

第十一章

催促と抗議

催促和抗议

ここで取り上げるのは、部下や同僚へ作業や決定を急がせるときの言い方、取引先への催促の仕方です。この種の言い方は一歩誤ると、相手側との人間関係を壊してしまう恐れを常にはらんでいます。しかし、催促の仕方には日本的なノウハウがありますので、この章でそれを学んでください。



本章列举的是催促部下、同事工作或作出决定时的说法，以及催促客户的方法。这类说法一旦出了错，常常有可能破坏与对方的人际关系。不过，催促的方法中，有日本式的技巧，请在本章中学会它。

1、会社内での催促

▶(1) 部下への催促

<部下に作業を急がせる>

- ♥ 課長：急がせて悪いんだけど、もうコピーは終わった？
- 李：すみません。もうすぐ終わります。
- ♥ 課長：じゃ、できるだけ急いでね。会議に間に合わせなければならないから。
- 李：はい、かしこまりました。
- ♥ 課長：じゃ、がんばってね。

<部下に連絡を急がせる>

- ♥ 課長：A君からはまだ何の連絡も入っていない？
- 李：ええ、まだ、何も。
- ♥ 課長：そう。じゃ、悪いけど、私が電話を待っていると、彼に電話を入れておいてもらえない？
- 李：はい、すぐ入れておきます。

<作業の進行を確認>

- ♠ 課長：企画案の件だけど、どうなってる？
- 李：はい、大筋は固まったのですが、もう少し細部について検討しなければならないことが残っています。
- ♠ 課長：そう。じゃ、概略だけでもいいから、提出してくれない？
- 李：はい、かしこまりました。

<作業の現場を見回りして>

- ♠ 課長：ご苦労様。会場の準備は順調に進んでいる？
- 李：はい、ほとんど終わりました。

1、公司内的催促

▶(1) 催促部下

<让部下加紧工作>

- 科长：这么催你很过意不去，复印完了吗？
- 李：对不起。马上就完了。
- 科长：那么，尽量快点儿。因为必须赶在开会之前。
- 李：是，知道了。
- 科长：那就加把劲儿吧。

<催部下赶快联系>

- 科长：A君还没有和我们联系吗？
- 李：是呀，还没有。
- 科长：是吗？那能不能麻烦你打电话告诉他，我正在等他电话呢。
- 李：好的，我这就联系。

<核实工作进程>

- 科长：计划方案进展得怎么样了？
- 李：大体上都定下来了，只剩余些细节还需要讨论讨论。
- 科长：是吗？那么，大概的内容就行，能交给我一份吗？
- 李：好的，我知道了。

<巡视工作现场>

- 科长：辛苦了。会场的准备进行得顺利吗？
- 李：基本上准备好了。

♣ 課長：そう。じゃ、よろしく頼むよ。

李：はい、かしこまりました。

科长：是吗？那么，拜托了。

李：好的，知道了。

◆ 常套表現と解説

- ① 急がせて悪いんだけど。
- ② ○○の件だけど、どうなっている？
○○の件だけど、進行の方はどうですか。
ご苦労様。○○は順調に進んでいる？

部下に対する催促といっても、「早くしろ」「まだできていないのか」などといった言い方をすると、部下との信頼関係が崩れてしまいます。そこで、①のような前置きを置いてから、励ますように催促するというのが上司の心得でしょう。

②は仕事の進行を確認しながら、作業の進行を急がせるときの言い方ですが、その時も「ご苦労様」とか「がんばっているね」とか「忙しそうだね。がんばれよ」とか、部下をねぎらう言葉を忘れないようにしましょう。上司のこんな何気ない一言が、部下にはうれしく、また励みになるものです。

◆ 常规表达和解说

- ① 这么催您，实在不好意思。
- ② ○○事，怎么样了？
○○事，进展得怎么样了？
辛苦了。○○进展得顺利吗？

即便是催促部下，如果使用“早くしろ（赶快干）”、“まだできていないのか（还没干完呀）”等说法就会破坏与部下的信赖关系。所以，像①那样先说些铺垫的话，然后连鼓励带催促，才是当领导的要诀。

②是边确认工作进度，边催促作业进程的说法。此时不要忘了用“ご苦労様（辛苦了）”或“がんばっているね（干得不错呀）”或“忙しそうだね。がんばれよ（忙着呐，加把劲）”等鼓励部下的言辞。领导不经意的一句话，部下听来会很高兴，而且会成为动力。

▶(2) 上司への催促

<会社決定を急がせる>

李：課長、A社との契約の件ですが、もう会社の裁定は下りましたでしょうか。

♣ 課長：それが、まだなんだ。僕も早く結論を出して欲しいと言ってるんだけど。

李：先方からは矢のような催促が来ているんですが、・・・。

▶(2) 催促上司

<催促公司決定>

李：科长，和A公司签约的事，公司的决定出来了吗？

科长：那还没有。我也说希望早点出结论。

李：对方催得很紧。

♣ 課長：わかった。もう一度、部長に事情を話してみる。

李：よろしく願いいたします。

<期限を切って催促する>

李：課長、先日お渡しした企画案に目を通していただけただけでしょうか。

♡ 課長：ごめんなさい。まだなの。

李：ご無理を言って申し訳ありませんが、明日、企画チームの会議がありますので、今日中にお願ひできないでしょうか。

♡ 課長：わかりました。

李：では、よろしく願いいたします。

科长：知道了。我再和部长说。

李：拜托了。

<期限催促>

李：科长，前些日子提交的策划方案，您过目了吗？

科长：对不起，还没有。

李：给您出难题了，很对不起。明天，策划组有个会，所以您能不能今天看看？

科长：知道了。

李：那么，拜托了。

◆ 常套表現と解説

① 課長、〇〇の件ですが、もう会社の裁定は下りましたでしょうか。

課長、先日のお渡しした〇〇（企画案・報告書・・・）に目を通していただけただけでしょうか。

② ご無理を言って申し訳ありませんが、〇〇日までにお願いできないでしょうか。

上司に対する催促ですから、内容は催促でも言葉はあくまでも依頼口調で敬語を正しく使って話しましょう。また、その際、急がなければならない事情を上司に正確に伝えることが大切です。

◆ 常规表达和解说

① 科长，〇〇那件事，公司已经定下来了吗？

科长，前些天提交的〇〇（计划方案、报告书……），您过目了吗？

② 给您出难题了，很对不起。〇〇号之前行吗？

因为是催促上司，所以尽管内容上是催促，但语言上都要用请求的口吻，且正确使用敬语。这时，重要的是准确告诉上司事情十万火急。

2、取引先への催促

▶(1) 打ち合わせ内容の進行の催促

李：先日お願いしました〇〇の件ですが、それどうなっておりますでしょうか。

2、催促客户

▶(1) 催促洽谈内容的进度

李：前些天拜托的〇〇事，怎么样了？

うか。

取引先：ええ、今、上司とも検討中ですが、一両日中にはいいお返事がさし上げられるのではないかと考えております。

李：ありがとうございます。では、お返事をお待ちしております。

客户：正和领导研究着呢。我想过一两天就能给您个满意的答复吧。

李：谢谢。那么，我等您的回复。

▶(2) 返事の催促

李：あのう、催促がましくて誠に恐縮なのですが、〇〇の件、確か今週中にお返事いただけるとのことだったと思いますが、・・・。

取引先：あっ、連絡が遅れまして、申し訳ございません。

李：いいえ、あのう、それでどのような結論になりましたでしょうか。

取引先：それが、まだ検討中でございます、・・・。

李：そうですか。それで、目途としてはいつごろになるでしょうか。

取引先：もう、二、三日お待ちいただけませんか。

李：では、そのころもう一度お電話さし上げますので、よろしくご検討をお願いいたします。

▶(2) 催促回復

李：不好意思来催您，〇〇那件事，我记着该是这周内给我个答复的。

客户：啊，对不起，联系迟了。

李：哪里。那么，得出什么结论了吗？

客户：还在研究着呢。

李：是吗？那么，估计要到什么时候呢？

客户：再等两三天好吗？

李：那，到时再给您打电话，请好好研究研究吧。

▶(3) 支払いの催促

李：昨日がご入金いただくお約束の日だったと思いますが、何か手違いでもございましたでしょうか。

取引先：申し訳ありません。近日中にはなんとかいたしますので・・・。

▶(3) 催促交款

李：昨天该是约定交款的日子，是不是出了什么差错呀？

客户：对不起，这几天我就想办法汇进去。

李 : 誠に申し上げにくいことなのですが、上司は入金がこれ以上遅れるような会社には、もう納品しないと申し出ておまして、担当者として私も困っております。

取引先 : 申し訳ございません。今日中に振り込ませていただきますので、その旨お伝えください。

李 : では、よろしく願いいたします。

李 : 实在难以开口，领导说对于再不汇款的公司将不再供货了，所以作为负责人我也很为难。

客户 : 实在抱歉。那么，我今天就汇款过去，请您转告一下。

李 : 那么，拜托您了。

▶(4) 支払い督促状の例

現在〇〇〇〇のお支払いが弊社にて確認できておりません。お支払いがお済でないお客様は、早急にお支払いをお願い致します。

また、お支払いの方法は、コンビニ、郵便、および銀行振込の払込取扱票をお持ちの方は用紙の支払期限が過ぎていても今回はお支払いができます。払込取扱票がお手元にないお客様は、下記口座にお振込をお願い致します。

なお、この料金確認メールが届く前にお支払済みの場合はご容赦くださいますようお願い申し上げます。

◆ 常套表現と解説

- ① 催促がましくて、誠に恐縮なのですが、大変申し上げにくいことなのですが。
- ② 先日お願いしました〇〇の件ですが、それどうなっておりますでしょうか。
〇〇の件、確か今週中にお返事いただけることだったと思いますが。
〇〇日が入金いただくお約束の日だったと思いますが、何か手違いでもございましたでしょうか。

▶(4) 催促交款信函实例

现在，敝公司还没能核实〇〇〇〇的交款情况。尚未交款的顾客，请尽早交付。

交付的方法是凡持有便利店、邮局及银行付款受理单的各位，即便超过了受理单上的交款期限，这次也可以交纳。手头没有受理单的客户请将支付款汇入下列帐号中。

另外，若您在收到本核实费用的邮件之前就已经付清了费用，请见谅。

◆ 常规表达和解说

- ① 这样催促，实在不好意思。实在很难开口。
- ② 前些日子拜托您的那件〇〇事，办得怎么样了？
那件〇〇事，我记着应该是本周内给我答复。
〇〇号该是约定交款的日子，是不是出了什么差错？

- ③ よろしくお願ひいたします。
お返事をお待ちしております。
よろしくご検討をお願いいたします。

いくら催促とは言え、相手を攻めるような言い方をしたのでは取引先との関係が壊れてしまいます。最後まで丁寧で丁寧な依頼調ではなしを勧めましょう。

そこで、前置きによく使われるのが、①のような丁寧な前置き表現です。「催促がましくて、誠に恐縮なのですが」といっても内容が催促であることに変わりはありませんが、遠慮がちに用件に入っていくテクニックとして覚えておいてください。また、ここは「年度末に入金いただくとのお約束だったと思いますが、何か手違いでもございましたでしょうか」のように婉曲に内容に切り出している点に注目してください。この「何か手違いでも？」は応用度の高い言い回しで、相手に非があってもそれを責めないで、相手を配慮し、相手側の事情を最初に尋ねる表現になります。その方が相手の胸にはずしんと来るのです。つまり、直接的な表現を避けて婉曲な表現をした方が、日本語らしくなりますし、また、ビジネス世界では適切です。

なお、話の終わりには必ず「よろしくお願ひします」など、③のような依頼の言葉を付け加えることをお忘れなく。

- ③ 拜托了。
我等着您的答复。
拜托贵方好好研究研究。

虽说是催促，但如果使用责备对方的言辞，就会破坏与客户的关系。最好自始至终都用礼貌、郑重的请求语气讲话。

像①那样的郑重开场白常被用于铺垫。嘴上说“催促がましくて、誠に恐縮なのですが（这么催您，实在是不好意思）”，其实内容和催促没什么两样。要记住这种客气地切入话题的技巧。另外，像“年度末に入金いただくとのお約束だったと思いますが、何か手違いでもございましたでしょうか（我记着是约好年末交款的，是不是有什么问题了）”的言辞，委婉地切入话题，这一点要加以注意。“何か手違いでも？（有什么差错吗？）”是使用频率很高的措辞，即便对方有不对，也不加指责，而是为对方着想，首先询问对方的情况。这样就会使对方心中沉甸甸的。就是说，避免直言快语，而是含蓄婉转地道来，既是地道的日语，又适合在商场上使用。

另外，谈话结束时，一定不要忘记加上一句“よろしくお願ひします（请多关照）”等像③那样拜托的言辞。

3、取引先への抗議の仕方

▶(1) 納品日・支払い日の延期を求める

<納品日の延期を求める>

李 : あのう、誠にご無理なお願いで恐縮なのですが、・・・。

取引先 : 何でしょうか。

李 : 実は〇〇(商品名)の納期の件ですが、この度の〇〇〇の地震の影響で、工場からの出荷が軒並み遅れておりまして、それで、どうしてもお約束の日に納品するのが無理になりまして、・・・。

取引先 : 困りましたねえ。しかし、〇〇〇の地震の被害については私どもも承知しておりますし、いたしかたないことと思います。わかりました。その旨、上司の方に伝えておきます。

李 : ご迷惑をおかけいたしまして、どうも申し訳ございません。今後とも、どうかよろしくお取り引き願います。

<支払い日の延長を求める>

李 : 今日は折り入ってお願いしたいことがありまして、伺いました。

取引先 : 何でしょうか。

李 : 実は貴社へのお支払いの件なのですが、今しばらくご猶予いただけないかと思ひまして・・・。

取引先 : うーん、困りましたねえ。入金の期限は守っていただかないと・・・。

李 : ご無理は承知の上で、そこを何とかお願いできないものでしょう

3、对客户の抗议法

▶(1) 要求延长交货期、付款期

<要求延长交货期>

李 : 提出过分的的要求, 实在不好意思。

客户 : 什么事?

李 : 就是〇〇(商品名)的交货期那件事, 由于这次〇〇〇地震的影响, 工厂的出库都被耽误了, 所以, 无论如何也无法按期交货。

客户 : 很为难啊。不过, 〇〇〇地震受灾, 我们都知道, 那是无可奈何的。我知道了。我会向领导转达您的意思。

李 : 实在不好意思, 给您添麻烦了。今后还恳请贵公司和我们继续合作。

<要求延长付款期>

李 : 今天登门拜访是有件事想恳求您。

客户 : 什么事?

李 : 就是向贵公司交款之事, 能否请您再宽限几天?

客户 : 嗯, 这可不好办呀。要是不遵守付款期限的话……

李 : 我知道这很过分, 可是无论如何请您帮这个忙。

か。

取引先：そう言われても私の一存では……。

李：この通りです。
……(頭を下げる)……

取引先：そちら様とは長いおつきあいでございますから、上司とも相談してみますが、それで、いつまでにお支払いいただけるのでしょうか。

李：今月中には必ず入金いたしますので。

取引先：わかりました。上司とも相談の上、折り返しお電話差し上げます。

李：なにとぞよろしく願いいたします。

客户：您就是这样说，我一个人也……

李：说的是。
……(低头)……

客户：和贵方是老交情了，所以我和领导商量商量。那么，你们什么时候能交付呢？

李：这个月内一定能交上来。

客户：知道了。和领导商量之后，马上给您打电话。

李：请多关照。

◆ 常套表現と解説

- ① 誠にご無理なお願いで恐縮なのですが、
……。
折り入ってお願いしたいことがありまして、
……。
- ② お支払いの件ですが、今しばらくご猶予いただけないかと思ひまして……。
××××(商品名)の納期の件ですが、〇〇日まで延ばしていただけないかと思ひまして、……。
- ③ ご迷惑をおかけいたしまして、どうも申し訳ございません。
今後ともどうかよろしくお取引引き願ひます。
なにとぞよろしく願いいたします。

◆ 常规表达和解说

- ① 提出过分的的要求，实在不好意思。
有事恳求您……
- ② 付款之事，能否请您再宽限几天？
××××(商品名)的交货期限之事，能延到〇〇号吗？
- ③ 给您添麻烦了，实在抱歉。

今后请多加关照。

请多关照。

ビジネスの世界で①のような前置きが使われたとしたら、十中八九、何らかの事情で納品や支払いなど、契約関係のことで問題が生じたことを表しています。

さて、納品や支払いの遅れを詫び、延期を求める側はあくまで低姿勢で話を進めなければなりません。依頼には「～てくださいますか／～ていただけませんか」などの丁寧な依頼言葉もありますが、それでもまだ、要請・要求の響きが残りますから、このような場合は不適切です。そこで使われるのが、「～ていただけないかと思ひまして」という言い回しで、ビジネスマンとしてぜひ使いこなせるようになって欲しい依頼表現です。

逆に、延期を求められる側は、すぐに「契約不履行」などと言って事を荒立てず、応えにくいことはその場では保留し、あるいは「そちら様とは長いおつきあいでございますから」のようにできるだけ協力したいと言うことを話すのがビジネスマンの知恵です。仮に断らなければならないときも、「誠に申し上げにくいことなのですが、上司は入金がこれ以上遅れるような会社には、もう納品しないと申し出ておりました」のように上司からの伝言の形で伝えるのが一番よく、その方が印象が和らぐ効果があります。何より、あなたが会社の一担当社員の場合、冷たい断り方をして相手の恨みを買うのは得策ではありません。つまり、ビジネスでは最後まで断定的な言い方は避けた方がいいのです。

商场上、如果使用了①那样的开场白，十有八九是因为什么情况，在交货、交款等 and 合同有关的事情上出现了问题。

为交货或交款拖延而道歉，并请求延期的一方，要始终以低姿态讲话。表达请求有“～てくださいますか／～ていただけませんか（能否请……）”等郑重的用语，由于其中含有要求的一面，所以这种情况不宜使用。能够使用的是“～ていただけないかと思ひまして”这种婉转的措辞，希望商务人员能运用自如地使用这种表示请求的表达方式。

反之，被要求延期的一方，也不能立刻说“不遵守合约”之类的话而把事情闹大。难以回答就当场保留意见，或者以“そちら様とは長いおつきあいでございますから（因为同你们是长期交往的老客户，因此……）”这样的言辞来表达希望尽可能合作之意，这是商务人员的智慧。就算是非拒绝不可时，最好也要说“誠に申し上げにくいことなのですが、上司は入金がこれ以上遅れるような会社には、もう納品しないと申し出ておりました（实在难以开口，可是领导说了对再不交款的公司，就不再供货了）”，以转达领导指示的方式来拒绝，这样会给对方留下比较柔和的印象。不管怎样，你作为公司的一名主管职员，采用冷酷的拒绝方式而遭到对方的怨恨并非上策。也就是说，商务上要避免把话说死。

▶(2) 契約不履行を抗議する

<納品の遅れを抗議する>

李 : 今日が商品の納入のお約束の日だったはずですが、いったいどういうことなのでしょう。

取引先 : もう二、三日お待ちいただけませんか。

李 : それはあまりに一方的すぎます。こちらは予約のお客様から、「どうなっているのか」と強い催促を受けて、ほとんど困っております。これは当社の信用問題に関わりません。

取引先 : 申し訳ございません。担当者とも相談の上、至急納品できるようにいたしますので。

李 : いつまでならできるのですか。

取引先 : 明日中には必ず。

李 : わかりました。必ずお約束をお守りください。さもないと、貴社とのお取引は今後できないことになりますので。

<支払いの遅れを抗議する>

取引先 : あのう、お支払いの件ですが、もうしばらくご猶予いただくわけにはいかないでしょうか。

李 : ご無理はおっしゃらないでください。こちらは今月中にお支払いいただけるというお約束でしたから、一ヶ月お待ちしたのです。上司にこの話を持っていった私の身にもなってくださいよ。

取引先 : ご無理なお願いであることは重々

▶(2) 抗議违约

<抗議延期交货>

李 : 今天应该是约定的供货日, 你们究竟是怎么回事?

客户 : 再等两三天可以吗?

李 : 那有点太顾自己了吧。定了货的顾客紧盯着我们问“怎么回事”, 把我们难坏了。这关系到我们公司的信誉问题。

客户 : 实在抱歉。我和主管人员商量商量, 争取火速供货。

李 : 什么时候能供货呢?

客户 : 明天之内一定。

李 : 好吧, 请务必守约。不然的话, 今后就无法再和贵公司往来了。

<抗議延誤交款期限>

客户 : 付款的事, 能否再宽限点时间呢?

李 : 请您不要强人所难。我们已经约好了您这个月之内付款的, 已经等了一个月了。您也想想我向领导提出这事的处境。

客户 : 我也深知这是强人所难,

承知なのですが、もう一度だけご猶予いただけませんか。

李：これ以上はもう私の力ではどうにもなりません。もし、お支払いいただけないのであれば、こちらといたしましては法的処置も考えざるを得ません。

可一定请您再宽限一次。

李：事到如今，我是无能为力了。如果还是不能交付的话，我们不得不考虑诉诸法律手段解决了。

◆ 常套表現と解説

- ① お支払い（納品・お約束…）今日のはずですが、いったいどういうことなのでしょう。再三の申し入れにも関わらず、お聞き届けいただけないのはどういうわけでしょうか。
- ② ご無理はおっしゃらないでください。それはあまりに一方的すぎます。私の身にもなってください。当社もほとんど困っております。当社の信用問題に関わります。
- ③ 貴社とのお取引は、今後できないことになりますので。こちらといたしましては法的処置も考えざるを得ません。

ビジネスの世界では契約をめぐるトラブルは付きものですが、相手に全く誠意が見られないときは抗議に移ることになります。そのときの最初の抗議の切り出しに使われるのが①のような表現です。もし、相手側が契約の履行の遅れについて様々な口実をつけた場合は、断固とした態度をとることが必要でしょう。②はそんなときの比較的ソフトな言い回しになりますが、その場合でも、強硬手段に出ることもあり得るといってもほめかし、③のような最後通牒を突きつけておいた方が効果的でしょう。それでも相手が契約を履行しようとしなければ、損害賠償などの法的手段を執ることになります。

◆ 常规表达和解说

- ① 交款（交货、约定……）应该是今天吧，到底怎么了？我们再三地请求，可为什么你们不答应呢？
- ② 请不要强人所难。那太顾自己了。也请体谅体谅我的处境。本公司也相当为难。关系到本公司的信誉问题。
- ③ 今后就无法和贵公司往来了。

我们不得不考虑诉诸法律手段解决了。

商场上，围绕合同发生的纠纷是不可避免的，完全看不到对方的诚意时就会转为抗议。此时，用于切入最初抗议的是①的表达方式。如果对方就自己拖延合同找出种种借口，则有必要采取果断的态度。②是在这种情况下使用的比较柔和的措辞，在这种情况下，暗示有可能使出强硬手段，像③那样发出最后通牒是很有效的方法。尽管如此，如果对方还是不想履行合同，就要采取赔偿损失等法律手段。