



赴日 情景会话

朱薇琼 聂中华 编著
上田俊介 审校

(下册)



四川大学出版社

第二十六課 商談の進め方

セールスの仕方、商談の進め方というのは千差万別で、一般化することは極めて困難ですが、ここでは基本となることを取り上げました。これは個々のビジネスマンの奥義に属することですから、実戦経験を積んで体得するしかありませんね。

1. セールスのこつ

(1) 家庭訪問販売

李 : ごめんください。

主婦 : どちら様ですか。

李 : お忙しいところを申し訳ございません。私、〇〇社の者で、この地域の販売を担当している△△と申します。

主婦 : どんなご用件でしょうか。

李 : 実はそちら様ではお車の買い換えのご予定はないかと存じまして、・・・。

主婦 : 主人に聞いてみませんと、私にはちょっと・・・。

李 : でしたら、パンフレットだけでもご覧いただけないでしょうか。

・・・(ドアを開ける)・・・

初めまして。私はこのような者です。・・・(名刺を渡す)・・・

こちらがそのパンフレットでございます。あのう、ほんの二、三分でけっこうなんです。お時間いただけませんか。ただ今、お買い換えになられたお客様には、旧車の買い取りサービスもいたしております。

浙江工商大学图书馆



Z1578156

(2) 会社訪問販売

担当者: お待たせしてどうも申し訳ありません。・・・(名刺を渡す)・・・です。早速ですが、今日わざわざお越しくくださったのは、どのようなご用件で?

李 : お忙しいところを突然お邪魔いたしまして、申し訳ありませんでした。私、〇〇社の者で、営業を担当している△△と申します。手短に申し上げますと、この度、弊社が開発いたしました新製品××××につきまして、商品のご案内にお伺いいたしました。こちらはそのパンフレットでございますが、・・・。

担当者: ちょっと拝見します。

李 : この度の新製品は、他者のカラーコピー機と異なりまして、印刷の速度は

二倍に向上しております、・・・(商品の説明)・・・

常套表現と解説

〇〇社の者で、この地域の販売を担当している△△と申します。

〇〇社の者で、営業を担当している△△と申します。

ほんの二、三分でけっこうなんですが、お時間いただけませんか

手短に申し上げますと

外回りのセールスというのは、門前払いされることも多くあると思います。こちらから一方的に押し掛けているのですから、どうしたら商品の説明にまでこぎつけられるか、そこにはセールスマンの様々なノウハウが存在することでしょう。

ここでは、その基本である二点だけ取り上げます。第一は相手に不信感を抱かせないように、簡潔に自己紹介をすることで、その際、・のような言い方が多くなされています。次に、あらかじめ短時間で話が終わることをアピールしておくことが肝要で、話を聞いてもらうためのこつです。その際、使われるのが・のような言い方ですが、相手が興味を示すようなら、更に続けて商品の説明や売り込みをしましてもかまいません。

(3) 効果的な話の展開法

<ケース1>

李　　：ところでご主人はどちらにお勤めですか。

主婦　：主人は〇〇銀行に勤めております。

李　　：ああ、〇〇銀行さんですか。偶然ですねえ、〇〇銀行さんは当社の取引銀行なんですよ。

主婦　：え？そうだったんですか。

李　　：これも何かのご縁ですねえ。

<ケース2>

李　　：つかぬことをお伺いしますが、お宅には息子さんがいらっしゃいますか。

主人　：ええ、どうしておわかりですか。

李　　：はい、玄関先に男性用のマウンテンバイクが置いてありましたので、・・・。

主人　：ええ、高校三年になる息子がおります。

李　　：そうでしたか。実は私も今大学一年になる息子がおりますが、受験のこと

でさんざん心配させられましたよ。

主人　：ええ、うちの子はちっとも勉強しないので、手を焼いています。

李　　：お互い父親というのは息子のことでは苦勞させられますねえ。

常套表現と解説

- ・　ところでご主人はどちらにお勤めですか
　　つかぬことをお伺いしますが、・・・か
　　私事で恐縮ですが、実は私も・・・
- ・　これも何かのご縁ですねえ
　　お互い父親というのは息子のことでは苦勞させられますねえ

さて、セールスの時、もし相手が興味を示したら、プライベートな話題も取り入れると効果的で、そこから商品の販売に結びつけていくテクニックがあります。参考までに相手の気を引くプライベートな話題の切り出し方を紹介しておきました。突然、個人的な話を切り出すと相手も驚きますから、まず、・のような前置きを置いて話し始め、相手を話題に引き込みます。そのとき、相手の気を引いたり、共感を表したりするのが・のような言い方です。そして、更に相手側のいろいろな情報が聞き出しながら、それをセールスに結びつけていきます。

2. 商談の進め方

(1) 商談の切り出し方

<用件先行型>

李　　：では、用件を先に済ませてしましましょう。

取引先：ええ、そうですね。

李　　：早速ですが、当社がご提案した共同企画の件、ご検討いただけましたか。

取引先：ええ、上司とも相談いたしました、大変乗り気でありまして、ぜひ一緒にとのことでした。

李　　：いやあ、よかったです。私もほっといたしました。では、今後、双方から案を持ち寄って、具体的なプランの練り合わせをするということにいたしましょうか。

取引先：そうですね。

<結論先行型>

李：早速ですが、結論から先に申し上げます。実は貴社のご提示された条件を検討させていただいたのですが、二、三の項目につきまして、再検討いただきたい箇所がございまして、・・・。

取引先：と、申しますと。

李：まず、この項目の・・・の箇所について何ですが、この条件では当社としては、とても採算がとれません。

取引先：では、率直なところをお聞かせいただけませんか。

<繰り返し型>

李：既にご存じのこととは存じますが、この度当社が開発いたしました××××（商品名）につきまして、ぜひとも、その販売を貴社にお願いできないかと思ひまして、・・・。

取引先：こちらこそ、〇〇社さんとは長いおつきあいでございますので、ぜひそうさせていただけたらと望んでおりました。

李：ありがとうございます。実は、当社の基本的な考えを文書にしまりましたので、ご検討いただけないでしょうか。

取引先：拝見します。

常套表現と解説

- ・ 用件を先に済ませてしましましょう
早速ですが、結論から先に申し上げます
既にご存じのこととは存じますが
- ・ 率直なところをお聞かせいただけませんか
ご検討いただけないでしょうか
双方から案を持ち寄って練り合わせをするということにいたしませんか

お互い忙しいビジネスマンですから、「用件の説明は簡潔に」が第一原則で、「先に用件を終わらせる」が第二原則です。お互いが顔見知りの間であれば社交辞令的な会話は不要で、ずばり、・のように言って本題に入った方がいいでしょう。そして、用件を伝えた後で、自社の希望を伝える時に使われるのが、・のような表現です。ビジネスの世界では回りくどい話はしないで、はっきり希望や条件を提示して商談を進める方がいいでしょう。「時は金なり」、つまり、時間は一分でも無駄にしないこ

とです。

(2) 説明の仕方

<説明前の言葉>

李：この契約書につきまして、もしご不明な点がございましたら、遠慮なくご質問ください。

取引先：まだ、ざっと見ただけですから、何とも言えませんが、二、三気にかかる箇所がございます。

李：どの点でございましょうか。

取引先：例えば、この第二項のこの文案なのですが、・・・。

<図表や数字を使って説明>

取引先：ここがよくわからないのですが、・・・。

李：はい、この点に関しましては、少しわかりづらいかと思しますので、数字でご説明いたします。・・・(その場で書く、または資料提示)・・・

取引先：なるほど。

李：ご理解いただけましたでしょうか。

取引先：はい、よくわかりました。

常套表現と解説

- ・ ～につきまして不明な点がございましたら、遠慮なくご質問ください
～に関しましては少しわかりづらいかと思しますので、数字でご説明いたします。
- ・ 例えば～の点（・箇所）なのですが、もう少し詳しくご説明いただけませんか
二、三気にかかる点（・箇所）がございます。
問題点をかいつまんで申し上げますと、・・・
- ・ ご理解いただけましたでしょうか

・ ～ ・ はこのような内容に関する説明をしたり、説明をしたりするときの常套表現になっていますから、会話例をそのまま覚えて使いましょう。なお、「問題点をかいつまんで申し上げますと」は要点を取り上げる言い方で、ズバリ問題の本質に入っていくときに使います。

(3) 商談の詰め

<通常の場合>

李 : では、このような案でいかがでしょうか。

取引先 : ええ、これなら当社としても問題はございませんが、一応、上司と相談の上で正式のお返事をさし上げると言うことで、ご了解いただけませんか。

李 : はい、けっこうです。では、できるだけ早いご返答をお待ちしております。

<決断を迫る>

李 : 期日も迫っておりますから、この最終案でお願いできればと思いますが、いかがでしょうか。

取引先 : もう、二、三日待っていただけないでしょうか。

李 : いやあ、それではこちらでも上司から叱られますので、できれば一両日中にご返答願いたいんですが、もし、まだ、十分にご理解いただいていない点がございましたら、ご説明いたしますが、・・・。

取引先 : わかりました。明日中には必ずお返事いたします。

李 : ありがとうございます。

常套表現と解説

- ・ このような案でいかがでしょうか

この案でお願いできればと思いますが、いかがでしょうか。

まだ、十分にご理解いただいていない点がございましたら、ご説明いたしますが

では、ここにサインを願えますか

- ・ できれば、〇〇日までにご返答願いたいんですが

できれば一両日中にご返答願いたいんですが、

商談は最初は双方の希望を出し合うことから始まりますが、その案ですんなり決まることはまずありません。そこから交渉が始まり、双方が折り合える点がしだいに煮詰まってきます。そして商談は詰めの段階に至り、最終的には契約書へのサインということになります。なお、「まだ、十分にご理解いただいていない点がございましたら、ご説明いたしますが」は結論を引き延ばそうとしている相手に最終決断を迫る言い方になります。その際は、・のように期限を切ってプレッシャーを掛けたりします。

第二十七課 商談での断り方

ここでは主に商談の最終段階である金額提示の場面を取り上げました。受けるときは「けっこうです」でいいのですが、断るのは難しいものですし、様々なニュアンスの断り方が存在します。また、取引先からの贈り物や接待に対して、ビジネスマンはどう対応すればいいか、この章を参照してください。

1. 商談

(1) はっきり断る

<無理な要求を拒絶する>

取引先：この線をお願いしたいのですが、・・・。

李：申し訳ございませんが、ご希望には添いかねます。

取引先：そこを、ぜひ何とかお願いします。

李：残念ですが、この線は当社としてもお譲りするわけにはまいりません。

<再度の譲歩を迫る>

取引先：このくらいでいかがでしょうか。

李：ご無理をおっしゃらないでください。これではとても話になりません。

取引先：私どもといたしましても、最大限の譲歩をいたしたつもりですが、・・・。

李：しかしながら、これではお受けいたしかねます。再検討願えませんか。

<限定して断る>

取引先：いかがでしょう。この案では？

李：申し訳ございませんが、この条件では当社としてはお受けできないので、今回は見送りということにさせていただきます。

取引先：そうですか。残念です。

李：また、次の機会にと。

常套表現と解説

- ・ このくらいでいかがでしょうか

この線をお願いしたいのですが
このくらいで折り合えないでしょうか
これで何とかお願いしたいのですが
ご希望には添いかねます
ご無理をおっしゃらないでください
これではとても話になりません
これではお受けいたしかねます
今回の件に関しては見送らせてください
今回は見送りということにさせていただきます

・は商談の場での金額提示に使われる常套表現です。さて断り方ですが、・は曖昧さを残さないはっきりした断り方で、強く相手に譲歩を迫るときに使われます。ただし、商談決裂という事態も覚悟した言い方ですから、いつどのように使うかは慎重に検討した上で使った方がいいでしょう。

なお、「今回は～」や「今回の件に関しては～」は次回に含みを残した断り方で、この中では比較的柔らかな断り方になるでしょう。

（２）保留、または婉曲に断る

＜保留、または婉曲な断り＞

取引先：このくらいで、お互い折り合えませんか。

李：この額では、ちょっと……。当方の事情もお察しください。

取引先：そうですか。でも、もう少し勉強していただくわけにはまいりませんか。

李：私個人の一存では、何ともなりませんので、上の者と相談して再度お返事するという事でよろしいでしょうか。

取引先：はい、けっこうです。いいお返事をお待ちしております。

＜保留、または婉曲な断り＞

取引先：これで何とかお願いしたいのですが、いかがでしょうか。

李：ええ、でも、……。

取引先：ご無理は承知の上で、そこをなんとかお願いできないでしょうか。

李：困りましたねえ。少し考えさせてください。

＜結論を先延ばしする＞

取引先：こちらといたしましても、ぎりぎり勉強させていただきました。これでぜひお願いしたいのですが、・・・。

李：ええ、その点は私もよく承知しておりますが、もう少しお時間をいただけないでしょうか。

取引先：私も上司に急かされておりました、できれば、近日中にお返事をいただきたいのですが。

李：でも、私どもも検討してみますので、また次回にということで。

常套表現と解説

- ・そこを何とかお願いできないでしょうか
無理を承知の上で、そこを何とかお願いいたします
当方の事情もお察してください
- ・私個人の一存では何ともなりませんので
上司と相談してからでないか
- ・少し考えさせてください
検討してみますが、・・・
- ・もう少しお時間をいただけないでしょうか
また次回にということで

・は相手に再考慮を頼む言い方です。特に「無理を承知の上で」や「そこを何とか」はこうしたときの常套表現です。

さて、ここで取り上げたのは日本的な婉曲な断り方ですが、・は会社における自分の立場を訴え、自分の一存ではないことを伝える表現で、相手に諦めて欲しいときに使われています。また、この表現を使えば相手から恨まれなくてすみやすから、ビジネスマンにはぜひ覚えて欲しい断り方です。・は言葉どおりに受け取れば「再検討」ですが、実際はよくて保留、あるいは面と向かって断ることがはばかれるときに使われる婉曲な断りとして使われることが多く、日本人の代表的な曖昧語の一つです。なお、・は即答を避けて、結論を先延ばしするときに使われます。

(3) 商談決裂時の別れ際の言葉

<一般的な別れ際の言葉>

李：これに懲りずに、今後ともよろしく願いいたします。

取引先：ええ、またのご縁があらうかと思いますので、その節はよろしく願いいたします。

李 : いいえ、こちらこそ。これをご縁に弊社をお引き立てください。

<同情型の別れ際の言葉>

李 : 今回はこういう結果になりましたが、私の立場もご理解ください。

取引先 : ええ、私も十分その点は承知しております。今回のことはともかくとして、次の機会にはぜひ、・・・。

李 : こちらこそ、そう願えれば。

取引先 : ほんとうに、私もご無理を申し上げまして。

李 : いいえ、お互い一サラリーマンの身の上ですから、・・・。

常套表現と解説

- ・ 今回につきましては、ご無理を申し上げて、誠に申し訳ございませんでした
今回はこういう結果になりましたが、私の立場もご理解ください
これに懲りずに今後ともよろしくお願いいたします
- ・ 今回のことはともかく、次の機会にはぜひ、・・・
またのご縁があらうかと思しますので、その節はよろしくお願いいたします

商談がまとまらなかったときでも「またのご縁があらうかと思しますので、その節はよろしくお願いいたします」と一言添えていけば、取引先との関係は続きます。これはビジネスマンの心得でしょう。

なお、取引相手がよく知っている人の場合、プライベートな感情も少し加えて(2)のように言えば、お互いに親密な関係が維持し続けられるでしょう。

2. 贈り物

(1) 会社の規則を理由に断る

取引先 : 今回はほんとうに李さんにはお世話になりました。これ、当社からの心ばかりののですが、・・・。

李 : このようなお気遣いは困ります。

取引先 : そんなことをおっしゃらないで、どうぞお受け取りください。

李 : 申し訳ございませんが、会社の規則で受け取れないことになっておりますので。

取引先 : そんなお堅いことをおっしゃらないで。

李 : いえ、やはりいただくわけにはまいりません。

(2) 丁重に断る

取引先：今回、無事に契約が終了いたしましたのも、李さんのおかげです。これ、私からのほんの気持ちです。

李：いや、それは困ります。

取引先：大したものではございませんから、ぜひご家族で召し上がってください。

李：いえ、やはりいただくわけにはまいりません。お気持ちだけちょうだいいたします。

常套表現と解説

- ・ これ、心ばかりのものですが
これ、ほんの気持ちですが
- ・ このようなお気遣いは困ります
会社の規則で受け取れないことになっておりますので
お気持ちだけちょうだいいたします
立場上、いただくわけにはまいりません

「賄賂」と誤解されたりすることもありますから、基本的にはこうした贈り物は受け取らない方がいいですね。ただし、日本にはお中元やお歳暮という贈り物の習慣がありますから、これは受け取らないというわけにはいきません。

3. 接待

(1) 親睦型の接待の受け方・断り方

<受ける>

取引先：いかがでしょう。お近づきの印に、今夜おつきあい願えませんか。

李：そうですね。私も今日はこれで仕事もありませんし、喜んでご一緒させていただきます。

取引先：では、〇〇時に一回ロビーでお待ちしておりますので。

李：はい。ではその時。

<断る>

取引先：いかがでしょう。お近づきの印に、今夜おつきあい願えませんか。

李　　：せっかくですが、今日はこの後、他の得意先回りが残っておりますので。

取引先：そうですか。残念ですねえ。

李　　：またの機会に、ぜひ。

（２）商談型の接待の受け方・断り方

<受ける>

取引先：いかがでしょう。場所を変えて、この話の続きをするということにいたしませんか。会社では、どうしても本音のところが話せませんから。

李　　：ええ、それもいいですね。では、

取引先：では、早速、でかけましょう。近くになじみの店がありますので。

李　　：ええ、お供させていただきます。ちょっとすみませんが、会社の方に電話を掛けてまいります。

<断る>

取引先：いかがでしょう。場所を変えて、率直なところを話し合いませんか。

李　　：ええ、しかし、私は一営業担当に過ぎませんし、それに、不調法ながら私はお酒が飲めませんので。

取引先：そうですか。それでは無理にとは申せませんね。

李　　：申し訳ございません。

常套表現と解説

- ・ 喜んで、ご一緒させていただきます
お供させていただきます
- ・ セっかくですが、まだ仕事が残っておりますので
せっかくですが、得意先回りが残っておりますので
あいにく、今日は息子の誕生日でして
ぜひお供させていただきたいのですが、あいにく今日は～ので
不調法ながら、私はお酒が飲めませんので

日本人が「おつきあい願えませんか」とか「場所を変えて」という場合、ほとんどの場合、酒の席です。これ以外にも接待ゴルフ、接待麻雀などがありますが、ここでは取り上げていません。ただ、ビジネス上の接待の受け方や断り方には決まった言い方がありますから、覚えておきましょう。

さて取引先から接待を受けたとき、ビジネスといえども人間関係が基本ですから、よほどの理由がない限り断らない方がいいでしょう。ただし、忘れてはならないのは、接待を受けたら必ず接待して返すことで、常に五分五分の関係を維持しておかなければなりません。でないと対等な交渉が成立しなくなる恐れがあります。これはビジネスマンが常に心がけておくことでしょう。

断りには仕事を口実にするのが一番ですが、それでも強く誘われたら、「不調法ながら私はお酒が飲めませんので」とか、「あいにく、今日は息子の誕生日でして」のように家庭の事情を話せば、たぶん相手はそれ以上言わないでしょう。

第二十八課 催促と抗議

ここで取り上げるたのは、部下や同僚へ作業や決定を急がせるときの言い方、取引先への催促の仕方です。この種の言い方は一步誤ると、相手側との人間関係を壊してしまう恐れを常にはらんでいます。しかし、催促の仕方には日本的なノウハウがありますので、この章でそれを学んでください。

1. 会社内での催促

(1) 部下への催促

<部下に作業を急がせる>

課長・：急がせて悪いんだけど、もうコピーは終わった？

李　　：すみません。もうすぐ終わります。

課長・：じゃ、できるだけ急いでね。会議に間に合わせなければならないから。

李　　：はい、かしこまりました。

課長・：じゃ、がんばってね。

<部下に連絡を急がせる>

課長・：A君からはまだ何の連絡も入っていない？

李　　：ええ、まだ、何も。

課長・：そう。じゃ、悪いけど、私が電話を待っていると、彼に電話を入れておいてもらえない？

李　　：はい、すぐ入れておきます。

<作業の進行を確認>

課長・：企画案の件だけど、どうなってる？

李　　：はい、大筋は固まったのですが、もう少し細部について検討しなければならないことが残っています。

課長・：そう。じゃ、概略だけでもいいから、提出してくれない？

李　　：はい、かしこまりました。

<作業の現場を見回りして>

課長・：ご苦労様。会場の準備は順調に進んでいる？

李　　：はい、ほとんど終わりました。

課長・：そう。じゃ、よろしく頼むよ。

李　　：はい、かしこまりました。

常套表現と解説

- ・ 急がせて悪いんだけど
- ・ ○○の件だけど、どうなっている？
○○の件だけど、進行の方はどうですか
ご苦労様。○○は順調に進んでいる？

部下に対する催促といっても、「早くしろ」「まだできていないのか」などといった言い方をすると、部下との信頼関係が崩れてしまいます。そこで、・のような前置きを置いてから、励ますように催促するというのが上司の心得でしょう。

・は仕事の進行を確認しながら、作業の進行を急がせるときの言い方ですが、その時も「ご苦労様」とか「がんばっているね」とか「忙しそうだね。がんばれよ」とか、部下をねぎらう言葉を忘れないようにしましょう。上司のこんな何気ない一言が、部下にはうれしく、また励みになるものです。

(2) 上司への催促

<会社決定を急がせる>

李　　：課長、A社との契約の件ですが、もう会社の裁定は下りましたでしょうか。

課長・：それが、まだなんだ。僕も早く結論を出して欲しいと言ってるんだけど。

李　　：先方からは矢のような催促が来ているんですが、・・・。

課長・：わかった。もう一度、部長に事情を話してみる。

李　　：よろしくお願いいたします。

<期限を切って催促する>

李　　：課長、先日のお渡しした企画案に目を通していただけたでしょうか。

課長・：ごめんなさい。まだなの。

李　　：ご無理を言って申し訳ありませんが、明日、企画チームの会議がありますので、今日中にお願ひできないでしょうか。

課長・：わかりました。

李　　：では、よろしくお願いいたします。

常套表現と解説

- ・ 課長、〇〇の件ですが、もう会社の裁定は下りましたでしょうか
課長、先日のお渡しした〇〇（企画案・報告書…）に目を通していただけたでしょうか
- ・ ご無理を言って申し訳ありませんが、〇〇日までにはお願いできないでしょうか

上司に対する催促ですから、内容は催促でも言葉はあくまでも依頼口調で敬語を正しく使って話しましょう。また、その際、急がなければならない事情を上司に正確に伝えることが大切です。

2. 取引先への催促

（1）打ち合わせ内容の進行の催促

李：先日お願いしました〇〇の件ですが、そのどうなっておりますでしょうか。
取引先：ええ、今、上司とも検討中ですが、一両日中にはいいお返事がさし上げられるのではないかと考えております。
李：ありがとうございます。では、お返事をお待ちしております。

（2）返事の催促

李：あのう、催促がましくて誠に恐縮なのですが、〇〇の件、確か今週中にお返事いただけるとのことだったと思いますが、・・・。
取引先：あっ、連絡が遅れまして、申し訳ございません。
李：いいえ、あのう、それでどのような結論になりましたでしょうか。
取引先：それが、まだ検討中でございまして、・・・。
李：そうですか。それで、目途としてはいつごろになるでしょうか。
取引先：もう、二、三日お待ちいただけませんか。
李：では、そのころもう一度お電話さし上げますので、よろしくご検討をお願いいたします。

（3）支払いの催促

李：昨日がご入金いただくお約束の日だったと思いますが、何か手違いでもございましたでしょうか。
取引先：申し訳ありません。近日中にはなんとかいたしますので・・・。