

場面別のことばづかい

来客対応や電話対応などの場面では、その場面にふさわしいことばづかいがあります。自分の周りの会話をよく聞いて、自然と口から出てくるように練習しましょう。

● インストラクション手順例

場面ごとのことばづかい

- 1) (シートを配布：1人1枚)
- 2) 「これから、場面ごとのことばづかいについて説明します。一般的な例なので、繰り返し練習しましょう。」

ことばづかいの練習

- 1) (シートを配布：1人1枚)
- 2) 「それでは、シートにある各文を最もよい表現に変えてみましょう。」

----- (10分～15分間) -----

- 3) (数名に解答してもらい、解答例を読み上げる)

■ 場面ごとのことばづかい

それぞれの場面における一般的なことばづかいの例です。積極的に練習しましょう。

[来客対応で]

- ・ 名前は..... 失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか
- ・ 何の用ですか どのようなご用件でしょうか
- ・ 誰に用ですか どちらにご用でしょうか
- ・ 本当にすみません 誠に申し訳ございません
- ・ また来てください また、おいでいただけませんかでしょうか

[電話対応で]

- ・ いつもどうも いつもお世話になっております
- ・ ちょっと待ってください ... 少々、お待ちください
- ・ 今、席にいません ただ今、席をはずしております
- ・ 今日は、外出しています ... おそれいりますが、本日は外出しております
- ・ はい、いいです はい、かしこまりました

[訪問先で]

- ・ わかりました 承知いたしました
- ・ 内容は聞いています 内容は伺っています
- ・ 知りませんでした 存じませんでした
- ・ それはできません それはいたしかねます
- ・ なんとかありませんか なんとかお考え願えますでしょうか

所 属	
氏 名	

■ ことばづかいの練習

前ページの場面ごとのことばづかいを参考にして、次の文を最もよい表現にしてみましょう。

1) 10分ほど待ってください。

{ }

2) わかりました。担当者に言っておきます。

{ }

3) 明日、また来てください。

{ }

4) 忙しいところすいません。

{ }

5) また電話してくれませんか。

{ }

6) 全然知りませんでした。

{ }

7) 話は聞いています。

{ }

8) 鈴木部長は席にいません。

{ }

9) いつもすいません。

{ }

10) 今月末までに、なんとかありませんか。

{ }

○ ことばづかいの練習（解答例）

それぞれの場面を想像しながら練習しましょう。

1) 10分ほど待ってください。

〔(申し訳ございませんが) 10分ほどお待ちください。〕

2) わかりました。担当者に言っておきます。

〔承知いたしました。担当者に申し伝えます。〕

3) 明日、また来てください。

〔(申し訳ございませんが) 明日、またおいでいただけませんか。〕

4) 忙しいところすみません。

〔お忙しいところ、申し訳ございません。〕

5) また電話してくれませんか。

〔また、お電話いただけませんか。〕

6) 全然知りませんでした。

〔全く存じませんでした。〕

7) 話は聞いています。

〔お話は伺っています。〕

8) 鈴木部長は席にいません。

〔(あいにく) 部長の鈴木は、ただ今席をはずしております。〕

9) いつもすみません

〔いつも、申し訳ございません。〕

10) 今月末までに、なんとかありませんか。

〔今月末までに、なんとかお考え願えますでしょうか。〕