



附MP3光盘

一本真正的“商务日语会话入门书”!

ビジネス会話教本

标准商务日语

口语大全

- 最完整、最全面的商务日语口语——6大板块，98个会话例，15个演讲例，商务口语分场景归纳。
- 最常用、最真实的职场日语场景——涵盖职场白领在公司内、外，各种场合的代表性会话场面。
- 最地道、最实用的商务日语会话——让你掌握与上司、贸易伙伴等必备的敬语、自谦语和商务寒暄语。
- 最纯正、最清晰的日籍专家朗读——光能看懂还不够，要每天听一听，嘴巴动一动，自会变成日语达人。

赠

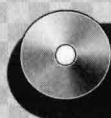
《就职、面试的应答例，商务即席演讲例》实用手册。

目黒真実 細谷優 著 邱丰 译

ビジネス会話の基本  
 社内での会話編  
 ビジネス電話編  
 接客、応対編  
 接待、宴会編  
 商談、交渉編



大连理工大学出版社



附MP3光盘

一本真正的“商务日语会话入门书”!

# 标准商务日语 口语大全

## ビジネス会話教本

目黒真実 細谷優 著 邱丰 译



大连理工大学出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

标准商务日语口语大全 / (日) 目黑真实, (日) 细谷优著. — 大连: 大连理工大学出版社, 2010. 6  
ISBN 978-7-5611-5557-8

I. ①标… II. ①目… ②细… III. ①商务—日语—  
口语 IV. ①H369.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 097727 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 传真:0411-84701466 邮购:0411-84703636

E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn

大连印刷三厂印刷 大连理工大学出版社发行

---

幅面尺寸:165mm×235mm	印张:16	字数:302千字
附件:光盘1张		印数:1~5000
2010年6月第1版		2010年6月第1次印刷

---

责任编辑:张凡

责任校对:春晓

封面设计:孙宝福

---

ISBN 978-7-5611-5557-8

定 价:35.00 元

# 前 書 き

この「ビジネス会話教本」は、以前「ビジネス会話の基本」として出版されたものの会話例を増やし、また、各 Unit に分けて教室教材として編集し直したものです。

さて、この「ビジネス会話教本」の内容は単にビジネスだけでなく、広く丁寧なフォーマルな会話の基本となるものです。事実、日本語学校、そして日本の大学も卒業して日本の企業に勤めて何年も経つ教え子から寄せられるのは、「きちんとしたフォーマルな日本語が話せない」と言うことです。普段の会話では何の問題もない彼らがこうした問題にぶつかるのは、日本の会社に就職してからのようです。そこには敬語や公私の別にうるさい日本社会がありますし、また、そのことで社内や取引先とのトラブルに遭遇しているからでしょう。

確かに、会社内でも親しい同僚との会話であればフレンドリーな普通体口語でいいのですが、上司との会話や、取引先や顧客との会話となると全て敬語体のフォーマル会話になり、最低限、丁寧語と敬語の知識を身につけておかなければなりません。この敬語体のフォーマル会話というのは日本語学習者にとってかなり修得が難しいもので、一朝一夕に身につけられるものではありません。いえ、日本人にとっても難しいのであって、新入社員の研修会で最初に敬語教育がなされているという現実が、何よりも今の日本の現状を雄弁に物語っていると言えるでしょう。そのため、この「ビジネス会話教本」ではビジネス会話の基本となる敬語・丁寧語、ビジネス用語を身につけるために、各 Unit にある練習問題が配置してありますので、十分にご活用ください。

さて、ここでは、ビジネスマンの一日の生活の中で、社内また取引先との間で  
交わされる代表的な会話場面はほとんど取り上げられたと思います。しかし、ビ  
ジネス上で遭遇するあらゆるケースを網羅するのは不可能ですし、特に商談の進  
め方、条件の駆け引きや交渉、苦情処理、契約書の取り交わしなど、ビジネスの  
核心ともなるビジネス会話の世界については、「こんな場合にはどう言ったらいい  
か」という様々なケース・スタディーが必要となってきますし、とてもこの小冊  
子で取り上げられるものではありません。ですから、本著は本格的なビジネス会  
話を学ぶための「ビジネス会話入門書」と言えるでしょう。

2010年2月

著者 目黒真実

# 目 次

## I 部 ビジネス会話の基本

Unit 1	尊敬の表現	2
001	<会話例1>お客の注文を取る	
002	<会話例2>上司に来客を知らせる	
Unit 2	謙讓の表現	6
003	<会話例1>はじめまして	
004	<会話例2>上司を取引先に紹介する	
Unit 3	上司や取引先の呼び方	10
005	<会話例1>上司の呼び方	
006	<会話例2>取引先の呼び方	
Unit 4	丁寧表現	14
007	<会話例1>昇進を祝う	
008	<会話例2>面会を求める	
Unit 5	敬語の誤用	18
009	<会話例1>上司のお宅への電話	
010	<会話例2>レストランで	

## II 部 社内での会話編

Unit 6	あいさつ(1)	24
011	<会話例1>おはようございます お先に失礼します	
012	<会話例2>残業している同僚への一言	

<b>Unit 7</b>	<b>あいさつ (2)</b> .....	28
	013、 <会話例1>朝礼でのスピーチ	
	014、 <会話例2>外出時のあいさつ	
<b>Unit 8</b>	<b>相づち・ねぎらい</b> .....	32
	015、 <会話例1>相づちを打つ	
	016、 <会話例2>部下をねぎらう一言	
<b>Unit 9</b>	<b>指示・依頼する (1)</b> .....	36
	017、 <会話例1>部下に指示する	
	018、 <会話例2>先輩に依頼する	
<b>Unit 10</b>	<b>指示・依頼する (2)</b> .....	40
	019、 <会話例1>困難な仕事を指示する	
	020、 <会話例2>上司に身元保証人を依頼する	
<b>Unit 11</b>	<b>指示・依頼を断る</b> .....	44
	021、 <会話例1>上司からの指示を断る	
	022、 <会話例2>同僚・先輩からの依頼を断る	
<b>Unit 12</b>	<b>報告する (1)</b> .....	48
	023、 <会話例>上司への業務報告	
	<社内文書例>業務報告書	
<b>Unit 13</b>	<b>報告する (2)</b> .....	54
	<社内文書例>出張報告書	
	024、 <会話例>上司への出張報告	
<b>Unit 14</b>	<b>連絡する</b> .....	58
	025、 <会話例1>病気で会社を休む	
	026、 <会話例2>外出時の連絡	
<b>Unit 15</b>	<b>相談する</b> .....	62
	027、 <会話例1>上司の指示を仰ぐ	
	028、 <会話例2>上司の判断を仰ぐ	

Unit 16	上司に進言する	66
029	<会話例1> 疑問提示型 対案提示型	
030	<会話例2> 慎重論型	
Unit 17	会議で発言する	70
031	<会話例1> 課内のミーティング	
032	<会話例2> 営業会議で発言する	
Unit 18	謝罪する	78
033	<会話例1> 遅刻を詫げる (1) (2)	
034	<会話例2> 部下の不始末を詫げる	
Unit 19	弁明する	84
035	<会話例1> 取引先とのトラブル	
036	<会話例2> お客とのトラブル	

### Ⅲ部 ビジネス電話編

Unit 20	電話をかける	90
037	<会話例1> 電話をかける (基本型)	
038	<会話例2> 初めての電話	
Unit 21	電話を受ける (1)	94
039	<会話例1> 朝の電話を受ける	
040	<会話例2> 電話を取るのが遅れたとき	
Unit 22	電話を受ける (2)	98
041	<会話例1> 同姓の名指し人がいるとき	
042	<会話例2> 他部署宛の電話を受けたとき	
Unit 23	電話を受ける (3)	102
043	<会話例1> 取り次ぎの最中に電話を切ってしまうとき	
044	<会話例2> 間違い電話を受けて 声が聞き取りにくいとき	



<b>Unit 24 電話を受ける (4)</b> .....	106
045 <会話例 1> 本人が不在のとき	
046 <会話例 2> 急用の電話を受けて	
<b>Unit 25 伝言を受ける</b> .....	110
047 <会話例 1> 伝言する	
048 <会話例 2> 上司の家族からの電話	
<b>Unit 26 伝言する</b> .....	114
049 <会話例 1> 長い伝言を受ける	
050 <会話例 2> 取引先からの伝言を上司に伝える	
<b>Unit 27 アポイントを取る (1)</b> .....	118
051 <会話例 1> 電話でアポイントを取る	
052 <会話例 2> メールと電話でアポイントを取る	
<b>Unit 28 アポイントを取る (2)</b> .....	122
053 <会話例 1> 初対面の人とアポイントを取る	
054 <会話例 2> アポイントを変更する	

#### IV部 接客・応対編

<b>Unit 29 受付での応対 (1)</b> .....	128
055 <会話例 1> アポイントがある大切な客	
056 <会話例 2> アポイントがある通常の客	
<b>Unit 30 受付での応対 (2)</b> .....	132
057 <会話例 1> アポイントがない場合	
058 <会話例 2> 代理の者を呼ぶ	
<b>Unit 31 面会を断る</b> .....	136
059 <会話例 1> 丁寧に来客を断る	
060 <会話例 2> 不審な人物の面会を断る	

Unit 32 応接室での応対 (1) ..... 140

061 <会話例1>大切な来客を迎える

062 <会話例2>来社を要請した客への応対

Unit 33 応接室での応対 (2) ..... 144

063 <会話例1>初対面の来客との応対

064 <会話例2>セールスの来客との応対

Unit 34 別れ際の応対 ..... 148

065 <会話例1>来社を願った客を見送る

066 <会話例2>話の切り上げ方

## V部 接待・宴会編

Unit 35 自宅に招かれる ..... 154

067 <会話例1>部長宅に招待されて

068 <会話例2>もてなしを受けて

Unit 36 取引先を接待する ..... 158

069 <会話例1>接待の場で酒を勧める

070 <会話例2>取引先から接待を受けたとき

Unit 37 接待や贈り物の断り方 ..... 162

071 <会話例1>接待を断るとき

072 <会話例2>贈り物を断るとき

Unit 38 宴会でのスピーチ ..... 166

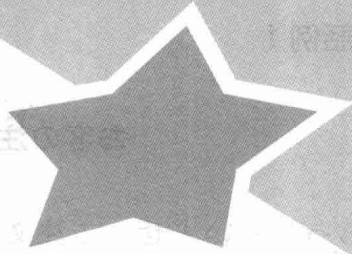
073 <会話例1>忘年会での幹事のスピーチ 乾杯の音頭

074 <会話例2>結婚式での乾杯のスピーチ

## VI部 商談・交渉編

Unit 39	セールストーク	172
075	<会話例1>客の相談に応じる	
076	<会話例2>商品を紹介する	
Unit 40	訪問販売	176
077	<会話例1>家庭訪問販売	
078	<会話例2>会社訪問販売	
Unit 41	商談の切り出し方	180
079	<会話例1>新規取引を申し込む	
080	<会話例2>価格交渉に移る	
Unit 42	照会と説明	184
081	<会話例1>取引条件を尋ねる	
082	<会話例2>提案書の説明をする	
Unit 43	依頼と承諾	188
083	<会話例1>売掛金の期日前支払いの依頼	
084	<会話例2>前金送付を依頼する電話	
Unit 44	依頼と断り	192
085	<会話例1>融資の依頼を断る	
086	<会話例2>講演依頼を断る	
Unit 45	交渉する(1)	196
087	<会話例1>卸値値下げの要請	
088	<会話例2>納期変更の要請	
Unit 46	交渉する(2)	200
089	<会話例1>価格交渉が不調のとき	
090	<会話例2>卸値の値下げ要請を断る	

Unit 47	催促する	204
091	＜会話例 1＞支払いを督促する	
092	＜会話例 2＞支払いの三度目の督促	
Unit 48	抗議する	208
093	＜会話例 1＞納期の遅れを抗議する	
094	＜会話例 2＞不良品の混入を抗議する	
Unit 49	詫げる	212
095	＜会話例 1＞納期の遅れを詫げる	
096	＜会話例 2＞客に失礼を詫げる	
Unit 50	お祝いとお悔やみ	216
097	＜会話例 1＞昇進祝賀パーティーで	
098	＜会話例 2＞お通夜の席で	



# I 部

## ビジネス会話の基本

# Unit 1

## 尊敬の表現

### 001 会話例 1

#### お客の注文ちゅうもんを取る

店員：いらっしゃいませ。ご注文は何になさいますか。

客：メニューを見せてください。

店員：はい、こちらにございます。お決まりになりましたら、お呼びください。

客：あとう、水をお願いします。

店員：はい、ただ今、お持ちします。

……（しばらくして）……

客：この中華料理のフルコースをください。

店員：はい。お飲み物はいかがなさいますか。

客：じゃ、紹興酒しょうこうしゅを一本ください。

店員：かしこまりました。では、少々お待ちください。

(ご) 注文：点菜

メニュー：菜单

フルコース：按照一定顺序上菜的正餐

いかが：怎么样、如何

紹興酒：绍兴酒（黄酒的一种）

かしこまる：知道

## 上司に来客を知らせる

孫 : 部長、お客様がお見えです。

部長 : どちら様？

孫 : 田中商事の<sup>しょうじ</sup>後藤<sup>ごとう</sup>様とおっしゃっていました。

部長 : あっ、そう。それで、今、後藤様はどちらにいらっしゃる？

孫 : <sup>おうせつしつ</sup>応接室でお待ちです。

部長 : わかった。すぐ行く。

お見えです : 光临

おっしゃる : 叫

いらっしゃる : 在

お待ちです : 等候

## 一言アドバイス

1. <会話例1>はお客様の注文を取る場面です。「～ください／～てください」は同等かそれ以下の人に対して使う依頼表現なので、お客から店員に対して使うのはかまいませんが、店員がお客に対して使うととても失礼になります。ですから、「お（V）ください」の敬語形を使いましょう。
2. <会話例2>は上司に来客を知らせる場面です。「お見えになっています→お見えです／お待ちになっています→お待ちです」のように、「お（V）になっています」を、短く「お（V）です」と言うことができます。

## ポイント

友達同士での会話のときはあまり気にしなくてもいいのですが、ビジネス会話では敬語体が基本です。ですから、敬語の使い方が身に付いていなければ、そもそもビジネス会話はできません。では、まず、相手または相手に関係のある人や持ち物・状態・動作を敬って使う尊敬語・尊敬表現の復習から始めましょう。

### ■ いろいろな尊敬表現

1. 尊敬形<動詞+「～(ら)れる」の形>  
例:「もう先生は来られていますか」
2. 尊敬形<「お/ご」や「様」などの接続語、接尾語をつけるの形>  
例:「お考え」「ご<sup>しごと</sup>息様」「ご夫人様」
3. 尊敬形<「お/ご」+動詞+「になる/なさる/くださる」の形>  
例:「ご来店なさる」「ご検討くださいませんか」
4. 尊敬語<特別な動詞を使って、尊敬の気持ちを表す言い方>  
例:「おっしゃる」「いらっしゃる」「ご覧になる」

### ■ よく使う言い換え (尊敬)

言う・話す	おっしゃる/お話しになる
行く	いらっしゃる/おいでになる
来る	いらっしゃる/おいでになる/お見えになる/お <sup>ご</sup> 越しになる
見る	ご <sup>らん</sup> 覧になる
聞く	お聞きになる
会う	お会いになる/お会いくださる
食べる	召し上がる
する	なさる
知っている	ご存じです
思う	お思いになる/おぼしめす
いる	いらっしゃる
着る	お <sup>め</sup> 召しになる
問う	お <sup>たず</sup> 尋ねになる



## 練習

(1) 敬語形を作って会話を完成させてください。

例：山田専務と 会う

鈴木：山田専務と (お/ご) 会いに なりましたか。

李：はい、(お/ご) 会いしました。

1. 部長を 駅まで 送る
2. 課長に 資料を 渡す
3. 社長に 伝える
4. 教授を パーティーに 呼ぶ
5. お得意様<sup>とくいさま</sup>を 空港まで 見送る
6. 会長に 連絡する
7. 校長に その件を 質問する
8. お客様を 別室<sup>べつしつ</sup>に 案内する

(2) 敬語動詞を入れて会話を完成させてください。

例：「何時ごろまで、ここに (いらっしゃいます) か。」

「10時ごろまでいます。」

1. 「朝食にはいつも何を ( ) か。」  
「パンと野菜サラダを食べます。」
2. 「今朝の新聞を ( ) か。」  
「はい、見ました。」
3. 「あの方を ( ) か。」  
「いいえ、知りません。」
4. 「先生は何時に来ると ( ) か。」  
「9時までに来ると言いました。」
5. 「何に ( ) か。」  
「コーヒーにします。」