

英語での電話対応

ビジネス英会話で役立つ！フレーズ集

グローバルボイス

<https://en-globalvoice.com/>

英語での電話対応 | ビジネス英会話で役立つ！フレーズ 21 選

英会話やビジネスでの電話のやり取りは、どのようにするのか知りたいのではないのでしょうか？

いきなり電話で英語となると、ちょっと緊張してしまいますよね。

特に外資系の会社や海外に住んでいると毎日のようにそのシチュエーションに遭遇してしまいます。

しかし、電話での対応はネイティブでも慣れないと戸惑うものですので、深く悩む必要はありません。

よって、ここではパターン化した英語での電話の対応フレーズをご紹介しますだけでなく、簡単にトレーニングして頂くことで慣れるようにしていきます。

目次：

[1. 英語で電話を受ける際の17個のフレーズ](#)

1-1. 基本の英語対応

1-2. 自分あての電話の場合の英語

1-3. 担当者あての電話の場合の英語

[2. 英語で電話をかける際の4個のフレーズ](#)

2-1. 基本の英語で挨拶

2-2. 担当者が不在の場合の英語

[3. 今すぐ身に付く！英語の電話対応トレーニング](#)

3-1. 英語で電話を受ける

3-2. 英語で電話をかける

1. 英語で電話を受ける際の17個のフレーズ

大きく分けて電話を受けるパターンは3つあります。

1-1. 基本の英語対応

「Hello」などの基本的な英語で電話を受けます。

- Hello, this is ●●. How can I help you?
- はい、●●会社です。ご用件は何でしょうか？

※●●のところは、自分の名前ではなく、会社名です

※朝電話に出る時は Good morning、夜電話に出る時は Good evening でもよい

1-1-1. 相手の名前を聞く場合

「May I ~?」(~してもよろしいでしょうか?)という丁寧な英語を使います。

- **May I ask who's calling, please?**
- どちら様でしょうか？

※May は「～して宜しいでしょうか？」という丁寧な助動詞です

1-1-2. 良く聞き取れなかった場合

失礼のないような英語を使います。

- **I'm sorry, but could you say one more time, please?**
- 失礼ですが、もう一度言っていただけますか？

他に下記のようなケースで使う英語に気を付けましょう。

※Could you speak more slowly, please?(もっとゆっくり言っていただけますか?)

※Could you speak a little bit louder?(もう少し大きな声で宜しいでしょうか?)

※Could は、May よりは丁寧ではないのですが、失礼のない助動詞です

1-1-3. 英語が出来る人に代わる場合

上手く英語で電話対応できない場合は、一度少々待ってもらいます。

- **Hold the line, please. I will get an English speaker.**
- そのままでいて下さい。英語を話せる人に代わります。

※Line(電話線)を持っているイメージをすれば OK

1-1-4. 相手が電話番号を間違えている場合

間違っていますよ！と強く英語にならないように注意します。

- **I'm afraid that you have the wrong number.**
- 恐らく、電話番号が違うと思います(間違い電話です)。

※「I'm afraid that～」は、「恐れ入りますが、～」という場合に使うフレーズです

1-2. 自分あての電話の場合の英語

受けた電話が自分あてだった場合は、最初に「自分です」という英語の表現で対応します。

- **This is ●● speaking.**
- 私が、●●です。

※●●は自分の名字、または名前です

1-3. 担当者あての電話の場合の英語

大きく分けて、担当者が電話に出れる場合と出れない場合の2つのパターンがあります。

1-3-1. 担当者が電話に出られる場合

ここでも「少々お待ちください」という英語を使います。

- **OK, just a moment, please.**
- 分かりました。少々お待ちください。

※「Hold the line, please」でも同じ意味です

1-3-1-1. 近くにいてその電話で直接代わる場合

自分が出た電話を担当者が使う時は、「お待ちください」のみの英語でOKです。

- **Please hold.**
- 少々お待ちください

※「Hold the line, please」や「Just a moment」でも同じ意味です

1-3-1-2. 担当者自身の電話で代わる場合

担当者が自分自身のデスクの電話で対応する時は、「transfer」という英語を使うのが一般的です。

- **Please hold, I will transfer your call to ●●**
- 少々お待ちください。●●に取り次ぎます。

※●●は担当者名です

※Transfer: (動詞) ~を移動する、乗り継ぐ、など

1-3-2. 担当者が不在の場合

このケースは電話対応で欠かせません。簡単に、決まった英語を使います。

- **●● is not at his/her desk. Should I have him/her call you back?**
- ●●は今、机にいません。折り返し電話させましょうか？

※●●は担当者名です

※his/her, him/her は担当者が男性か女性かで変わります

※不在を伝えた後に、折り返してほしいかなど聞くのが一般的です

※have + (人) + 動詞で、~に~させるとなります

1-3-2-1. 外出の場合

「out of office」という英語の表現を使います。

- **●● is out of office right now and He/she will be back at ●**
- ●●は今、事務所にいません。●時に戻る予定です。

※●●は担当者名です

※●は数字(何時)です

※He/she は担当者が男性か女性かで変わります

※外出中という事と、何時に戻りますということも伝えるのが一般的です

※分からない場合は、外出中というだけでも OK です

※例えば、昼食でいない場合は、●● is out for lunch now と伝える

1-3-2-2. 出張の場合

「business trip」(出張)という英語の表現がベストです。

- is on a business trip now and He/she will be back next ● (tomorrow).
- は今、出張中です。次の●曜日(明日)に帰る予定です。

※●●は担当者名です

※●は曜日(または、on May 1st などの日付でも OK)です

※He/she は担当者が男性か女性かで変わります

※出張中という事と、いつ帰りますということも伝えるのが一般的です

※分からない場合は、出張中というだけでも OK です

1-3-2-3. 伝言を受ける場合

伝言で「message」という単語を使います。

- May I take your message?
- 伝言を承りましょうか？

※Would you like to leave a message?でも同じ意味です

1-3-2-4. 相手の名前を確認する場合

聞き取れなかったりするのはいくつかあるケースです。丁寧な英語を使います。

- May I have your name, please?
- お名前をお伺いできますか？

※スペルが分からない場合は、「How do you spell your name?」で OK です

1-3-2-5. 相手の電話番号を確認する場合

聞いた後は、決まった英語の表現で番号を再確認して下さい。

- May I have your phone number, please?
- 電話番号を頂けますか？

※I repeat, 090-xxxx-xxxx(繰り返します。090-xxxx-xxxx)と再確認します

1-3-3. 担当者が他の電話に出ている場合

「the line is busy」という英語の表現で対応します。

- I am sorry, the line is busy right now.
- すみませんが、他の電話に出ています。

※I am sorry , but he/she is on another line でも同じ意味です

1-3-4. 担当部署へ取り次ぐ場合

担当者へ直接取り次ぐ際と同じ「transfer」の表現も OK です。

- I will put you through ●●department
- ●●部署へ電話をつなぎます。

※●●には部署名を入れます。

※担当者は分からないが、部署が判明している場合

※Department : (名詞) 部署

2. 英語で電話をかける際の4個のフレーズ

電話をかける際の2つのパターンを知っていれば大丈夫です。

2-1. 基本の英語で挨拶

まずは「Hello」などから始まり、しっかりと自分の名前を伝え、誰と話したいのか？という順序を踏んで英語で表現すれば、それだけで大丈夫です。

- Hi, this is ●● from ○○. May I speak with ●?
- ○○会社の●●と申します。●さんはいらっしゃいますか？

※●●は自分の名前(名字が一般的)を入れます

※○○は会社名を入れます

※●は話したい人の名前を入れます

2-2. 担当者が不在の場合の英語

担当者が不在の場合は電話を受けた相手にお願いをします。

2-2-1. 伝言を残したい場合

伝言の「message」を使って、相手にお願ひします。

- Can I leave a message?
- 伝言をお願いできますか？

※Please tell ●●(担当者名) that I called として、「私から電話があったことを伝えて下さい」、と電話に出た人に言うだけでも OK です

2-2-2. 担当者から折り返しの電話が欲しい場合

「tell」という簡単な英語の表現を使ってお願いします。

- Please tell him/her to call me back.
- 折り返し電話下さるようにお伝えください。

※him/her は担当者が男性か女性かで変わります

※tell + 人 + to + 動詞で、have + 人 + 動詞と同じ用法となります(～に一させる)

※My number is 090-xxxx-xxxx として電話番号も残すのも一般的です

2-2-3. こちらから再度電話をかける場合

この英語の表現も「call back」を使う簡単な英語なので覚えましょう。

- OK, I will call back later. Thank you.
- 分かりました。また後でかけ直します。有難うございます。

※I will call back at 3 (また 3 時にかけ直します)など、時間を特定しても OK です

3. 今すぐ身に付く！英語の電話対応トレーニング

実際のシチュエーションの感じで動画トレーニングすることで簡単に慣れます。

3-1. 英語で電話を受ける

電話を受ける 2 つのパターンで動画に向かって会話をしてみましょう。

3-1-1. 担当者が不在の場合

●担当者が外出中で、3 時に戻ることを知っている場合を想定して下さい

あなた:(自分で答える)－ A

私:Hello, I would like to speak with Mr.Yamada.

あなた:(自分で答える)－ B

私:Pleas tell him that I called.

あなた:(自分で考える)－ C

(回答の一例)

A.Hi,this is ~. How can I help you?

B.I' m sorry, ~is out of office right now. But he will be back at 3. May I take your message?

C.O.K. Thank you.

3-1-2. 担当者が他の電話に出ている場合

あなた:(自分で答える)－ A

私:Hi, may I speak with Ms.Hayashi?

あなた:(自分で答える)－ B

(回答の一例)

A.Hi,this is~. (How can I help you?)

B.I' m sorry, the line is busy (May I take your message?)

3-2. 英語で電話をかける

電話をかける2つのパターンで動画に向かって会話をしてみましょう。

3-2-1. 担当者が不在の場合

●男性の担当者に電話をしていると想定して下さい。

私:Hello, this is Hide Trading. How can I help you?

あなた:(自分で言う)ー A

私:I am sorry, but he is out for lunch right now. (But)He' ll be back at 1.

あなた:(自分で答える)ー B

(回答の一例)

A.May I speak with ●●(担当者名)?

B.OK. (Can you take a message?) Please tell him/her that I called.

3-2-2. 担当者の電話に取り次ぐ場合

●女性の担当者に電話をしていると想定して下さい。

私:Hello, This is NAC. How can I help you?

あなた:(自分で言う)ー A

私:Please hold the line. I will transfer your call to her.

あなた:(自分で答える)ー B

(回答の一例)

A.Hi, this is ●● (自分の名前)from ○○(会社の名前). May I speak with ○○(担当者の名前)?

B.OK. Thak you.

まとめ:英語の電話は短くテキパキと!

英会話やビジネスでの電話の対応は長くないことがポイントです。

不在の時は、伝言を残すのか、かけ直すのかが基本的にやり取りの2つだと思ってください。

とにかく、長くダラダラとならずに、とにかく、パツ、パツと!

◇はい。XXX 社、海外営業部です。ご用件は何でしょうか？

Hello, this is XXX Sales department.

How may I help you.

はい。XXX 社、海外営業部です。

ご用件は何でしょうか？

取次、少々お待ち下さい

◇どちらさまでしょうか？

May I ask your name and your company name, please?

(相手回答例) This is Toru Yamada from XXX company.

Hold on, please.

あなたのお名前と会社名を教えてくださいませんか？

(相手回答例) 私は XXX 社の山田徹です。

少々、お待ち下さい。

相手の名前が聞き取れなかった場合の返事

◇お名前をもう一度聞いてもよろしいですか？

I'm sorry, I didn't catch your name.

May I ask your name and company name again, please?

(相手回答例) This is Toru Yamada from XXX company.

Hold on please.

申し訳ございません、お名前が聞き取れませんでした。

もう一度お名前をお尋ねしてもよろしいでしょうか？

(相手回答例) 私は XXX 社の山田徹です。

少々、お待ち下さい。

取り次ぐ相手が不在の場合の返事

◇席を外しております

I'm afraid he's not at his desk at the moment.
He's in the office, so will be back in a few minutes.

あいにく彼は席を外しております。
社内にはおりますので、数分後に戻ると思います。

◇他の電話に出ています

I'm afraid he's on another line.
Would you like to hold?
(相手 Yes) → 20秒経過後、つながらなかった

I'm afraid line is still busy.

あいにく彼は他の電話に出ています。
そのままお待ちになりますか?
(相手 Yes) → 20秒経過後、つながらなかった

すみませんが、まだ終わらないようです。

◇会議中です

I'm afraid he's in a meeting at the moment.
He should be back within an hour.

あいにく彼は現在会議中です。
彼は1時間以内に戻る予定です。

◇外出中です

I'm afraid he's out now.
He'll be back in one and a half hours.

あいにく彼は外出中です。
彼は1時間半後に戻る予定です。

◇帰宅しました

I'm afraid he has already left the office today.

あいにく彼は本日帰宅しました。

◇休暇中です

I'm afraid he's off today.

He will be back tomorrow.

あいにく彼は休暇中です。

明日、入社予定です。

◇出張中です

I'm afraid he's on a business trip.

He will be back on May 6th.

あいにく彼は出張中です。

5/6 に入社予定です。

◇別の事業所にいます

I'm afraid he's on Osaka office.

Do you know the Osaka office phone number?

(相手 No)

I'll give you the phone number.

Do you have something to write on?

The number is +81-(0)6-1234-5678.

OK? Thank you for calling. Good-bye.

あいにく彼は大阪事業所にいます。

大阪事業所の電話番号はご存じですか？

(相手 No)

番号を申しあげます。

何か番号を控えるものをお持ちですか？(メモの準備はよろしいですか？)

電話番号は、(+81: 日本国番号)-(0)6: 市外局番) - 1234 - 5678 です。
よろしいでしょうか？お電話ありがとうございました。さようなら。

◇異動になりました

I'm afraid he has been transferred to the YYY branch office.

Do you know the YYY branch office's phone number?

(相手 No)

I'll give you the phone number.

Do you have something to write on?

The number is +81-(0)3-1234-5678.

OK? Thank you for calling. Good-bye.

あいにく彼は YYY 支店に転勤になりました。

YYY 支店の電話番号はご存じですか？

(相手 No)

番号を申しあげます。

何か番号を控えるものをお持ちですか？(メモの準備はよろしいですか？)

YYY 支店の電話番号は、(+81: 日本国番号)-(0)3: 市外局番) - 1234 - 5678 です。

よろしいでしょうか？お電話ありがとうございました。さようなら。

◇退職しました

I'm afraid he is no longer with us.

Would you like to speak to his replacement.

(相手 Yes)

His name is Mr. XXX.

Hold on, please.

あいにく彼は退職いたしました。

後任の担当者に電話を回しましょうか？

(相手 Yes)

彼の名前は、XXX さんです。

少々お待ち下さい。

◇そのような名前の方は在籍していません

I'm afraid there's no such person here.

Maybe you should check the name and phone number.

(相手 …)

OK? Thank you for calling. Good-bye.

あいにくそのような名前の方は、ここにはおりません。

お名前と電話番号を確認されたほうが良いかもしれません。

(相手 …)

よろしいでしょうか？お電話ありがとうございました。さようなら。

伝言預かる

◇伝言を受ける

May I take a message?

(相手: Yes)

(伝言を聞いた後に、相手の名前と電話番号を聞く)

May I take your name and phone number?

Your number is 03-1234-5678, is that correct?

I'll tell him that.

Thank you for calling. Bye.

ご伝言を承りましょうか？

(相手: Yes)

(伝言を聞いた後に、相手の名前と電話番号を聞く)

あなたの名前と電話番号を頂戴してもよろしいでしょうか？

あなたの電話番号は、03-1234-5678 ですね。正しいでしょうか？

彼に伝言を伝えます。

お電話ありがとうございました。さようなら。

◇こちらからかけなおす

May I have him call you back?

(相手が Yes の場合は、名前と電話番号を聞く)

May I take your name and phone number?

(相手が Yes / No にかかわらず、電話があったことを彼に伝える)

I'll tell him that.

Thank you for calling. Bye.

彼にかけなおさせるようにいたしましょうか？

(相手が Yes の場合は、名前と電話番号を聞く)

あなたの名前と電話番号を頂戴してもよろしいでしょうか？

(相手が Yes / No にかかわらず、電話があったことを彼に伝える)

彼に電話があった旨、申し伝えます。

お電話ありがとうございました。さようなら。

かけなおし依頼/別番号案内

◇かけなおしてもらおう

ex. 1) Could you call back later?

ex. 2) Could you call back in a few minutes?

ex. 3) Could you call back in an hour?

ex. 4) Could you call back tomorrow?

ex. 5) Could you call back next week?

(相手: Yes / No)

Thank you for calling. Bye.

例 1) 後ほど、電話をかけ直していただけないでしょうか？

例 2) 数分後、電話をかけ直していただけないでしょうか？

例 3) 1 時間後、電話をかけ直していただけないでしょうか？

例 4) 明日、電話をかけ直していただけないでしょうか？

例 5) 来週、電話をかけ直していただけないでしょうか？

(相手: Yes / No)

お電話ありがとうございました。さようなら。

◇携帯電話に電話をかけてもらおう

Mr. XXX has a mobile phone.

Could you call his phone?

Do you have something to write on?

The number is +81-(0)90-1234-5678.

(相手: OK)

Thank you for calling. Bye.

XXXさんは、携帯電話を持っています。

携帯電話に電話をかけていただけませんか？

何か番号を控えるものをお持ちですか？（メモの準備はよろしいですか？）

番号は、+81-(0)90-1234-5678 です。

（相手: OK）

お電話ありがとうございました。さようなら。