

## 第3課

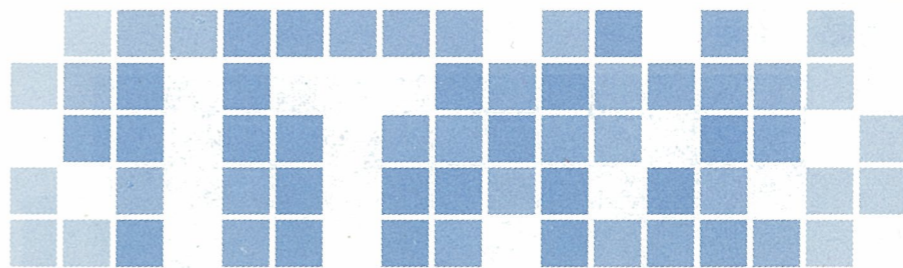


## 初仕事

言い訳は御法度！まずは謝ろう！

## 初次工作

禁止辯解，首先道歉！



## はじめに

仕事に限らず、ミスをする、間違ふということは誰にでもあることです。ただ、自分が犯したミスで周囲に迷惑をかけた、周囲を心配させたりした場合にはまず謝るということを心掛けましょう。謝る前に言い訳や理由を述べてばかりいると、誠意がない、反省が足りない、とか、他に責任転嫁しようとしているというように解釈されてしまうことがあります。日本社会では、問題があった場合に、当事者が誠意を尽くして謝ることが重視されます。まずは自らの非を認める形で謝罪し、その上で丁寧に事情説明するように心掛ければ、周囲からも受け入れられやすくなるものです。

もちろん言葉で謝って済むわけではありません。問題への対処や再発を防ぐための対策を行動としてとります。しかし、その後でも日本人はもう一度謝ります。それは、相手との人間関係を再構築するためです。

## 导读

不仅限于工作，无论是谁都会出差错、失误。只是有一点要记住：当自己的失误给周围的人添麻烦、让大家担心的时候，首先要道歉。在道歉之前，如果一味地只是辩解或者是找理由，会被认为是没有诚意、反省不够、企图转嫁责任等等。在日本社会，出现问题时，比较注重当事人是否满怀诚意的道歉。首先要以承认自己错误的形式道歉，然后再认真地解释事情的经过，如果注意这样做，就容易被周围接受。

当然，并不是口头道歉就完事了，而是要以实际行动，拿出处理问题并防止问题再次发生的对策。但是，事情过后，日本人还要再一次道歉。这是为了重新构筑与对方的人际关系。



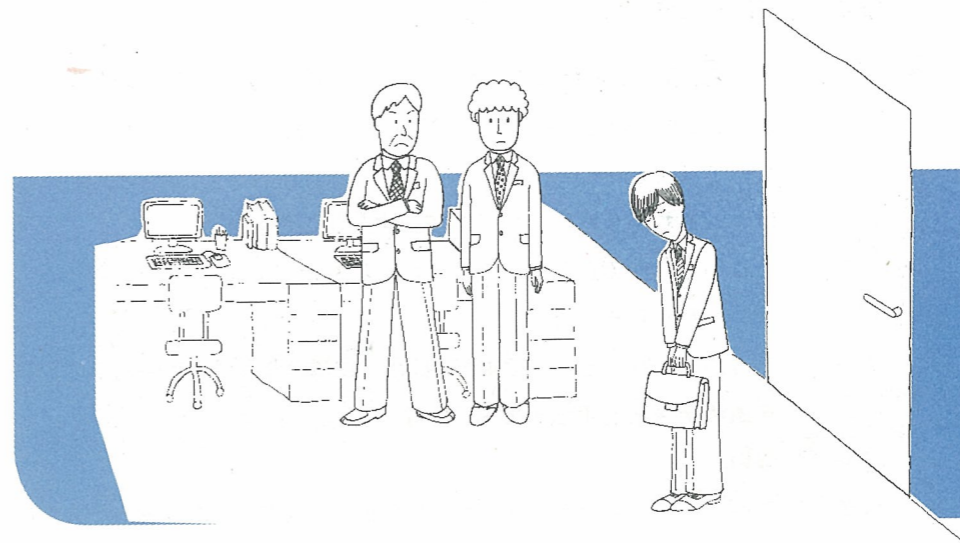
会話 会話

会話の登場人物 (全てSJIシステム株式会社第一開発部社員) 会話的出场人物 (全部是SJI系统株式会社第一开发部职员)	
大森 :	SE (システムエンジニア)
大森 :	SE (系统工程师)
香川 :	部長
香川 :	部长
孫 :	PG (プログラマー)
孫 :	PG (程序员)

会話 1 遅刻



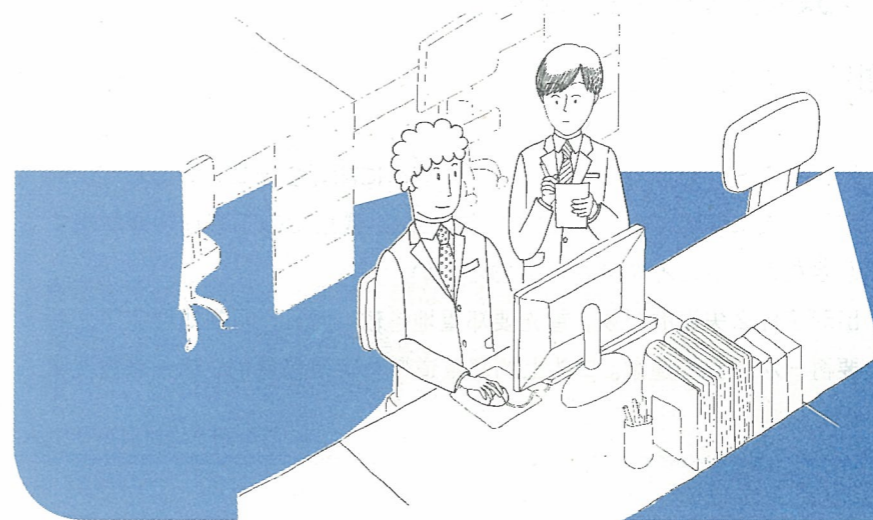
- 大森 部長、孫さんがまだ来ていないんですが、何か連絡がありましたでしょうか。
- 香川 いや、ないよ。どうしたんだろう。
- 孫 おはようございます。
- 香川 孫君、遅いじゃないか。
- 孫 電車の乗り継ぎを間違えてしまったんです。駅の案内も分かりにくくて。まだ日本に慣れていないものですから。
- 香川 言い訳はいいから。事前に連絡してくれないとみんな心配するし、迷惑もかかるんだよ。
- 孫 あ、すみません。
- 香川 「あ、すみません」じゃないよ。こういう時は、「大変申し訳ございません」って言うもんなんだよ。
- 孫 はい。大変申し訳ございません。
- 香川 じゃあ、仕事については、大森君から説明しておいてください。
- 大森 はい。では、こちらで説明するので来てください。



会話 1 迟到

- 大森 部長、小孫还没来，有联系吗？
- 香川 不，没有。怎么回事？
- 孫 早上好。
- 香川 小孙，你迟到了！
- 孫 我换错电车了。车站的指南很难懂，因为我还不太适应日本。
- 香川 不要辩解，事先不联系会让大家担心的，也会给大家添麻烦。
- 孫 啊，对不起。
- 香川 不是“啊，对不起”，这个时候要说“十分抱歉”。
- 孫 是，十分抱歉。
- 香川 好啦，让大森给你交待一下工作。
- 大森 好，那么，我在这边给你交待一下，请过来。





## 会話2 指示を受ける



大森 孫さん、今のことなんですが、言い訳する前にまず謝るものなんですよ。部長も大変心配していらっしゃいましたからね。これからは気をつけてください。

孫 はい。これからは気をつけます。申し訳ございませんでした。

大森 それから、後で遅刻届、出しておいってくださいね。

孫 はい。わかりました。

大森 では、仕事のことなんですが、孫さんには、今月は、今開発中のシステムのテストを手伝ってもらいます。

孫 はい。

大森 これがそのシステムのユーザ登録画面なんですが、この単体テスト仕様書の項目に従ってテストしてくれますか。

孫 はい、わかりました。

大森 結果は、結果欄に○か×を書いてください。○の場合は、指定のフォルダーにエビデンスを保存してください。×だったら、具体的な現象を書いておいってください。

孫 はい、わかりました。

大森 孫さん、そろそろ定時ですけど、どうですか。

孫 はい。今日はテスト項目100項目中37項目終わりました。

大森 そう、お疲れさま。今日はもういいですよ。

孫 はい。では、お先に失礼します。

大森 お疲れさまでした。

\*単体テスト仕様書のサンプルは巻末資料を参照

## 会話2 接受指示

大森 小孫、刚才的事，辩解之前应该先道歉，部长也是很担心的。今后可要注意。

孙 好的，今后我会注意的。对不起。

大森 还有，一会儿你写个迟到申报。

孙 明白了。

大森 那么，关于工作的事，这个月希望你帮助现在正在开发的系统测试。

孙 好的，明白了。

大森 这是那个系统的用户登录画面，按照这个单元测试说明书上的项目进行测试。

孙 好的。

大森 检测的结果，要在结果栏里画○或×。画○的项目，要在指定的文件夹里保存证据。如果是×，请写明具体的现象。

孙 好的，明白了。

大森 小孙，快到下班时间了。怎么样？

孙 今天完成了100个测试项目中的37个。

大森 是吗？辛苦了。今天就到这儿吧。

孙 好，那么，我先走了。

大森 你辛苦了。

\*单元测试说明书的样本请参照卷末资料



## この課のポイント 本课重点

### 1 謝りの表現 道歉的表达方式

何らかのミスをした場合には、まず丁寧に謝罪すること。そして、対応した後に改めてもう一度謝罪すること。言葉での丁寧な謝罪がまず必要だということを押さえておきたい。  
出现了什么失误的时候，首先要郑重地道歉。而且，问题处理完了之后要再一次地重新道歉。口头上的郑重道歉肯定是要的，这一点需要掌握好。

† 状況に応じて、どの表現を使うかの判断が必要となる。また、言い方によっても相手の受け止め方が変わってくる。表情や口調、仕草にも気持ちを込めよう。  
根据情况，需要判断使用哪种表达方式。另外，对方接受与否，会因你的表达方式而发生变化。表情、语气、举止都要充满感情。

- すみません。 对不起。
- ごめんなさい。 对不起。
- 失礼しました (致しました)。 失礼了。
- ご迷惑をおかけしました。 给您添麻烦了。
- 申し訳ございません (でした)。 对不起。
- 大変申し訳ございません (でした)。 十分抱歉。

\* 改めて謝罪する際は、「～でした」という過去表現となる。  
\* 再一次道歉时，要用「でした」这种过去时。

### 2 指示を受けたときの表現 接受指示时的表达方式

指示を受け、理解したら、曖昧な返事をせず、はっきり答えること。  
接受指示时，如果理解了，回答时不要含糊，而要清清楚楚。

- わかりました。 知道了。  
(最も基本的な言い方) (这是最基本的说法)
- 了解しました (致しました)。 明白了。
- (主に社内の会話で使われる) (主要用于公司内部会话)
- 承知しました (致しました)。 知道了。

(外部の人や目上の人との会話でよく使われる) (用于和外部人员、长辈的会话中)  
かしこまりました。 (恭恭敬敬地说) 知道了。

指示を受ける際の注意点  
接受指示时应注意的地方

- † 指示を受ける際は、必ずメモ帳などを準備すること。  
接受指示时，一定要准备笔记。
- † 指示は、5W1Hで簡潔にメモすること。  
用5W1H记录指示内容。

What	なにを	什么?
Who	だれが	谁?
When	いつ・いつまでに	什么时候, 到什么时候?
Where	どこで	在哪里?
Why	なぜ	为什么?
How	どのように	如何, 怎样?

- † 指示は最後まで聞くこと。わからないことは指示を一通り聞いてから質問すること。  
指示要听到最后。不明白的事情要在整个指示听完之后再提问。
- † 別に進めている業務がある場合、状況を簡潔に説明して、何を優先させるべきか指示を仰ぐこと。  
有其他正在进行的工作时，要简洁地说明情况，请求指示应优先做什么。
- † 最後に必ず復唱すること。  
最后一定要复述。



## 应用練習 应用练习

### ■ 丁寧な謝り方

会話の流れ

謝罪の言葉	まずは丁寧に謝る。
状況説明	言い訳がましい言い方は避け、簡潔に。
(今後のこと)	事が大きい場合は、今回のことを決して繰り返さないことを言い添える。 「今後はこのようなことがないように気をつけます。」
謝罪の言葉	重ねてお詫びする。後日改めてお詫びする場合もある。 「今日は本当に申し訳ありませんでした。」 「ご迷惑をおかけして本当に申し訳ありませんでした。」など。

### ■ 郑重道歉的方法

会話的流程

道歉的话	首先郑重地道歉。
说明情况	避免辩解似的说法，要简明扼要。
(今后的事)	事情比较重大的时候，应添上一句“同样的事情今后决不再发生。”
道歉的话	重复道歉。也有改日再次道歉的。 “今天实在抱歉。” “给您添麻烦了，实在抱歉。”等。

### 会話例



- 孫 部長、おはようございます。本日は遅刻してしまいまして、大変申し訳ございません。
- 香川 ああ、孫君。さっき電話もくれたそうですね。どうしたんですか。
- 孫 はい、実は途中の駅で電車の乗り継ぎを間違えてしまったんです。駅の案内を見たつもりだったんですが、慣れないせいか勘違いをしてしまいました……。
- 香川 ああ、そうだったんですか。
- 孫 はい。今後は、もっと時間に余裕を持って来るようにいたします。
- 香川 そうですね。慣れないので大変だとは思いますが、気をつけてください。
- 孫 はい。ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。

### 会話例

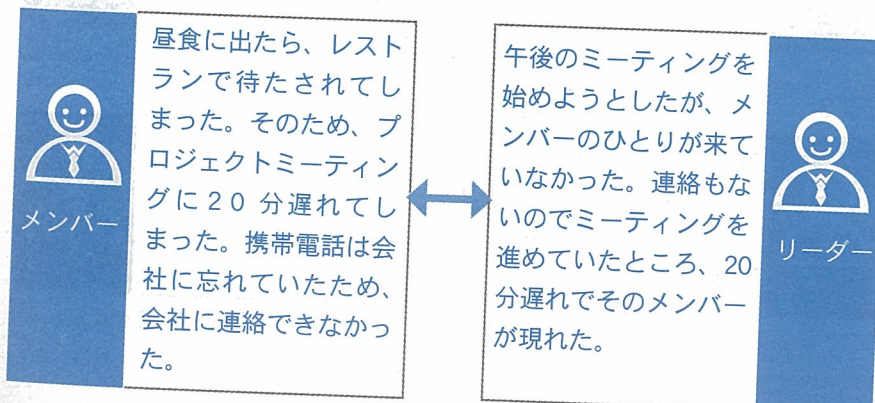
- 孫 部長、早上好！今天迟到了，非常抱歉。
- 香川 啊，小孙，听说刚才打电话来了。怎么了？
- 孫 刚才在途中换错了电车。虽说看了车站的指南，但也许是不习惯吧，我还是给搞错了。
- 香川 啊，原来是这么回事啊。
- 孫 是的，今后来公司的时候，我要保证时间上更充裕些。
- 香川 是啊，因为不太适应，所以挺不容易的，往后要多加注意。
- 孫 是，给您添麻烦了，非常抱歉。

### ■ ロールプレイ 模拟演练

謝る側(メンバー)・謝られる側(リーダー)の役割分担をして練習しましょう。


分别担任道歉一方(成员)和接受道歉一方(领导)的角色进行练习。


#### 設定 1







背景 1

 成员  
出去吃午饭，在西餐馆等待了很长时间。因此，参加项目会议迟到了20分钟。因为手机忘在了公司，所以无法跟公司联系。


 领导  
要开午后会议，但有一个成员未到。因为没有任何联系，所以当会议进行到20分钟的时候，迟到的那个成员出现了。


設定 2

 成员  
会社の書籍をデスクに広げていたところ、コーヒーをこぼして汚してしまいました。大したことはないと思って、そのまま書棚に返しておいた。


 リーダー  
書棚から書籍を取り出して広げると、コーヒーで汚れているのを見つけた。さっきまで読んでいたメンバーが誰かはわかってる。


背景 2

 成员  
正要翻开放在桌子上的公司的书时，弄洒了咖啡，把书弄脏了。觉得不是什么大不了的事，把书原封不动地放回了书架。


 领导  
从书架上拿书，打开一看，发现被咖啡弄脏了。知道刚才谁读过。


設定 3

 成员  
会社の備品であるノートパソコンを書類と一緒に運んでいたら、手が滑って落としてしまった。試しに立ち上げてみたところ、立ち上がらない。故障していた。


 リーダー  
さっきフロアで大きな音がした。メンバーがパソコンを立ち上げている。


背景 3

 成员  
把公司的备用笔记本电脑和书放在一起搬，手一滑都掉在地上了。试着启动电脑，但启动不了，出故障了。


 领导  
刚才地板上有很大的响声，成员在启动电脑。


設定 4

 成员  
飲み会の後でリーダーに携帯用の傘を貸してもらった。酔っ払っていたせいか、その傘を電車の中に置き忘れてしまった。

 リーダー  
帰ろうとしたところ雨が降ってきた。携帯用の傘を先日メンバーに貸したことを思い出した。

背景 4

 成员  
聚餐后，跟领导借了一把便携伞，可能是因为喝醉了，把伞落在电车车里了。

 领导  
正要回家时下雨了。想起前几天把便携伞借给职员了。

語彙 単語

📖 タイトル 标题

初仕事 (はつしごと) ③  
言い訳 (いいわけ) ④

(名) 初次工作  
(名、他サ) 1. 分辩, 辩解 2. 道歉, 赔不是

🗣️ 会話 1 会话 1

乗り継ぐ (のりつぐ) ④  
事前 (じぜん) ④  
迷惑 (めいわく) ①

(他五) (交通工具) 换乘前往  
(名) 事前  
(名、自サ) 打搅, 麻烦, 为难

🗣️ 会話 2 会话 2

指示 (しじ) ①  
～届 (とどけ)  
ex. 遅刻届、早退届、休暇届

(名、他サ) 指示, 指点  
……申报  
ex. 迟到申报, 早退申报, 休假申报

ユーザ ①  
登録 (とうろく) ④  
画面 (がめん) ①④

(名) 用户  
(名、他サ) 登录, 注册  
(名) 1. 画面 2. (电影、电视) 图像

単体テスト (たんたいテスト) ⑤  
仕様 (しよう) ④  
～書 (しょ)  
ex. 仕様書・設計書・見積書・請求書

(名) 单项测试  
(名) 方法, 办法, 做法  
……书  
ex. 说明书, 设计书, 估价单, 账单

項目 (こうもく) ④

(名) 1. 项目 2. (辞书等的) 条目



結果(けっか)①  
欄(らん)①  
~の場合(ばあい)

(名、自サ) 1. 結果 2. 结实, 结果子  
(名) 1. 栏杆 2. 围栏  
1. ……場合, 情况, 情形  
2. 时候

エビデンス①  
指定(してい)①  
保存(ほぞん)①  
具体的(くたいてき)①  
現象(げんしょう)①  
定時(ていじ)①

(名) 证明, 证词, 证据  
(名、他サ) 指定  
(名、他サ) 保存  
(形动) 具体性  
(名) 现象  
(名) 1. 定时, 准时, 按时 2. 定期

~中…(ちゆう)  
ex. 100項目中37項目、  
50問中20問、10人中3人など

……中  
ex. 100个项目中的37个项目,  
50个问题当中的20个问题,  
10人中的3人, 等

**この課のポイント 本课重点**

了解(りょうかい)①  
承知(しょうち)①

(名、他サ) 谅解, 了解, 懂得, 理解  
(名、他サ) 1. 知道, 知晓 2. 承诺,  
同意, 允许 3. 饶恕, 原谅

**応用練習 应用练习**

今後(こんご)①①  
メンバー①  
リーダー①

(名) 今后, 以后  
(名) 成员, 会员, 议员  
(名) 1. 领导地位, 领导权 2. 统  
帅 3. 领导, 指挥



**コラム**

気持ちを伝えるには、会って話すのが一番!

人に何かを伝える手段には、電話・ファックス・手紙・メールなどいろいろありますが、気持ちを伝えるには、実際に会って話すのが一番です。

ただ、仕事をしていると時間的な制約もあるもの。こちらの都合もありますし、相手の事情もありますから、直接会う前にはアポイントメント(アポ)が必要です。なかなか都合が合わなくて会えない場合や、忙しい相手の邪魔をしたくない場合で、特に急ぎでないときは、ファックスやメールを送ることになります。その上で電話したときや会ったときに一言言い添えると相手に確実に気持ちが伝わるものです。

また、会議でない場合は議事録が残らないので、後々、言った、言わないといった問題や、趣旨の取り違い、勘違いなども起こり得ます。そこで、そういった問題を避けるため、メールが使われることもあります。会って話したことや質疑応答の内容などを、後日確認の意味でメールするのです。

**专栏**

表达心意, 最好见面谈!

我们有很多向对方表达心意的方式, 诸如电话、传真、书信、邮件等等。但表达心意时, 实际见面说是最好的。

只是工作时有时间的限制。因为自己有自己的事, 对方也有事, 因此直接见面时事先约定是必要的。因为不方便不能见面时, 或不想打扰忙碌的对方时, 特别是不太着急的情况下, 可以发传真或邮件等。在此基础上, 打电话或见面时, 添上一句话, 确实向对方传达了心意。

另外, 因为不开会的时候不会留下会议记录, 所以以后容易产生说了还是没说、记错宗旨、误会等问题。因此, 为了避免上述问题, 有时还可以使用邮件。发邮件就是记录见面时的谈话、答疑内容等以便日后确认。