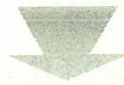


第十章

商談での断り方 洽谈的拒绝法

ここでは主に商談の最終段階である金額提示の場面を取り上げました。受けるときは「けっこうです」でいいのですが、断るのは難しいものですし、様々なニュアンスの断り方が存在します。また、取引先からの贈り物や接待に対して、ビジネスマンはどう対応すればいいか、この章を参照してください。



本章主要选取了洽谈的最后阶段提示金额的场面。接受时很容易，一句“けっこうです（可以）”即可，但拒绝却很难，有很多差别微妙的拒绝方法。另外，关于商务人员应如何应对来自客户的礼物和招待，请参照本章。

1、商談

▶(1) はっきり断る

<無理な要求を拒絶する>

取引先：この線をお願いしたいのですが、……。

李：申し訳ございませんが、ご希望には添いかねます。

取引先：そこを、ぜひ何とかお願いします。

李：残念ですが、この線は当社としてもお譲りするわけにはまいりません。

<再度の譲歩を迫る>

取引先：このくらいでいかがでしょうか。

李：ご無理をおっしゃらないでください。これではとても話になりません。

取引先：私どもといたしましても、最大限の譲歩をいたしたつもりですが、……。

李：しかしながら、これではお受けいたしかねます。再検討願えませんか。

<限定して断る>

取引先：いかがでしょう。この案では？

李：申し訳ございませんが、この条件では当社としてはお受けできないので、今回は見送りということにさせていただきます。

取引先：そうですか。残念です。

李：また、次の機会にと。

1、洽谈

▶(1) 断然拒绝

<拒绝无理要求>

客户：请您按照这个方针……

李：对不起，我们无法满足您的要求。

客户：请您务必帮这个忙。

李：很遗憾，这个方针，我们公司难以让步。

<迫使再次让步>

客户：这个数目怎么样？

李：请不要强人所难。这个数也太说不过去了。

客户：对我们来说，这已经是作出了最大限度的让步了。

李：可是，这样委实难以接受，能再研究研究吗？

<限制性拒绝>

客户：怎么样，用这个方案？

李：对不起，以这样的条件，本公司不能接受，所以这次就暂且算了吧。

客户：是吗？真遗憾。

李：还会有机会的。

◆ 常套表現と解説

- ① このくらいでいかがでしょうか。
この線をお願いしたいのですが。
このくらいで折り合えないでしょうか。
これで何とかお願いしたいのですが。
- ② ご希望には添いかねます。
ご無理をおっしゃらないでください。
これではとても話になりません。
これではお受けいたしかねます。
今回の件に関しては見送らせてください。
今回は見送りということにさせていただきます。

①は商談の場での金額提示に使われる常套表現です。さて断り方ですが、②は曖昧さを残さないはっきりした断り方で、強く相手に譲歩を迫るときに使われます。ただし、商談決裂という事態も覚悟した言い方ですから、いつどのように使うかは慎重に検討した上で使った方がいいでしょう。

なお、「今回は～」や「今回の件に関しては～」は次回に含みを残した断り方で、この中では比較的柔らかい断り方になるでしょう。

◆ 常规表达和解说

- ① 这个数目怎么样？
请按这个方针……
以这个数目能达成共识吗？
无论如何拜托您了。
- ② 无法满足您的希望。
请不要强人所难。
这样太不像话了。
这样的话，我们无法接受。
这次的事，就让它过去吧。
这次就暂且算了吧。

①是用于洽谈场合提示金额时的常规表达方式。至于拒绝的方法，②是毫不含糊、十分果断的拒绝方法，用于迫使对方作出让步。不过，这是在有洽谈破裂的心理准备时的用法，所以，什么时候用，如何使用要经过慎重的考虑。

“今回は～（这回……）”和“今回の件に関しては～（有关这次的事情……）”是给以后留有余地的拒绝方法，相比之下，比较柔和。

▶(2) 保留、または婉曲に断る

<保留、または婉曲な断り>

取引先：このくらいで、お互い折り合えませんかでしょうか。

李：この額では、ちょっと……。当方の事情もお察しください。

取引先：そうですか。でも、もう少し勉強していただくわけにはまいりませんか。

李：私個人の一存では、何ともなりま

▶(2) 保留或委婉地拒绝

<保留或委婉式拒绝>

客户：这个数目，不能互相迁就一下吗？

李：以这个数额，有点……请您也体谅我们的情况。

客户：是吗？可是，能否再稍微便宜一点儿？

李：我个人的意见不算数，所

せんで、上の者と相談して再度
お返事するというのでよろしい
でしょうか。

取引先：はい、けっこうです。いいお返事
をお待ちしております。

<保留、または婉曲な断り>

取引先：これで何とかお願いしたいの
ですが、いかがでしょうか。

李：ええ、でも、・・・。

取引先：ご無理は承知の上で、そこをなん
とかお願いできないでしょうか。

李：困りましたねえ。少し考えさせて
ください。

<結論を先延ばしする>

取引先：こちらといたしましても、ぎりぎ
り勉強させていただきました。こ
れでぜひお願いしたいの
ですが、・・・。

李：ええ、その点は私もよく承知して
おりますが、もう少しお時間を
いただけないでしょうか。

取引先：私も上司に急かされてお
りまして、できれば、近日中
にお返事をいただきたいの
ですが。

李：では、私どもも検討してみます
ので、また次回にということ
で。

以和领导商量一下后再
给您答复，行吗？

客户：好，我等您的好消息。

<保留或委婉式拒绝>

客户：无论如何请您帮忙，怎
么样？

李：这个，可是……

客户：我知道您很难办，无论
如何请您一定想办法帮
这个忙。

李：真头疼。让我再稍微想
一想。

<拖延结果>

客户：作为我们这一方，利益
已经降到最低了，这个价
无论如何拜托了。

李：这点我也很清楚，不过
再给我点时间考虑考虑
吧。

客户：领导催得很紧，可能的
话，最近几天给我个答复
好吗？

李：那么，我们也还需要研
究研究，下次再说吧。

◆ 常套表現と解説

- ① そこを何とかお願いできないでしょうか。
無理を承知の上で、そこを何とかお願いいたします。
当方の事情もお察してください。
- ② 私個人の一存では何ともなりませんので。
上司と相談してからでないか。
- ③ 少し考えさせてください。
検討してみますが、・・・。
- ④ もう少しお時間をいただけないでしょうか。
また次回にということ。

①は、相手に再考慮を頼む言い方です。特に「無理を承知の上で」や「そこを何とか」はこうしたときの常套表現です。

さて、ここで取り上げたのは日本的な婉曲な断り方ですが、②は会社における自分の立場を訴え、自分の一存ではないことを伝える表現で、相手に諦めて欲しいときに使われています。また、この表現を使えば相手から恨まれなくてすみますから、ビジネスマンにはぜひ覚えて欲しい断り方です。③は言葉どおりに受け取れば「再検討」ですが、実際はよく保留、あるいは面と向かって断ることがはばかれるときに使われる婉曲な断りとして使われることが多く、日本人の代表的な曖昧語の一つです。なお、③は即答を避けて、結論を先延ばしするときに使われます。

◆ 常规表达和解说

- ① 无论如何拜托您了。
我知道有些强求，请您一定想办法帮忙。
请您也体谅我们的情况。
- ② 我个人的意见不算数。
要是不和领导商量一下，那……
- ③ 让我再稍微考虑考虑吧。
我们研究一下……
- ④ 能不能再宽限点时间。
下次再说吧。

①是请对方再考虑考虑的讲法。尤其是“無理を承知の上で（我知道有些强求）”和“そこを何とか（无论如何……）”是此时的常规表达方式。

这里列举的是日式委婉拒绝的方法。②的表达方式用于陈述自己在公司的地位，表明自己一个人决定不了，希望对方不要坚持。而且，使用这种表达方式不会招致对方的怨恨，是商务人员应该牢记的拒绝法。按字面意思来理解，③是“再研究研究”的意思，但实际上它常被用于保留意见或者顾忌当面拒绝时，是委婉式拒绝法，这是日本人的一个典型的暧昧用语。另外，③可以用于回避当场回答、拖延结论时。

▶(3) 商談決裂時の別れ際の言葉

<一般的な別れ際の言葉>

李 : これに懲りずに、今後ともよろしく
お願いいたします。

取引先 : ええ、またのご縁があらうかと思
いますので、その節はよろしくお
願いいたします。

李 : いいえ、こちらこそ。これをご縁
に弊社をお引き立てください。

<同情型の別れ際の言葉>

李 : 今回はこういう結果になりました
が、私の立場もご理解ください。

取引先 : ええ、私も十分その点は承知して
おります。今回のことはともかく
として、次の機会にはぜひ、……。

李 : こちらこそ、そう願えれば。

取引先 : ほんとうに、私もご無理を申し上
げまして。

李 : いいえ、お互いサラリーマンの
身の上ですから、……。

◆ 常套表現と解説

① 今回につきましては、ご無理を申し上げて、
誠に申し訳ございませんでした。

今回はこういう結果になりましたが、私の立
場もご理解ください。

これに懲りずに今後ともよろしくお願いい
たします。

② 今回のことはともかく、次の機会にはぜひ、
……。

▶(3) 洽谈破裂时的告别用语

<一般告别用语>

李 : 对此, 我们不会气馁, 今
后还请多关照。

客户 : 是呀, 有缘再合作吧, 届
时还望多多关照。

李 : 哪里哪里。以此为缘, 请
多提携敝公司。

<同情型告别用语>

李 : 没想到这次的结果是这
样, 还请体谅我的处境。

客户 : 是呀, 我也十分理解这一
点。这次的事姑且就这样
吧, 下次有机会一定
要……。

李 : 彼此彼此。

客户 : 事实上, 我们也有点强
人所难。

李 : 哪里, 大家都是身不由
己嘛……。

◆ 常规表达和解说

① 这次为难您了, 实在抱歉。

这次弄成这种地步, 也请体谅我
的处境。

对此我们不气馁, 今后还请多加
关照。

② 这次的事就姑且这样吧, 再有机
会一定……

またのご縁があらうかと思しますので、その節はよろしく願いたします。

商談がまとまらなかったときでも「またのご縁があらうかと思しますので、その節はよろしく願いたします」と一言添えていれば、取引先との関係は継続します。これはビジネスマンの心得でしょう。

なお、取引相手がよく知っている人の場合、プライベートな感情も少し加えて(2)のように言えば、お互いに親密な関係が維持し続けられるでしょう。

我想还有机会，届时请加关照。

即使洽谈不顺利时也加上一句“またのご縁があらうかと思しますので、その節はよろしく願いたします(我想还会有机会，届时请加关照)”，那么同客户的关系就可以继续发展下去。这正是商务工作者的经验。

当客户是熟人时，谈话中像(2)那样稍微加些私人感情，那么彼此之间的亲密关系就能继续维持下去。

2、贈り物

▶(1) 会社の規則を理由に断る

取引先：今回はほんとうに李さんにはお世話になりました。これ、当社からの心ばかりのものですが、・・・。

李：このようなお気遣いは困ります。

取引先：そんなことをおっしゃらないで、どうぞお受け取りください。

李：申し訳ございませんが、会社の規則で受け取れないことになっておりますので。

取引先：そんなお堅いことをおっしゃらないで。

李：いえ、やはりいただくわけにはまいません。

2、礼物

▶(1) 以公司规定为由拒绝

客户：李先生您这次真是帮了大忙了，这是我们公司的一点心意。

李：您这样费心，我很不好办呀。

客户：别这样说，请收下吧。

李：实在抱歉，公司规定不能收礼，所以……

客户：请别这样坚持。

李：不行，还是不能收。

▶(2) 丁重に断る

取引先：今回、無事に契約が終了いたしましたのも、李さんのおかげです。これ、私からのほんの気持ちです。

李：いや、それは困ります。

取引先：大したものではございませんから、ぜひご家族で召し上がってください。

李：いえ、やはりいただくわけにはまいりません。お気持ちだけちょうだいいたします。

◆ 常套表現と解説

- ① これ、心ばかりのものですが。
これ、ほんの気持ちですが。
- ② このようなお気遣いは困ります。
会社の規則で受け取れないことになっておりますので。
お気持ちだけちょうだいいたします。
立場上、いただくわけにはまいりません。

「賄賂」と誤解されたりすることもありますから、基本的にはこうした贈り物は受け取らない方がいいですね。ただし、日本にはお中元やお歳暮という贈り物の習慣がありますから、これは受け取らないというわけにはいきません。

3、接待

▶(1) 親睦型の接待の受け方・断り方

<受ける>

取引先：いかがでしょう。お近づきの印に、今夜おつきあい願えませんか。

▶(2) 礼貌地拒绝

客户：这次，多亏了李先生您，合同才能顺利签完。这是我的一点心意。

李：不行，太为难我了。

客户：也不是什么贵重的东西，务必请您全家都尝尝。

李：不行，还是不能接受。您的心意我领了。

◆ 常规表达和解说

- ① 这是我的一点心意。
这是我的一点心意。
- ② 您这样费心，我很难办。
按公司规定不能接受。

您的心意我领了。
按道理，我不能接受。

由于可能被误解为“受贿”，所以原则上最好不要接受赠礼。但是，日本在中元节（七月中旬）和年末有互赠礼物的习惯，那时就没理由不接受了。

3、招待

▶(1) 友善型招待的接受和拒绝

<接受>

客户：怎么样？作为友谊的一点表示，今晚相聚吧。

李 : そうですね。私も今日はこれで仕事もありませんし、喜んでご一緒させていただきます。

取引先 : では、〇時に一階ロビーでお待ちしておりますので。

李 : はい。ではその時。

李 : 是呀。今晚我也没有什么事,很高兴能和您在一起。

客户 : 那,〇点我在一层大厅等您。

李 : 好吧。届时见。

<断る>

取引先 : いかがでしょう。お近づきの印に、今夜おつきあい願えませんか。

李 : せっかくですが、今日はこの後、他の得意先回りが残っておりますので。

取引先 : そうですか。残念ですねえ。

李 : またの機会に、ぜひ。

<拒绝>

客户 : 怎么样?作为友谊的一点表示,今晚聚聚吧。

李 : 难得的好事啊,可是今天,我过会儿还要去其他客户那里。

客户 : 是吗?太遗憾了。

李 : 下次有机会一定相聚。

▶(2) 商談型の接待の受け方・断り方

<受ける>

取引先 : いかがでしょう。場所を変えて、この話の続きをするということにいたしませんか。会社では、どうしても本音のところが話せませんから。

李 : ええ、それもいいですね。では……。

取引先 : では、早速、でかけましょう。近くになじみの店がありますので。

李 : ええ、お供させていただきます。ちょっとすみませんが、会社の方に電話を掛けてまいります。

<接受>

客户 : 怎么样?换个地方继续谈谈吧。在公司里怎么也说不真心话来。

李 : 是呀,那样也好。那……

客户 : 那么,这就走吧。附近有一家很熟悉的店。

李 : 好吧,我与您一起去。您等我一下,我给公司打个电话就来。

<断る>

取引先 : いかがでしょう。場所を変えて、率直なところを話し合いませんか。

<拒绝>

客户 : 换个地方开诚布公地聊一聊,怎么样?

李 : ええ、しかし、私は一営業担当に過ぎませんし、それに、不調法ながら私はお酒が飲めませんので。

取引先 : そうですか。それでは無理には申せませんね。

李 : 申し訳ございません。

李 : 好是好、可是、我只不过是一名负责营业的,而且又不会喝酒。

客户 : 是吗? 那就不能勉为其难了呀。

李 : 实在抱歉。

◆ 常套表現と解説

- ① 喜んで、ご一緒させていただきます。
お供させていただきます。
- ② せっかくですが、まだ仕事が残っておりますので。
せっかくですが、得意先回りが残っておりますので。
あいにく、今日は息子の誕生日でして。
ぜひお供させていただきたいのですが、あいにく今日は…ので。
不調法ながら、私はお酒が飲めませんので。

日本人が「おつきあい願えませんか」とか「場所を変えて」という場合、ほとんどの場合、酒の席です。これ以外にも接待ゴルフ、接待麻雀などがありますが、ここでは取り上げていません。ただ、ビジネス上の接待の受け方や断り方には決まった言い方がありますから、覚えておきましょう。

さて取引先から接待を受けたとき、ビジネスといえども人間関係が基本ですから、よほどの理由がない限り断らない方がいいでしょう。ただし、忘れてはならないのは、接待を受けたら必ず接待して返すことで、常に五分五分の関係を維持しておかなければなりません。でないと対等な交渉が成立しなくなる恐れがあります。これはビジネスマンが常に心がけておくことでしょう。

◆ 常规表达和解说

- ① 很高兴能同您在一起。
让我跟您做个伴吧。
- ② 难得的机会, 可我还有工作要做。
难得的机会, 可是我还要去其他客户那里。
不巧, 今天是我儿子的生日。
很想跟您一起去, 可是不巧, 今天是……
我不能喝酒, 所以……

日本人说“おつきあい願えませんか(一块出去吧)”或“場所を変えて(换个地方)”时, 几乎都是指酒席。除此之外也有招待高尔夫和麻将的, 在此未作列举。只是, 商务上有接受和拒绝招待的固定说法, 最好能记下来。

接受客户的招待时, 虽说是商务公事, 但人际关系是根本, 所以只要没有什么特别的理由最好不要拒绝。但是, 不应忘记的是, 接受招待之后, 一定要回请, 用以维持彼此对等的关系。如若不然, 恐怕无法达成对等的关系。这是商务人员应该常记在心的。



断りには仕事を口実にするのが一番ですが、それでも強く誘われたら、「不調法ながら私はお酒が飲めませんので」とか、「あいにく、今日は息子の誕生日でして」のように家庭の事情を話せば、たぶん相手はそれ以上言わないでしょう。

拒绝时最好以工作为由，但即便如此也被强求的话，就要用“不調法ながら私はお酒が飲めませんので（我不会喝酒）”、“あいにく、今日は息子の誕生日でして（不巧，今天儿子过生日）”之类的家事为由，如此一来，可能对方就不会再说什么。

