

## 第11課

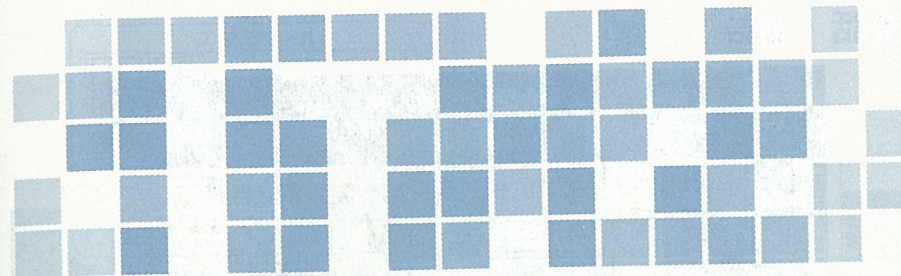


## 顧客との電話

「ウチ」と「ソト」の感覚を身につけよう！

## 与客户通电话

掌握“内”和“外”的语感！



## はじめに

第10課までは自社の社員同士での会話を中心に取り上げてきましたが、この課では顧客などの社外の人との電話の会話を取り上げます。

電話を受けるとき、かけるときの会話の流れは、第4課で取り上げた自社の社員同士の場合と基本的には変わりません。しかし、社外の人との会話では、「ウチとソト」という概念が関わってくるため、挨拶表現や敬語の使い方が変わってきます。この課では、その点を中心に取り上げて実践します。

## 导读

到第10課为止，我们主要以公司员工之间的对话为主进行了讲解。在本课中，我们将介绍与客户等公司外部人员打电话时的对话。

接电话、打电话时的会话流程与第4课中介绍的同一公司员工之间打电话的情况基本相同。但在与公司外部人员说话时要涉及到“内与外”这个概念，因此，在寒暄、敬语的使用方法上会有所不同。在本课中，将以此为重点进行实际讲解。

会話 会話

会話の登場人物 会話的出场人物	
孫 :	SJIシステム株式会社第一開発部 社員
孙 :	SJI系统株式会社第一开发部 职员
服部 :	五大陸トラベル株式会社 社員
服部 :	五大陆旅行株式会社 职员
大森 :	SJIシステム株式会社第一開発部 社員
大森 :	SJI系统株式会社第一开发部 职员
後藤 :	SJIシステム株式会社第一開発部 社員
后藤 :	SJI系统株式会社第一开发部 职员

午後12時頃、他グループの前田さん宛に取引先から電話がかかってきました。しかし、前田さんは外出中で、予定の帰社時刻を過ぎてはまだ戻っていません。

会話1 顧客からの電話を受ける



(電話の音)

孫 はい。SJIシステムでございます。

服部 お世話になっております。五大陸トラベルの服部と申しますが、前田さんいらっしゃいますか。

孫 お世話になっております。申し訳ございません、前田はただいま外出しております……。

服部 そうですか。何時頃にお戻りになりますか。

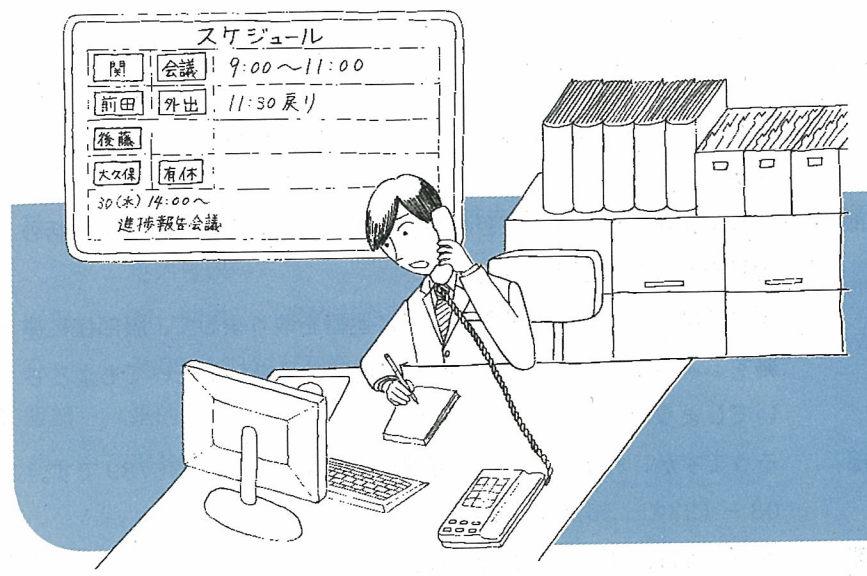
孫 11時半に戻る予定だったのですが、確認して参りますので少々お待ちください。

服部 はい。

孫 (保留ボタンを押す)  
すみません、大森さん。五大陸トラベルの服部様から前田さんにお電話なんですけど、前田さんは今日何時頃戻られるかご存じですか。

大森 分からないですねえ。前田さんのことは、後藤さんなら知っていると思いますけど……、後藤さんも今いませんね。

孫 そうですね。わかりました。ありがとうございます。



中午12点左右，客户打来电话给其他小组的前田。但是前田外出，没有按照预定的时间返回公司。

会話1 接听客户打来的电话

(电话铃声)

孫 您好！SJI系统。

服部 承蒙您的关照。我是五大陆旅行社的服部。请问前田先生在吗？

孫 承蒙关照。实在抱歉，前田现在外出不在……

服部 是吗，那他大约几点能回来？

孫 预定11点半回来。我去确认一下，请您稍等。

服部 好的。

孫 (按下保留键)  
对不起，大森，五大陆旅行社的服部先生打电话找前田。你知道前田今天几点钟能回来吗？

大森 我不知道啊。前田的事情，后藤应该能知道吧……不过后藤现在也不在。

孫 是吗，我知道了，谢谢。

(保留音を切って電話に出る)

お待たせいたしました。申し訳ございません。あいにく前田の予定がわかる者も席を外しております、何時に戻るか分からないのですが。

服部: そうですか。ちょっと急ぎの件なんです、前田さんの携帯電話の番号を教えてくださいませんか。

孫: それでは、こちらから早急に前田に連絡を取りまして、服部様に連絡するように申し伝えますので、お電話番号をいただいてもよろしいでしょうか。

服部: そうですか。わかりました。番号は、03 - 1234 - 56789 です。

孫: 03 - 1234 - 56789 ですね。

服部: はい。では、よろしく願います。

孫: はい。失礼いたします。

会話2 メッセージを残す



(応答音声) ただいま、電話に出ることができません。ご用の方は発信音の後にメッセージをお願いいたします。

(ピーという発信音)

孫: お疲れさまです。孫です。五大陸トラベルの服部様からお電話がありまして、至急連絡を取りたいそうです。電話番号は、03 - 1234 - 56789 です。またご連絡します。失礼いたします。

孫: すみません、後藤さん、10分程前に五大陸トラベルの服部様からお電話があったんですが、前田さんは何時にお戻りになりますか。

後藤: あ、さっき前田さんから連絡がありまして、戻りは1時半に変更になったんですよ。予定を書き換えるのを忘れていました。すみません。

孫: わかりました。ありがとうございます。

(取消保留, 继续通话)

让您久等了, 实在抱歉。真是不凑巧, 知道前田回来时间的人现在也不在。不知道前田什么时候能回来。

服部: 噢, 是这样呀。我有点急事, 能告诉我前田的手机号码吗?

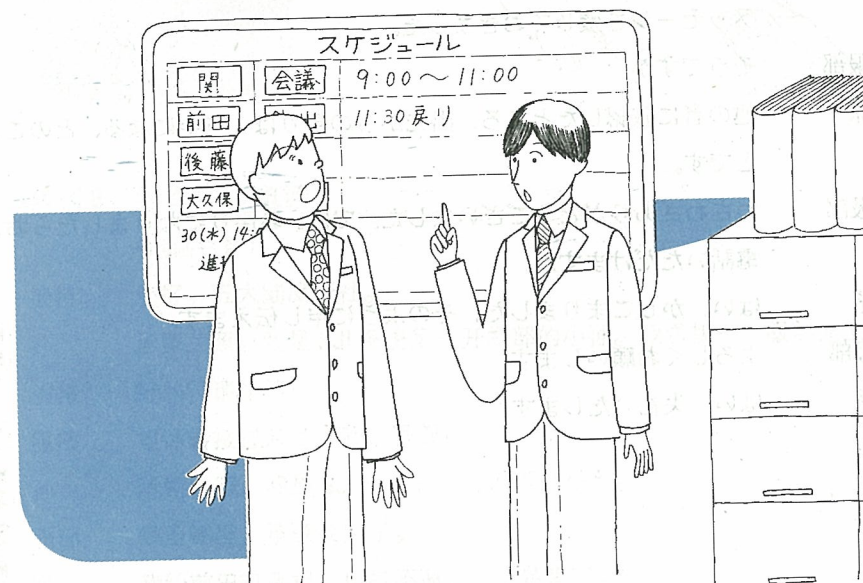
孫: 这样吧, 我马上和前田联系, 转告他让他和您联系。可以告诉我您的电话号码吗?

服部: 噢, 知道了。我的电话号码是 03-1234-56789。

孫: 是 03-1234-56789, 对吗?

服部: 是的。那么就拜托了。

孫: 好的。再见!



会話2 留言

(应答录音声) 我现在不能接听电话, 有事请在“嘀”声响之后留言。

(嘀……)

孫: 您辛苦了。我是小孙。五大陆旅行社的服部先生打来电话, 说是想立即与您取得联系, 电话号码是 03-1234-56789。我会再和您联系的, 再见。

孫: 对不起, 后藤, 10分钟前五大陆旅行社的服部先生打来电话找前田, 他几点钟能回来?

后藤: 啊, 刚才前田和我联系过了, 他回公司的时间改在1点半了。我忘记更改日程预定时间表了, 实在不好意思。

孫: 我知道了, 谢谢。

### 会話3 顧客に電話をかける



(電話の音)

- 受付 孫 はい。五大陸トラベルでございます。  
お世話になっております。SJIシステム第一開発部の孫と申しま  
すが、服部様お願いいたします。
- 受付 服部 はい、少々お待ちください。  
お電話かわりました。服部です。
- 孫 服部 お世話になっております。SJIシステム第一開発部の孫です。  
服部 こちらこそお世話になっております。
- 孫 前田の携帯電話に電話してみたのですが、つながらなかったの  
でメッセージを残しておきました。
- 服部 孫 そうですか。  
ほか 他の方に確認したところ、出先からの戻りは1時半になる、とのこ  
とです。
- 服部 わざわざありがとうございます。では、お戻りになりましたらお  
電話いただけますか。
- 孫 はい。かしこまりました。そのように申し伝えます。
- 服部 よろしくお願ひします。
- 孫 はい。失礼いたします。



### 会話3 给客户打电话

(电话铃声)

- 接待 您好。五大陆旅行社。
- 孫 承蒙关照。我是 SJI 系统第一开发部的小孙。我想找一下服部先生。
- 接待 好的，请稍等。
- 服部 电话转接过来了。我是服部。
- 孫 承蒙关照。我是 SJI 系统第一开发部的小孙。
- 服部 哪里哪里，承蒙关照了。
- 孫 我给前田打手机，但打不通，给他留言了。
- 服部 是吗。
- 孫 我跟其他人确认了一下，说是前田回公司的时间改在一点半钟了。
- 服部 谢谢你特意打电话告诉我。那等他回来，能让他给我回个电话吗？
- 孫 好的，知道了。我会转达的。
- 服部 拜托了。
- 孫 好的。再见。

この課のポイント 本课重点

1 日本語のウチとソト 日语的“内”和“外”

日本のマナーの基本は、「相手を立てる（尊重する）」ということですが、日本人は、外部（ソト）の人とコミュニケーションする際には、敢えて身内（ウチ）を謙遜します（下げます）。そうすることで、外部（ソト）の人を立てて（持ち上げて）、外部（ソト）の人に対する敬意を表すのです。

日本の礼仪最基本的就是“尊重对方”。因此日本人在与外部人员进行交流的时候，有意识地自我谦虚，以此来抬高对方，从而向外部人员表达敬意。

例えば、次のような例を見てみましょう。

(顧客A)：渡辺さんいらっしゃいますか。

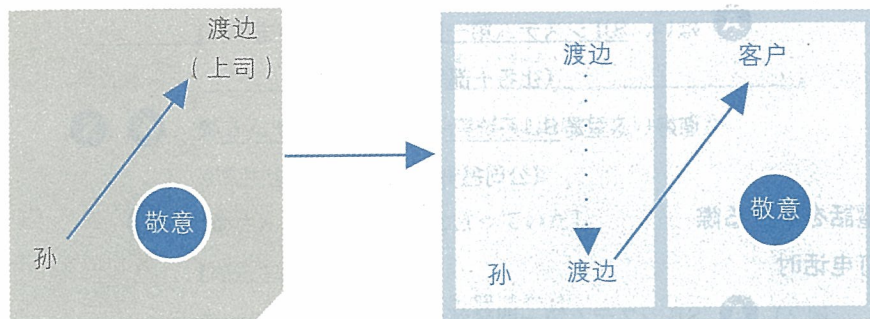
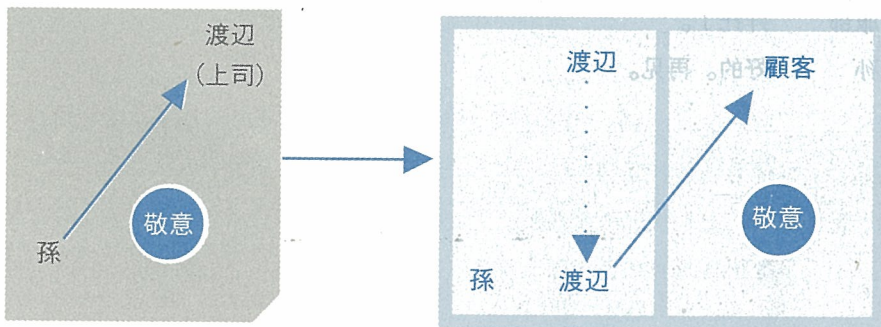
(客户A)：渡辺先生在吗？

孫：申し訳ございません。渡辺はただいま外出しております……。

孙：很抱歉，渡边现在外出不在……

ここで、渡辺さんはサプリーダー（上司）ですから、孫さんにとっては目上の人ですが、同じ会社の人なので身内（ウチ）の人に当たります。それに対して、顧客であるAさんは外部（ソト）の人という関係になります。孫さんは、サプリーダーである渡辺さんに関して謙讓語を使うことで渡辺さんを下げて、Aさんへの敬意を表しているわけです。

这里，虽然渡边是项目小组负责人，对于小孙来说是上司，但因是同一公司的人，所以也属于集团内部的人。相反，客户A就是集团外部的人。小孙在说到项目小组负责人渡边时使用谦让语使其地位降低，以此来表达对客户A的敬意。



この「ウチ」と「ソト」は、場面に応じて使い分けられますが、自分にとって身近な人、例えば、家族や社内の人々が「ウチ」の人として位置づけられます。

“内”与“外”可以根据不同场合区分使用。自己身边的人，比如家人、公司的人等都可以被定义为内部人员。

例1) A 息子さんは、今どちらにお勤めですか。

贵公子现在在哪儿高就呀？

B SJIシステムに勤めております。

在SJI系统工作。

例2) A 次回のミーティングにはどなたがいらっしゃいますか。

哪位莅临下次会议？

B 部長の香川と私が伺います。

香川部长和我去。

2 社外の人との電話の表現 给公司以外人员打电话时的表达方式

電話の会話については、第4課で取り上げました。電話受けるときとかけるときの会話の流れは基本的に同じですが、最初に名乗るときの表現が変わります。

关于电话的应答在第4课中已经介绍了。接电话和打电话时会话的流程基本上相同，但最开始自报姓名时的表达方式有所变化。

電話を受ける際

接听电话时

例1) (電話の音)

(电话铃声)

**A** はい、SJIシステム第一開発部でございます。\_\_\_\_\_。  
(社名+部署名)

您好！这里是SJI系统第一开发部。\_\_\_\_\_。  
(公司名+部门名)

電話をかける際

打电话时

例2) **A** SJIシステム第一開発部の孫と申します。\_\_\_\_\_。  
(社名+部署名) (名前)

我是SJI系统第一开发部的小孙。\_\_\_\_\_。  
(公司名+部门名) (姓名)

いつもお世話になっております。

我们一直承蒙您的关照。

**B** こちらこそお世話になっております。

哪里哪里，我才要感谢您的关照。

\* 部署名は入れず、社名だけ伝える場合もある。

\* 有时也可以只报公司名不报部门名。



### 応用練習1 应用练习1

■ 「ウチ」「ソト」と敬語表現 “内”“外”和敬语的表达方式

課題

顧客のAさんとの電話での会話です。答えの文を書きましょう。

与客户A的电话对话。请写出回答的内容。

例) **A** 前田さんはいらっしゃいますか。

前田先生在吗？

**B** 【今、外出している】

【现在外出未归】

申し訳ございません、ただいま外出しております。

实在抱歉，他现在外出不在。

**1 A** 渡辺さんは何時ごろ弊社にご到着になりますか。

渡边先生几点能到敝公司？

**B** 【8時ごろ】

【8点左右】

**2 A** 鄭さんも明日のミーティングに出席なさいますか。

郑先生也出席明天的会议吗？

**B** 【鄭さんは出席しないと書いていた】

【郑先生说他不参加】

鄭\_\_\_\_\_。

**3 A** 山口さんはまだいらっしゃいますか。

山口先生还在吗？

**B** 【山口さんはもう退社した】

【山口已经下班了】

申し訳ございません、山口\_\_\_\_\_。

实在抱歉，山口\_\_\_\_\_。

**4 A** グプタさんはいらっしゃいますか。

古普塔先生在吗？

**B** 【グプタさんは今日有給休暇を取っている】

【古普塔今天带薪休假】



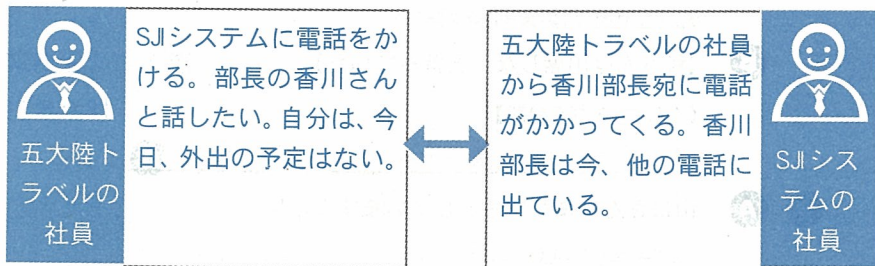
### 応用練習2 应用练习2

■ ロールプレイ 模拟演练

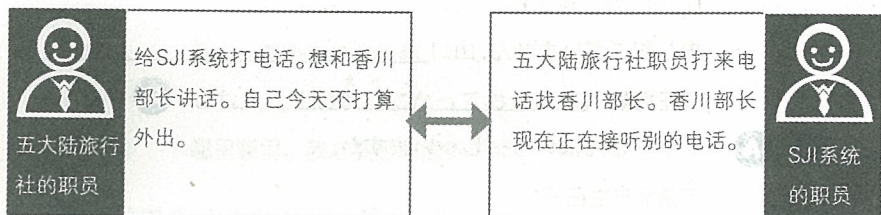
電話をかける側(左)・受ける側(右)の役割分担をして練習しましょう。  
扮演打电话方(左)、接电话方(右)进行练习。

共通の設定：五大陸トラベルは、SJIシステムにとって顧客  
 共同的背景：五大陸旅行社是SJI系统的客户

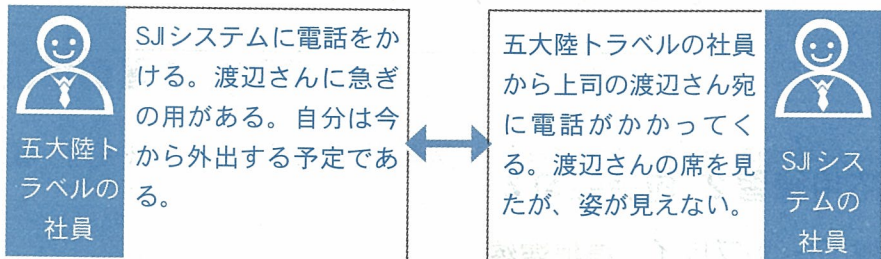
設定 1



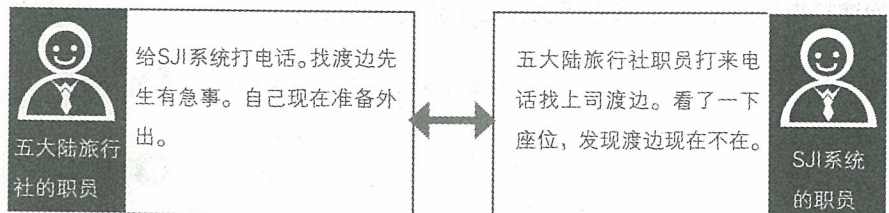
背景 1



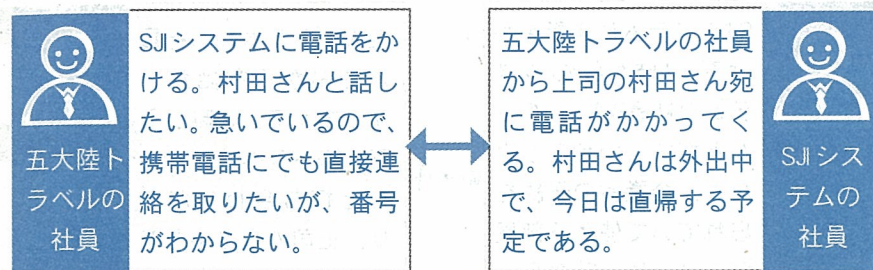
設定 2



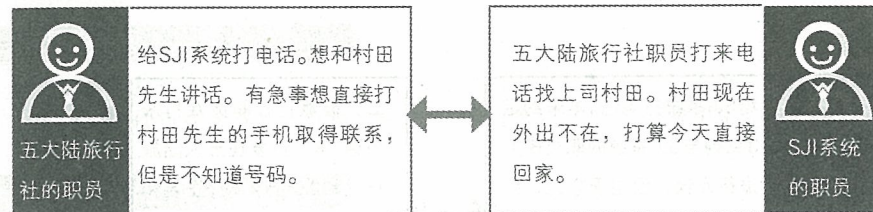
背景 2



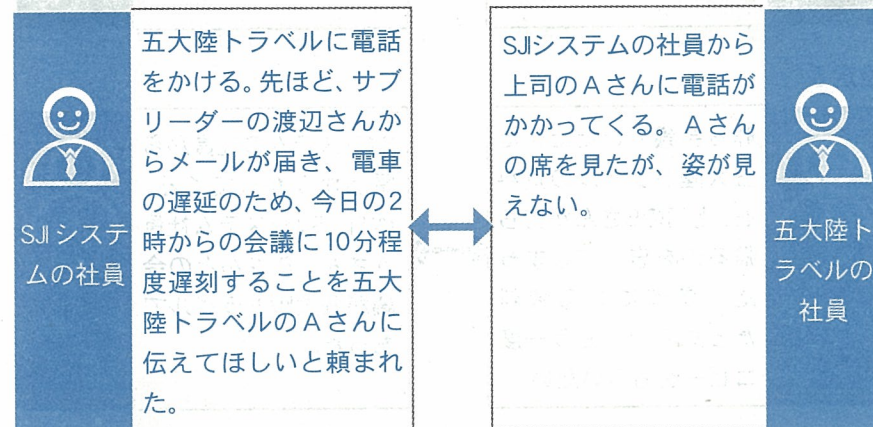
設定 3



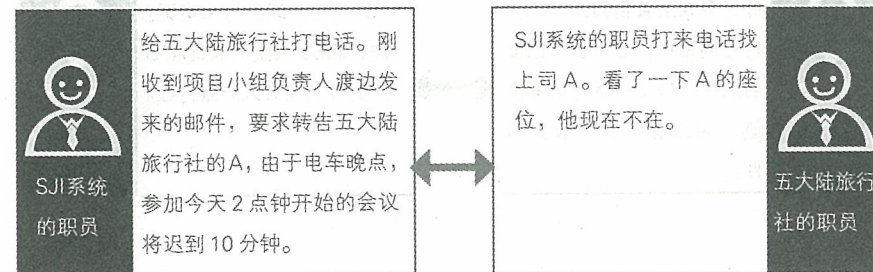
背景 3





設定 4





背景 4





設定 5

 五大陸トラベル社員 A	SJシステムに電話をかける。4時からSJシステムの社員Bさん、Cさんと打ち合わせの予定だが、会議室の予約を忘れていて使える部屋がないため4時から変更してもらいたい。	 SJシステム社員 B
	⇔	
	五大陸トラベルの社員Aさんから電話がかかってくる。3時から五大陸トラベルでAさんと打ち合わせがあり、上司のCさんと五大陸トラベルに向かうところである。	



背景 5

 五大陸旅行社の職員 A	给SJ系统打电话。本来约定3点钟与SJ系统的职员B、C进行商谈，但由于忘记预约会议室，没有可以使用的房间，所以想将时间改为4点开始。	 SJ系统的职员 B
	⇔	
	五大陸旅行社職員 A 打来电话。3点钟要在五大陸旅行社和A进行商谈，正要和上司C去五大陸旅行社。	

設定 6

 SJシステム社員 A	昨日会議でいただいた五大陸トラベルの資料を、上司のBさんが持ち帰るのを忘れてしまった。参考になる資料だったので、もう一度コピーをもらいたい。	 五大陸トラベル社員 C
	⇔	
	SJシステムの社員から電話がかかってくる。昨日、SJシステム社員Aさん、Bさんとの会議が五大陸トラベルであった。	

背景 6

 SJシステムの職員 A	昨天会议上拿到的五大陸旅行社的资料，上司B忘记带回来了。该资料具有参考价值，因此想再要一份复印件。	 五大陸旅行社的職員 C
	⇔	
	SJ系统的职员打来电话。昨天和SJ系统的职员A、B开的会是在五大陸旅行社。	

語彙 単語

📄 タイトル 标题

感覚 (かんかく) ①

(名、他サ) 感覚

🗨️ 会話 1 会話 1

取引先 (とりひきさき) ①

(名) 客户

早急 (さっきゅう/そうきゅう) ①

(名、形動) 緊急、火速、赶忙

🗨️ 会話 2 会話 2

書き換える (かきかえる) ④①

(他下一) 改写、重写

📝 応用練習 1 应用练习 1

退社 (たいしゃ) ①

(名、自サ) 1. 下班 2. 辞职

有給休暇 (ゆうきゅうきゅうか) ⑤

(名) 带薪休假

📝 応用練習 2 应用练习 2

外出 (がいしゅつ) ①

(自サ) 出门、外出

直帰 (ちよつき) ①

(自サ) 从外出地直接回去

遅延 (ちえん) ①

(自サ) 延迟、误点、晚点

持ち帰る (もちかえる) ③①

(他五) 带回、拿回





## コラム

### 誰が「ウチ」で、誰が「ソト」？

「ウチ」と「ソト」の基本は、この課で学んだ通りですが、誰が「ウチ」で誰が「ソト」であるかは、場面によって変わってることがあります。

例えば、社内で社長と話していて、直属の上司である部長のことを話題にするような場合、「部長がそのように申しました」と表現することがあります。この場合、同じ会社内であっても、社長は「ソト」の人で、同じ部署の部長が「ウチ」であると話者は位置づけているわけです。

誰が「ウチ」で、誰が「ソト」であるかは、会社の規模、企業風土などによっても左右されます。自分の周りの人達が、どのような敬語表現を用いているか、よく観察して、正しい判断ができるようになりましょう。

## 专栏

### 谁是“内”，谁是“外”？

“内”和“外”的基本常识正如在本课中学过的那样，但究竟谁是“内”，谁是“外”，根据场合不同而有所不同。

例如：在公司内和社长谈话，比如在谈论所属部门部长的话题时，用「部長がそのように申しました」来表达。这样的场合，即使是同一个公司的人，也要把话题人物社长定位是“外人”，同一个部门的部长定位是“内部人员”。

谁是“内”，谁是“外”，也为公司的规模、企业文化等等所左右。周围的人使用什么样的敬语表达方式，好好观察，才能做出正确的判断吧。

