

Filozofická fakulta Masarykovy univerzity v Brně

Seminář japonských studií

Centrum asijských studií

JAP341

Obchodní japonština I

podzim 2019

Přednášející: Petr Podzimek

JAP341 **Obchodní japonština I** podzim 2019

IV. BLOK

- ***Teoretický rámec***

Komunikace japonské společnosti vůči vnějším subjektům (dodavatel / zákazník)

- ***Jazyková část***

Omluvení se v situaci, kdy nejsme schopni splnit zadaný úkol

Přijímání telefonního hovoru, vyřízení a zapsání vzkazu

JAP341 **Obchodní japonština I** podzim
2019

Teoretický rámec

Komunikace japonské společnosti vůči vnějším subjektům

JAP341 **Obchodní japonština I** podzim
2019

Jazyková část

Omluvení se v situaci, kdy nejsme schopni splnit zadaný úkol

Přijímání telefonního hovoru, vyřízení a zapsání vzkazu

JAP341 **Obchodní japonština I** podzim 2019

依頼を断る

※仕事上の依頼を断るのはいかなる理由があっても難しいです。

可能な理由：力不足、仕事で手一杯、残業できない

「大変申し訳ございません」

「〇〇の状況です」

「どうしたらよろしいでしょうか」

「〇〇時までお時間をいただけますでしょうか」

JAP341 Obchodní japonština I podzim 2019

依頼を断る

p.32

上司の依頼を断る

● 仕事上の依頼を断るのは、いかなる理由があっても難しいものです。断ることのマイナスイメージを最小限に抑えるために、ものの言い方には配慮が必要でしょう。



会話例

佐藤課長「明日の企画会議の企画書を今日の5時までに頼めないかな？」

● 自分では「力不足」の場合

新田「大変申し訳ございません。お引き受けしたいのですが、今の私の力では、5時までに仕上げるのは難しい状況です。どうしたらよろしいでしょうか」

● 今の仕事で手一杯の場合

新田「大変申し訳ございませんが、明日の会議に使うに新商品プレゼン用のスライドを作成中です。5時までに仕上げるのは難しい状況ですが、どうしたらよろしいでしょうか」

● 残業できない場合

新田「大変申し訳ございません。本日はどうしてもはずせない用事があります。定時に退社したいのですが、よろしいでしょうか？」

覚えておきたい言葉

● 大変申し訳ございません

「すみません」ではなくて、丁寧な言葉で心から謝る気持ちが入っています。

「ダメ」はダメ!

依頼された仕事(用件)が引き受けられないときに、「できない」「無理」「ダメだ」という言葉は使ってはいけません。

理由が何であろうと、仕事を「断る」ならば、マイナスイメージはさけられません。また、受けた仕事が間に合わない場合、仕上がらない場合は、あなたの信用・信頼にまでかかわってきます。上手に「断る」ためにも、言い回し・言葉遣いも含めて基本の流れを覚えましょう。

まず、依頼を引き受けられないお詫びをします。「大変申し訳ございません」と最大級のお詫びの言葉を入れるのを忘れないこと。その際、相手に申し訳ないという気持ちが伝わるように、お詫びの態度、声、言い方にはくれぐれも気をつけましょう。

そして、引き受けられない理由を「×××の状況です」と、相手にわかるように具体的に話します。また、「どうしたらよろしいでしょうか?」「7時までお時間をいただけますでしょうか」と、素直な気持ちで相談したり、実現可能な代案を出します。そして、相手の指示をあおぎましょう。



どうしてもできないときは 一旦引き受けた仕事を期限内に完了できないと、相手に迷惑をかけますし、自分自身の信用も失います。そこで、どうしても無理だとわかった時点で「期限をのばしていただけますか?」と相談しましょう。相談は早ければ早いほどいいことは言うまでもありませんね。

JAP341 Obchodní japonština I podzim 2019

遅刻・早退

p.44

遅刻、早退を連絡する

●遅刻や早退は、たとえ自分のせいでも、なかなか言い出しにくいことです。そんなときこそ、しっかり言葉を選んでマイナスイメージが大きくなるようにしましょう。



会話例

●事故など不測の事態の場合

新田「申し訳ありません。電車の事故で30分ほど遅れます。恐れ入りますが、本日10時からの会議資料のコピーをどなたかにお願ひできますでしょうか？」

●寝坊の場合

新田「誠に申し訳ありません。うっかり寝坊してしまいました。9時半には出社します」

●早退をお願いする場合

新田「突然で申し訳ありません。頭痛がひどくて体調が思わしくないので、早退させていただきませんか？」

覚えておきたい言葉

●申し訳ありません

遅刻や早退など、本来すべきではないことをする場合は、不可抗力など自分の責任ではない場合でも、最初にお詫びをしてから話をします。

遅刻はまずお詫びから

会社には余裕をもって出社することが前提です。しかし、事故や不測の事態でやむをえず遅刻となる場合が生じます。その際は必ず、始業前に遅刻の原因と出社時刻を上司に連絡します。

電車の事故のように、たとえ不可抗力であっても「申し訳ありません。電車の事故で～」というように、最初にお詫びの言葉は必要です。また、遅刻の連絡と同時に「30分ほど遅れます」「9時半には出社します」と、何時に出社できるのか、しっかりと時刻を伝えます。もし、業務に支障をきたす場合には、引き継ぎを依頼します。

寝坊や自分のミスで遅れる場合は、まず謝罪をして理由を告げ、出社時刻を伝えます。出社して入室後は、上司やまわりの人、仕事を依頼した人に謝罪を忘れてはいけません。

早退も、遅刻と同様に、上司やまわりの人に迷惑がかかりますので謝罪を忘れずに。「早退させてください」より丁寧な言葉を選びます。



会社に着いたら謝る 特に自分のミスで遅刻したときは恥ずかしいものです。会社に着いたら、「申し訳ありません、電車の事故で遅れました」「私の不注意で遅れまして、皆様にご迷惑をおかけしてしまい誠に申し訳ありませんでした。今後このようなことのないように気をつけます」と、上司や部署の人にしっかり謝ることが重要です。

JAP341 **Obchodní japonština I** podzim 2019

【失礼な敬語】 「させていただく」 の使い方を間違えていませんか？

<https://tabi-labo.com/amp/216833>

- 単なる「する」の謙譲語ではない
- **GOOD!** な使い方 「早退させていただけないでしょうか」
- 慇懃無礼な言い回し 「会社を辞めさせていただきます」
- 「させていただく」 → 「いたしました」 で十分な場合も
- 「締切は**10**月末とさせていただきます」 決定事項の伝達には失礼

JAP341 Obchodní japonština I podzim 2019

電話 電話に出ること・名乗り

p.60

電話を取り、名前を名乗る

● 会社にかかってくる電話。誰からどんな内容か取ってみるまでわかりませんから、緊張しますね。でも、電話の最初の受け答えは、ほぼ定型のやり取りですから難しくはありません。



会話例

会社のデスクに座っていると、机の上の電話が鳴りました。新田さんがすぐに電話を取ります。

受け手「はい、日本商事でございます」

かけ手「わたくし、東洋株式会社の田中と申します。いつもお世話になっております」

受け手「東洋株式会社の田中さまでいらっしゃいますね。こちらこそ、いつもお世話になっております」

覚えておきたい言葉

- いつもお世話になっております
この言葉は、実際にお世話になっているかいないかは関係ありません。電話やビジネスの日常で誰にでも使える挨拶の言葉です。
- 田中さまでいらっしゃいますね
単に「～さまですね」と言うより、相手を敬う度合いを上げた言い方です。

電話を取ったら確認と挨拶

かかってきた電話を取る場合、最初の受け答えはほぼ決まっています。複雑なやり取りがあるわけではないので、しっかりマスターしましょう。

なお、電話は鳴ったらすぐに取るのがマナーです。ビジネスマナー的には2コール以内を取るのがふさわしいとされています。

通常、電話をかけてきた相手は、まず自分の名前を名乗ります。ビジネスでは、会社名(や所属)の後に名前を名乗るのが普通です。名前とともに「いつもお世話になっています」という言葉を付け加えます。これは実際にお世話になっているかどうかは関係なく、ビジネスでの挨拶の一種と捉えて使ってください。

電話の受け手は、相手が名乗った名前を復唱して確認します。なお、電話の受け手側が「もしもし」と言うのはNGです。相手の名前を復唱する際には、「～さまですね」よりも「～さまでいらっしゃいますね」の方が敬度が少し上になるので、覚えておきましょう。

相手に合わせて、受け手側も「こちらこそ、いつもお世話になっております」と付け加え、ビジネスの挨拶をします。



電話を受けるときにもう一言 電話に2コール以内で出られなかったとき、もしくは保留されている電話に出るときは、まず「お待たせいたしました」と話します。何度か電話を取っている相手や、会社の重要な取引先などに対しては「おはようございます」や「(お電話)ありがとうございます」「いつもお電話ありがとうございます」と付け加えると、より丁寧な印象となります。

JAP341 Obchodní japonština I podzim 2019

電話 名前を聞き取れない場合

p.62

相手が**名乗らない**、名前が**聞き取れない**

●
電話をかける時に、
まず最初に名前を名乗るのは
マナーですが、
うっかり忘れてしまう人もいます。
そうしたとき、
受け手は相手に失礼にならないよう
名前を確認しましょう。



会話例

会社にかかってきた電話を新田さんが取ります。
受け手「はい、日本商事営業部、新田でございます」
かけ手「営業課長の佐藤さまをお願いいたします」
——電話をかけて来た相手が、自分の名前を名乗りません。
受け手「失礼ですが、どちらさまでしょうか？」
かけ手「失礼いたしました、わたくしは東洋株式会社の田中です。
いつもお世話になっております」

一方、電話が遠いときや雑音で聞き取れないときは以下のように答えます。
受け手「恐れ入ります、少々お電話が遠いようですが、もう一度お
願いします」

覚えておきたい言葉

- 失礼ですが、どちらさまでしょうか？
聞き返すことは決して失礼なことではありません。確認しない方が失礼です。
- お電話が遠いようですが
相手の声が小さかったり、聞き取れなかったときに一般的に使われるフレーズです。

名乗らない相手にはこちらから聞きます

ビジネスにおいて相手が名乗らない場合は、こちらから必ず名前を聞くことが大切です。電話を取り次ぐ場合、取り次がれる人は、名前もわからない人からの電話に出たいとは思いません。また、名乗らない相手に名前を確認するのは、電話のみならず対面の応対でも同じです。ただし、確認するときはけっして問いただすような口調にならないように、声のトーンや聞き方に気をつけましょう。

一方、相手の名前や用件が、電話が遠かったり、雑音などで聞き取れないこともあります。そのときは「お電話が遠いようですが」と、相手の話がこちらに伝わっていないことを相手に知らせるとともに、相手に改めて話しをしてもらえるようお願いをします。

なお、聞き取りにくいときに「えっ?」「はあ」といった曖昧な表現や、「よく聞こえないのですが……」のように、相手に聞こえないことの非が一方的にあるような言葉は慎みましょう。



何度も聞き返す必要があるとき 「失礼ですが、どちらさまでしょうか？」よりも丁寧な言葉としては、「恐れ入りますが、お名前をお聞かせいただけますでしょうか？」があります。状況によって使い分けてみましょう。また、聞き返す必要があるときは、「申しわけありません、もう一度お願いできますか」、電話が聞こえにくいなどで、何ども聞き返すときには「何度も大変に申しわけありません、もう一度お願いできますでしょうか？」となります。

JAP341 Obchodní japonština I podzim 2019

電話 取り次ぐ

p.64

名指し人に**取り次ぐ**

●
会社で電話を取った場合、そのほとんどは他の人に取り次ぐこととなります。使う機会の多い電話の取り次ぎはしっかり覚えておきましょう。



会話例

電話をかけてきた人は、名前を名乗った後に佐藤課長に取り次いでもらうようお願いしてきました。

かけ手「恐れ入ります、佐藤さまはいらっしゃいますでしょうか」

受け手「佐藤でございますね、ただ今代わりますので少々お待ちいただけますか」

かけ手「はい、お願いいたします」

—— 保留ボタンを押して、名指し人の佐藤課長に取り次ぎます。

受け手「佐藤課長に東洋株式会社の田中さまからお電話です」

佐藤課長「お電話かわりました、佐藤です」

覚えておきたい言葉

- 佐藤でございますね
間違いがないよう名指し人を復唱します。なお、かけ手につられて「佐藤課長は」とならないように注意しましょう。
- ただ今代わりますので
電話を受け渡すときにこういえば、かけ手は名指し人の在席がわかり、さらに安心します。

電話を取ったら取り次ぎと思う

会社の電話を取った場合、自分だけの会社ではない限り、その電話が自分宛であるより、他の人宛であることの方が多くなります。また、新入社員なら受ける電話はそのほとんどが取り次ぎになります。いずれの場合でも、相手の名前をしっかりと復唱すること。また、相手の名前や名指し人（相手を取り次いで欲しいと指名した人）の名前をメモすることが大切です。

ちなみに電話を取り次ぐ際に相手をお待たせする場合、「ちょっとお待ちください」はNGです。ビジネス用語では「ちょっと」ではなく、「少々」「少し」を使うようにしましょう。

また、同じ部署に2人の佐藤さんがいる場合があります。「佐藤さまはいらっしゃいますか？」と取り次ぎを頼まれた場合は、「佐藤は2人おりますが、男性でしょうか？ 女性でしょうか？」というように尋ねると応えやすいでしょう。



取り次いでいただく心 電話は表情や態度が見えませんが、言葉で反応を示さないと相手は不安になります。電話をかける側は、電話を取った人が「ただ今おつなぎいたしますので、少々お待ちください」と言ったら、「はい、お願いいたします」と返事することによって好印象をもたれます。

JAP341 Obchodní japonština I podzim 2019

電話 不在の時

名指し人が不在のとき

●
電話を取り次ごうと思ったら、名指し人が不在だったりするのはよくあることです。そんなときでも、電話をかけた相手、名指し人双方に失礼のない受け答えが必要になります。



会話例

かけ手「お忙しいところ恐れ入りますが、佐藤課長はいらっしゃいますか」

佐藤課長は外出中です。

予定を確認すると3時に帰社の予定となっています。

受け手「申しわけございません、佐藤はただ今外出しております、3時頃に戻る予定になっております」

かけ手「それでは、3時すぎににまたこちらからご連絡いたします」

受け手「恐れ入ります、よろしくお願いいたします」

覚えておきたい言葉

- 申しわけございません
名指し人が不在であった場合、まず、電話をかけた相手には名指し人が不在であることのお詫びをいいます。
- ○時には戻る予定になっております
または「ただ今○○しております」など、名指し人の不在理由と、戻る予定時刻の情報を相手に提供します。

p.66

事務的ではなく不在を詫げる気持ちで

かかってくる電話の多くが取り次ぎの場合、電話をかけた相手の目的の人が常に取り次げる状態にいるとは限りません。この名指し人不在は電話対応の一番多いケースです。

まず、電話をかけた相手に、名指し人の不在を告げることになりますが、このときに大事なことは、「申し訳ございません。佐藤はただ今外出しております」「あいにく佐藤は席をはずしております」と、名指し人がいなくて申し訳ないという気持ちが相手に伝わるように言葉を選ぶことです。また、「10分後に戻ります」「3時に戻る予定です」というように、相手が名指し人の状態をわかるように、不在の理由や席に戻る時間、連絡が取れる時間といった情報を提供することが大切です。

そして、相手からかけ直しであっても、「佐藤が戻りましたら、田中さまからお電話がありましたことを申し伝えます」と丁寧に伝えましょう。



不在を告げる言葉の種類 トイレなど、社内にいるが席にいない場合は、「ただ今、席をはずしております、あと10分ほどで戻る予定になっております」と伝えます。この他に「ただ今、他の電話にでております」「本日はお休みをいただいております、明日は出社の予定になっております」などがあります。電話を取り次がないようにといわれている会議や接客中の場合は、「ただ今、会議中でございます、11時には終る予定になっております」と相手に伝えます。

JAP341 Obchodní japonština I podzim 2019

電話 折り返しの時

p.68

後でこちらからかける

● 名指し人が不在のときは、電話があったことを名指し人に伝え、電話を折り返しかけるのが親切です。名指し人不在のときのもっとも一般的な応対となります。



会話例

受け手「申しわけございません、佐藤はただ今外出しております。3時頃に戻る予定になっております。戻り次第にこちらからお電話させていただきますが、いかがいたしましょうか？」

かけ手「それでは、戻られましたらお電話いただけますでしょうか？」

受け手「かしこまりました。恐れ入りますが、念のためお電話番号をお願いできますか？」

かけ手「はい、123-4567です」

受け手「123-4567、東洋株式会社の中村さまでいらっしゃいますね。わたくし、新田が確かに申し伝えます。お電話ありがとうございました」

覚えておきたい言葉

- 戻り次第、こちらからお電話させていただきます
名指し人が不在のときに使用する基本フレーズです。「念のためお電話番号をお願いします」と付け加え、相手の連絡先を確認します。
- わたくし、〇〇が確かに申し伝えます
「私が責任を持って伝えます」と相手に信頼感をもっといただける基本フレーズです。

不在のときは折り返し電話が基本

電話応対において名指し人が不在の場合は、原則はかけた方がかけ直します。しかし、相手はお客様やお取引先からの場合も多いですし、誰であったとしても用事があるってかけてきていますから、「戻り次第にこちらからお電話させていただきます」と対応する方が親切です。そして、外出先であるなどの相手の都合もあることですから、「いかがいたしましょうか？」と尋ねます。相手から電話をもらいたいと返事があった場合は、「念のためお電話番号をお願いできますか？」と聞いて、メモをとります。そして、「電話番号」「会社名」「名前」を復唱します。復唱をするときには、「復唱いたします」と前置きをしてもよいでしょう。最後に必ず、相手がたしかに名指し人から電話をもらえると安心できるように「わたくし〇〇が確かに申し伝えます」と告げお礼を述べて、相手が切ったことを確かめてから切ります。



相手の電話番号を確認 名指し人が不在の場合に相手から、「お帰りになりましたら、お電話いただけますでしょうか?」「申し訳ありませんが、お帰りになりましたらご連絡くださるよう、お伝えいただけますか?」と折り返しの電話を希望された場合も相手の電話番号を聞いて復唱します。また「何時頃までお電話差し上げてよろしいでしょうか?」と相手の都合を聞いておくことさらによいでしょう。

JAP341 Obchodní japonština I podzim 2019

電話 用件・伝言

用件、伝言を聞く

● 名指し人が不在の場合、
込み入った話でなければ、
電話を取った人が伝言を聞き、
後で名指し人に伝えます。
折り返し電話をする場合の発展形です。



会話例

受け手「(名指し人の不在を伝える) 戻り次第こちらからお電話させていただきますが、いかがいたしましょうか」
受け手「わたくし、営業部の新田と申します。もしよろしければ、私をご用件を承りますが、いかがいたしましょうか」
かけ手「それでは、ご伝言をお願いしたいのですが、(用件)」
受け手「かしこまりました。(復唱)ということでしょうか」
かけ手「はい、お願いいたします」
受け手「それでは、佐藤が戻り次第申し伝えます。わたくし、新田が承りました。お電話ありがとうございました」

覚えておきたい言葉

- わたくし、〇〇部の△△と申します
伝言を頼む相手がわかると安心してもらえるので、最初に名乗ります。念のため最後にも「私、△△が承りました」と付け加えます。
- もしよろしければご用件を承ります
用件・伝言を聞く際の基本フレーズです。用件を聞く場合は「承る」を使います。

相手の意をくみとる

ビジネスでの電話は、相手は用事があってかけてきています。名指し人が不在のときは、戻り次第こちらから折り返しかける、というのが親切です。「いかがいたしましょうか？」と尋ねたときの電話の向こうの相手の様子を読み取ります。そして、こちらから用件は何でしょうか、伝言をどうぞ、と相手の意をくみとるような積極的な働きかけをすることで、好感度がアップします。こみ入った用件などの場合は、「折り返しお電話をいただけますか」とだけ言われることもあります。相手から「電話をください」と言われる前にこちらから用件の有無を聞く方が親切な対応です。慣れないうちは、電話では相手が見えませんが、受話器を通しての言葉のやり取りが精一杯でしょう。しかし、序々に微妙な間や声の調子で相手の希望が伝わってくるようになります。

なお、用件や伝言を受けるポイントは、聞きながらしっかりとメモをとり、最後に復唱・確認することです。もちろん伝言を預かったのが誰なのか、自分の名前を相手に伝えることを忘れないように。



● 名指し人以外でも大丈夫な場合
かかってくる電話は、常に特定の人でなくては解決できない用件ばかりではないでしょう。その場合は、「〇〇の件ですね、××部にわかる者がおりますのでおつなぎいたします」と、用件に対応できる他の人につなぐという方法は、相手に親切な対応となります。なお、この場合電話がたらい回しにならないように気をつけてください。

JAP341 Obchodní japonština I podzim 2019

電話 間違い電話

p.78

間違い電話と家族からの電話

● 意外と多い間違い電話。間違いであっても、「違います」と言ってガチャンと切るのではなく、正しく対応しましょう。



会話例

●間違い電話

受け手「こちらは日本商事でございます。失礼ですが、何番におかけでしょうか？」

かけ手「大変申し訳ございませんでした」

受け手「いいえ、失礼いたします」

●家族からの電話

かけ手「佐藤の家内でございます。いつもお世話になっております。お仕事お疲れ入りますが、主人はおおりますでしょうか？」

受け手「私、営業一課の新田と申します。いつも佐藤課長にはお世話になっております。ただ今おつなぎいたしますので、少々お待ちいただけますか？」

覚えておきたい言葉

●失礼ですが、何番におかけでしょうか？

間違いであることをしっかり伝え、番号の確認を促します。

●いつも佐藤課長にはお世話になっております

家族に対して話をするときは、相手がお客様である場合と違い、名前に役職や「さん」を付けます。

間違い電話に対しても丁寧に

間違い電話の対応の基本は、「間違えた相手が悪い」とか、「良くないこと」と受け止めないことです。相手の名前はわかりませんが、こちらは「日本商事でございます」と電話を取り名乗っています。丁寧に親切な対応をして、会社のイメージアップにつなげましょう。

また、こちらが間違い電話をかけた場合も「大変申し訳ございませんでした」と丁寧に詫言を忘れないようにしましょう。受けた側が「違います」(ガチャン)、かけた側が「(あっ、間違えた)…無言」(ガチャン)というのは、社会人としてあってはならない対応です。

一方、家族からの電話での対応の基本は、「尊敬語を使うこと」です。社外からの電話では、取引先やお客様には「佐藤は」と課長であっても呼び捨てにしますが、家族に対しては「ただ今、佐藤課長は席をはずしていらっしゃいます」と尊敬語を使います。もちろん丁寧に敬語での対応は基本ですが、挨拶や簡単な自己紹介も忘れないことです。あなたにも職場にも良い印象をもってもらえますし、家族の方にも安心していただけることでしょう。



相手に確認をする 間違い電話の原因は、番号違いか押し間違いです。こちらから「何番におかけですか？」とか、「こちらは03-3...でございます」と相手に確認を取ること、相手もどこが違っていたのか気が付くことができます。確認をしないままにすると、再び同じ相手から間違い電話がかかってくるかもしれません。

JAP341 **Obchodní japonština I** podzim
2019

Příprava na následující lekci

- ・ 語彙の復習