

# 第一章

## あいさつと励ましの言葉 寒暄和勉勵的用语

ここでは社内で交わされる日常的なあいさつ言葉を取り上げます。あいさつには「おはようございます」のような純然たるあいさつ言葉もありますが、それと共に大切なのはコミュニケーションの潤滑油としての言葉で、特にあなたが上司である場合は、部下への励ましやねぎらい、ほめる言葉も大切になるでしょう。

本章列举了公司里使用的日常寒暄语。寒暄里有“おはようございます(早上好)”这样纯粹的寒暄语，与之同样重要的是作为交流润滑剂的用语，特别是当你身为上司时，对部下的勉励、宽慰与表扬的用语也就显得很重要了。

## 1、会社の中での挨拶

出社から退社までの「あいさつ」を時間に沿って見てみましょう。

### (1) 朝のあいさつ

李 : 部長、おはようございます。

部長 : おはよう。

李 : ○○さん、おはよう。

同僚A : おはよう。

#### ◆ 常套表現と解説

おはようございます

挨拶は目下の方が先にします。目上の人から先に挨拶をされないように、出会ったらすぐ挨拶をする習慣を身につけましょう。「最近の若い社員は、挨拶もろくにできない」という言葉がよく聞かれますが、日本の会社組織はかなりこうした上下の別や先輩に対する礼儀にうるさいところですから、くれぐれも注意を要します。

なお、目上や入社先輩には年齢に関わらず、必ず「おはようございます」を使ってください。なお、同僚や後輩には「おはよう」で十分です。

### (2) 外出のとき

李 : 課長、ちょっと○商事(=行き先名)まで行ってきます。

課長 : 行ってらっしゃい。もし、○商事との交渉が難航するようだったら、一度会社に電話を入れてください。

李 : わかりました。  
・・・(出先から戻って)・・・

## 1、公司里的寒暄语

让我们按照时间顺序看一下从上班到下班的寒暄语。

### (1) 早上寒暄语

李 : 部长，早上好。

部长 : 早上好。

李 : ○○，早上好。

同事A : 早上好。

#### ◆ 常规表达和解说

早上好

打招呼要下行上，为了不让上司或长辈先向自己打招呼，要养成一旦遇上了就马上打招呼的习惯。我们经常听到“最近的年轻职员连个招呼都不太会打”的话，这是由于日本的企业结构十分强调这种上下级别和对前辈的礼仪，所以一定要多加注意。

另外，对于上司、早进公司的前辈，不管年龄大小，请一定使用“おはようございます”。对于同事、后辈则用“おはよう”就足够了。

### (2) 外出时的用语

李 : 科长，我去一下○商社  
(去处的名字)

科长 : 去吧。如果和○商社的  
交涉不顺利的话 请给  
公司打个电话。

李 : 我知道了。  
.....(从办事地点回来).....

李 : ただ今戻りました。  
同僚A : お帰りなさい。  
課長 : お疲れさま。それで、どうでした？

李 : 我回来了  
同事A : 你回来了。  
科长 : 辛苦了。那么,情况怎么样？

#### ◆ 常套表現と解説

- ① ~までいきます。  
いってらっしゃい。  
② ただ今、戻りました。  
お帰りなさい。  
お疲れさま。

日本人にとって会社は一種の疑似家族のようなものです。ですから、①のように「いきます」と「いってらっしゃい」は外出時の挨拶としても使われています。

また、出先から帰った同僚・部下を迎えるときには、②のように「お帰りなさい」「お疲れさま」が使われますが、上司であれば部下に対するねぎらいの気持ちを込めて「お疲れさま」が一番いいでしょう。

### (3) 励ましとねぎらいの言葉

#### <励まし>

- ♣ 部長 : みんながんばってるね。  
部下 : 部長、おはようございます。  
♣ 部長 : 年末商戦まで、もう一息だ。気を抜かないでがんばろう。  
部下 : わかりました。

#### <ねぎらい>

- ♡ 課長 : なかなかよくできているわね。  
李 : ありがとうございます。

#### ◆ 常规表达和解说

去一下;(地方)  
你走好。  
我回来了。  
欢迎回来。  
辛苦了。

对日本人来说公司是准家族。因此,像①“いきます”和“いってらっしゃい”之类的措辞,也作为外出时的寒暄语使用。

另外,迎接从办事地点回来的同事、部下的时候,要使用②的“お帰りなさい”、“お疲れさま”这样的词句。如果是上司,以慰问的语气对部下说“お疲れさま”是最合适的。

### (3) 勉励和宽慰的用语

#### <勉励>

- 部长 : 大家十得不错啊。  
部下 : 部长,早上好。  
部长 : 到年末商战,还要一拼,大家不要松懈,加油啊。  
部下 : 明白了。

#### <宽慰>

- 科长 : 干得相当不错啊。  
李 : 谢谢。

課長：この調子でがんばって。

李：はい。

科长：就这样继续干吧！

李：是。

<ほめる>

④ 部長：李君、よくやった。

李：ありがとうございます。

④ 部長：僕が見込んだだけのことはある。これから、君にはもっと大きな仕事をやってもらおう。

李：ありがとうございます。部長のご期待に添えるよう、がんばります。

④ 部長：うん、頼むよ。期待している。

<表扬>

部长：小李，干得不错。

李：谢谢。

部长：到底是我没看错，以后还要请你担负更重要的工作呀。

李：谢谢。我将不负部长的期望，继续努力。

部长：好，拜托了。我寄期望于你。

◆ 常套表現と解説

① がんばってるね。

やってるね。

ご苦労さま。

もう一息だ。がんばろう。

② なかなかよくできているね。

よくやった。

僕が見込んだだけのことはある。

君には期待しているよ。

これ以外にもいろいろ励ましやねぎらい、ほめる言い方はあるでしょうが、上司はできるだけ頻繁に仕事の現場を回って、このような言葉を部下にかけた方がいいですね。こうした上司の一言が全体の志気を高めることになります。これは上司の心得でしょう。

◆ 常规表达和解说

干得不错啊。

干得不错。

辛苦了。

再努一把力，加油啊。

完成得相当不错啊。

干得不错。

到底我没有看错。

对你寄予着期望呀。

除此之外还有各种各样的勉励、宽慰和表扬的说法，上司最好尽可能经常到工作现场巡视，向部下说这样的话。上司的这席话可以提高整体的士气。这是当领导的经验。

#### (4) 退社するとき

##### <部下から上司へ>

李：課長、お先に失礼します。

課長：ご苦労様。

李：じゃ、みんなお先に。

同僚：お疲れさま。

##### <上司から部下へ>

課長：僕はお先に失礼するけど、あまり無理をしないように。

李：はい。もう少しで終わりますので。

課長：じゃ、お先に。

李：お疲れさまでした。

#### ◆ 常套表現と解説

- ① お先に失礼します。  
お疲れさま。
- ② ご苦労様。  
あまり無理をしないように。

「じゃ、また」といった挨拶は友だちとのフレンドリー会話で使われるもので、会社を退社するとき「お先に失礼します」が基本型です。なお、同僚や後輩には「お先に」で十分です。

さて、「ご苦労様」と「お疲れさま」は同じような意味なのですが、「ご苦労様」は目上から目下に対して使う言葉なので、決して上司に対して「ご苦労様」は使わないでください。上司はむかついてしまいますよ。その点「お疲れさま」は相手が目上か目下かに関係なく使えます。また、「あまり無理をしないように」は上司が残業などで会社に残っている部下にねぎらいの気持ちを込めて使う言葉です。こうした思いやりの一言があるかないかで、上司と部下の信頼関係は大きく左右されます。

#### (4) 下班时的用语

##### <部下对上司>

李：科长，我先走了。

科长：辛苦了。

李：那么，各位我先走了。

同事：辛苦了。

##### <上司对部下>

科长 我先走了 你们也不要干得太晚。

李：是。再有一会儿就完了。

科长：那我先走了。

李：您辛苦了。

#### ◆ 常规表达和解说

- 我先走了。  
辛苦了。  
辛苦了。  
不要太勉强了。

「じゃ、また」这样的寒暄语是在和朋友之间的友好型会话中使用的，下班时“お先に失礼します”是基本的说法。对同事或后辈用“お先に”即可。

另外，“ご苦労様”和“お疲れさま”意思相同，但因为“ご苦労様”是上司对下级使用的说法，所以绝不要对上司使用“ご苦労様”否则上司会不高兴的。而“お疲れさま”不管对方是谁都能使用。除此之外，“あまり無理をしないように”是上司对留在公司加班的部下使用的带有慰劳语气的说法。有没有这样一句体谅的话，将极大地左右上下级之间的信赖关系。

## 2、取引先との初対面のあいさつ

### (1) 初対面の挨拶と名刺交換

李 : はじめまして。私、〇課 (〇部／  
〇担当) の李と申します。

・・・(名刺を渡す)・・・

取引先 : ちょうだいいたします。私、A社  
〇部の佐藤と申します。

・・・(名刺を渡す)・・・

李 : 失礼ですが、お名前は何とお読み  
すればよろしいのでしょうか。

取引先 : 「めぐみ」と読みます。

李 : 「さとうめぐみ」様ですね。いろい  
ろ行き届かない点もあるかとは思  
いますが、今後ともどうぞよろし  
くお願いいたします。

取引先 : いいえ、こちらこそ、よろしくお  
つきあいお願いいたします。

#### ◆ 常套表現と解説

- ① はじめまして、私は～と申します。
- ② ちょうだいします。  
申し訳ございません。今、名刺を切らしてお  
りまして。  
失礼ですが、お名前は何とお読みすればよろ  
しいのでしょうか。
- ③ 行き届かない点もあるかと思いますが。  
今後ともどうぞよろしくお願いいたします。  
よろしくおつきあいお願いいたします。

## 2、和客户初次见面时的寒暄语

### (1) 初次见面时的寒暄和交换名片

李 : 初次见面。我是〇科(〇  
部 / 〇负责人)，我姓  
李。

..... (递过名片) .....

客户 : 拜领拜领。我是 A 公司  
〇部の佐藤。

..... (递过名片) .....

李 : 对不起，请问您的名字  
应该怎么读呢？

客户 : 读“めぐみ”。

李 : 是“さとうめぐみ”小姐  
啊。照顾不周，今后还请  
多加关照。

客户 : 哪里，彼此彼此。今后还  
望多多交往。

#### ◆ 常规表达和解说

初次见面，我是～。

拜领拜领。

很抱歉，我的名片用光了。

对不起，您的名字应该怎么读  
呢？

也许有照顾不周之处。

今后也请多加关照。

还望多多交往。

ビジネス会話では初対面のときの印象はとても大切です。服装や言葉遣いはもちろんですが、きちんと相手の目を見て、はっきりと社名・所属・氏名を話すようにしましょう。こんな時に日本では必ず名刺交換がされますが、もし、名刺がなかったら「すみません。今、名刺を切らしております」と言って謝りましょう。しかし、名刺を切らすようではビジネスマンとしては失格でしょうね。

## (2) 上司を取引先に紹介する

李：佐藤さん、紹介します。当社の営業部長の田中です。

部長：初めまして。田中と申します。

李：こちら、A社の営業課長の佐藤さんです。

取引先：初めまして。私、A社営業部の佐藤と申します。

身内や自社の人を取引先の人に先に紹介するのが鉄則です。その場合、上司であっても身内の部長は「田中です」と名前を呼び捨てにします。日本語では自社の上司よりも取引先の方が敬語の優先順位が上ですから、くれぐれも注意しましょう。

**紹介するときのルールは以下のようです。**

- ① 自社の人から先に紹介し、取引先の方は後から紹介する。
- ② 目下の人を先に紹介し、目上の方は後から紹介する。
- ③ 取引先の人に対しては、自社の方は上司でも「身内」と考え、謙譲表現を使う。

## (2) 向客户介绍上司

李：佐藤先生 给您介绍一下，这是我公司的营业部长田中。

部长：初次见面，我是田中。

李：这位是A公司的营业科长佐藤先生。

客户：初次见面，我是A公司营业部的佐藤。

先向客户介绍自己一方的人员或自己公司的人是铁定的规则。此时，即使是上司，自己一方的部长也要直呼其姓“田中”。这里需要注意的是，日语中，敬语的优先顺序是客户一方的人高于本公司的上司。

介绍时的规则如下：

先介绍自己公司的人，后介绍客户一方的人。

先介绍职位低的人，后介绍职位高的人。

面对客户时，本公司的人，即便是上司也要认为是属于自己一方的人 使用谦语表达方式。

### 3、朝礼のあいさつ

みなさん、おはようございます。毎日暑い日が続いていますが、特に外回りの社員はくれぐれも体調に気をつけてください。

さて、最近、お客様からの苦情の電話が増えています。私たちの小さなミスも、重なれば会社の信用問題に発展する恐れがあります。サービスの基本はお客様への感謝の気持ちです。お客あつての会社であるという基本に戻って、自分の仕事をぜひ見直してみてください。そして、「他社よりも一歩先をいくサービス」という創業の精神を、今一度噛みしめましょう。なお、今日はアメリカの〇社の方がお見えになる予定になっていますから、くれぐれも粗相のないようにお願いします。

では、今日も一日がんばってください！

日本ではほとんどの会社で朝礼があります。これはその一例ですが、特に朝のスピーチは簡潔にが大原則です。朝礼には仕事に取りかかる心の準備をさせる、重要事項を伝える、トラブルへの対処法などを指導するといった目的の他に、社員同士の意志の疎通を図り、チームワークを高めるという大きな意味があります。通常は管理職が部下にするのが朝礼ですが、会社によっては志気を高めるために、業績が上がっている一般社員に挨拶させることもあるでしょう。

### 3、早会寒暄語

各位早上好。连日来天气炎热，请人家特别是跑外勤的职员一定要注意身体。

最近，客户的投诉电话有所增加。我们的一些小的失误，如果屡犯的话也有可能导致公司的信誉问题。服务的基本宗旨是对顾客抱有感谢之心。请大家回到“有顾客才有公司”这个根本上来重新审视一下自己的工作。并且再次领会“领先其它公司一步的服务”这一创业精神。另外，今天美国〇公司的人将光临我们公司，请大家不要出差错。

好，今天还请大家加把劲儿干！

在日本，大多数公司都举行早会。上面是其中的一例，特别是早会的演讲简明扼要是大前提。早会的目的包括：使大家对工作有个心理准备、传达重要事项、指导处理纠纷的方法等等。另外，早会还有谋求沟通公司职员之间的思想、提高团队士气的重要意义。通常早会是由管理人员对部下进行的，但是有的公司为了鼓舞士气，有时也让业绩出色的普通职员来讲。

# 第二章

## 呼称と丁寧語

## 称呼和郑重语

ここでは、呼びかけや相づちの打ち方を主として学びますが、以下の章に全て関係するビジネス会話の基本中の基本である丁寧語を紹介します。「貴社一弊社」のようなビジネスの世界に特有の言葉の他にも、様々な丁寧語がビジネス会話では使われますが、これは公的なパーティーの場でのフォーマル会話やスピーチにも応用できるものですから、しっかりマスターしておきましょう。

本章将主要学习打招呼 and 附和的方法，还将介绍以后各章相关的商务会话中基础之基础的郑重语。除了像“贵公司一敝公司”这样的商务世界里特有的语言外，各种各样的郑重语也用于商务会话中，因为这在公共社交集会的正式会话、演讲中也能应用，所以一定要牢固掌握。

## 1、相手の呼び方

### (1) 社内の人呼び方

#### <上司との会話>

李：課長、企画書ができあがりましたので、持ってまいりました。

◆ 課長：うん、見せてくれ。

・・・(目を通して)・・・

李君、なかなかよくできているね。ただ、この箇所は目で見てすぐわかるようにグラフにしておいた方がいいよ。

李：はい、わかりました。

#### <同僚の間での会話>

同僚A：李くん、今日仕事が終わってから、時間空いてる？

李：うん、空いてるよ。

同僚A：だったら、一杯飲みに行かない？

李：うん、いいよ。良子さんも誘ってみたら？

同僚A：そうだね。じゃ、ついでに木村係長も誘ってみよう。

#### ◆ 常套表現と解説

① △△さん △△くん

② △△課長 △△部長・専務・社長

同僚や後輩に対しては、①の「△△さん・△△くん」が普通ですが、「△△くん」は男性に対して使うので、男女に関係なく使える「△△さん」が一番無難でしょう。なお、上司に対しては、②のように一般に役職名で呼びますが、会社によっては「△△さん」と呼ぶこ

## 1、对对方的称谓

### (1) 对公司内部人的称谓

#### <和上司的会话>

李：科长，计划书做好了，请您过目。

科长：好，给我看一下。

.....(浏览了一下).....

小李，做得相当不错啊。只是这个地方如果做成图表的话，就一目了然了。

李：是，明白了。

#### <同事之间的会话>

同事：小李，今天下班后有时间吗？

李：嗯，有时间。

同事A：那么去喝一杯吧。

李：嗯，好啊。也叫上良子小姐怎么样？

同事A：是啊。那么顺便也叫上木村股长一起去吧。

#### ◆ 常规表达和解说

① △△先生、△△君

② △△科长、△△部长、专务、社长

对同事和后辈一般用的“△△さん、△△くん”，但因为“△△”用于男性，所以与男女性别无关的“さん”是最稳妥的。另外，对上司一般像那样称呼其职位名称，不过有的公

とを奨励しているところがあります。なお、「△△課長・△△部長」は相手に直接話しかけるときは、「課長・部長」で十分です。

注意して欲しいのは、仲間内のプライベートな会話ではいいのですが、他にも人がたくさんいるような会社内では、いくら親しい関係の同僚や後輩に対しても「おい、佐藤」のように人名の呼び捨てはしてはいけません。つまり、社内では公私のけじめを付けることが肝要です。

逆に、会社では上司であっても、自分の後輩だったり、年下だった場合、プライベートな居酒屋などでの会話では、呼び捨てにすることがあります。

A : 田中、今日はお前がおごれよ。俺より給料が高いんだから。

田中課長 : わかった、わかった。

司也有鼓励称呼“△△さん”的情况。与“△△课长・△△部长”面对面地谈话时，用“课长、部长”即可。

需要注意的是除了伙伴之间的私人谈话之外，在人员众多的公司里，对关系再亲近的同事或后辈，都不能像“おい、佐藤（喂，佐藤）”那样直呼对方姓名。也就是说，在公司里严格区分公私关系是很重要的。

反之，尽管在公司里是自己的上司，然而却是自己的后辈，或者年龄比自己小时，在小酒馆饮酒的私人谈话中有时直呼其名。

A : 田中，今天你要做东啊。因为你比我薪水高嘛。

田中科长 : 知道，知道。

## （ 2 ）お客の呼び方

### <お店で>

店員 : お客様、ご注文は何になさいますか。

李 : 刺身と豆腐をください。

店員 : お飲物はいかがいたしましょうか。

李 : じゃ、ビールを一本お願いします。

店員 : はい、かしこまりました。少々お待ちください。

### <訪問販売で>

販売員 : こちらの化粧品は、もし奥様が一週間お使いになって、それで効果が出ないようでしたら、料金はいただきません。ぜひお試しになられては？

## （ 2 ）对客人的称谓

### <在店里>

店員 : 请问您来点儿什么？

李 : 请给我生鱼片和豆腐。

店員 : 给您上点儿什么饮料呢？

李 : 那来一瓶啤酒吧。

店員 : 好，明白了。请稍等。

### <登门销售>

销售员 我们的化妆品 如果夫人您使用一个星期还没有效果的话 我们不收钱。请您一定试试吧。

主婦 : そうねえ、どうしようかしら。  
販売員 : お使いになられたお客様からは、お肌のつやが増したばかりか、美白効果もあると大変な評判でございます。

主婦 : じゃ、試してみるわ。  
販売員 : では、そのころ、もう一度伺わせていただきます。

主妇 : 哎呀, 这怎么好呢。  
销售员 : 据用过的客人反映, 我们的这种产品不仅增加了皮肤的光泽, 还有很好的美白效果, 所以很受欢迎。

主妇 : 那么, 我就试试吧。  
销售员 : 那好, 一个星期之后我再来拜访。

### ◆ 常套表現と解説

- ① お客様
- ② 奥様・ご主人様・お嬢様

### ◆ 常规表达和解说

(对客户尊称) 客人、顾客  
太太、您丈夫、您女儿

### (3) 取引先の呼び方

#### <会社の呼び方>

李 : こちらは小社が開発した新製品ですが、いかがでございましょうか。  
取引先 : そうですねえ。製品としては申し分ないのですが、当社は長年〇社さんと取引きしております関係上、すぐに仕入先を貴社にかえるというわけにもいきませんで、・・・。  
李 : そこを何とかご検討いただけないでしょうか。

#### <取引先の人呼び方>

李 : 営業一課の鈴木さんに、〇社の李が来たとお伝えいただけませんか。

### :(3) 对客户の称谓

#### <对公司的称谓>

李 : 这是敝公司开发的新产品, 您觉得怎么样?  
客户 : 这个嘛, 产品本身是无可挑剔 可是考虑到我们公司和〇公司有着长期的合作关系 所以不可能马上改从贵公司进货.....  
李 : 这个问题可以请贵公司研究研究吗?

#### <对客户方面的人的称谓>

李 : 请您转告营业一科的铃木先生 就说〇公司的小李来了, 好吗?

受付嬢：かしこまりました。少々お待ちください。

接待小姐：好的，请稍等。

## ◆ 常套表現と解説

- ① 御社・貴社・〇〇社さん・〇〇銀行さん
- ② △△社長・〇〇部の△△部長（課長・係長）  
〇〇課△△さま・〇〇課△△さん
- ③ 弊社・小社・当社

お店に来てくれたお客に対しては「お客様」が一番よく使われます。取引先とのフォーマルな会話では、取引相手の会社には、敬意を込めた①の呼び方、自分の会社のことは②を使います。まちがっても「うちの会社」「うちの社長」などと言ったりしないでください。

-----

## 2、あいづち

### （1）同僚との会話で

- 李：あのさ、ちょっと君に相談したいことがあるんだ。
- ♡ 同僚：うん、いいわよ。何。
- 李：今月の給料日まで、二万円ほど貸してもらえない？
- ♡ 同僚：二万円？それで、何に使うの？
- 李：うっかり定期券を落としちゃってね。新しく買わなくちゃならないんだ。
- ♡ 同僚：そうだったの。わかったわ。

## ◆ 常规表达和解说

- 贵公司、贵公司、〇〇公司、〇〇銀行  
社長、〇〇部的 部长  
（科长、股长）  
〇〇科的 先生、〇〇科的  
敝社、敝公司、我们公司

对来店里的客人最常使用的是“お客様”。在同客户的正式会话中，对对方的公司用含有敬意的 的称谓，对自己的公司用 的说法。即使说错也不要说“うちの会社（本公司）”、“うちの社長（本公司的社长）”等等。

-----

## 2、附和用語

### （1）与同事的谈话

- 李：我有点事想和你谈谈。
- 同事：嗯，好啊。什么事？
- 李：到这个月发薪之前，能借我两万日元吗？
- 同事：两万日元？做什么用呀？
- 李：我不小心把月票丢了。不得不再买一张。
- 同事：是这样啊，好的。

## （2）上司との会話で

△ 課長：たった今、部長から大至急、この商品の販売計画を練ってほしいと言われてね。

李：そうですか。

△ 課長：それで、君を中心にアイデアをまとめてほしいんだが、やってもらえないか。

李：はい、承知しました。

△ 課長：女性の意見も聞いた方がいいよ。

李：そうですね。そうします。

## （2）与上司的谈话

科长：刚才部长说 希望我们尽快拟定一下这种商品的销售计划。

李：是吗？

科长：因此，希望你和大家一起理理思路，行吗？

李：行啊。

科长：最好也听一下女士们的意见。

李：好啊，就这样办吧。

### ◆ 常套表現と解説

① はい

▼ええ

▼うん

② そうですね

▼そうね/そうだね

③ そうですか

▼そう

▼そうか

④ なるほど

⑤ それで

親しい友だちとのフレンドリーな会話では▼印の相づちが多く使われます。逆に言えば、上司や取引先との会話で使えないのが▼印ということになります。例えば、「ええ」は同意や依頼に対する承諾を表す相づちですが、親しい人との会話で使われる相づちで、上司やお客に対して使うと失礼になりますから、上司や顧客に対しては「はい」を使いましょう。

### ◆ 常规表达和解说

① 是。

② 是啊。

③ 是吗？

④ 的确如此。

⑤ 于是。那么。

在和亲密朋友的友好谈话中多用有▼标记的附和说法。反过来说，在和上司、客户谈话时不能用有▼标记的说法。比如，“ええ”是对同意、委托表示承诺的附和说法，可以用于和关系亲密的人的谈话，可是对上司和顾客使用就失礼了，所以对上司和顾客使用“はい”。

②の「そうですね」は広く同意・同感の気持ちを表しますが、自分自身も「当然そうすべきだ」という気持ちを持っている場合に使います。

③の「そうですか」は語尾を下げて言うと相づちとなります。相手から今まで自分が知らなかった新情報を知らされたり、事情を知って納得したりした時に使われますが、この「そうですか」は語尾を上げて言えば疑問になりますし、疑いの気持ちや失望の感情も表したりもします。イントネーションによって意味が変わるので、なかなか難しいのが「そうですか」です。

### ▶ (3) 取引先との商談の中で

#### <取引先との商談>

李 : 今回の契約について、もう少しお時間をいただけないかと、・・・。

取引先 : と、おっしゃいますと？

李 : 実は役員会での調整が遅れておりまして、・・・。

取引先 : なるほど、そういうわけでしたら、いたしかたございません。李さんのお立場はお察しいたしますが、  
<取引先との商談>

李 : 当社といたしましては、貴社の製品については強い関心をもっておりまして。

取引先 : と、おっしゃいますと？

李 : 商品化の暁には、ぜひ販売を当社にやらせていただけないかと、・・・。

取引先 : それはもう、願ってもないことでございます。

的“そうですね”是表示广义的同意、同感的心情，用于自己也认为“当然应该这样做”的情况。

的“そうですか”句尾语调下降便成了附和用语，用于对方告诉了自己至今不知道的新情况，或者知道事情后表示理解的情况。“そうですか”句尾语调上扬，则变成疑问，表示怀疑、失望的感情。语调不同所表达的意思也不一样，所以这个“そうですか”非常难用。

### (3) 与客户的商谈

#### <与客户的商谈>

李 : 我公司对贵公司的产品极为关注。

客户 : 您的意思是.....

李 : 我的意思是说商品化时的销售能否由我公司来承办.....

客户 : 那可是求之不得的好事。

#### <与客户的商谈>

李 : 关于这次的契约，能不能再给些时间.....

客户 : 您这么说是.....

李 : 实际上，董事会的调整晚了些，所以.....

客户 : 噢，这我们就难办了。我们可以体谅李先生您的处境，可是我公司希望早

当社としては一日も早く正式の契約を望んでおりまして、当社の希望も、ぜひ上司の方々にお伝えいただきたいのですが、・・・。

李：はい、確かに申し伝えておきます。そちら様にはご迷惑をおかけいたしました。誠に申し訳ございません。

日 签订正式的合同。请您一定将我公司的愿望转达给贵公司的领导们.....

李：是，我一定转达。给你们添麻烦了，真是抱歉。

#### ◆ 常套表現と解説

- ① と、おっしゃいますと。  
それでどうなさいました。
- ② なるほど。  
そうでございますね。  
さようでございますか。
- ③ 願ってもないことでございます。  
お察しいたします。

お客や顧客との会話では最上級の敬語&丁寧な表現が使われます。特に取引先に負担や迷惑を掛ける場合はなおさらそうなるでしょう。なお、この「と、おっしゃいますと」は実に用途の広い聞き返しの表現で、「どうしてですか」という理由の聞き返しにもなりますし、相手の話に興味があることを示して、話に弾みをつけるときにも使われます。

#### ◆ 常规表达和解说

- ① 您这么说是……  
后来怎么样了？
- ② 的确如此。  
是啊。  
是吗？
- ③ 求之不得的好事。  
我很理解。

同客人和顾客谈话时要用最高级别的敬语和礼貌表达。特别在给客户提供负担和麻烦时更应如此。另外，“と、おっしゃいますと（您这么说的意思是...）”实际上是用途广泛的反问表达方式，既可用作“どうしてですか（为什么呢？）”来反问理由，也可以表示对对方的谈话感兴趣、把话题深入的意思。

### 3 丁寧語はビジネス会話の基本

「お得意さまからのご注文」のような「お」や「ご」、「そうです→さようでございます」の「さよう」や「ございます」などを丁寧語といいます。丁寧語は敬語と違って相手への敬意を表すものではありませんが、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から、ビジネス会話では基本中の基本です。以下、「お（ご）」言葉以外によく使われる丁寧語を取り上げておきます。以下の章に進む前に、最優先で覚えましょう。

#### 普通

普通語

こっち

そっち

あっち

どっち

だれ

どこ

いくら

ちょっと

ほんとうに

すぐ

わたし

あなた

みんな

ご主人

奥 [おく] さん

手紙 [てがみ]

今度 [こんど]

#### 丁寧

郑重語

こちら

そちら

あちら

どちら

どなたさま

どちら

いかほど

少々 [しょうしょう]

誠 [まこと] に

早急 [さっきゅう] に

わたくし

そちらさま

みなさま

ご主人さま

奥 [おく] さま

お手紙 [てがみ]

この度 [このたび]

### 3、郑重语是商务会话的根本

“お得意さまからのご注文（客户的订单）”中的“お”和“ご”、“そうです→さようでございます（是这样）”中的“さよう”和“ございます”是郑重语。郑重语和敬语不同，它不是表示对对方的敬意，而是使语言整体的印象柔和委婉，使整个谈话温和近人，因此它是商务会话里基础中的基础。下面列出了除“お（ご）”以外经常使用的郑重语。在进入后面的章节之前，要首先记住。

这边，这位

那边，那位

那边，那位

哪边，哪位

谁，哪位

哪里

多少

稍微，少许

真，实在

马上，立刻

我

你

大家，各位

您丈夫

夫人

信

这次；下次