

罗萃萃 编著

商贸洽谈 日本語

周学莲 大冈智子 平山崇 审校

○取引商談

○職場心理の分析

○礼儀作法

○ビジネス日本語表現のポイント

中国科学技术大学出版社

罗萃萃 编著

H369.9/191

2008

商贸洽谈 日本語

周学莲 大冈智子 平山崇 审校

◎取引商談

◎職場心理の分析

◎礼儀作法

◎ビジネス日本語表現のポイント

中国科学技术大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商贸洽谈日本語/罗萃萃编著. —合肥:中国科学技术大学出版社, 2008. 1
ISBN 978-7-312-02131-2

I. 商… II. 罗… III. 贸易谈判—日语—口语 IV. H369. 9

中国版本图书馆(CIP)数据核字(2007)第 143665 号

出版发行 中国科学技术大学出版社
合肥市金寨路 96 号, 邮编: 230026
<http://www.press.ustc.edu.cn>

印	刷	合肥现代印务有限公司
经	销	全国新华书店
开	本	710mm×960mm 1/16
印	张	9
字	数	170 千
版	次	2008 年 1 月第 1 版
印	次	2008 年 1 月第 1 次印刷
印	数	1—3000 册
定	价	18.00 元

编写和使用说明

在国际商贸领域,中国和日本互为主要的贸易对象之一。当今,不仅日本企业进入中国的势头日盛,出击日本市场的中国企业也不断增加。由此,对日商贸人才的市场需求量与日俱增,对人才的综合能力的要求也愈加严格。优秀的对日商贸人才既要能够自如地用日语交流,又要熟知对日商贸知识,并了解日本社会习俗和与日商进行洽谈、交际的技巧。这些知识和能力构成了对日商贸人才的基本素养。

1. 结构与内容

本书以一家中国公司和一家日本公司进行一宗贸易活动的完整过程为主线,在帮助读者学习商贸日语的同时,也为读者提供了丰富的对日商贸知识。

全书分4个阶段23课,每课由主题会话、职场心理分析、商界礼仪、商务日语表达例句等构成。

(1)在主题会话中展现出商贸日语口语的表达形式和特点。

(2)配合“会话”内容,简明扼要地讲解了商战心理、洽谈技巧、商界礼仪以及日本社会生活常识。

2. 教学方式与时间安排

应采用情景教学法进行教学。即通过情景再现的方式,着重进行会话和口译训练。

(1)教师先讲解会话内容、职场心理和商场礼仪习惯(30分钟)。

(2)学生每四人一组进行会话和口译练习(20分钟)。

(3)学生脱离课本进行洽谈和口译练习(20分钟)。

(4)课堂上,适时地提醒学生商务礼仪的注意事项。

(5)下课前教师布置学生预习熟记下一课的会话内容。

通过对本书的学习,您将满怀信心地前对日商贸领域最前线,以良好的心理素质和应对自如的洽谈能力取得事业的发展。

目 次

第1段階 取引の準備作業

第1課 商業セミナー	(1)
会話:商業セミナーでの初対面	(1)
専門家の指導	(2)
●職場心理の分析:初対面の人により印象を与えるコツ	(2)
●礼儀作法:初対面のマナー	(3)
●ビジネス日本語表現のポイント:敬語は大切	(4)
第2課 プロジェクトの紹介	(6)
会話:新規プロジェクト	(6)
専門家の指導	(7)
●職場心理の分析:相手の名前を繰り返し呼ぶ効用	(7)
●礼儀作法:三見て、七外し	(8)
●ビジネス日本語表現のポイント:口調は大切	(9)
第3課 訪問	(11)
会話:表敬訪問	(11)
専門家の指導	(12)
●職場心理の分析:相手の興味をかきたてる「疑問話法」	(12)
●礼儀作法:訪問のマナー	(13)
●ビジネス日本語表現のポイント:謙遜していたほうがいい	(14)
第4課 案内	(16)
会話:明孝陵案内	(16)
専門家の指導	(17)
●職場心理の分析:はじめは沈黙	(17)
●礼儀作法:タバコを勧めなくてもいい	(18)
●ビジネス日本語表現のポイント:頼む口調で敬意を示す	(19)
第5課 カatalogとサンプル	(21)
会話:サンプルのデザイン	(21)
専門家の指導	(22)
●職場心理の分析:巧言令色鮮し仁	(22)

●礼儀作法:立食パーティーでの会話マナー	(23)
●ビジネス日本語表現のポイント:謙譲語をよく使う	(23)
第6課 提携	(25)
会話:新製品の共同販売	(25)
専門家の指導	(26)
●職場心理の分析:想像より優れていると思わせる説明法	(26)
●礼儀作法:食卓のマナー(1)	(27)
●ビジネス日本語表現のポイント:話しかけ方	(28)
第7課 引き合い	(29)
会話:市場調査を依頼する	(29)
専門家の指導	(30)
●職場心理の分析:数字のより効果的な使い方	(30)
●礼儀作法:食卓のマナー(2)	(30)
●ビジネス日本語表現のポイント:丁寧な聞き方	(31)
第8課 依頼	(33)
会話:販売ルート	(33)
専門家の指導	(34)
●職場心理の分析:選択余裕を提供することによって売り高を上げる	(34)
●礼儀作法:食卓のマナー(3)	(34)
●ビジネス日本語表現のポイント:認めてもらう	(35)
第2段階 契約とその予備作業	
第9課 オファー	(37)
会話:ファーム・オファー	(37)
専門家の指導	(38)
●職場心理の分析:マイナス情報の信頼効果	(38)
●礼儀作法:食卓のマナー(4)	(38)
●ビジネス日本語表現のポイント:自分の意見を述べる	(40)
第10課 カウンター・オファー	(42)
会話:値下げ要請	(42)
専門家の指導	(43)
●職場心理の分析:あっさりとは断りを承知することによって相手に 心を変えさせる	(43)
●礼儀作法:洋食のマナー(1)	(44)
●ビジネス日本語表現のポイント:反論の切り出しと賛成	(44)

第 11 課	ビット	(46)
会話:	ビットを求める	(46)
専門家の指導		(47)
●	職場心理の分析:“第三者”の効果的な使い方	(47)
●	礼儀作法:洋食のマナー(2)	(47)
●	ビジネス日本語表現のポイント:心配や予測を述べる	(48)
第 12 課	オーダー	(50)
会話:	オーダーをする	(50)
専門家の指導		(51)
●	職場心理の分析:相手をその気にさせるコツ	(51)
●	礼儀作法:洋食のマナー(3)	(52)
●	ビジネス日本語表現のポイン:確認する	(52)
第 13 課	決済	(54)
会話:	支払方式	(54)
専門家の指導		(56)
●	職場心理の分析:“局部肯定法”で石頭を変える	(56)
●	礼儀作法:和食のマナー(1)	(56)
●	ビジネス日本語表現のポイント:依頼の切り出し	(57)
第 14 課	信用状決済など	(59)
会話:	信用状決済と分割払い	(59)
専門家の指導		(60)
●	職場心理の分析:あいまいな言い方の「かまかけ」を見破る	(60)
●	礼儀作法:和食のマナー(2)	(61)
●	ビジネス日本語表現のポイント:依頼のまとめ	(61)
第 15 課	輸入	(63)
会話:	輸入商談	(63)
専門家の指導		(64)
●	職場心理の分析:相手の本心を探るコツ	(64)
●	礼儀作法:和食のマナー(3)	(65)
●	ビジネス日本語表現のポイント:交渉の切り出し	(65)
第 16 課	契約	(67)
会話:	契約条項を検討する	(67)
専門家の指導		(69)
●	職場心理の分析:パニック状態の人を落ち着かせるコツ	(69)

●礼儀作法:一流ホテルに入るときのマナー	(70)
●ビジネス日本語表現のポイント:交渉のまとめ	(70)
第3段階 契約の履行	
第17課 包装	(72)
会話:包装方式	(72)
専門家の指導	(74)
●職場心理の分析:相手の話に耳を傾けるのは大切	(74)
●礼儀作法:電話のマナー(1)	(74)
●ビジネス日本語表現のポイント:電話をかけるコツ(1)	(75)
第18課 納品	(77)
会話:納期	(77)
専門家の指導	(78)
●職場心理の分析:答えにくい質問の矛先を交わすコツ	(78)
●礼儀作法:電話マナー(2)	(78)
●ビジネス日本語表現のポイント:電話をかけるコツ(2)	(80)
第19課 運輸	(82)
会話:分割積出し	(82)
専門家の指導	(83)
●職場心理の分析:「なるほど」を利用した応酬話法	(83)
●礼儀作法:電話マナー(3)	(84)
●ビジネス日本語表現のポイント:電話をかけるコツ(3)	(86)
第4段階 違約の処理	
第20課 苦情処理	(89)
会話:品質不良への苦情	(89)
専門家の指導	(90)
●職場心理の分析:不利を有利に変えるコツ	(90)
●礼儀作法:神社参拝の作法	(91)
●ビジネス日本語表現のポイント:断りの切り出しと間接的な断り方	(92)
第21課 クレーム	(94)
会話:クレーム	(94)
専門家の指導	(96)
●職場心理の分析:相手の不満をこちらへの同情に摺り返る方法	(96)
●礼儀作法:茶道の作法	(96)
●ビジネス日本語表現のポイント:直接/間接に断る	(97)

第 22 課 保険	(99)
会話:保険条件	(99)
専門家の指導	(100)
●職場心理の分析:「私たち」の意外な効果	(100)
●礼儀作法:長寿の祝いなど	(100)
●ビジネス日本語表現のポイント:意見を聞く	(101)
第 23 課 成約を祝う	(103)
会話:仕事を終えて	(103)
専門家の指導	(104)
●職場心理の分析:人を感動させる言葉は後に言ったほうがいい	(104)
●礼儀作法:結婚式	(104)
●ビジネス日本語表現のポイント:感謝の気持ち	(105)
会話参考译文	(107)
参考文献	(130)

第1課 商業セミナー

ナレーション

ここは南京の新規プロジェクトのセミナーの休憩室です。

大講堂で行われたセミナーが終わったところです。中国貿易会社の王さんは総経理から日本島本商社の鈴木さんに何とかしてこの新規プロジェクトへの協力をお願いするように、と命じられていました。そこで、鈴木さんに会うため、休憩室に来たのでした。

王さんは初対面の鈴木さんとの取引をうまくしたいと思っていますので、先輩のアドバイスを得て、好きな赤いネクタイをやめ、グレーのスーツに紺色のネクタイの身ごなしをしています。今、ガラス窓に映った自分の姿に目をやりながら、休憩室で鈴木さんが来るのを待っています。

しばらくして鈴木さんが入ってきました。

会話: 商業セミナーでの初対面 ● ● ● ● ● ● ● ●

王ー 島本商社の鈴木さんでおられますね。ようこそいらっしゃいました。

鈴木 初めまして。このたび、中国のビジネスを担当させていただくことになりました。鈴木と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

(名刺交換)

王ー わたくしは王と申します。こちらこそ、どうぞよろしくお願いいたします。

(名刺を出す。鈴木の名刺を見て)ユニークな名刺ですね。

鈴木 どうも、皆さんにしっかり覚えていただきたくて、工夫して作ったのです。

王ー 鈴木さんは、海外営業部長でおられますね。

鈴木 はい、そうです。海外営業を担当しております。中国にまいりまして間もないので、わからないところが沢山ありますが、今後とも、いろいろとご指導のほどよろしくお願いいたします。

王ー こちらこそ。さあ、どうぞ、おかけください。

鈴木 はい。どうも。今日は多くの方々にお会いできて大変うれしいです。これから、また、いろいろとお伺いしたいのですが。

王ー わたくしどもも、みなさまのご来訪をお待ちしておりました。今日お目にかか

ることができて本当に幸いに存じます。お伺いいたしますが、南京でのご感想はいかがでしょうか。

鈴木 蒸し暑いのににはかきませんが、活気があってすばらしいですね。

王一 そうですね、南京の町は近年だいふ変わってきました。

鈴木 さきほどのご紹介はすばらしいですね。とても興味を持っておりますよ。

王一 そうですか。それは何よりです。

鈴木 共同発展ということですね。それは、こちらも願っていることです。

王一 お褒めのお言葉をいただいて本当にうれしく存じます。では、セミナーが終わってから、どこかでゆっくりお話ししたいと思いますが、ご都合はいかがでしょうか。

鈴木 かまいませんよ。

王一 では、今晚南京料理をご馳走させていただきたいのですが……。

鈴木 せっかくですが、今日は、予定がございまして……。

王一 そうですか。では、明日の夕食はいかがでしょうか。

鈴木 明日なら、オーケーです。お願いいたします。

王一 では、明日6時に同じくこちらでお待ちいたします。

鈴木 はい。では、明日よろしくお願いいたします。

専門家の指導 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

● 職場心理の分析：初対面の人によい印象を与えるコツ

初対面の人によい印象を与えたいときに、いろいろな工夫ができる。たとえば、初対面の人を迎える場合には、こちらから「ずっとお待ちしております」と挨拶すれば、この人は自分が特別扱いされているということに優越感を感じるので、この人に対してよい印象を与えることができる。

第一印象で、「この人は自分のことを好いているのだな」と思わせることができれば、相手はこちらの意志に従うようになるのである。多くの場合は一目で付き合っていけるかどうかを決めることができる。それで、相手の挨拶を注意して見たら、自分のことをどれくらい知っているか、また、自分にどういう態度を持っているかが大体判断できる。また、相手の人格や性格を察することもできる。

もう一つのコツは相手を誉めることである。例えば、「貴方の名刺はユニークですね」と相手の名刺を見て誉めてあげたら、相手はあなたのことが好きになるだろう。何故かという、第一に自分のことが認められたと思うからだ。もう一つは、自分で

も気づいていないよいところをあなたはちゃんと目に留めてくれたと思うからである。

要するに、人々は誉められたらみな嬉しくなるのである。

ただし、自分の仕事などを人にどうのこうのと評してほしくない専門家もいるので、誉める時には適当にすることな心がける必要がある。

●礼儀作法:初対面のマナー

(1) 身ごなしに注意

日本では、正式の場合に男性はスーツにネクタイの身ごなしが多い。これを正装という。これを着用して相手に敬意を表す。特に、仕事などで初めて会う時や就職の面接を受ける時、一般にジーンズなどの普段着を避ける。普通、スーツの色は濃いほうが好まれる。ネクタイの色は、中国ではめでたい時によく赤を使うが、第一印象を重んじる日本では地味のほうがよい。そして、結婚式の場合は白、葬式の場合は黒というふうに使いつける。女性もスーツが一般的である。

服装に無頓着で言葉遣いが乱暴な人は仕事も真面目にできるはずがないと思われることがあるので注意する必要がある。

(2) 握手のマナー

日本人は挨拶の時、握手せずにお辞儀をするのが普通である。これを知らずに突然日本人の手を握り締めたら、かえって相手に嫌がられることがあるから注意が必要である。

握手をしても、右手を伸ばして軽く握ってお辞儀をするといよい。

(3) 名刺交換のマナー

名刺交換にも簡単な決まりがある。名前の書いてある面を上にして相手の方に向け、両手を伸ばして相手に渡し、お辞儀をするのが礼儀である。そして、もらった名刺を直ちに、ポケットや名刺入れに入れずに名刺入れの上において、丁寧にしながら読んで入れるのが礼儀である。座っている場合には、必ず名刺入れや手帳の上に丁寧に置く。

ビジネスマンにとって、名刺は大切な仕事の道具で、名刺入れは、大切な人間関係を維持する連絡帳でもあるから、もらった名刺の裏に、その名刺をもらった日時、場所、用件、さらにその人への印象まで書き入れておけば、その後の付き合いや取引の順調な展開に役立つだろう。

●ビジネス日本語表現のポイント:敬語は大切

(1) わたくしは……

ビジネス日本語では敬語はとても大切である。「わたし」というより「わたくし」のほうが丁寧に聞こえ、「私たち」より「わたしも」のほうが丁寧に聞こえる。同じように「会う」を「お目にかかって……」、「担当している」を「担当しております」、「こんど」を「このたび」などと話す習慣を身につけたら、より礼儀正しい人間に見え、しっかりしているという印象を相手に与えることができる。

(2) どこかでゆっくりお話ししたいんですが

人を誘う場合に「……てください」「……ましょう」より「……ませんか」のほうが、とても思いやりのある言い方になる。特に、相手の気持ちがわからない場合に、「……てください」「……ましょう」をいうと、押し付けがましく聞こえ、相手の気分を損はう恐れがあるから、「……ませんか」を使ったほうがいい。

(3) 予定がございまして……

人に誘われて都合が悪いとき、「ご好意はありがたいのですが、ちょっと予定がございまして……」といって断ったほうが、「今日だめだ」といった口調より相手の感情を傷付けない上に、相手からちゃんと理解してもらえる。したがって、このような表現が好まれるわけである。

単語

商業セミナー(しょうぎょう seminar)

[名]招商説明会

取引(とりひき)[名]貿易, 交易

アドバイスする(advice)[名・自サ]咨
詢, 建议

グレー(grey)[名]深灰色

スーツ(suit)[名]套装

紺色(こんいろ)[名]藏青色

敵う(かな〜)[自五]敌得过, 比得上

好く(す〜)[他五]喜欢

身ごなし(み〜)[名]穿着, 着装

ユニーク(unique)[形動]特色, 独特

御社(おんしゃ)[名]贵社

普段着(ふだんぎ)[名]便装

心がける(こころ〜)[他下]放在心上;
记住

マナー(manner)①[名]礼仪, 礼节

地味(じみ)[形動]素淡, 朴素

無頓着(むとんちゃく)[形動]不讲究; 不
关心

御辞儀(おじぎ)[名]行礼
連絡帳(れんらくちょう)[名]电话簿

押し付けがましい(おしつゝ)[形]强迫,
强加于人的态度

■練習問題■

初対面の人との会話のポイントをしっかり身につけるために、次のビジネスマンの会話を書いて、会話の練習をしましょう。

- (1) 取引先の佐藤課長に上司の李華総経理を紹介する。
- (2) 上司の李華総経理に取引先の佐藤課長を紹介する。
- (3) 部下の張さんに取引先の佐藤課長を紹介する。
- (4) 同僚の王さんを取引先の佐々木さんに紹介する。

第2課 プロジェクトの紹介

ナレーション

ここはレセプション会場の応接間です。

王さんと会談の約束をしていた鈴木さんは、約束時間より1時間も早めにやってきました。鈴木さんは、中国へ来る前に、中国では11回目の5ヶ年計画についての新しい貿易政策やプロジェクトが多く出されたと聞いて、期待を持って中国に来たのです。特に王さんはこれからの新しい取引相手なので、今晚のレセプションの席で、11回目の5ヶ年計画について王さんに詳しく教えてもらいたいと思っています。

会話：新規プロジェクト ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

王ー ああ、鈴木さん、今晚は。よくいらっしゃいました。

鈴木 今晚は。昨日はどうも、いろいろお世話になりました。

王ー こちらこそ。白酒はお好きでしょうか。

鈴木 好きですよ。今晚、ほかに予定もございませんし……。

王ー そうですか、それはよかったです。では、後ほど一緒に飲みませんか。前々から、鈴木さんのお噂は耳にいたしております。一度お話ししたかったですよ。

鈴木 そうですか。どうも。こちらこそ、ずっとお会いにしたかったです。日本は景気がなかなか良くなりませんが、中国は高い経済成長率を保っていますね。

王ー 確かに、鈴木さんのおっしゃるとおりです。一連の政策を実施したおかげで、近年も高い経済成長率を持続しています。

鈴木 日本もかつて高度成長を持続していたのですが。

王ー 今年から、11回目の5ヶ年計画も、実施するようになりました。これからも、ずっと国際的な商習慣に基づく方法を採用します。

鈴木 具体的にどのような方法を採用されているのでしょうか。

王ー 具体的に申し上げますと、補償貿易、委託加工貿易、合併経営、独資経営などの方式を取り入れております。更に、外資の導入も積極的に乗り出しております。

鈴木 それは私どもも非常に興味のあるところですね。

- 王ー 特に一昨年から、さらに、投資環境の改善に取り込んでおり、経済特区の拡大や関連法の整備を進めております。
- 鈴木 効果はありましたか。
- 王ー もちろんです。外資の導入量は年々すごい勢いで増えているのです。
- 鈴木 しかし、経済特区の発展は地域格差を助長するのではありませんか。
- 王ー これは経済発展の条件の整った沿海地域を先に発展させ、その牽引力を利用して、内陸地域の発展を促進させようと言うものであって、決して地域格差を助長しようというものではありません。
- 鈴木 分かりました。中国の経済成長は世界的にも注目されていますね。特に2007年の今年、日本との貿易額は、もう2千億ドル以上に達したそうです。これからもぜひとも、協力し合ってほしいですね。
- 王ー 私どもも中国の発展が、アジア諸国の経済の安定的な発展を助け、必ず世界経済の発展に貢献できるものと確信しております。
- 鈴木 13億の人口を有する巨大な中国市場は外国企業にとっても魅力のあるものです。
- 王ー そのとおりです。ところで、これは私どもが作成いたしました11回目の5ヶ年計画に入っている弊社の新規プロジェクトの資料です。鈴木さんの参考になれば幸いです。
- 鈴木 ありがとうございます。ついでに申し上げて大変恐縮ですが、対外経済活動に関する新しい規定の解説書がございましたら、それも紹介していただきたいんですが。
- 王ー ちょうど私どもが使っております法令集がありますので、関連部分をコピーいたしまして、後ほど差し上げます。
- 鈴木 今日はいろいろとご指導をしていただきまして本当にありがとうございます。
- 王ー どういたしまして。こちらこそ、いろいろと鈴木さんのご協力を願っております。さあ、おなかもおすきになったでしょう。食事に参加しましょうか。
- 鈴木 そうですね。行きましょう。

専門家の指導 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

●職場心理の分析:相手の名前を繰り返し呼ぶ効用

セプションで良い人間関係を結びたいときに、相手の名前を繰り返して言うこと

で、親しくなれる。これは、名前を呼ばれることが、人間心理に微妙な作用を及ぼせるからである。

日本では、古くは万葉の時代から名前を呼ぶということは、人間関係を結ぶ上で、特別な意味があることが知られている。だから、会話の時、「〇〇さんのおっしゃるように」などと、相手の名前を呼びながら話せば、効果は覲面だろう。また、名前はその人の人格を表すものであるから、それまで他人事のように聞いている話でも、自分の名前を呼ばれた瞬間、自分が認められたかのように錯覚し、善かれ悪しかれその話に集中せざるを得なくなる。

とにかく、相手の名前を繰り返して呼ぶことによって、相手は、こちらの主張があたかも自分の考えであるかのように思い始めるので、双方の仕事上の「わずかな共通点」を「全体の共通点」にまで広げていくこともできる。

さらに、好みや趣味のことを話題にすることもお互いに共通点があることを感じさせるコツである。

知らない人に自分のことを知ってもらったり受け入れてもらったりするために、まず、自分のことを好きにさせるのが何よりであるが、しかし、初対面の時に、人々は、互いにある考えや気持ちに左右されているものだ。もし、この面会がビジネスの損得関係に密に繋がるなら、相手への思いはもっと複雑になる。しかし、人々は仕事や地位は異なっても、好みや趣味などは似たり寄ったりだから、こういう話題で効果的に相手の信頼を得、警戒を解くことができるのだ。

●礼儀作法：三見て、七外し

(1) 会話中の視線

会話中の視線は「三見て、七はずし」という作法がある。「人と会話をするときに相手の目を見て」といわれているが、これは、あらぬ誤解を招くことがある。相手側も、じっと見つめられ続けるより、時々視線をはずされたほうが気が楽だし、お互いに話しやすいのである。三見たら、七外すくらいがちょうどいいのではないか。ある人は、相手の両目を見ないで片目だけ見るようにしているが、女性が男性と話すときはネクタイの結び目を見るくらいがいいと言う。つまり、すこし俯き加減である。

一般的、初対面の人に会う時に、余所見をせずに繰り返して眼を上げて相手を見ると、尊敬や信頼の意を表すことができる。明るくて生き生きしている目は賢く見える。そして、目で思いを相手に伝えたり、相手の目線を正しく判断することはよい人間関係を作るのに大切である。特に、このような目線で異性を見ると、相手により印象を与えることができる。