

New ▽ 南开国际商务日语系列教材 总主编 王健宜

# 新编国际商务 日语谈判

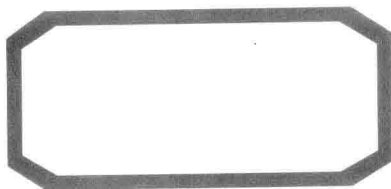
徐怡秋 刘小荣 / 编著



南开大学出版社

南开国际商务日语系列教材

总主编 王健宜



# 新编国际商务日语谈判

徐怡秋 刘小荣 编著

南开大学出版社

天津

**图书在版编目(CIP)数据**

新编国际商务日语谈判 / 徐怡秋, 刘小荣编著. —天津: 南开大学出版社, 2015.5

南开国际商务日语系列教材

ISBN 978-7-310-04808-3

I. ①新… II. ①徐… ②刘… III. ①国际商务—商务谈判—日语—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 095299 号

**版权所有 侵权必究**

南开大学出版社出版发行

出版人: 孙克强

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

\*

天津泰宇印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

\*

2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 次印刷

260×185 毫米 16 开本 17.75 印张 445 千字

定价: 42.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

## 丛书总序

光阴似箭，十年弹指一挥间。2004年，为适应我国改革开放不断深化、国际商务活动日益频繁的新形势，我们组织编写了《国际商务日语系列教材》（共8册）。当时，我国的日语教育基本上还是延续着以语言文学为主要内容的传统模式，培养的学生与就业市场和用人单位的要求相去甚远。

如今的国内日语教育，与十年前不可同日而语，真可谓“繁花似锦，异彩纷呈”。不仅本科教育蓬勃发展，设置日语本科专业的学校多达数百所，而且研究生教育也蒸蒸日上，培养单位数量迅速增加，学科研究水准日见提高。在这样的大背景下，我们开始考虑修订十年前出版发行的《国际商务日语系列教材》，同样是为了适应新形势的要求。虽然十年来日语教育发生了一些变化，商务日语课程有所增加，课堂教学内容与市场需要有所接近，但是必须承认，这样的“增加”和“接近”都是十分有限的。古人云：“百尺竿头，更进一步”。又云：“不积跬步无以至千里”。包括日语教育在内的我国的外语教育，在相当长的时期内都会面临一个仍然要不断地在“面向社会、面向世界、面向未来”的道路上努力探索，不断前行的局面。

这次改版修订，总的原则与第一版完全相同。我们认为：《南开国际商务日语系列教材》的再版发行，应当继续承担“日语课程体系改革先导”的任务。为实现“以教材建设带动课程设计和教师、教法的变革，从而为日语教学本身带来革命性变化，最终达到培养适应市场需要的合格人才的目的”这一目标发挥建设性作用。

改版修订工作的基础是要有一支过硬的编写队伍。此次参与编写的人员，全部具有“国际商务日语”相关课程的教学和运用日语进行国际商务活动的实践经验。其中多位编者或者曾经在日本的大型商社工作，或者曾经担任过高级别的口译任务。最为重要的是，他们年富力强，充满激情与活力，“编写一部优秀的商务日语教材”是大家的共同愿望，这一点为改版修订工作的成功奠定了坚实的基础。

本次改版修订工作历时一年，在原版基础上保留了“实务、函电、会话、文选、写作、谈判”六册，并对其内容进行了全面修订。与原版相比最大的变化是，将原有的“翻译”一册扩展成“日汉口译”、“汉日口译”、“日汉笔译”、“汉日笔译”四册，为全方位展开国际商务日语口笔译教学和实训制定了清晰的规范，奠定了坚实的教材基础。对于外语教学而言，翻译永远是最核心的内容，翻译永远是考验学生“硬功夫”的重要指标。为此，我们在原版的基础上，强化了编写队伍，吸收了的口笔译第一线具有丰富实践经验的教师参加编写。在与翻译相关的四册教材中，大量使用了翻译实践中的鲜活材料，力求做到“有的放矢”、“学以致用”。

本次改版修订工作，自始至终得到了南开大学出版社各级领导的关怀和鼓励，尤其是纪益员副总编亲自挂帅，主持召开了两次编委会指导工作；承担此项任务的外语事业部主任张彤、日语编辑宋丹，也分别在体例规范和审读校对方面做了大量认真细致的工作。没有上述各位的辛勤劳动和卓有成效的努力，就不会有本套教材的面世。在此，向出版社的各位同仁致以诚挚的谢意。

我们希望，改版修订后的《南开国际商务日语系列教材》能够像过去的十年一样，继续得到大家的认可和鼓励，希望有更多的学校、更多的学生使用这套教材学习商务日语。同时希望学界同仁不吝赐教，对教材的不足和谬误之处提出有针对性的意见，为下一次改版修订积累宝贵的素材。

祝愿本套教材为我国的日语教育锦上添花，祈盼我国的商务日语教育日新月异、蓬勃发展！

**王健宜**

2014年12月 於南开园

## 前 言

在我国市场经济的逐步建立和完善过程中，各种经贸活动日趋活跃，尤其是加入 WTO 以后，我国经济已经开始融入全球经济一体化的大潮之中。日本是距离我国最近的发达资本主义国家，其文化背景和经济往来都与我国有着深远的历史渊源，随着两国经贸合作的日益发展，接触商务谈判的机会越来越多，理解并掌握商务谈判过程中的礼仪、技巧等也就变得越来越重要。本书通过模拟实际的谈判场景，让读者学到商务谈判的技巧和方法，内容力求结构清晰、知识系统、深入浅出、与时俱进。

本书适用于大专院校的相关课程，并兼顾日资企业工作人员和广大商贸日语爱好者的使用，旨在不断适应社会的需求，培养能与国际接轨的复合型人才之需要。

本书共分 16 课，从预约开始，按照整个谈判所涉及各个主要场景为顺序编排而成，直到最后签约结束。其中每一课的本文部分介绍该环节的主要内容，然后是配合相关场景的对话，参考文部分补充介绍一些辅助内容。为了方便读者阅读和练习，每课都列出了单词、语法、相关场景下的一些常用表现和课后练习。另外，每课书后均配有一段商务谈判方面的小知识，为读者提供谈判桌上的技巧和智慧。

在本书编写过程中，我们大量参阅了国内外有关商务谈判方面的资料，也得到了许多专家学者的指导与帮助，对此一并表示衷心的感谢。由于水平有限，难免出现错漏，欢迎批评指正。

编者

2014 年 12 月

# 目 录

第一课 预约 .....	1
第二课 访问 .....	17
第三课 宣传介绍 .....	33
第四课 招待 .....	49
第五课 询盘 .....	64
第六课 还盘 .....	79
第七课 品质·规格及数量 .....	94
第八课 价格的交涉 .....	110
第九课 交货期 .....	126
第十课 支付 .....	141
第十一课 信用证 .....	156
第十二课 包装 .....	172
第十三课 运输 .....	187
第十四课 保险 .....	201
第十五课 合同 .....	214
第十六课 索赔 .....	228
练习答案 .....	244
总词汇表 .....	253
参考文献 .....	273

# 第一課

## アポ取り

## 預約

はじめに	P1
本文	P2
会話 I	P6
会話 II	P7
会話 III	P8
参考文	P8
新出単語	P10
文法	P10
覚えておきたい表現	P13
練習	P14
商談のコツ	P16

アポ取りとは、商談のお時間を頂く事で、ここから全てが始まると言っても過言ではありません。

取引先へ訪問する際には、電話でアポイントメントを取ってから伺うのが常識です。突然の訪問は「外出中」である可能性があるのと同時に、相手にとっても迷惑となる場合が多くなります。

また、準備をせずにいきなりアポを取っても、話の整理がついていなければ打ち合わせが混乱してしまいます。

その結果、お互いの信頼関係が損なわれ、その後の仕事もやりにくくなってしまいます。



## 本文

アポイントを取る際、相手が既にお客様（既存顧客）であるか、そうでないか（新規顧客）によってアポイントの取り方も変わってきます。

### 1. 相手が既存顧客の場合

原則としては、電話で

〇月〇日の×時に〇〇の件でお話をさせていただきたいのですが、お時間ご都合いかがでございますでしょうか。

などとある程度フランクに対応してもよいでしょう。

また、頻繁にメールのやり取りをしている場合は電子メールでのやり取りでもかまいません。

### 2. 相手が新規顧客の場合

相手が新規顧客である場合は、当然メールアドレスは知らないでしょうから、電話でのセールスとなります。その際は、「自己紹介」「訪問目的」「訪問日時」「所要時間」などを知らせた上で、担当者に時間を取ってもらうこととなります。具体的な例としては以下のような会話が一般的です。

#### メモを書きましょう

突然恐れ入ります。私、株式会社××の山田と申します。

このたび当社では、〇〇についてのサービスを提供することになりまして、ぜひこの件についてご紹介させていただきたく、お電話させていただきます。

つきましては、10分程度でかまいませんので、近日中に一度ご面会いただけませんか。

私、××映画の角川と申します。

実は先日弊社の新製品【どこでも SFX】の参考資料をご送付させていただきました。

よろしければ詳しい説明でお伺いさせていただきたいと思いお電話をさしあげました。少し、お時間をちょうだいできませんでしょうか。

メモを書きましょう

この場合、特定のサービスの販売などが目的である場合はあらかじめパンフレットなどを郵送しておくのも有効な手段です。

なお、アポイントを取り消したり変更するときは、丁寧にお詫びの気持ちを込めて話すことが大切です。

ただし、できない約束は最初からしないのが鉄則で、何度も取り消しや変更をしていると信用を失ってしまいます。

アポ取り前の最低限の準備

1. 確認事項		
・ 電話番号	・ 担当者名	・ 訪問希望時間
2. 用意するもの		
・ メモ帳、筆記用具	・ スケジュール帳	・ 地図、路線図

アポイントメントの流れ

1. 混乱しないように用件はしっかりまとめておく。

2. 自分の会社名と名前をはっきりと名乗り、あいさつをする。

例文：「いつもお世話になっております。私〇〇社の□□と申します。」

「〇〇商事、営業部の△△と申します。お世話になっております。」

普段よりも高いトーンで話すことを心がけ、早口にならないようにゆっくりを意識して話します。

3. 何の目的で電話をかけたのかを説明する。

例文：「〇〇の件について、お目にかかりご相談させていただきたいのですが。」

「〇〇の件で、お打ち合わせに伺いたいのですが。」  
 「さっそくですが、◇◇の件で□□様にご相談がございます。」  
 「〇〇の件で、ご面会をお願いしたくご連絡いたしました。」

**4. 訪問する時間・人数・面談の所要時間を伝えて、都合のよい日時や場所を確認する。**

例文：「つきましては、来週の午後1時間ほどお時間をいただきたいのですが、ご都合はいかがでしょう。」  
 「当日ですが、わたくしと、〇〇と二名でお伺いいたします。」

自分の都合を通すのではなく、相手の都合を優先するようにしていきます。相手の都合を考慮し、結果的に、仕事に支障がないように物事を運ぶことが求められています。

どうしても自分から会う時間を提案しなければならない場合は、自分の勝手を先に詫びた上でいくつかの選択肢を用意しておきます。

相手のスケジュールを確認する場合

- 自由選択 「来週でしたらご都合はいかがでしょう。」
- 二者択一 「火曜日と木曜日でしたらどちらがご都合がよろしいですか。」
- 日程指定 「木曜日の十三時でいかがでしょう。」

**5. アポイントメントが取れたら復唱と確認をする。**

例文：「2日の15時にお伺いさせていただきます。それではよろしくお願い致します。」  
 「それでは、三月十日木曜日の、午後一時に伺います。一時間ほどお時間を頂きたく存じます。」

その会社へ初めて訪問するときなどは、

場所や会場名、  
 会場の電話番号、  
 最寄り駅名、  
 駅からの所要時間

などを尋ねて、きちんと復唱して確認しておきましょう。  
 地図をFAXで送信していただくとより確実です。

**6. 最後に感謝の言葉を一言添える。**

例文：「お忙しいところお時間をいただき、ありがとうございました。」

**7. 再確認をする。**

アポイントを入れた日から当日まで、一週間以上あく場合には、アポイントの前日の午前中には、変更がないかと確認の連絡を入れるとよい。

**8. 地位の高い人へのアポイントメントは秘書を通す。**

会社役員や役員待遇の部長といった役職の人に会う場合、直接電話をするのは失礼にあたります。

必ず秘書かそれにかわる人に電話し、スケジュールを調整してもらいますが、確認の際には秘書の名前を必ず聞いておきます。

こんな時どうする？

1. 「折り返す」と言われたきり電話がない…

相手が会議や接客中である場合は、1～2時間は待ってみましょう。  
それ以上待つような場合は、「たびたび申し訳ございませんが…」と、もう一度かけてみましょう。

2. 途中で電話が切れた…

基本的にかけた側がかけ直します。携帯電話からかけている場合、原因がこちらにあるケースが多いのですぐにかけ直しましょう。  
重要な要件は極力、携帯電話からかけるのをやめましょう。

3. 取引先の人初対面で、外で会う場合…

このような場合は必ず服装や目印になるものを詳しく伝えたり、万一の時のために携帯電話の電話番号を伝えておきましょう。  
なお、大切な取引相手の場合は、更に念を入れて電話で確認したことをファックスで再度送っておくといった配慮も、ビジネスマンには必要かと思います。

アポイントメントを取る際には、敬語などの言葉づかいだけでなく、声のトーンやテンポにも気を配らなければなりません。

上手なアポイントメントの取り方をマスターして、好スタートをきれるようにしていきます。

## 会話 I

### メモを書きましょう

鈴木：もしもし、劉さんはいらっしゃいますか。私は三洋電機の鈴木と申します。

A：少々お待ちください。

劉：もしもし劉です。こんにちは、いつもお世話になります。

鈴木：こちらこそ、お世話様です。早速ですが、新しいスピーカーの注文を考えておりました、詳細について御社と話をしたいのですが、ご都合はいかがでしょうか。

劉：分かりました。ぜひお話をさせてください。図面や要求仕様はもう明確になっていますか。

鈴木：はい、もう準備しています。

劉：申し訳ございませんが、打ち合わせ前に目を通しておきたいので、メールの添付資料で送ってもらえませんか。

鈴木：分かりました。今日中に図面と要求仕様をおくりします。打ち合わせはいつがいいですか。

劉：来週の月曜日の鈴木さんの都合はいかがでしょうか。

鈴木：午後ならあいていますが。

劉：では、来週の午後の1時ごろ、御社にお伺いします。

鈴木：分かりました。では来週の1時にお待ちしています。

劉：よろしくお願ひします。

## 会話 II

小川：はい、丸井でございます。

秋田：おはようございます。株式会社共進の秋田と申します。

小川：いつもお世話になっております。

秋田：小川様はいらっしゃいますか。

小川：株式会社共進の秋田様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。小川は私でございます。

秋田：小川様、いつもお世話になっております。

先日ご依頼いただきました、築造の件につきまして、ご連絡いたしました。お見積もりを作成いたしましたので、お伺いしたいのですが、ご都合はいかがでしょうか。

小川：ありがとうございます。では来週はいかがでしょうか。

秋田：来週でございますね。ありがとうございます。では、来週の水曜か木曜でしたら、ご都合はいかがでしょうか。

小川：そうですね、それでは、木曜日でよろしいですか。

秋田：はい、かしこまりました。来週十日の木曜日です。時間は午後二時でいかがでしょうか。

小川：はい、いいですよ。午後二時ですね。

秋田：ありがとうございます。

では、来週十日、木曜日の午後二時に、私と部長の加藤の二名でお伺いします。

一時間ほどお時間をいただけますでしょうか。

小川：はい、分かりました。

秋田：どうぞ、よろしく願いいたします。

小川：こちらこそ、よろしく願いいたします。

秋田：失礼いたします。

小川：ありがとうございます。失礼いたします。

## メモを書きましょう

## 会話 III

### メモを書きましょう

- 劉：あのう、勝手なことを言って、誠に申し訳ないのですが、先日のお約束、日時を変更していただけるとありがたいんですが…
- 鈴木：なにか不都合でも？
- 劉：ええ、実は急に上海への出張が決まりまして、二、三日東京を留守にすることになってしまったんです。
- 鈴木：そういう事情でしたら、劉さんが東京に戻られてから、再度日時を打ち合わせるといってしまいませんか。
- 劉：ありがとうございます。では、東京に戻ってから、再度お電話差し上げます。どうも、ご迷惑を掛けて申し訳ありませんでした。
- 鈴木：いいえ、どういたしまして。

## 参考文

### アポイントメール

ビジネスの始まりにアポイントは欠かせません。近ごろでは、メールでのアポを求められる場面も多くあります。それでは、「アポイントメール作成のポイント」について見てみましょう。

#### アポイントメールのポイント3カ条

##### 1. 相手の都合に極力あわせようとの姿勢を見せる

自分の都合を優先せざるをえないときでも、できるだけ相手に配慮した表現をしましょう。

##### 2. 希望日時を明確にし、早く決められるようにする

お互いの都合をすりあわせるためにはある程度の選択肢が必要ですが、選ぶ幅が広すぎて話があいまいにならないようにしましょう。

3. 時間を割いてもらうことへの感謝の気持ちを忘れない

目上の相手にはもちろんのこと、自分が上位であっても「相手に時間や手間を取らせている」という配慮や感謝はしっかりと伝えましょう。

知人の紹介によって初めて営業訪問をお願いするメールの例

×××株式会社  
 マーケティング事業部 課長  
 大井川 渡様 →注意点①  
 はじめまして。  
 ※※※の由比様よりご紹介をいただきました、  
 電報堂エージェンシーの山田太郎と申します。 →注意  
 点②  
 この度は、貴重な機会をありがとうございます。  
 早速ですが、一度、弊社のサービスご紹介のお時間  
 を頂戴できればと思います。  
 私は以下の時間帯であれば、貴社にお伺いできま  
 す  
 が、大井川様のご都合はいかがでしょうか？  
 <候補日時>  
 ・4月3日（金）13:00-17:00  
 ・4月6日（月）10:00-12:00  
 ・4月8日（水）終日 →注意点③  
 ご多忙な時期に申し訳ありませんが、  
 何卒、よろしく願いいたします。 →注意点④  
 □■□□■□  
 電報堂エージェンシー株式会社  
 営業部・第1課  
 山田 太郎  
 〒123-4567 東京都港区赤坂1-2-3  
 (TEL) : 03-3333-7777 FAX : 03-3333-7788  
 (mail) : yamada.taro@xxx.co.jp  
 (URL) : http://www.xxx.co.jp →注意点⑤

注 意 点

- ①特に初訪問の場合は、肩書きなども含めて、宛先はフルネームで記載しておいた方が無難。
- ②相手が認識しやすいように、メールを送った経緯、紹介者などを明記する。
- ③メールのやり取りを最小限にするために、広めに複数の候補日時を提示する。単に「ご都合は如何でしょうか？」などとすると、かえって調整に時間を要するので、要注意！
- ④「お忙しいところ恐縮ですが」など、クッション言葉を使うと相手への印象が良くなる。
- ⑤署名は、相手がこちらへコンタクトをしやすいように、外線の電話番号、会社のURLなども明記する。



## 新出単語



日本語	中文
アポ取り【アポとり】	预约
過言【かごん】	夸大, 夸张; 说得过火
アポイントメント 【appointment】	约定
いきなり	突然, 冷不防, 立刻
損なう【そこなう】	损坏; 伤害; 损伤
フランク【frank】	直率, 坦率
頻繁【ひんぱん】	频繁, 屡次
弊社【へいしゃ】	敝公司
パンフレット 【pamphlet】	小册子
鉄則【てっそく】	铁的法则
支障【ししょう】	故障; 障碍
二者択一 【にしゃたくいつ】	二者选一
最寄り【もより】	附近, 最近
役員【やくいん】	董事; 干部; 干事
折り返す 【おりかえす】	尽快回信; 返回, 折回去; 反复; 叠回

日本語	中文
極力 【きょくりょく】	极力, 尽量, 尽可能, 竭力
念を入れる 【ねんをいれる】	仔细; 注意; 留意; 用心
トーン【tone】	调子, 音调; 色调
テンポ【tempo】	速度, 拍子; 发展速度
マスター【master】	精通, 掌握, 熟练; 雇主; 师傅; 硕士
スタートをきる	出发; 起跑; 开始
目を通す 【めをとおす】	浏览; 通看; 从头到尾看一遍
築造【ちくぞう】	修筑, 营造
見積もり【みつもり】	估计, 估价
時間を割く 【じかんをさく】	匀出时间; 抽空
肩書き【かたがき】	头衔, 官衔; 称呼; 地位
フルネーム 【full name】	姓名全称, 全名
経緯【いきさつ】	(事情的)经过, 原委, 底细, 内情
クッション 【cushion】	缓冲物; 靠垫; 弹簧垫的弹性
コンタクト【contact】	接触; 接点, 触点

## 文法



### 1、…と言っても過言ではない 这么说也不为过

アポ取りとは、商談のお時間を頂く事で、ここから全てが始まると言っても過言ではありません。