

# Receiving Visitors

## 来客対応 (1)

## Part 1

職場には毎日さまざまなお客様が訪れます。その一人ひとりに良い印象を与えられるように、丁寧な言葉遣い、礼儀正しい態度、そして行き届いた気配りをもって接することが求められます。このユニットでは、対応の流れに沿って基本的な表現を取り上げ、習得していきます。

### Useful Expressions

CD  
1

来客対応の流れに沿って、基本表現を確認しましょう。

#### (1) 出迎え

Good morning. / Good afternoon.

May I help you? / How can I help you?

How are you, Mr. Stevens?

#### (2) 客の名前・用件の確認

May I ask (have) your name, please?

May I ask what company you are from?

Do you have an appointment with Mr. Tanaka?

Is he expecting you?

Would you give me your business card?

May I ask what you wish to see him about?

May I ask the purpose of your visit?



#### (3) 取り次ぎ

##### ① アポイントメントがある場合

We have been expecting you.

Welcome to our company.

Nice to meet you. / Pleased to meet you. / It's a pleasure to meet you.

##### ② アポイントメントがない場合

★面会できる場合

Let me see if he is available.

Would you have a seat and wait for a moment?

I'm sorry to have kept you waiting.

Mr. Tanaka can see you now.

He has someone with him at the moment, but he should be free in about ten minutes.

★面会できない場合

I'm sorry, but Mr. Tanaka is out of town through Wednesday.

I'm afraid he is in a meeting at the moment.

May I take a message?

I'll make sure he gets your message.

Shall I have him call you as soon as he gets in?

Would you like to see anyone else?

Would you make an appointment with him?

Is it convenient for you to make an appointment at 10:00 a.m. on Tuesday?

(4) 案内・お茶のサービス

Let me take you to Mr. Tanaka's office.

Would you come this way, please?

Would you come in, please?

Please have a seat.

He will be with you in a few minutes.

Let me introduce Mr. Tanaka to you.

Would you like something to drink?

How would you like your coffee (tea)? —With only cream, please.

Here's some tea.

Please help yourself to the drinks.



(5) 見送り

It was nice seeing you.

I'll see you off here.

Thank you for coming today.

Please give our regards to Mr. Green.

Have a safe flight.

Goodbye, / Good night, Mr. Stevens.

NOTE

**May I help you? / How can I help you?** 「いらっしゃいませ」と「どのようなご用件でしょうか」の意味を合わせ持った表現 | **Is he expecting you?** 彼はお客様がいらっしゃることを存じておりますか (=彼とお約束でしょうか) | **May I ask what you wish to see him about?** 彼にどのようなご用件でしょうか | **We have been expecting you.** お待ちいたしておりました | **Nice to meet you.** 初めまして | **Let me see if ...** ~かどうか確認してくる | **available** 都合がつく / 対応できる | **be out of town through ...** ~ (曜日・日付) まで出張中である | **I'll make sure he gets your message.** ご伝言は必ず申し伝えます | **convenient** 都合がよい | **Let me introduce Mr. Tanaka to you.** 田中をご紹介します | **How would you like your coffee (tea)?** コーヒー (紅茶) はどのようにお入れしましょうか | **With only cream, please.** クリームだけでお願いします | **Here's some tea.** お茶をどうぞ | **Please help yourself to the drinks.** どうぞご自由にお飲み下さい | **I'll see you off here.** こちらで失礼いたします | **give one's regards to ...** ~によろしく伝える

# Sample Dialog



アメリカのジョンソン・インターナショナル社のオスカー・スティーブンス氏が商談のために訪れました。担当の伊藤ゆかが出迎えて、会議室へ案内します。

## *(At the reception desk)*

Stevens : Good morning.

Ito : Good morning. Are you Mr. Stevens from Johnson International ?

Stevens : Yes, I am.

Ito : We've been expecting you, Mr. Stevens. Welcome to our company. I'm Yuka Ito.

Stevens : Nice to meet you, Ms. Ito.

Ito : Nice to meet you, too. Let me take you to the meeting room. Would you come this way, please?

## *(In the meeting room)*

Ito : Mr. Stevens, let me introduce Mr. Tanaka to you. This is Mr. Hiroshi Tanaka, our Sales Manager. Mr. Tanaka, this is Mr. Oscar Stevens, General Manager of Johnson International.

Stevens : Nice to meet you, Mr. Tanaka.

Tanaka : Glad to meet you, Mr. Stevens. Please have a seat.

Ito : Would you like to have something to drink before we start?

Stevens : Yes, I'd like a cup of coffee, please.

Ito : Certainly, Mr. Stevens. How would you like it?

Stevens : With only cream, please. Thank you.

## **(受付で)**

スティーブンス : おはようございます。

伊藤 : おはようございます。ジョンソン・インターナショナル社のスティーブンス様でいらっしゃいますか。

スティーブンス : はい、そうです。

伊藤 : お待ちいたしておりました、スティーブンス様。当社へようこそ。私、伊藤ゆかと申します。

スティーブンス : 初めまして、伊藤さん。

伊藤 : 初めまして、スティーブンス様。会議室にご案内いたします。どうぞこちらへ。

## **(会議室で)**

伊藤 : スティーブンス様、田中をご紹介します。こちらが私どもの営業課長の田中浩です。田中課長、こちらジョンソン・インターナショナル社本部長のオスカー・スティーブンス様です。

スティーブンス : お目にかかれて嬉しいです、田中さん。

田中 : こちらこそ、スティーブンスさん。どうぞおかけください。

伊藤 : 商談に入る前に何かお飲み物はいかがですか。

スティーブンス : ええ、コーヒーをお願いできますか。

伊藤 : かしこまりました、スティーブンス様。どのようにお入れしましょうか。

スティーブンス : クリームだけでお願いします。ありがとう。

# Exercises

## A 次の各文の空所を埋めましょう。

CD  
3

(1) Do you ( ) an ( ) ( ) Mr. Tanaka?

田中とお約束でいらっしゃいますか。

(2) ( ) ( ) ( ) what company you are ( )?

会社名をお聞かせいただけますか。

(3) Let me ( ) ( ) Mr. Tanaka is ( ).

田中の都合を確認してまいります。

(4) Mr. Tanaka has ( ) ( ) him now, but he should be ( ) ( ) a few minutes.

田中はただ今面談中ですが、まもなく終了の予定でございます。

(5) I'll ( ) you ( ) here.

こちらで失礼いたします。

## B ペアになってロールプレイングをしてみましょう (名前・会社名は自由に設定のこと)。

CD  
4

来客: Good morning.

受付: Good morning. Are you 来客の名前 from 来客の会社名 ?

来客: Yes, I am.

受付: We've been expecting you, 来客の名前 . Welcome to 受付の会社 .

I'm 受付の名前 .

来客: Nice to meet you, 受付の名前 .

受付: Nice to meet you, too, 来客の名前 . Let me take you to the meeting room.

Would you come this way, please?

(In the meeting room) 来客の名前 , let me introduce Mr. Jones to you.

This is Mr. Mike Jones, our Sales Manager. Mr. Jones, this is 来客の名前

from 来客の会社名 .

## C 音声を聴いて、次の各文の空所を埋め、ロールプレイングをしてみましょう。

CD  
5

Ito : Good afternoon.<sup>1</sup> ( ) ( ) ( ) ( )  
( ) ( ).

<sup>2</sup> ( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
( ) ( ) ( ) ( ).

Receptionist: Good afternoon, Ms. Ito. <sup>3</sup> ( ) ( ) ( )  
( ). Would you come this way, please?

Ito : Thank you.

Receptionist: Please have a seat. <sup>4</sup> ( ) ( ) ( )  
( ) ( ) ( ) ( ) ( )  
( ) ( ). Would you like tea or coffee?

Ito : <sup>5</sup> ( ) ( ) ( ) ( ). Thank you.