

## 第12課

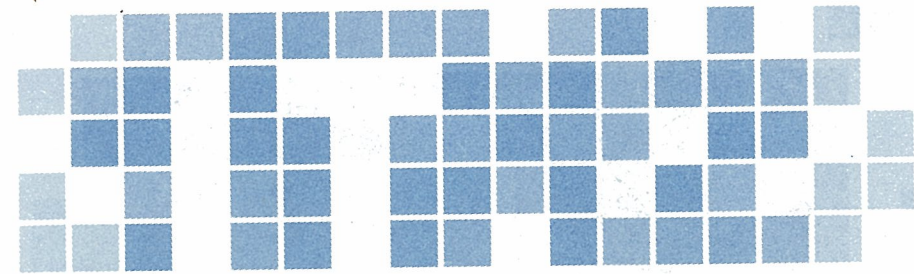


# 顧客との会議

周囲への感謝の気持ちを持って更に邁進しよう！

## 和客户开会

怀着对周围人的感谢之情将事业进一步向前推进！



### はじめに

PGとして仕事をしているうちは、顧客と直接やり取りする機会は、一般的には多くありません。しかし、いつなんどき、そうしたことがあるかわかりませんから、慌てることのないように基本的なマナーやスキルを身につけておく必要があります。この課では、顧客との会議に同席するという設定で、名刺交換、議事録のまとめ方、メールの書き方なども取り上げます。特に、議事録の取りまとめは若手に指示されることが多いものです。これには訓練が必要ですから、日頃から日本語で簡潔に要点を押さえたメモを取るくせを身につけておくことも大切です。

### 导读

一般来说，作为程序员（PG），在工作中与客户直接接触的机会不是很多，但说不定什么时候就会有和客户接触的机会。为了不至于张皇失措，有必要掌握好基本的礼仪和技巧等。本课将在设定的与顾客开会的场景中，为大家介绍名片交换、会议记录的整理方法、电子邮件的写法等。特别是会议记录的归纳，有很多地方要提醒新人们注意。要想做好这一点，训练是必不可少的。因此，平时养成用日语言简意赅地作记录的习惯也是很重要的。

標準商务日语JLPT  
中上級ビジネス日本語(1編)

会話 会話

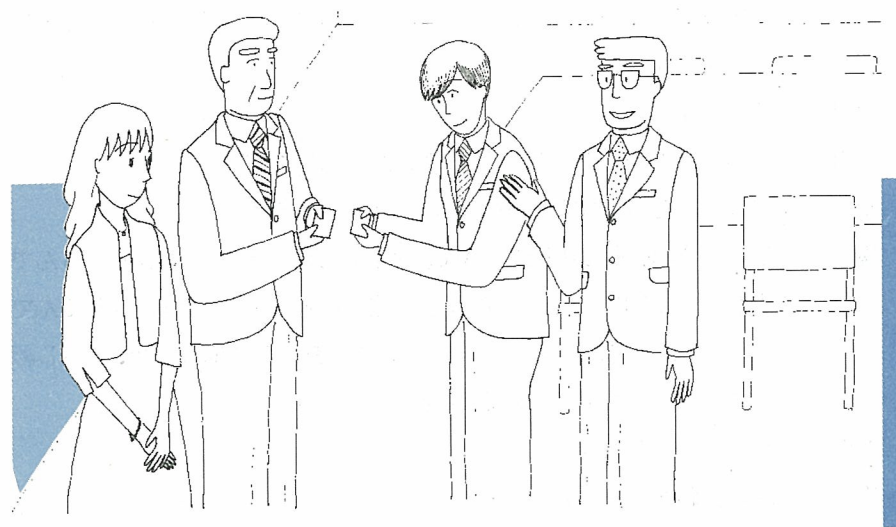
会話の登場人物 会話的出场人物	
孫:	SJIシステム株式会社第一開発部 PG (プログラマー)
小孫:	SJI系列株式会社第一開発部PG (程序员)
渡辺:	SJIシステム株式会社第一開発部 プロジェクトサブリーター
渡边:	SJI系列株式会社第一開発部程序设计小组 负责人
吉川:	五大陸トラベル株式会社 事業部長
吉川:	五大陸旅行株式会社 事业部部长
服部:	五大陸トラベル株式会社 職員
服部:	五大陸旅行株式会社 职员

客先から中国のWeb関連の情報を得たいという要望があり、孫さんが渡辺さんに連れられて会議に出席することになりました。

会話1 顧客との会議に出席する



- 吉川 今日はお忙しいところありがとうございます。
- 渡辺 いえいえ、今日は中国関連のお話ということでしたので、弊社の社員で中国出身の孫を連れてまいりました。
- 孫 SJIシステム第一開発部の孫と申します。どうぞよろしくお願いたします。
- 吉川 五大陸トラベルの吉川と申します。よろしくお願いたします。どうぞお掛けください。
- 孫 失礼いたします。
- 吉川 実は、今作っていただいているWebシステムなんですが、中国版を作ることになりました。
- 渡辺 そうなんですか。
- 吉川 ええ、そこで、御社にまたぜひお願したいと思っているんです。
- 渡辺 それは、ありがとうございます。
- 吉川 それで、やはり中国向けのものを作るなら中国人が好むデザインや作



客户希望了解有关中国网络的信息，小孙被渡边带去一起出席会议。

会話1 出席和客户的会议

- 吉川 各位今日百忙之中光临敝社，十分感谢!
- 渡辺 哪里哪里，今天我们谈的是和中国相关的话题，所以就把敝公司中国籍の职员小孙给带来了。
- 孫 我是SJI系统第一开发部的小孙。请多关照。
- 吉川 我是五大陆旅行社的吉川。请多关照。
- 吉川 请坐。
- 孫 谢谢。
- 吉川 是这样的，对现在请贵社正在做的这个网站系统，我们决定要做一个中文版的……
- 渡辺 真的吗?
- 吉川 嗯，所以还想再次拜托贵社啊!
- 渡辺 那真是太感谢了!
- 吉川 因为是制作面向中国的网页，所以还是想请你们研究一下受中国人青睐的设计和制作方式，如果能够和其他强档网站截然不同，那是最好不过的了。

渡辺  
吉川  
渡辺  
孫

りを研究して、<sup>ほか</sup>他の有力サイトとの差別化も図っていかれたらと思っ  
ているんですよ。

そうですか。

何かご提案をいただけたらありがたいんですが。

うーん、そうですね……。孫君はどう思う？

そうですね、私は中国語のWebサイトもよくチェックしているん  
ですが、今中国で人気がある大手の旅行関連のサイトが2つあるん  
です。それぞれ使いやすさやデザインの特徴が全く違うので、よろし  
ければここでそのサイトをお見せしましょうか。

吉川  
孫

ぜひお願いします。

はい。わかりました。……

## 会話2 議事録をまとめる



渡辺

孫君、五大陸トラベル様との打ち合わせの議事録、今日中にでき  
ますか。

孫

はい。

渡辺

それから、孫君が提案してくれた中国で人気がある旅行関連のサイ  
トについても資料にまとめてください。

孫

わかりました。

渡辺

できたら、私に提出してください。

孫

はい。了解しました。

渡辺

孫君、議事録はあれで問題ありません。メールで五大陸トラベル様  
にお送りしてください。

孫

はい。了解しました。

渡辺

それから、資料にあったデザイナーさんだけど、孫君の知り合いな  
の？

孫

はい。私の友人です。中国で人気のショッピングサイトを手がけた  
会社に所属しているんですが、旅行関係のWebデザインはやって  
いないと思うので、いいかもしれないと思ひまして。

渡辺

そうですか。じゃあ、それも資料に書き添えておいてください。

孫

はい。

渡辺  
吉川  
渡辺  
孫

是这样啊。

如果能得到您的一些建议，我们将十分感谢。

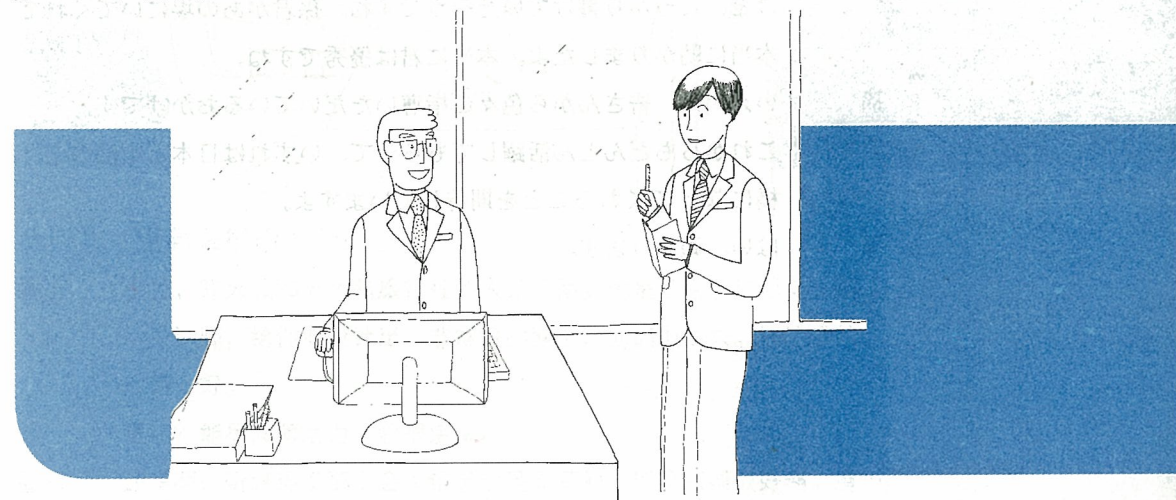
嗯……是呀，小孙你是怎么想的？

嗯，我经常点击浏览中文网站，现在在中国最有人气的大型旅游网站有  
两家。他们各自拥有完全不同的便利性和设计特色。如果方便的话，我  
可以给您看一下他们的网站。

吉川  
孫

那就拜托了。

知道了。



## 会話2 整理会议记录

渡辺

小孙，和五大陆旅行社洽谈的会议记录，今天能整理好吗？

孫

能。

渡辺

还有，你再把提到的那些在中国有人气的旅游网站的资料也整理一  
下。

孫

知道了。

渡辺

做好之后交给我。

孫

是。我知道了。

渡辺

小孙，会议记录就那样没有问题，你用电子邮件把它发送给五大陆旅  
行社。

孫

是，我知道了。

渡辺

还有，在资料中提到的设计者，你认识吗？

孫

是的，他是我的朋友。他所在的公司，在中国着力开发有名的购物网  
站，没有从事过旅游网页的设计工作。所以我觉得这也许是个好事。

渡辺

嗯，那你把这个情况也添写到资料里吧。

孫

是。

### 会話3 ほめられて謙遜する



- 香川 孫君、昨日、五大陸トラベルの方にお会いしたんだけど、孫君が以前紹介してくれたデザイナーさんのおかげで、すごくいいものができそうだと、大変喜んでいらっしゃいましたよ。孫君にもよろしくとのことでした。
- 孫 そうですか。お役に立てて光栄です。
- 香川 それから、その会議の議事録も孫君が書いたと渡辺君に聞いたんだけど、しっかり書けていたそうですね。孫君があの方にいてくれて本当に助かりましたよ。本当に君は優秀ですね。
- 孫 いえいえ、皆さんから色々ご指導いただいているおかげです。
- 香川 これからもどんどん活躍してもらって、いずれは日本と中国の架け橋になってくれることを期待していますよ。
- 孫 はい。頑張ります。



### 会話3 受到表扬后表示谦虚

- 香川 小孙，昨天我和五大陆旅行社的人见了面。说是多亏了你以前介绍的设计师，给他们设计出了非常好的网页，他们很高兴。还让我给你带个好。
- 孙 是吗？能尽微薄之力，我很荣幸。
- 香川 还有啊，听渡边说那个会议记录也是你写的，说是写得很好啊。有小孙在场真是帮了大忙了。你可真是个优秀的人才啊。
- 孙 哪里哪里，都是各位指导有方啊。
- 香川 希望你今后更加努力，将来成为连接日中两国之间的一座桥梁。
- 孙 是，我会努力的。

## この課のポイント 本课重点

### 1 謙遜の表現 谦逊的表达方式

日本のマナーの基本である「相手を立てる(尊重する)」ということは、例えばほめられたときの対応にも表れます。

日本礼仪的根本在于“尊重对方”。这一点在受到表扬时的应答中也能体现出来。

**A** Bさんは大学の成績が優秀だったそうですね。

听说你的大学成绩很优秀啊!

**B** いいえ、そんなことはありませんよ。

哪里哪里，怎么会呢!

**A** この半年でBさんの日本語は随分上達しましたね。

这半年来你的日语进步相当大啊!

**B** いいえ、まだまだです。

哪里哪里，我还差得远呢。

ここに挙げた例で、ほめられた人は、いずれも謙遜の表現を用いています。こういうときは、たとえそれが事実であっても、「ありがとうございます」などと満足気に言うのではなく、それを否定するようなニュアンスを込めて応じたり、「皆様のご指導のおかげです」というように周囲を立てたりすると、謙虚な姿勢が周囲に伝わり、更なる評価につながります。

以上所举的例子中，被表扬的人毫无例外地都使用了谦虚的表达方式。在这种时候，即使被表扬的事情是事实，也不要“谢谢”这种志得意满的回答，而要用含有否定语感的回答来回应，或者用“多亏了大家的指教”这种抬高周围人的说法来回答。这样一来，谦虚的姿态会感染周围的人，从而会得到更高的评价。

### 2 名刺交換 交换名片

名刺は、基本的に訪問した者や目下の者が先に差し出すのがマナーです。他社を訪問するような場合は、さっと出せるように、準備しておきます。

交换名片时的礼节，一般来说是来访者或者是下级先递出名片。拜访其他公司的时候，为了能迅速地掏出名片，应该事先做好准备。

◆来訪者に対して、あるいは、他社を訪問して自社の人を紹介する場合は、「私共の(職名)の(氏名)です」または、「当社(部署名)(職名)の(氏名)です」というように紹介します。

向来访者介绍自己公司的人，或拜访其他公司向人家介绍自己公司人员的时候，要采用以下的方式。“这是我公司的(职位+姓名)”或者“这是我公司(部门名)的(职位+姓名)”。

◆初対面の人同士の紹介を取り持つ場合は、職位の低い人や年少者を先に紹介し、その後、職位の高い人や年長者を紹介します。

在介绍初次见面的人时，要先从职位低的或是年轻的人介绍，然后再介绍职位高的或者年长者。

### 3 議事録をまとめる 整理会议记录

会議では、議決内容を徹底すると共に、決定事項や検討課題についても明らかにするために議事録が書かれます。これは出席者だけではなく欠席者や関連部署へも回付されるものですから、第三者が見てもわかるように記録しなければなりません。

書式を決め、筆記者の個人的な感想などは排除して客観的に書くように努めます。

在会议上，为了使会议决定的内容贯彻到底，同时也为了明确所决定的事项及讨论的问题，所以要写会议记录。它不仅要传给出席者，还要传给缺席者以及相关部门等，所以必须记得清楚了，使第三者看了能够明白。

确定书写格式，并且要排除记录者个人的感想，努力做到客观地去整理。

## 議事録の書式例

## 〇〇会議議事録

日時	日と時間帯
場所	会議が行われた場所
議題	主な議題
出席者	所属部門・職位・氏名 * 職位の高い人の順、もしくは部署でまとめるなど企業によって決め事がある。
配布資料	会議において配布された参考資料のタイトル
議事	具体的な議事進行を時系列で書く。発言者も記す。
検討項目	検討事項については、今後の対応や検討期限、担当部門や担当者などを明確にしておく。 * 決定事項・保留事項は明確にする。 * 決定事項については、担当部門や担当者など責任の所在を明確にする。
次回の予定	日と時間帯 * 次回の議題や次回までに検討しておくべき課題などがある場合は明記しておく。

## 会议记录的书写样式

## 〇〇会议记录

時間	日期、时间段
地点	会议地点
议题	主要的会议内容
出席者	所属部门、职位、姓名 * 按照职位高低排列或按照部门排列。视企业的内部规定而定。
分发资料	会议分发资料的名称
会议事项	按时间顺序记录各具体的会议进程。记录发言人。
讨论事项	明确记录有关研究事项的今后对策及研究期限、负责部门、负责人等。 * 明确记录决定事项和保留事项。 * 明确记录有关决定事项的负责部门、负责人等责任归属。
下次会议的计划	日期、时间段 * 如果有下次会议的议题或在下次会议之前应该讨论的问题等也应明确记录。



## 応用練習 1 应用练习 1

### ■ ロールプレイ

#### 名刺交換の流れ

名刺を差し出す	<p>相手が読める向きにして、右手で持って、「(社名)(氏名)です。よろしくお願いいたします」と言って、差し出す。このとき、相手と視線を合わせる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 自分の名前が指で隠れないようにする。</li> <li>* 名刺交換を行うときは、立って行く。机などを挟んで行うのは、好ましくない。</li> </ul>
名刺を受ける	<p>相手も同様に名刺を差し出すので、左手で受ける。相手がこちらの名刺を受け取ったら、「頂戴いたします」と言って、相手の名刺に右手を添えて両手で受け取る。このとき、名刺入れに相手の名刺を載せるようにして受け取るとよい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 相手の名前が読めないときは、「お名前は何かとお読みすればよろしいでしょうか」と言って確認する。</li> <li>* 相手の名前が指で隠れないようにする。</li> </ul>
名刺を置く (着席した場合)	<p>名刺入れがあるときは、受け取った名刺をその上に置く。 複数の方の名刺を受け取ったときは、席順に合わせて置いておくと、顔と名前の確認ができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* いただいた名刺をもてあそばないこと。</li> <li>* 名刺をしまう際は、名刺入れに入れて胸ポケットにしまうようにする。腰のポケットには入れないこと。相手を軽んじていると思われる。</li> </ul>

### ■ 模拟演练

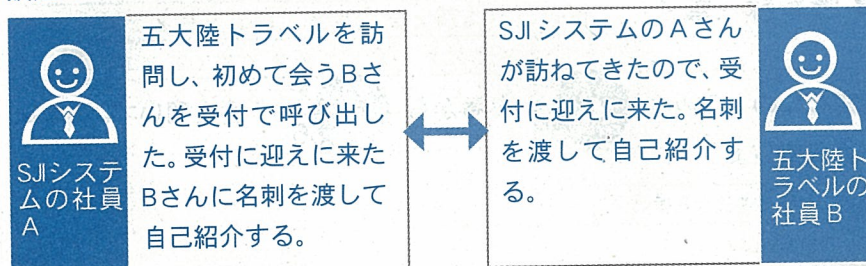
#### 交換名片的步骤

送名片	<p>右手拿名片，将名片朝着对方易读的方向，边说“我是××公司的×××，请多关照”，边将名片递出。此时，要看着对方的眼睛。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 不要让手指遮盖住自己的姓名。</li> <li>* 交换名片时要站立着进行。最好不要隔着桌子等交换名片。</li> </ul>
接名片	<p>因为对方也会用同样的方法递名片，所以在接名片时要用左手。对方接过名片要说“我收下了”，将右手挪过来，和左手一起接过对方的名片。此时，可以将对方的名片置于名片夹的上面。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 不会读对方的名字时，要向对方确认“您的名字怎么读呢？”</li> <li>* 不要让手指遮盖住对方的名字。</li> </ul>
摆放名片 (入座之后)	<p>如果有名片夹，要将收到的名片置于名片夹的上面。在收到多个人的名片时，要按照座位顺序摆放好，以便于确认对方的长相和姓名。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 不要玩弄收到的名片。</li> <li>* 收起名片时，要将其放入名片夹中，装入上衣胸部的口袋里，不要放在腰部的口袋里，这样会被认为是轻视对方。</li> </ul>

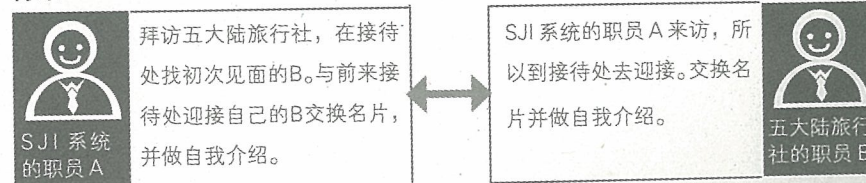
共通の設定：五大陸トラベルは、SJIシステムにとって顧客

共同的背景：五大陆旅行社是 SJI 系统的客户



#### 設定 1





#### 背景 1



設定2



 SJシステムの社員A	A・B・C五大陸トラベルを訪問した。会議室に通され座って待っていたところ、担当者のDさんが入ってきた。 【A】 すでに面識があるDさんに、BさんとCさんを紹介する。 【B・C】 Aさんから紹介を受けたら、Dさんに名刺を渡して自己紹介する。	 五大陸トラベルの社員D
---	---	--

背景2

 SJシステムの職員A	A、B、C访问五大陆旅行社。他们被带到会议室坐了一会儿，负责人D就进来了。 【A】 向已经认识的D介绍B和C。 【B・C】 经A介绍完之后，向D递名片并做自我介绍。	 五大陆旅行社的职员D
--	--	--

 応用練習2 应用练习2

■ 議事録を書く

音声CDのトラック  トラック 33 番から  トラック 36 番を聞いて、議事録を書きましょう。

\*会議の内容は巻末を参照

議事録			
顧客名		承認者	作成者
プロジェクト名			
議題			
日時		場所	
出席者 (敬称略)			
打合事項			
【配布資料】			
中国版旅行検索システムの開発について (五大陸トラベル様)			
中国における旅行関連人気サイトURL (SJシステム)			
【議事】			
① 概要			
② 予算			
③ 開始時期			
④ 体制			
【検討項目/担当者/期限】			
【次回の予定】			
xx年xx月xx日 xx:xx時より 場所:○○○○○○○			
議題:xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx			
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx			
—以上—			



■ 写会议记录

听 CD  Track 33 到  Track 36 题，根据录音做会议记录。

\* 会议内容参考卷末资料

会议记录			
客户名称		批准人	记录人
项目名称		确认人	
议 题			
时 间		地 点	
出席人 (敬称略)			

讨论事项
<p>【分发资料】</p> <p>关于中国版旅游检索系统的开发 (五大陆旅行)</p> <p>中国有关旅行的人气网站 URL (SJI 系统)</p>
<p>【会议事项】</p> <p>① 概要</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>② 预算</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>③ 开始时间</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>④ 体制</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>【研究事项 / 负责人 / 期限】</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>【下次会议计划】</p> <p>xx年xx月xx日 xx:xx时 地点: ○○○○○○</p> <p>议题: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx</p> <p>xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

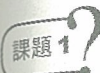
—以上—



应用練習 3 应用练习 3

■ メールを送る 发送电子邮件

- \* メールの例文は、巻末を参照
- \* 电子邮件内容参照卷末资料



課題 1 自社の社員宛のメールを書く 写邮件给本公司的职员

以下のことを伝えるメールを書いてみましょう。请写邮件传达以下内容。

来週の土曜日 (7/7) 夕方 5 時から 10 時、メールサーバーの入れ替えを行う。

その時間、メールが送受信できなくなる。

下周六 (7 月 7 日) 晚 5 点至 10 点将更换邮件服务器。

该时间段无法收发邮件。



課題 2 顧客宛のメールを書く 写邮件给客户

以下のことを伝えるメールを書いてみましょう。请写邮件传达以下内容。

昨日客先で行った会議の議事録と参考資料を添付ファイルで送る。

次回の会議の予定 (2/5・水曜日) を再確認する。

用附件将昨天在客户公司开会的会议记录和参考资料发送过去。

再次确认下次会议的时间 (2 月 5 日星期三)。

## 語彙 単語

### 📄 タイトル 标题

周囲 (しゅうい) ① (名)

邁進 (まいしん) ① (自サ)

### 🗣️ 会話1 会話1

……向け (むけ) (接尾)

ex. 中国向け、社員向け、一般ユーザ向け

差別化 (さべつか) ① (名)

提案 (ていあん) ① (名、他サ)

### 🗣️ 会話2 会話2

議事録 (ぎじろく) ② (名)

所属 (しょぞく) ① (名、自サ)

### 🗣️ 会話3 会話3

優秀 (ゆうしゅう) ① (形動)

指導 (しどう) ① (名、他サ)

活躍 (かつやく) ① (名、自サ)

架け橋 (かけはし) (名)

期待 (きたい) ① (名、他サ)

### 📌 この課のポイント 本课重点

成績 (せいせき) ① (名)

上達 (じょうたつ) ① (名、自他サ)

### 📝 応用練習1 应用练习1

呼び出す (よびだす) ③ (他五)

通す (とおす) ① (他五)

ex. 来客を部屋に通す

面識 (めんしき) ① (名)

ex. 面識がある/ない

着席 (ちゃくせき) ① (名、自サ)

1. 周围, 四周 2. 外界, 环境, 周围的人  
迈进

面向……  
ex. 面向中国, 面向职员, 面向一般用户  
区分化, 差异化  
提案, 建议

会议记录  
1. (人或物)属于 2. 所属, 附属

优秀  
指导, 教导  
活跃, 显身手  
搭桥, 中间人  
期待, 期望, 希望

成绩, 成果, 成效  
进步, 长进

叫出来, 邀请  
引入, 领进, 让到里面  
ex. 将来访客入领进房间  
认识, 相识  
ex. 认识 / 不认识  
就座, 入座



## コラム

### 身内は謙遜するもの

この課では、ほめられたときには謙遜するというところを取り上げましたが、日本人の会話を聞いていると、よく身内を謙遜する言い方をしています。例えば、「お宅の新人の方は仕事ができるそうですね」に対して「いえいえ、まだまだ経験不足でして……。」という感じです。話題になっている新人の人が直接聞くといい気がしないでしょうが、たとえほめられて当然なぐらい優秀であっても、身内の人間は謙遜するものなのです。ここにも「ウチ」と「ソト」という概念が関わっています。あくまで、相手を立てるといことです。

## 专栏

### 自家人要谦虚

在本课中，提到了被表扬时谦虚的表达方式。经常会听到日本人谦虚地谈论自己身边的人。例如：对于“听说你们公司的新职员工作干的不错啊！”这样的表扬，常会听到“哪里，哪里。他们还很缺乏经验……”这样的回答。即使新职员确实如同被夸奖那样的优秀，也要谦虚地说身边的人。这与“内”和“外”的观念有关。总之，要抬高对方。