

第4課

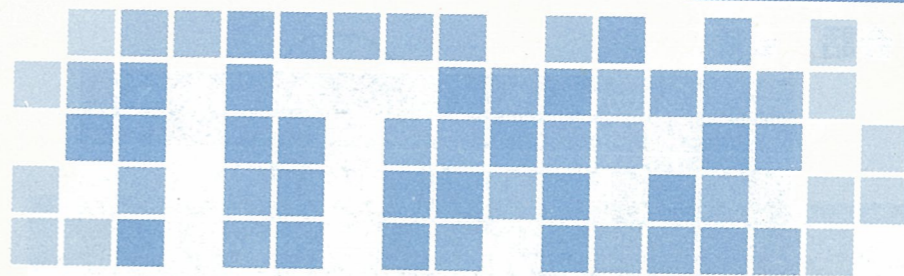


電話

受け方・かけ方の基本を身につけよう！

电话

掌握接电话、打电话的基本常识！



はじめに

電話を介したコミュニケーションは、日常のコミュニケーションと違い、お互いの表情などが見えないため、言葉だけですべてを伝えることが必要になります。しかし、たとえ見えていなくても、相手がどのような姿勢で電話をかけているかは自然と相手に伝わることもあります。

また、電話の受け方、かけ方は、会話の相手が自社の社員であるか、顧客であるかで違ってきます。

この課では、まず、自社の社員同士の会話という設定で、電話の受け方・かけ方の基本を身につけるとともに、簡潔な伝言メモの書き方も実践します。

导读

通过电话交流与日常的交流不同，因为相互之间看不到表情，所以只能通过语言来传达所有的事情。但是，即使是看不见，对方以怎样的姿态打电话，也会自然而然地传达给另一方。

另外，电话的接法和打法会因通话对象是自己公司的同事或顾客而不同。

在这一课里，首先设定是自己公司同事之间的通话，学习者在掌握接电话和打电话的基本功的同时，练习简洁的留言的写法。

会話 会话

会話の登場人物 (全てSJIシステム株式会社社員) 会話的出场人物 (全部是SJI系统株式会社职员)	
孫 孙	第一開発部 PG (プログラマー) 第一开发部 PG (程序员)
渡辺 渡边	第一開発部 プロジェクトサブリーダー 第一开发部 项目小组负责人
春日 春日	総務部 总务部
香川 香川	第一開発部 部長 第一开发部 部长
山口 山口	第一開発部 PG (プログラマー) 第一开发部 PG (程序员)

会話1 外線電話を受ける Track
08

(電話の音)

孫 はい。SJIシステムでございます。
渡辺 お疲れさまです。

孫 渡辺ですが、香川部長いらっしゃいますか。
渡辺 お疲れさまです。孫です。
部長は、今、お客様と打ち合わせ中なんです。
渡辺 そうですか。では、打ち合わせが終わったらでいいので、伝えて欲しいんですが。

孫 はい。メモを取りますので、少々お待ちください。
渡辺 お待たせしました。どうぞ。
孫 今、A社でミーティングが終わったところなんです、また新たにご要望をいただいたので、もう一度見積もりを出すことになったんです。
渡辺 午後もう一社回ってから帰社するので、戻りは大体5時頃になるんですが、今日中にミーティングできるか、確認しておいてもらえますか。
孫 はい。A社の見積もりの件で5時以降にミーティングできるか確認すればよろしいですね。確認でき次第、折り返しお電話しましょうか。
渡辺 はい、ではお願いします。
孫 わかりました。
渡辺 失礼します。
孫 失礼します。



会話1 接外線電話

(電話铃声)

孫 这里是SJI系统。
渡辺 您辛苦了。我是渡边，香川部长在吗？
孫 您辛苦了。我是小孙。部长正在和客人洽谈。
渡辺 是吗？那么，等洽谈结束也可以，希望你能转达一下。
孫 好，我记一下，请稍等。让您久等了，请说吧。
渡辺 现在，在A公司的会议刚刚结束，对方又有了新的要求，所以需要重新拿出报价。
孫 是吗？
渡辺 下午我再去一家公司之后回公司，大约5点左右回去，能不能帮我确认一下今天能不能开会。
孫 你要确认一下5点以后能否开会研究A社报价之事，对吧？确认好了，马上给你打电话吧。
渡辺 对。那么，拜托了。
孫 明白了。
渡辺 再见。
孫 再见。



会話2 内線電話を受ける



(電話の音)

孫
春日

はい。第一開発部です。

総務の春日ですが、こちらに渡辺さん宛の荷物が届いたんですけど、誰か取りに来るように伝えてもらえませんか。

孫
春日

はい、わかりました。

お願いします。失礼します。

孫

失礼します。

会話3 自社に電話をかける



(電話の音)

山口
孫
山口

はい。SJIシステムでございます。

おはようございます。孫ですが、香川部長いらっしゃいますか。

おはようございます。少々お待ちください。

部長、孫さんからお電話です。

香川
孫

はい。香川ですが。

おはようございます。孫です。大変申し訳ありませんが、風邪を引いてしまいまして……。今日は病院に行ってから出社させていただいてもよろしいでしょうか。

香川
孫
香川
孫
香川

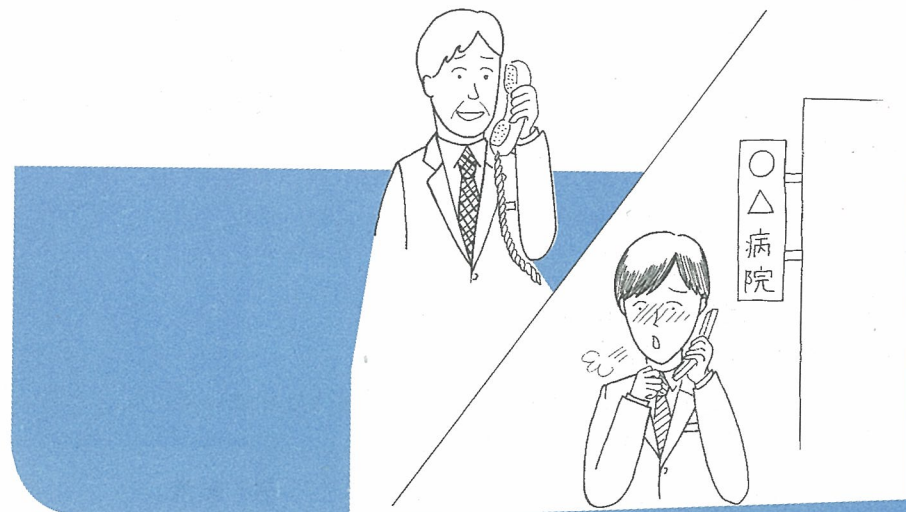
大丈夫ですか。

はい。何時頃出社できるか、わかり次第ご連絡します。

わかりました。気をつけて。

では、失礼します。

はい。



会話2 接内线电话

(电话铃声)

孫
春日
孫
春日
孫

第一开发部。

我是总务的春日，我这里有渡边的包裹，你能否通知让谁来取一下？

明白了。

拜托了。再见。

再见。

会話3 打电话给公司

(电话铃声)

山口
孫
山口
香川
孫
香川
孫
香川
孫
香川

这里是SJI系统。

早上好。我是小孙，请问香川部长在吗？

早上好，请稍等。部长，小孙来的电话。

我是香川。

早上好，我是小孙。很对不起，我感冒了。今天可不可以先去医院，之后再回公司？

不要紧吗？

是的。几点能到公司，我知道后会联系的。

知道了。多保重。

那么，再见。

再见。

この課のポイント 本课重点

1 電話を受けるときの表現と注意点 接电话时的表达方式及注意事项

電話を受ける際の注意点

接电话时的注意事项

↑ベルが3回鳴るまでに出ること。

应在铃响3次之前接电话。

↑3回以上待たせてしまった場合は、まず「お待たせ致しました。」と言って、お詫びすること。

如让对方等了3次以上，首先说“让您久等了”，表示歉意。

↑電話を受ける際は、必ずメモ帳などを準備すること。慣れるまでは、名指し人（電話がかかってきた相手）が不在であるかないかにかかわらず、電話を受けたら必ず手際よくメモを取るくせをつけるようにしましょう。接电话时，必须准备做笔记。不管要找的人（来话方的对象）在不在，要养成习惯，接电话时要动作迅速地记笔记。

自社の社員同士の場合

会話の流れ

会話の始まり

名乗る	社内で奨励されている言い方で、こちらから名乗る。第一声は明るく！
相手先の確認	相手の名前と所属先を必ず確認する。相手が名乗らない場合「失礼ですが、どちら様でしょうか。」相手の所属先がわからない場合「失礼ですが、どちらの〇〇様でしょうか。」相手先を確認したら、相手に応じた挨拶をする。例)「お疲れさまです。」

ケース1：名指し人に取り次ぐとき

取り次ぐ	「少々お待ちください。」と言って取り次ぐ。こちらの会話などが聞こえないように、電話機の保留ボタンを押して、速やかに名指し人に取り次ぐ。名指し人が会議中の場合でも、緊急のケースなど相手や状況によっては取り次いだ方がいい場合もある。そのときは、相手の所属と名前や用件をメモして名指し人に伝える。
------	---

ケース2：名指し人が不在のとき

不在を詫びる	「すみません。」と言ってお詫びする。
理由を伝える	「今、席を外していらっしゃいます／おります。」 「外出していらっしゃいまして／おりまして、〇時に戻る予定です。」 「今日はお休みをとっていらっしゃいます／おります。」 といった社内で奨励されている言い方をする。時と場合に応じて敬語を使う。

ケース3：用件を預かるとき

用件を聞く	「ご用件を伺いましょうか。」といって、メモをしながら聞く。用件は、5W1Hで簡潔にメモをする。 When いつ・いつまでに Where どこで Who だれが What なにを Why なぜ How どのように * コールプレイの「伝言メモ」参照。 聞き取れない場合などは、「すみません、もう一度お願いします。」と言って、用件を確実に聞き取る。
復唱する	電話番号、日時、金額など、内容によっては、「復唱いたします。」と言って復唱し、聞き取った内容を確認する。

ケース4：名指し人に電話をさせるとき

申し出る	「戻りましたら、こちらから折り返しお電話（コールバック）させましょうか。」などと申し出る。相手が急いでいる場合は、携帯などに連絡を取って取り次ぐ場合もある。
------	--

会話の終わり

あいさつ	「失礼します。」 といった挨拶をする。
電話を切る	かけてきた相手が電話を切ったことを確かめてから電話を切る。

和本公司职员之间通话时

会话的流程

通话开始时

自报姓名	用公司提倡的说话方式自报姓名，第一声要清晰。
确认交谈对象	必须确认对方的名字和所属部门。对方没有自报姓名时，要问：“对不起，请问您是哪位？”对方没有说所属部门时，要问：“对不起，请问您是哪个部门的哪位？”问清对方之后，要根据对方的身份进行相应的问候。例）“您辛苦了。”

场景1：转给对方要找的人时

转接	说一声“请稍等”，然后转过去。 按下电话的保留键，不让对方听到这边的对话，迅速转给对方要找的人。 对方要找的人即使是正在开会，在紧急的情况下根据对方的身份以及情况，有时还是转过去比较好。这时，要把对方的所属部门和名字以及电话的内容记录下来，告诉对方要找的人。
----	---

场景2：对方要找的人不在时

抱歉不在	说一声“对不起”，表示歉意。
告知理由	“他现在不在座位上。” “他现在外出了，预计○点回公司。” “他今天休息。” 使用公司提倡的说法。 要根据时间和场合，使用相应的敬语。

场景3：负责处理电话内容时

询问事件	说着“你能告诉我您有什么事吗？”，然后边听边记录。事件要用5W1H简洁地记录。 When 什么时候，到什么时候为止？ Where 在哪里？ Who 谁？ What 什么？ Why 为什么？ How 怎样？ * 请参阅模拟演练的“留言便条”。 听不清的时候，说“对不起，请再说一遍”，要切实地听清事情的内容。
复述	按照内容，说“我复述一下”后，将电话号码、日期、时间、金额等听到的内容复述一下，已确保听到的内容正确无误。

场景4：让要找的人回电话时

申请	提出“等他回来了，让他给你回电话吗？”等。如对方着急，也可考虑打手机转达的联系方式。
----	--

通话结束

寒暄语	说一些诸如“再见”等的话来结束通话。
挂断电话	确认来话方挂断电话后，再挂断电话。

2 電話をかけるときの表現と注意点 打电话时的表达方式及注意事项

電話をかける際の注意点

打电话时应注意的地方

- † 相手に対して配慮する。
为对方着想。

電話をかけるということは、相手の仕事の時間に割って入ることである。それだけに、緊急のケースを除けば、週明けの朝一番や昼休みの時間は遠慮するといった配慮も必要である。

打电话就是占用对方的工作时间。正因为如此，除了紧急情况外，应注意尽量避开周一一大早及午休时间。

- † 電話をかける前に、用件と会話の進め方について考え、資料を手もとにそろえるなど、必ず準備をすること。
打电话前，一定做好准备。考虑好要办的事情和会话的推进方式，备齐资料。

自社の社員同士の場合

会話の流れ

会話の始まり

名乗る	相手が電話に出たら名乗る。第一声は明るく！ 「(部署名)の〇〇です。」などと名乗り、相手に応じた挨拶をする。 例)「お疲れさまです。」
取り次ぎの依頼	「すみませんが、(話したい相手の姓+職位もしくは敬称)、いらっしゃいますか。」

ケース1：話したい相手に話すとき

了承を得る	「今(お時間)よろしいでしょうか」などと言って、相手に時間を取ってもらうことの了承を得る。 特に、携帯電話にかける場合は、相手がどこで何をしているか分からないので、必ず聞くこと。
用件を話す	簡潔に正確に用件を伝える。 特に、日時や金額など数字に関しては丁寧に。

ケース2：話したい相手が不在のとき

伝言を依頼するとき	「お手数ですが、お伝えいただけますでしょうか。」 用件を伝えるときは、簡潔に正確に。
かけ直してほしいとき	「お戻りになりましたら、お手数ですがお電話いただけますでしょうか。」と、丁寧に依頼する
こちらからかけ直すとき	「あとで改めてお電話します。」 電話したことだけでも伝えたい場合は、「電話があったことをお伝えくださいますか。」と付け加える。

会話の終わり

あいさつ	「ありがとうございました。」 「それでは、よろしくお願ひします。」 「失礼いたします。」 といった挨拶をする。
電話を切る	原則的には、かけた側が先に電話を切る。 但し、乱暴に切らないように。 相手が目上の場合は、相手が電話を切ってから電話を切る。

和本公司职员时

会話の流れ

通话开始

自报姓名	对方一接电话，马上自报姓名。第一声要洪亮！ 说“我是〇〇部门的〇〇”，来自报姓名。并致以与对方身份相应的问候。 例)“您辛苦了。”
拜托转接	“对不起，(说出想找的人的姓名、职位或敬称)在吗？”

场景1：与想找的人说话时

得到同意	说“现在您有时间吗？”等，得到可以占用对方时间的答复。 特别是打手机时，因为不清楚对方在哪里做什么，所以一定要询问。
说事情	把要说的事情简洁、准确地告诉对方。 特别是关于时间、金额等数字要说得仔细。

场景2：想找的人不在时

拜托留言时	“给您添麻烦了，能不能请您转达一下。” 讲事情时，要简洁、准确。
希望对方打来时	拜托时要彬彬有礼，说“他回来时，能否麻烦您让他回个电话？”。
再次挂电话时	“一会儿我再打。” 只想请对方转达打过电话时，要补充一句：“请转告他我来过电话”。

通话结束

寒暄语	“谢谢。” “那么，拜托了。” “对不起，我挂了。” 通过以上用语寒暄一下。
挂断电话	原则上，打电话的一方先挂断电话。 切记，不能粗暴地挂断电话。 对方是上司或长者时，要等对方挂断电话后再挂。

3 ~次第: ~したらすぐ -……就……

これからの予定を述べるときに使う。過去のことは使わない。
用于叙述今后的计划时。不用于已过去的事情。

例) リーダーが戻り次第、ミーティングを始めます。

负责人一回来，马上开会。

サーバが復旧し次第、ご連絡します。

服务器一修复，马上就跟你联系。



応用練習 应用练习

■ ロールプレイ 模拟演练

自社の社員同士で電話をかける側(左)・受ける側(右)の役割分担をして練習しましょう。伝言を受ける場合は、伝言メモを書いてください。

分配角色做练习。本公司职员打电话(在左侧)、接电话(在右侧)。有留言时，请写留言便条。

伝言メモ

香川部長 殿

20**年○月○日・11:30

取次者: 第一開発部 孫

第一開発部 の 渡辺 様より

お電話がありました。

またお電話します。

お電話ください。

メッセージがあります。

客先で新たな要望をいただき、見積りを出し直すことになったそうです。

帰社は5時頃ですが、今日中にミーティングをされたいそうです。

ご都合はいかがでしょう。

後ほどご確認に伺います。

*会社で規定の伝言メモが使われるケースもありますが、下記の内容を簡潔にメモするようにします。

- ・誰への電話か
- ・受信日時・取次者の部署名、氏名・誰からの電話か
- ・用件は何か。

留言便条

香川部長

20**年○月○日 11:30

转达人: 第一開発部 孫

第一開発部 の 渡辺 先生

来电话。

再打电话。

请回电话。

有留言

客户有了新的要求，所以需要重新拿出报价。

大约5点左右回公司，想确认一下今天

能不能开会。

是否有时间，一会儿再打电话确认。

* 有的公司要求使用规定的留言便条，简洁地记录以下内容。

・给谁的电话?

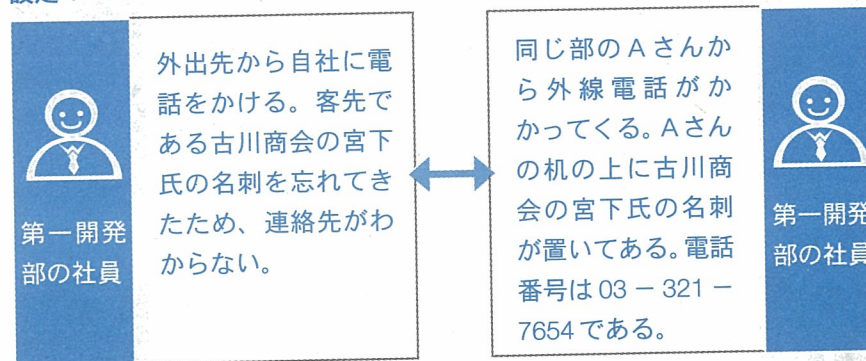
・收到的时间?

・接电话者的部门、姓名?

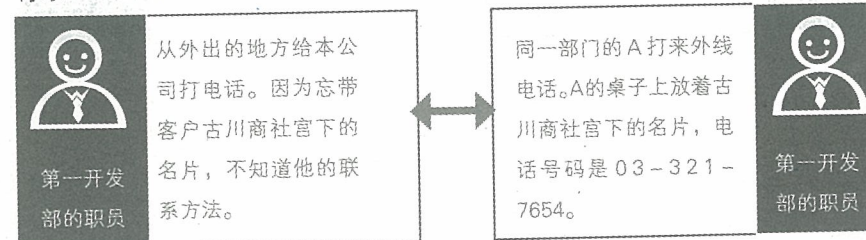
・谁来的电话?

・什么事?



設定 1





背景 1





設定2

 第一開発部の社員	自社の第二開発部に電話をかける。今日の夜の送別会に出席する予定だったが、仕事の都合で行けなくなった。そのことを会の幹事である佐藤さんに伝えたい。	 第二開発部の社員
	同一部の佐藤さんに、第一開発部のBさんから内線電話がかかってくる。佐藤さんの席を見たが、姿が見えない。	



背景2

 第一開発部の職員	往本公司第二開発部打电话。原定出席今天晚上的送别会，但因工作的关系不能去了。希望把这件事告诉干事佐藤。	 第二開発部の職員
	第一開発部のB给同一部門的佐藤打来内线电话。看了一下佐藤的座位，却发现佐藤不在座位上。	



設定3

 第一開発部の社員	勤務先の香川部長に電話をかける。朝起きたら、熱が40度を越えていて、とても起き上がれない。休みの許可を得たい。	 第一開発部の社員
	同一部のCさんから香川部長宛に外線電話がかかってくる。今、部長は、他の電話に出ている、時間がかかりそうだ。	



背景3

 第一開発部の職員	给公司的香川部长打电话。早上醒来，发烧超过40度，起不来了。想请求准假。	 第一開発部の職員
	同一部門的C给香川部长打来外線电话。现在部长在接其他的电话，似乎需要很长时间。	

設定4

 第一開発部の社員	客先の東京電機でミーティングをしている。至急、香川部長に確認したいことがあって、携帯電話から自社に電話をかける。	 第一開発部の社員
	同一部のDさんから香川部長宛に外線電話がかかってくる。今、部長は打ち合わせ中で時間がかかりそうだ。	

场景4

 第一開発部の職員	在客户方东京电机开会。有急事想跟香川部长确认，用手机给公司打电话。	 第一開発部の職員
	同一部門的D给香川部长打来了外線电话。现在部长正在洽谈中，似乎需要很长时间。	

語彙 単語

📄 タイトル 标题

基本 (きほん) ① (名) 基本, 基础, 根本

🗣️ 会話1 会話1

外線 (がいせん) ① (名) 外線电话
 打ち合わせ (うちあわせ) ① (名, 自サ) 商量, 磋商
 ~中 (ちゅう) ……中
 ex. 打ち合わせ中、会議中、話し中、など
 ex. 磋商中, 正在开会, 正在谈话, 等

メモを取る (とる)
 要望 (ようぼう) ① (名, 他サ) 要求, 期望, 愿望
 ミーティング ①① (名) 1. 集会, 集合 2. 联络会, 谈会

新た (あらた) ① (形动) 1. 新 2. 重新 3. 犹新

見積もり (みつもり) ① (名, 他サ) 估计, 估量

帰社 (きしゃ) ① (名, 自他サ) 回公司

大体 (だいたい) ① (名) 1. 概要 2. 基本

~中に (じゅうに) ……中

ex. 今日中に、来週中に、今年中に、など
 ex. 今天之内, 下周之内, 今年当中, 等

~社 (しゃ) ……公司

ex. A社 ex. A公司

~の件 (けん) (名) ……事, 事件

～次第 (しだい)

(接尾)

一……就……, 立刻, 马上

折り返し (おりかえし) ①

(副)

立刻 (回复), 立即

戻る (もどる) ②

(自五)

1. 返回, 回到, 恢复(原状)
2. 回家 3. 折回 4. 退回, 返回

☞ 会話2 会话2

内線 (ないせん) ①

(名)

1. 内线 2. 分机

～宛 (あて) ①

(造语)

寄给……

ex. 渡辺さん宛

ex. 寄给渡边

☞ 会話3 会话3

自社 (じしゃ) ①

(名)

本公司

出社 (しゅっしゃ) ①

(名、自サ)

上班

📎 この課のポイント 本课重点

用件 (ようけん) ③④

(名)

(应办的) 事情

コールバック ④

(名)

回电话

サーバ ①

(名)

服务器

復旧 (ふっきゅう) ①

(名、自他サ)

恢复原状, 修复

📎 応用練習 应用练习

客先 (きゃくさき) ①③

(名)

顾客, 客户

专栏

磋商与会议的不同之处?

在公司里, 常常会听到除会议外, 磋商、联络会之类的词汇。「打ち合わせ」原来是来源于日本传统音乐——雅乐的词汇, 「ミーティング」来自英语, 并没有明确的区别。在「会議」「打ち合わせ」「ミーティング」这几个词语中, 「会議」多指最为正式的商谈场合。

专栏

严格管理个人信息!

有电话打来, 而要找的人不在的时候, 打电话的人有时会请求说“我有急事想取得联系, 请告诉我〇〇的手机号”。遇到这种情况最好不要轻易地告诉别人的手机号。例如说“这边取得联系后, 让他打给你”等, 询问来电方的联系方式比较好。关于住址等其他个人信息也是如此。



コラム

打ち合わせとミーティングはどう違う?

社内の会話では、会議の他に打ち合わせやミーティングという言葉をよく耳にします。元々「打ち合わせ」は、日本の伝統的な音楽である雅楽に由来する言葉で、「ミーティング」は英語から来ていますが、明確な区別があるわけではありません。

「会議」「打ち合わせ」「ミーティング」の中では、「会議」が最も改まった話し合いの場を指すことが多いようです。



コラム

個人情報の取り扱いに気をつけよう!

電話がかかってきて、名指し人が不在のときなどに、電話をかけてきた相手から「至急連絡を取りたいので、〇〇さんの携帯の番号を教えてください。」などと依頼されることがあります。そういうときに安易に他人の携帯の番号を教えるのは良くありません。例えば、「こちらから連絡をとってからかけさせますので。」などと言い、相手の連絡先を聞くといいでしょう。住所などの他の個人情報についても同様です。