

国际服务外包系列教材

服务外包 日语交流与沟通技巧

Japanese Communication Skills of
Service Outsourcing

主 编 顾也力

副主编 陈要勤 洪 漫

**Textbook Series of
International Service Outsourcing**



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

国际服务外包系列教材

服务外包 日语交流与沟通技巧

Japanese Communication Skills of
Service Outsourcing

主 编 顾也力

副主编 陈要勤 洪 漫

Textbook Series of
International Service Outsourcing



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

服务外包日语交流与沟通技巧/顾也力主编; 陈要勤, 洪漫副主编. —广州:
暨南大学出版社, 2019. 11
(国际服务外包系列教材)
ISBN 978 - 7 - 5668 - 2830 - 9

I. ①服… II. ①顾… ②陈… ③洪… III. ①服务业—对外承包—日语—教材
IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 286290 号

服务外包日语交流与沟通技巧

FUWU WAIBAO RIYU JIAOLIU YU GOUTONG JIQIAO

主编: 顾也力 副主编: 陈要勤 洪漫

出版人: 徐义雄
责任编辑: 潘雅琴 袁倩
责任校对: 刘舜怡
责任印制: 汤慧君 周一丹

出版发行: 暨南大学出版社 (510630)
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)
网 址: <http://www.jnupress.com>
排 版: 广州尚文数码科技有限公司
印 刷: 佛山市浩文彩色印刷有限公司
开 本: 787mm × 1092mm 1/16
印 张: 8
字 数: 150 千
版 次: 2019 年 11 月第 1 版
印 次: 2019 年 11 月第 1 次
定 价: 35.00 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，中国承接美、日、欧等国家和地区的国际服务外包呈加速发展之势。2017 年，中国承接国际服务外包执行金额为 5 369.8 亿元人民币，现已成为全球第二服务外包接包国。伴随中国服务外包产业的迅速发展，能够熟练从事国际服务外包业务的高端人才短缺问题日益凸显。因此，尽快培养该领域所需的中高端人才，已成为促进中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人才培训基地，是全国普通高等院校中最早成立的国际服务外包研究和人才培训的专门机构。2009 年 10 月以来，广东外语外贸大学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 100 余项，发表论文 300 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。十年来，广东外语外贸大学国际服务外包人才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 200 余人；培养和培训 ITO、BPO、KPO 等适用型大学毕业生 2 000 余人；为东风汽车集团、IBM、西艾、从兴等服务外包企业的 1 000 余名专业人才定制服务外包商务英语和相关业务流程的培训；培训服务外包企业和政府中高层管理人员 10 000 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人才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培训中心。

为更好地发挥学校在国际化人才培养方面的优势，进一步提高国际服务外包和国际服务经济人才培养的质量，广东外语外贸大学作为广东省国际服务外包中高端人才培训基地，特组织专家学者编写了以下教材。具体包括《服务外包客户关系管理》《服务外包项目管理》《服务外包企业战略管理》《商务交际日语》《商务谈判日语》《商务会谈技巧英语》《商务沟通英语》《软件开发中级英语阅读与写作教程》《软件测试中级英语阅读与写作教程》《服务外包概论》《广东国际服务外包案例》《国际服务外包营销》《印度国际服务外包经典案例》《服务外包园区发展的理论与实践》《国际服务经济概论》《国际服务贸易战略与实务》

《国际金融服务实务》《国际服务经济组织与管理概论》《Java 软件工程师培训教程》《云计算基础、应用与产业发展》《数据挖掘基础与应用实例》《物联网基础、应用与产业发展》《跨境电子商务概论（进口篇）》《跨境电子商务概论（出口篇）》《服务外包英语沟通与交流技巧》《西方国际公共服务外包理论政策与实践》《中外艺术创意经典 100 例》《服务外包日语交流与沟通技巧》共 28 部。

培训国际服务外包和国际服务经济产业所需的中高端人才是一项系统工程，因此，编写既能够反映国际服务外包和国际服务经济发展理论，又符合国际服务外包和国际服务经济发展实践的教材就显得尤为重要。我们希望这些教材的出版能够为国际服务外包和国际服务经济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，以期进一步提高教材编写的质量。

广东外语外贸大学国际服务外包教材编写委员会
2019 年 8 月

前 言

中日两国贸易往来日益频繁，尤其是近年来服务外包和跨境电商的蓬勃发展，急需一批既精通外贸业务流程又能使用日语沟通的复合型人才，同时也迫切需要相关业务的日语教材，培养日语会话能力和函电写作能力。正是为了满足这种需求，我们编写了本教材。

本教材由两大部分组成，第一部分是商务日语会话，第二部分是商务日语文书。商务日语会话部分共有十一课内容，主要是以一宗服务外包业务流程为主线，模拟双方通过电话或会面商谈，包括预约、拜访、询盘、与客户商讨价格、订购、结算、签订合同、包装、交货期、运输、投诉等事宜；商务日语文书部分共有十二课内容，包括问候信、祝贺信、邀请函、推荐信、感谢信、申请函、委托信、同意信、订货信、催款单、催促信、抗议信等内容，不论是会话部分还是文书部分，每课都由情景说明、会话/例文及翻译、单词、语法（句型、惯用语）、练习及练习答案、相关用语、职场小知识等知识内容构成。

本教材的编写分工如下：顾也力负责教材的策划、统稿及校对；陈要勤负责第一部分商务日语会话的编写及附录的五十音图、浊音表和半浊音表、拗音表，形容词、形容动词和动词及其活用型变化等内容的整理；洪漫负责第二部分商务日语文书的编写。

本书是一部集商务日语会话、商务日语文书、日语沟通技巧于一体的实用型日语教材，既可作为服务外包人员、商务人员、跨境电商人员的培训教材，也可作为高等院校日语专业和国际商务、国际贸易专业的商务日语入门教材，同时还可作为对日本商务文化感兴趣的读者的自学参考书。

尽管本书为我们的倾心之作，但书中难免有不尽如人意之处，敬请读者提出宝贵意见，以便我们对教材内容作及时的调整和完善。

编 者
2019年8月

目 录

总 序	1
前 言	1
第一部分 ビジネス日本語会話 / 商务日语会话	1
第 1 課 アポイントを取る / 预约	2
第 2 課 訪問 / 拜访	7
第 3 課 引き合い / 询盘	14
第 4 課 取引先との価格交渉 / 与客户商讨价格	19
第 5 課 オーダー / 订购	24
第 6 課 決済 / 结算	29
第 7 課 調印 / 签订合同	34
第 8 課 包装 / 包装	39
第 9 課 納期 / 交货期	44
第 10 課 運輸 / 运输	48
第 11 課 クレーム / 投诉	53
第二部分 ビジネス日本語文書 / 商务日语文书	59
第 1 課 挨拶状 / 问候信	60
第 2 課 祝賀状 / 祝贺信	66
第 3 課 招待状 / 邀请函	71
第 4 課 推薦状 / 推荐信	76

第 5 課 感謝状 / 感谢信	80
第 6 課 申込状 / 申请书	85
第 7 課 依頼状 / 委托信	90
第 8 課 承諾状 / 同意信	95
第 9 課 注文状 / 订货信	100
第 10 課 請求状 / 催款单	104
第 11 課 督促状 / 催促信	108
第 12 課 抗議状 / 抗议信	112
附 录	117
1. 五十音图	117
2. 浊音表和半浊音表	118
3. 拗音表	118
4. 形容词	118
5. 形容动词	119
6. 动词	120
参考文献	122

第一部分

ビジネス日本語会話/商务日语会话

出場人物/出场人物

1. 桜田商事の営業課/櫻田商事営業課

新山: 営業1課の担当者/営業1課负责人

王一: 営業マン/营业员

電話係/接线员

橋本: 技術部の主任/技術部主任

2. アップルテクノロジー社/Apple Technology 公司

井出: 技術部の課長/技術部課長

岡本: 社員/社員

受付/接待員

第 1 課 アポイントを取る/予約

情景说明

Apple Technology 公司是櫻田商事の客户。在櫻田商事の営業部営業 1 課的办公室，负责人新山在给 Apple Technology 公司技术部の井出課长打电话，预约下次面谈的时间。

会话

井出課長：はい、アップルテクノロジー社の^{ぎじゆつぶ}技術部の^{いで}井出です。

新 山：わたくし、桜田商事の営業 1 課の新山でございます。いつもお世話になっております。

井出課長：こちらこそ、いつもお世話になっております。

新 山：あのう、先日お持ちいたしました^{しんせいひん}新製品のカタログを見ていただきましたでしょうか。

井出課長：最近、忙しくてね、まだ見てないよ。

新 山：そうですか、もしよろしければ、近いうちにご説明に^{うかが}伺わせていただきたいのですが、今週、ご都合はいかががでしょうか。

井出課長：そうだな、木曜日の午後 3 時なら、構いませんよ。^{かま}

新 山：かしこまりました。では、御社の^{おんしゃ}どちらへお伺いしたらよろしいでしょうか。

井出課長：じゃ、^{うけつけ}受付に来てください。

新 山：それでは、今週木曜日の午後 3 時に、受付にということでよろしいでしょうか。

井出課長：はい、いいですよ。

新 山：ありがとうございました。よろしくお願ひいたします。

井出課長：はい、よろしくお願ひします。

新 山：それでは、失礼いたします。

単語

とりひきさき【取引先】【torihikisaki】①（名）客户，交易户

しんせいひん【新製品】【shinseihin】③（名）新产品

カタログ【katarogu】①（名）商品目录；样本

おんしゃ【御社】【onsya】①（名）贵社（贵公司）

つごう【都合】【tsugou】①（名）（某种）情况；（状况）方便合适（与否）；
机会，时机

うかがう【伺う】【ukagau】①④（自他五・动）拜访，访问

语法、句型、惯用语

1. あのう、先日お持ちいたしました新製品のカタログを見ていただきましたでしょうか。

…ていただきます

“动词连用形+ていただきます”表示“我或我一方的人请求别人或别人为自己做某事”，主语是我或我一方的人，动作的发出者是值得尊敬的人。请……

例：この書類にお名前を書いていただきます。そして、ここに印鑑を押していただきます。/请在这份表格里填上姓名，然后请在这里盖章。

2. 近いうちにご説明に伺わせていただきたいのですが。

…させていただきます

请允许我……，请让我……

例：それでは、僭越ではございますが、乾杯の音頭をとらせていただきます。/那么，就恕我冒昧，请允许我来提议干杯。

3. では、御社のどちらへお伺いしたらよろしいでしょうか。

…たら

“体言、形容动词词干+だったら；动词た形+ら；形容词词干+かったら”表示“如果要是……了；……的话”。

例：この仕事が完成したら、長い休みをとるつもりです。/完成这项工作后，我打算休息较长一段时间。

4. 今週木曜日の午後3時に、受付にということでよろしいでしょうか。

…ということ

(表示意义) 是这么回事。

例：A：つまり、この商談は成立しないということですか。/也就是说，这次谈判吹了？

B：ええ、まあそういうことです。/唉，是那个意思。

会话翻译

井出课长：您好！我是 Apple Technology 公司技术部的井出。

新 山：您好！我是樱田商事营业 1 课的新山，一直承蒙您的关照。

井出课长：彼此彼此，一直承蒙您的关照。

新 山：上次我们给您寄送的新商品目录您过目了吗？

井出课长：最近比较忙，还没看呢。

新 山：是吗？如果您方便，近期我们登门拜访给您介绍介绍我们的新产品好吗？本周您有空吗？

井出课长：是吗，本周四下午 3 点可以。

新 山：明白了。我们到贵公司的哪里拜访您呢？

井出课长：到时请到接待室来吧。

新 山：本周四下午 3 点到接待室，是吗？

井出课长：是的。

新 山：谢谢您，以后请多关照。

井出课长：请多多关照。

新 山：打扰您了，再见。

相关用语

1. 鈴木さんとアポイントメントを取りたいのですが。/我想和铃木先生见个面。
2. 来週 1 時間ばかりお時間をいただけますか。/下个星期，您可以给我腾出一个小时左右的时间吗？

3. 今週お会いすることはできますか。/这个星期能见个面吗?
4. お忙しいところ大変 ^{きょうしゆく} 恐縮 ですが、お時間いただけないでしょうか。/不好意思，在您百忙之中打扰您。可以占用您一点时间吗?
5. 何時にお越しになりますか。/您几点来?
6. 午前中ご都合はよろしいですか。/您上午方便吗?
7. 今、時間まで約束できません。すみませんが、明日午前 10 時頃もう一度電話を入れてください。/现在定不了时间。不好意思，请您明天上午 10 点左右再打一次电话。
8. 午前と午後、どちらがご都合がよろしいでしょうか。/上午或下午，您什么时候方便?
9. 午後のほうは時間が取れそうですね。/下午应该有时间。
10. いつごろ伺えばいいでしょうか。/什么时候去拜访比较好呢?
11. ご都合がよろしければ、あさっての午後伺わせていただきます。/如果您方便的话，我想后天下午来拜访。
12. 御社のどちらに伺いましょうか。/去贵公司的什么地方见面?
13. 御社の302 会議室に木曜日の午後 3 時ということですね。/星期四下午 3 点在贵公司的 302 会议室，对吧?
14. 申し訳ございませんが、^{やくそく} 約束の ^{にっけい} 日程を ^{へんこう} 変更していただきたいのですが。/很抱歉。我想把见面的时间改一下。
15. ミーティングを来週に ^{えんき} 延期していただけますか。/会议推迟在下周开行吗?

职场小知识

商务着装礼仪

着装基本原则

商务人员的基本着装应符合 TPO，即 TIME（时间）、PLACE（地点）、OCCASION（场合），意指着装时要兼顾时间、地点、场合三个因素，并与之相协调。着装必须注重整洁、清爽干练、得体大方，既能展现个人气质魅力又不花哨。

着装检查项目：

男士：

西装、衬衣尺寸是否合身

- 衣裤是否熨得笔直、平整
- 领带是否干净齐整
- 领口、袖口是否干净
- 纽扣是否完整
- 皮鞋是否干净锃亮
- 皮鞋和袜子是否和西装配套
- 袜子颜色是否与皮鞋颜色协调
- 袜子是否干净

女士：

- 服装款式和颜色是否与职场相符
- 套装尺寸是否合身
- 套装是否熨得笔直、平整
- 领口、袖口是否干净
- 纽扣是否完整
- 手表、眼镜是否适合商务场合
- 装饰佩戴是否得体
- 长筒袜颜色是否与套装协调
- 长筒袜是否干净整洁
- 皮鞋款式和颜色是否得体
- 皮鞋是否整洁

第 2 課 訪問/拜访

情景说明

櫻田商事の営業 1 課负责人新山先生携帯新商品の資料拜访 Apple Technology 公司技術部の井出課長，井出課長在接待室接待了新山。

会話

[受付にいる]

受 付：いらっしゃいませ。

新 山：恐れ入りますが、わたくし、桜田商事の新山と申します。技術部の井出課長に 3 時にお約束を頂いているのですが。

受 付：恐れ入りますが、こちらに、会社名、お名前と訪問先をご記入^{きにゅう}いただけますでしょうか。

新 山：はい、分かりました。

受 付：それでは、名札^{なふだ}をおつけください。井出は 12 階の応接室^{おうせつしつ}でお待ちしております。あちらのエレベーターをご利用ください。

新 山：ありがとうございました。

[訪問の挨拶]

(12 階の応接室の前、新山がドアをノックする)

井出課長：はい、どうぞ。

新 山：失礼いたします。どうも、井出課長、お忙しいところお時間を割^さいていただきまして、ありがとうございます。

井出課長：いいえ、どうも。どうぞおかけください。

新 山：失礼いたします。

[用件を話す]

新 山: 早速ですが、今日は、是非^{ぜひ}新製品のご紹介をさせていただきたいと思って伺いました。

井出課長: じゃ、お願いします。

新 山: 井出課長、こちらの資料をご覧ください。

今回の新製品は新素材^{しんそざい}の筐体^{きょうたい}でございまして、従来^{じゅうらい}の製品に比べ、30% 軽量化^{けいりょうか}を図っております。また、耐久性^{たいきゅうせい}も格段^{かくだん}にアップして、屋外^{おくがい}でも十分^{じゅうぶん}使えるように改良^{かいりょう}されています。

井出課長: 随分軽くなりましたね。消費者^{しょうひしや}の幅^{はば}も広がってきていますからね。アウトドアで使えるのはいいですね。

新 山: ええ、用途^{ようと}も広がるのではないのでしょうか。

井出課長: うん、そうですね。なかなかいいのではないのでしょうか。では、見積書^{みつもりしょ}を送ってください。

新 山: かしこまりました。早速見積書を送らせていただきます。今日は、貴重なお時間を頂きまして、ありがとうございます。

井出課長: では、よろしく頼みます^{たの}。

[辞去の挨拶]

新 山: 今日は、どうもありがとうございました。ここで、失礼いたします。

井出課長: では、よろしくお願いします。

单词

おそれいる【恐れ入る】【osoreiru】②（自五）实在不好意思 例：恐れ入りますが、その窓を開けてくださいませんか。/麻烦你，请开下那扇窗好吗？

ほうもんさき【訪問先】【houmonsaki】①（名）访问地

なふだ【名札】【nafuda】①（名）姓名牌，姓名卡

さく【割く】【saku】①（他五）抽出 例：時間を割く。/腾出时间。

ぜひ【是非】【zehi】①

①（名）是非，好坏 例：…をただす/辨别是非

②（副）一定，务必 例：…いらっしゃい。/请您一定要来。

そざい【素材】【sozai】①（名）素材，原材料

きょうたい【筐体】【kyoutai】①（名）装在机器外面保护机器的箱子

…か【…化】【ka】接名词后，表事物的变化 例：この製品はすでに大衆化している。/这种产品已经大众化了

たいきゅうせい【耐久性】【taikyuusei】①（名）耐用；耐久性

アウトドア【autodoa】④（名）户外，野外，露天

みつもしょ【見積書】【mitsumorisyo】①（名）报价单；经费等报价类文件

语法、句型、惯用语

1. あちらのエレベーターをご利用ください。

…ください

“お+五段动词或一段动词连用形+ください；ご+さ变动词词干+ください”表示“请”的客气用法。

例：この手紙をお読みください。/请读读这封信。

ドアが閉まります、ご注意ください。/要关门了，请小心。

2. 今回の新製品は新素材の筐体でございまして、…

…でございます

是“だ”“である”的特别郑重的礼貌语。

例：私は北京大学の劉でございます。/我是北京大学的小刘。

3. また、耐久性も格段にアップして、屋外でも十分に改良されています。

…ように

“动词连体形+ように”表示“为了……；以便……”，“ように”前的动词通常是表示可能的动词或不合说话人意志的动词。

例：後ろの席の人にも聞こえるように大きな声で話した。/为了让后面座位的人也能听到而大声讲话了。

4. 用途も広がるのではないのでしょうか。

…ではないのでしょうか

“名词、形容动词（なの）+ではないのでしょうか；形容词、动词（の）+ではないのでしょうか”表示“不是……吗；也许是……吧”。

例：不況は長引くのではないのでしょうか。/经济不景气会不会延长下去呢？