

受付カウンター・電話等における外国語の一次対応マニュアル作成 —平成 26 年度業務改善活動の取組課題に関する報告—

武井 智美 (信州大学附属図書館)

1. 活動背景

信州大学附属図書館では、2014年10月に「受付カウンター・電話等における外国語の一次対応マニュアル」を作成した。これは、海外からの電話とサービスカウンターでの留学生を対象にしたものである。当時、事務組織・業務改善見直しプロジェクトチームの推進を受けて、図書館サービス担当課長補佐と非常勤職員の計4名のワーキンググループで、3カ月間活動した。以下は、このマニュアル作成を通して、当館の外国語対応の改善と、業務改善活動に関して感じたことをまとめている。

2. 現状把握と目標設定

現状把握として、職務内容の環境から、次の二つのことが挙げられる。一つ目は、学生をはじめとした学内外からの問い合わせ対応のうち、年に2～3回程度であるが、海外からの電話が(主に英語である。これは大学関係者や出版社からの問い合わせが主であるが、予期しない相手からの対応に戸惑い、英語で対応がとれる職員へ取り継ぐまでに、時間がかかっていることがわかった。二つ目は、図書館を利用する留学生が近年、増加傾向にあることから、サービスカウンターでの、対応策の必要性を感じていた。そもそも日常業務において、外国語の使用頻度が少ないためその対応に慣れていない上、英語に苦手意識を持つ職員も多い傾向にある。万一、外国語での対応を迫られた場合には、職員の心理的負担もあることは否めない。これらの要素を危惧し、目標設定として、「誰でも円滑に外国語対応ができるようにする方法」を検討することにした。

3. 対策検討

しかしながら、全職員の英会話スキルを中級程度に上げることは、緊急度や経費の側面からみて難しい。日々の業務内容からみても、各自が英会話のスキルを持つ必要性も低いことから、次の対策を実施することにした。『電話での初期対応のための一次対応マニュアル』と『サービスカウンターでの留学生対応マニュアル』の作成である。前者は、英語で対応できる職員につなぐためのもので、後者は、留学生数の全体の約半数を占める、「中国語」と「韓国語」での見せるタイプのマニュアルである。作成に関しては、まず、実際に対応をしたことがある職員から情報収集をした。また、他大学図書館のHP等から

会話事例を集め、使い易い会話表現をまとめた。留学生対応マニュアルについては、その言語に詳しい学部の留学生と、以前図書館に勤務していた他部局の職員に翻訳をお願いした。

4. 成果物と周知方法

成果物は合わせて4枚が完成した。『電話での一次対応マニュアル』の「初級編」と、一步踏み込んだ文例を取り入れた「応用編」。中国語と韓国語の『サービスカウンターでの留学生対応マニュアル』である。周知方法としては、優先される設置箇所として、図書館のサービスカウンターと代表電話の周辺に設置。そして、共有のフォルダにデータを置き、職員の誰もがアクセスできる環境にした。職員は個々に、ファイルをパソコンのデスクトップに置きワンクリックで読めるようにする、すぐに手に取れる机の周辺に置く、小さくして持ち歩くなど工夫して使用している。

5. 対策後の効果と今後の課題

対策後の効果として、利用者対応の均一化により、大幅な時間削減はないが、待ち時間の短縮に繋がっており、サービス性の向上が図られた。また、職員の心理的な負担軽減としても、十分に機能している。近年のグローバル化に伴って、将来のためにも備えることができた。

今後の課題として、PDCAを回しより実務にそったものに改訂すること、新規図書館職員にマニュアルを渡すことを重要な点として挙げた。

6. まとめ

外国語対応マニュアル作成によって、一部利用者への利便性が良くなり、言葉の壁を取り払ったとまではいかないが、職員の心理的負担の排除へと繋がった。また、目的を絞って対策を講じたことが、他学部の窓口業務でも応用できる取組みとなった。

今回、業務改善活動に参加して感じたことは、大きな効果だけを求めず身近にある小さなことでも、業務に障害となっていれば、それを課題に変換して取り組むことから始めることが、大切だとわかった。今後も前向きに継続していきたいと思う。

この成果物は、学内の窓口業務において応用できるよう、グーグルの掲示板に搭載していただいた。

とっさの

オフィス英語 電話での応対・初級編

信州大学附属図書館中央図書館

あいさつ もしも英語で電話がかかってきたら、あわてずにゆっくりと簡単なあいさつと職場名を伝えます。

はい、信州大学附属図書館です。

ハロー ディス イズ シンシュウ ユニバーシティー ライブラリー
Hello, this is Shinshu University Library.

英語話者にかわる そして、次のように伝え英語話者にかわってください。

英語を話せる者にかわります。

アイル ゲット サ ム ワ ン フ ウ スピークス イングリッシュ
I'll get someone who speaks English.

しばらくおまちください。

ホールド オン プリーズ ジャスタ ア モーメント プリーズ
Hold on, please. (Just a moment, please.)

かけ直して欲しい 後でかけ直してほしいときは、次のように伝えてください。

後ほどおかけ直しいただけますでしょうか（明日）？

クッド ユウ コール アゲイン レイター トゥ モロウ
Could you call again later (tomorrow) ?

メールを送って欲しい メールで要件を送ってほしいときは、次のように伝えてください。

今おっしゃったことをメールで送っていただけますか？

クッド ユウ イー メール ミー ザット
Could you e-mail me that ?

メールアドレスは、"library@shinshu-u.ac.jp"です。

アウ メール アドレ ス イズ エル・アイ・ビー・アール・エイ・アール・ワイ
Our mail address is "library
アットマーク・エス・エイチ・アイ・エヌ・エス・エイチ・ユー・ハイフン・ユー・ドット ・エイシー・ドット ・ジエイビー
@shinshu - u . a c . j p".
("l·i·b·r·a·r·y アットマーク s·h·i·n·s·h·u ハイフン u ドット ac ドット jp")

電話を切る 相手が了承したようでしたら、電話を切ってください。

お電話ありがとうございました。

サン キュー フォー コーリング バイ
Thank you for calling. Bye.



電話での応対・応用編

用件を伺うときの英語文 使えるフレーズいろいろ。

お待たせいたしました。	Thank you for waiting.
ただいま、担当が電話にでることができません。	I'm sorry, she/he is not ^{アヴェイラブル} available.
私は○●です。ご用件を承ります。	This is ○● speaking. Can I help you ?
もう一度お名前をお伺いしてよろしいですか？	May I have your name again, please ?
もっとゆっくり話していただけますか？	Could you speak more slowly ?
すみませんが、もう一度おっしゃっていただけますか？	I'm sorry, could you say that again, please ?
私ではわかりかねます。	I don't understand.
ご伝言をお伺いしましょうか？	Would you like to ^{リーブ ア メッセージ} leave a message for her/him ?
申し訳ありません、間違っておかけのようです。	I'm sorry, you have ^{ザ ムロング ナンバー} the wrong number.

電話での会話例文 英語で電話が入り問合せの内容を伺う。

はい、信州大学附属図書館です。ご用件を承ります。	Hello, this is Shinshu University Library. Can I help you ?
こんにちは、△▲大学の○●と申します。ちょっとお伺いしたいのですが。	Hello, this is ○● from △▲University. May I ask you something ?
“図書館サービス”または“資料について”のお問合せですか？	Do you want to ask about the “user service” or a “documentary search” ?
“医学・医療”に関することですか？	Is it a ^{メディカリー・レリヴァント} “medically-relevant” ?
そうです。	It's about a “medially-relevant”.
わかりました。医学部図書館へおつなぎします。そのままお待ちください。(医学部図書館 5128)	Ok, I'll put you through to Medical Library. Hold on, please.

中国語

サービスカウンターでの外国語対応マニュアル

信州大学附属図書館中央図書館

日本語	中国語（読み方）
返却	还书(ファン シュー)
貸出	借书(ジェ シュー)
開館時間・閉館時間	开馆时间・闭馆时间（カイ グァン シージェン・ビー グァン シージェン）
学生証	学生证（シュエ シェン ジェン）
本・資料	书・资料（シュー・ジーリョウ）
雑誌	杂志（ザージ）
メール	邮件（ユージェン）
携帯電話	电话（デェンホァ）
返却ですか？	是还书吗？（シー ホァン シュー マ？）
貸出ですか？	是借书吗？（シー ジェ シュー マ？）
資料についての質問ですか？	是关于资料的问题吗？（シー グァン ユィ ジーリョウ デ ウェンティ マ？）
その他（It means like “Others”.）	其他（チータ）
貸出期限の延長ですか？	是要延长借书期限吗？（シー ヨウ イェンチャン ジェシュー チィジェン マ？）
この本を予約しますか？	是要预约这本书吗？（シー ヨウ イーユエ ジェ ベン シュー マ？）
この本を他の学部から取り寄せますか？	这本书是从其他的学部借来的吗？（ジェ ベン シュー シー ツォン チータ デ シュエ ブ ジェライ デ マ？）
その本は貸出中です。	这本书正在借用中。（ジェ ベン シュー ジェンザイ ジェヨン ジョン）
この本は禁帯出です。	这本书禁止带出。（ジェ ベン シュー ジンジー ダイチュ）
罰則がついているので、XX日まで貸出ができません。	正在处于惩罚期中，到XX日为止不能借书。（ジェンザイ チューイ チェンファ チジョン、ダオXXリ ウエイジ ブーノン ジェシュー）
返却日はXX日です。	还书的截止日期是XX日。（ファン シュー デ ジェイジ リーチ シ XXリ）
静かにしてください。	请安静。（チン アン ジン）
かばんにしまって（入れて）ください。	可以打包进入。（クォーイ ダーボォ ジンルー）
ガムを噛まないでください。	请不要吃口香糖。（チン ブ ヤァオ チー クウオ シャン タン）
飲み物はフタを閉められるものだけ持ち込めます。水筒・ペットボトル etc.	饮用品仅允许有盖儿包装的可以带进去。（比如：便携式水杯・塑料瓶装饮料）（インヨンピン ジン インシュ ヨウ ガイ バオジュアン デ クウオイ ダイジンチュ）
お菓子を食べないでください。	请不要吃零食。（チン ブーヤァオ チー リンシー）
貸出期限が過ぎているので、返却してください。	已经超过了借书的截止日期，请还书。（イージン チャオグウオ ラ ジェシュー デ ジィエジー リーチ、チン ファン シュー）


韓国語

サービスカウンターでの外国語対応マニュアル

信州大学附属図書館中央図書館

日本語	韓国語 (読み方)
返却	만남(バンナップ)
貸出	대출(デチュル)
開館時間・閉館時間	개관시간・폐관시간 (ゲグァンシガン・ペグァンシガン)
学生証	학생증(ハックセンツン)
本・資料	도서・자료 (トソ・ジャリョ)
雑誌	잡지(ザップジ)
メール	이메일 (イメール)
携帯電話	휴대전화(ヒュデジョンファ)
返却ですか?	만납이세요? (バンナビセヨ?)
貸出ですか?	대출이세요? (デチュリセヨ?)
資料についての質問ですか?	자료에 대해서 질문 있으세요? (ジャリョエ デヘソ ジルムン 이ッ세요?)
その他 (It means like "Others".)	그 외 기타 (グ ウェ ギタ)
貸出期限の延長ですか?	대출기간 연장이세요? (デチュルギガン ヨンジャンイセ요?)
この本を予約しますか?	이 책을 예약하시겠어요? (イ チェグル イェヤッカシ게쓰요?)
この本を他の学部から取り寄せますか?	이 책을 다른 학부에 주문해서 받으시겠어요? 이 체크를 타른 하ック페 지움ンへ소 바데우시게쓰요?)
その本は貸出中です。	그 책은 대출중이에요. (グ チェグン デチュルジュンイエヨ)
この本は禁帯出です。	이 책은 대출금지예요. (イ チェグン 데チュलगム지예요) 이 책은 대출금지입니다. (*ポップアップなど、文章で使う場合)
罰則がついているので、XX日まで貸出ができません。	연체기록 때문에, XX일까지 대출이 안돼요. (ヨンチェギ록テム네 XXイルカジ 데チュ리 アン데요) (*直訳すると伝わりにくい可能性があり、「罰則がついているので」を「延滞記録があるため」に変えて訳しました)
返却日はXX日です。	만납일은 XX일이예요. (バンナビルン XXイリエヨ)
静かにしてください。	조용히 해 주세요. (ジョヨンヒ ヘジュセヨ)
かばんにしまって(入れて)ください。	가방 안에 넣어 주세요. (ガバンアネ ノオ ジュセヨ)
ガムを噛まないでください。	껌을 씹지 말아주세요. (ツコムル ッシプチ マラジュセよ)
飲み物はフタを閉められるものだけ持ち込めます。水筒・ペットボトル etc.	음료수는 뚜껑이 있는 것만 가지고 들어갈 수 있어요. (ウムニョ스ヌン ッテウッ콘이 이쓰ヌン곤만만 가지고 들어갈 수 있어요) 스 이쓰요 물통/펫트병 등 (ムルトン ペtte우비ョン)
お菓子を食べないでください。	과자를 먹지 말아주세요. (グァジャルル モック치 マラジュセよ)
貸出期限が過ぎているので、返却してください。	만납기한이 지났으니, 만납해 주세요. (バンナップ기하니 지나스니 반납해 주세요)