

# 日语口语

## 速成

(下)

● 聂中华 编著



湖南人民出版社

# 日语口语速成

(下)

江苏工业学院图书馆  
藏 书 章  
聂中华藏编著

湖南人民出版社

## 目 次

|      |             |       |
|------|-------------|-------|
| 第一課  | あいさつと励ましの言葉 | (1)   |
| 第二課  | 呼称と丁寧語      | (11)  |
| 第三課  | 指示と依頼       | (24)  |
| 第四課  | 謝罪と弁明       | (35)  |
| 第五課  | 相談とアドバイス    | (45)  |
| 第六課  | 意見と申し出      | (56)  |
| 第七課  | 受付での応対      | (67)  |
| 第八課  | 応接室での応対     | (76)  |
| 第九課  | 商談の進め方      | (86)  |
| 第十課  | 商談での断り方     | (97)  |
| 第十一課 | 催促と抗議       | (108) |
| 第十二課 | ビジネス電話と伝言   | (121) |
| 第十三課 | ビジネス敬語      | (133) |
| 第十四課 | ビジネス・スピーチ   | (149) |
| 課外読物 |             | (154) |

## 第一課 あいさつと励ましの言葉

ここでは社内で交わされる日常的なあいさつ言葉を取り上げます。あいさつには「おはようございます」のような純然たるあいさつ言葉もありますが、それと共に大切なのはコミュニケーションの潤滑油としての言葉で、特にあなたが上司である場合は、部下への励ましやねぎらい、ほめる言葉も大切になるでしょう。

### 1. 会社の中での挨拶

出社から退社までの「あいさつ」を時間に沿って見てみましょう。

#### (1) 朝のあいさつ

李 : 部長、おはようございます。

部長 : おはよう。

李 : △△さん、おはよう。

同僚A : おはよう。

## 常套表現と解説

- ・ おはようございます

挨拶は目下の人が先にします。目上の人から先に挨拶をされないように、出会ったらすぐ挨拶をする習慣を身につけましょう。

「最近の若い社員は、挨拶もろくにできない」という言葉がよく聞かれますが、日本の会社組織はかなりこうした上下の別や先輩に対する礼儀にうるさいところですから、くれぐれも注意を要します。

なお、目上や入社の先輩には年齢に関わらず、必ず「おはようございます」を使ってください。なお、同僚や後輩には「おはよう」で十分です。

### (2) 外出のとき

李　　：課長、ちょっと〇〇商事（＝行き先名）までいってきます。

課長　：いってらっしゃい。もし、〇〇商事との交渉が難航するようだったら、一度会社に電話を入れてください。

李　　：わかりました。

・・・(出先から戻って)・・・

李　　：ただ今戻りました。

同僚A：お帰りなさい。

課長　：お疲れさま。それで、どうでした？

### 常套表現と解説

- ・　～までいきます  
　　いってらっしゃい
- ・　ただ今、戻りました  
　　お帰りなさい  
　　お疲れさま

日本人にとって会社は一種の疑似家族のようなものです。ですから、・のように「いきます」と「いってらっしゃい」は外出時の挨拶としても使われています。

また、出先から帰った同僚・部下を迎えるときには、・のように「お帰りなさい」「お疲れさま」が使われますが、上司であれば部下に対するねぎらいの気持ちを込めて「お疲れさま」が一番いいでしょう。

### (3) 励ましとねぎらいの言葉

<励まし>

部長・：みんながんばってるね。

部下　：部長、おはようございます。

部長・：年末商戦まで、もう一息だ。気を抜かないでがんばろう。

部下　：わかりました。

<ねぎらい>

課長：なかなかよくできているわね。

李　：ありがとうございます。

課長：この調子でがんばって。

李　：はい。

<ほめる>

部長：李君、よくやった。

李　：ありがとうございます。

部長：僕が見込んだだけのことはある。これからは、君にはもっと大きな仕事をやらせてもらおう。

部下：ありがとうございます。部長のご期待に添えるよう、がんばります。

部長：うん、頼むよ。期待している。

### 常套表現と解説

- ・　がんばってるね  
　　やってるね  
　　ご苦労さん

もう一息だ。がんばろう

- ・ なかなかよくできているね

よくやった

僕が見込んだだけのことはある

君には期待しているよ

これ以外にもいろいろ励ましやねぎらい、ほめる言い方はあるでしょうが、上司はできるだけ頻繁に仕事の現場を回って、このような言葉を部下にかけた方がいいですね。こうした上司の一言が全体の志気を高めることになります。これは上司の心得でしょう。

#### (4) 退社のとき

<部下から上司へ>

李：課長、お先に失礼します。

課長：ご苦労様。

李：じゃ、みんなお先に。

同僚：お疲れさま。

<上司から部下へ>

課長：僕は お先に失礼するけど、あまり無理をしないように。

李：はい。もう少しで終わりますので。

課長：じゃ、お先に。

李 : お疲れさまでした。

### 常套表現と解説

- ・ お先に失礼します  
お疲れさま
- ・ ご苦労様  
あまり無理はしないように

「じゃ、また」といった挨拶は友だちとのフレンドリー会話で使われるもので、会社を退社するときは「お先に失礼します」が基本型です。なお、同僚や後輩には「お先に」で十分です。

さて、「ご苦労様」と「お疲れさま」は同じような意味なのですが、「ご苦労様」は目上から目下に対して使う言葉なので、決して上司に対して「ご苦労様」は使わないでください。上司はむかついてしまいますよ。その点「お疲れさま」は相手が目上か召したかに関係なく使えます。また、「あまり無理をしないように」は上司が残業などで会社に残っている部下にねぎらいの気持ちを込めて使う言葉です。こうした思いやりの一言があるかないかで、上司と部下の信頼関係は大きく左右されます。

## 2. 取引先との初対面のあいさつ

### (1) 初対面の挨拶と名刺交換

李 : はじめまして。私、〇〇課 (〇〇部／〇〇担当) の李と申します。

・・・ (名刺を渡す) ・・・

取引先 : ちょうだいいたします。私、A社〇〇部の佐藤と申します。

・・・ (名刺を渡す) ・・・

李 : 失礼ですが、お名前は何とお読みすればよろしいのでしょうか。

取引先 : 「ただお」と読みます。

李 : 「さとうただお」様ですね。いろいろ行き届かない点もあるかとは思いますが、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

取引先 : いいえ、こちらこそ、よろしくおつきあいお願いいたします。

### 常套表現と解説

- ・ はじめまして、私は～と申します
- ・ ちょうだいします

申し訳ございません。今、名刺を切らしておりまして

失礼ですが、お名前は何とお読みすればよろしいのでしょうか

- ・ 行き届かない点もあるかと思いますが  
今後ともどうぞよろしくお願いいたします  
よろしくおつきあいお願いいたします

ビジネス会話では初対面のときの印象はとても大切です。服装や言葉遣いはもちろんですが、きちんと相手の目を見て、はっきりと社名・所属・氏名を話すようにしましょう。

こんな時に日本では必ず名刺交換がされますが、もし、名刺がなかったら「すみません。今、名刺を切らしておりまして」と言って謝りましょう。しかし、名刺を切らすようではビジネスマンとしては失格でしょうね。

## (2) 上司を取引先に紹介する

李 : 佐藤さん、紹介します。当社の営業部長の田中です。

部長 : 初めまして。田中と申します。

李 : こちら、A社の営業課長の佐藤さんです。

取引先 : 初めまして。私、A社営業部の佐藤と申します。

身内や自社の人を取引先の人に先に紹介するのが鉄則です。その場合、上司であっても身内の部長は「佐藤です」と名前を呼び捨てにします。日本語では自社の上司よりも取引先の方が敬語の優先順位が上ですから、くれぐれも注意しましょう。

紹介するときのルールは以下のようです。

- ・ 自社の人から先に紹介し、取引先の人からは後から紹介する。
- ・ 目下の人を先に紹介し、目上の人からは後から紹介する。
- ・ 取引先の人に対しては、自社の人は上司でも「身内」と考え、謙譲表現を使う。

### 3. 朝礼のあいさつ

みなさん、おはようございます。毎日暑い日が続いていますが、特に外回りの社員はくれぐれも体調に気をつけてください。

さて、最近、お客様からの苦情の電話が増えています。私たちの小さなミスも、重なれば会社の信用問題に発展する恐れがあります。サービスの基本はお客様への感謝の気持ちです。お客あつての会社であるという基本に戻って、自分の仕事をぜひ見直してみてください。そして、「他社よりも一歩先をいくサービス」という創業の精神を、今一度噛みしめましょう。なお、今日はアメリカの〇〇〇〇社の方がお見えになる予定になっていますから、くれぐれも粗相のないようにお願いします。

では、今日も一日がんばってください！

日本の会社ではほとんどの会社で朝礼があります。これはその一例ですが、特に朝のスピーチは簡潔にが大原則です。朝礼には仕事に取りかかる心の準備をさせる、重要事項を伝える、トラブルへの対処法などを指導するといった目的の他に、社員同士の意

志の疎通を図り、チームワークを高めるという大きな意味があります。通常は管理職が部下にするのが朝礼ですが、会社によっては志気を高めるために、業績が上がっている一般社員に挨拶させることもあるでしょう。

## 第二課 呼称と丁寧語

ここでは、呼びかけや相づちの打ち方を主として学びますが、以下の章に全て関係するビジネス会話の基本中の基本である丁寧語を紹介します。「貴社一弊社」のようなビジネスの世界に特有の言葉の他にも、様々な丁寧語がビジネス会話では使われますが、これは公的なパーティーの場でのフォーマル会話やスピーチにも応用できるものですから、しっかりマスターしておきましょう。

### 1. 相手の呼び方

#### (1) 社内の人の呼び方

<上司との会話>

李：課長、企画書ができあがりましたので、持ってまいりました。

課長：うん、見せてくれ。・・・(目を通して)・・・

李君、なかなかよくできているね。ただ、この箇所は目で見てすぐわかるようにグラフにしておいた方がいいよ。

李　：はい、わかりました。

<同僚の間での会話>

同僚A：李くん、今日仕事が終わってから、時間空いてる？

李　　：うん、空いてるよ。

同僚A：だったら、一杯飲みに行かない？

李　　：うん、いいよ。良子さんも誘ってみたら？

同僚A：そうだね。じゃ、ついでに木村係長も誘ってみよう。

常套表現と解説

- ・　△△さん・△△くん
- ・　△△課長・△△部長・専務・社長

同僚や後輩に対しては、・の「△△さん・△△くん」が普通ですが、「△△くん」は男性に対して使うので、男女に関係なく使える「△△さん」が一番無難でしょう。なお、上司に対しては、・のように一般に役職名で呼びますが、会社によっては「△△さん」と呼ぶことを奨励しているところがあります。なお、「△△課長・△△部長」は相手に直接話しかけるときは、「課長・部長」で十分です。

注意して欲しいのは、仲間内のプライベートな会話ではいいのですが、他にも人がたくさんいるような会社内では、いくら親し

い関係の同僚や後輩に対しても「おい、佐藤」のように人名の呼び捨てはしてはいけないことです。つまり、社内では公私のけじめを付けることが肝要です。

逆に、会社では上司であっても、自分の後輩だったり、年下だった場合、プライベートな居酒屋などでの会話では、呼び捨てにすることがあります。

A : 田中、今日はお前がおごれよ。俺より給料が高いんだから。

田中課長 : わかった、わかった。

## (2) お客の呼び方

### <お店で>

店員 : お客様、ご注文は何になさいますか。

李 : 刺身と豆腐をください。

店員 : お飲物はいかがいたしましょうか。

李 : じゃ、ビールを一本お願いします。

店員 : はい、かしこまりました。少々お待ちください。

### <訪問販売で>

販売員 : こちらの化粧品は、もし奥様が一週間お使いになって、それで効果が出ないようでしたら、料金はいただきません。ぜひお試しになられては？

主婦 : そうねえ、どうしようかしら。

販売員：お使いになられたお客様からは、お肌のつやが増したばかりか、美白効果もあると大変な評判でございます。

李　　：じゃ、試してみるわ。

販売員：では、そのころ、もう一度伺わせていただきます。

### 常套表現と解説

- ・ お客様
- ・ 奥様・ご主人様・お嬢様

#### （３）取引先の呼び方

##### <会社の呼び方>

李　　：こちらは小社が開発した新製品ですが、いかがでしょうか。

取引先：そうですね。製品としては申し分ないのですが、当社は長年〇〇社さんと取引しております関係上、すぐに仕入先を貴社にかえるというわけにもいきませんで、・・・。

李　　：そこを何とかご検討いただけないでしょうか。

##### <取引先の人の呼び方>

李　　：営業一課の鈴木さんに、〇〇社の李が来たとお伝えいただけませんか。

受付嬢：かしこまりました。少々お待ちください。