

通じる

売り場のまる覚えカタコト英語

はじめに

通じるって嬉しい！ お客様の笑顔が見えるレッスン30

「いらっしゃいませ！」いつものように満面の笑みで売り場に立っていたあなたに、外国人のお客様が話しかけてきました。“Would you please…”

『ああ、どうしよう…。』笑顔はひきつり、冷や汗タラタラ、心臓はバクバク。そして、あなたの口から出た言葉は「アイ キヤント スピーク イングリッシュ ウエル」。えーっ！ そんなこと言っちゃっていいんですか？

『英語が話せたらなあ…。』あなたは、何度そんな悔しい思いを繰り返してきたでしょうか？

どうして英語で会話しないの？という問いに、多くの人が「恥ずかしい。もっとうまくなってから」「完璧に話せるようになったら」と言います。これでは、いつになっても上達は見込めないでしょう。

売り場にいらっしゃるお客様は、あなたに“完璧な英語”など求めていません。「それを見せてもらえませんか？」「あの商品は置いてますか？」あるいは、単に「これをください」とおっしゃっているだけかもしれません。お客様は、ただそれに答えてほしいのです。また、ちょっとした提案やアドバイスをさしあげることができれば、「いい買い物できた。また来よう！」と思ってくださることでしょう。

かっこう悪くてもいい、カタコトでもかまわない、通じれば！ それが“正解”です。それが売り場に立つあなたに求められていることです。

これまで「悔しい」思いをたくさんしてきた人にこそ、このテキストは“効き”ます。あなたが悔しい思いをしたかもしれない、よくある場面を選んで、30レッスンにまとめました。特に英語にとっつきにくさを感じる人のために、前半（第Ⅰ部）ではカタカナの発音表記も入れました（もちろん目安にすぎませんが）。毎日、まず必修フレーズを1つずつ、呪文を唱えるように声に出してみましょう。そうすると、あなたの中で自然に英語を話す回路が形成されます。想像力を発揮し、目の前にお客様がいるつもりで練習しましょう。

新しいコミュニケーションの世界が待っています。あなたは今、その扉を開こうとしています。

CONTENTS

はじめに	3
第Ⅰ部 楽しい買い物をサポートするやさしい接客 English	5
<i>Lesson 1</i> 「いらっしゃいませ」 声をかける（あいさつ）	6
<i>Lesson 2</i> 「こちらでございます」 ご希望の商品をお見せするとき	8
<i>Lesson 3</i> 「はい、ございます/あいにく切らしております」 ご希望の商品があるとき、ないとき	10
<i>Lesson 4</i> 「おそれいりますが何とおっしゃいましたか」 お客様の言われたことがわからないとき	12
<i>Lesson 5</i> 「少々お待ちくださいませ」 接客の決まり文句を英語で言うとき	14
Exercise 1	17
<i>Lesson 6</i> 「14,000円でございます」 金額は正確に言えるように	18
<i>Lesson 7</i> 「こちらの階にはございません。～にございます」 商品や売り場の場所をご案内する	20
<i>Lesson 8</i> 「こちらでよろしいでしょうか？」 ご注文の品をお客様に確認していただく	22
<i>Lesson 9</i> 「ええと、そうですね」 つなぎの言葉とあいづち	24
<i>Lesson 10</i> 「ありがとうございます。〇〇円ちょうどいたします」 代金をいただくとき	26
Exercise 2	29
<i>Lesson 11</i> 「お支払いは現金ですか、それともカードになさいますか？」 支払い方法を聞く	30
<i>Lesson 12</i> 「ありがとうございます。またお越しくださいませ」 気持ちよく締めくくる	32
<i>Lesson 13</i> 「申し訳ありませんが…」 お客様にご遠慮願うとき	34
<i>Lesson 14</i> 「6時まで営業しております」 営業時間や定休日を知らせる	36
<i>Lesson 15</i> 「申し訳ありませんが英語では言えません」 どうしても英語では表現できないとき	38
Exercise 3	40
第Ⅱ部 店のファンになってもらう気の利いたコミュニケーション	41
<i>Lesson 16</i> 「ご予算はどれくらいでしょうか？」 お客様の予算や好みを聞く	42
<i>Lesson 17</i> 「～はいかがでしょうか？」 商品をおすすめする	44
<i>Lesson 18</i> 「贈り物用にお包みしましょうか？」 ギフト用の包装を承る	46
<i>Lesson 19</i> 「ただいま～の特別セール中です」 喜ばれる情報提供の仕方	48
<i>Lesson 20</i> 「こちらがいまの流行です」 売上げにつながるひと言をさりげなく	50
Exercise 4	53
<i>Lesson 21</i> 「ご試着なさいませんか？」 試着をおすすめするとき	54
<i>Lesson 22</i> 「どれくらい丈をお詰めしましょうか？」 寸法の直しを承る	56
<i>Lesson 23</i> 「こちらへどうぞ」 売り場、試着室、トイレ…わかりやすいご案内の仕方	58
<i>Lesson 24</i> 「～売り場でございます」 電話での受け答え（その1）	60
<i>Lesson 25</i> 「ご伝言を承りましょうか？」 電話での受け答え（その2）	62
Exercise 5	65
<i>Lesson 26</i> 「申し訳ありませんが、お取替えはいたしかねます」 返品や取替えをお断りする	66
<i>Lesson 27</i> 「3日以内にはご用意できます」 修理・直し・加工を承ったとき	68
<i>Lesson 28</i> 「それはお困りですね」 落し物・忘れ物などへの対応	70
<i>Lesson 29</i> 「申し訳ございません。私どもの手違いでした」 苦情、トラブルへの対応	72
<i>Lesson 30</i> 「～に入荷する予定でございます」 入荷の予定・お取り寄せ	74
Exercise 6	77
Exercise の解答	78

第 I 部

楽しい買い物をサポートする やさしい接客 English



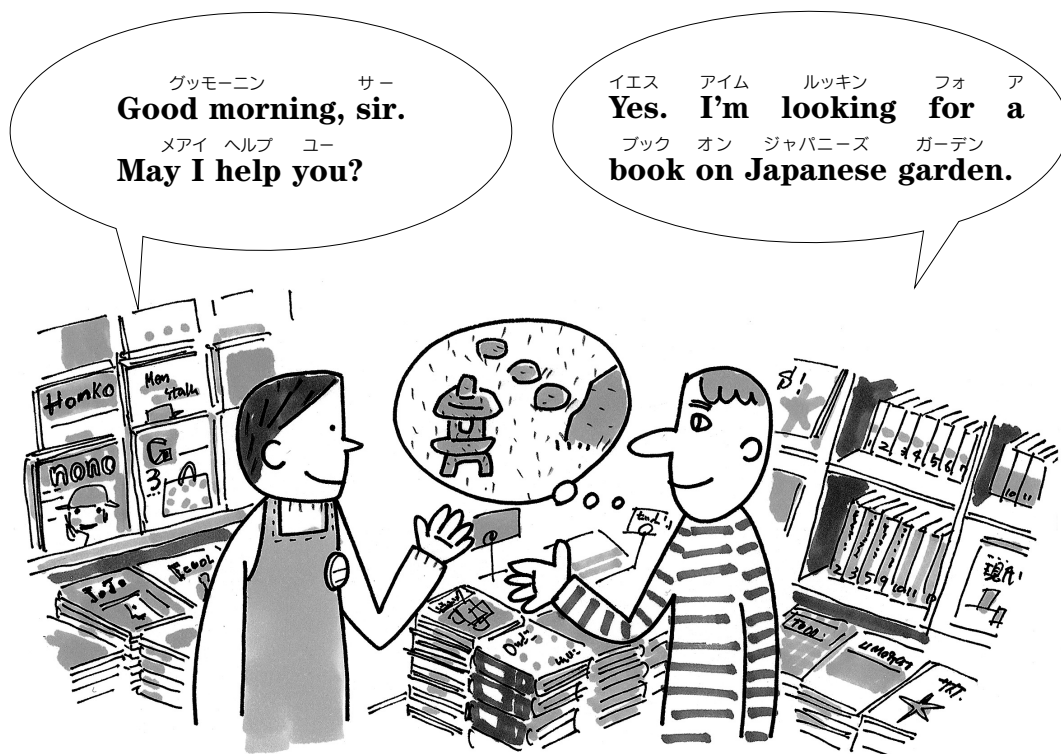
Lesson 1

声をかける (あいさつ)

必修
フレーズ

「いらっしゃいませ」

メアイ ヘルプ ユー
May I help you?



ダイアログ 1

グッドモーニング サー メアイ ヘルプ ユー
店員：Good morning, sir. May I help you?

イエス アイム ルックン フォ ア ブック オン ジャパニーズ
客：Yes. I'm looking for a book on Japanese
ガーデン
garden.

いらっしゃいませ。何かお探して
しょうか？

ええ、日本の庭に関する本を探し
ているのですが。

ダイアログ 2

グッドアフタヌーン マダム メアイ ヘルプ ユー
店員：Good afternoon, ma'am. May I help you?

ノー サンキュー アイムジャスト ルックン アラウンド
客：No, thank you. I'm just looking around.

ゴウ ライタヘッド プリーズ
店員：Go right ahead, please.

いらっしゃいませ。お伺いしてお
りますか？

いえ、見せていただいているだけ
です。

どうぞ、ごゆっくりご覧ください
ませ。

■「いらっしゃいませ」を英語で言うと…

売り場にお客様が見えたときに日本語ではまず「いらっしゃいませ」と声をかけますが、この「いらっしゃいませ」にあたる最初のあいさつが **May I help you?** です。日本語の「いらっしゃいませ」が、「ようこそ」、「よくいらっしゃいました」という意味であるのに対し、May I help you? は「何かお探しでしょうか?」という意味ですから、英語のほうがより直截的な表現といえるでしょう。

ダイアログに示したように、May I help you?の前に Good morning, ma'am. あるいは、Good afternoon, sir. などのようなあいさつを入れることができれば、さらに礼儀正しく丁寧な表現になります。

英語のあいさつについて少し詳しく説明すると、正午を境として午前中は Good morning, 午後は Good afternoon, 夕方以降は Good evening となります。

末尾につける敬称については、**ma'am** (madam の省略形) は、未婚、既婚にかかわらず使えますが、若い女性に対しては **Miss** という呼びかけ方もあります。

■「ごゆっくりどうぞ」

May I help you?に対するお客様の答えは、必ずしも Yes とは限りません。ダイアログ2のように「見せてもらっています。」ということも多いでしょう。そのようなときには、だまって引き下がらずに「ごゆっくりどうぞ」という意味をこめて、**Go ahead, please.** ^{ゴウ アヘッド プリーズ} あるいは **Please do.** ^{プリーズ ドゥー} と言ってください。お客様は安心してご覧になれますし、何かお気に召すものが見つかることもあるでしょう。

応 用

「いらっしゃいませ」のいろいろな言い方

^{グッドモーニン サー キャナイ ヘルプ ユー}
Good morning, sir. **Can I help you?**

^{グダフタヌーン ミス ホワット キャナイ ドゥ フォ ユー}
Good afternoon, Miss. **What can I do for you?**

^{グディブニン マアム イズ ゼア エニシング アイキャン ドゥ フォ ユー}
Good evening, ma'am. **Is there anything I can do for you?**

◆Words & Phrases

May I～? ～してもよろしいですか? May I help you? は「何かお手伝いしましょうか?」という意味であるが、売り場では「お伺いしておりますか?」「何かお探しでしょうか?」/Sir ④ あなた、だんなさま。目上や未知の男性に対する呼びかけ、敬称/look for～ ～を探す/ma'am [マアム] ④奥さま, madam の省略形, 女性に対する呼びかけ、敬称/look around あちこち見て回る/go right ahead どんどん進める。right は強調