

しごと
の
日
本
語

从日本权威出版社ALC原版引进

职 场 日 本 语

电 话 篇 

奥村真希 釜渊优子 著 陈钧 译

日企
员工
必读!

每单元30分钟x35个单元
=掌握日本接打商务电话的
礼仪及高频词汇·词组

上海译文出版社

し
ぐ
と
の
日
本
語

从日本权威出版社ALC原版引进

职 场 日 本 语

电 话 篇

奥村真希 釜渊优子 著 陈钧 译

上海译文出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场日本語 电话篇 / (日)奥村真希, (日)釜渊优子著; 陈钧译.

—上海: 上海译文出版社, 2015.2

ISBN 978-7-5327-6794-6

I. ①职… II. ①奥… ②釜… ③陈… III. ①日语—口语—自学参考资料 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 208511 号

「しごとの日本語 電話対応基礎編」 奥村真希 釜渊優子 著

SHIGOTO NO NIHONGO DENWA OUTAI KISO-HEN by Maki Okumura and Yuko Kamabuchi

Copyright © 2007 Maki Okumura, Yuko Kamabuchi

All rights reserved.

This edition is published by arrangement with ALC Press Inc., Tokyo through Tuttle-Mori Agency, Inc., Tokyo.

The original Japanese edition was published by ALC Press Inc.

本书由 ALC 出版社授权上海译文出版社出版。

仅供在中华人民共和国境内销售。

图字: 09-2013-345 号

职场日本語 电话篇

奥村真希 釜渊优子 著 陈钧 译

版式设计/田松光子 插图/冈村伊都 词汇部分翻译/吉田方

责任编辑/解扬 装帧设计/吴建兴

上海世纪出版股份有限公司

译文出版社出版

网址: www.yiwen.com.cn

上海世纪出版股份有限公司发行中心发行

200001 上海福建中路193号 www.ewen.co

常熟市文化印刷有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 10 字数 254,000

2015年2月第1版 2015年2月第1次印刷

ISBN 978-7-5327-6794-6/H·1224

定价: 40.00 元 (含 MP3 一张)

如有质量问题,请与承印厂质量科联系。T: 0512-52218653

ISBN 978-7-88841-334-4



9 787888 413344 >



序	3
目录	6
商务电话应对~至少你得知道这个	10

IN 接听

Unit 1 第一声	18
はい、山本商事営業部でございます	
Unit 2 确认内容	22
~(の件)でございますね?	
Unit 3 对方要找的人是自己时	26
はい、 わたし 私です	
Unit 4 转接给负责人	30
担当者へおつなぎいたしますので、少々お待ちください	
Unit 5 负责人正进行其他通话时	34
あいにく田中はただ今、別の電話に出ておりまして……	
Unit 6 负责人不在座位上时	38
申し訳ございません。	
田中はただ今、席を外しておりますが……	
Unit 7 负责人不在公司时	42
ただ今、田中は外出しております。4時には戻る予定です	
Unit 8 请对方拨打其他电话号码	46
恐れ入りますが、今から申し上げる番号に おかけ直しいただけますか?	
Unit 9 没有对方要找的人时	50
田中は異動いたしましたので、新しい担当におつなぎいたします	

Unit 10	接到打错的电话时	54
	こちらは、山本商事営業部になりますか……	
Unit 11	表达我方会回拨	58
	後ほど、こちらからお電話させていただきます	
Unit 12	让对方回拨	62
	恐れ入りますが、もう一度ご連絡いただけますでしょうか？	
Unit 13	接受留言	66
	私 わたし でよければ、お伺いしますが……	
Unit 14	转达留言	70
	田中が～と申しておりました	
Unit 15	复述（数字等）	74
	それでは復唱させていただきます	
Unit 16	自报姓名	78
	私 わたし 、田中が承りました	
Unit 17	告知传真号・邮箱	82
	それでは申し上げます	
Unit 18	让对方等待时	86
	お待たせして大変申し訳ございませんが、 もう少々お待ちいただけますか？	
Unit 19	向生气的对方道歉	90
	ご迷惑をおかけしまして、大変申し訳ございません	
Unit 20	自己无法解决时	94
	恐れ入りますが、私 わたし ではわかりかねますので……、 少々お待ちください	

OUT 拨打

Unit 21	拜托对方转接	98
	私、谷川物産の林と申しますが、 木村様、お願いできますでしょうか？	
Unit 22	预约	102
	3月8日の11時でいかがでしょうか？	
Unit 23	询问	106
	今、少しお時間よろしいでしょうか？	
Unit 24	拜托对方转达留言	110
	恐れ入りますが、ご伝言をお願いしたいんですが	
Unit 25	表达我方会回拨	114
	またこちらから、改めてかけ直します	
Unit 26	让对方回电	118
	では、戻られましたらお電話いただけますでしょうか？	
Unit 27	紧急情况	122
	申し訳ありませんが、至急、連絡をとっていただきたいんですが……	
Unit 28	在录音电话上留言	126
	では、ご連絡お待ちしております	
Unit 29	打错电话时	130
	間違いました。大変失礼いたしました	

通用

- Unit 30 询问姓名的汉字..... 134
木本様の「本」は、どのような漢字ですか？
- Unit 31 确认姓名等（能听清时）..... 138
それでは、もう一度確認させていただきます
- Unit 32 听不清楚时（由于信号不好等原因）..... 142
ちょっとお電話が遠いようなのですが……
- Unit 33 没听清楚时（日语听力不好）..... 146
申し訳ございません。もう一度お願いできますか？
- Unit 34 对方未报姓名时..... 150
失礼ですけれども……
- Unit 35 挂电话 154
では、よろしく願いいたします。失礼いたします

しごと
の
日
本
語

从日本权威出版社ALC原版引进

职 场 日 本 语

电 话 篇

奥村真希 釜渊优子 著 陈钧 译

上海译文出版社

序

电话应对是商务沟通中必不可少的工作。但是，很多人在用日语拨打或接听电话时，会因缺乏自信而感到困难。本书针对有这些烦恼的日语学习者，特别是日语相关工作经验尚浅的人士，通过实践性的方法指导读者学习日式电话应对的基本内容。

在本书中，通过学习转接、拨打电话等比较简单的内容，读者能掌握电话基本礼仪和常用单词短句。另外，本书采用了模块教学的形式，这样是为了方便繁忙的社会人士学习，保证每课大约30分钟的充足练习。细分教学内容，让读者可以从必要的知识学起。

实用性是本书最注重的一个方面。书中重点介绍的不是教科书式的完美语法和例句，而是日本人实际生活中常用的表达。为了提升学习效果，我们推荐读者在角色练习和单独表述时，最好有日语母语者一起陪练。另外请充分利用随书附赠的CD。

除了注重固定搭配、礼仪等方面外，本书另一个目标是培养读者准确组织语言的能力。为此我们特别引入了单独表述的练习方法。请读者每次围绕指定话题，挑战一下看自己能即兴表达多久。

希望大家通过学习本书内容，不断实践，努力做到：①理解日式电话应对的基本礼仪；②能听懂日语母语者自然的日语、非教科书式的遣词造句和表达；③能自己组织语言，达到虽不尽完美，但不影响交流的程度。就这样通过本书的学习，请一定要克服拿起电话时的恐惧感以及不自信的心理。

奥村真希
釜渊优子

本书的使用方法

① 课程

本书尽可能细分了电话应对的内容(任务),每一课时约为30分钟。另外本书采用了模块形式,读者可以从想学的课程开始学起。

② 中心句

完成每课任务时常用的句子。请尽量记住整个句子。

③ 要点

完成每课任务时需注意的点。

④ 自测

自测题考查每课相关的单词、知识以及听力的掌握程度。

第12课
让对方回线

恐れ入りますが、もう一度ご連絡
いただけますでしょうか？

- ・为慎重起见,请确认对方的姓名和电话号码
- ・因为要请客户再打来一次,所以语言要更加周到,不能失礼

自测1 词汇・表达

問題① 次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

1 「念のため」の意味

- A わたつてはいるが、より確実にすること
- B 念じている気持ち
- C 忘れたのもう一度聞く

2 仕事上取引のある会社

- A 取引先
- B 取引中
- C 取引先

3 少しの間、自分の座席を離れること

- A 席を退く
- B 席を外す
- C 席を譲る

自测2 听力

問題① 次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- A 「さようございます。申し訳ありません。よろしくお願いたします」
- B 「そうですか。それではまた後でかけてください」
- C 「そうですよね。また今度ということでしょうか」

2

- A 「それでは、お手数ですが、ご都合の良い時にお電話いただけますでしょうか」
- B 「それでは、こちらでかいていす時間にかけて直します」
- C 「それでは、次の機会に、ということでしょうか」

自测3 单独表述

問題① 会社であなたが取り次ぎをする電話の中で、どんな内容のものが多いですか？詳しく説明してください。

自测4 角色扮演

相手からコールバックしてもらおう

コールバックスクリプト

あなたはサミー産業の社員です。お客様から同僚の三田村さんに電話ですが、午前中、三田村さんは不在です。午後からならずっと席にいます。お客様に失礼にならないようにコールバックを願ってください。

コールバックスクリプト

あなたは三田村さんの山代さんです。取引先、三田村さんに電話をしましたが不在でした。今日は10時から電車を取り回りで外出する予定で、電話がいつまでかかるとはわかりません。

⑤ 单独表述

根据指定话题自己练习。因为重要的是临场可以马上开口,所以请在审题后1分钟内立即开始。说话前不要做笔记。这段练习以2分钟左右为宜。请大胆开口不要害怕出错。录下自己说的内容,然后边听边记录成文。之后要检查并改正自己的语法错误、学习适当的表达和词汇。可能的话,请日语母语者指导,并学习自然的日语说法和正确的发音。习惯这种练习方法后,请尽量说长句、长段落。

7 听力原文

听力题的对话，以及各种接话方式的文本选项。

9 单独表述录音示例

这只是一个示范答案，并非正确答案，仅是日本人示范的一个例子。请多听几遍，参考一下日本人自然的说话方式。

10 角色扮演示例

这段对话是一个参考答案，并非正确答案。请注意学习日本人自然的遣词造句和可以应用的表达。

第11課 遠くまで行く

自問1 词汇・表达……解答・解説

1 解答: C
这是最常用说法。例如「コールセンター」(通过电话)、「コール」(通过电话)、「コール」(通过电话)、「コール」(通过电话)。

2 解答: A
「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

3 解答: C
「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

自問2 听力……解答・解説

1 解答: C
「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

2 解答: B
「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

听力原文

自問2 听力

「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

A「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

B「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

C「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

A「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

B「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

C「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。「お電話」(电话)、「お電話」(电话)。

词汇

日本語	中国語
コールセンター	呼叫中心
予約制度	预约制度
お電話	电话
お電話	电话
お電話	电话

6 角色扮演

角色A是学习者本人，角色B请尽量找日语母语者。要注意角色扮演时，相较于语法准确性，保证对话的自然流畅更重要。请录下对话，结束后再重新听一遍。

11 词汇

为方便学习课程，此处总结了每课课文和听力原文里出现的常用单词和较难的商务用语等。

8 笔记

这里解释了听力题、单独表述和角色扮演文本中常用的表达、难以理解的部分，和特别需要注意的地方等。

序	3
目录	6
商务电话应对 ~ 至少你得知道这个	10

IN 接听

Unit 1 第一声	18
はい、山本商事営業部でございます	
Unit 2 确认内容	22
~ (の件) でございますね?	
Unit 3 对方要找的人是自己时	26
はい、 わたし 私です	
Unit 4 转接给负责人	30
担当者へおつなぎいたしますので、少々お待ちください	
Unit 5 负责人正进行其他通话时	34
あいにく田中はただ今、別の電話に出ておりまして……	
Unit 6 负责人不在座位上时	38
申し訳ございません。	
田中はただ今、席を外しておりますが……	
Unit 7 负责人不在公司时	42
ただ今、田中は外出しております。4時には戻る予定です	
Unit 8 请对方拨打其他电话号码	46
恐れ入りますが、今から申し上げる番号に おかけ直しいただけますか?	
Unit 9 没有对方要找的人时	50
田中は異動いたしましたので、新しい担当におつなぎいたします	

Unit 10	接到打错的电话时	54
	こちらは、山本商事営業部になりますか……	
Unit 11	表达我方会回拨	58
	後ほど、こちらからお電話させていただきます	
Unit 12	让对方回拨	62
	恐れ入りますが、もう一度ご連絡いただけますでしょうか？	
Unit 13	接受留言	66
	私 わたくし でよければ、お伺いしますが……	
Unit 14	转达留言	70
	田中が～と申しておりました	
Unit 15	复述（数字等）	74
	それでは復唱させていただきます	
Unit 16	自报姓名	78
	私 わたくし 、田中が承りました	
Unit 17	告知传真号・邮箱	82
	それでは申し上げます	
Unit 18	让对方等待时	86
	お待たせして大変申し訳ございませんが、 もう少々お待ちいただけますか？	
Unit 19	向生气的对方道歉	90
	ご迷惑をおかけしまして、大変申し訳ございません	
Unit 20	自己无法解决时	94
	恐れ入りますが、私 わたくし ではわかりかねますので……、 少々お待ちください	

OUT 拨打

Unit 21	拜托对方转接	98
	私、谷川物産の林と申しますが、 木村様、お願いできますでしょうか？	
Unit 22	预约	102
	3月8日の11時でいかがでしょうか？	
Unit 23	询问	106
	今、少しお時間よろしいでしょうか？	
Unit 24	拜托对方转达留言	110
	恐れ入りますが、ご伝言をお願いしたいんですが	
Unit 25	表达我方会回拨	114
	またこちらから、改めてかけ直します	
Unit 26	让对方回电	118
	では、戻られましたらお電話いただけますでしょうか？	
Unit 27	紧急情况	122
	申し訳ありませんが、至急、連絡をとっていただきたいんですが……	
Unit 28	在录音电话上留言	126
	では、ご連絡お待ちしております	
Unit 29	打错电话时	130
	間違いました。大変失礼いたしました	

通用

- Unit 30 询问姓名的汉字..... 134
木本様の「本」は、どのような漢字ですか？
- Unit 31 确认姓名等（能听清时）..... 138
それでは、もう一度確認させていただきます
- Unit 32 听不清楚时（由于信号不好等原因）..... 142
ちょっとお電話が遠いようなのですが……
- Unit 33 没听清楚时（日语听力不好）..... 146
申し訳ございません。もう一度お願いできますか？
- Unit 34 对方未报姓名时..... 150
失礼ですけれども……
- Unit 35 挂电话 154
では、よろしく願いいたします。失礼いたします

思想准备



电话应对是商务的基础，
是左右公司形象的重要工作。
你是公司的代表，
所有人都是重要的客户。
电话是只闻其声的沟通方式，
所以越是看不见表情和态度，
就越需要细致入微的礼仪和考虑。