

1. かかってきた電話に出る

① どう言ったらいいでしょう？

エコ・サービスの営業部の電話が鳴って、
 チャンさんが電話に出ます。
 あなたはチャンさんになって、電話に出てください。



② メモを書いて、話す準備をしましょう。

メモ

③ 言ってみましょう。

④ 例を聞きましょう。

➡ p.106

⑤ もう一度例を聞いて、聞き取れた文・言葉を書きましょう。

聞き取れたこと

⑥ 例を聞きながら、まねをして発音しましょう。

⑦ チェック表であなたの話し方をチェックしましょう。

せいかく 正確さ	() 例に似ている	() 例に似ていない
はつおん 発音・イントネーション	() わかりやすい	() わかりにくい
はや 速さ	() 適当	() 遅い () 速い
ていねい 丁寧さ	() 十分丁寧	() 丁寧さが足りない

□ ~でございます = 「~です」の丁寧表現。

解説

- 社外からの電話に出るときは、相手が名乗る前に、社名・部署名を言います。

When a call comes in from outside the company, before they say their name you say your company name and your department.
 Khi trả lời cuộc gọi từ người ngoài công ty, hãy nói tên công ty và tên bộ phận trước khi đối phương xưng danh.

- ビジネスでは、「もしもし」は使いません。

In business you do not say "moshi-moshi".
 Trong công việc không sử dụng cách nói "moshi-moshi".

- 日本人は、電話中に何回も「はい」「ええ」「そうですか」などと相づちを打ちます。

Japanese people will frequently say *aizuchi* (confirmation they are understanding) such as "hai", "ee", "sou desu ka" during a call.
 Trong khi nói chuyện điện thoại người Nhật hay dùng lời nói phụ họa, tán đồng đối phương (*aizuchi*) như "hai", "ee", "sou desu ka".

- 日本人と電話で話すときは、黙って聞いていてはいけません。相づちを打ちながら聞きましょう。

When you are speaking to Japanese people you must not listen in silence. Say *aizuchi* while listening.
 Khi nói chuyện điện thoại với người Nhật không được im lặng lắng nghe mà không phản hồi, hưởng ứng gì.
 Hãy vừa nghe vừa dùng lời nói phụ họa (*aizuchi*) thêm vào.



- 「はい」は「賛成」という意味だけではありません。聞いているという合図です。➡ p.33

"Hai" does not just mean "sansei" (agree). It is a signal that you are listening.
 "Hai" không chỉ có nghĩa là "sansei" (đồng ý). Nó còn là tín hiệu báo rằng tôi đang nghe anh/chị nói đây.

🔄 **ほかの
言い方**

- エコ・サービス**営業部**、チャンでございます。

**かわりく
会話力
チェック**

社外から電話がかかってきました。電話に出てください。エコ・サービス営業部の社員になって教えてください。話すのにメモが必要な場合は下に書きましょう。

メモ

