

商务日语专业实训系列教材

总主编 李润华 郝金梅

商务情景 日语会话

○主 编 李润华 郝金梅
○副主编 严 薇 吴修祥 杨俏村
○审 定 [日]吉田阳介



商务日语专业实训系列教材

总主编 李润华 郝金梅

商务情景

日语会话

主 编 李润华 郝金梅

副主编 严 薇 吴修祥 杨俏村

审 定 [日] 吉田阳介



中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

商务情景日语会话 / 李润华, 郝金梅主编. — 北京: 中国人民大学出版社, 2014.12

商务日语专业实训系列教材

ISBN 978-7-300-20295-2

I. ①商… II. ①李… ②郝… III. ①商务—日语—听说教学—教材 IV. ①H369.9

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第268068号

商务日语专业实训系列教材

总主编 李润华 郝金梅

商务情景日语会话

主 编 李润华 郝金梅

副主编 严 薇 吴修祥 杨俏村

审 定 [日] 吉田阳介

Shangwu Qingjing Riyu Huihua

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街31号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 三河市汇鑫印务有限公司

规 格 185 mm × 260 mm 16 开本

版 次 2014 年 12 月第 1 版

印 张 9.75

印 次 2014 年 12 月第 1 次印刷

字 数 188 000

定 价 29.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

前言

本书从教学实践角度出发,从涉日贸易实践活动中,提炼典型的任务和情景,将商务活动的基本流程和日本企业文化特点、行为意识等融入教材之中,具有较强的实用性、专业性和特定场景性。本书可供大学本科或专科三年级学生使用,也可作为自学教材参考使用。

本书的编写目标如下:

(1) 力求帮助学生理解和掌握商务日语会话中所特有的严谨、细腻、含蓄的表达方式。

(2) 通过各种典型的商务场景模拟会话训练,提高和强化以商务活动为中心的交流能力的培养。

(3) 注重了解和掌握日本企业文化的特点,重视有关商务方面的专业知识及专业术语的学习。

本书共分为六个单元,每个单元都立足知识与实践两个方面,将日常商务工作中所具备的基础日语知识有机地糅合于商务活动中,针对的是不同的对象和场合。第一单元为商务会话基础入门篇;第二单元为公司内部会话篇;第三单元为商务电话应对篇;第四单元为留学·工作面试篇;第五单元为接待与拜访客户篇;第六单元为商务出差篇。总的来说本书有以下三个特色:

第一,坚持能力本位教育理念,遵循“实用为主、够用为度”的指导原则,实现日语语言学习、商务知识和商务技能培养的有机融合。

第二,确保商务知识的系统性与完整性,把握语言运用与商务知识的平衡。

第三,突出内容的实用性和针对性,注重实务,避免“纸上谈兵、不切实际”。

本书第一、三单元由李润华执笔;第二、五单元由郝金梅执笔;第四单元由吴修祥执笔;第六单元由严薇执笔。全书日文的审校工作由吉田阳介、杨俏村完成,统稿工作等由李润华、郝金梅完成。

为方便教师教学,本教材配有内容详尽的教师用书(含课文参考译文和练习参考答案),请联系 chengzsh@crup.com.cn 或致电 010-62513265 索取。

由于时间仓促且水平有限,书中或许存在不足之处,恳请专家、学者、广大读者不吝指正。

编者

2014年8月

目 录

第一单元 商务会话基础入门篇 / 1

ユニット 1 ビジネス会話の基本 / 1

Part I ビジネス会話の基本 / 2

Part II ビジネス敬語の世界：「内」と「外」 / 14

Part III ビジネス敬語の注意点 / 17

第二单元 公司内部会话篇 / 21

ユニット 2 社内での会話 / 21

Part I 挨拶 / 22

Part II 社内コミュニケーション / 27

Part III 休暇願い / 38

第三单元 商务电话应对篇 / 43

ユニット 3 ビジネス電話応対 / 43

Part I ビジネス電話のかけ方 / 44

Part II ビジネス電話の受け方 / 46

Part III ビジネス電話応対 / 50

Part IV ビジネス電話のクッション言葉 / 65

第四单元 留学・工作面试篇 / 69

ユニット 4 留学・就職面接 / 69

Part I 留学面接 / 70

Part II 就職面接 / 78

第五单元 接待与拜访客户篇 / 95

ユニット 5 接待と他社訪問 / 95

Part I 受付での応対 / 96

Part II 取引先を接待する / 102

Part III アポイント / 106

第六单元 商务出差篇 / 121

ユニット6 ビジネス出張 / 121

Part I 上司への出張報告 / 122

Part II チケット・ホテル予約 / 128

Part III 会議・展示会に参加する / 139

参考文献 / 146



第一单元 商务会话基础入门篇

ユニット1 ビジネス会話の基本

導 入

敬語が相互尊重の精神に基づき、相手や場面に配慮して使い分けている言葉遣いです。敬語がコミュニケーションを円滑に行い、確かな人間関係を築いていくために欠かせないものです。平成 19 年（2007 年）、文化審議会の国語分科会が、『敬語の指針』により敬語を現代の用語に合わせて 3 種類から「尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱ・丁寧語・美化語」の 5 種類へと分類を行ったが、そのうち丁寧語と敬語体会話がビジネス会話の基本です。

Part I ビジネス会話の基本

一、敬語の種類

新しい 5 種類の敬語		従来の分類
5 種類		3 種類
尊敬語	「いらっしゃる・おっしゃる」型	尊敬語
謙譲語Ⅰ	「伺う・申し上げる」型	謙譲語
謙譲語Ⅱ	「参る・申す」型	
丁寧語	「です・ます」型	丁寧語
美化語	「お酒・お料理」型	

注釈：

1. 謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱの使い分け

謙譲語Ⅰ：自分側から相手側又は第三者に向かう行為・ものごとなどについて、その向かう先の人物を立てて述べるもの。

謙譲語Ⅱ：自分側の行為・ものごとなどを、話や文章の相手に対して丁寧に述べるもの。

自分側の行為が「話す」「言う」なら、こうなります。

謙譲語Ⅰ→「申し上げます」（行為の向かう先が明確）

謙譲語Ⅱ→「申します」（行為の向かう先は不明確）

2. 敬語の対象は人間

敬語で注意したいのは、動作や状態の主体になるのは人間だけ。猫や犬などの動物や、機械に敬語は使わないこと。

×「猫がお歩きになられた。」

×「ロボットが燃料を召し上がった。」

二、尊敬語

相手側又は第三者の行為・ものと・状態などについて、その人物を言葉の上で高く位置付けて述べるもの。尊敬語には、「いらっしゃる」「めしあがる」などの敬語動詞、補助動詞「お（ご）～になる」、助動詞「れる」「られる」や接辞「お」「ご」などがあります。

（一）敬語動詞

動詞の普通形	動詞の尊敬形
する	なさる
言う	おっしゃる
行く、来る	いらっしゃる
いる	いらっしゃる
食べる、飲む	召し上がる
着る	召す
くれる	くださる
知っている	ご存じです



練習問題

1. 次の文を敬語表現——「敬語動詞」に直してみましょう。

- ①「課長、お昼ご飯はもう食べましたか。」
- ②「ディズニーランドの場所を知っていますか。」
- ③「社長は何と言いましたか。」
- ④「山本商事の木村社長を知っていますか。」
- ⑤「今度の社内運動会に来ますか。」

（二）補助動詞「お（ご）～になる」

動詞の普通形	「お（ご）～になる」形
行く	おいでになる／お越しになる
来る	お見えになる／お越しになる
いる	おいでになる
食べる	お食べになる
飲む	お飲みになる

续前表

動詞の普通形	「お（ご）～になる」形
もらう	お受け取りになる
着る	お召しになる
思う	お思いになる
寝る	お休みになる
会う	お会いになる
尋ねる	お尋ねになる／お聞きになる
聞く	お聞きになる
知る	お知りになる
借りる	お借りになる
見る	ご覧になる
利用する	ご利用になる

注釈：

1. 「お」・「ご」の使い分け

一般に、動詞が和語の場合は「お～になる」となり、漢語サ変動詞の場合は「ご～になる」となります。

例：読む→お読みになる

利用する→ご利用になる

出かける→お出かけになる

出席する→ご出席になる

2. 「お（ご）～になる」を使ってはいけない言葉

★「ふざける」、「くたばる」、「ぶっとばす」などのマイナスな言葉では、基本的に「お（ご）～になる」の形式を使うことはできません。

×おふざけになる

×おくたばりになる

×おぶっとばしになる

★「死ぬ」、「失敗」、「運転」などの慣習上「お（ご）」と組み合わせることができない動詞もあります。

死ぬ

→×お死になる

→○お亡くなりになる、亡くなられる

失敗

→×ご失敗になる

→○失敗なさる、失敗される

運転

→×ご運転になる

→○運転なさる、運転される

3. 「お（ご）～になる」と「お（ご）～する」

「相手が持っていくか」ということを尋ねる場合、「お持ちしますか」（「お（ご）～する」は謙譲語Ⅰの形）と言うのは不適切で、「お持ちになりますか。」と言うのが適切です。



練習問題

2. 次の文を敬語表現——「お（ご）～になる」に直してみましょう。

- ①「部長、例の契約書を見ましたか。」
- ②「お客様が来ると、応接室に案内しましょう。」
- ③「昨日のラジオを聞きましたでしょうか。」
- ④「ホンコンへいつ発ちますか。」
- ⑤「パンフレットを、ご自由に持ってください。」

(三) 助動詞「れる」「られる」

動詞の普通形	「れる」「られる」形
来る	来られる
行く	行かれる
聞く	聞かれる
話す	話される
呼ぶ	呼ばれる
出る	出られる
送る	送られる
見る	見られる
読む	読まれる
入社する	入社される

注釈：

1. 「れる」「られる」は、助動詞で、受け身、可能、自発、尊敬の4つの意味で使われます。なんらかの動作をする人に対して、尊敬の意味をあらわす場合には、「起きる」、「買う」、「通う」、「呼ぶ」などの動作をあらわす動詞に助動詞の「れる」「られる」をつけます。
2. 「お（ご）～になる」は、「れる・られる」よりも敬意が強くなります。相手がお客様、上司など自分との差が大きい場合には、「お（ご）～になる」を用いるのが敬語のマナーです。



練習問題

3. 次の文を敬語表現——「れる・られる」に直してみましょう。

- ①「課長は、朝何時に起きましたか。」
- ②「部長は、新聞を読みましたか。」

③「この資料は、部長が書いたものです。」

④「社長が挨拶をする。」

⑤「お客様が、英語を話す。」

(四) 接辞「お」「ご」⇒名詞、形容詞、形容動詞などの尊敬語

お荷物	お名前	お導き	ご住所	ご出席	ご説明
ご清聴	お忙しい	ご立派			

補 充

1. 「(ご)～なさる」

「(ご)～なさる」の形は、サ変動詞についてのみ、「する」を「なさる」に変えることができます。

例：利用する→(ご)利用なさる

2. 「お(ご)～です」

例：読む→お読みです

利用する→ご利用です

注：「ご存じです」は、「知っている」の尊敬語のため「お(ご)～です」のパターンではありません。

3. 「お(ご)～くださる」

例：読む→お読みくださる

会う→お会いくださる

見る→ご覧くださる

指導する→ご指導くださる



練習問題

4. 次の文の尊敬語表現に下線を引きなさい。

会話1 受付で

受 付：いらっしゃいませ。どちら様でしょうか。

お客様：田中商事の木村と申しますが、商品開発部の佐藤部長にお会いするために参りました。

受 付: 田中商事の木村様でございますね。恐れ入りますが、お約束はされてい
すか。

お客様: はい、2時にこちらへ伺う約束になっておりまして。

受 付: かしこまりました。少々お待ちください。

会話2 上司に来客を知らせる

受 付: 部長、お客様がお見えです。

部 長: どちら様?

受 付: 田中商事の木村様とおっしゃっていました。

部 長: あっ、そう。それで、今、木村様はどちらにいらっしゃる?

受 付: 応接室でお待ちです。

部 長: わかった。すぐ行く。



新出単語

相互 (そうご) 【名】	互相; 相互
尊重 (そんちょう) 【名・サ変動詞】	尊重
精神 (せいしん) 【名】	精神
基づく (もとづく) 【動五】	基于, 根据
配慮 (はいりょ) 【名・サ変動詞】	关怀, 照顾
コミュニケーション 【名】	沟通, 交流
円滑 (えんかつ) 【名・形動】	顺利, 顺畅
築く (きずく) 【動五】	建立, 构筑
尊敬語 (そんけいご) 【名】	尊敬语
謙譲語 (けんじょうご) 【名】	谦让语, 自谦语
丁寧語 (ていねいご) 【名】	礼貌语, 郑重语
場合 (ばあい) 【名】	场合
従来 (じゅうらい) 【名・副】	从来
丁重 (ていちょう) 【名・形動】	诚挚, 彬彬有礼; 郑重
ディズニーランド 【名】	迪士尼乐园
マイナス 【名】	负面的, 消极的
組み合わせる (くみあわせる) 【動一】	组合起来, 组合在一起
応接室 (おうせつしつ) 【名】	会客室, 接待室
ホンコン 【名】	香港

パンフレット【名】	小册子
受け身（うけみ）【名】	被动；动词的被动语态
自発（じはつ）【名】	自发；动词的自发语态
マナー【名】	礼节，礼仪
導き（みちびき）【名】	指教，指导
清聴（せいちょう）【名・サ変動詞】	倾听、垂听；说话人对他人听自己讲话等所用的敬辞

三、謙讓語

基本的に自分または自分の側にあると判断されるものに関して、へりくだった表現をすることにより、相対的に相手や話中の人に対して敬意を表すもの。謙讓語は日本語独特の表現方法です。謙讓語Ⅰには、「伺う」、「いただく」などの敬語動詞、補助動詞「お（ご）～する」や接辞「お」「ご」などがあります。謙讓語Ⅱには、「参る」、「申す」、「いたす」などの敬語動詞、「愚見・小社・拙著・弊社」のように、「愚・小・拙・弊」を付ける名詞の謙讓語があります。

謙讓語Ⅰは、一般的には、「自分また自分の側の人物」から「相手側または第三者」に向かう行為について使います。

例：「例の契約書の件について、御社に伺いたいんですが。」

「わが社の田中さんが貴社のところに伺いまして。」

謙讓語Ⅱは、基本的には、「自分また自分の側の人物」の行為を「話や文章の相手」に対して働く敬語を指す。

例：「私は明日から海外に参ります。」

（上司やお客様に対して何かしてあげようとして）

「いかがいたしましょうか。」

（一）敬語動詞

動詞の普通形	動詞の謙讓形Ⅰ
尋ねる／訪ねる／聞く	伺う
言う	申し上げる
知る	存じ上げる
会う	お目にかかる
見る	拝見する

续前表

動詞の普通形	動詞の謙譲形 I
借りる	拝借する
上げる	差し上げる
もらう	いただく
見せる	お目にかける／ご覧に入れる
する	いたす
言う	申す
行く、来る	参る
いる	おる
知る	存じる
思う	存じる



練習問題

5. 次の文を敬語表現—「敬語動詞」に直してみましょう。

- ①「御社のホームページを見ました。」
- ②「パーティーで山本商事の山田部長に会いました。」
- ③「人手が足りないので、人事課から2、3人借りてもいいですか。」
- ④「今年四月入社したばかりの王と言います。」
- ⑤「営業部の佐藤部長に会うために来ました。」

(二) 謙譲語 I —補助動詞「お（ご）～する（いたす）」

動詞の普通形	「お（ご）～する」形
持つ	お持ちする
届ける	お届けする
案内	ご案内する
説明	ご説明する



練習問題

6. 次の文を敬語表現—「お（ご）～する」に直してみましょう。

例：A：傘をお貸ししましょう。

B: すみません。お願いします。

- ① タクシーを呼ぶ
- ② (お客様を) 空港まで見送る
- ③ 部長に契約書を渡す
- ④ 山田専務に連絡する
- ⑤ もう一度、説明する
- ⑥ みなさんを別室に案内する

7. 次の文の謙譲語表現に下線を引きなさい。

会話1 名刺交換

松 本: はじめまして。私、住友商事の松本と申します。

——名刺を渡す——

後 藤: 頂戴いたします。申し遅れまして大変失礼いたしました。私、当社営業部の後藤と申します。

——名刺を渡す——

松 本: 頂戴いたします。失礼ですが、下のお名前は何とお読みするのでしょうか。

後 藤: 「たくや」と読みます。

松 本: 「ごとうたくや」様ですね。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。

後 藤: こちらこそ。どうぞよろしくお願いいたします。

会話2 上司を取引先に紹介する

杉 野: ご紹介します。(田中さんに) 営業部長の伊藤です。(伊藤部長に) こちらはアジア銀行営業担当の田中さんです。

部 長: 伊藤でございます。いつもお世話になっております。

田 中: 田中でございます。こちらこそ、お世話になっております。

部 長: それで本日はどのようなご用件でしょうか。

田 中: はい、この度、御社の担当をさせていただくことになりましたので、ご挨拶に伺いました。

部 長: そうですか。アジア銀行様とのお取引に関しましては、ここにいる杉野が担当いたしますので、行き届かない点多々あるかと存じますが、よろしくお付き合いのほど、お願いいたします。



新出単語

謙・遜る（へりくだる）【動五】	谦恭，谦逊
愚見（ぐけん）【名】	愚见；谦称自己的意见或看法的词语
小社（しょうしゃ）【名】	弊社
拙著（せつちょ）【名】	拙著；对自己著作的谦称
弊社（へいしゃ）【名】	弊社
御社（おんしゃ）【名】	贵公司
貴社（きしゃ）【名】	贵公司
拝見（はいけん）【名・サ変動詞】	拜读
拝借（はいしゃく）【名・サ変動詞】	拜借；借的恭敬用语
ホームページ【名】	主页
パーティー【名】	社交聚会，宴会
人手（ひとで）【名】	人手，帮手
タクシー【名】	出租车
専務（せんむ）【名】	专务董事，通常辅助社长处理公司的总体业务
別室（べっしつ）【名】	别的房间
名刺（めいし）【名】	名片
頂戴（ちょうだい）【名・サ変動詞】	「もらう」的谦逊用语：请给
担当（たんとう）【名・サ変動詞】	负责，主管
取引（とりひき）【名】	交易，商业行为
行き届く（ゆきとどく）【動五】	周到，无微不至

四、丁寧語

「です・ます」などの助動詞、「お・ご」などの接頭語を付けて、話し手が聞き手に
 対し敬意を表す言葉。丁寧語は言葉全体の印象を柔らかくし、会話全体をソフトにしま
 す。ビジネス会話では基本中の基本です。

普通形	丁寧表現
わたし	わたくし
今	ただ今
今日	本日