



广东外语外贸大学国际服务外包人才培养系列教材

*Shangwu Tanpan Riyu*

# 商务谈判日语

总主编 顾也力

主 编 杨 晔 程 亮



暨南大学出版社  
JINAN UNIVERSITY PRESS



广东外语外贸大学国际服务外包人才

*Shangwu Tanpan Riyu*

# 商务谈判日语

总主编 顾也力

主 编 杨 晔 程 亮



暨南大学出版社  
JINAN UNIVERSITY PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

商务谈判日语/杨晔,程亮主编. —广州:暨南大学出版社, 2013. 8

(广东外语外贸大学国际服务外包人才培养系列教材)

ISBN 978-7-5668-0531-7

I. ①商… II. ①杨… ②程… III. ①商务谈判—日语—口语 IV. ①H369.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第066045号

## 出版发行:暨南大学出版社

---

地 址:中国广州暨南大学

电 话:总编室(8620)85221601

营销部(8620)85225284 85228291 85228292(邮购)

传 真:(8620)85221583(办公室) 85223774(营销部)

邮 编:510630

网 址:<http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

---

排 版:广州市科普电脑印务部

印 刷:湛江日报社印刷厂

---

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:14.125

字 数:250千

版 次:2013年8月第1版

印 次:2013年8月第1次

印 数:1—2000册

---

定 价:33.00元

---

(暨大版图书如有印装质量问题,请与出版社总编室联系调换)

# 总 序

自21世纪以来,我国承接美欧日等国家和地区的国际服务外包呈加速发展之势。2012年,我国承接国际服务外包执行金额为336.4亿美元,现已成为全球第二大服务外包接包国。伴随着服务外包产业的迅速发展,我国能熟练从事国际服务外包业务中高端人才的短缺问题日益突显出来。因此,尽快培养国际服务外包产业所需的中高端人才,已成为促进我国服务外包产业持续、快速和健康发展的当务之急。

广东外语外贸大学国际服务外包研究院和国际服务外包培训基地是全国普通高等院校中最早成立的有关国际服务外包研究和人才培训的专门机构。2009年10月以来,国际服务外包研究院承接国际服务外包的理论研究和政府咨询等课题40余项,发表论文200余篇。目前,广东外语外贸大学国际服务外包研究院已成为华南地区国际服务外包理论研究中心、政府决策咨询智库。四年来,广东外语外贸大学国际服务外包培训基地共培训软件架构师、软件测试工程师和网络工程师等IT类高校“双师型”教师150余人;培养和培训ITO、BPO、KPO等适用型大学毕业生2000余人;为IBM、西艾、从兴等服务外包企业定制培训服务外包商务英语和相关业务流程专业人才500余人;培训服务外包企业和政府中高层管理人员500余人。经过几年来对服务外包人才培养模式与实践的有益探索,广东外语外贸大学国际服务外包培训基地已成为广东省服务外包“双师型”教师资源库、大学毕业生适用型人才交付中心、企业和政府管理人员短期进修中心。

广东外语外贸大学作为广东省国际服务外包高端人才培养基地,为更好地发挥其在国际化人才培养上的优势,进一步提高国际服务外包人才培养的质量,特组织专家学者编写了本套教材。本套教材包括《服务外包企业战略管理》、《服务外包项目管理》、《服务外包客户关系管理》、《商务沟通英语》、《商务会谈技巧英语》、《商务谈判日语》、《商务交际日语》、《软件开发中级英语阅读与写作教程》和《软件测试中级英语阅读与写作教程》,共9本。

培训服务外包产业所需的中高端人才是一项系统工程,其中,编写出能够既反映服务外包发展理论,又符合服务外包发展实践的教材就尤其重要。

我们希望本套教材的出版能够为服务外包人才的培养尽一份力量；同时，我们也真诚地欢迎各位读者对本套教材的不足之处提出修改的意见和建议，以期进一步提高我们教材编写的质量。

广东外语外贸大学国际服务外包人才培养系列教材编委会  
2013年5月

# 前 言

随着中国经济的快速发展，中国已迅速地融入了全球经济一体化的进程之中。在中国诸多行业之中，服务业所占的地位越来越高。中国自从加入世贸组织以后，已经逐步向世界开放了其服务业市场。在国际外包服务领域中，需要使用不同的语言与外包服务发包单位进行专业谈判。因此，学习外语商务谈判课程是国际外包服务培训中极其重要的一个组成部分。

近年来，中日经贸合作不断深化，服务产业发展前景广阔。其中，服务外包产业正日益成为两国经贸合作的新亮点。在此背景下，培养从事日语外包服务的高等级应用型专业人才既是市场的需求，也是高等院校责无旁贷的使命。

本教材所涉及的商务谈判能力，除了能熟练运用对象国语言正确地表达谈判的内容以外，更重要的是使用对象国语言说服对方，让对方接受自己的意见，进而达成己方目标。掌握谈判能力，需要从实际出发，在表达方法上多下功夫，当然也要注意语言的礼貌和表达的效果。

为适应各类读者的需求，教材在文字上力求简短、通俗，并配以中日文对照的说明与注释，方便学习者结合工作实际进行学习和运用。在实用的前提下，教材将内容按照实际谈判的程序，从联系谈判时间一直到成交后可能发生的索赔问题为止，共分为十八课，全部采用对话文的形式，有助于学习者学习掌握商务谈判知识及谈判流程。考虑到自学方便，教材的每一课都附有汉语译文。课后练习题均附有答案可供参阅。

本教材受广东外语外贸大学国际服务外包研究院委托，由广东外语外贸大学东方语言文化学院日语系教师组成编写团队负责开发。编写团队成员均具有在日

留学或工作经验，目前从事经济学、经营管理、贸易实务、跨文化交际、翻译的研究和教学。另外，本教材编写过程中，广东外语外贸大学日语系研究生谭茵子、刘雪虹、谢雅婷三位同学参与了教材的部分中文翻译工作，日语系2009级本科生丘俊龙、黄莉、刘玺、谢瑶琪四位同学参与了教材部分文字录入工作。特此说明，以表谢意。

编者

2012年11月

# 目 录

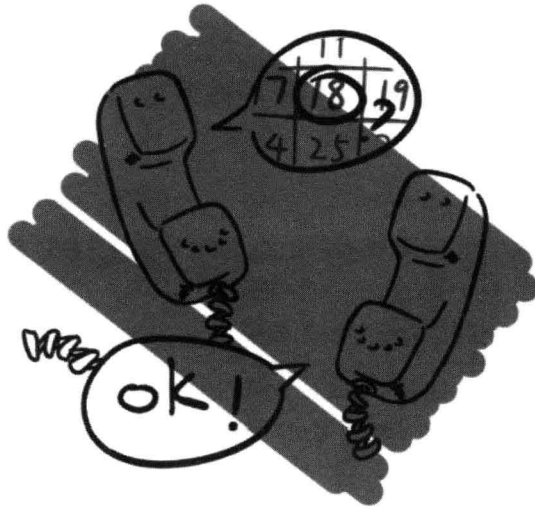
总 序	1
前 言	1
第一课 谈判预约	1
第二课 磋商会	13
第三课 商务演示	25
第四课 内部协商	39
第五课 谈判现场(1)——询价	54
第六课 谈判现场(2)——报价	60
第七课 谈判现场(3)——进口价格	65
第八课 谈判现场(4)——出口价格	71
第九课 谈判现场(5)——付款方式	77
第十课 谈判现场(6)——交货期	82
第十一课 谈判现场(7)——包装	89
第十二课 谈判现场(8)——保险	97
第十三课 谈判现场(9)——引进外资	105
第十四课 企业并购	115
第十五课 订货洽谈会	124
第十六课 签订合同	131
第十七课 索赔	141
第十八课 外包业务	149
参考答案	157
课文参考译文	182
索 引	207
参考书目	218
编者简历	219



# 第一课

## 谈判预约

「アポイントメントを取る」



打电话与客户沟通时，由于无法利用自己的表情与动作符号，因此使用礼貌的日语，在谈判前进行谈话的铺垫，显得尤为重要。本课我们一起学习可以让客户感觉心情愉悦的日语谈判技巧。

電話でお客様と話す場合、表情や身振りでのコミュニケーションができないだけに、丁寧な言葉遣いはもちろん、用件を述べる前に必要な前置きやあいづちがより重要になってきます。この課では、相手が気持ちよく面会に応じてくれるような表現と戦略を学習します。

## 基本会話

岡三商社営業担当者の沢田実さんは、長城轻工実業公司を訪問するつもりで、電話で長城轻工実業公司営業担当者の徐麗さんの予定を聞きます。

徐：はい、長城轻工実業公司営業部の徐麗でございます。

沢田：徐さんですか。私、岡三商社の沢田実ですが、実は、御社へお伺いしたいと思いまして…。

徐：さようでございますか。あの～、明日しか空いていないんですが、よろしいですか。

沢田：ええ、いいですよ。何時ごろいらっしゃいますか。

徐：5時過ぎはいかがですか。

沢田：はい、けっこうです。

徐：かしこまりました。お待ちしております。

## 言葉・表現

### 【1】御社（おんしゃ）①

贵公司。（相手の会社を敬って言う語。）

## 实用会話1

岡三商社営業担当者の沢田実さんは自社のサンプルを紹介するために、長城轻工実業公司の徐麗さんに電話をかけ、訪問する日を決めます。

沢田：お世話になっております。岡三商社の沢田実ですが、あの、先日お話ししたイメージポスターなんですが、いくつかサンプルが出来上がったので、お持ちしたいと思いまして…。

徐：そうですか。早いですね。じゃあ、見せていただきましょうか。

沢田：それでは、明日の2時ごろ伺ってもよろしいでしょうか。

徐：2時はちょっと会議が入っているんですが…。

沢田：では、何時ごろがよろしいでしょうか。

徐：そうですね、4時ではどうでしょうか。

沢田：はい、けっこうです。それでは4時に伺わせていただきます。

徐：はい、お待ちしております。

沢田：失礼いたします。

## 言葉・表現

## 【1】イメージポスター【image-poster】⑤

【和製英】形象海报。(ある情景、形象、姿を目立たせるために、宣伝用、あるいは広報用の貼り紙。)

## 【2】サンプル【sample】①

【名】样品, 货样, 样本, 标本。(見本。また、標本。)

e. g. サンプルを集める。／采样。

サンプルを取り寄せる。／索取样品。

## 【3】させていただく

【表現】由使役助动词(さ)せる和授受动词“いただく”构成的。(さ)せる要求动作实施者用补格に表示, 而いただく则要求动作实施者用主格が或は表示。整个句型表示说话人请求他人允许自己干某事, 相当于中文的“请允许我~”。

## 实用会話2

岡三商事の井上明雄さんは華聯会社の孫雲さんからのオファーを確認するために、華聯会社の趙瑞華さんに電話をかけ、孫雲さんへの伝言を伝えます。

趙 : お電話ありがとうございます。華聯公司でございます。

井上: わたくし、岡三商事の井上と申しますが、孫雲さんいらっしゃいますでしょうか。

趙 : もうしわけございませんが、孫雲はいま会議中です。会議が終わり次第、こちらから掛け直しますが、よろしいでしょうか。

井上: すみません、こちらはいま空港におりまして、少ししたら上海に行くことになるんですよ。

趙 : さようでございますか。では、彼女に何か伝言があれば承りますが。

井上: ではお手数ですがお願いいたします。えっと、昨日いただいたオファーについて、弊社は原則として受け入れることに決めました。また、そのほかの条件については、孫さんともう一度確認したいと思っておりますので、明日私から再度彼女に連絡します、とおことづけください。

趙 : 昨日のオファーについて御社では原則としてそれを受け入れるということと、詳細については明日もう一度お電話いただけるということですね。

井上: はい、そうです。  
 趙 : 念のため、井上様のお名前と御社の社名をもう一度おっしゃっていただけますか。  
 井上: はい、日本の岡三商事の井上、井上明雄と申します。  
 趙 : 日本の岡三商事の井上明雄さまでいらっしゃいますね。かしこまりました。その  
 ようにお伝えします。  
 井上: ではよろしく申し上げます。失礼します。

言葉・表現

【1】伝言を伝える【でんごんをつたえる】①+③

【フリーズ】传话, 传口信。

【2】オファー①、オファーする【offer】

【名】报价。

練習

〈一〉下の表現を使って会話を完成しなさい。



- ① 初めてお電話させていただきます／初めてお電話いたします／初めてお電話します
- ② お電話させていただきました／お電話いたしました／お電話しました
- ③ お話してもよろしいでしょうか／お話させていただいてもよろしいでしょうか／よろしいでしょうか
- ④ お話は伺ってますよ／お話しは聞きしています／お話しは聞いてますよ

A1: はい (自社名) でございます。

B1: ①。私、(自社名) の (自分の名前) と申しますが、(相手の名前) 様はいらっしゃいますでしょうか。

A2: 私ですが。

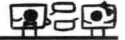
B2: 初めまして。私、(自社名) の (自分の名前) と申します。

このたび、(紹介者の社名) の (紹介者の名前) 様から (相手の名前) 様をご紹介いただきましたので、②。あの、今、③。

A3: ええ。(紹介者の名前) さんから ④。

B3: 恐れ入ります。どうぞよろしくお願ひいたします。

## 〈二〉ロールプレイングにチャレンジ。



場面提示: 製造メーカーのA&Bの営業担当の趙さんは、自社の商品を紹介するために、初めて東部物産営業第1部の松本さんに電話を掛け、面会の約束を取り付ける。

### 1. 電話での挨拶

松本: 自社にかかってきた電話に出る。

趙: 初めて電話を掛けたことを告げ、社名と自分の名前を言って松本を呼び出す。

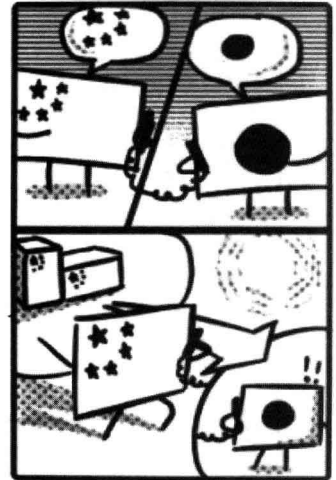
松本: 自分だと言う。

趙: 改めて挨拶をし、再度社名と自分の名前を言う。

紹介者(三田商事の山田)から松本を紹介してもらって、電話をしたと言う。今話してもいいか確認する。

松本: 返事をする。紹介者から趙のことは聞いていると伝える。

趙: 恐縮して挨拶する。



### 2. 事情説明→面会の申し入れ

趙: 東京支社を開設し、日本向けの独自の商品を展開していきたいと言う。

松本: 相槌を打つ。

趙: 松本の会社に挨拶に行き、商品の紹介をしたいと述べ、面会を申し入れる。

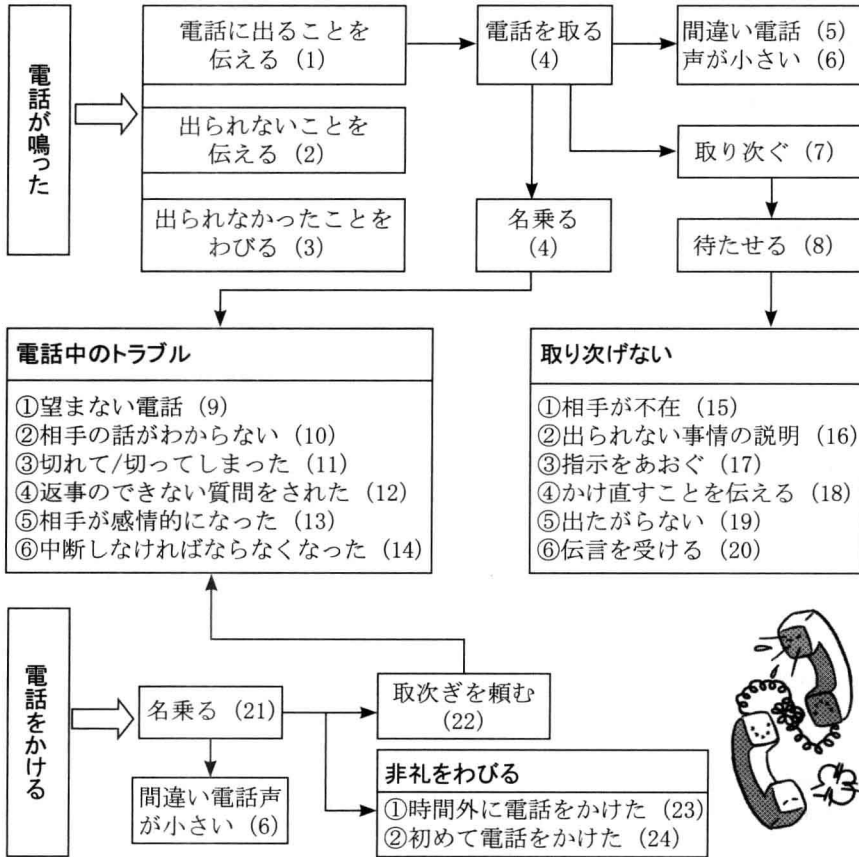
松本: 了承する。

趙: 礼を言う。

## 〈三〉電話の対応

「電話の対応」には、独特の順番や決まりがある。下の図は、それらをわか

りやすく表している。(括弧内は、表現例の番号を示している。) 表現例を使って、電話対応の順番どおりに練習しなさい。



表現例:

(1) 電話に出ることを伝える

- ①あ、わたしが…
- ②出ます!
- ③わたしが出ます!
- ④取ります。
- ⑤出る、出る!
- ⑥いいよ、いいよ。

(2) 自分が電話に出られないことを伝える

- ①すみません！
- ②お願いします！
- ③出てください。
- ④ごめん！
- ⑤電話、出て！
- ⑥電話、頼む！
- ⑦だれか出て！
- ⑧出て、出て、早く！
- ⑨悪い！

(3) 自分が電話に出られなかったことをわびる

- ①すみません！
- ②すみませんでした。
- ③あ、どうも。

(4) 電話を取る／名乗る

—外線—

- ①山田電気、営業本部2課でございます。
- ②スター電機、広報部です。
- ③大竹商事でございます。
- ④ありがとうございます。広田運送です。

—内線—

- ①サービス部です。
- ②製造2課でございます。
- ③前田です。
- ④金子課長の机（金子課長席）です。
- ⑤桑原主任のデスクです。

(5) 間違い電話をわびる

- ①あ、失礼しました。
- ②たいへん失礼しました。

- ③申しわけありませんでした。
- ④あ、すいませんでした。
- ⑤あ、間違えました。すみません。

**(6) 相手の声が小さい**

- ①ちょっとお声が遠いんですが。
- ②お電話が遠いようなんですが。
- ③お声が遠いようなんですが。
- ④ちょっと聞こえないですけど、まわりがうるさくて。
- ⑤車がうるさくて、ちょっと聞き取りにくいんですが。

**(7) 取り次ぐ**

- ①部長にお電話です。大正建設の藤井専務、4番です。
- ②1番に大竹商事の小池様からお電話です。
- ③課長に、山崎様という方から3番にお電話です。
- ④鈴木様という方から、女性の方です。
- ⑤山本さんに広田運送の経理の方からです。7番です。
- ⑥渡辺さん、奥さんから。

**(8) 相手を待たせる**

- ①はい、お待ちください。
- ②ちょっとお待ちください。
- ③少々お待ちください。
- ④少々お待ちいただけますか。
- ⑤ちょっと待っててね。

**(9) 望まない電話**

- ①申し訳ないのですが、そういうお話にはちょっと興味ないので…。
- ②ちょっと今、忙しいので…。

**(10) 相手の話が分らない**

- ①申しわけありません。私では分りかねますので、他の者と代わります。



②すみません。私はまだ日本語が下手ですので、日本人と代わります。

#### (11) 通話中に切れてしまった

- ①たいへん失礼しました。電話を落としてしまいまして…。
- ②小銭がなくなってしまって…。
- ③カードが終わってきれてしまって…。
- ④携帯の充電がきれてしまって…。

#### (12) 返事のできない質問をされた

- ①私にはわかりかねますので、少々お待ちいただけますか。
- ②さあ、ちょっとわかりかねますが…。
- ③私ではわかりかねますので、ちょっとお待ちいただけませんかでしょうか。
- ④申しわけありません。勉強不足で、私にはわかりかねますので、ちょっとお待ちください。

#### (13) 相手が感情的になった

- ①今のところ、これ以上申し上げられませんが、上の者が戻り次第、相談いたしまして、折り返しお電話さしあげるといふことでいかがでしょうか。

#### (14) 中断しなければならなくなった

- ①申しわけありません。ちょっと急用ができてしまいまして、折り返しお電話いたすといふことで、よろしいでしょうか。
- ②こちらからお電話さしあげておきながら、たいへん申しわけないんですが、後ほど折り返しお電話いたします。

#### (15) 相手が不在

- ①午後4時の帰社予定になっております。
- ②ただ今、席を外しておりますが…。
- ③本日は休暇をいただいておりますが…。
- ④今週いっぱい休暇をいただいておりますが…。
- ⑤本日は取引先を回っておりまして、午後からの出社となっております。
- ⑥すぐに連絡を取ってみますので、お時間をいただけますか。