



实用 商务日语会话



IT化社会で通用する

実践的ビジネス日本語会話

宿久高 [日] 中岛英机 编著



实用 商务日语会话

IT化社会で通用する

実践的ビジネス日本語会話

宿久高 [日] 中岛英机 编著

图书在版编目(CIP)数据

实用商务日语会话/宿久高,(日)中岛英机编著.

—上海:上海外语教育出版社,2012

ISBN 978-7-5446-2786-3

I. ①实… II. ①宿…②中… III. ①商务—日语—口语 IV. ①H369.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 086046 号

出版发行: 上海外语教育出版社

(上海外国语大学内) 邮编: 200083

电 话: 021-65425300 (总机)

电子邮箱: bookinfo@sflep.com.cn

网 址: <http://www.sflep.com.cn> <http://www.sflep.com>

责任编辑: 王 俊

印 刷: 同济大学印刷厂

开 本: 787×1092 1/16 印张 13.25 字数 252千字

版 次: 2012 年 11 月 第 1 版 2012 年 11 月 第 1 次印刷

印 数: 3 000 册

书 号: ISBN 978-7-5446-2786-3 / H · 1347

定 价: 29.00 元

本版图书如有印装质量问题,可向本社调换

前言

在世界各国中,日本是一个企业立国的成功范例。1868年的明治维新以后,日本向西方敞开了大门,通过向西方学习,学到了西方的企业经营模式,并结合日本的国情,对西方的企业经营模式进行吸收、改造和创新,经过长期的努力,创立了独具日本特色的经营模式,并取得了成功。

日本企业经营的特点主要有:1. 意思决策,通过稟议制度或会议方式集体决策。2. 原则上实行终身雇用制,员工服务于某一个企业,在到达退休年龄之前,与企业保持雇佣关系,并依据能力、贡献和年资获得加薪和晋升。3. 除船员工会以外,不设行业工会,不同企业内部设有自己的企业工会,劳资关系较和谐。4. 就资本结构而言,借贷资本的比例远远高于自有资本,设备等资金的筹措多采取从银行贷款的方式。5. 生产关系稳定。汽车等装配工业,零部件大部分对外采购;钢铁等设备工业则将部分工作委托专业公司。

日本企业的有效管理和高效运行,除了健全的管理制度外,主要有赖于富有日本特色的企业文化。企业管理人员的高度责任感,企业员工一丝不苟的认真态度和忘我劳动的奉献精神,企业上下一心、同舟共济的连带感……所有这些,无一不反映出日本独特的企业文化。

随着通讯和计算机技术的发展,信息技术迅速普及,日本企业的国际化程度不断提高,企业的经营模式和企业间、人际间的交流方式也发生了根本性的变化。以往桌面上厚厚的纸质资料被电子文件所代替,信息的上传下达也由电子文件取而代之。然而,所谓“万变不离其宗”,运用现代化手段的日本企业的经营模式,或许会催生新的企业文化,但是,日本企业独特的传统文化,却永远是日本企业不断发展的原动力。

为了让学生了解日本的企业文化,我和在我校任教的中岛英机先生合著了这

套商务日语教材,由“会话”和“写作”两册构成。中岛英机先生原为日本理光公司旗下的一分公司的社长,在企业工作了40余年,位至高级管理岗位,有着丰富的企业工作经验。教材中的很多内容都源自中岛先生的工作实践,不仅选材适当,而且具有很强的可操作性。

编写教材的目的是为了让学生掌握日语。但是,如果仅仅掌握了作为语言形式的日语,而对支撑和左右这一语言形式的内容——日本文化——没有较深入的了解,那么,所掌握的日语是苍白无力的,难以起到与日本人交流和沟通的作用。这是因为,一种语言形式,只有在相应的语境和特定的语言背景下才能产生关联意义,才能起到交流的作用。

考虑到学生日语学习的实际情况和知识接受规律,本教材名为《实用商务日语会话》,在写作过程中突出了以下特点:1. 实用性。各种场合的会话设计均以日本企业内部及企业间日常业务往来和交流的实际场面为背景,只要掌握就可以运用。2. 以学生为本,突出了学生学习时的自主性。课文中的每个词都标有日语读音,一目了然,加之一些必要的图表,具有视觉冲击力,便于学生记忆。3. 词汇、语法解释简洁明快。会话是在精读课的基础上,或与精读课同步学习的课程,相关语法事项在精读课中已经学过,无须在此再作详尽的解释。4. 突出了互动性。每篇课文都由范文和会话练习构成,练习附有参考答案。5. 突出了文化特点。每篇课文都讲到了各种场合的注意事项和文化因素,把学习日语和了解日本文化融为一体。

我衷心地希望学生通过本教材的学习,不仅能够掌握地道的日语、掌握日本企业应用文的写作方法,而且能够通过学习日语会话和日语应用文写作,更好地了解日本文化,尤其更好地了解作为日本文化组成部分的日本的企业文化,为就业开辟新的路径,为国家的发展、为中日两国间的交流作出应有的贡献。

宿久高

2012年8月3日

本書の狙い

通信インフラ(infrastructure 必要な社会的基盤)の整備とコンピューター技術の進歩に伴い、瞬く間に全世界へ普及したIT化(Information Technology 情報技術)は、企業の社内・社外での仕事のやり方、及びコミュニケーション(communication 意思疎通・伝達)の方法を一気に様変わりさせました。

例えば、以前は机の上に分厚い資料ファイル(file 書類綴り)を置いて仕事をしましたが、今ではプリント・アウト(print-out 印刷)された1~2枚の資料を置くだけです。

社員用の机は、書類や資料を入れる引き出しすら付いていません。あるのはネットワーク端末機のワークステーション(work station)だけです。広いスペースを取っていた資料や伝票の保管庫は、オフィス(office 事務所・仕事場)から消えてしまっています。

それらは全てコンピューターのファイル(記憶装置)に、保存されているからです。

又、社内文書(指示命令・報告・連絡・記録・企画・計画・提案・出金伝票・会計帳簿など)、社外文書(挨拶・通知・取引契約・見積書・請求書・交渉など)の作成と処理は、全て電子化されています。

更に、会議では複写(コピー)された案件書類を沢山配布されたものですが、今ではパソコン画面やスクリーンを見て会議が進められますし、遠隔地とはテレビ会議システムを使って行われます。

インターネットの普及は、企業ホームページ(Web)を通してお客様との結びつきを広め、企業の広告宣伝(経営方針・業績報告と計画・新製品紹介・採用計画と募集など)や商品の予約・注文・配送にも活かされています。

これらIT化社会への対応は、企業がグローバル化していく上で不可欠です。

しかし、IT化社会になったとは言え、お客様や取引先への挨拶・案内・連絡・通知など、格式を重んじる文書は、今も書面にして出します。つまり、仕事のやり方の基本が変わったということではなく、IT技術を活用しているのです。

日本企業文化の特徴「相手を思い遣るコミュニケーション」は、丁寧な表現は固より相手を敬う・自分を遜らせる独特な表現と対応マナーで、日々の仕事に欠かせま

せん。

更に、日本の企業の^{きぎょう}仕組・^{しきみ}組織・^{そしき}仕事の進め方はどうなのか、どんなビジネス・ルールを守らなければならないか、そして心得^{こころえ}ておきたいビジネス・マナーとは何か。それらのことを知った上で、ビジネス日本語を^{まな}学びたいものです。

日本語を^{じようず}学び上手に日常会話^{にちじようかいわ}は出来ても、以上のことを理解^{りかい}し習得^{しゅうとく}していなければ、ビジネスの世界では通用^{せかい}しないことが多々あると思われます。

例えば、色々なビジネス場面^{いろいろ}での、会話やスピーチ、ビジネス文書^{ぶんしよ}や手紙・ハガキを書くことなどです。

本書は「IT化された社会で、実践^{じっせんてき}的に対応^{たいおう}できるスキル(skill 能力)の向上^{のうりよく}」を、キーワード(key word 問題解決^{かぎ}の鍵)にして解説しました。

しかし、日常的なコミュニケーションの入り口^{にちじようてき}を紹介^{くちしようかい}したに過ぎません。希望^{きぼう}の会社^{はたら}で働きいろんな場面^{ばめん}を体験^{たいけん}し、より高い日本語能力^{のうりよく}を身^みに付けていただきたいものです。

日本企業^{にほん きぎょう}で働く人、又は母国企業^{はたらく}で日本企業とのパイプ(pipe 繋ぎ役^{つな})を務めたい人^{つと}に、少しでもお役に立てれば幸甚^{こうじん}に思います。

中島英機
2012 年 8 月 吉日

本書の使い方

ビジネス会話は、あなたの会話の良し悪しでは済みません。会社の代表として、責任を持てる会話が出来てくれることを求められます。何気なく話した言葉が、あなたの信用を失うだけでなく、会社に多大な迷惑を掛けてしまうことになり兼ねないからです。

本書は、第一課から第四課で、会話の質を高めるために、日本企業の仕組みと組織・ビジネス会話の基本的な心得・日本企業の独特なコミュニケーションについて解説しました。

第五課から第十八課は、それぞれのビジネス場面での会話の心得と基本形、及びモデル会話を紹介しました。

第十九課から第二十二課は、人と付き合う上で必要な挨拶の心得とスピーチの基本形、及び司会者の心得と挨拶・モデルスピーチ。

第二十三課では、日本企業への就職を望まれている方のために、企業が求める人材と就職試験の心得、及び面接試験のモデル会話を紹介しています。

各課の理解と習熟度を確保する練習問題とロールプレイ、更に会話場面を設定しての自習訓練を加えています。巻末の解答例を参考にしてください。

各課の新出語(外来語のカタカナ用語とIT 用語を含め)は、中国語の翻訳を書きました。日常的に使われるカタカナ用語とIT 用語は、付録として解説を付けましたので、英語のスペル(spell 綴り)と一緒に覚えてください。

最後に、「努力に勝る才能なし」と言います。

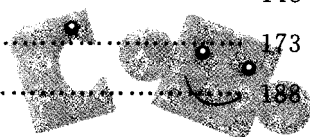
あなたの努力は、将来の母国の発展と世界平和に役立つために、注がれているのです。

正確なコミュニケーションで、お互いの意志の疎通を図り、人との絆を強め、豊かな社会の実現に向けて、大いに貢献されることを祈念しています。

筆者謹啓

【目次】

第 1 課	日本企業の仕組みと組織	1
第 2 課	ビジネス会話の基本的な心得	6
第 3 課	日本企業の独特なコミュニケーション(一)	10
第 4 課	日本企業の独特なコミュニケーション(二)	17
第 5 課	自己紹介	22
第 6 課	自己紹介のモデル会話	26
第 7 課	社内の電話対応の心得と基本形	32
第 8 課	社内の電話対応のモデル会話	38
第 9 課	社外との電話対応の心得と基本形	45
第 10 課	社外との電話対応のモデル会話	50
第 11 課	上司との会話の心得と基本形	59
第 12 課	上司とのモデル会話	64
第 13 課	先輩・同僚との会話の心得と基本形	71
第 14 課	先輩・同僚とのモデル会話	75
第 15 課	お客様との商談会話の心得と基本形	82
第 16 課	お客様との商談モデル会話	90
第 17 課	コールセンターの会話と心得	102
第 18 課	CSRの基本対応とモデル会話	108
第 19 課	挨拶の心得と基本形	117
第 20 課	スピーチの心得と基本形	122
第 21 課	司会者の心得と挨拶	128
第 22 課	モデルスピーチ	132
第 23 課	就職試験の面接会話	141
各課の理解確認とロールプレイ(モデル解答)		148
こんな場面で、どう言いますか(モデル解答)		173
付録	ビジネス・カタカナ用語解説	188



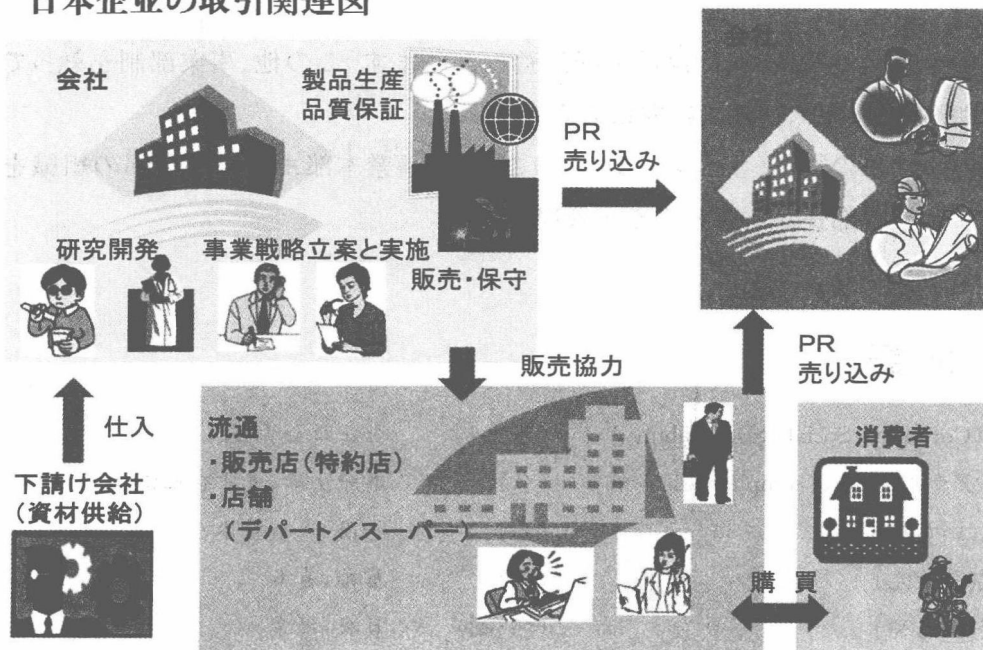
日本企業の仕組みと組織

日本企業は、CSR(企業の社会的責任)やコンプライアンス(法的順守)を重視し、中・長期経営ビジョンにそって年度毎に短期経営計画を作り、経営者と社員が一丸となり、業績目標を達成すると共に、経営基盤を強くし将来の躍進のために、問題解決・改善について日夜努力を重ねています。

欧米企業のトップダウン型経営(トップが示す中短期ビジョンを、指示通りに仕事する)と異なり、日本企業はボトムアップ型経営です。ボトム(bottom 底)アップ型経営とは、トップが示す中短期ビジョンを如何に実現するか、経営者と社員が一緒に考えて考え、経営計画を作成し、実施計画を達成していく手法です。

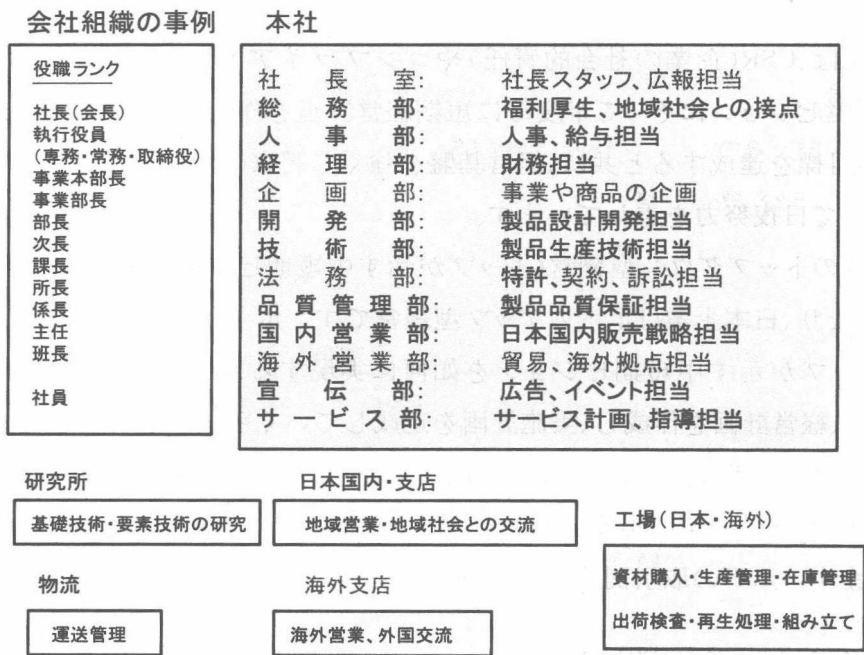
もちろん、お客様最優先経営(顧客満足度の向上)をベースに、物作りから販売・品質保証まで、その役割を担う各関連部門(取引企業)との協力によって、仕事は進められています。以下の取引関連図は、一般的な流れです。

日本企業の取引関連図



第 1 課

会社の組織は、経営環境や社会環境に対応した、短・中期の経営戦略によって作られます。本社・研究開発・工場・物流・国内や海外の拠点など、それぞれの部門で役割を担い、業績計画を達成するために指示・管理・指導を通して部門を活性化させる役職があります。以下の組織図は、それぞれの部門と役割の一般的な事例です。



役職ランクの社長・執行役員を経営者と言います。この他、事業部制を執っている会社がありますが、一般的に大企業です。

製品や仕事の役割(オペレーション)ごとに、事業本部または事業部の組織を作ります。事業本部長から課長までが管理職です。

新出語

CSR(Corporate Social Responsibility)	(名)	企业社会责任
コンプライアンス(compliance)	(名)	遵守法律, 遵守企业伦理
一丸(いちがん)	(名)	一团, 一个整体
基盤(きばん)	(名)	基础, 基本
日夜(にちや)	(名・副)	日夜, 经常
トップダウン型(top down がた)	(名)	自上而下型(管理模式)

ボトムアップ型(bottom up がた)	(名)	自下而上型(管理模式)
ビジョン(vision)	(名)	构想, 蓝图
ベース(base)	(名)	基础
品質(ひんしつ)	(名)	品质, 质量
役割を担う(やくわりをになう)	(慣用)	承担责任
関連(かんれん)	(名・自サ)	关联, 关系
取引(とりひき)	(名)	交易, 贸易
役職ランク(やくしょくランク)	(慣用)	职务级别
執行役員(しっこうやくいん)	(名)	执行董事
執る(とる)	(他五)	执行, 实行
活性化(かつせいか)	(名・自サ)	激活, 活化
仕入(しいれ)	(名)	采购, 买进
下請け(したうけ)	(名)	转包, 分包
売り込み(うりこみ)	(名)	推销
拠点(きょてん)	(名)	据点, 阵地
コンシューマ(consumer)	(名)	个人消费者
ユーザー(user)	(名)	客户
カスタマー(customer)	(名)	老客户, 常年客户
アカウント(account)	(名)	账号, 账户
クライアント(client)	(名)	(广告主, 辩护及税务处理等的)委托人

解 説

語彙・文法

1. 一丸となる/同心協力, 团结一心。

- ◎ 難局には社長を中心に一丸となる必要があります。
- ◎ 全社一丸となって戦います。
- ◎ 数々の企画をチーム一丸となって作り上げ、実績をあげてきました。

2. ～にそって/按照, 依据。

- ◎ 経営ビジョンにそって経営計画を作ります。
- ◎ 既定方針にそって実施します。
- ◎ マニュアルにそってビジネス文書を作成しました。

第1課

3. ～について/就, 围绕。

- ◎ 事故の原因について説明します。
- ◎ 日本の企業文化について研究論文を書きました。
- ◎ 経営方針についての説明を受けました。

4. いかに～か/如何, 怎样。

- ◎ IT化社会にむかって、我々はいかに対応しますか。
- ◎ この仕事がいかに精神的な苦勞が多いかが、やってみて初めて実感できました。
- ◎ 今年の夏はいかに消費電力を節約するかが問題ですね。

5. ～によって/通过, 依据。

- ◎ 仕事は各関連部門との協力によって、進められています。
- ◎ 給料をカットすることによって、不況を乗り切ろうとしています。
- ◎ コンピューターによって、大量の文書管理が可能になりました。

6. ～を通して/通过。

- ◎ 実験を通して得られた結果しか信用できません。
- ◎ 今日では、マスメディアを通して、その日の内に世界の出来事を知る事ができます。
- ◎ 仕事を通して自分に自信を持てるようになりました。

7. ～ごとに/毎, 每一。

- ◎ この目覚まし時計は、5分ごとに鳴ります。
- ◎ 子供と言うものは、新しいことを見るごとに大きくなっていくものです。
- ◎ 彼は、会う人ごとに今度建てた家のことを自慢しています。



関連知識

【ビジネスで言うお客様/1】

ビジネスとは、需要者が求める商品やサービスを、供給者が提供することです。

一般的に言うお客様とは、供給者(企業や個人事業者)が提供する商品やサービスを、需要者(企業・団体・個人)が、対価を払って使う顧客(お得意さまの意味で、満足されている客)のことです。

民間非営利組織(Non Profit Organization/NPO)は、顧客からの対価を求めません。

企業で言う顧客は、供給と需要の関係を次のように、カタカナで表現します。

個人消費者のことを「コンシューマ」、商品やサービスを使う客(一時的や継続的な取引客のことを言う)のことを「ユーザー」、継続的に取引をしている客のことを「カスタマー」、広告主・弁護や税務処理などの依頼人のことを「クライアント」、インターネット上の情報を利用できる権利を持つ客のことを「アカウント」と言います。

第1課の理解を確認しましょう

1. 日本企業の経営型は、なんと呼びますか。
2. その経営型の特徴は、なんですか。
3. 日本企業が重視している2つのことがあります。それはなんですか。
4. 経営者と社員が日夜努力を重ねていますが、どんなことですか。
5. 日本企業の組織と役割について、説明してください。



ビジネス会話の 基本的な心得

● 心得の1. 相手を思い遣る(気遣う)コミュニケーション

会話の原点は、相手を思い遣る(相手を気遣う)コミュニケーションです。

つまり、自分の意図するところを如何に上手に相手に伝えるか、そして相手から期待する反応を聞き出せるか、そのポイントは、あなたの真摯な姿勢と謙虚な気持ちです。

言葉を繋ぐだけでは真の会話とは言えません。相手を思い遣り(気遣い)、意志の疎通を図ることが大切です。

ビジネス会話は、礼儀正しく、相手との会話の呼吸を計り、更に目線や手ぶり身振りにも気を配る必要があります。

会話の呼吸を計るとは、お互いに緊張した雰囲気の中ですから、気持ち良く話を盛り上げていくために必要な相槌と間の取り方です。

相槌とは、「そうですね」「はい」「ごもっとも」など一般的な同意と、相手の特技や自慢話を聞いて使う「さすがですね」「それは凄いですね」「敬服いたします」などの感動の同意、それとは逆な場の「そうでしょうか」「それはちょっと」「それは如何かと」と疑問や反対の意を表すものが有ります。

間の取り方とは、声の抑揚と話すスピードの変化で、名曲のリズムに似ています。

縦板を流れるような一定したリズムでは、相手の心に響きません。

● 心得の2. 場を弁える

場を弁えるとは、上司や先輩を差し置いて話をしない、その場に無関係なことを突然切り出さない、などのことを言います。

あなたが自分の立場を心得ていれば、上司や先輩の話を真剣に聞き、話題がどのように進んでいるのか注意が必要です。

更に、社会やビジネス動向に関心を持ち、いろんな話題に付いていける努力も必要です。

● 心得の3. ビジネスは公的な場

友人達との会話は私的な場ですから、親しみを込めた普通語で話しますが、ビジネスは相手との関係(立場)や状況に応じた敬語を使います。

社内での自己紹介・上司や先輩・同僚との仕事の会話や電話応対、社外での自己紹介・商談・電話応対・お客さまへのお礼やお詫び、更にパーティーでの挨拶など、さまざまな場面で、礼儀を弁えた丁寧語・尊敬語・謙譲語を使い分けます。

● 心得の4. 話上手は聞き上手

自分の主張に対して相手がどのように感じているか、つまり賛成・反対の理由を聞き出して、次の説得案を見出します。

例えば「と、仰いますと」「反対されておられることは、×××の理由からでしょうか?」と質問し問題点を確認することです。

また、あまり意見を言わない人の場合は「この提案は、如何でしょうか」と相手の意見を聞き出すことも必要です。

自分の主張は、遠慮なく述べて良いのですが、相手に話をさせる(相手の話を聞く)ことが大切です。

対話の割合は、一般的な目安として四分(自分)六分(相手)とされています。

● 心得の5. 質問は肯定形の言葉で

あなたは、ビジネス社会の専門知識やルール・マナーなどを沢山学び、一人前の社員として成長していきます。学びの多くは、上司や先輩に質問して教えて貰うことです。

教え請う質問の言葉は、否定形・疑問形でなく肯定形を使ってください。

例えば、「課長、明日の研修会にご指導戴けますか」と「ご指導戴けないのですか」では、尋ねられる人の受け方が異なります。後者だと、疑われているように聞こえます。

新出語

真摯(しんし)	(形動)	真挚, 认真
繋ぐ(つなぐ)	(他五)	连接
気遣う(きづかう)	(他五)	担心
疎通(そつう)	(名・自サ)	沟通, 充分理解
図る(はかる)	(他五)	设法, 企图

第2課

目線(めせん)	(名)	目光,视线
てぶり	(名)	手势,手的动作
身振り(みぶり)	(名)	身体的动作
気を配る(きをくばる)	(慣用)	关注,注意到
盛り上げる(もりあげる)	(他一)	使气氛活跃
相槌(あいづち)	(名)	插话,附和
間(ま)	(名)	语气,氛围
特技(とくぎ)	(名)	特技,特长
自慢話(じまんばなし)	(名)	值得炫耀的事,值得骄傲的事
抑揚(よくよう)	(名・他サ)	抑扬
リズム(rhythm)	(名)	旋律,节奏
響く(ひびく)	(自五)	受感动,打动
弁える(わきまえる)	(他一)	分辨,把握好
差し置く(さしおく)	(他五)	忽视,轻视,不理睬
切り出す(きりだす)	(他五)	开始谈话
公的(こうてき)	(形動)	公共的,官方的,公家的
説得案(せつとくあん)	(名)	说服方案
目安(めやす)	(名)	大致目标,大概标准,头绪
ルール・マナー(rule manners)	(名)	规则,礼仪
教え請う(おしえこう)	(他五)	请教
受け方(うけかた)	(名)	理解,感受
異なる(ことなる)	(自五)	不同,不一样
ディーラー(dealer)	(名)	销售代理店
エージェント(agent)	(名)	代理店,专卖店
ホールセール(wholesale)	(名)	批发商

解 説



語彙・文法

1. 縦板を流れる/平淡的,平铺直叙,没有变化。
2. 一人前/合格的,具备相应条件和素质。
3. 場を弁える/分清场合,把握氛围。
4. ～とは～です(～だ)/所说的……是……。

◎ パソコンとは、個人で使う小型のコンピューターのことです。