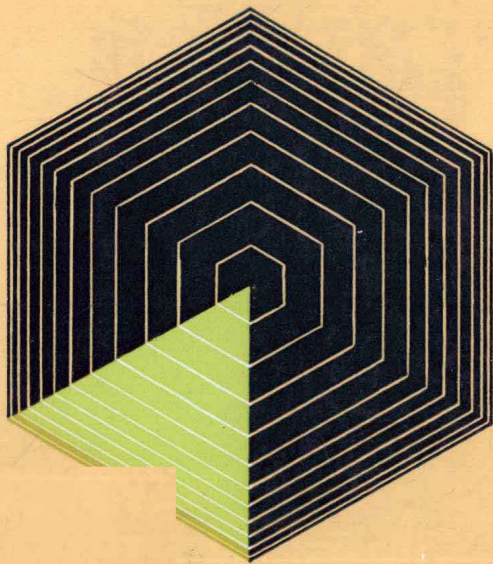


新 版

銀行員の英会話

渋沢芳昭 著



近代セールス社

ENGLISH CONVERSATION FOR BANK PERSONNEL

新版

銀行員の英会話

澁 沢 芳 昭 著

近代セールス社

著者紹介

渋沢芳昭

昭和4年9月 鎌倉に生れる

昭和31年3月 東京外国語大学英米科卒業

昭和31年4月 東京銀行に入行、現在審査
第4部審査役

新版 銀行員の英会話 ENGLISH CONVERSATION FOR BANK PERSONNEL

昭和42年4月10日 初版

昭和54年9月20日 28版

著者 渋^{しぶ}沢^{さわ}芳^{よし}昭^{あき}

発行者 沖 津 武

印刷者 米 倉 清

発行所 株式会社 近代セールス社

本社 東京都新宿区西新宿3丁目4番11号 〒160

☎ 東京 03<342>-5201(代表) 振替東京 6-79204

大阪支社 大阪市南区鰻谷中之町19 ☎542 電話06-252-5076

九州支社 福岡市博多区住吉4-5-2 ☎812 電話092-441-5685

落丁・乱丁は本社でお取替えいたします。株式会社ミイレー・佐抜製本所
2033-106802-1402

ENGLISH CONVERSATION FOR BANK PERSONNEL

新版

銀行員の英会話

渋 沢 芳 昭 著

近代セールス社

FOREWORD

Although this book has been written by Mr. Y. Shibusawa primarily to assist the personnel in Japanese banks, I am sure that its field of application is much wider because he has a very sound knowledge of the English language and his approach is refreshingly forceful.

The book is a "must" for all aspirants to easy flowing and helpful conversation over the bank counters and will make a positive contribution towards lowering the language barriers.

To be addressed correctly and intelligibly in his own language is the most pleasing experience any traveller can have and his reaction is invariably the warmer.

I congratulate the author on his work and am convinced that it will enjoy the success it so rightly deserves.

July, 1964

R. H. Beckett

Crown Agents' Representative in Japan

は　じ　め　に

終戦より22年、灰燼の中から立上ったわが国は、今や開放経済政策のもとに正式に国際経済の仲間入りをしようとしています。このような時代にあって、既に国際語としての地位を確立した英語を読み書きし、かつ話すことは、単なる教養に止まらず、個人、企業、延いては国家の経済生活の発展にとって不可欠な技術でもあります。

今日の世界は、運輸、通信技術の発達によって、昔とは比較にならないくらい狭くなりました。今までは読み書きを通して間接的に外国と接触することが殆んどだったわれわれの職場においても、外国人と直接に話しをする機会が非常に多くなってきました。

一方、最近、銀行員と顧客の人間関係の重要なことが云々されています。銀行業務の第一線である窓口の役割の大切なことは論をまつまでもありません。事実、窓口の接客術の不手際から大切な顧客を失うことがあります。しかも、意志伝達の手段である言葉の誤解から顧客との間がマズくなつては全く損な話しです。まして、顧客が外国人で日本語を理解しない場合は、いっそう意志伝達の段階でいらぬ誤解を招くことが多くなりましょう。

この本は、このようなつまらない「損」を出来るだけ防ごう、そしてさらに積極的に外人の顧客を受け入れようと、英会話の勉強を志しておられる方々のためささやかなる手引として編んだものです。銀行窓口で起りうる

場面をいろいろ想像しながら、「いらっしゃいませ」から「ありがとうございました」まで窓口で必ず使う基礎用語句を「基礎編」に、外貨交換、外国送金、預金の各範囲における実際例を「会話編」に、また若干の解説を「解説編」にまとめてみました。なに分にも、筆者は未だ浅学の徒でありますので、いたらぬ点もあろうかと思われませんが少しでも諸氏のご参考になれば幸であります。

なおこの本の執筆にあたり、原稿を校閲し、いろいろと貴重なご注意を与えて下さったロンドンのクラウンエイジェンツ駐日本代表R・H・Rockett氏東京銀行外国部の百名朝成氏（現名古屋支店次長）、並びに村西淳一氏（現外国総務部部長代理）のご協力、ともすれば渋りがちの筆者を常にはげまして下さった近代セールス社の大和英一氏、沖津勝利氏のご声援と並々ならぬ忍耐に対し深く感謝いたします。これらの方々のお力ぞえなくしては、この本の刊行は不可能であったであります。

昭和39年7月

新版改訂にあたって一初版以来さいわい好評で版を重ねましたが、このたび在庫切れとなったのを機会に改訂版として増刷したい旨出版者からお話がありました。本業が多忙をきわめたため十分に意をつくすことは出来ませんでした。若干の追補を行ないました。日常業務における実用英語の必要性は今後ますます高まってくると考えられます。この小書が少しでもお役に立てば幸いです。

昭和42年3月

著者しるす

目 次

第1部 基礎編

1. いらっしゃいませ—挨拶—	10
2. お元気ですか—挨拶（続き）—	12
3. ご用は...？ —用件を聞く—	15
4. 恐れ入ります。何とおっしゃいましたか —聞き返し—	17
5. かしこまりました—依頼に対する答—	19
6. ～をお教え下さい—質問—	21
7. 恐れ入りますが～していただけますか —依頼—	23
8. お待ち下さいませ	26
9. もしもし—呼び掛け—	28
10. ありがとうございます—感謝—	30
11. 申しわけございません—謝罪—	32
12. えーと、よくわかりませんが... —答えられない時—	36
13. お言葉ですが...—お客に反対する時—	37
14. ～なさったらいかがですか—提案勧誘—	39
15. 角がたたない話し方	41
16. あいづちの打ち方	47
17. 紹介のしかた	58
18. さよなら—別れの挨拶—	61

19. 電話の言葉	63
-----------------	----

第2部 会話編

1. 受付および案内—Reception and Information— ...	70
○役に立つ表現	76
2. 外貨交換—Money Exchange—.....	78
○役に立つ表現および関連用語	90
3. 外国送金—Foreign Remittance—	94
A 被仕向送金—Incoming Remittances—	94
B 仕向送金—Outgoing Remittances— ...	100
C 取 立—Collection—	108
○役に立つ表現および関連用語	112
4. 預 金—Deposit—	117
A 勘定の開設—Opening an Account—	117
B 払い込みと引きおろし —Paying and Withdrawal—	128
○役に立つ表現および関連用語	132

第3部 解説編

1. 受付および案内.....	注(1)~(31)...	144
2. 外貨交換.....	注(32)~(88)...	166
3. 外国送金.....	注(89)~(145)...	186
A 被仕向送金	注(89)~(111)...	186
B 仕向送金	注(112)~(134)...	194
C 取立.....	注(135)~(145)...	202
4. 預 金.....	注(146)~(201)...	207
A 勘定の開設	注(146)~(187)...	207
B 払い込みと引きおろし ...	注(188)~(201)...	219

第 1 部

基 礎 編



1 いらっしゃいませ —挨拶—



Good morning

日本語には「いらっしゃいませ」という便利な商用挨拶があって、これ一本槍でたいい間に合いますが、英語では商売でも日常の挨拶をします。

(1) 名前のわからないお客に対する「いらっしゃいませ」は、

男性のお客には	女性のお客には
午前中 Good morning, sir.	Good morning, madam.
午後	Good afternoon, sir. Good afternoon, madam.

Good morning は、もちろんご存知のように、「おはようございます」ですが、かなり日が高くなって日本語なら「こんにちは」という場合も英語では Good morning といいます。昼過ぎからは Good afternoon です。銀行の窓口は、普通午後3時で閉めるので夕方や夜の「いらっしゃいませ」はあまり関係ありませんが、夕方6時から夜を通して翌朝未明までは Good evening が使用されます。Good night は夜の Good-bye 日本語の「おやすみなさい」です。

Good morning や Good afternoon の後には、sir または madam を付けましょう。もちろん sir は男性のお客に、madam は女性のお客に対してです。これは、理屈はわかっ

ていても、けっこう間違いやすいものです。男性に対して *madam* ということは、まずないでしょうが、女性に対して *sir* といってしまうことは、しばしばあります。

madam の短縮形で *ma'am* (マムと発音) があります。*ma'am* は米国ではどんな場合でも用いられていますが、英国では召使いが主人に対して使う言葉だそうです。したがって銀行員とお客の社会的地位は対等ですから、英国の銀行員は *ma'am* は使用せず *madam* を使用するということです。

(2) 名前のわかっているお客には、*Good morning* や *Good afternoon* の後に必ずその人の名前を付けます。

Good morning, Mr. Jones.

Good afternoon, Mrs. Brown. (又は Miss Brown.)

英語では、話し相手の名前を日本語以上に会話の間に挿み入ります。相手の名前を憶えること、そして憶えていることを示すことは、*etiquette* の第一課とされているからです。

"A man's name is to him the sweetest, and most important sound in any language" (人にとって自分の名前は、何語でも最も甘美なそして重要な響である) といわれる位ですから。

(3) 非常に親しいお客、気がおけないお客に対しては次のように *Hello* という言葉を使ってよいでしょう。しかし、*Hello* はかなり *informal* な言葉ですから、初めての、未だ名前もわかっていないお客に対して使うのは不適當でしょう。

Hello, Mr. Jones.

Hello, Mrs. Brown (Miss Brown).

(4) 以前に会ったことのあるお客に対しては、「再びお目にかかれて嬉しいです」という意味で次のようにいってもよいでしょう。

How nice to see you again !

これは、I'm glad to see you again. または It's good to see you again. ともいえます。

または、「お久しぶりですね」という意味で、

It's been a long time, hasn't it?

といってもよいでしょう。この表現は It has been a long time since I saw you (or we met) last, has it not? (この前私があなたにお目にかかった〔または、私達が会った〕時から、久しぶりですね) を短かくしたものです。

2 お元気ですか —挨拶(続き)—



(1) 英語では、Good morning, Good afternoon または Hello 等の挨拶(これを greetings といいます)に続けて、相手が少なくとも前に会ったことのある人であれば、「お元気ですか」

How are you?

と、相手の健康について尋ねることがしばしばあります。したがって、顔見知り以上のお客には How are you? と尋ねるのが丁寧です。

(2) 久しぶりのお客には「ずっとお元気でいらっしゃいましたか」という意味で、

How have you been?

または「ずっとお元気でいらしたでしょうね」

I trust you have been keeping well.

といって下さい。文尾は質問のように上げ調にいうこと。

(3) お客の方から先に How are you? と尋ねられたら、次のように答えます。

I'm quite well, thank you, and you?

Very well, thank you, and how are you?

この際、一つの rule があります。即ち、How are you? は質問ですから、先ず、常に質問の答になるような返答をします。それから、お礼をいって、おかえしに相手の健康についても質問することです。よく How are you? とやられると、Thank you. Thank you. 一点張りの人を見かけますが、これでは相手の質問にちゃんと答えていないことになります。これは、日本語では「いかがですか?」ときくよりも、むしろ「お元気ですか?」ときく場合が多く、それに対しては「あり

がとうございます」という言葉がまっ先に出てくるからでしょう。とにかく、How are you? ときたら、Very well. と答えて、次に Thank you. と感謝し、それから How are you? と聞く pattern をお忘れなく。

(4) How are you? と聞かれて、気分の優れぬ場合にはどういったらよいでしょう。銀行の窓口でお客と対応する者にとってはやはり、I'm quite well. でしょう。実際、気分の悪い時には Not very well. I have a headache. (あまりよくありません、頭痛がしましてね) Not so well. I have a cold. (あまりよくありません、風邪を引ましてね) 等の表現がありますが、お客に対して常に笑顔で応答すべき銀行員にとってはお勧めできません。それに、How are you? という質問は、実質的な質問というよりは、多分に形式的な挨拶として用いられる場合が多く、答える人も十人中七、八人までたとえ気分が少し位悪くても、I'm very well. と答えます。

(5) しかし、数多いお客の中には、Not very well と正直に答える人がいないとも限りません。かかる場合は

Oh, I am very sorry to hear that.

と誠意を込めて、同情して下さい。

同情を表わすのに That's too bad. という表現があり、会話の本によく出てきますが、これはいい方によっては皮肉に聞こえる可能性がありますから、君子危きに近寄らず、intention (抑揚) に自信のない向きはお使いにならない方が無難です。