

放心说日语系列丛书

新 日语会话

ビジネス会話教本

商务篇

[日] 目黑真实 著
细谷优

王 萍 译

mp3版

外语教学与研究出版社

放心说日语系列丛书

新

ビジネス会話教本

日语会话

商务篇

[日] 目黑真实 著
细谷优

王 萍 译

mp3版

外语教学与研究出版社
北京

京权图字: 01-2010-7868

图书在版编目(CIP)数据

新日语会话. 商务篇/(日)目黑真实,(日)细谷优著;王萍译.—北京:外语教学与研究出版社,2010.12

(放心说日语系列丛书)

ISBN 978-7-5135-0414-0

I. ①新… II. ①目… ②细… ③王… III. ①商务—日语—口语 IV. ①H369.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 249846 号

universal tool unique value useful source unanimous choice



悠游网—外语学习 一网打尽

www.2u4u.com.cn

外研社旗下网站, 打造外语阅读、视听、测试、共享的全方位平台

登录悠游网, 您可以:

- 阅读精品外语读物, 独有资源, 涵盖广泛, 学习必备.
- 观看双语视频、名家课堂、外语系列讲座.
- 多元外语测试, 检测外语水平和专项能力, 获得外语学习方案.
- 外语资源共享, 网友互动, 小组讨论, 专家答疑, 语言学习无疑难.
- 网站推出众多精彩大礼包, 可通过积分换购.

贴心小提示:

刮开封底刮刮卡, 获得网站积分充值验证码, 即可到网站注册、充值.

出版人: 于春迟

责任编辑: 田秀娟

插图绘制: 张 峰

版式设计: 孙莉明

封面设计: 袁 璐

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京京科印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 20.75

版 次: 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5135-0414-0

定 价: 45.00 元 (含 mp3 光盘 1 张)

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

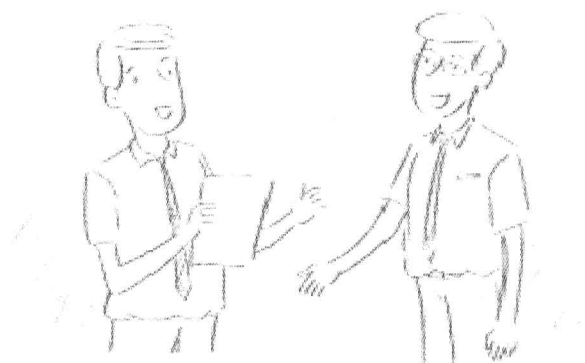
如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 204140001



この「ビジネス会話教本」は、以前「ビジネス会話の基本」として出版されたものの会話例を増やし、また、各 Unit に分けて教室教材として編集し直したものです。

さて、この「ビジネス会話教本」の内容は単にビジネスだけでなく、広く丁寧なフォーマルな会話の基本となるものです。事実、日本語学校、そして日本の大学も卒業して日本の企業に勤めて何年も経つ教え子から寄せられるのは、「きちんとしたフォーマルな日本語が話せない」と言うことです。普段の会話では何の問題もない彼らがこうした問題にぶつかるのは、日本の会社に就職してからのようです。そこには敬語や公私の別にうるさい日本社会がありますし、また、そのことで社内や取引先とのトラブルに遭遇しているからでしょう。

確かに、会社内でも親しい同僚との会話であればフレンドリーな普通体口語でいいのですが、上司との会話や、取引先や顧客との会話となると全て敬語体のフォーマル会話になり、最低限、丁寧語と敬語の知識を身につけておかなければなりません。この敬語体のフォーマル会話というのは日本語学習者にとってかなり修得が難しいもので、一朝一夕に身につけられるものではありません。いえ、日本人にとっても難しい

前書き

《新 日语会话商务篇》一书在曾经出版的《日语会话商务篇》基础上增加了会话例。并且，作为教材，还将其分成不同的单元进行了重新编写。

《新 日语会话商务篇》一书不仅仅拘泥于商务方面，还涵盖了郑重、正式场面会话的基本内容。我的一些学生，尽管他们毕业于日语学校或日本大学并在日本企业工作了数年，却告诉我“我们还是说不好规范的正式场合使用的日语”。他们在日常会话中完全没有任何问题，但在日本企业就职后就遇到了这样的问题。可能因为日本社会对敬语及公私区别的使用十分挑剔，所以他们在公司内部以及与交易客户之间遇到了一些麻烦。

的确，在公司内部，与关系不错的同事之间的会话可以使用朋友般的普通口语体，但与上司及交易客户之间，则要使用敬语体进行正式的会话。我们最起码要掌握郑重语和敬语的相关知识。对于日语学习者来说，要掌握这里所说的敬语体的正式会话难度相当大，并非一朝一夕之事。不，即便对日本人来说也有一定的难度。正如在新职员进公

ものであって、新入社員の研修会で最初に敬語教育がなされているという現実が、何よりも今の日本の現状を雄弁に物語っていると言えるでしょう。そのため、この「ビジネス会話教本」ではビジネス会話の基本となる敬語・丁寧語・ビジネス用語を身につけるために、各 Unit にある練習問題が配置してありますので、十分にご活用ください。

さて、ここでは、ビジネスマンの一日の生活の中で、社内また取引先との間で交わされる代表的な会話場面はほとんど取り上げられたと思います。しかし、ビジネス上で遭遇するあらゆるケースを網羅するのは不可能ですし、特に商談の進め方、条件の駆け引きや交渉、苦情処理、契約書の取り交わしなど、ビジネスの核心ともなるビジネス会話の世界については、「こんな場合にはどう言ったらいいか」という様々なケース・スタディーが必要となってきますし、とてもこの小冊子で取り上げられるものではありません。ですから、本著は本格的なビジネス会話を学ぶための「ビジネス会話入門書」と言えるでしょう。

著者 目黒真実

前 言

司の研修会上、最开始进行的即是敬语教育。可以说，这样的现实很好地说明了当今日本现状吧。因此，为了使大家能够掌握基本的商务会话敬语、郑重语、商务用语，我们在这本《新日语会话商务篇》的每个单元里配上了练习题，请大家充分地使用。

另外，在这本教材里，我们列举了一名商务人士在一天的生活中所能遇到的与公司内部以及交易客户之间进行的有代表性的会话场景。但是，不可能涵盖商务方面的所有场景，特别是商务谈判展开的方法、条件的讨价还价以及交涉、意见处理、合同书的互换等等。在商务会话之大千世界里，对于“这样的场合该怎样说？”则需要进行种种案例的研究，绝非此书所能全部涵盖的。从这个意义上可以说，此教材是为学习规范的商务会话而编写的“商务会话入门书”。

著者 目黒真実

I 部

ビジネス会話の基本

UNIT 1	尊敬の表現	2
	＜会話例 1＞お客の注文を取る	2
	＜会話例 2＞上司に来客を知らせる	3
UNIT 2	謙譲の表現	6
	＜会話例 1＞はじめまして	6
	＜会話例 2＞上司を取引先に紹介する	7
UNIT 3	上司や取引先の呼び方	10
	＜会話例 1＞上司の呼び方	10
	＜会話例 2＞取引先の呼び方	11
UNIT 4	ていねい表現	14
	＜会話例 1＞昇進を祝う	14
	＜会話例 2＞面会を求める	15

目次

I 部

商务会话基础

UNIT 1	尊敬的表达方式	2
	＜会話例 1＞询问客人的需求	2
	＜会話例 2＞向上级报告来访的客人	3
UNIT 2	谦逊的表达方式	6
	＜会話例 1＞初次见面	6
	＜会話例 2＞向客户介绍上司	7
UNIT 3	上司及客户的称呼方式	10
	＜会話例 1＞称呼上司	10
	＜会話例 2＞称呼客户	11
UNIT 4	郑重的表达方式	14
	＜会話例 1＞祝贺升迁	14
	＜会話例 2＞请求会面	15

UNIT 5	敬語の誤用	18
	＜会話例 1＞上司のお宅への電話	18
	＜会話例 2＞レストランで	19

Ⅱ部

社内での会話編

UNIT 6	あいさつ（1）	24
	＜会話例 1＞おはようございます、お先に失礼します	24
	＜会話例 2＞残業している同僚への一言	25
UNIT 7	あいさつ（2）	28
	＜会話例 1＞朝礼でのスピーチ	28
	＜会話例 2＞外出時のあいさつ	30
UNIT 8	相づち・ねぎらい	33
	＜会話例 1＞相づちを打つ	33

目 录

UNIT 5	敬語的誤用	18
	＜会話例 1＞往上司家打电话	18
	＜会話例 2＞在西餐厅	19

Ⅱ部

公司内部会话篇

UNIT 6	寒暄（1）	24
	＜会話例 1＞早上好、先告辞	24
	＜会話例 2＞向正在加班的同事打声招呼	25
UNIT 7	寒暄（2）	28
	＜会話例 1＞早会时的致词	28
	＜会話例 2＞外出时打招呼	30
UNIT 8	随声附和、慰劳	33
	＜会話例 1＞随声附和	33

＜会話例 2＞部下をねぎらう一言	34
UNIT 9 指示・依頼する（1）	37
＜会話例 1＞部下に指示する	37
＜会話例 2＞先輩に依頼する	38
UNIT 10 指示・依頼する（2）	41
＜会話例 1＞困難な仕事を指示する	41
＜会話例 2＞上司に身元保証人を依頼する	43
UNIT 11 指示・依頼を断る	47
＜会話例 1＞上司からの指示を断る	47
＜会話例 2＞同僚・先輩からの依頼を断る	48
UNIT 12 報告する（1）	51
＜会話例 1＞上司への業務報告	51
＜社内文書例＞業務報告書	53
UNIT 13 報告する（2）	58

目 次

＜会話例 2＞慰问部下の几句话	34
UNIT 9 指示、委托（1）	37
＜会話例 1＞指示部下	37
＜会話例 2＞委托前辈	38
UNIT 10 指示、委托（2）	41
＜会話例 1＞指示做困难的工作	41
＜会話例 2＞拜托上司做身份保证人	43
UNIT 11 拒绝指示、委托	47
＜会話例 1＞拒绝上司的指示	47
＜会話例 2＞拒绝同事、前辈的委托	48
UNIT 12 报告（1）	51
＜会話例 1＞向上司汇报业务情况	51
＜公司内部文件例＞业务报告书	53
UNIT 13 报告（2）	58

＜社内文書例＞出張報告書	58
＜会話例 1＞上司への出張報告	60
UNIT 14 連絡する	63
＜会話例 1＞病気で会社を休む（電話連絡）	63
＜会話例 2＞外出時の連絡	65
UNIT 15 相談する	68
＜会話例 1＞上司の指示を仰ぐ	68
＜会話例 2＞上司の判断を仰ぐ	69
UNIT 16 上司に進言する	72
＜会話例 1＞疑問提示型、対案提示型	72
＜会話例 2＞慎重論型	74
UNIT 17 会議で発言する	77
＜会話例 1＞課内のミーティング	77
＜会話例 2＞営業会議で発言する	79

目 录

＜公司内部文件例＞出差报告书	58
＜会话例 1＞向上司提交的出差报告	60
UNIT 14 联络	63
＜会话例 1＞因病未上班（电话联络）	63
＜会话例 2＞外出时的联络	65
UNIT 15 商量	68
＜会话例 1＞请求上司的指示	68
＜会话例 2＞请求上司的判断	69
UNIT 16 向上司进言	72
＜会话例 1＞提出疑问方式、提出反对议案方式	72
＜会话例 2＞慎重提议方式	74
UNIT 17 会上发言	77
＜会话例 1＞科内会议	77
＜会话例 2＞营业会上发言	79

UNIT 18	謝罪する	86
	＜会話例 1＞遅刻を詫げる（1）、遅刻を詫げる（2）	86
	＜会話例 2＞部下の不始末を詫げる	88
UNIT 19	弁明する	93
	＜会話例 1＞取引先とのトラブル	93
	＜会話例 2＞お客とのトラブル	95

Ⅲ部

ビジネス電話編

UNIT 20	電話をかける	100
	＜会話例 1＞電話をかける（基本型）	100
	＜会話例 2＞初めての電話	102
UNIT 21	電話を受ける（1）	105
	＜会話例 1＞朝の電話を受ける	105

目次

UNIT 18	赔礼道歉	86
	＜会話例 1＞为迟到而道歉（1）、为迟到而道歉（2）	86
	＜会話例 2＞为部下的失误道歉	88
UNIT 19	辩解	93
	＜会話例 1＞与客户间的纠纷	93
	＜会話例 2＞与顾客间的纠纷	95

Ⅲ部

商务电话篇

UNIT 20	打电话	100
	＜会話例 1＞打电话（基本类型）	100
	＜会話例 2＞初次通话	102
UNIT 21	接电话（1）	105
	＜会話例 1＞早晨接电话	105

< 会話例 2 > 電話を受けるのが遅れたとき	106
UNIT 22 電話を受ける (2)	109
< 会話例 1 > 同姓の名指し人がいるとき	109
< 会話例 2 > 他部署あての電話を受けたとき	110
UNIT 23 電話を受ける (3)	113
< 会話例 1 > 取り次ぎの最中に電話を切ってしまって	113
< 会話例 2 > 間違い電話を受けて	115
UNIT 24 電話を受ける (4)	118
< 会話例 1 > 本人が不在のとき	118
< 会話例 2 > 急用の電話を受けて	119
UNIT 25 伝言を受ける	122
< 会話例 1 > 伝言する	122
< 会話例 2 > 上司の家族からの電話	124
UNIT 26 伝言する	127

目 录

< 会話例 2 > 电话接晚时	106
UNIT 22 接电话 (2)	109
< 会話例 1 > 同姓の人被叫接电话时	109
< 会話例 2 > 接到打给其他部门的电话时	110
UNIT 23 接电话 (3)	113
< 会話例 1 > 转接时挂断电话	113
< 会話例 2 > 接到打错的电话	115
UNIT 24 接电话 (4)	118
< 会話例 1 > 本人不在时	118
< 会話例 2 > 接到紧急电话	119
UNIT 25 接受转达留言	122
< 会話例 1 > 转达留言	122
< 会話例 2 > 上司家人打来电话	124
UNIT 26 转达留言	127

＜会話例 1＞長い伝言を受ける	127
＜会話例 2＞取引先からの伝言を上司に伝える	129
UNIT 27 アポイントを取る (1)	132
＜会話例 1＞電話でアポイントを取る	132
＜会話例 2＞メールと電話でアポイントを取る	133
UNIT 28 アポイントを取る (2)	136
＜会話例 1＞初対面の人とアポイントを取る	136
＜会話例 2＞アポイントを変更する	138

IV部

接客・応対編

UNIT 29 受付での応対 (1)	142
＜会話例 1＞アポイントがある大切な客	142
＜会話例 2＞アポイントがある通常の客	144

目次

＜会話例 1＞ 转达很长的留言	127
＜会話例 2＞ 向上司转达客户的留言	129
UNIT 27 约定见面 (1)	132
＜会話例 1＞ 通过电话约定见面	132
＜会話例 2＞ 通过邮件和电话约定见面	133
UNIT 28 约定见面 (2)	136
＜会話例 1＞ 与初次见面的人约定见面	136
＜会話例 2＞ 变更约定	138

IV部

接待客人、应酬篇

UNIT 29 在接待处的应对 (1)	142
＜会話例 1＞ 有约定的重要客人	142
＜会話例 2＞ 有约定的一般客人	144

UNIT 30	受付での応対（２）	147
	＜会話例１＞アポイントがない場合	147
	＜会話例２＞代理の者と呼ぶ	149
UNIT 31	面会を断る	152
	＜会話例１＞不審な人物の面会を断る	152
	＜会話例２＞丁寧に来客を断る	154
UNIT 32	応接室での応対（１）	157
	＜会話例１＞大切な来客を迎える	157
	＜会話例２＞来社を要請した客への応対	158
UNIT 33	応接室での応対（２）	161
	＜会話例１＞初対面の来客との応対	161
	＜会話例２＞セールスの来客との応対	163
UNIT 34	別れ際の応対	166
	＜会話例１＞来社を願った	166

目 录

UNIT 30	在接待处的应对（２）	147
	＜会话例 1＞ 无约定时	147
	＜会话例 2＞ 叫替代的人	149
UNIT 31	拒绝会面	152
	＜会话例 1＞ 拒绝可疑人物的会面要求	152
	＜会话例 2＞ 礼貌地拒绝来访客人	154
UNIT 32	在会客室的应对（１）	157
	＜会话例 1＞ 迎接重要的来访客人	157
	＜会话例 2＞ 应对请求来访的客人	158
UNIT 33	在会客室的应对（２）	161
	＜会话例 1＞ 接待初次见面的来访客人	161
	＜会话例 2＞ 应对推销的来访客人	163
UNIT 34	告辞时的应对	166
	＜会话例 1＞ 提出访问请求	166

< 会话例 2 > 話の切り上げ方	167
-------------------------	-----

V 部

接待・宴会編

UNIT 35 自宅に招かれる	172
< 会话例 1 > 部長宅に招待されて	172
< 会话例 2 > もてなしを受けて	173
UNIT 36 取引先を接待する	176
< 会话例 1 > 接待の場で酒を勧める	176
< 会话例 2 > 取引先から接待を受けたとき	178
UNIT 37 接待や贈り物の断り方	181
< 会话例 1 > 接待を断るとき	181
< 会话例 2 > 贈り物を断るとき	183
UNIT 38 宴会でのスピーチ	186

目 次

< 会话例 2 > 结束谈话的方式	167
-------------------------	-----

V 部

招待、宴会篇

UNIT 35 应邀去别人家	172
< 会话例 1 > 应邀去部长家	172
< 会话例 2 > 受到款待	173
UNIT 36 招待客户	176
< 会话例 1 > 在招待场合劝酒	176
< 会话例 2 > 受到客户的招待时	178
UNIT 37 拒绝招待及赠礼的方式	181
< 会话例 1 > 拒绝招待时	181
< 会话例 2 > 拒绝礼物时	183
UNIT 38 宴会上的致词	186

忘年会での幹事のスピーチ	186
結婚式での乾杯のスピーチ	188

VI部

商談・交渉編

UNIT 39 セールストーク	192
<会話例 1> 客の相談に応じる	192
<会話例 2> 商品を紹介する	193
UNIT 40 訪問販売	196
<会話例 1> 家庭訪問販売	196
<会話例 2> 会社訪問販売	197
UNIT 41 商談の切り出し方	200
<会話例 1> 新規取引を申し込む	200
<会話例 2> 価格交渉に移る	202

目 录

年末联欢会上干事的致词	186
婚礼上干杯时的致词	188

VI部

商务谈判、交涉篇

UNIT 39 推销术	192
<会话例 1> 回应顾客的咨询	192
<会话例 2> 介绍商品	193
UNIT 40 上门推销	196
<会话例 1> 上门推销	196
<会话例 2> 去公司推销	197
UNIT 41 商务谈判的开始方式	200
<会话例 1> 申请新交易	200
<会话例 2> 进入价格谈判	202

UNIT 42	照会と説明	205
	<会話例 1> 取引条件を尋ねる	205
	<会話例 2> 提案書の説明をする	207
UNIT 43	依頼と承諾	210
	<会話例 1> 売掛金の期日前支払いの依頼	210
	<会話例 2> 前金送付を依頼する電話	212
UNIT 44	依頼と断り	215
	<会話例 1> 融資の依頼を断る	215
	<会話例 2> 講演依頼を断る	217
UNIT 45	交渉する (1)	220
	<会話例 1> 卸値下げの要請	220
	<会話例 2> 納期変更の要請	222
UNIT 46	交渉する (2)	225
	<会話例 1> 価格交渉が不調のとき	225

目 次

UNIT 42	询问与说明	205
	<会话例 1> 询问交易条件	205
	<会话例 2> 提案书的说明	207
UNIT 43	请求与承诺	210
	<会话例 1> 请求到期前支付应收账款	210
	<会话例 2> 请求支付预付款的电话	212
UNIT 44	请求与拒绝	215
	<会话例 1> 拒绝融资的请求	215
	<会话例 2> 拒绝演讲的请求	217
UNIT 45	交涉 (1)	220
	<会话例 1> 要求降低批发价格	220
	<会话例 2> 要求变更交货期	222
UNIT 46	交涉 (2)	225
	<会话例 1> 价格交涉失败时	225