

6 電話で問い合わせをする

【話し方について】

お店に問い合わせをするとき、普通体でカジュアルな話し方をしたり、店員の敬語に合わせて過剰に敬語を使いたがる学習者がいますが、基本的には「です・ます体」が自然です。PART 2 に入る際に、どのような話し方が適切かについて確認するといいいでしょう。（「PART 1 かんがえよう：どんなインターアクション？」（pp. 108～109）の会話 A と会話 B を参考にすることもできます。）

POINT 1 問い合わせを始めるとき、どう言いますか。



POINT 1 のねらいは、問い合わせを始めるときの前置き表現の大切さを理解してもらい、場面に応じた表現を学習することです。

- PART 1 の「**2** やっていきましょう。」の学習者の会話を聞くと、「もしもし、外国語のメニューはありますか」などのように、前置きなしに唐突に質問を始める学習者がいます。お店にかかってくる電話はお客様からの問い合わせとはかぎりません（例：お客様からのクレーム、業者からの連絡など）。お店の人が戸惑わないように、最初に電話をした目的を一言伝えることが大切です。

練習 1 問い合わせの始め方を練習しましょう。

- 解答例) ①すみません、旅館のお風呂についてお聞きしたいんですが……。
 ②すみません、日本語の教科書について確認したいんですが……。
 ③あとう、相撲のチケットについてお聞きしたいんですが……。

- **練習 1** の①～③は、問い合わせの項目が 1 つだけなので、「(〇〇〇) について聞きたいんですが」という解答例（前置きの表現）を挙げましたが、すべて「すみません、ちょっと聞きたい／確認したいことがあるんですが……。」という表現に置き換えることができます。
- 複数の問い合わせ項目がある場合は「ちょっと聞きたい／確認したいことがあるんですが……。」の表現のほうが自然なので、次のような練習項目を追加して、確認するといいいでしょう。

例) あなたはホテルに次の3つのことについて問い合わせをしたいです。問い合わせを始めるとき、どう言いますか。

- [ホテル] ①午前中にチェックインをすることができるかどうか。
 ②朝食はついているかどうか。
 ③〇月〇日は部屋が空いているかどうか。



解答例) 「ちょっと聞きたい／確認したいことがあるんですが……。」

POINT 2 知りたい情報をわかりやすく教えてもらいたいとき、どうしたらいいですか。



POINT 2 のねらいは、どのように質問したら自分に必要な情報をわかりやすく得ることができるかについて考えてもらうことです。

- お店の人の電話の対応は、相手が日本語ができないとわかって、早口でまくしたてる人、難しい敬語で話し続ける人、とても簡単な日本語に切り替えてくれる人などさまざまです。初級の学習者にとっては、相手の日本語の発話量が多くなると、日本語の理解が難しくなります。必要な情報を正しく得るために、質問のし方を工夫することが大切です。
- 質問①のように広い質問の場合は、「ベジタリアンメニューは、〇〇と〇〇と〇〇と〇〇……」のように、ひたすらメニューを列挙されたり、「シーフードはどうですか？」などのように質問が返ってくる可能性があります。的確に必要な情報を得るには、質問②のように、まず、こちらから提供できる情報を提示し、何を聞きたいかを相手に明確に伝えることが大切です。質問②に「例えば、豆腐料理などはありますか。」などのように、具体的な情報を加えると、さらに答えが得やすくなります。

練習2 相手が答えやすいように、質問を考えましょう。

まず、どこに（例：レストラン、ホテルなど）問い合わせをするかを確認し、どのような情報を伝えたらお店の人が答えやすいかを考えてみましょう。ここでは、具体的な情報を伝えられるようになることがねらいです。以下の<解答例>の場合、下線部分が具体的な情報に当たります。下線部分は、学習者に自由に考えてもらいます。

- 解答例) ①【レストランの場合】大人4人なんですが、個室がありますか。
 ②【居酒屋の場合】〇〇のホームページで見たんですが、〇〇のドリンククーポンは使えますか。
 ③【ホテルの場合】〇月〇日にシングルルームに泊まりたいんですが、予約ができますか。

POINT 3 電話を切られないようにするには、どうしますか。



沈黙が続いたり、日本語で言いたいことが伝わらない場合、途中で電話を切られてしまうことがあります。**POINT 3** のねらいは、このような問題を避けるために、積極的に働きかけて問題を解決する方法を学習することです。

1 電話の初めに質問の数を伝える

質問が複数ある場合、質問と質問の間があくと、途中で電話を切られてしまうことがあります。最初に質問の数を伝えることで、問題を回避できる場合があります。

2 日本語ができないことを伝える

電話は音声情報しかないため、店員が接触場面だと気づかずに早口で話したり、電話の状況（雑音など）

により日本語が聞き取りにくかったりする場合があります。相手の日本語がわからない場合は、何回も聞き直すより、自分が日本語学習者であることを伝えることで、インターアクションがスムーズに進むことがあります。

3 話が終わっていないことを伝える

電話では、相手の様子が見えないため、少しの沈黙でも要件（例：質問など）が終わったと勘違いされ、電話を切られてしまうことがあります。特に、お店が忙しい時間帯は注意が必要です。意識して沈黙の時間を少なくするために、〔表現例〕を参考に練習するといいいでしょう。

POINT 4 相手の話を確認するとき、どう言いますか。



POINT 4 のねらいは、〔①質問⇒②相手の答え⇒③あいづち・確認〕という会話の流れを意識してもらうことです。〔③あいづち・確認〕の重要性を理解してもらい、実際の場面で使う方法を学習します。

- 学習者は意識していないことが多いですが、学習者の問い合わせ会話の中で〔①質問⇒②相手の答え⇒③あいづち・確認〕の③がない会話が多く見られます。電話の場合は、音声を伴う〔③あいづち・確認〕を行うことが重要です。
- インターアクションをする相手は、自分の回答に対しての反応がないと、自分の話がきちんと伝わったか不安に思うことがあります。また、相手の質問の回答を確認しない場合、学習者が正確に理解していない場合があるので、質問の回答を得たら、必ず「あいづち」または「確認」をすることが大切です。
- PART 1 の「**2** やっていきましょう。」を最初に録音しておく、あとで会話の流れを確認することができ、意識してもらいやすいでしょう。

練習 3 メモを取りながら、電話で話してみましょう。

練習 3 と **練習 5** は友達への電話です。お店に電話をかける場合と異なるので、電話のかけ方と話し方を事前に確認しておきましょう。

例)



もしもし、〇〇さん？ ××だけど。今、大丈夫？

POINT 5 電話で問題があったとき、どうしますか。



POINT 5 のねらいは、電話で問題があった場合にどのように対処したらよいかを考えてもらうことです。ここでは、相手の声が聞こえないという物理的な問題と相手の日本語がわからないという言語的な問題の対処方法を取り上げます。

1 電話で相手の声がよく聞こえないとき、どう言いますか。

声が聞こえにくいときは、cのように自分が聞こえないという事実を伝えるか、dやeのように電話や環境に問題があると伝えると、失礼な印象を与えません。

- 答え：a：不適切（何がわからないか不明確）
b：不適切（相手のせいになっている）
c：適切（声のトーンや言い方によってはきつく聞こえることもあるので注意）
d：適切（「電波」は携帯電話の場合に使用）
e：適切（フォーマルな場面でよく使われる表現）

2 相手の日本語がわからないとき、どうしますか。

練習4 問い合わせの会話を聞いてください。

- 問い合わせの質問と店員の回答を聞き、自分で聞き返しを考える練習です。
- まず、問い合わせの質問を聞かせ、一度CDを止めます。実際に自分が問い合わせをするときは、質問内容を理解していることが前提なので、この部分を理解させてから次に進みます。
- 次に、1回だけ店員の話を読ませます。このとき、実際に電話で問い合わせをすることをイメージしてもらうために、メモを取りながら練習します。
- 学習者からいろいろな聞き返しの表現が出たら、教師が店員の役になり、それぞれの聞き返しに対して、店員がどんな対応／反応をするかやってみせるといいでしょう。挙げられた聞き返しの表現が適切かどうか、クラスで確認できます。

POINT 6 問い合わせを終えるとき、どうしますか。



POINT 6 のねらいは、丁寧に電話の会話を終える表現を学習することです。

練習5 日本人の友達に電話をかけて、聞きましょう。

- **練習5** は **POINT 1** から **POINT 6** の総合練習です。インターアクションの相手が友達なので、お店への問い合わせと異なりカジュアルな話し方になりますが、基本的なインターアクションの流れはお店への問い合わせと同様です。
- 学習者の中には、初めて日本語で電話をかける人もいます。電話の会話に慣れてもらうために、実際に日本人の友達と電話で話してみるといいでしょう。