

# 来訪前の問い合わせ

## I-1 電話を取ったとき英語だったら

**英**語のできないスタッフの方が電話を取って英語で話しかけられたときは、英語のできる担当者がいる場合は、まずは、その人にスムーズに取り次げるように指導しておきましょう。無理に会話で対応しようとせず、ファクスやインターネットホームページなど他の手段へと誘導することで、誤解を招かないコミュニケーションが可能です。スムーズにできなくても大丈夫ですので、確実につなげるようにしておきましょう。

英語で話すときは誰でも日本語以上に神経を使い、緊張するものです。その中でも、会話の出だしでお客様がなぜ電話をかけてきたかの理由を理解することがまず重要です。焦らずに明瞭に対応することを心掛けてください。

...

うまく聞き取れなかった場合、時間がかかっても構いませんので、あいまいのまま進めることなく、「何とおっしゃいましたか。(I beg your pardon?)」、「もう一度おっしゃっていただけますでしょうか。(Could you say it again, please?)」などのように繰り返して言うようお願いしましょう。

普段使用する単語はゆっくり言い直してもらえればほとんど聞き取れるようになりますが、聞きなれない、なじみのない人名や地名などの固有名詞は、2度3度と繰り返してもらっても聞き取れない・書き取れない場合があります。その場合は、英語のつづりを聞き出すことが必要になってきます。「お名前のつづりを頂けますでしょうか。(Could you spell your name, please?)」、「お名前はどうつづりますか。(How do you spell your name?)」、「奥様のお名前のつづり方を教えてください。(Give me the spelling of your wife's name, please.)」、「そのつづりを頂けますでしょうか。(Could you spell that, please?)」などのように1文字ごとに明確に確認することをお勧めします。

### KEY PHRASES

あいにく担当者がおりません。..... ☞ 担当者がいないことをお客様に伝える表現

I am sorry, but **the person in charge is not here now.**

繰り返します。..... ☞ お客様から頂いた情報を確認する表現

**May I confirm that?**

#### KEY NOTES

- ▶ 「…の担当者」は、the person in charge of ... になります。  
例 予約担当者 the person in charge of reservation
- ▶ 「不在」を相手に伝える場合、notが重要なポイントになるので、短縮形 isn'tではなく、聞き取りやすいis notを使いましょう。  
例 支配人は今不在です。The manager is not in the office now.
- ▶ **May I...?** 「…してもよろしいでしょうか。」は、一般的にCan I...? 「…してもいいですか。」やCould I...? 「(よろしければ) …してもいいでしょうか。」よりも丁寧で、あらたまった感じの許可を求める表現だといわれています。
- ▶ 相手が言ったことを自分が正確に理解しているか、確認するためのその他の表現  
Let me confirm that. 確認いたします。  
I will repeat that. 繰り返します。

### 001 担当者から後でかけ直させる

**Hotel:** Hello. Thank you for calling. This is Koryu-ya.  
**I am sorry, but the person in charge is not here now.** He will call you back.  
May I please have your name and telephone number?

**Guest:** Sure. **My name is Brown.** My number is 03-4444-1111.

**Hotel:** **May I confirm that?** Your name is Mr. Brown. Your phone number is 03-4444-1111.  
Mr. Suzuki will call you back in one hour.

**Guest:** Thank you.

**Hotel:** Thank you for calling.

**宿舎:** お電話をありがとうございます。交流屋です。  
あいにく担当者がおりません。後ほどこちらよりかけ直します。  
お名前と電話番号を教えてください。

**お客様:** 分かりました。ブラウンです。電話番号は03-4444-1111です。

**宿舎:** 繰り返します。お名前はブラウンさんで、電話番号は03-4444-1111ですね。  
鈴木と申す者より1時間後におかけいたします。

**お客様:** よろしく。

**宿舎:** お電話をありがとうございました。

CD  
TRACK  
30

### 002 お客様から後でかけ直してもらう

**Hotel:** **I am sorry, but the person in charge is not here now.**  
Could you call back tomorrow at 10:00 Japan time [tomorrow morning]?

**宿舎:** あいにく担当者がおりません。明日日本時間の10時に【明日の朝】かけ直していただけますか。

#### +Tips

- ▶ **My name is....** で、「私の名前は…です。」という意味を表します。…の部分には、full name (氏名)、またはfirst name (名)、last [family] name (姓) が続きます。正式な場面では、フルネームが使われますが、通例は、「名」か「姓」のいずれかが使われます。英語圏では、日常会話では「名」を続けることが多いです。  
例 My name is Akiko. 私の名前は明子です。

KEY PHRASES

恐れ入りますが、もう一度ゆっくりおっしゃってください。☞ 話す速度を落としてもらうときの依頼の表現

I am sorry. **Please say that again more slowly.**

うまく聞き取れませんでした。☞ 聞き取りができなかったことを伝える表現

I **could not catch** what you said well.

KEY NOTES

- ▶ repeatを使って**Please repeat that more slowly.**、言うことも可能です。ただし、repeat = say againですので、repeat ... againとはなりません。thatではなくitを用いると相手に全く同じ言葉を言ってもらうことになります。thatなら相手の発言内容を表していますので、聞き手に分かりやすいように言い方を変えてもらえることを期待できます。
- ▶ 相手の声が小さくて聞こえなかった場合は**could not hear**ですが、音量が十分でも「聞き取る」ことができなかった場合は**could not catch**です。  
例 声を大きくしてもらいたい場合  
I am sorry, I cannot hear you well. Could you speak **a little louder, please?**  
すみません。よく聞こえないのですが。もう少し大きな声でお話しいただけますか。

003 メールで問い合わせてもらおう

Guest: I would like to inquire about room rates.

Hotel: I am sorry. **Please say that again more slowly.**

Guest: I want to know about room rates.

Hotel: I am very sorry. **I could not catch what you said well.**  
Could you **send** your questions to us **by e-mail**?  
Our e-mail address is reservation@koryuya,  
that's K-O-R-Y-U-Y-A.ne.jp. Thank you.

お客様: 料金を知りたいのですが。

宿舎: 恐れ入りますが、もう一度ゆっくりおっしゃってください。

お客様: 料金を知りたいのですが。

宿舎: 申し訳ございませんが、うまく聞き取れませんでした。  
eメールを送っていただけますでしょうか。  
アドレスはreservation@koryuya.ne.jpです。  
よろしくお願いします。

+Tips

- ▶ 「ゆっくり言ってください。」の例  
Speak slowly, please.  
ゆっくり話してください。
- Say that slowly, please.  
(そのことを)ゆっくり言ってください。
- Would you please kindly say that more slowly?  
(そのことを)ゆっくり言っていただけませんか。

□ TRACK 31

004 ホームページから問い合わせてもらおう

Hotel: I am very sorry, but the connection is very bad and **I could not catch what you said well.** Could you send us your questions **through our website**?  
Our URL is http://www. koryuya.co.jp. Please find the inquiries page through the home page. You can send us your questions or requests through that page.

宿舎: 申し訳ございませんが、電話回線の状態がとても悪いのでうまく聞き取ることができません。  
ホームページからお問い合わせいただけますでしょうか。  
URLはhttp://www. koryuya.co.jpです。  
トップページから「お問い合わせ」のページに移って、そちらから送信いただけますようよろしくお願いいたします。

関連表現

- 電子メールで by e-mail
- ウェブサイト(ホームページ)から(を通じて) through the website
- ファクスで by fax
- 郵便で by post
- 速達で by special delivery / by express
- 宅配便で by parcel delivery service

KEY PHRASES

(別の) 担当者が承ります。☞ 別の担当者に電話を回すことを伝えるときの表現

直訳 担当者におつなぎします。

I will **transfer** you **to** the person in charge.

英語か日本語はお話しになれませんか。☞ 英語または日本語が話せるかどうかを確認する表現

直訳 英語で話す

Can you **speak in English** or Japanese, please?

KEY NOTES

- ▶ **transfer A to B**「Aさんの電話をBさんに転送する」の他に**connect**も使えます。  
例 I will connect you with [to] the person in charge. 担当者におつなぎします。
- ▶ speak Englishを使ってCan you speak English?「英語を話すことができますか。」と聞くと相手の言語能力を直接尋ねて失礼な感じになります。その場合は、**Do you speak English?**「英語を話しますか」と聞いた方がよいです。

005 ファクスを送ってもらう

Hotel: I am very sorry, but I could not catch what you said well.  
Could you send us your questions by fax? Our fax number is 03-3333-0000.  
Thank you.

宿舎: 申し訳ございませんが、うまく聞き取ることができません。ファクスを送っていただけますでしょうか。  
ファクス番号は03-3333-0000です。よろしくお願いいたします。

006 担当部署へつなぐ(用件を多少聞き取れる場合)

Hotel: Hello. Thank you for calling. This is Koryu-ya. May I help you?

Guest: Yes, I'd like to reserve a room.

Hotel: Just a moment, please. **I will transfer you to the person in charge.**

宿舎: お電話をありがとうございます。交流屋です。ご用件を承ります。

お客様: 予約をしたいのですが。

宿舎: 少々お待ちください。別の担当者が承ります。(電話を保留/転送する)

007 Reservation? と尋ねて、No. と返事をされたら

Hotel: Rate? [Access? / Facility? / ...]

宿舎: 料金ですか。[交通手段ですか。/設備についてですか。...]  
(Yes. と言われるまで列挙し、担当部署につなぎます。)

008 英語でない場合

Guest: Je voudrais faire une réservation.

Hotel: **Can you speak in English or Japanese, please?**

Guest: Je voudrais faire une réservation.

Hotel: I understand only English or Japanese.

Guest: ...

お客様: (仏語で) 予約をしたいのですが。

宿舎: 英語か日本語はお話しになれませんか。

お客様: (仏語で) 予約をしたいのですが。

宿舎: 英語か日本語でお願いします。

お客様: ... (電話が切れる)

日本の食事は外国人のお客様にとって、素材も調理方法も物珍しいことがいっぱいあります。日本への旅行で楽しみにしていることの1つです。一方で、宗教上の理由などから日本人のお客様以上に素材に配慮しなければならない点があります。また、料理に興味を持っているお客様や食事制限のあるお客様からはいろいろ質問されることがあります。日本人のお客様に対する以上に提供する料理についての情報が求められますので、特に素材については調理人のみならずお客様に接するスタッフも前もって知っておくことをお勧めします。

素材と調理方法をまとめた汎用のシートをあらかじめ用意しておけば、たいていの説明はできます。本書の料理メニューの例や食材・調理法の英語リストを参考にして、各施設での必要度に応じたシートを、使い回しができる形で作成しておくといよいでしょう。

## VII-1 飲み物

### KEY PHRASES

お飲み物のメニューです。..... お客様に何かを差し出すときの表現

**This is our beverage menu.**

一般的には冷やすか常温で飲みます。..... お客様にお酒の一般的な飲み方の説明をするときの表現

People **usually drink** it chilled or at room temperature.

#### KEY NOTES

- ▶ **This is...**「これは…です。」は、相手に何かを差し出すとき、それが何であることを説明するときの表現です。
- ▶ **usually drink** の **usually** には、例外もあるが“習慣的に”という意味合いがあります。また、習慣・習性、慣習・しきたり、真理・事実などを語るときは、現在形を使います。  
例 The bank opens at nine and closes at three. その銀行は9時に開き、3時に閉まります。

### 146 飲み物メニューを提示する

**Hotel:** This is our beverage menu.

**Guest:** Are drinks included in the meal charge?

**Hotel:** I am afraid not. **Except for** soft drinks at the beverage bar, beverages are a separate charge. We can charge them to your room.

**宿舎:** お飲み物のメニューです。

**お客様:** 食事料金に含まれていますか。

**宿舎:** いいえ。ドリンクバーのソフトドリンク**以外**のお飲み物は別料金になります。お支払いは部屋付けにすることもできます。

#### +Tips

- ▶ **except for...** で、「…を除いては」という意味を表します。通例、文頭または文尾に置かれる傾向があります。

CD  
TRACK  
72

### 147 日本酒をご案内する

CD  
TRACK  
73

**Guest:** What's the best way to drink sake?

**Hotel:** People usually drink it chilled or at room temperature. Or they will drink it warmed.

**Guest:** Which way do you recommend?

**Hotel:** This sake is chilled in the refrigerator. This one is drunk chilled or at room temperature. People usually do not heat expensive sake. These are good either at room temperature or warmed. Warmed sake also tastes nice. I myself like heated sake **because** it is easier on the stomach. It is particularly good in winter **because** it warms you up.

**Guest:** In that case heat this one and I'll try it.

**Hotel:** Certainly. Please wait a moment.

**お客様:** 日本酒はどうやって飲むのがいいですか。

**宿舎:** 一般的には冷やすか常温で、または温めて飲みます。

**お客様:** どれがお勧めですか。

**宿舎:** このお酒は冷蔵庫で冷やしています。こちらは冷やすか常温で飲みます。一般に高価な酒は温めません。これとこれは常温でも温めてもおいしく飲めます。温めてもおいしいですよ。私は胃にも優しいので温めて飲みます。特に冬は体が温まりますよ。

**お客様:** それではこれを温めて飲んでみます。

**宿舎:** かしこまりました。しばらくお待ちください。

#### +Tips

- ▶ 〈What is the best way to + 動詞の原形...?〉で、「…するための最善の方法は何ですか。」という意味を表します。
- ▶ **because** は、「なぜならば～」という意味を表し、「理由」「原因」を直接的・論理的に説明する語です。**because** の特徴として、次の2つが挙げられます。①相手(聞き手・読み手)にとって新しい情報(知らない情報)のことが多い。②主節で述べた内容の正当性を **because** 節で主張するという流れがある。



### 「なぜならば」と理由を表わす接続詞

— その1 —

#### because

「なぜならば～」という意味を表し、「理由」「原因」を直接的・論理的に説明をする語です。**because** の特徴としては以下の2つを押さえておくといよいでしょう。

- (1) 相手(聞き手・読み手)にとって新しい情報(知らない情報)のことが多いです。
- (2) 主節(独立節)で述べた内容の正当性を **because** 節で主張するという流れがあります。

また、ライティングの場合は特にそうですが、“**End sentences emphatically**.”(強調されるべきものはセンテンスの最後に。)という暗黙の了解があります。従って、その理由がすごく大切な情報で、かつ、相手にとって知らない情報であれば、**because** を使って主節の後ろに置かれます。

#### since

「～なので、～だから」という意味を表わし、**because** ほど硬い語ではありません。**since** の特徴としては以下の2つを押さえておくといよいでしょう。

- (1) 相手にも既知の情報であるか、または重要性が主節の内容ほどないことが多いです。
- (2) 通例、文頭に用いられる傾向が強いです。その理由には、(a) 文尾に置くと、時間節の「～して以来」の用法と混乱する可能性がある、(b) **because** 節が文尾に置かれる傾向が強い、が挙げられます。

#### as

「～なので」という意味を表わします。ただし、接続詞 **as** は、「理由」で使われるよりは、時間を表わす「～につれて、～しながら、～のとき」や様態を表わす「～のように」などで使われる傾向が多いです。**as** も **since** と同様に、**as** 節の情報が相手にも既知の情報であるか、または重要性が主節の内容ほどないことが多いです。また、**as** 節の位置は、通例文頭に用いられる傾向が強いです。

137 ページ — その2 — へ続く ➡

VII-2 コースや素材の紹介

KEY PHRASES

大豆から作られる一種の豆腐の薄い膜の湯葉..... お客様にお料理を説明をするときの表現

yuba—a sort of tofu film that is made from soybeans

特になければ、温かいお茶かお冷やをお持ちします。..... お客様に特に要望がないか問うときの表現

If there is nothing you particularly want, I will bring hot tea or cold water.

KEY NOTES

- ▶ お客様にとって、「湯葉」がどのような食べ物か分からない場合、「湯葉」のことを補足説明する名詞情報を挿入することができます。ここでは、a sort of tofu film that is made from soybeans「大豆から作られる一種の豆腐の薄い膜」の部分がそれに当たります。  
例 natto, a traditional Japanese food made from fermented soybeans  
納豆、(つまりそれは) 発酵した大豆から作られる伝統的な日本の食べ物
- ▶ If there is nothing you particularly want を理解しやすい構造にすると、If there is nothing that you particularly want になります。関係代名詞節の that you particularly want 「あなたが特に欲しい」の部分が nothing を修飾しています。〈something/anything/nothing + 主語 + 動詞...〉の形を見たら気を付けてください。  
例 If there's anything we can do for you, please let us know.  
私たちに何かできることがあれば、お知らせください。

148 お食事のメニューを提示する

CD TRACK 74

**Hotel:** This is the meal menu. (This is our menu for understanding the basic ingredients used.) The aperitif is a sweetish sake. For children we have fresh juices. The appetizers are yuba—a sort of tofu film that is made from soybeans—persimmons stewed in sugar and soy sauce, and some sweetened simmered fish. The soup is a special dish in this region that is always served at happy occasions like wedding parties. It is made from a fish-based stock and has various vegetables. Next are three kinds of simmered vegetables. They are not strongly flavored, but they are quite savory. The main dish is a local white-meat fish cooked in a tomato sauce. Or you can have chicken prepared in the same way. For dessert there are seasonal fruits and gelato flavored by peaches from this area. For beverages, you can order something from the drink menu. If there is nothing you particularly want, I will bring hot tea or cold water.

**宿舎:** お食事のメニューです。(基本的な素材の分かるメニューです。) 食前酒は甘めの日本酒です。お子様にはフレッシュジュースをご用意しています。前菜は大豆から作られる一種の豆腐の薄い膜の湯葉、醤油と砂糖で煮込んだ柿、魚の甘露煮です。スープはこの地方で結婚式などおめでたい席に必ず出るもので、魚介系のだし汁に、具にはいろいろな野菜が使われています。次は3種類の野菜を煮込んだもので、薄味ですが中までよく旨みが染み込んでいます。メインは地元の白身魚をソテーしトマトソースで食べるもの、または、鶏を同様に料理したものを選んでいただきます。デザートは旬の果物とこの地方の桃を使ったジェラートです。お飲み物はドリンクメニューをご覧ください。特になければ、温かいお茶かお冷やをお持ちします。

+Tips

- ▶ この for は、「～については、～は」という意味を表します。
- ▶ be made from... で、「(ある材料から) 作られる」という意味を表します。通例、完成品を見ると、何の材料から作られたのか分かりにくい場合に使われます。材料が見た目で何であるか分かる場合は、通例 be made of... を使います。  
例 This shirt is made of silk. このシャツはシルク製です。

VII-3 制限確認と対応

KEY PHRASES

卵と乳製品もダメなのですが。..... お客様が食べられない食品があることを伝える表現

I cannot take any egg or dairy products.

ソテーにはバターを使います。..... 料理に何が使われているかを説明する

They use butter for sautéing.

KEY NOTES

- ▶ I cannot take any... を直訳すると、「(食べ物など) を体内に取り込むことができません」という意味になります。これを自然な日本語に訳すると、「(食べ物など) はダメです、食べられません」になります。
- ▶ <use + 道具・材料 + for + 動詞-ing...> で、「...するために道具・材料を使う」という意味を表します。通例、「～するために」と動詞の目的を表す場合は、不定詞の <to + 動詞の原形> が使われます。しかし、この文のように「道具」や「材料」が何の用途の物なのかを説明するとき、① 前置詞 for には「...のために」という使用目的を表わす用法があること、② 動名詞の動詞-ing 形「～すること」は、swimming「泳ぐこと(水泳)」のように一般的なことを述べるのに適していること、から、使用・用途を表す「～するために」には <for + 動詞-ing> が使われる傾向があります。使い分けに気を付けましょう。  
例 This tool is used for opening cans. この道具は缶を開けるために使われます。  
I went to the bank to withdraw some money. お金を下ろすために銀行に行きました。

149 制限があるものを含んでないことを知らせる

CD TRACK 75

**Hotel:** The meal has no meat.

**Guest:** I cannot take any egg or dairy products.

**Hotel:** We did not hear that beforehand. I will tell them not to use any eggs in the soup. They use butter for sautéing. Is that all right?

**Guest:** Could you ask them to use olive oil instead?

**Hotel:** Certainly. If the gelato is made from milk and eggs, I will have them prepare another dessert.

**Guest:** Thank you very much.

**宿舎:** お食事には肉は入っていません。

**お客様:** 卵と乳製品もダメなのですが。

**宿舎:** それはあらかじめお聞きしていませんでした。スープに卵は使わないように指示します。ソテーにはバターを使いますが大丈夫でしょうか。

**お客様:** オリーブオイルに変えてもらえるよう頼んでいただけませんか。

**宿舎:** かしこまりました。ジェラートに卵と牛乳が入っていたら、別のデザートをご用意するようにします。

**お客様:** ありがとうございます。

+Tips

- ▶ <tell + 人 + to + 動詞の原形...> で、「(人)に...するように言う[指示する]」という意味を表します。「...しないように言う[指示する]」と表現する場合は、not を <to + 動詞の原形...> の前に置き、<tell + 人 + not to + 動詞の原形...> にします。  
例 I will tell one of our staff to clean the bathroom.  
浴室を清掃するようにスタッフに言います。
- ▶ <ask + 人 + to + 動詞の原形...> で、「(人)に...するように頼む」という意味を表します。  
例 I asked the taxi driver to bring your bag here.  
タクシーの運転手にあなたのバッグをここに持ってくるよう頼みました。

VII

食事