

翻訳にあたってのヒント

その 65

「どちらさまでしょうか？」と「ご用件をうかがってもよろしいでしょうか？」(電話で)

自称英語通の日本人や英語が不得手な日本人が、英米人からの問い合わせに電話で対応する場合に、“Who are you?”、“What is your business?” という英語をついつい口走ってしまいトラブルに発展してしまうという事例をよく耳にする。これは一つには、相手が日本人だと上述した例のように丁寧に受け答えするようにしているのに、英語となるとこのようなぶっきらぼうな言い方をしてしまうからだろう。“Who are you?” という英語は、あえて日本語にすればさしずめ、「あんた、だれ？」というふうにとられかねない響きがある言葉である。「どなたさまですか？」を英語で表現するにあたって、普段日本語で対応しているような丁寧さを出したいのなら、次のような英語を使うべきである。

Who is calling, please?

Who is speaking, please?

Whom am I speaking to?

May I have your name, please?

さらに、相手の名前を尋ねる前に自分のことを名乗るというのが万国共通の常識であろうから、電話に出たらまず、“Good morning (afternoon, evening). This is Taro Yamada of ABC company.” (もしもし、ABC 社の山田太郎と申します) などと切り出してから、先の英語を続けるというのが適切な言い方であろう。この「どなた様ですか？」の言い回しで面白いのが、アメリカ人とイギリス人の違いである。前者の場合は “Who is that, please?” と言われることが多いのに対し、後者の場合は “Who is this, please?” と言われることが多いというものである。

ただし、社長に電話する場合には直通できる会社は少ないだろうから、秘書が電話に出たような場合には、“What name shall I give?” “Who shall I say is calling, please?” とかしまった言い方で問われることもある。

また、「ご用件は何でしょうか？」を英語で “What is your business?” などと言おうものなら、相手によっては怒濤のごとき反問をくらうことになりかねないことも確かだ。というのは、このような英語での言い回しが、「一体何の用ですか?」「何言ってるんだい?」「何だって?」「えっ何?」というようなぶっきらぼうな言い方だからである。

この場合の最も無難な言い方は、“May I help you?” であるが、次のような言い方もある。

※ What can I do for you, sir (or madam, or miss)?

Could I help you?

May I ask what this call is about?

How can I help you?

May I ask what it is about?

How can [may] I help you?

※ 相手が男性の場合なら「..., sir?」既婚者や年配と思われる女性であれば「..., madam?」未婚者や若い女性あるいは女性全体に対して使うなら「..., miss?」と使い分け、これらすべての例文の後につければ丁寧さの度合いが増すので好感度もアップする。

◆ 豆知識 :

あいにく、電話の相手が話したい担当の者がすべて不在だったり対応不可の場合には、次のように言う。

I'm afraid no one is available at the moment.

I'm sorry but there is no one available right now.

そして、ここで電話を切らずに、相手からの用件を確認し「伝言」しておく旨を伝える意味で、“May I take your message for him (or her)?”、“Would you like to leave a message?”、あるいは ”Do you have any messages?” などと用件を聞き出し、用件があれば ”I'll give him (or her) your message, and I will tell him (or her) to call you back later as soon as possible.” と付け加えるとよい。

ここで注意すべき点は、「nobody」ではなく「no one」を使う方がビジネスシーンにふさわしい英語とされ、「no one」と「nobody」では、“no one”のほうがフォーマルだとされる表現だということである。また、「今」のフォーマルさの度合いは「at the moment > right now > now」の順で高くなり、「あいにく」にあたる英語に、“Unfortunately, ...”を使うとちょっと大げさになってしまうことも覚えておこう。

以上これにて、第 65 回目終わり。