

た だ い ま 英 業 中

売 場 の
や さ し い
英 会 話

遠山 顕 著



英 検

1HCU1-01

まえがき

英語と日本語のショッピングには大きな違いがひとつあります。それはカスタマー（お客さま）とクラーク（店員）との関係です。「いらっしゃいませ」ひとつから違います。日本語では

店員 : 「いらっしゃいませ」

お客さま : 「……。」

つまり、カスタマーの負担（言葉の面も含めて）を最小限に抑えながらクラークがリードするという理解があります。これが英語の「いらっしゃいませ」になると

クラーク : May I help you?

（お手伝いいたしましょうか）

カスタマー : Yes, where's the men's department?

（はい、紳士用品売場はどこですか）

つまり、カスタマーの買物をクラークがヘルプするという精神があります。

それに May I help you? は質問です。質問には答えるのがきまりです。そこで Yes, つまり「はい、手伝ってください」という意味でイエスの返事が返ってきます。つまり、英語では最初から言葉の give and take 「やりとり」があるのです。

この教材に盛り込まれた会話は、すべて1行ずつの give and take です。それが積み上げればだんだん会話が進むようになります。ひとつのやりとりがうまくいったらまたひとつ。「BOOK 2」の長めの会話を努力目標にしてがんばってください。

そして「復習テスト」を提出して、成果を診断してもらってください。

売場は商品を give し代金を take する舞台。しかし、言葉の give and take も忘れずに。繰り返しますが、小さなやりとりのコツをつかんで、しだいに大きなやりとりに進み売場の英会話をマスターされることを祈っています。売場は国内の国際化の最先端ですから。



遠山 顕

KEY 1

Pardon me?

(もう一度言ってください吗)

カスタマーの言葉が聞き取れなかったときの表現です。照れ笑いは厳禁です。ここではベルト売場をカスタマーが尋ねています。聞き取れなかったときは **Pardon me?** と言いましょう。



KEY DIALOGUE

Excuse me. Where can I find a belt?

(あの、ベルトはどこでしょうか)

Pardon me?

(もう一度言ってください吗)


 \ /
 チェック
 ポイント
 / \

Pardon me? の **pardon** を低く **me** を高くしり上がりに言うのがコツです。 **pardon** を高く **me** を低く言うと「申し訳ありません」と謝罪する意味になります。

Notes

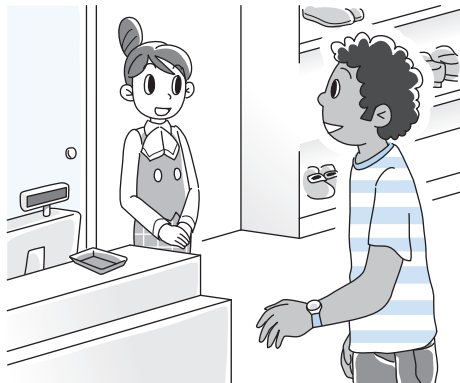
Pardon me? のほかに **I beg your pardon?** と言うこともできます。英語を話せる人がほかにいる場合は、**I'll get someone. He / She can speak English.** と言えばよいでしょう。

KEY 2

Yes, sir / ma'am.

(はい)

売場でカスタマーが最初によく言う言葉が **Excuse me.** です。ふつう **Yes.** で答えますが、売場ではカスタマーの性別によって、**sir** (男性) か **ma'am** (女性) をつけ加えるといいです。



KEY DIALOGUE

Excuse me.

(すみません)

Yes, sir / ma'am.

(はい)


 \ /
**チェック
ポイント**
 / \

ma'am は **madam** の省略ですが、若い女性のカスタマーにも使えます。また、**Excuse me.** は混んでいる所を人にぶつからないで通りたいときにも使えます。そのときの対応は、**Oh, sorry.** が適切です。

Notes

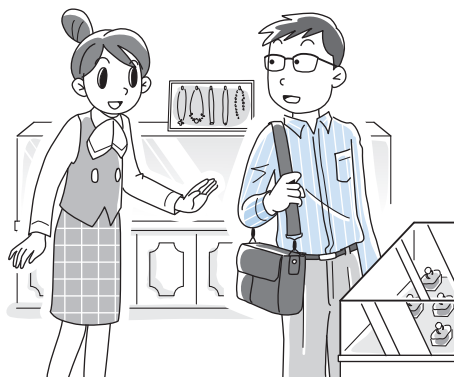
Yes, sir / ma'am. の後に **May I help you?** 「ご用は？」を加えてもよいでしょう。また、例えば朝なら **Good morning, sir / ma'am.** と言えば売場らしくなります。

KEY 3

Good morning, sir. May I help you?

(いらっしゃいませ。何かお探しですか)

「いらっしゃいませ」を英語で言う場合は、朝なら「おはようございます」と「お手伝いいたしましょうか」という2つの文章を合わせると一番ていねいです。カスタマーは、あなたのヘルプが欲しいときには **Yes** と、そうでないときには **No** と答えてきます。



KEY DIALOGUE

Good morning, sir. May I help you?

(いらっしゃいませ。何かお探しですか)

No, I'm just looking, thank you.

(いや、見ていただけです)



\\ /
チェック
ポイント
/ \

looking が聞こえたら「ただ見ていただけ」という意味です。このとき、しり上がりに **All right.** と笑顔で言う「どうぞご覧ください」という気持ちが表れます。

Notes

もう別のクラークが対応している場合は **I'm being helped, thank you.** 「もう助けてもらっています」という答えが返ってきます。そんなときも、笑顔でしり上がりに **All right.** と行ってその場を去りましょう。

KEY 4

One moment, please.

(少々お待ちください)

「少々お待ちください」という表現です。ここでは商品の値段がわからない場面で使われています。日常ひんばんに使われる表現ですから、ぜひ使い方をマスターしましょう。



KEY DIALOGUE

How much is this video camera?

(このビデオカメラはいくらですか)

One moment, please. I'll go ask someone.

(少々お待ちください。聞いてまいります)



\\ /
チェック
ポイント
/ \\

One moment, please. の最後の **please** はしり上がりに言うといいでしょう。 **go ask** は「聞いてくる」という意味です。

Notes

「担当者を呼んでまいります」と言いたい場合は、**I'll go get the person in charge.** といいます。 **go get ...** で「…を連れてくる」、**in charge** で「担当して」という意味です。

KEY 5

Certainly.

(かしこまりました)

カスタマーから「お願いします」と要請があったとき、「かしこまりました」と了承するときによく使われる表現です。ていねいでハキハキした感じがおり、短く便利です。



KEY DIALOGUE

Can you help me?

(ちょっとお願いできますか)

Certainly.

(かしこまりました)


 \ /
 チェック
 ポイント
 / \

Can I help you? 「お手伝いしましょうか」はカスタマーに向けた質問ですが、このようにカスタマーが話しかけてくることもあります。**Certainly** は **Cer** を高く、**tainly** を低く、この落差を大きく言うことがコツです。

Notes

たまたま忙しいときには、「すぐに (**in a minute**)」と「お相手します (**I'll be with you**)」を合わせて **I'll be with you in a minute.** という表現が便利です。

KEY 6

I'm sorry to have kept you waiting.

(どうもお待たせいたしました)

カスタマーを長く待たせた場合の決まり文句です。**to have kept you waiting**「待たせたこと」+ **I'm sorry** でできている文です。あまり長く待たせていないときに使うと、逆に不誠実で無意味に聞こえてしまいます。



KEY DIALOGUE

I'm sorry to have kept you waiting.

(どうもお待たせいたしました)

That's all right.

(大丈夫ですよ)



\\ /
チェック
ポイント
/ \

That's all right. は「気にしないでいいです」という意味で使われます。**I'm sorry** は **Sorry** だけでも通じます。**kept you** の部分が“ケブチュ”のように短く聞こえることがあります。

Notes

ほんの少し待たせただけの場合は、この表現は使わず、カスタマーの性別に合わせ、**Sir** か **Ma'am** と呼びかけ、その後たとえば **Here's the pen.** 「こちらがそのペンです」と言えばよいでしょう。

KEY 7

Thank you, sir. Good-bye.

(どうもありがとうございました)

英語ではカスタマーのほうから **Hi.** や **Bye.** と声をかけてきます。**Hi.** のときは **Good morning, sir / ma'am.** などの表現を、**Bye.** の場合は「ありがとうございました」という気持ちを加えたこの表現を使うとよいでしょう。



KEY DIALOGUE

Bye.

(どうも)

Thank you, sir. Good-bye.

(どうもありがとうございました)


 \ /
 チェック
 ポイント
 / \

Bye. は大人も使います。**Thank you ...** は大きな声を出すのではなく、相手に気持ち良く話しかけることがコツです。

Notes

「またどうぞ」**Please come again.** という表現もあります。少し売場の英語に慣れてきたら、カスタマーとすれ違うときにも、**Good morning.** とあいさつしてみてください。