



MODUL PERKULIAHAN

BIJINESU NIHONGO II

DISUSUN OLEH:
TIM PENGAJAR BIJINESU NIHONGO

Untuk Mahasiswa
Dipakai Untuk Kalangan Sendiri dan Tidak Untuk Diperjualbelikan

Foto: Dokumentasi Sastra Jepang UNSADA

前書き

2012 年の国際交流基金日本語教育機関調査結果によると、インドネシア国内の日本語学習者数は 2009 年の調査結果より 21.8% 増の、872,411 人であり、その数は世界で 2 位に浮上したと報告されている。この増加は 70 年代から進出している日系企業の増加に伴うもので、インドネシアと日本の経済的な関係を見ると、インドネシア人日本語学習者は、今後さらに増えると予測される。現在、インドネシアに進出している日系企業の数は、1533 以上まで上っており、インドネシアの経済を支えている (Jetro, 2015)。日系企業を支えるために、日本語や日本文化などを理解している人材のニーズも高まり、インドネシアの日本語教育の現場はそれを満たすために、教材、学習方法、コースなどに関する開発が進んでいる。

本書は 2009 年の 3A Corporation の宮崎道子と郷司幸子「日本語で働く！ビジネス日本語 30 時間」を参考にし作成された。日経企業で働く人材のニーズを満たすためにアレンジしたもので、ダルマ・プルサダ大学文学部日本語学科において勉強している学習者向けに組み立てた図書である。本書を使用し、学習者は日経企業の働くことやビジネスなどの文化に対する理解が深まることを期待される。まず、学習者は日本の働く文化に関する様々な概念について理解し、そして具体的な場面を見て、体験しながら、日本のビジネスマナーや文化などを理解するという流れになっている。学習者も教師も使いやすいように、本書は日系企業のビジネス場面によって分けられている。それらの場面や専門用語などを通し、学習者も日本語におけるビジネスに関するソフトスキルを身に着けることができる。

本書に足りないところは必ずあると思い、読者と共に協力し、内容をより充実した図書にしていきたいと思う。最後に、本書の完成にかかわった関係者の皆さんに感謝の気持ちを伝えたいと思う。

ジャカルタ、2020 年 2 月

編集チーム

Bertha Nursari, M.Hum

Herlina Sunarti, M.Si

Ardietyo Hartoro, M.Si

Rima Novita Sari, M.Si

Kata Pengantar

Berdasarkan data survey yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan Bahasa Jepang *The Japan Foundation* pada tahun 2012, pembelajar Bahasa Jepang di Indonesia mengalami kenaikan persentase sebesar 21,8%, yaitu sebanyak 872, 411 orang apabila dibandingkan dengan jumlah pembelajar pada tahun 2009. Hasil survei menempatkan Indonesia sebagai pembelajar Bahasa Jepang tertinggi ke-2 di dunia. Meningkatnya jumlah pembelajar telah berlangsung sejak tahun 1970-an, yaitu seiring dengan semakin berkembangnya industri Jepang di Indonesia. Melalui hubungan perekonomian antara Indonesia dengan Jepang, maka warga negara Indonesia yang mempelajari Bahasa Jepang sejak saat ini diperkirakan akan terus bertambah. Saat ini, perkembangan industri Jepang di Indonesia adalah lebih dari 1,533 industri dan menciptakan dukungan kerjasama industri dalam perekonomian Indonesia dengan Jepang (Jetro, 2015). Guna memenuhi kebutuhan industri Jepang, maka kebutuhan SDM yang memiliki kemampuan berbahasa Jepang dan pemahaman budaya Jepang semakin meningkat. Dengan demikian, pendidikan Bahasa Jepang di Indonesia membutuhkan perkembangan materi pembelajaran, metode pembelajaran, kursus, dan sebagainya.

Modul ini bersumber dari *Nihongo de Hataraku Bijinesu Nihongo Sanjuu Jikan* oleh Miyazaki Michiko dan Goshi Sachiko yang diterbitkan oleh 3A Corporation, 2009. Modul ini bertujuan bagi pembelajar yang ingin mendapatkan pengetahuan SDM yang dibutuhkan oleh perusahaan Jepang dan dibuat sedemikian rupa dalam memenuhi perkuliahan di Universitas Darma Persada, jurusan Sastra Jepang. Dengan menggunakan modul ini, para pembelajar diharapkan memiliki pemahaman mendalam terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan bisnis dan budaya di perusahaan Jepang. Pada awalnya, pembelajar akan diajak memahami konsep mengenai berbagai konteks yang berkaitan dengan budaya kerja, kemudian melihat berbagai situasi sesuai dengan konteks sambil melakukan praktik sehingga akan memahami bagaimana *business manner* yang ada di perusahaan. Agar mudah digunakan bagi pengajar dan pembelajar, maka modul ini telah terbagi dalam beberapa konteks atau situasi yang berkaitan dengan bisnis di perusahaan Jepang. Dalam konteks atau situasi yang ditampilkan akan dipelajari istilah-istilah khusus sehingga pembelajar dapat memiliki *soft skill* mengenai Bahasa Jepang

bisnis.

Modul ini tentunya memiliki banyak kekurangan sehingga diharapkan pengguna modul bersama-sama berkolaborasi dalam penyempurnaannya. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian modul ini.

Jakarta, Februari 2020

Tim Penyusun

Bertha Nursari, M.Hum

Herlina Sunarti, M.Si

Ardietyo Hartoro, M.Si

Rima Novita Sari, M.Si

Daftar Isi

BAB 1 紹介する	1
クイズ.....	1
表現.....	2
談話.....	3
練習.....	5
会話	11
ロールプレイ	14
BAB 2 あいさつをする.....	17
クイズ.....	17
表現.....	18
談話.....	19
練習	21
会話	24
ロールプレイ	27
BAB 3 電話をかける・受ける.....	31
クイズ.....	31
表現.....	32
談話.....	35
練習	39
会話	41
ロールプレイ	43
BAB 4 注意をする・注意を受ける.....	47
クイズ.....	47
表現.....	48
談話.....	49
練習	51
会話	55
ロールプレイ	57

BAB 5 頼む・断る	60
クイズ	60
表現	61
談話	63
練習	66
会話	70
ロールプレイ	72
BAB 6 許可をもらう	75
クイズ	75
表現	76
談話	77
練習	79
会話	82
ロールプレイ	91
BAB 7 アポイントをとる	88
クイズ	88
表現	89
談話	91
会話	94
ロールプレイ	97
練習	100
BAB 8 訪問する	104
クイズ	104
表現	105
談話	107
会話	109
ロールプレイ	112
練習	114

BAB 1

紹介する

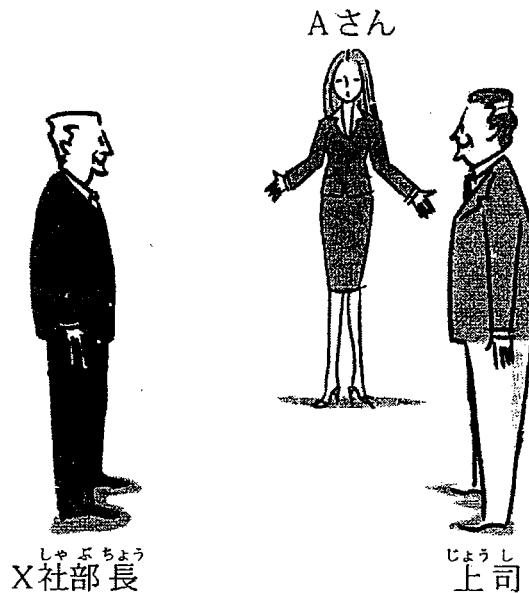
1

しう かい 紹介する

仕事では、第一印象はとても大切です。自己紹介のしかたや、ほかの人に紹介してもらった時の受け答えで第一印象が決まります。この課では、自社の人や他社の人に初めて会った時にどんな紹介をしたらいいかを勉強します。

クイズ

Aさんは上司と一緒にX社へ行って、X社の部長にあいさつをします。上司とX社の部長は初めて会います。誰を最初に紹介したらいいか考えてください。



表現

自己紹介する

- ・[名前]と申します。

でございます。

例) オリエンタル商事のリビングストンでございます。

- ・～(こと)になる

例) 今日から営業3課で働くことになりましたリビングストンと申します。

例) 今日から営業3課に配属になりましたリビングストンと申します。

- ・よろしくご指導ください。

他社の人にはいさつする

- ・お世話になっております。

ほかの人を紹介する

- ・[自社の人の名前]でございます。

例) こちらは営業部部長の長井でございます。

- ・[他社の人の名前]様でいらっしゃいます。

例) こちらはX社の開発部部長の江藤様でいらっしゃいます。

談話

1 自己紹介する

(1) 01

A : ①今日から営業3課で働くことになりましたリビングストンと申します。

B : 川田です。よろしくお願ひいたします。

A : ②ご迷惑をおかけすることもあるかと思いますが、よろしくご指導ください。

例) ①今日から営業3課で働くこと

1) ①大阪から転勤

2) ①こちらで6か月間研修を受けること

3) ①今日から営業3課に配属

②ご迷惑をおかけする

②いろいろお伺いする

②日本語を間違える

②失礼な日本語を使う

(2) 02

A : 今日からこちらで研修を受けることになったリビングストンです。イギリスから参りました。どうぞよろしくお願ひいたします。リビングストンは名字ですが、言いにくい方はダニーと呼んでください。

例) 今日からこちらで研修を受けること

1) 今日から営業3課に配属

2) 今度、営業担当

3) 今日からこちらの課でみなさんと一緒に仕事をすること

4) 今度、このプロジェクトチームに新しく加わること

2 他社の人にあいさつする

03

A : ①御社を担当させていただきます オリエンタル商事のリビングストンでございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

B : あ、リビングストンさんですか。いつもお世話になっております。②営業部の木村でございます。こちらこそどうぞよろしくお願ひいたします。

◆①は _____ に合う形に変えてください。

例) ①御社を担当する

②営業部

1) ①新製品の企画を担当する

②開発部

2) ①この地区を担当している

②経理部

3) ①市場 調査を担当している

②総務部

3 他社の人に自社の人を紹介する

04

A : こちらは弊社の営業部部長の長井でございます。部長、こちらは開発部部長の江藤様でいらっしゃいます。

B : はじめまして。長井と申します。①いつもチンがいろいろとお世話になっております。

C : いえ、こちらこそ。チンさんには ②よくやって いただいております。

◆②は _____ に合う形に変えてください。

例) ①いつもチンがいろいろとお世話になっております

②よくやる

1) ①いつもチンにご指導いただきありがとうございます
②いろいろ助ける

2) ①いつもお引き立ていただきありがとうございます
②いつも貴重な情報を教える

3) ①ごあいさつに伺うのが遅くなりまして申し訳ございません
②いいアドバイスをする

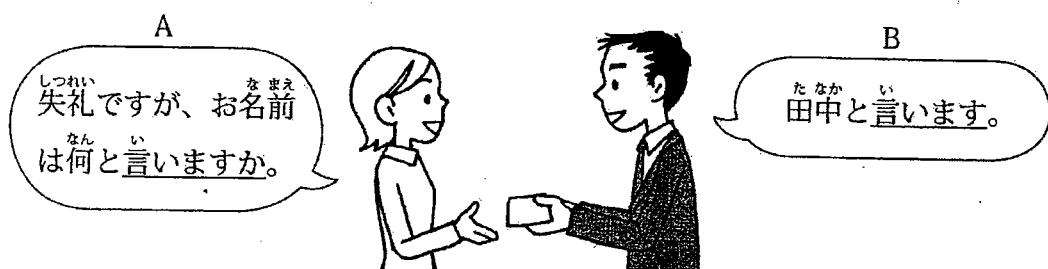
練習

1 敬語

[A] 特別な形

AさんとBさんは別の会社の社員です。ていねいに話してください。

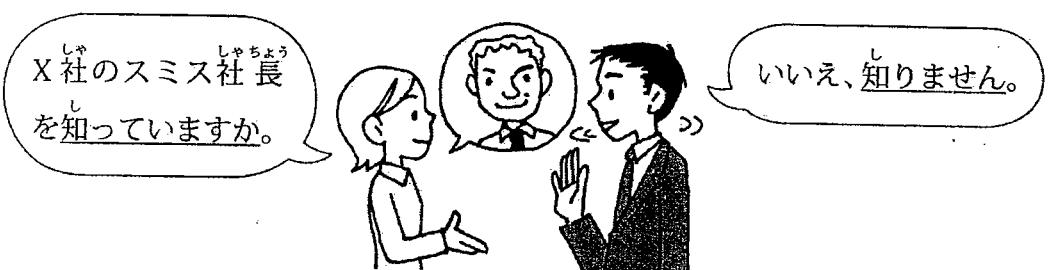
例)



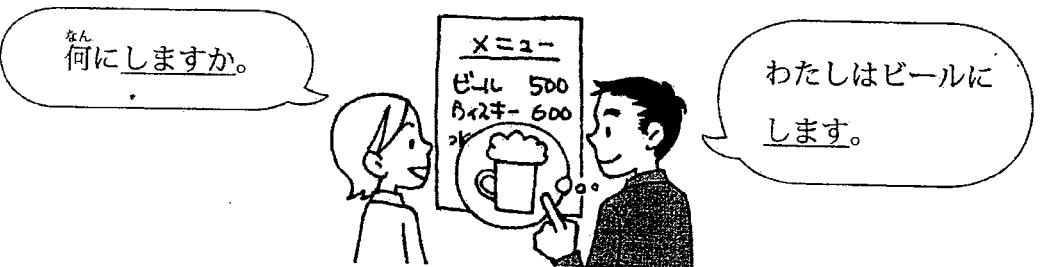
A : 失礼ですが、お名前は何とおっしゃいますか。

B : 田中と申します。

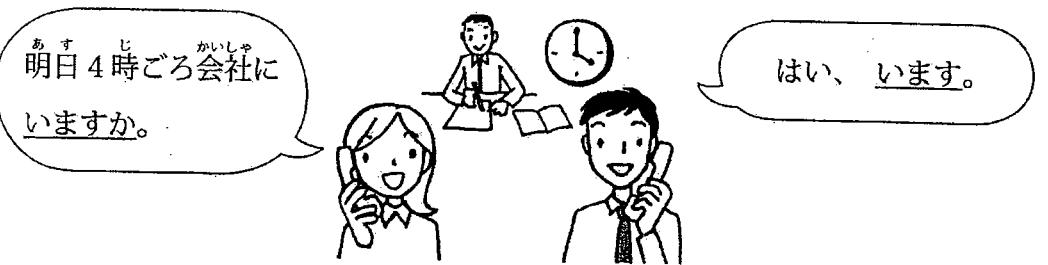
1)



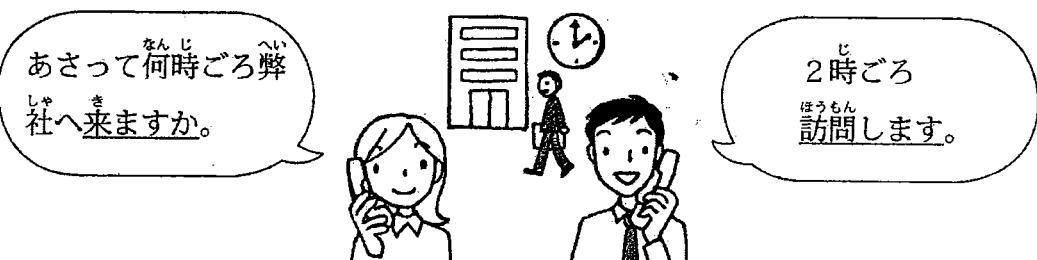
2)



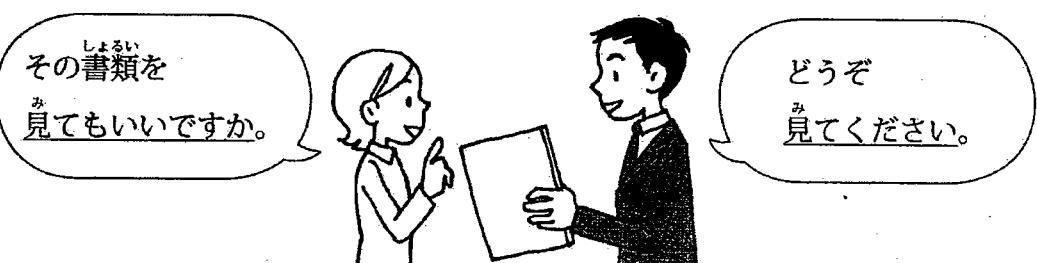
3)



4)



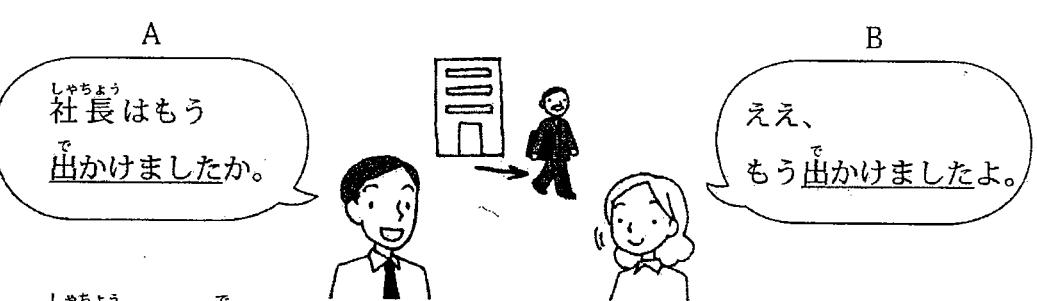
5)



〔B〕～(ら)れる・お～になる

AさんとBさんは同じ会社の社員です。社長について、ていねいに話してください。

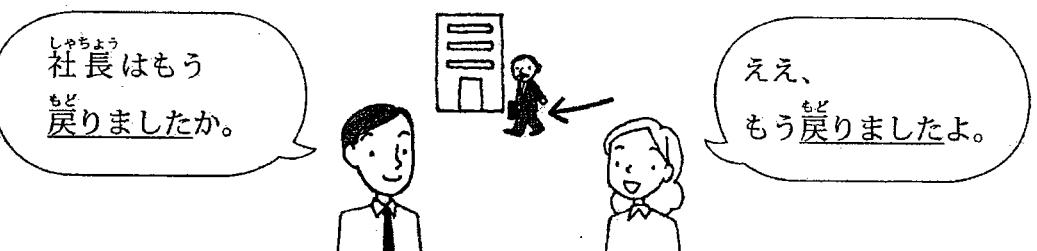
例)

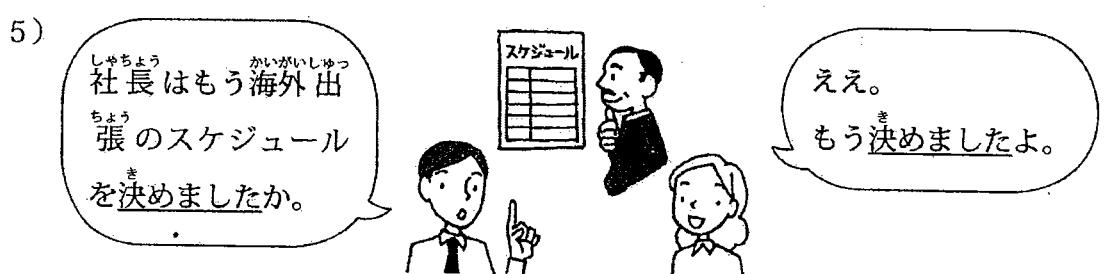
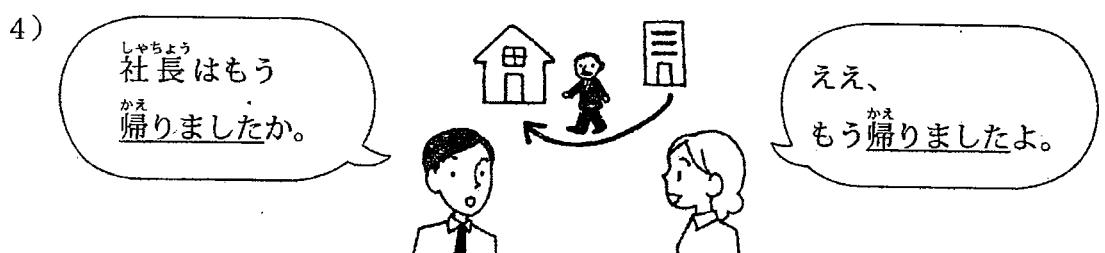
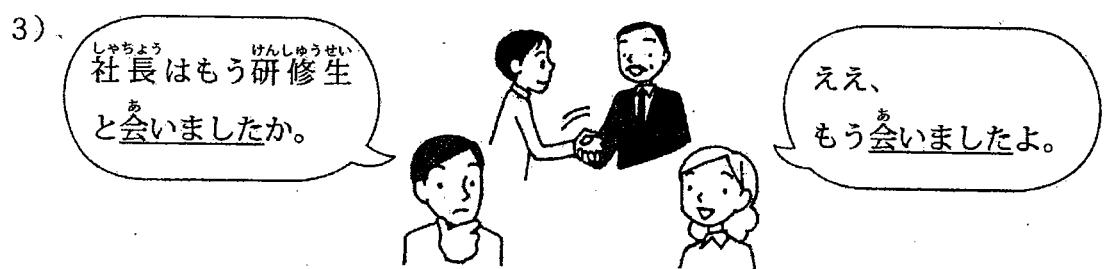
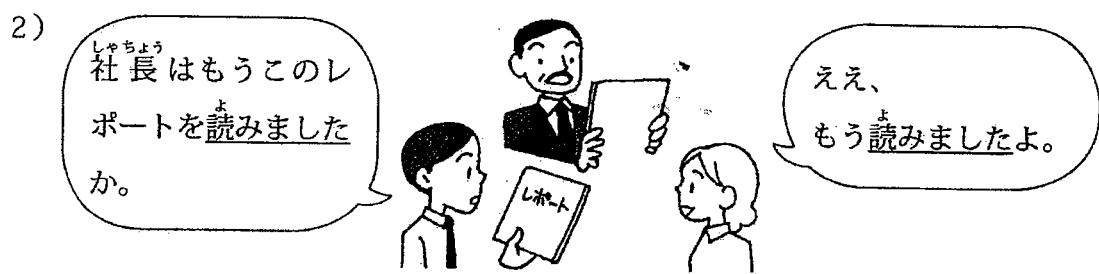


A : 社長はもう出かけられましたか。

B : ええ、もうお出かけになりましたよ。

1)





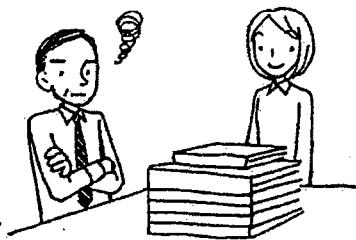
[C] お／ご～します。

Bさん(部下)はAさん(上司)の話を聞いて、ていねいに答えてください。

例)

A

これ今日中に終わらせたいんだけど、終わりそうもないなあ。

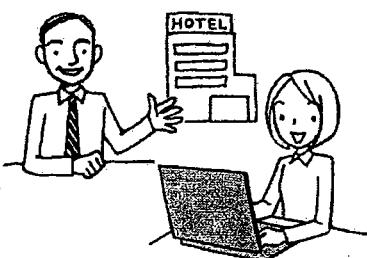


B

では、
お手伝いします。
(手伝う)

1)

出張するので、ホテルをとってくれますか。

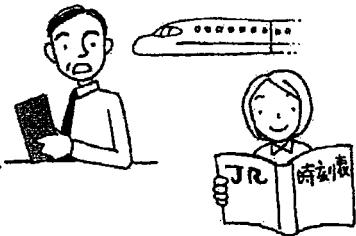


はい、
_____。

(とる)

2)

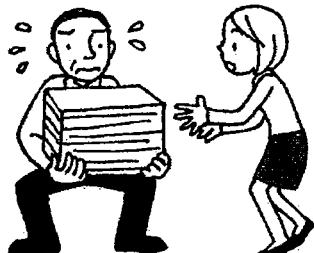
あさっての朝の新幹線の時間が知りたいんですが。



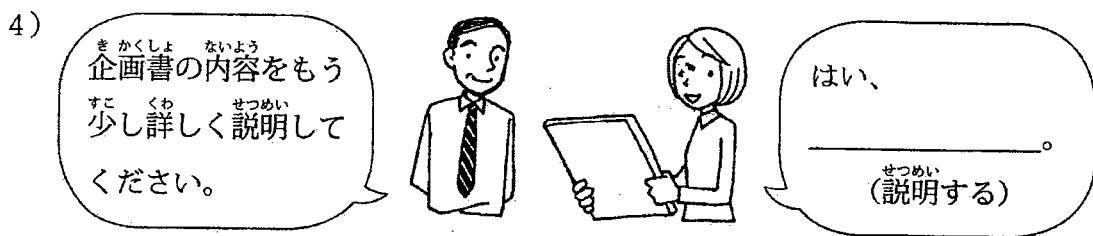
はい、すぐ
_____。
(調べる)

3)

う～ん、重いな。

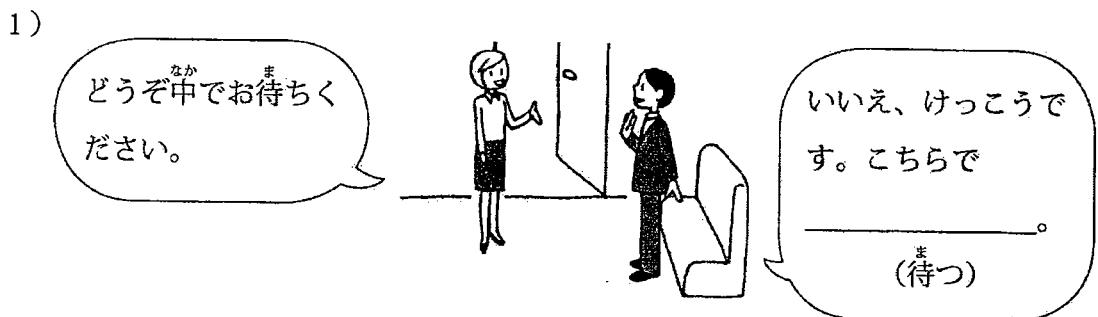


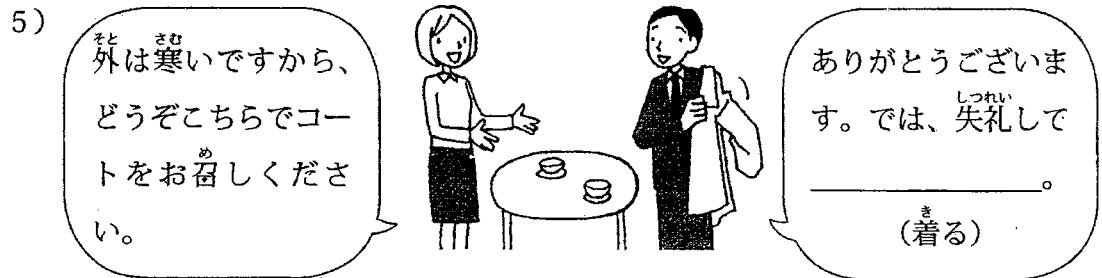
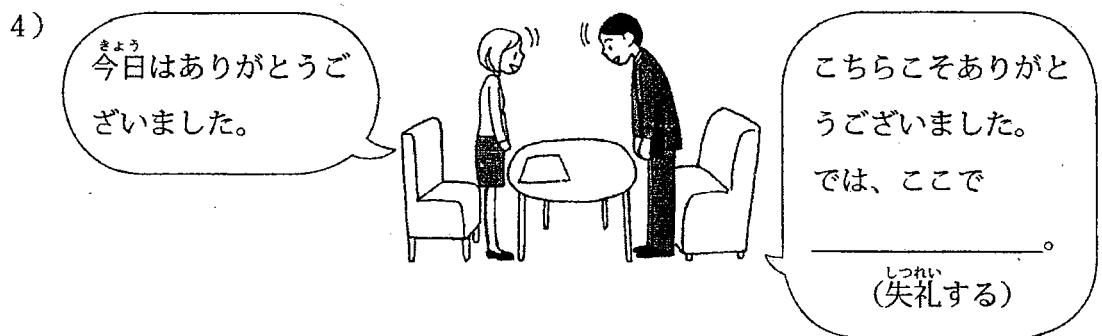
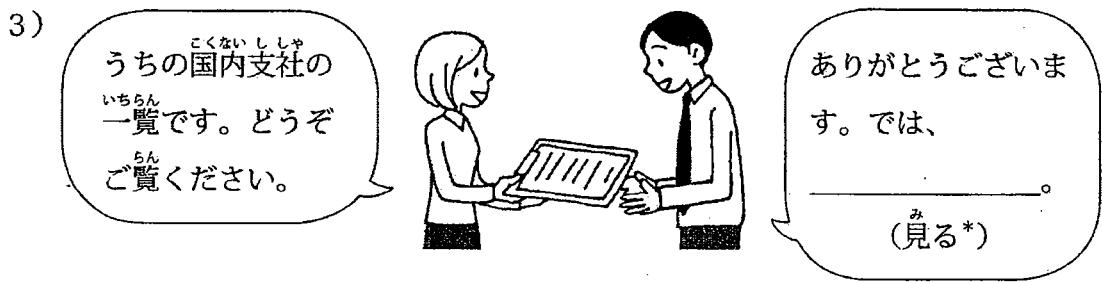
わたし가半分
_____。
(持つ)



2 ~ (さ) せていただきます。

BさんはAさんの会社を訪問します。BさんはAさんの話を聞いて、ていねいに答えてください。*は特別な形の敬語を使います。





会話

1 入社のあいさつ

05

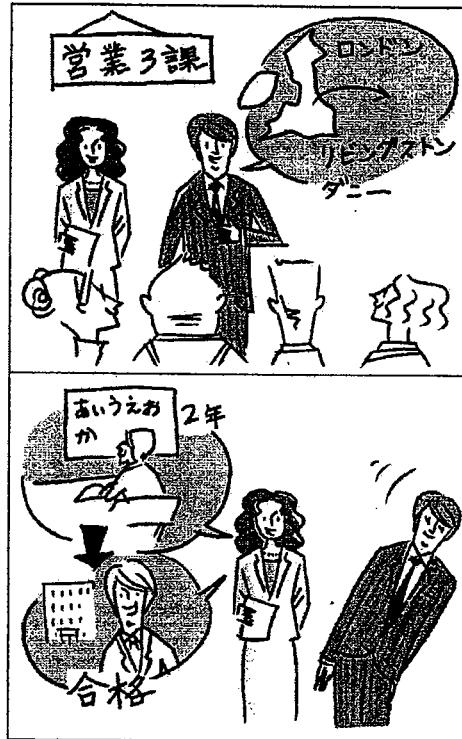
<社内で>

課長 みなさん、今日から営業3課に配属になりましたリビングストンさんを紹介します。

ダニー ロンドンから参りましたリビングストンと申します。よろしくお願ひいたします。リビングストンは名字ですが、言いにくい方はダニーと呼んでください。

課長 ダニーさんは、2年間日本語学校で勉強されました。そしてこのたび、優秀な成績でわが社の入社試験に合格されました。そうですよね、ダニーさん。

ダニー いえいえ、とんでもないです。会社勤めは初めてですので、戸惑うこともあるかと思いますが、一生懸命がんばりますので、よろしくご指導ください。



2 担当交代のあいさつ

06

長井：オリエンタル商事

チン：オリエンタル商事

木村：ABCカンパニー

長井 いつもお世話になっております。実はこのたび御社の担当が替わりましたので、後任の者を連れてごあいさつに参りました。

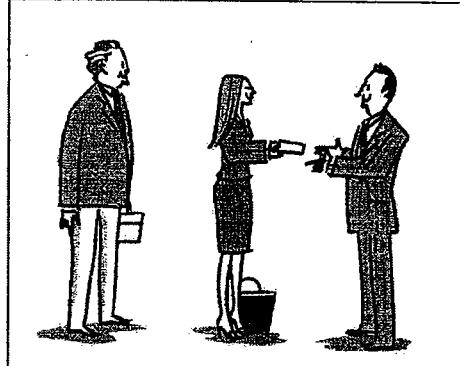
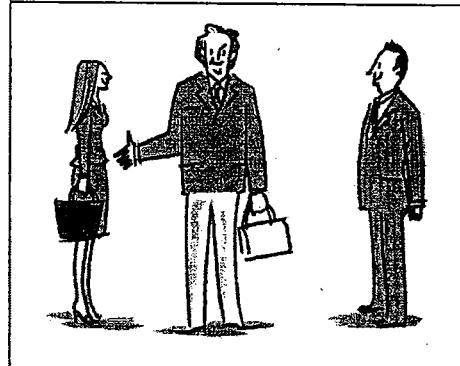
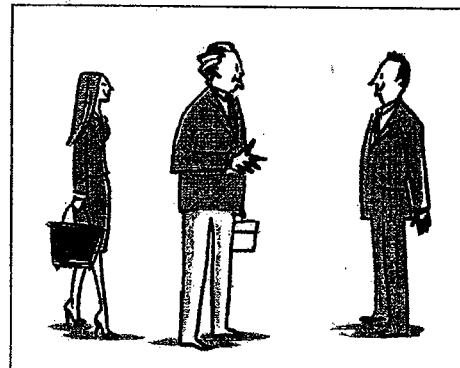
木村 それはございねいに、恐れ入ります。

長井 こちらが私の後任のチンシュウメイでございます。私は同様よろしくお願ひいたします。

チン このたび、御社を担当させていただくことになりましたチンでございます。（名刺を渡す）

木村 あ、チンさんですか。木村でございます。
（名刺を渡す）どうぞよろしくお願ひいたします。

チン 精いっぱいがんばりますので、こちらこそ、
よろしくお願ひいたします。



チン：オリエンタル商事営業部

長井：オリエンタル商事営業部 部長

江藤：第一製鉄開発部 部長

チン 江藤部長、こちらは弊社の営業部部長
の長井でございます。部長、こちらは開
発部部長の江藤様でいらっしゃいます。

長井 長井と申します。いつもチンがいろいろと
お世話になっております。

江藤 いや、こちらこそ。チンさんはうちの担当
になられてから、もう半年近くになります
が、非常によくやっていただいておりま
す。

チン いえ、とんでもないです。江藤部長には
いろいろ助けていただいております。

長井 今後ともどうぞよろしくお願ひいたしま
す。

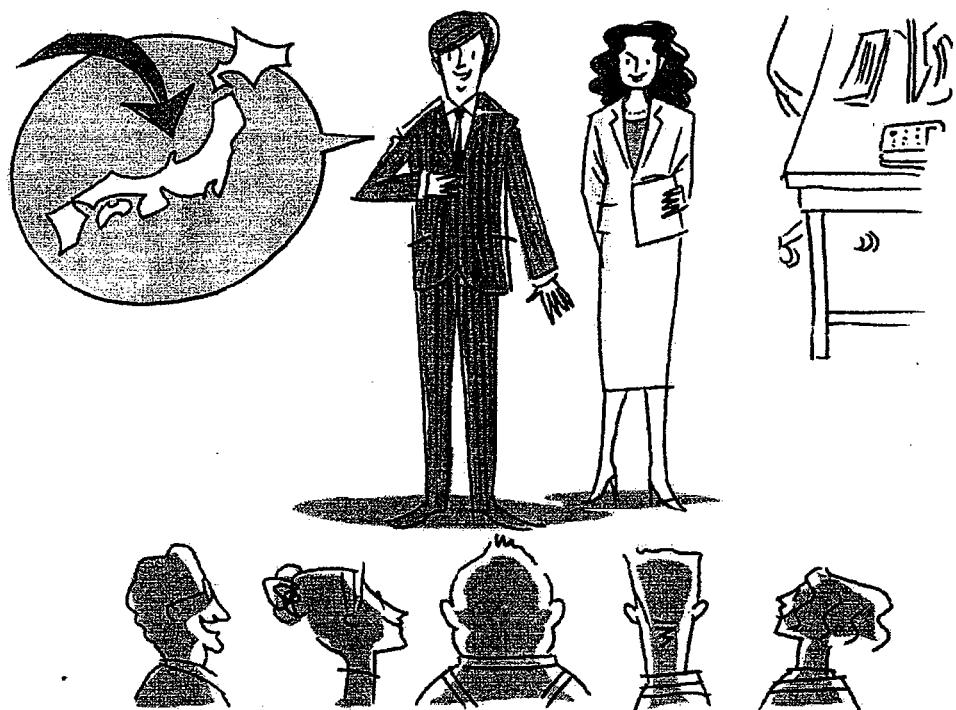


ロールプレイ

1 A :



あなたは入社したばかりの社員です。今日初めて会社へ来ました。
同じ課の人たちに自己紹介をしてください。
(名前・どこから来たか・呼んでもらいたいニックネーム・「これから
よろしくお願いします」という気持ちが伝わる言葉などを言いましょ
う。)



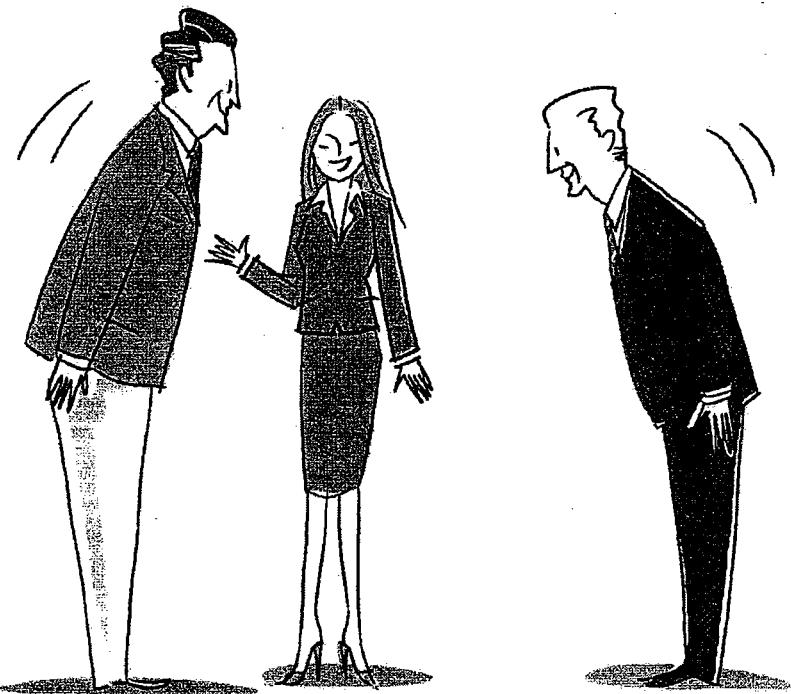
※上司や同僚の家族に初めて会った時のあいさつや引っ越ししてきた時の近所の人へのあいさつも考え
てみましょう。

2 A :

(X社社員)

あなたは上司のBさんと一緒にY社のCさんを訪問します。BさんとCさんは初めて会います。

CさんにBさんを紹介し、BさんにCさんを紹介してください。



B :

(X社社員)

あなたはAさんの上司です。Y社のCさんに初めて会います。

あいさつをしてください。



C :

(Y社社員)

X社のAさんが上司のBさんと一緒に来ます。Bさんは初めて会います。

あいさつをしてください。



ビジネスコラム

名刺交換

ビジネスで初対面の人に会った時、名刺交換をします。「○○社の△△と申します」と会社の名前と自分の名前を言いながら、名刺を相手の胸の高さに出て渡します。会社の名前と自分の名前を言ってから、「どうぞよろしくお願ひいたします」と言います。受け取る時は、「ちょうどいいです」と言います。両手で名刺を持って、渡したり受け取ったりするのがいちばんていねいですが、同時に出してしまったらどうしたらいいでしょうか。相手が名刺を取るのを待ってから受け取ります。相手を優先する気持ちを示すことになります。



BAB 2

あいさつをする

2

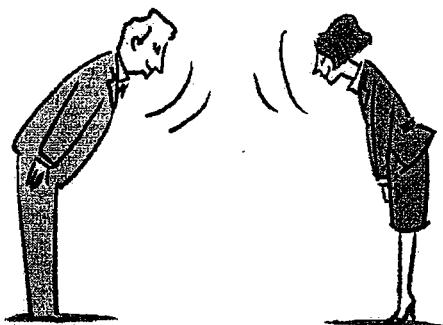
あいさつをする

場面に合ったあいさつは、会話の基本です。この課では、日本人とのコミュニケーションを深めるためにいろいろな場面でのあいさつを勉強します。あいさつに合った動作もあわせて練習しましょう。

クイズ

こんな時、何と言いますか。1) ~8) に合うあいさつを選んで、線で結んでください。

- | | |
|--------------------|------------------------|
| 1) 社長の部屋に入ります | • a. おめでとうございます |
| 2) 上司のお父さんが亡くなりました | • b. おつかれさまでした |
| 3) 同僚が先に退社します | • c. ごぶさたしております |
| 4) 同僚より先に退社します | • d. このたびは、ご愁傷様でございました |
| 5) 久しぶりに前の上司に会いました | • e. 失礼いたします |
| 6) 同僚が結婚します | • f. お先に失礼します |
| 7) 客が部屋で待っています | • g. どうもごちそうさまでした |
| 8) 上司におごってもらいました | • h. お待たせいたしました |



表現

そうたい ちごく きゅうか あ じぶん つさう なが やす あと
早退・遅刻・休暇明け（自分の都合で長く休んだ後）

- ～て申し訳ありませんでした。

れい いそが とぎ やす もう わけ
例) 忙しい時に休んでしまって申し訳ありませんでした。

れい おそ もう わけ
例) 遅くなって申し訳ありませんでした。

ひさ 久しぶりに会う

- ごぶさたしております。
- お久しぶりでございます。
- お変わりございませんか。

いわ
お祝い

- お／ご～おめでとうございます。

れい えいてん
例) ご榮転おめでとうございます。

たいしょく てんきん きこく
退職・転勤・帰国

- いろいろお世話になりました。

さんこう し あいの かぞく しんせき 亡くなつた時

- このたびは、ご愁傷様でございました。

れい
お礼

- その節は、ごていねいにありがとうございました。

ねんまつ
年末

- どうぞよいお年をお迎えください。

しんねん
新年

- あけましておめでとうございます。
- 今年もよろしくお願ひいたします。

談話

1 休んだり、早退したりした時

08

A : 主任、①忙しい時に3日も休んでしまって申し訳ありませんでした。

B : あ、アランさん、ゆっくりできましたか。

A : ええ、おかげさまで②すっかりよくなりました。

◆①は_____に合う形に変えてください。

例) ①忙しい時に3日も休んだ

②すっかりよくなりました

1) ①きのうは早退した

②元気になりました

2) ①2週間も夏休みをいただいた

②両親とゆっくり旅行ができました

3) ①10日も帰国した

②妹の結婚式も無事終わりました

2 久しぶりに会った時

09

A : 吉田さん、①ごぶさたしております。

B : ②こちらこそ。最近はいかがですか。

A : ええ、なんとか。

例) ①ごぶさたしております ②こちらこそ

1) ①お久しぶりでございます ②お久しぶりです

2) ①お変わりございませんか ②おかげさまで

3) ①しばらくでございます ②あ、しばらくです

3 お祝いを言う

10

A : ①吉田さん、②お子さんのお誕生 おめでとうございます。

B : ありがとうございます。

A : ③吉田さんによく似ていらっしゃる そうですね。本当におめでとうございます。

◆③は_____に合うていねいな形に変えてください。*は特別な形の敬語を使います。

- 例) ①吉田さん ②お子さんのお誕生 ③吉田さんによく似ている*
- 1) ①部長 ②ご昇転 ③アメリカへ行く*
- 2) ①吉田課長 ②ご昇進 ③部長になる
- 3) ①山本さん ②お嬢さんのご入学 ③東京大学に入った

4 会社を辞めたり、転勤したりする時

11

A : 山田さん、来月 帰国することになりました。3年間、いろいろお世話になりました。

B : もう3年ですか。早いものですね。

A : 山田さんには本当にお世話になりました。

B : いえいえ、こちらこそ。

例) 帰国する

- 1) 退職する
- 2) 大阪に転勤する
- 3) 営業2課に異動する

練習

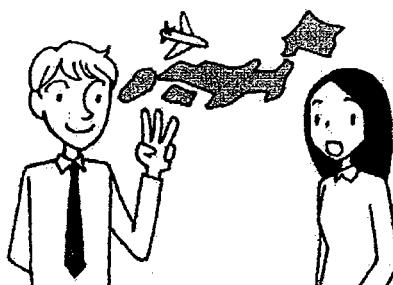
1 ~ものですね。

BさんはAさんの話を聞いて、返事をします。□の中から_____に合うものを選んで答えてください。

例)

A

日本へ来て、もう3年になります。

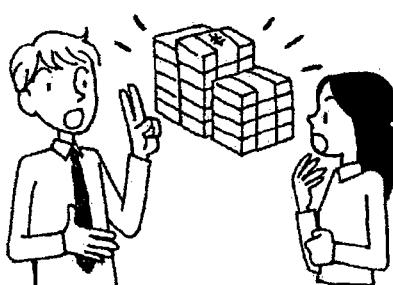


B

もう3年ですか。
早いものです
ね。

1)

新製品開発のための
予算は2億円だそう
ですよ。



へえ、2億円ですか。
すごいぶん
ものですね。

2)

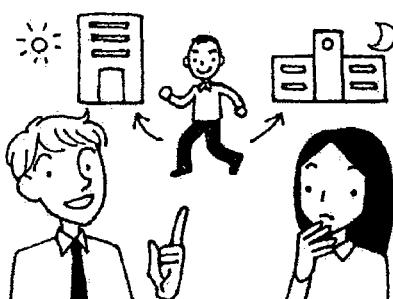
これ、ジョンさんが
作った企画書です
が、なかなかよくで
きていますよ。



ええ、
ものですね。入社
してまだ1年なの
に。

3)

パクさんは昼間は会
社で仕事をして、夜
は大学院に通ってい
るんですよ。



へえ、よく
ものですね。仕
事も休まないし。

4)



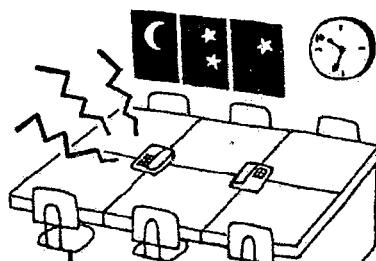
たい 大した	れい) 早い	かね お金がかかる	からだ 体がつづく	べんり 便利な
--------	--------	-----------	-----------	---------

2 ~が~だから

BさんはAさんの話を聞いて、返事をします。□の中から_____に合うものを選んで答えてください。

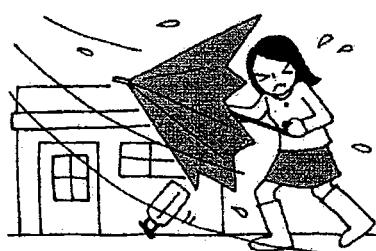
例) A: いま、X社に電話しているんですが、誰も出ないんですよ。もうみんな帰ったんでしょうか。

B: まあ、_____時間が_____だからね。



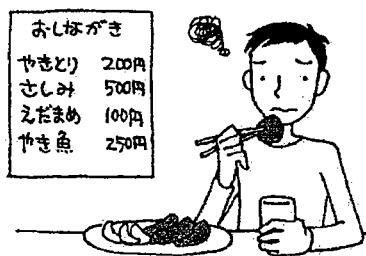
1) A: 今日は来店のお客様が少ないですね。

B: まあ、_____が_____だからね。



2) A: きのうの飲み屋、料理がまずかったね。

B: まあ、_____が_____だからね。



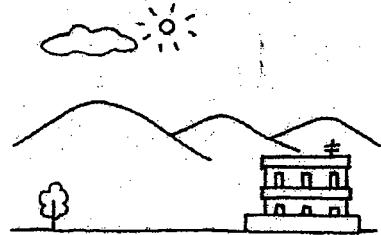
3) A : 急な出張なんですが、飛行機が取れなくて。

B : まあ、_____が_____だからね。



4) A : このアパート、家賃が安いね。

B : まあ、_____が_____だからね。



天気	時期	値段	場所	例) 時間
----	----	----	----	-------

会話

1 風邪で会社を休んだ時

12

〈社内で〉

アラン 主任、忙しい時に3日も休んでしまって申し訳ありませんでした。

主任 あ、アラン君、もういいの？

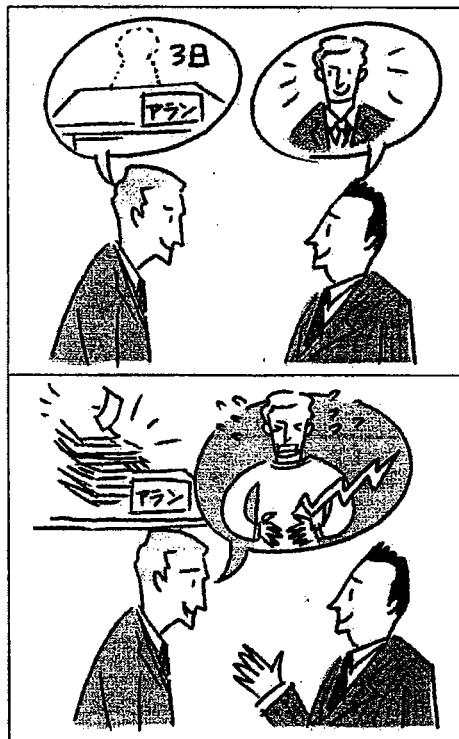
アラン ええ。おかげさまですっかりよくなりました。

主任 今年のインフルエンザはひどいそうですね。

アラン ええ。おなかにきちゃって、ひどい目にあいました。

主任 そう。大変だったね。今日からまたがんばって。

アラン はい。今日からまたバリバリやります。仕事が山のようにたまっちゃいましたから。



アラン：ABCカンパニー

吉田：東京商事

アラン 吉田さん、ごぶさたしております。

吉田 こちらこそ、ごぶさたしております。お仕事はいかがですか。

アラン まあ、なんとか。

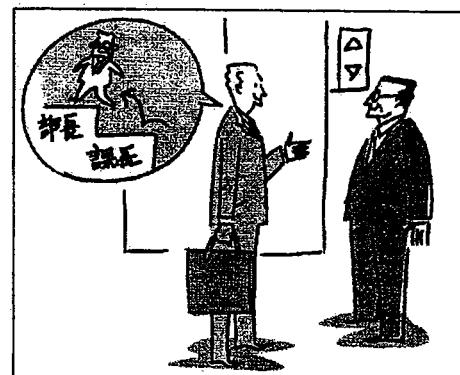
ところで吉田さん、部長になられたそうですね。ご昇進おめでとうござります。

吉田 ありがとうございます。しかし、今は時期が時期だから…。

アラン そうですね。大変な時期だとお察しします。

吉田 今後ともひとつよろしく頼みます。

アラン こちらこそ、よろしくお願ひいたします。



3 帰国^{きこく}のあいさつ 14

しない
(社内で)

アラン 山田さん、来月フランスへ帰国することになりました。いろいろお世話になりました。

山田 え、もう帰国ですか。日本には何年になりましたか。

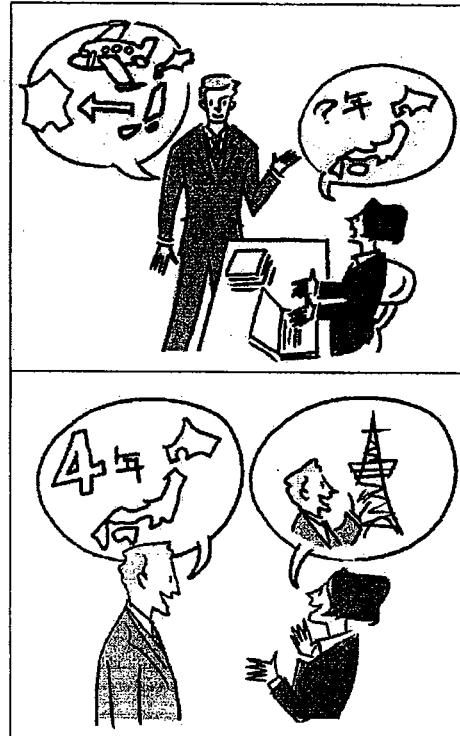
アラン まる4年です。

山田 そうですか。早いものですね。また、機会があつたら、東京へ来てください。

アラン そうですね。ぜひ、そうしたいと思っています。

山田 じゃあ、体に気をつけてがんばってください。

アラン はい、山田さんもどうぞお元氣で。



※1 2 3の会話は上司や他社の人とていねいに話す時の会話です。

同僚や友人との会話にしてみましょう。

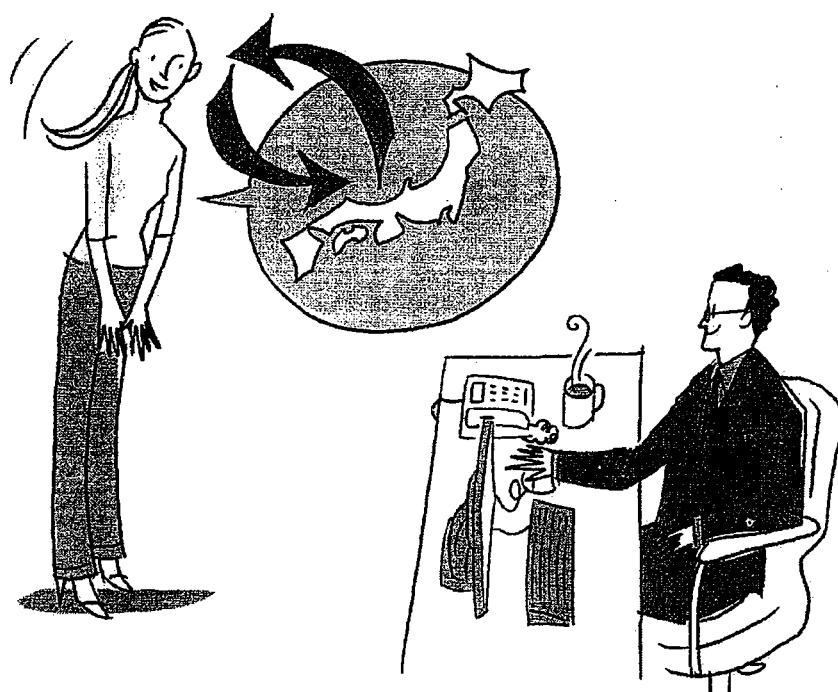
ロールプレイ

1 A :



あなたは1週間会社を休んで帰国していました。今日は久しぶりに会社へ来ました。
上司のBさんにあいさつをしてください。

2
する
あいさつを



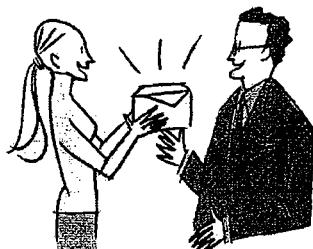
B :



会社を休んで帰国していた部下のAさんが、久しぶりに会社へ来ました。

Aさんがあいさつに来るので、返事をして、Aさんと話してください。

*長く休んで旅行をした時などは、会社の人におみやげを渡すこともあります。何と言って渡したらよいのかも考えてみましょう。



2 A :



あなたは今日、会社へ来る時、電車が事故で止まったため、遅刻して
しまいました。

上司のBさんに遅刻した理由を言って、あやまってください。



B :



遅刻した部下のAさんがあやまりに来ます。

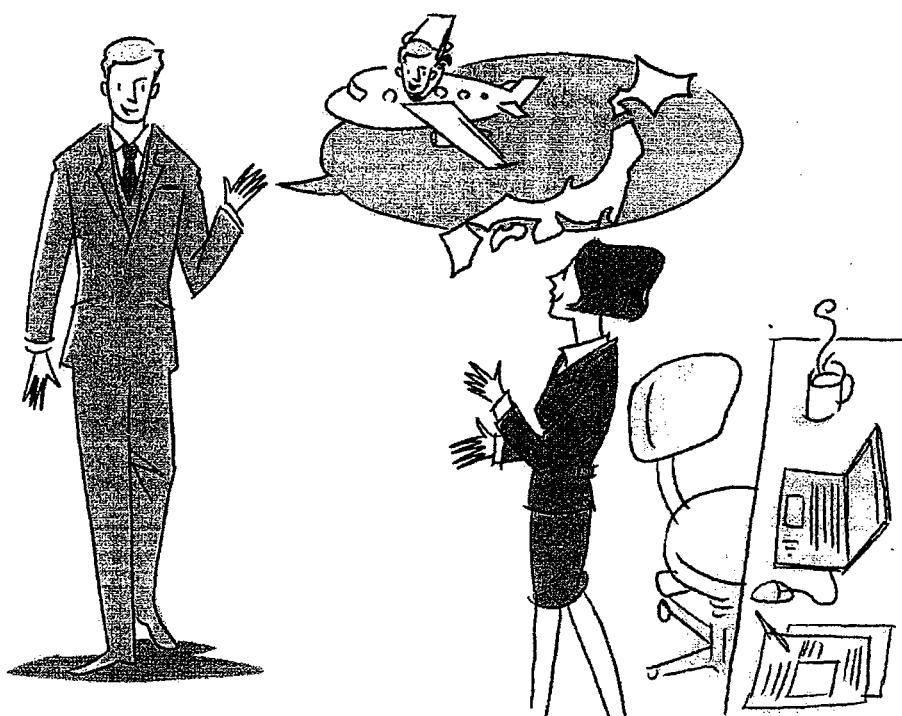
Aさんの話を聞いて、Aさんと話してください。

3 A :



あなたは来週、帰国することになりました。

仕事でもプライベートでもお世話になった同僚のBさんに、帰国のあいさつをしてください。



B :



同僚のAさんがあいさつに来ます。

Aさんの話を聞いて、Aさんと話してください。

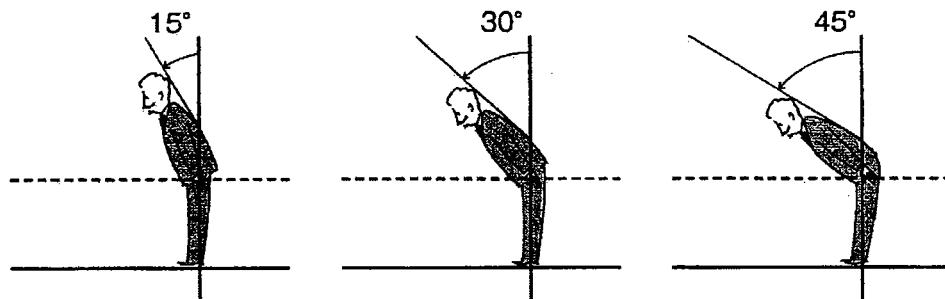
※特にお世話になった人には、お礼のプレゼントを渡すこともあります。
何と言って渡したらよいのかも考えてみましょう。



ビジネスコラム

おじぎ／ていねいな気持ちは何度？

あいさつをする時に大切なのは「おじぎ」です。おじぎをして、相手に対するていねいな気持ちを表します。おじぎは背中を伸ばして、1・2・3のリズムで腰から上を曲げます。1で相手を見て、2で腰から上を曲げて、3で体を起こします。2の間は相手を見ないで下を見ます。相手を見ながらおじぎをするのは、きれいなおじぎではありません。曲げる角度は場面によって違います。では、どんな時に、曲げる角度を何度にすればいいのでしょうか。



廊下で擦れ違う時

出社の時・退社の時

訪問する時

客が来た時・帰る時

お礼を言う時・あやまる時

大事なお願いがある時

結婚式・お葬式の時

BAB 3

電話をかける・受ける

3

でんわ 電話をかける・受ける

がいこくご でんわ 外国語で電話をかけるのは、顔が見えないので難しいものです。この課では、相手に失礼にならないように、電話でよく使う言い方や話す順番を勉強します。

クイズ

15

CD を聞いて、名前と電話番号を書いてください。



しつれい 失礼ですが、どちら様ですか。



ぼうえき やまざき もう さくら貿易の山崎と申します。

例 1) さくら貿易 の 山崎 と申します。

1) の と申します。

2) の と申します。

3) の と申します。

おぞ 恐れ入りますが、そちら様のお電話番号を
おし 教えていただけますか。

052 – 558 – 6473 です。

例 2) 052 – 558 – 6473 です。

4) です。

5) です。

6) です。

表現

●電話をかける

相手を呼び出す

・[相手の名前] さん／様 (は) おいでになりますか。

(は) いらっしゃいますか。

(を) お願いできますか。

伝言を頼む

・ご伝言をお願いできますか。

・～とお伝えください。

例) 明日2時の約束を3時に変更していただきたいとお伝えください。

伝言を頼まない時の対応を伝える

・後ほどかけ直します。

・電話があったことをお伝えください。

電話を切る

・失礼いたします。

●電話を受ける

不在を伝える

- ～ておりますが。 例) ただいま席をはずしておりますが。
- ～中ですが。 例) ただいま外出中でございますが。

伝言を受ける

- 何か伝言がございましたら、お伝えいたしますが。

参考・よろしければ、ご用件を承りますが。

- 復唱いたします。／復唱させていただきます。
- 繰り返します。／繰り返させていただきます。
- ～ということでおろしいでしょうか。

例) 2時のお約束を3時に変更なさりたいということでよろしいでしょうか。

- [不在の人の名前] が戻りましたら、申し伝えます。

相手の電話番号を聞く

- 念のためお電話番号をいただけますでしょうか。

電話を受けた者の名前を伝える

- 私、[名前]と申します。

でんわかいわ 電話会話のチャート

でんわう
電話を受ける

でんわ
電話をかける

しゃめい
〔社名〕でございます。

わたくし
私、しゃめい
〔社名〕のなまえ
〔名前〕と申します。

いつもお世話になつております。

こちらこそ。あのう、Cさん／様おいでになりますか。

はい。少々お待ちください。

お待たせいたしました。Cです。

申し訳ございません。Cはただいま／本日_____。

・何か伝言がございましたら、お伝えいたしますが。

・よろしければ、ご用件を承りますが。

・折り返しこちらからお電話いたしましょうか。

いえ、けっこうです。わたくしほう
私の方から、またかけます。

さようでございますか。

では、よろしくお願ひいたします。

では、失礼いたします。

失礼いたします。

*電話を受けた側は、相手が切ってから切る

談話

1 不在を伝える

16

A : 私、さくら貿易の山崎と申しますが、課長の田中様 ①おいでになりますか。

B : 申し訳ございません。田中はただいま ②席をはずしております が。

A : では、③ご伝言をお願いできますか。

B : はい、かしこまりました。

例) ①おいでになりますか ②席をはずしております

③ご伝言をお願いできますか

1) ①いらっしゃいますか ②外出中でございます

③また後ほどかけ直します

2) ①おいでになりますか ②ほかの電話にてております

③恐れ入りますが、お電話をいただけないでしょうか

3) ①お願いできますか ②食事にております

③電話があったことをお伝えください

2 伝言を頼む

17

A : 何か伝言がございましたら、お伝えいたしますが。

B : それでは、明日2時のお約束を3時に変更していただきたいとお伝えください。

A : 承知いたしました。

例) あす じ やくそく じ へんこう
明日2時のお約束を3時に変更していただきたい

1) 明日10時に弊社へいらっしゃっていただきたい

2) 御社の新製品のパンフレットを50部お持ちいただきたい

3) 先日の件の見積もりを至急送っていただきたい

4) 折り返しお電話をいただきたい

A : 念のため ①復唱いたします。

②明日2時のお約束を3時に変更なさいたい ということでよろしいでしょうか。

B : はい、そうです。

例) ①復唱いたします

1) ①復唱いたします

2) ①繰り返します

3) ①繰り返します

4) ①復唱いたします

②明日2時のお約束を3時に変更なさいたい

②明日10時に御社に伺う

②弊社の新製品のパンフレットを50部お持ちする

②お見積もりを至急お送りする

②折り返しお電話をさしあげる

3

受け
電話をかける。

4 相手の社名や名前を聞き返す

A : はい、ABCカンパニーでございます。

B : 私、さくら貿易の山崎と申しますが…。

A : 申し訳ございません。①どちらの山崎様でいらっしゃいますか。

B : ②さくら貿易です。

A : 失礼いたしました。

例) ①どちらの山崎様でいらっしゃいますか

1) ①もう一度お名前をお願いできますか

2) ①もう一度おっしゃっていただけますか

3) ①さくら貿易のどちら様でいらっしゃいますか

②さくら貿易

②さくら貿易の山崎

②さくら貿易の山崎

②山崎

練習

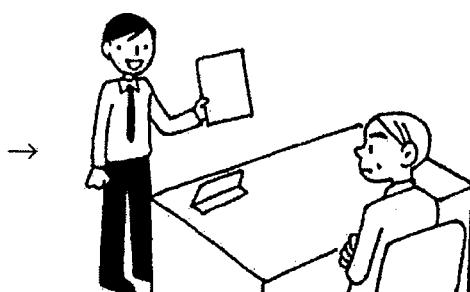
1 ~たら、お／ご~いたします。

AさんはBさんにていねいに言ってください。

例)



(打ち合わせが終わる)



(報告する)

3

電話を
かける。

A : 打ち合わせが終わりました たら、ご報告いたします。

B : では、よろしく。

1)

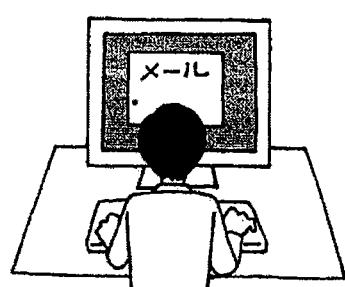


(工場からサンプルが届く)



(すぐ送る)

2)

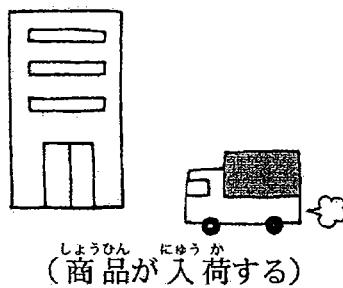


(このメールを打ち終わる)



(そちらを手伝う)

3)



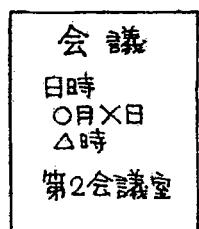
(商品が入荷する)

→



(連絡する)

4)



(会議の日時や場所が決まる)

→

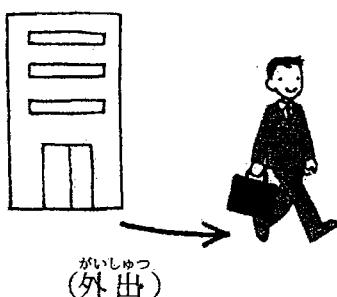


(すぐメールで知らせる)

2 ただいま～中でございますが…。

川田さんは電話に出られません。電話を受けたBさんはAさんに言ってください。

例)



(外出)

A : 恐れ入りますが、川田様はいらっしゃいますか。

B : 申し訳ありません。

川田はただいま 外出 中でございますが…。

1)



(出張)

2)



(来客)

3)



(打ち合わせ)

4)



(電話)

3 ~ていただけますでしょうか。

AさんはBさんに^{たの}いねいに頼んでください。

例) A : 申し訳ございません。お名前をもう一度教えていただけますでしょうか。

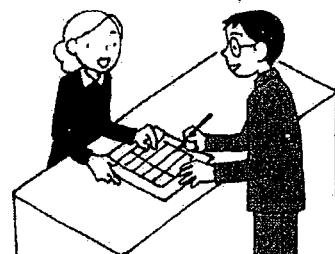
B : チョンです。



(お名前をもう一度教える)

1) A : 恐れ入りますが、_____。

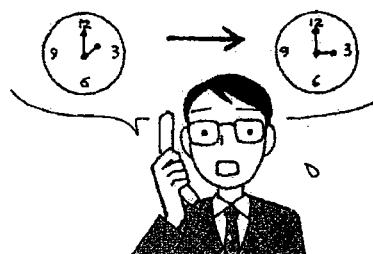
B : はい、わかりました。



(ここにお名前を書く)

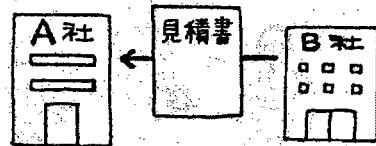
2) A : 申し訳ございませんが、_____。

B : わかりました。では、3時にお待ちしております。



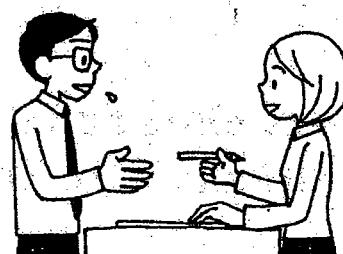
(お約束のお時間を2時から3時にする)

- 3) A: 恐れ入りますが、_____。
B: わかりました。



(きょうじゅうみづおく
(今日中に見積もりを送る)

- 4) A: 申し訳ございませんが、_____。
B: どうぞ。



(なにか書くものを貸す)
(何か書くものを貸す)

会話

1 伝言を受ける

20

オリガ：ABCカンパニー

山崎：さくら貿易

オリガ はい、ABCカンパニーでございます。

山崎 さくら貿易の山崎でございます。

オリガ いつもお世話をになっております。

山崎 こちらこそ、お世話をになっております。
恐れ入りますが、課長の田中様はいらっしゃいますか。

オリガ もうわけございません。田中はただいま会議中でございます。何か伝言がございましたら、お伝えいたしますが。

山崎 それでは、お願ひできますか。

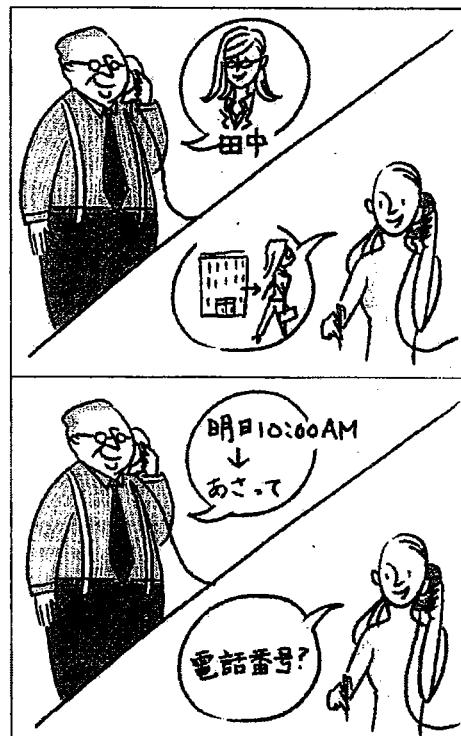
オリガ はい、どうぞ。

山崎 明日午前10時のお約束をあさってに変更していただきたいとお伝えいただけますでしょうか。

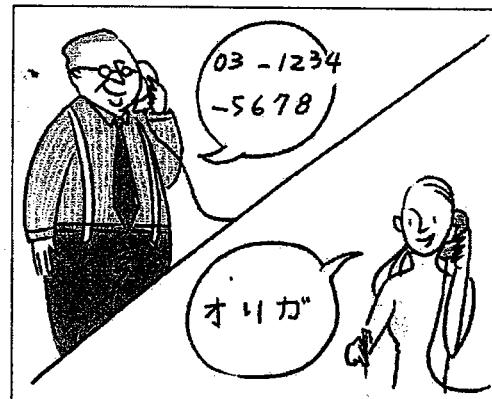
オリガ 承知いたしました。復唱させていただきます。明日午前10時のお約束をあさっての10時に変更なさりたいということでおろしいでしょうか。

山崎 はい。

オリガ では、田中が戻りましたら、申し伝えます。念のためそちらのお電話番号をいだけますでしょうか。



- やまざき
山崎 03-1234-5678です。
- オリガ 03-1234-5678、さくら貿易の山崎
さま 様ですね。
- やまざき
山崎 はい、そうです。
- オリガ わたくし 私、オリガと申します。
- やまざき
山崎 では、よろしくお願ひいたします。
ねが
- オリガ かしこまりました。
- やまざき
山崎 では、失礼いたします。
しつれい

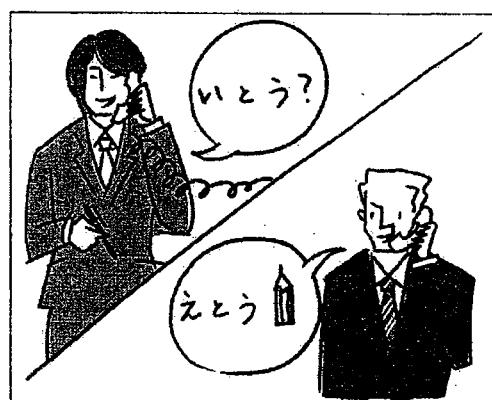


2 わかりにくい名前を聞く

21

- イー：東京商事
えとう：第一製鉄

- イー 東京商事でございます。
- 江藤 第一製鉄の江藤でございます。部長の吉
田様いらっしゃいますか。
- イー 申し訳ございません。お名前をもう一度
おっしゃっていただけますでしょうか。
- 江藤 第一製鉄の江藤です。
- イー 第一製鉄の伊藤様でいらっしゃいますね。
- 江藤 いえ、伊藤じゃなくて、江藤。えんぴつの「え」です。
- イー 失礼いたしました。第一製鉄の江藤様でいらっしゃいますね。少々お待ちください。



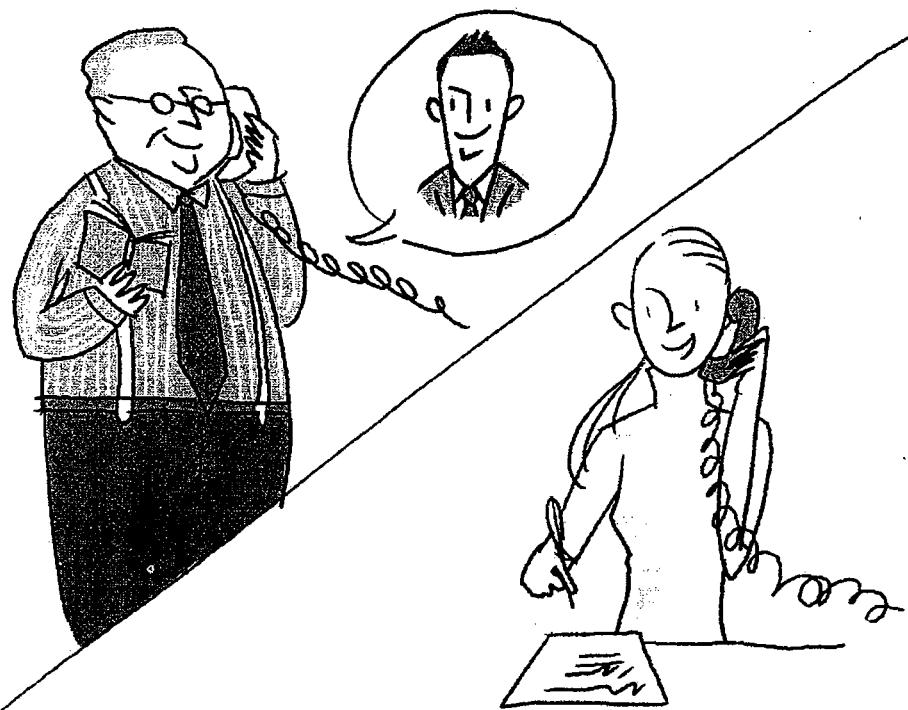
ロールプレイ

1 A :



社名：さくら貿易 電話番号：03-1234-5678

A B Cカンパニーの木村さんに電話をして、明日午後2時に来てもらいたいと伝えてください。木村さんがいなければ、伝言を頼んでください。



B :



社名：A B Cカンパニー

上司の木村主任は、今、外出中です。

木村主任に電話がかかってきたら、伝言を聞いて内容をメモしてください。

※ P. 46 にあるロールカードでも練習してみましょう。

★電話メモの書き方

(例)

木村主任	← 誰への電話か
さくら貿易のA様より お電話 (がありました)。	← どの誰からの電話か
明日、午後2時にさくら貿易へ来てくださいとの こと (です)。	← 伝言の内容
A様の電話番号 03-1234-5678	← 相手の電話番号
10/3 10:15 B受	← 電話を受けた日と時間 ← 電話を受けた人の名前

3

受け
る
か
ける

ロールカード

A …電話をかける人

A①

社名…J T B

電話番号…03－5217－0043

- ・サンライズコンピューターの川口部長に電話をして、来週水曜日の会議の時間が2時から3時に変更になつたと伝えてください。

B …電話を受ける人

B①

社名…サンライズコンピューター

- ・川口部長は、出張で明日までいません。

A②

社名…富士通

電話番号…03－4761－9853

ファクス番号…03－4761－9855

- ・ケンコー食品の中村さんに電話をして、商品カタログをファクスで送つてもらいたいと伝えてください。

B②

社名…ケンコー食品

- ・中村さんは、今、会議で席をはずしています。

A③

社名…トヨタ自動車

電話番号…045－1296－3020

- ・東京商事の高橋さんに電話をして、明日あなたと山下部長が11時ごろ東京商事へ行くと伝えてください。

B③

社名…東京商事

- ・高橋さんは、今日は会社を休んでいます。



ビジネスコラム

電話のルール / いつもお世話になっております

ほかの会社の人と電話で話をする時に、「いつもお世話になっております」とあいさつをしますが、このあいさつは、初めて話す会社の人や取引のない会社の人に対しても使います。どうしてでしょうか。それは、自分はその会社のことを知らなくても、社内の誰かがどこかで、その会社の人にお世話になっているかもしれませんと考へるからです。そのような謙虚な気持ちを込めて、「いつもお世話になっております」とあいさつをするのです。では、「いつもお世話になっております」と言われたら何と言いますか。「こちらこそ、いつもお世話になっております」と言います。

3
受ける電話をかける。



BAB 4

注意をする・注意を受ける

4

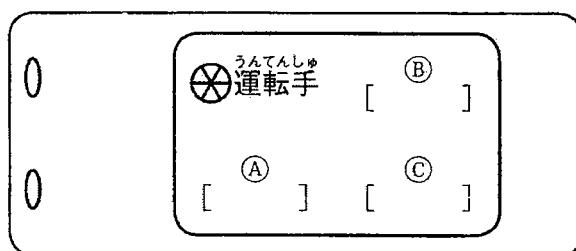
ちゅう い 注意をする・注意を受ける

日本で仕事をする場合、自分の国と習慣ややり方が違って上司から注意を受けることもあります。その時、どんな態度でどのように受け答えをしたらしいかを勉強します。

クイズ

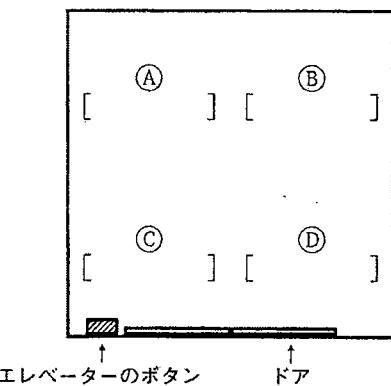
1) タクシー

新入社員のダニーさんは、お客様と、上司と一緒にタクシーに乘ります。
誰がどの席に座つたらいいでしょうか。



2) エレベーター

新入社員のダニーさんは、エレベーターの中で先輩と、課長と、社長と一緒にになりました。誰がどこに乗つたらいいでしょうか。



表現

注意をする

- ・～ほうがいいですよ。
例) お客様と話す時、足を組まないほうがいいですよ。
- ・～んじゃないかな。／～んじゃないかと思うんですが。
例) 髪の毛が長すぎるんじゃないかな。
- ・～と思うけど。
例) 営業には向かないと思うけど。

苦情を言う

- ・～ようなんですが…。
例) 請求書がまだ届いていないようなんですが。

あやまる

- ・申し訳ございません。／申し訳ございませんでした。
- ・今後／これから 気をつけます。

注意をしてくれるよう頼む

- ・何かお気づきの点がありましたら、おっしゃってください。

談話

1 注意をする・あやまる

22

A : ダニーさん、ちょっといいですか。

B : はい、何でしょうか。

A : ①おじぎをする 時、②もう少し深くした ほうがいいですよ。

B : わかりました。今後気をつけます。

例) ①おじぎをする

②もう少し深くした

1) ①お客様と話す

②足を組まない

2) ①他社を訪問する

②地味なネクタイをしめて行った

3) ①お客様に電話をかける

②「もしもし」と言わない

2 婉曲的に注意をする

23

4
注意をする・
受けける

A : 森山君、①この企画、コストが高すぎる んじゃないかな。

②見直す必要がある と思うけど。

B : わかりました。またお気づきの点がありましたら、おっしゃってください。

例) ①この企画、コストが高すぎる

②見直す必要がある

1) ①その靴、ちょっと汚い

②お客様の目につく

2) ①この報告書、見にくい

②調査結果をグラフにしたら良くなる

3) ①そのヘアスタイル、ちょっと長すぎる ②営業には向かない

3 他社の人に苦情を言う・あやまる

24

A : ①先日お願いした商品見本がまだ届いていない ようなんですが…。

B : 大変申し訳ございません。至急 ②お届けいたします。

◆②_____に合う形に変えてください。

例) ①先日お願いした商品見本がまだ届いていない

②届ける

1) ①お願いした請求書がまだ届いていない

②確認して電話する

2) ①発注書と違う商品が納品された

②取り替える

3) ①昨日までにとお約束したお返事がいただけていない

②担当の者から連絡する

練習

1 ~ (の) 必要がある

Aさん(部下)とBさん(上司)が会社の問題について話しています。BさんはAさんの話を聞いて、意見を言ってください。

例)

A

この企画はコストが
高すぎますね。



B

そうですね。見直す
必要がありますね。
(見直す)

1)

C君、このごろ遅刻
が多いですね。

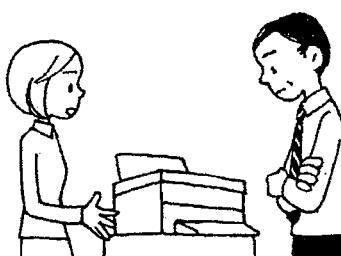


そうですね。
_____。
(注意する)

4
注意をする
ける。

2)

この新製品はあまり
評判が良くないよ
うですよ。



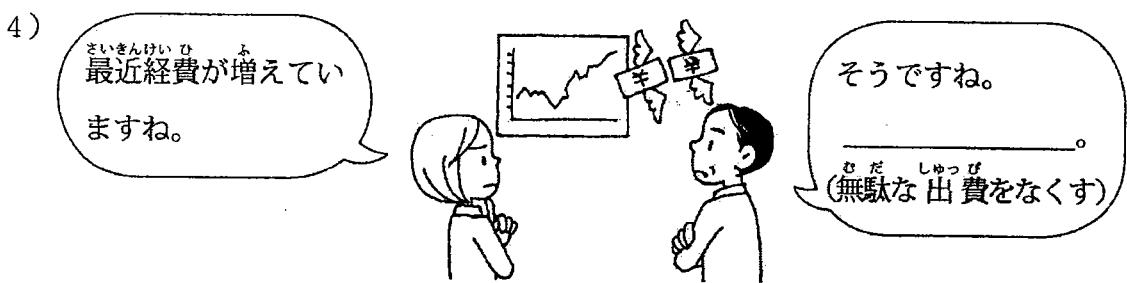
そうですか。
_____。
(改良)

3)

このプロジェクトに
不満を持っている人
が多いですよ。



そうですか。
_____。
(話し合い)



2 お／ご~いたします。

BさんはAさんの話を聞いて、ていねいに答えてください。

例) A : 先日お願いした見積書がまだ届いていないよう

なんですが…。

B : 申し訳ありません。 至急お届けいたします。

(至急届ける)



1) A : 会議の日にちが決まったら、知らせてください。

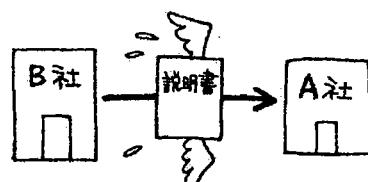
B : わかりました。 _____。



2) A : 今日、御社からプリンターが届いたんですが、

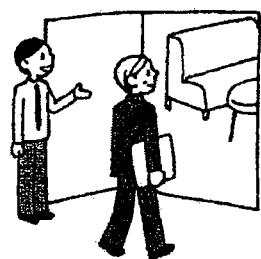
説明書が入っていないようなんですが…。

B : 申し訳ありません。 _____。



3) A : B君、受付からの連絡で、X社の吉田部長が見え
たようです。

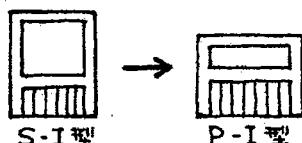
B : わかりました。_____。



(すぐ応接室に案内する)

4) A : 今日御社から発注品が届いたのですが、型番が
違っているようです。

B : 申し訳ありません。_____。



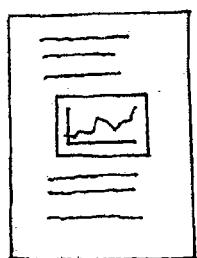
(すぐ取り替える)



3 ~ば、~

AさんはBさんに言ってください。内容に合うものをa～dから選び、_____に合う形
に変えてください。

例)



(このグラフを真ん中に持つて来る)

A : このグラフを真ん中に持つて来れば、
見やすくなると思いますよ。

B : そうですね。

1) A : _____ば、経費が削減できると思いますよ。

B : そうですね。

2) A : _____ば、普及していくと思いますよ。

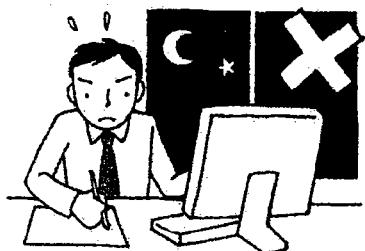
B : そうですね。

3) A : _____ば、仕事の効率が良くなると思いますよ。

B : そうですね。

4) A : _____ ば、相手も納得すると思いますよ。
B : そうですね。

a.



(必要ではない残業を減らす)

b.

- 1. 見積書作成
- 2. X社訪問
- 3. 企画書作成
- 4. 資料チェック

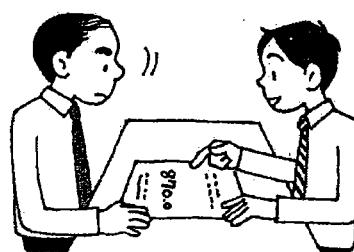
(仕事の優先順位を決める)

c.



(広告費を使って大々的に宣伝する)

d.



(具体的な数字を示す)

会話

1 注意を受ける—あいづち—

25

しない
(社内で)

課長 ダニーさん、お客様と話す時なんだけ
ど…。

ダニー 何でしようか。

課長 相手の方が話していらっしゃる時、
ちょっとうなずいたり、「はい」とか「あ
あ、そうなんですか」とか、あいづちを
打ったほうがいいですよ。

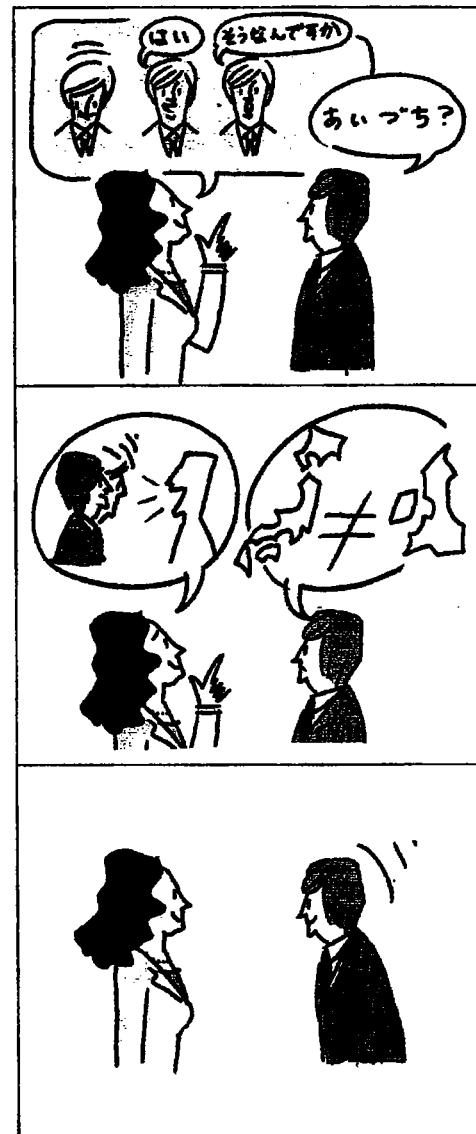
ダニー あいづち? どうしてですか。

課長 そのほうが、相手の方が話しやすいんで
すよ。

ダニー そうですか。わたしの国とは違うんです
ね。

課長 そう。でも、「郷に入っては郷に従え」
と言うでしょ。

ダニー ああ、そうですね。わかりました。これ
から気をつけます。ご忠告ありがとうございました。



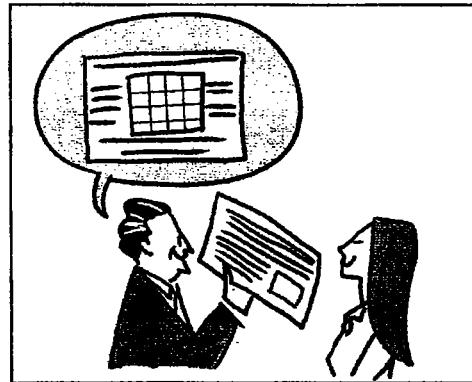
4 注意を受ける。

2 アドバイスを受ける—書類作成—

26

〈社内で〉

- 部長 チンさん、ちょっと。
- チン はい、何でしょうか。
- 部長 さっき作ってくれた資料なんだけど、この表、ちょっと小さいんじゃないかな。もう少し大きくして真ん中に持って来れば見やすくなると思うけど。
- チン わかりました。では、もう一度やってみます。またお気づきの点があったら、言ってください。



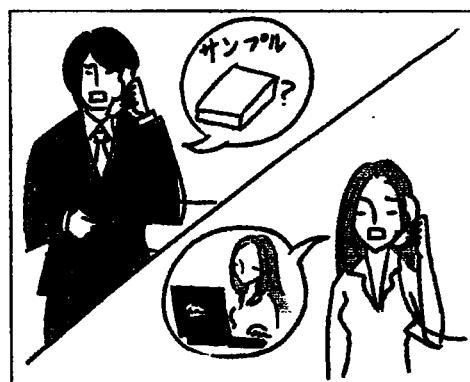
3 苦情を受ける—サンプルの手配—

27

イー：東京商事

チン：オリエンタル商事

- イー 私、東京商事のイーと申しますが、チ
ンさんをお願いします。
- チン あ、私、チンでございます。
- イー 先日お願いしたサンプルの件ですが、まだ
届いていないようなんですが…。
- チン 申し訳ございません。至急お調べいたし
ます。
- イー では、お願いします。
- チン はい。誠に申し訳ございました。

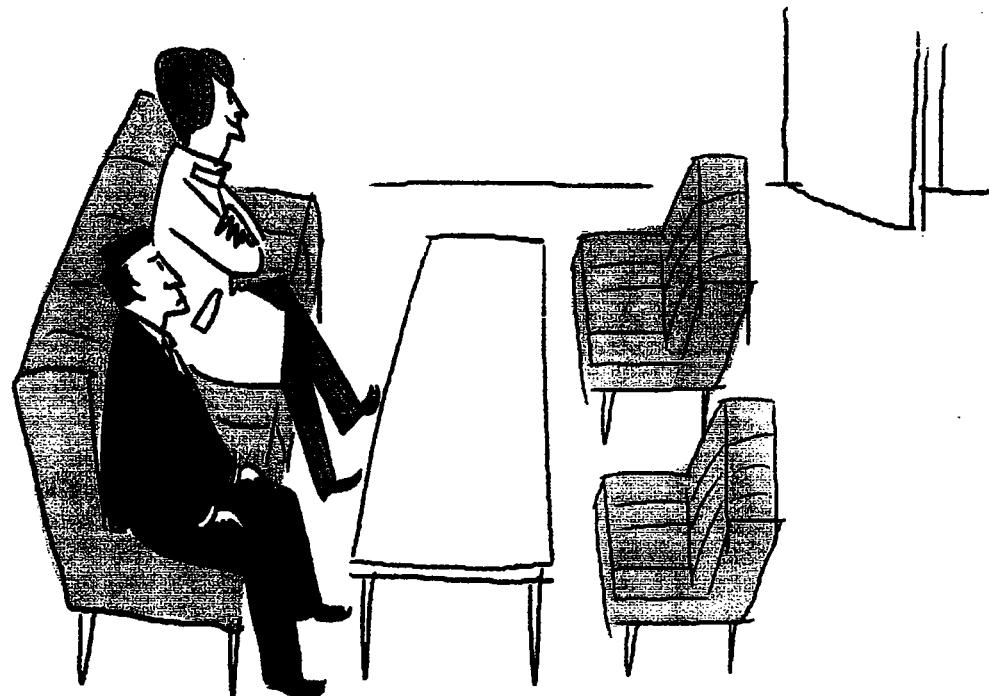


ロールプレイ

1 A :



こうはい
後輩のBさんと一緒にX社を訪問しました。もうすぐX社の人が来ます。
Bさんに直したほうがいい点を注意してください。



4

話を受け
る。

B :



せんぱい
先輩のAさんと一緒にX社を訪問しました。Aさんから注意を受けま
す。

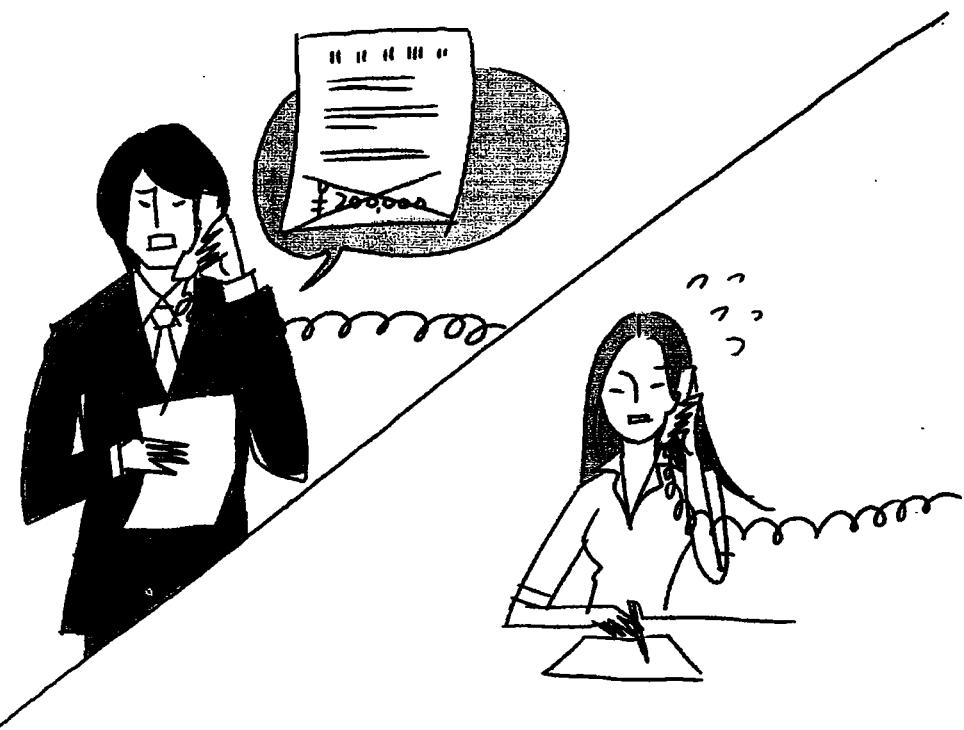
あやまってください。なぜだめなのかわからない場合は、Aさんに理由
を聞いてください。

2 A :



(X社社員)

Y社のBさんがお届けされた請求書に、金額の間違いがありました。
Bさんに電話をかけて、苦情を言ってください。

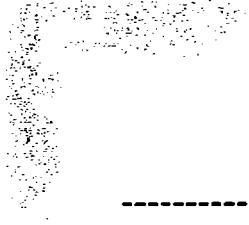


B :



(Y社社員)

X社のAさんから電話がかかってきます。
Aさんの話を聞いて、対応してください。



ビジネスコラム

ホウレンソウ

仕事をスムーズにするためには「ホウ・レン・ソウ」が大事だとよく言われています。「ホウレンソウ」と聞くと、野菜の「ほうれんそう」だと思ふかもしませんが、ビジネスでは「報告・連絡・相談」の最初の文字を使った「報・連・相」のことです。報告や連絡、相談をする時には「5W 3H」を考えて伝えることが大事です。「5W」と「3H」は英語の「When・Where・Who・What・Why」「How・How much・How many」の最初の文字から作ったもので、「いつ・どこで・誰が・何を・なぜ」「どのように・いくら・いくつ」のことです。「5W 3H」を上手に使って相手に正確に伝えるようにしましょう。

4
達成を実現する



BAB 5

頼む・断る

5

たの ことわ 頼む・断る

人にいろいろなことを頼む時には、他社の人、上司、同僚など、それぞれに適した言い方があります。また、頼まれた時に断る言い方も重要です。この課では、相手に嫌な思いをさせたり怒らせたりしない頼み方、断り方を勉強します。

クイズ

28

CDの会話を聞いてください。Bさんの答えとしていちばんいいのは1~3のどれですか。

1) A (上司) : イー君、午後の会議に出席してもらえないかなあ。

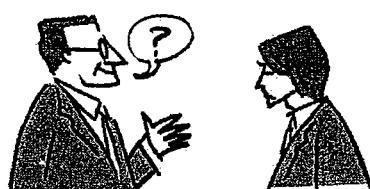
- B (部下) : 1.
2.
3.

2) A (上司) : イーさん、今度の新製品開発のリーダーをやってくれませんか。

- B (部下) : 1.
2.
3.

3) A 社社員 : 明日2時のお約束を3時にしていただけないでしょうか。

- B 社社員 : 1.
2.
3.



表現

切り出す

- ・お忙しいところすみません。
- ・ちょっと／今 よろしいでしょうか。

前置きをする

- ・すみませんが
- ・申し訳ないんですが
- ・悪いけど／悪いんですが

参考 ▶

- ・恐れ入りますが
- ・お手数かけてすみませんが

依頼する

- ・～ていただけないでしょうか。
- 例) この資料に目を通してくださいでないでしょうか。
- ・～てくれませんか。
- ・～てもらえないかなあ。
- ・～てもらえませんか。

断る（理由を述べる）

- ・～ところなんです。例) 今から打ち合わせで出かけるところなんです。
- ・～もので…。例) あしたは友人の結婚式なもので…。
- ・～んですが…。例) ちょっと難しいんですが…。

あいて あ いらい ひょうげん
相手に合わせた依頼の表現

じた ひと 親しい人 ぶくわ 部下	～て ～てくれる ～てもらえる ～てくれない ～てもらえない ～てくれないか (勇)
どうりょう 同僚 ぶくわ 部下	～てほしいんですが ～てくれませんか ～てもらえませんか ～てもらいたいんですが ～てもらってもいいですか
たしや ひと 他社の人 めうえ ひと 目上の人	～ていただきたいんですが ～てくださいませんか ～ていただけませんか ～ていただけないでしょうか ～ていただいてもよろしいですか

談話

1 上司に依頼する

29

A : 部長、①お忙しいところすみません。

B : はい、何ですか。

A : ②この資料に目を通していただけないでしょうか。

B : いいですよ。

◆②は_____に合う形に変えてください。

例) ①お忙しいところすみません

②この資料に目を通して

1) ①お忙しいところ恐れ入ります

②この書類に印鑑を押す

2) ①ちょっとよろしいでしょうか

②この書類をチェックする

3) ①今よろしいでしょうか

②先日の件で先方の部長に連絡する

2 依頼されたことを確認する

30

A : イーさん、①先月の売り上げデータ を部長に渡しておいて。

B : はい。②先月のデータですね。

例) ①先月の売り上げデータ

②先月のデータ

1) ①X社から送られてきた見積もり

②X社の見積もり

2) ①来週の会議の資料

②来週の資料

3) ①昨年度の決算ファイル

②昨年度のファイル

5
頼む
断る

3 上司の依頼を断る

[1] 31

A : イーさん、すみませんが、ちょっと ①手伝って くれませんか。

B : すみません、②今から打ち合わせで出かける ところなんです。後でもよろしいですか。

◆ ①は _____ に合う形に変えてください。

例) ①手伝う

②今から打ち合わせで出かける

1) ①コピーする

②社長に呼ばれて、今行く

2) ①日本語に訳す

②今から外出する

3) ①資料を作る

②今日しめきりの報告書を書いている

4) ①英語を教える

②急ぎの資料を作っている

[2] 32

A : イーさん、悪いけど、あしたの土曜日、出社してもらえないかなあ。

B : 申し訳ありません。実はあしたは 友人の結婚式なもので…。

◆ _____ に合う形に変えてください。

例) 友人の結婚式だ

1) 子どもの運動会だ

2) 国から母が来る

3) わたしのお見合いだ

4) 引っ越しだ

4 値段の交渉をする

33

A : この商品、①もう少し安くして もらえませんか。

B : これ以上はちょっと ②難しい んですが…。

◆ _____に合う形に変えてください。

例) ①もう少し安くする ②難しい

1) ①もうちょっと勉強する ②厳しい

2) ①あと少しまける ②無理だ

3) ①10万円引く ②できそうにない

5 勧誘を断る

34

A : お得な保険プランのご紹介なんですが。

B : 申し訳ないんですが、①今忙しい ので…。

例) ①今忙しい

1) ①あまり興味がない

2) ①ほかの保険に入っている

3) ①今まで離せない

5

断る

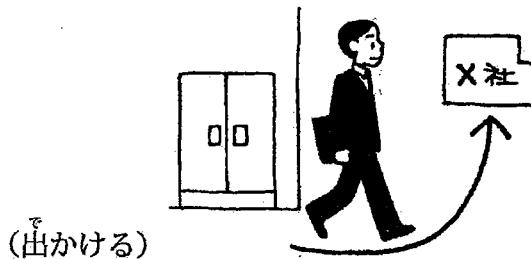
練習

1 ~ところです。

BさんはAさんの質問に答えてください。言葉を_____に合う形に変えてください。

例) A: 今日、X社へ行くんですか。

B: ええ、今から出かけるところです。



1) A: X社に送る見積もりはできましたか。

B: すみません、今_____ところです。



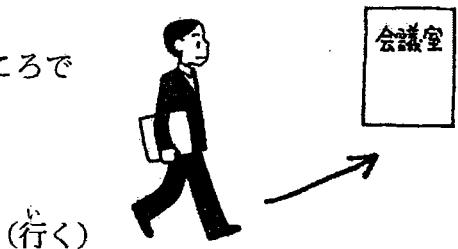
2) A: 研修報告書はできあがりましたか。

B: ええ、今_____ところです。



3) A: 会議に出ないんですか。

B: いえ、今から会議室へ_____ところです。



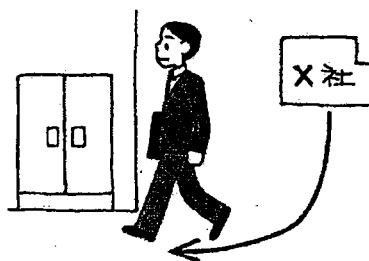
4) A: 資料、もう読み終わりましたか。

B: ええ、今 _____ ところです。



5) A: X社にもう行ってきたんですか。

B: ええ、今 _____ ところです。



2 実は～んです。

BさんはAさんの質問に対して、適当な答えをa～dから選び、「～んです」の形で答えしてください。

5

例)



(月曜までにデータを入力し)

ておかなければなりません)

A: あしたの土曜も出勤ですか。

B: ええ、実は月曜までにデータを入力しておかなければなりません。

1) A: 何かトラブルがあったんですか。

B: ええ、実は_____。

2) A: 今日、課長に怒られましたね。

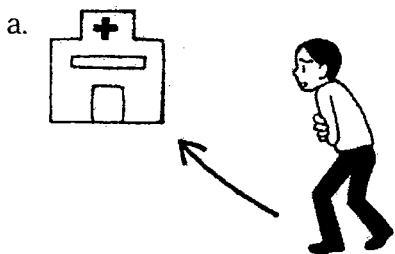
B: ええ、実は_____。

3) A: あした、休むんですか。

B: ええ、実は_____。

4) A: 朝から忙しそうですね。

B: ええ、実は_____。



(病院へ検査に行きます)



(X社からクレームの電話
がかかるってきました)



(明日までに見積書を5つ
作らなければなりません)



(喫茶店でさぼっていると
ころを見つかりました)

3 ~に~てもらってください。

Bさん(上司)はAさん(部下)の話を聞いて、指示をしてください。

例) A: この企画書に目を通してくださいで
か。



B: 今から出かけるところなので、
林課長に見てもらってください。
(林課長・見る)

1) A: うちの製品について問い合わせのお電話が入っ
ているんですが。

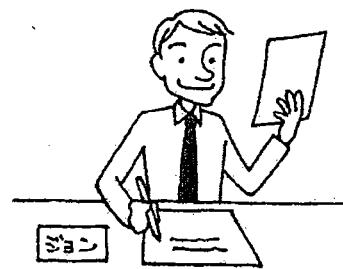
B: 今から会議が始まるので、_____。



(ジョンさん・電話に出る)

2) A: この資料は英語で書かれていますが。

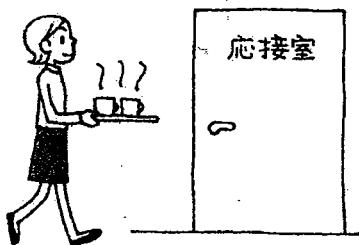
B: じゃ、_____。



(ジョンさん・翻訳する)

3) A: X社の佐々木課長が見えました。

B: じゃ、すぐに_____。



(鈴木さん・お茶を応接室へ持つて行く)

4) A: シカゴのX社から製品について問い合わせのメールが来ています。

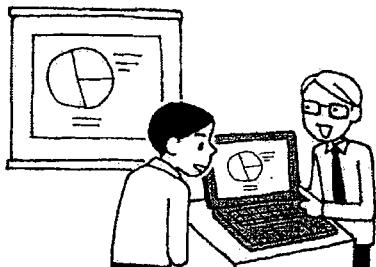
B: じゃ、すぐに_____。



(ジョンさん・返信する)

5) A: パワーポイントの使い方がわからないんですが。

B: 高橋さんが詳しいから、_____。



(高橋さん・教える)

会話

1 上司に急な依頼をする—書類のチェック—

35

〈社内で〉

- オリガ 部長、ちょっとよろしいでしょうか。
- 部長 何ですか。
- オリガ 東京商事へ出す企画書なんですが、目を通してくださいでいいでしょうか。
- 部長 いいですよ。いつまで？
- オリガ 実は今日のお昼までにお願いしたいんです。
- 部長 ついぶん急だね。
- オリガ 申し訳ありません。先方に急に言われまして…。
- 部長 そうか…。実は今から出かけるところなんだよ。悪いけど、代わりに田中課長に見てもらってくれる？
- オリガ わかりました。そうします。



〈社内で〉

部長 イーさん、来週の会議の資料を作つて
おいてくれませんか。

イー はい。来週の資料ですね。

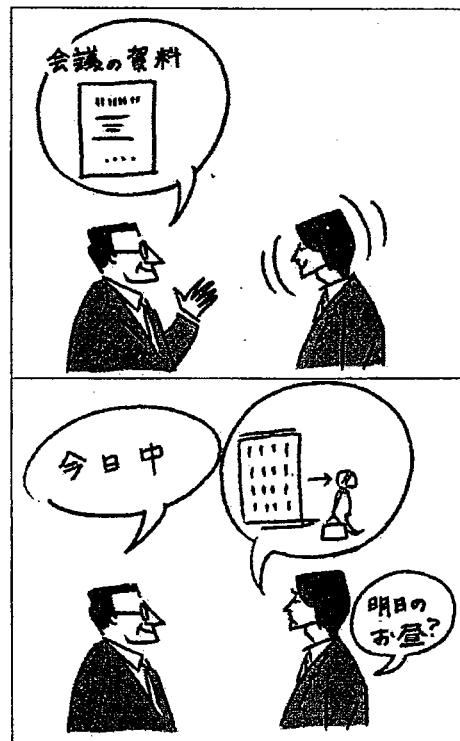
部長 ええ。それで、悪いんですが、今日中に
たの 頼めますか。

イー 今日中ですか。今日はちょっと…。今か
らMT産業との打ち合わせで出かけると
ころなんです…。

部長 そうですか…。

イー あす明日のお昼まででもよろしいですか。

部長 わかりました。じゃあ、それでお願いし
ます。



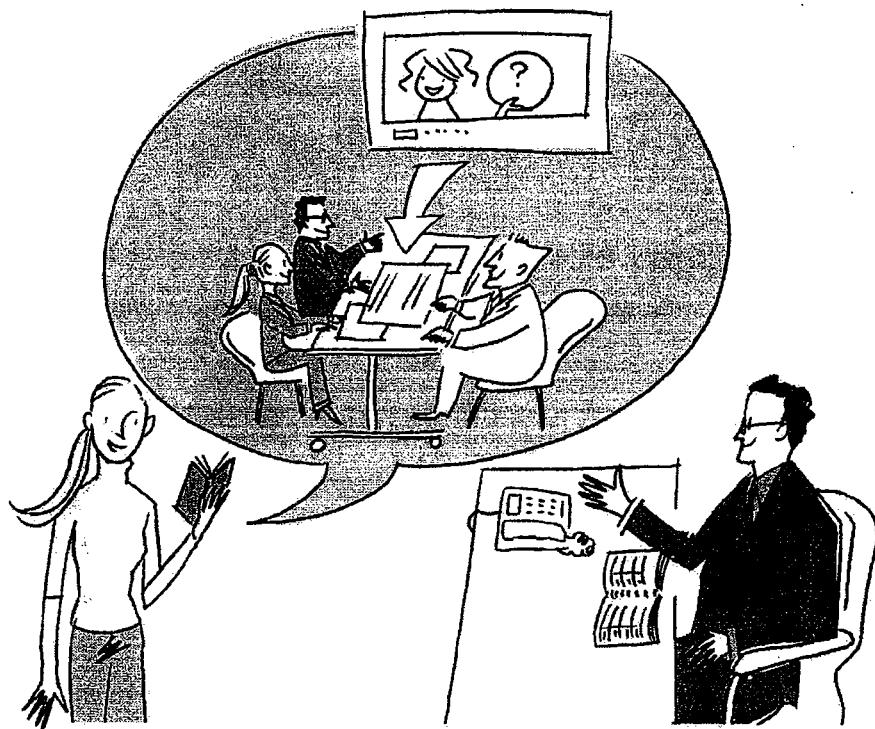
5
断る
・
断る

ロールプレイ

1 A :



来週の水曜日の 14:00 ~ 15:00 に、X社と新製品（どんな新製品かは自分で考えましょう）のテレビ CMについて打ち合わせをします。上司の Bさんに都合を聞いて、打ち合わせに一緒に出ることを依頼してください。



B :



部下の Aさんから依頼されます。

スケジュールを確認して、返事をしてください。

月	会議	木	名古屋出張
火	13:30 ~ 14:30	金	
水	S社展示会		
	12:30 ~		

2 A :



部下のBさんに土曜日と日曜日に出社することを依頼してください。



5
頼む・断る

B :



上司から依頼されます。

スケジュールを確認して、返事をしてください。受けられない場合は、その理由も伝えてください。

月	会議	金	山田さんと食事
火	13:30 ~ 14:00	19:00	
水		マリアさんとデート	11:00
木		パクさん結婚式	12:30 ~
金	テニス		けっこんしき
	18:30 ~		

ビジネスコラム

新入社員のタイプ / 今年は何型？

日本では毎年、その年の新入社員の特徴を調査し、タイプを発表している機関※があります。
たとえば、

◎「デイトレーダー型」

インターネットを使って自分にとってのいい情報を集めることができ上手である。株の情報を調べるように、いつもいい待遇の仕事を探しているので、仕事が見つかったらすぐに会社を辞めてしまう。また情報を集めることは上手だが、情報に流されやすい。

◎「カーリング型」

氷の上にブラシをかけるように、仕事のしやすい環境を作ってもらえばたくさん働く。しかし、ブラシをかけ続けてもらわないと働くかない。

そのほか、「パンダ型」や「お子様ランチ型」などもあります。昔から会社にいる人は、新入社員の年齢がとても若いと、どのように一緒に仕事をしたらいいかわかりません。そのため新入社員のタイプを確かめてから、つきあい方を決める上司もいるそうです。あなたはどんなタイプの社員でしょうか。

※(財)日本生産性本部「職業のあり方研究会」

BAB 6

許可をもらう

6

きよか
許可をもらう

仕事では、上司や同僚、時には他社の人にも許可をもらわなければならぬことがあります。どのように言ったら許可をもらいやすいでしょうか。この課では、許可をもらうのにふさわしい言い方を勉強します。

クイズ

37

CD を聞いて書いてください。

リムさんが言います。それをするのはリムさんですか、キャメロンさんですか。



例)	リム									
1)		2)		3)		4)		5)		
6)		7)		8)		9)		10)		

表現

許可を求める

・～たいんですが、よろしいでしょうか。

例) 早退したいんですが、よろしいでしょうか。

・～(さ)せていただきたいんですが、よろしいでしょうか。

例) 社用車を使わせていただきたいんですが、よろしいでしょうか。

・～(さ)せていただいてもよろしいでしょうか。

例) 手元にないので、後ほどファクスさせていただいてもよろしいでしょうか。

参考

・～てもよろしいでしょうか。

・～(さ)せていただけませんか。

会話

1 上司に許可を求める

[1] 38

A : 部長、あのう、①早退したいんですが、よろしいでしょうか。

B : どうしたの？

A : ②ちょっと頭痛がするんです。

B : わかりました。

◆ _____に合う形に変えてください。

例) ①早退する

1) ①明日11時に出社する

2) ①明日休む

3) ①今日外出先から直帰する

4) ①あしたから1週間有休をもらう

②ちょっと頭痛がする

②9時からさくら貿易で打ち合わせだ

②母が入院する

②さくら貿易での打ち合わせが7時ごろま

でかかりそうだ

②父が病気なので、帰国したい

[2] 39

A : 課長、①社用車を使わせて いただきたいんですが、よろしいでしょうか。

B : どうして?

A : ②MT産業へ行くんですが、③交通の便が悪いんですよ。

B : そうですか。わかりました。

◆①は_____に合う形に変えてください。

例) ①社用車を使う ②MT産業へ行く ③交通の便が悪い

1) ①6階の会議室を使う ②MT産業の高橋部長が急にいらっしゃる
③応接室は予約が入っている

2) ①A会議室を使う ②3時から会議がある
③出席者が多くてB会議室では入らない

3) ①ビジネスマナー指導者研修に参加する ②新人研修の担当になった
③効果的な指導法がわからない

4) ①明日の営業会議に出席する ②新製品のデザインを決めなければならない
③営業課長と意見が合わない

2 他社の人に許可を求める

40

A : ①会場までの地図なんですが、②手元にないので、後ほどファクスさせて
いただいでもよろしいでしょうか。

B : ええ、いいですよ。

◆②は_____に合う形に変えてください。

例) ①会場までの地図

②手元にないので、後ほどファクスする

1) ①合同セミナーの件

②御社のプロジェクターを使う

2) ①新企画のご提案

②企画書を送る

3) ①次回のミーティングの日時

②こちらで決める

4) ①新製品のサンプルの件

②在庫がないので、来週送る

練習

1 ~たら、~て…。

BさんはAさんの質問に答えてください。

例) A : どうしたんですか。

B : さっき熱を測ったら、38度2分あって…。

A : ええっ、大丈夫ですか。

(熱を測る・38度2分ある)



1) A : どうしたんですか。

B : _____…。

A : それは大変ですね。

(メールを開く・ウイルスに感染してしまった)



2) A : どうしたんですか。

B : _____…。

A : すぐ先方に連絡したほうがいいですよ。

(X社から届いた商品を確認する・壊れていた)



3) A : どうしたんですか。

B : _____…。

A : それは大変でしたね。

(新入社員に注意をする・泣き出しちゃった)



4) A: どうしたんですか。

B: _____。

A: えっ、それは大変ですね。



(会議室へ行く・準備した資料が見当たらない)

5) A: どうしたんですか。

B: _____。

A: それは大変ですね。

(部長のところへ行く・
ロンドンに転勤するように言われる)



2 ~ことになっています。

Aさんは新入社員です。会社の規則がわからないので、先輩のBさんに質問します。

Bさんは自分のメモを見て、_____に合う形で答えてください。

規則

- | | |
|--|-----------------------------|
| ・勤務時間：午前9時～午後5時半 | ・退職：退職日の30日前までに「退職願い」を上司に提出 |
| ・有給休暇：入社1年目 11日
2～4年目 15日
5年目から 20日 | ・健康管理：毎年1回以上の健康診断を受ける |
| ・給与：毎月25日に支給 | |
| ・ボーナス：年3回 3月(0.5ヶ月)
6月(1.5ヶ月)
12月(2.5ヶ月) | |

例) A : 給料は何日に支給されますか。

B : 每月 25 日に支給される ことになっています。

1) A : 毎朝、何時に出勤しなければなりませんか。

B : ことになっています。

2) A : ボーナスは何月にもらいますか。

B : ことになっています。

3) A : 入社1年目の社員はどのぐらい有休が取れますか。

B : ことになっています。

4) A : 毎年、健康診断を受けなければなりませんか。

B : はい、ことになっています。

5) A : 会社を辞める時は、何日前までに退職願いを出さなければなりませんか。

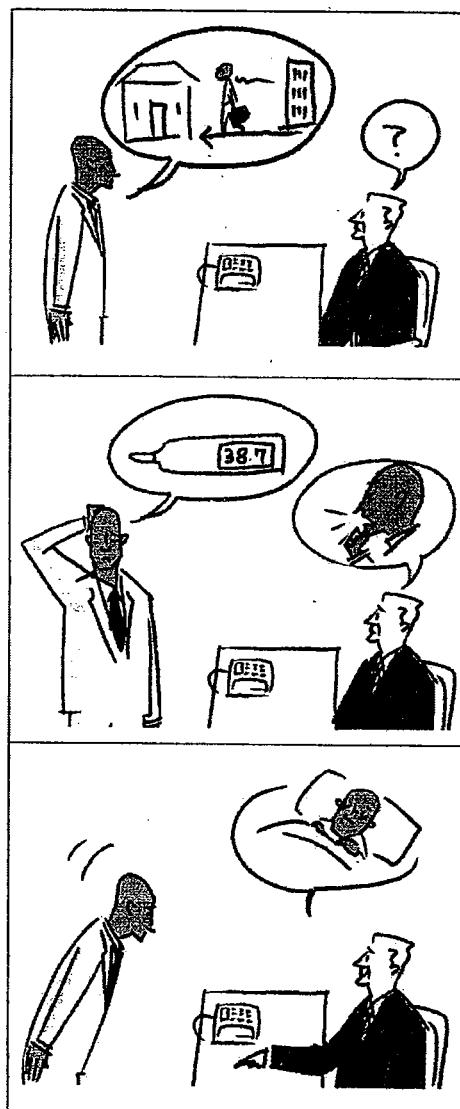
B : ことになっています。

会話

1 そうたい 早退する 41

しない
(社内で)

- ブラウン 部長、午後早退したいんですが、よろしいでしょうか。
- 部長 どうしたの？
- ブラウン どうも熱っぽくて…。それで、さっき熱を測ったら、38度7分あって。
- 部長 そう。それは大変だ。風邪かね。
- ブラウン ええ、たぶんそうだと思います。
- 部長 そう。じゃ、今日はすぐ帰って休んだほうがいいよ。
- ブラウン ええ、そうします。あしたは大丈夫だと思いますので。申し訳ありません。



〈社内で〉

ダニー 課長、今日会社の車を使わせていただきたいんですが…。

課長 どうして？

ダニー MT産業へ行くもので…。

課長 ああ、あそこは地下鉄だとかなり遠回りになってしまうのよね。

ダニー そうなんですよ。

課長 何時から？

ダニー 3時です。

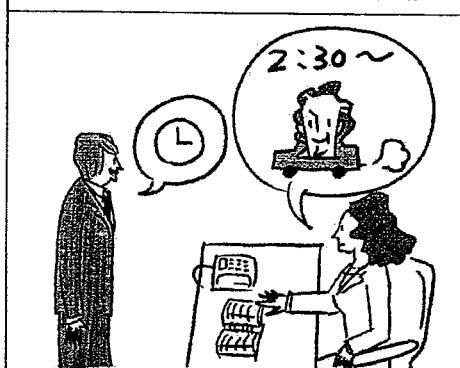
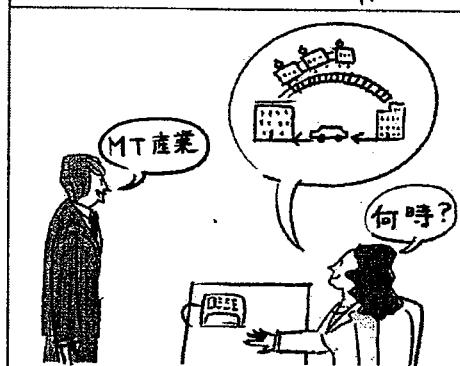
課長 3時ね。

(スケジュールを確認する)

ああ、2時半から部長がお使いになることになっているわね。

ダニー じゃ、無理ですね。

課長 そうね。



チン：オリエンタル商事

木村：ABCカンパニー

チン お電話替わりました。チンでございます。

木村 ああ、チンさんですか。明日の展示会の会場ですが、実は場所がよくわからないんですよ。

チン そうですか。会場までの地図はお持ちですか。

木村 あるんですが、ちょっとわかりにくくて…。それで、詳しい地図をお持ちでしたら送つていただけないでしょうか。

チン かしこまりました。今、手元にないので、後ほどファクスさせていただいてもよろしいでしょうか。

木村 ええ、いいですよ。よろしくお願ひします。

チン 承知しました。では、明日、会場でお待ちしています。



ロールプレイ

1 A :



今日は体の調子が悪いので、会社を休みたいです。

上司のBさんに電話をかけて、許可をもらってください。



6
音楽

B :



部下のAさんから電話がかかってきます。

Aさんの話を聞いて、返事をしてください。

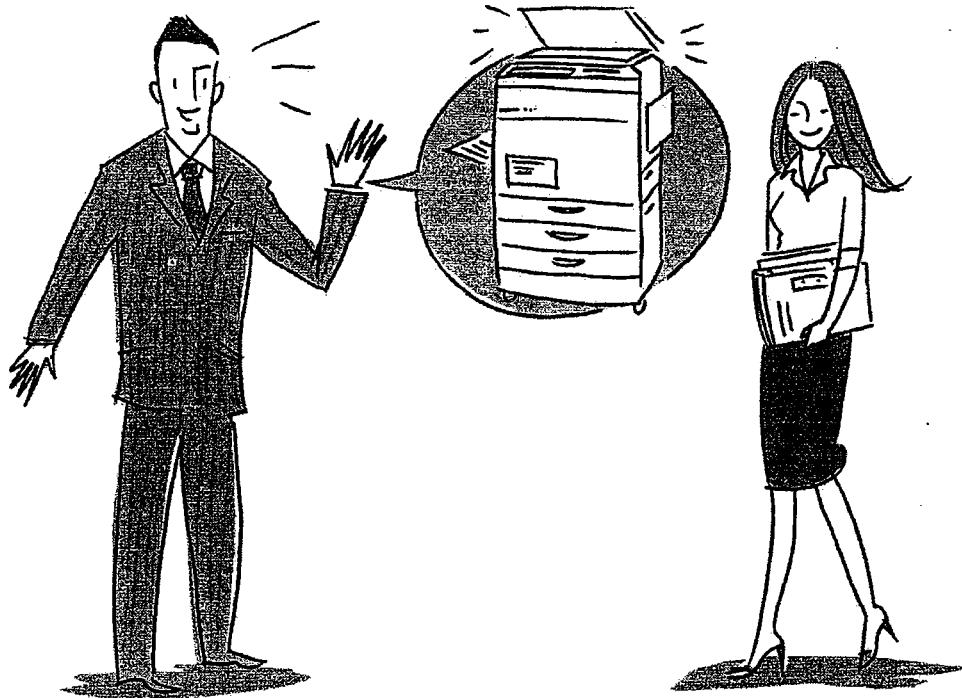
2 A :



(X社社員)

Y社との合同会議の時にY社のBさんが持っていた資料をコピーしたいと思います。

Bさんにコピーの許可をもらってください。



B :



(Y社社員)

X社のAさんから依頼されます。

Aさんの話を聞いて、返事をしてください。

ビジネスコラム

日本人の労働時間

日本人が1年間に働く時間は1,800時間ぐらいだと言われています。アメリカと同じぐらいですが、フランスやドイツと比べると400時間ぐらい長いようです。日本のビジネスマンは海外のビジネスマンに「休日より仕事のほうが好き」などと言われることがあります。

以前は、「働きすぎて死んでしまう」という「過労死」が社会の大きい問題になったこともあります。しかし、最近では残業をしないで早く帰る「ノーリャンギョウデー」を作る企業も多くなり、労働時間は以前より短くなっているようです。



BAB 7

アポイントをとる

7

アポイントをとる

仕事で初対面の人に会ったり、ほかの会社を訪問したりする時には、必ず
先に電話などでアポイントをとります。この課では、自社の人や他社の人には
アポイントをとる方法を勉強します。

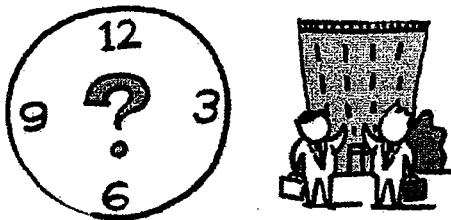
クイズ

44

CD の会話を聞いて書いてください。

ダニーさんは、 a誰と、 bいつ、 cどこで会う、 d何をしますか。

	a. 誰と	b. いつ	c. どこで会う	d. 何をする
1)				
2)				
3)				



許可を求める

・～謙讓語 (さ) せていただきたいと思ひまして。

例) お目にかかる機会をいただけないかと思ひまして。

・お目にかかる機会をいただけないかと思ひまして。

・～(さ) せていただけないでどうか。

例) 来週後半に変更させていただけないでどうか。

参考・～ていただけないかと思ひまして。

提案する

・～はいかがでどうか。

例) 3日はいかがでどうか。

ことば

談話1 アポイントをとる

こうこくせんりやく 広告戦略
りょひ 旅費
はんぱい 販売

会話2 アポ

どうこう(する) 同行(する)
よていがはいる 予定が入る
じかんをとる 時間をとる

談話2 はつぱい(する) 発売(する)

ほんじつ 本日
みょううごにち 明後日

会話3 かつて 勝手

練習1 ようけん 用件

練習2 あらためる 改める

けっこうです
けんとう(する) 検討(する)
ぼしゅう 募集

談話3 めんしきがある 面識がある

さっそく 早速
わたくしども 私ども
ちかいうち 近いうち
かいせつ 開設
きんじつちゅう 近日中
しんき 新規
じぎょう 事業
とりひき 取引
ちかぢか 近々

談話4 こうはん 後半

きんきゅう 緊急
かいぎがはいる 会議が入る
たいちようをくずす
体調を崩す



会話1 しりあい 知り合い

談話

1 自社の人にアポイントをとる

45

A : 部長、①広告戦略のこと^{じかんりやく}で②ご相談そうだんがあるんですが、
ちょっとお時間いただけないでしょうか。

B : ③水曜日の午前中すいようび ごぜんちゅうならいいですよ。

A : はい。では、よろしくお願ねがいいたします。

◆②は_____に合う形あ かたち かに変えてください。

- 例) ①広告戦略 ②相談 ③水曜日の午前中すいようび ごぜんちゅう
- 1) ①出張旅費 ②相談 ③明日の午後あすごご
- 2) ①デザイン ②相談 ③来週らいしゅう
- 3) ①販売時期はんばいじき ②話はなし ③あさって
- 4) ①商品在庫しょうひんざいこ ②報告ほうこく ③金曜日きんようび

2 他社の人にアポイントをとる

(1) 許可きょかを求める

46

A : このたび、新製品しんせいひんを発売はつばいすることになりましたので、ぜひめお目にかかるせて
いただきたいと思おもいます。

B : いいですよ。

A : ありがとうございます。

◆_____に合う形あ かたち かに変えてください。*は特別な形とくべつ かたちの敬語けいごを使います。

- 例) 会う*

- 1) ご意見いきんを聞く* 2) 話すはなす
- 3) 説明せつめいする 4) 紹介しようかいする

〔2〕 提案する

47

A : 3日 はいかがでしょうか。

B : いいですよ。では、3日 ということで、お待ちしております。

例) 3日

1) 火曜日の午前中

3) 本日3時

2) 明日の午後

4) 明後日

3 面識のない人にアポイントをとる

48

A : 吉田様でいらっしゃいますか。初めてお電話させていただきます。私、ABCカンパニーの中野様のご紹介でお電話いたしました第一製鉄のブラウンと申します。

B : あ、ブラウン様ですね。お待ちしておりました。

A : ありがとうございます。早速ですが、①私どもの製品のご紹介で②近いうちにお目にかかる機会をいただけないかと思いまして…。

B : けっこうですよ。

例) ①私どもの製品のご紹介

1) ①事務所開設のごあいさつ

2) ①新規事業のご案内

3) ①コスト削減のプランのご提案

4) ①御社との新規お取引のお願い

②近いうちに

②近日中に

②ご都合のいい時に

②今週中に

②日々

7
とア
るボ
イント
を

A : 先日お約束しました ①木曜日 の件なんですが、実は、②急に出張することになりました…。

B : そうですか。

A : 誠に申し訳ございませんが、③来週後半 に変更させていただけないでしょ
うか。

B : わかりました。

◆②は あ かたち か 合う形に変えてください。

例) ①木曜日 ②急に出張することになった

③来週後半

1) ①今日の午後 ②緊急の会議が入ってしまった

③明日

2) ①弊社ご訪問 ②担当の者が体調を崩してしまった

③来週

3) ①今日の打ち合わせ ②一緒に同わせていただく上司の都合が悪くなつた

③明後日の午前中

会話

1 知り合いに紹介してもらった人にアポイントをとる

50

ブラウン：第一製鉄

山崎：さくら貿易

受付 さくら貿易でございます。

ブラウン 私、第一製鉄のブラウンと申します
が、第2営業部の山崎さんいらっしゃ
いますか。

受付 少々お待ちください。

山崎 はい、山崎です。

ブラウン 初めてお電話させていただきます。
私、ABCカンパニーの中野様のご
紹介でお電話いたしました第一製鉄
のブラウンと申します。

山崎 あ、第一製鉄のブラウンさんですか。
中野部長から伺っていますよ。お電
話お待ちしていました。

ブラウン ありがとうございます。実は私も
の新製品のことでぜひ一度お目にかか
らせいただきたいと思いまして…。
いいですよ。



7
アボ
ーント
を

ブラウン ありがとうございます。では、**早速**
ですが、**来週の木曜日**はいかがでしょ
うか。

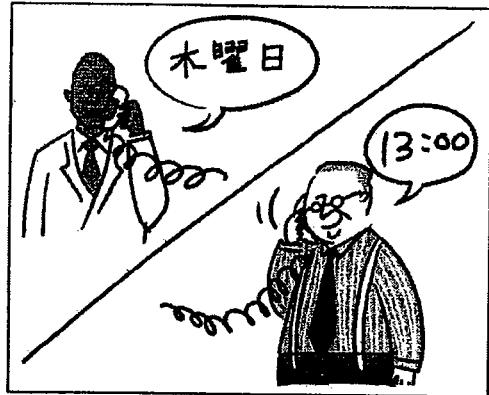
山崎 来週の**木曜日**ですね。午後1時では
いかがですか。

ブラウン はい、けっこうです。では、**来週の**
木曜日1時に伺わせていただきます
ので、よろしくお願いいたします。

山崎 はい、お待ちしております。

ブラウン では、失礼いたします。

山崎 失礼いたします。



2 上司の都合を聞く

51

〈社内で〉

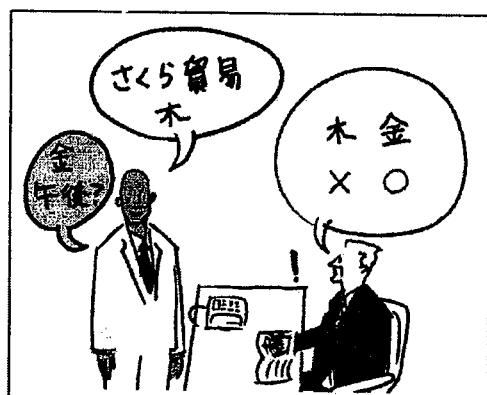
ブラウン 部長、ちょっとよろしいですか。
部長 何ですか。

ブラウン 来週の**木曜日**にさくら貿易とアポが
とれましたので同行していただきたい
んですが。

部長 あっ、ごめん。木曜日は急に予定が
入ってしまって…。金曜日なら時間が
とれるんだけど。

ブラウン それでは、金曜の午後でよろしいですか。
部長 いいですよ。

ブラウン では、先方に変更できるかどうか聞いてみます。
部長 よろしく。



ブラウン：第一製鉄

山崎：さくら貿易

ブラウン 第一製鉄のブラウンでございますが、
山崎さん、誠に申し訳ございません。
実はお約束した木曜日の件なんですが、一緒に伺わせていただく上司の
都合が悪くなってしまいまして…。

山崎

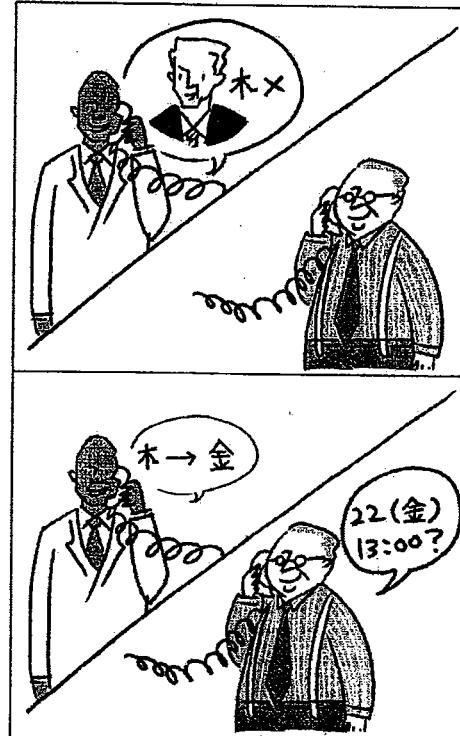
ブラウン それで、金曜日に変更させていただけ
ないでしょうか。

山崎

そうですか。では、22日金曜日の1
時でいいですか。

ブラウン けっこうです。勝手なことを申しまし
て、本当に申し訳ございません。

では、よろしくお願ひいたします。

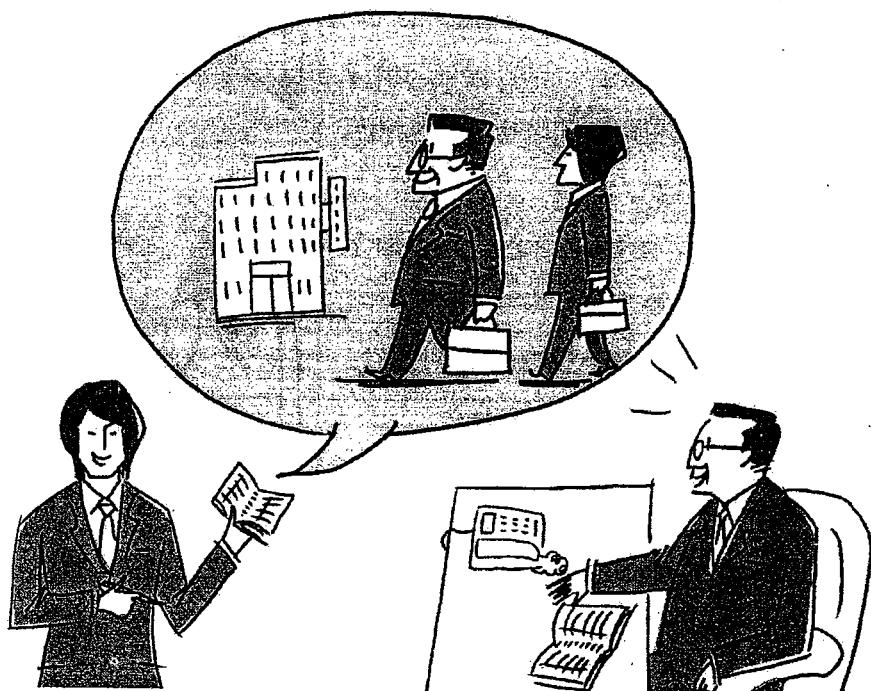


ロールプレイ

1 A :



来週、X社を訪問するつもりです。上司にも同行してもらいたいと
かんが
考
えています。
じょうし
どうこう
いら
上
司
に
同
行
の
依
頼
を
し
て、
来
週
の
都
合
を
聞
いて
く
だ
さ
い。



B :



部下のAさんから依頼され
ます。

スケジュールを確認して、返
じ
事をしてください。

月	外出	10:00 ~ 15:00
火		
水	来客	14:00 ~ 15:00
木	会議	13:00 ~ 16:00
金		

2

A :



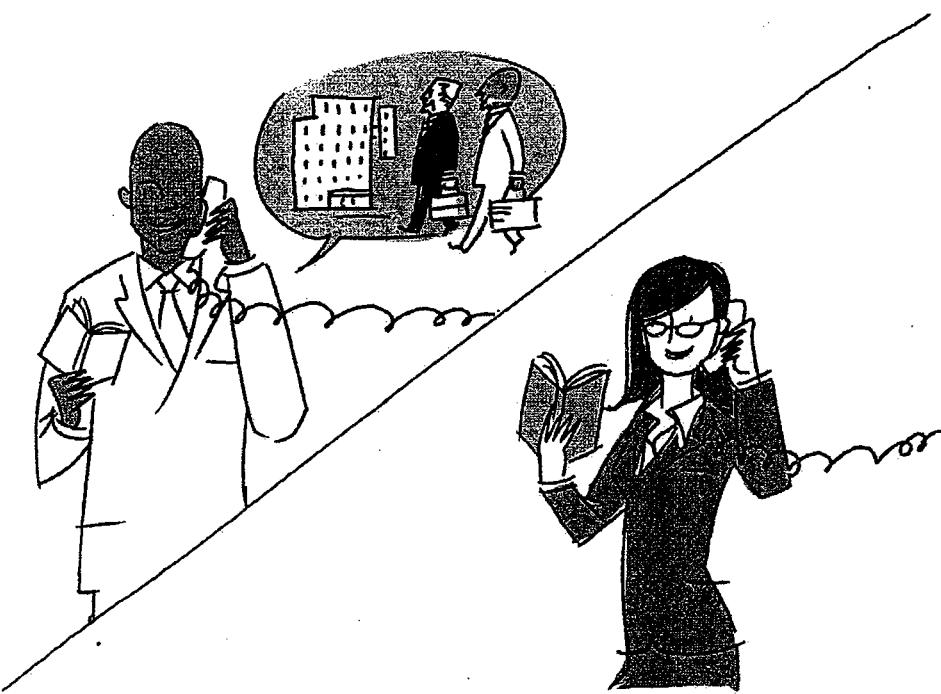
(X社社員)

じょうし
上司の都合がいい日にY社
のBさんを訪問したいと思
います。

Y社に電話をかけて、アポ
イントをとってください。

じょうし
上司の予定

月	外出	木	会議
火	10:00 ~ 15:00	金	13:00 ~ 16:00
水	来客		
	14:00 ~ 15:00		



7
アボイン
ド

B :



(Y社社員)

X社のAさんから電話がか
かってきます。

Aさんの話を聞いて、返事
をしてください。

月		木	
火	来客	金	出張
水			
	9:30 ~ 10:30		

3 A :

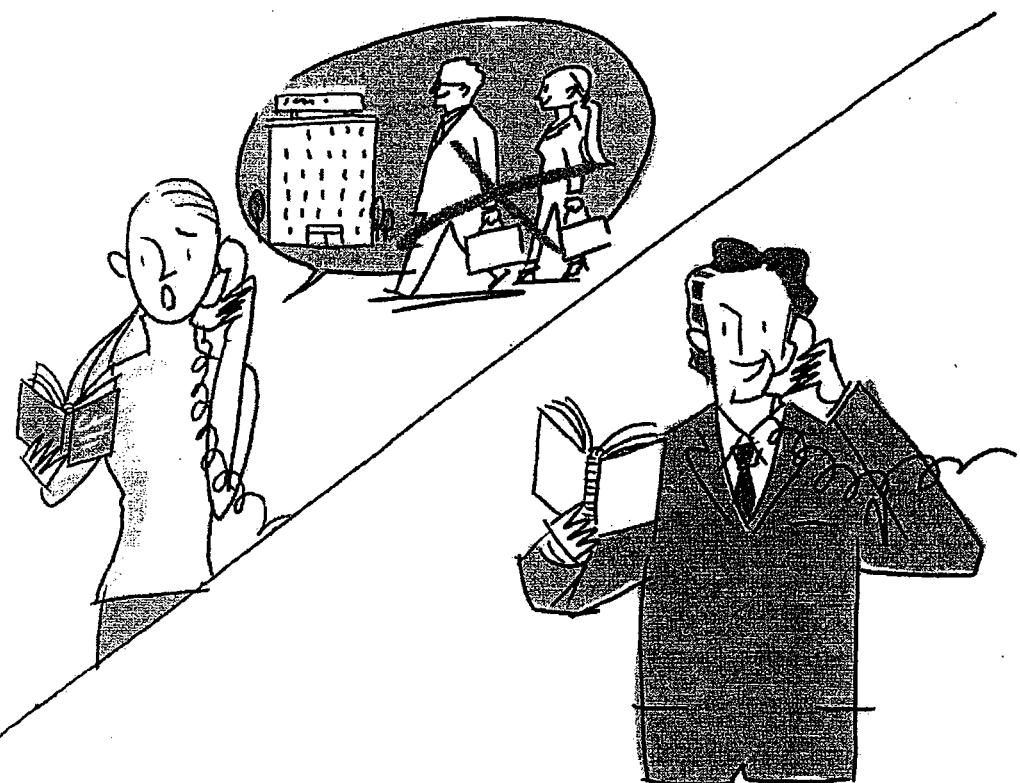


(X社社員)

Y社のBさんを水曜日に訪問する予定でしたが、一緒に行く上司の都合が悪くなってしまいました。Y社に電話をかけて、約束を変更してもらってください。

上司の予定

月	外出	木	会議
火	10:00 ~ 15:00	金	13:00 ~ 16:00
水	14:00 ~ 15:00		



B :



(Y社社員)

X社のAさんから電話がかかってきます。
Aさんの話を聞いて、会話をしてください。

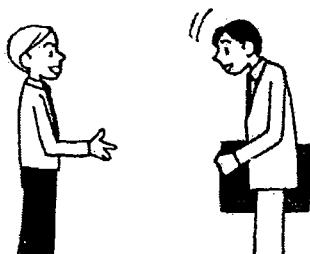
月	来客	木	出張
火	9:30 ~ 10:30	金	
水			

練習

1 ~ (さ) せていただけないかと思ひまして。

Y社のBさんは、X社のAさんに電話をかけます。BさんはAさんにていねいに許可を求めてください。言葉を_____に合う形に変えてください。

例)

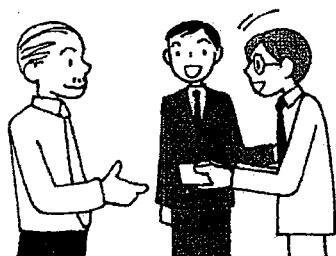


(新製品のことで一度お目にかかる)

A : どんなご用件でしようか。

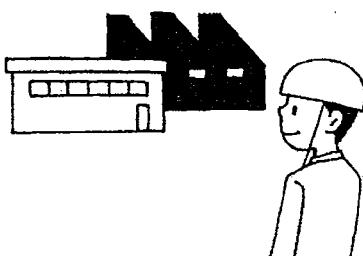
B : 実は、新製品のことで一度お目にかかる いただけないかと思ひまして。

1)



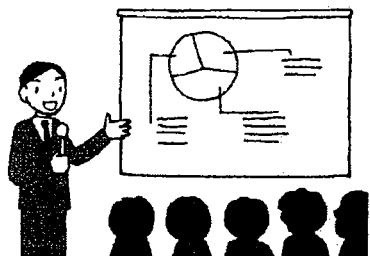
(新しくおんしゃたんどうものいつ
一緒にございさつに伺う)

2)



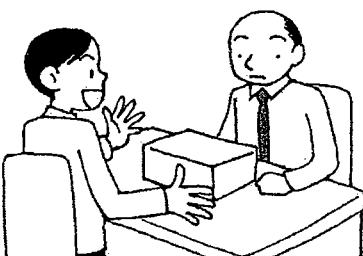
(おんしゃこうじょうはいけん
御社の工場を拝見する)

3)



(弊社の販売計画をご説明する)

4)



(弊社の新製品についてご紹介する)

7
アボイントを

2 ~ (の) 件

X社のAさんは、Y社のBさんに電話をかけます。AさんはBさんに用件を伝えてください。言葉を_____に合う形に変えてください。

例) A: 先日お約束しました木曜日の件なんですが、急に出張することになります…。

B: そうですか。では、日を改めましょう。

(木曜日)

	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25
27	28	29	30	31	

1) A: 昨日お電話で_____件なんですが、もう2、3日検討するお時間をいただけますでしょうか。

B: はい、けっこうです。早速、ご検討いただきありがとうございます。(ご提案いただく)



2) A: 御社の_____件で、ちょっとお聞きしたいことがあるんですが。

B: はい、何でしょうか。

(社員募集)



3) A: 昨日メールで_____件で、お電話させていただいたんですが、いかがでしょうか。

B: ああ、その件ですが…。実は上司が明日まで出張しておりますので、まだ検討させていただいているんです。

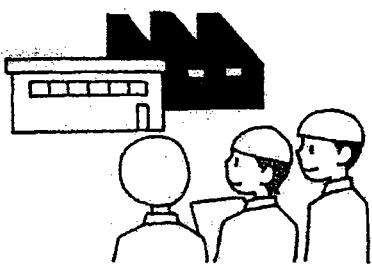
(お願いする)



4) A: 来月弊社の研修生が御社の工場を_____

件でお伺いしたいことがあります…。

B: はい、どんなことでしょうか。

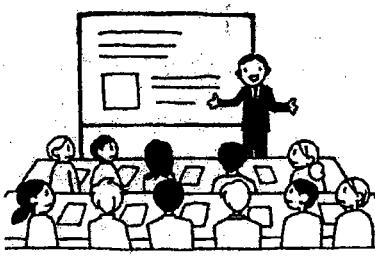


(見学させていただく)

5) A: 御社との_____件で打ち合わせをした

いと思いまして…。

B: そうですね。いつごろにいたしましょうか。

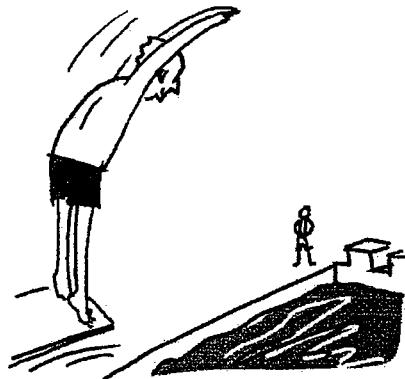


(合同セミナー)

ビジネスコラム

と飛び込み

ビジネスで他社を訪問する時、まず、アポイントをとるのが、いちばんていねいなやり方です。しかし、営業の仕事ではアポイントをとらないで突然訪問することがあります。その理由は、なるべく営業のアポイントを受けないようにしている会社があるからです。このようなアポイントのない訪問を、ビジネスでは「飛び込み」と言います。突然知らない会社を訪問するのは、プールの高い台からジャンプをして水の中に飛び込む時の気持ちと似ているからかもしれません。実際に「飛び込み」をしている営業の人は多いそうです。また、営業成績がいい人ほど、たくさん「飛び込み」をしているそうです。あなたの国はどうでしょうか。



BAB 8

訪問する

8

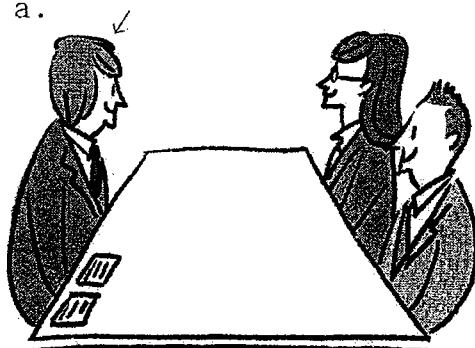
訪問する ほうもん

他社を訪問した時には、受付でのあいさつや、相手に会った時、帰る時のあいさつが大切です。この課では、相手にいい印象を与えるための訪問のしかたを勉強します。

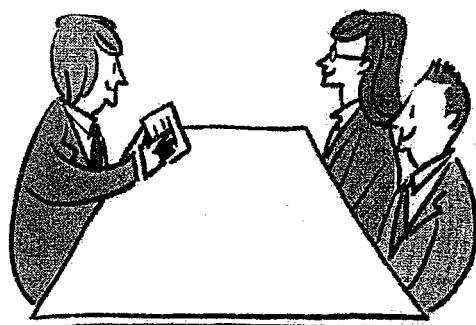
クイズ

Aさんは他社を訪問して、名刺交換をしました。受け取った名刺はどうしたらいいですか。
a～cから適当なものを選んでください。

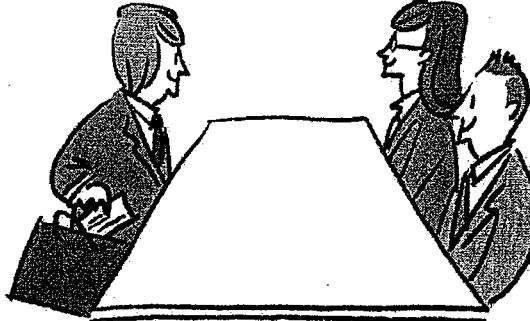
a. Aさん



b.



c.



表現

受付で取り次ぎを頼む

・私、[社名]の[名前]と申しますが、[相手の部署]の[相手の名前]様に
お取り次ぎいただきたいんですが。

お目にかかりたいんですが。

ご連絡いただけますか。

お約束をいただいているんですが。

例) 私、ABCカンパニーの中野と申しますが、総務部の吉田様にお取り次ぎ
いただきたいんですが。

・[時間]にお約束をいただいております。

例) 11時にお約束をいただいております。

名刺を受け取る

・ちょうどいいいたします。

・失礼ですが、お名前は何とお読みするんですか。

辞去する

・今後も今まで同様／今後とも よろしくお願ひいたします。

訪問する側

・本日はお忙しいところお時間をとっていただきありがとうございました。

・すっかり長居をいたしまして申し訳ございません。

・本日はこれで失礼させていただきます。

訪問される側

・本日はわざわざおいでいただきましてありがとうございました。

・お忙しいところお引き止めいたしまして…。

参考、こちらで失礼させていただきます。

ことば

談話1とりつぎ 取り次ぎ

とりつぐ 取り次ぐ

談話3じきょ (する) 辞去 (する)

じかんをさく 時間をさく

どうか

き機

つきあい

会話1らいかんしゃしょう

来館者証

みきて 右手

インターホン

会話2めんかい (する) 面会 (する)

まったく 全く

ニュアンス

ながいをする 長居をする

ひきとめる 引き止める

わざわざ

練習1ついかちゅうもん 追加注文

けいやく 契約

じょうけん 条件

練習2ずめん 図面

どうき 同期

～いらい ～以来

ライバル

まずい

かぶ 株

おおぞん (する) 大損 (する)

ボーッとする

りかい (する) 理解 (する)

きちんと

うりあげだか 売上高

のびる 伸びる

へんぴん 返品

練習3せんもんしょ 専門書

セミナー

こうし 講師

にちじょうかいわ 日常会話

つよい 強い

ホームページ

ちしき 知識

ぎょうむほうこく 業務報告

ビジネスレター

ふじゆう 不自由

とくいさき 得意先

まかせる 任せる



談話

1 取り次ぎを頼む

53

A : いらっしゃいませ。

B : 私、ABCカンパニーの中野と申しますが、総務部の吉田様に 取り次ぎいただきたいんですが。

A : かしこまりました。

例) お取り次ぎいただきたいんですが

- 1) お目にかかりたいんですが
- 2) ご連絡いただけますか
- 3) 取り次いでいただけますでしょうか
- 4) お約束をいただいているんですが

2 名前の読み方を聞く

54

A : ABCカンパニーの ①中野 と申します。よろしくお願ひいたします。

B : ちょうどいいいたします。①中野 様、失礼ですが、お名前は何とお読みするんですか。

A : ②武 と読むんです。

B : ああ、②武 さんですか。

例) ①中野 ②武

- 1) ①江藤 ②明
- 2) ①田中 ②深雪
- 3) ①長井 ②次郎
- 4) ①木村 ②拓哉

A : ほんじつ いそが 本日はお忙しいところ ①お時間をとつて いただいてありがとうございます。
 こんご いま どうよう た。 ②今後も今まで同様、よろしくお願ひいたします。

B : ねが こちらこそ、よろしくお願ひいたします。

◆①は _____ に合う形に変えてください。

例) ① お時間をとる

② 今後も今まで同様

1) ① 私 どものためにお時間をさく

② 今後とも

2) ① 新製品を見る

② どうかご検討のほど

3) ① 私 どもの話を聞く

② いろいろお世話になると思いますが

4) ① お時間を作る

② これを機に今後ともおつきあいを

会話

1 受付で取り次ぎを頼む

56

〈東京 商事受付で〉

受付 いらっしゃいませ。

なかの中野 私、ABCカンパニーの中野と申します
が、総務部の吉田様にお取り次ぎいただきたいんですが。

受付 失礼ですが、お約束がございますか。

なかの中野 ええ、11時にお約束をいただいております。

受付 かしこまりました。それでは、恐れ入りますが、こちらに御社名とお名前をいただけますでしょうか。

では、こちらが来館者証でございますので、お付けになって11階へいらっしゃってください。

なかの中野 はい。

受付 エレベーターホール右手のインターホンで437とお押しいただきますと、吉田が参ります。

なかの中野 437ですね。わかりました。ありがとうございました。



なかの
中野：ABCカンパニー

オリガ・モロゾバ：ABCカンパニー
よしだ 吉田：東京商事

なかの
中野 今月より御社を担当させていただくことになりましたモロゾバをご紹介させていただきます。

オリガ はじまして。モロゾバと申します。
(名刺を渡す) 精いっぱいがんばりますので、よろしくお願ひいたします。

よしだ
吉田 ちようだいいたします。私、総務部の吉田と申します。(名刺を渡す) よろしくお願ひいたします。モロゾバさん、お国はどちらですか。

オリガ ロシアです。

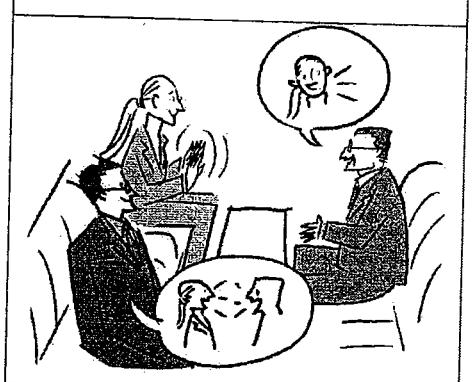
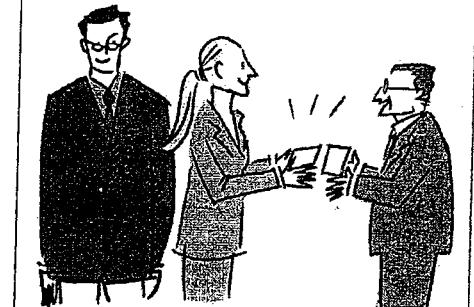
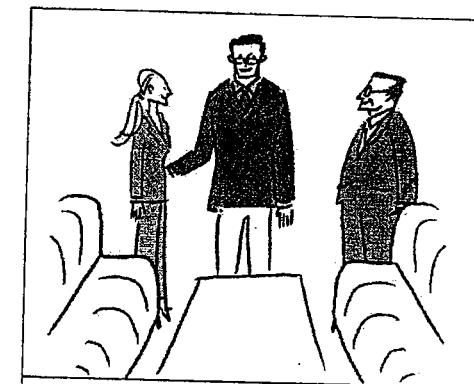
よしだ
吉田 日本語、お上手ですね。

なかの
中野 仕事の上でも、全く問題ありません。

オリガ いえ、日本語の細かいニュアンスまでは、なかなか…。

よしだ
吉田 いやいや、大したものですよ。これからいろいろおつきあいいただくことになると思いますので、どうぞよろしく。

オリガ こちらこそ、よろしくお願ひいたします。



なかの 中野 ほんじつ しつれい
本日はこれで失礼させていただきます。

よしだ 吉田 ながい
すっかり長居をいたしまして…。

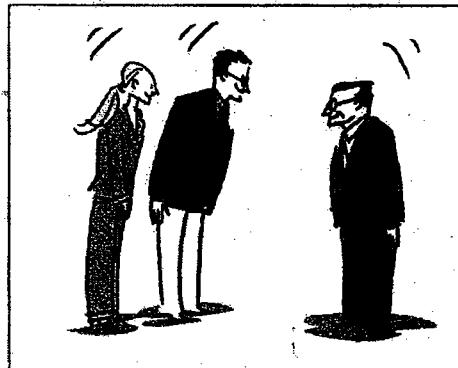
よしだ 吉田 いえ、こちらこそ、お忙しいところお
引き止めいたしまして…。

オリガ オリガ じかん まこと
お時間をとっていただきまして誠にあ
りがとうございました。

よしだ 吉田 わざわざごあいさつにおいでいただきいて
ありがとうございました。

なかの 中野 こんこ いま どうよう
とんでもないです。今後も今まで同様、どうぞよろしくお願ひいたします。

よしだ 吉田 こちらこそ、よろしく。



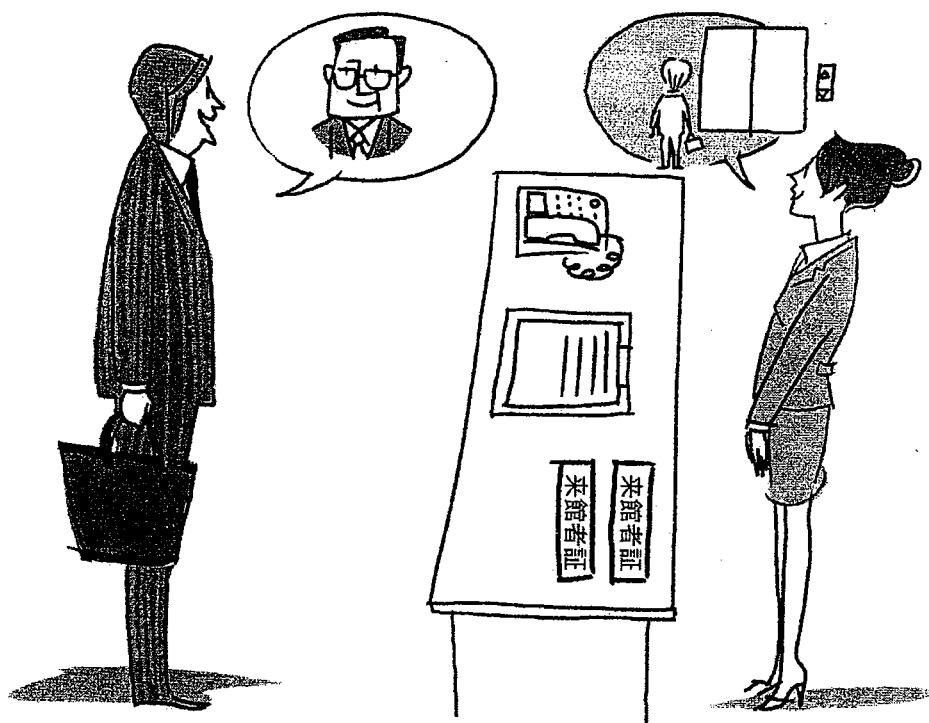
ロールプレイ

1 A :



(X社社員)

Y社の総務部のCさんと会うためにY社を訪問しました。
Y社の受付で挨拶をしてください。

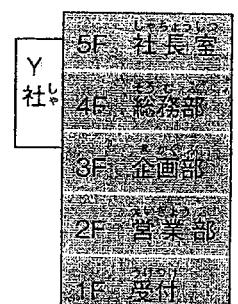


B :



(Y社社員)

受付にお客さんが来ます。
来館者証を渡して、どこへ行ったらいいか
伝えてください。



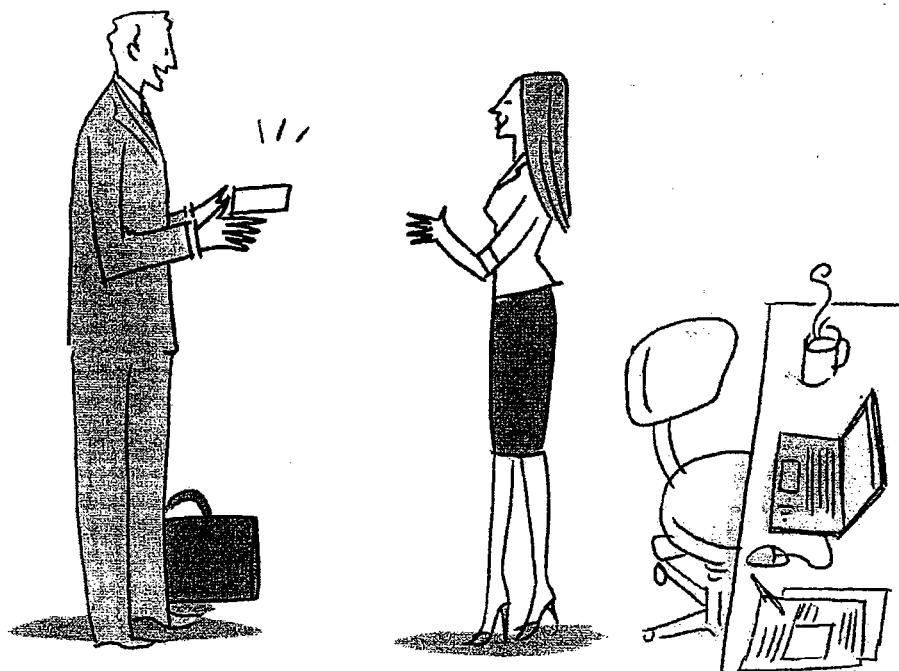
8 訪問する

2 A :



(X社社員)

あなたは、新しく担当になったY社を訪問しました。Y社のBさんに
名刺を渡して、あいさつをしてください。



B :



(Y社社員)

X社から新しくあなたの会社の担当になったAさんがきました。
あいさつをしてください。

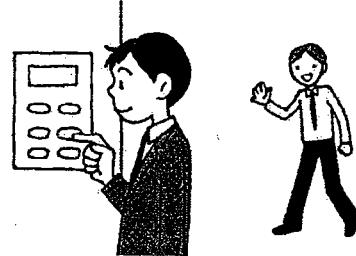
練習

1 お／ご～いただく

AさんはBさんにていねいに言ってください。言葉を_____に合う形にしてください。

例1) A: インターホンで営業部にご連絡いただくと
吉田が参ります。

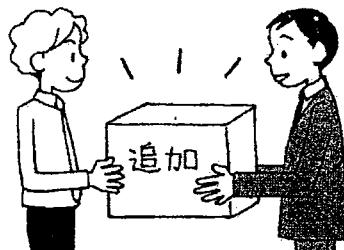
B: わかりました。ありがとうございました。



(連絡する)

例2) A: 追加注文をしたいのですが、今週中に
お届けいただけますか。

B: かしこまりました。



(届ける)

1) A: 契約の条件について_____ばと
思います。

B: わかりました。では、2、3日中にご連絡いたします。

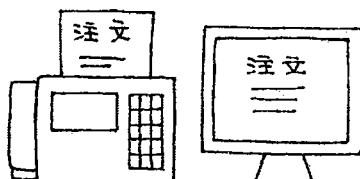
(検討する)



2) A: ファックスかメールで_____ば
けっこうです。

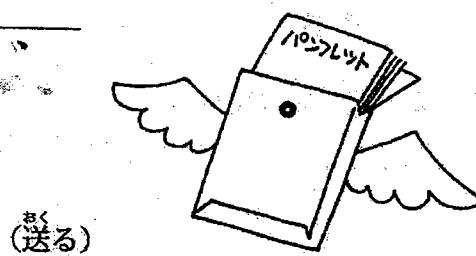
B: わかりました。では、メールでおく送らせていただき
ます。

(注文する)



3) A: 御社の新製品のパンフレットを_____
____たいんですが。

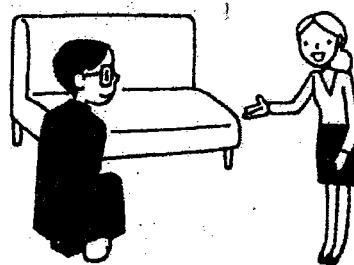
B: 承知いたしました。



(送る)

4) A: 恐れ入りますが、こちらで少々_____
____ますか。

B: はい、わかりました。



(待つ)

5) A: 合同セミナーのスケジュールをお送りしますので、
_____たいと思いまして。

B: はい、わかりました。



(確認する)

2 ~の上では

BさんはAさんの話はなしを聞いて、返事をします。□の中から_____に合うものを選んで「~の上では」の形を使って答えてください。

例) A: 今度の新しい事務所は今より広いんですか。

B: 図面の上では 20mくらい狭いんですが、窓が大きいので、広く感じますよ。

1) A: Bさんは、Cさんと同期どうきだそうですね。

B: ええ。入社以来、_____いいライバルですよ。

2) A: 会社に勤めながら、ほかでアルバイトをするのはまずいですか。

B: _____決められていないけれど、やらないほうがいいと思うよ。

3) A: Cさん、株かぶで大損おおぞんしたらしいです。仕事しごともしないでボ一ボーワンとしているんですよ。

B: _____理解できるけど、やっぱり仕事しごとはきちんとやらなくてはね。

4) A: 売上高は、昨年と比べてだいぶ伸びていますね。

B: _____伸びているんですが、返品へんひんが5%くらいあるので、昨年とあまり変わらないと思います。

気持ち

例) 図面

仕事

数字

規則

3 ~まではなかなか…。

BさんはAさんの話を聞いて、_____に合う言葉を自分で考えて答えてください。

例) A : Bさんはいつも日本語の本を読んでいますね。もう何でも読めるんですか。

B : いえ、専門書まではなかなか…。

1) A : Bさんの日本語は日本人と変わりませんね。今度のセミナーの講師をお願いしようかな。

B : 日常会話は大丈夫ですが、まだ_____まではなかなか…。

2) A : Bさんはパソコンに強いですね。ホームページも作れますか。

B : いえ、わたしの知識では_____まではなかなか…。

3) A : 毎日日本語で業務報告を書いているから、書く力がずいぶん伸びたね。もうビジネスレターも書けるでしょう。

B : いえ、まだ_____まではなかなか…。

4) A : もう日本語は不自由ないでしょう。

B : いえ、まだ_____まではなかなか…。

5) A : 日本へ来てもう1年ですね。日本のビジネスのやり方にはもう慣れたでしょう。
得意先を任せても大丈夫かな。

B : いえ、まだ_____まではなかなか…。

ビジネスコラム

訪問のマナー

他社を訪問する時、どんなことに注意したらいいでしょうか。身だしなみは整っていますか。名刺はありますか。資料は持っていますか。そして、建物に入る時のマナーは大丈夫でしょうか。企業へ行った時でも、上司や友人の家へ行った時でも玄関に入る時は同じです。

わたしたちは寒い季節にはコートを着ています。建物に入る前にしなければならないことは、コートを脱ぐことです。これは欧米では、「早く中に入れてください」という意味になり、失礼になることがあるそうです。しかし、日本では建物の中に入る前にコートを脱ぐのがマナーです。そして、ていねいな気持ちを表すことになります。ですから、ほとんどの人が寒い冬でもこのマナーを守っています。

