

第一章

あいさつと励ましの言葉

寒暄和勉励的用语

ここでは社内で交わされる日常的なあいさつ言葉を取り上げます。あいさつには「おはようございます」のような純然たるあいさつ言葉もありますが、それと共に大切なのはコミュニケーションの潤滑油としての言葉で、特にあなたが上司である場合は、部下への励ましやねぎらい、ほめる言葉も大切になるでしょう。



本章列举了公司里使用的日常寒暄语。寒暄里有“おはようございます（早上好）”这样纯粹的寒暄语，与之同样重要的是作为交流润滑剂的用语，特别是当你身为上司时，对部下的勉励、宽慰与表扬的用语也就显得很重要了。

1、会社の中での挨拶

出社から退社までの「あいさつ」を時間に沿って見てみましょう。

▶(1) 朝のあいさつ

李 : 部長、おはようございます。

部長 : おはよう。

李 : ○○さん、おはよう。

同僚A : おはよう。

◆ 常套表現と解説

おはようございます

挨拶は目下の方が先にします。目上の人から先に挨拶をされないように、出会ったらすぐ挨拶をする習慣を身につけましょう。「最近の若い社員は、挨拶もろくにできない」という言葉がよく聞かれますが、日本の会社組織はかなりこうした上下の別や先輩に対する礼儀にうるさいところですから、くれぐれも注意を要します。

なお、目上や入社先輩には年齢に関わらず、必ず「おはようございます」を使ってください。なお、同僚や後輩には「おはよう」で十分です。

▶(2) 外出のとき

李 : 課長、ちょっと○商事 (=行き先名) まで行ってきます。

課長 : 行ってらっしゃい。もし、○商事との交渉が難航するようだったら、一度会社に電話を入れてください。

李 : わかりました。
・・・(出先から戻って)・・・

1、公司里的寒暄语

让我们按照时间顺序看一下从上班到下班的寒暄语。

▶(1) 早上的寒暄语

李 : 部长, 早上好。

部长 : 早上好。

李 : ○○, 早上好。

同事A : 早上好。

◆ 常规表达和解说

早上好

打招呼要下行上, 为了不让上司或长辈先向自己打招呼, 要养成一旦遇上了就马上打招呼的习惯。我们经常听到“最近的年轻职员连个招呼都不太会打”的话, 这是由于日本的企业结构十分强调这种上下级别和对前辈的礼仪, 所以一定要多加注意。

另外, 对于上司、早进公司的前辈, 不管年龄大小, 请一定使用“おはようございます”。对于同事、后辈则用“おはよう”就足够了。

▶(2) 外出时的用语

李 : 科长, 我去一下○商社 (去处的名字)。

科长 : 去吧。如果和○商社的交涉不顺利的话, 请给公司打个电话。

李 : 我知道了。
……(从办事地点回来)……

李 : ただ今戻りました。

同僚A : お帰りなさい。

課長 : お疲れさま。それで、どうでした？

李 : 我回来了。

同事A : 你回来了。

科长 : 辛苦了。那么, 情况怎么样？

◆ 常套表現と解説

① ~までいってきます。

いってらっしゃい。

② ただ今、戻りました。

お帰りなさい。

お疲れさま。

日本人にとって会社は一種の疑似家族のようなものです。ですから、①のように「いってきます」と「いってらっしゃい」は外出時の挨拶としても使われています。

また、出先から帰った同僚・部下を迎えるときには、②のように「お帰りなさい」「お疲れさま」が使われますが、上司であれば部下に対するねぎらいの気持ちを込めて「お疲れさま」が一番いいでしょう。

◆ 常规表达和解说

① 去一下…(地方)。

你走好。

② 我回来了。

欢迎回来。

辛苦了。

对日本人来说公司是准家族。因此, 像①“いってきます”和“いってらっしゃい”之类的措辞, 也作为外出时的寒暄语使用。

另外, 迎接从办事地点回来的同事、部下的时候, 要使用②的“お帰りなさい”、“お疲れさま”这样的词句。如果是上司, 以慰问的语气对部下说“お疲れさま”是最合适的。

▶(3) 励ましとねぎらいの言葉

<励まし>

♣ 部長 : みんながんばってるね。

部下 : 部長、おはようございます。

♣ 部長 : 年末商戦まで、もう一息だ。気を抜かないでがんばろう。

部下 : わかりました。

<ねぎらい>

♥ 課長 : なかなかよくできているわね。

李 : ありがとうございます。

▶(3) 勉励和宽慰の用語

<勉励>

部长 : 大家干得不错啊。

部下 : 部长, 早上好。

部长 : 到年末商战, 还要一拼, 大家不要松懈, 加油啊。

部下 : 明白了。

<宽慰>

科长 : 干得相当不错啊。

李 : 谢谢。

課長：この調子でがんばって。

李：はい。

<ほめる>

♣ 部長：李君、よくやった。

李：ありがとうございます。

♣ 部長：僕が見込んだだけのことはある。これから、君にはもっと大きな仕事をやってもらおう。

李：ありがとうございます。部長のご期待に添えるよう、がんばります。

♣ 部長：うん、頼むよ。期待している。

科长：就这样继续干吧！

李：是。

<表扬>

部长：小李，干得不错。

李：谢谢。

部长：到底是我没看错，以后还要请你担负更重要的工作呀。

李：谢谢。我将不负部长的期望，继续努力。

部长：好，拜托了。我寄期望于你。

◆ 常套表現と解説

① がんばってるね。

やってるね。

ご苦労さま。

もう一息だ。がんばろう。

② なかなかよくできているね。

よくやった。

僕が見込んだだけのことはある。

君には期待しているよ。

これ以外にもいろいろ励ましやねぎらい、ほめる言方はあるでしょうが、上司はできるだけ頻繁に仕事の現場を回って、このような言葉を部下にかけた方がいいですね。こうした上司の一言が全体の志気を高めることになります。これは上司の心得でしょう。

◆ 常规表达和解说

① 干得不错啊。

干得不错。

辛苦了。

再努一把力，加油啊。

② 完成得相当不错啊。

干得不错。

到底我没有看错。

对你寄予着期望呀。

除此之外还有各种各样的勉励、宽慰和表扬的说法，上司最好尽可能经常到工作现场巡视，向部下说这样的话。上司的这席话可以提高整体的士气。这是当领导的经验。

▶(4) 退社するとき

<部下から上司へ>

李 : 課長、お先に失礼します。

課長 : ご苦勞様。

李 : じゃ、みんなお先に。

同僚 : お疲れさま。

<上司から部下へ>

課長 : 僕はお先に失礼するけど、あまり無理をしないように。

李 : はい。もう少しで終わりますので。

課長 : じゃ、お先に。

李 : お疲れさまでした。

▶(4) 下班時の用語

<部下対上司>

李 : 科长，我先走了。

科长 : 辛苦了。

李 : 那么，各位我先走了。

同事 : 辛苦了。

<上司对部下>

科长 : 我先走了，你们也不要干得太晚。

李 : 是。再有一会儿就完了。

科长 : 那我先走了。

李 : 您辛苦了。

◆ 常套表現と解説

① お先に失礼します。

お疲れさま。

② ご苦勞様。

あまり無理をしないように。

「じゃ、また」といった挨拶は友だちとのフレンドリー会話で使われるもので、会社を退社するときは「お先に失礼します」が基本型です。なお、同僚や後輩には「お先に」で十分です。

さて、「ご苦勞様」と「お疲れさま」は同じような意味なのですが、「ご苦勞様」は目上から目下に対して使う言葉なので、決して上司に対して「ご苦勞様」は使わないでください。上司はむかつとしてしまいますよ。その点「お疲れさま」は相手が目上か目下に関係なく使えます。また、「あまり無理をしないように」は上司が残業などで会社に残っている部下にねぎらいの気持ちを込めて使う言葉です。こうした思いやりの一言があるかないかで、上司と部下の信頼関係は大きく左右されます。

◆ 常规表达和解说

① 我先走了。

辛苦了。

② 辛苦了。

不要太勉强了。

“じゃ、また”这样的寒暄语是在和朋友之间的友好型会话中使用的，下班时“お先に失礼します”是基本的说法。对同事或后辈用“お先に”即可。

另外，“ご苦勞様”和“お疲れさま”意思相同，但因为“ご苦勞様”是上司对下级使用的说法，所以绝不要对上司使用“ご苦勞様”，否则上司会不高兴的。而“お疲れさま”，不管对方是谁都能使用。除此之外，“あまり無理をしないように”是上司对留在公司加班的部下使用的带有慰劳语气的说法。有没有这样一句体谅的话，将极大地左右上下级之间的信赖关系。

2、取引先との初対面のあいさつ

▶(1) 初対面の挨拶と名刺交換

李 : はじめまして。私、○課 (○部/
○担当) の李と申します。

…… (名刺を渡す) ……

取引先 : ちょうだいいたします。私、A社
○部の佐藤と申します。

…… (名刺を渡す) ……

李 : 失礼ですが、お名前は何とお読み
すればよろしいのでしょうか。

取引先 : 「めぐみ」と読みます。

李 : 「さとうめぐみ」様ですね。いろい
ろ行き届かない点もあるかと思
いますが、今後ともどうぞよろし
くお願いいたします。

取引先 : いいえ、こちらこそ、よろしくお
つきあいお願いいたします。

◆ 常套表現と解説

- ① はじめまして、私は～と申します。
- ② ちょうだいします。
申し訳ございません。今、名刺を切らしてお
りまして。
失礼ですが、お名前は何とお読みすればよろ
しいのでしょうか。
- ③ 行き届かない点もあるかと思いますが。
今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
よろしくおつきあいお願いいたします。

2、和客户初次见面时的寒暄语

▶(1) 初次见面时的寒暄和交换名片

李 : 初次见面。我是○科 (○
部 / ○负责人), 我姓
李。

…… (递过名片) ……

客户 : 拜领拜领。我是A公司
○部的佐藤。

…… (递过名片) ……

李 : 对不起, 请问您的名字
应该怎么读呢?

客户 : 读“めぐみ”。

李 : 是“さとうめぐみ”小姐
啊。照顾不周, 今后还请
多加关照。

客户 : 哪里, 彼此彼此。今后还
望多多交往。

◆ 常规表达和解说

- ① 初次见面, 我是～。
- ② 拜领拜领。
很抱歉, 我的名片用光了。

对不起, 您的名字应该怎么读
呢?
- ③ 也许有照顾不周之处。
今后也请多加关照。
还望多多交往。

ビジネス会話では初対面のときの印象はとても大切です。服装や言葉遣いはもちろんですが、きちんと相手の目を見て、はっきりと社名・所属・氏名を話すようにしましょう。こんな時に日本では必ず名刺交換がされますが、もし、名刺がなかったら「すみません。今、名刺を切らしておりました」と言って謝りましょう。しかし、名刺を切らすようではビジネスマンとしては失格でしょうね。

商务会话中，初次见面时的印象非常重要。不仅要注意服装和措辞，说话时还要正视对方的眼睛，清楚地说出公司的名称、所属部门和自己的姓名。在日本，这种情况下必定会交换名片，如果没有名片了就要道歉说“对不起，我现在名片用完了”。可是用光名片一事对商务人员来说算是失职吧。

▶(2) 上司を取引先に紹介する

李 : 佐藤さん、紹介します。当社の営業部長の田中です。

部長 : 初めまして。田中と申します。

李 : こちら、A社の営業課長の佐藤さんです。

取引先 : 初めまして。私、A社営業部の佐藤と申します。

身内や自社の人を取引先の人に先に紹介するのが鉄則です。その場合、上司であっても身内の部長は「田中です」と名前を呼び捨てにします。日本語では自社の上司よりも取引先の人の方が敬語の優先順位が上ですから、くれぐれも注意しましょう。

紹介するときのルールは以下のようです。

- ① 自社の人から先に紹介し、取引先の方は後から紹介する。
- ② 目下の人を先に紹介し、目上の方は後から紹介する。
- ③ 取引先の人に対しては、自社の方は上司でも「身内」と考え、謙譲表現を使う。

▶(2) 向客户介绍上司

李 : 佐藤先生、给您介绍一下，这是我公司的营业部长田中。

部长 : 初次见面，我是田中。

李 : 这位是A公司的营业科长佐藤先生。

客户 : 初次见面，我是A公司营业部的佐藤。

先向客户介绍自己一方的人员或自己公司的人是铁定的规则。此时，即使是上司，自己一方的部长也要直呼其姓“田中”。这里需要注意的是，日语中，敬语的优先顺序是客户一方的人高于本公司的上司。

介绍时的规则如下：

- ① 先介绍自己公司的人，后介绍客户一方的人。
- ② 先介绍职位低的人，后介绍职位高的人。
- ③ 面对客户时，本公司的人，即便是上司也要认为是属于自己一方的人，使用谦语表达方式。

3、朝礼のあいさつ

みなさん、おはようございます。毎日暑い日が続いていますが、特に外回りの社員はくれぐれも体調に気をつけてください。

さて、最近、お客様からの苦情の電話が増えています。私たちの小さなミスも、重なれば会社の信用問題に発展する恐れがあります。サービスの基本はお客様への感謝の気持ちです。お客あつての会社であるという基本に戻って、自分の仕事をぜひ見直してみてください。そして、「他社よりも一歩先をいくサービス」という創業の精神を、今一度噛みしめましょう。なお、今日はアメリカの〇社の方がお見えになる予定になっていますから、くれぐれも粗相のないようにお願いします。

では、今日も一日がんばってください！

日本ではほとんどの会社で朝礼があります。これはその一例ですが、特に朝のスピーチは簡潔にが大原則です。朝礼には仕事に取りかかる心の準備をさせる、重要事項を伝える、トラブルへの対処法などを指導するといった目的の他に、社員同士の意志の疎通を図り、チームワークを高めるという大きな意味があります。通常は管理職が部下にするのが朝礼ですが、会社によっては志気を高めるために、業績が上がっている一般社員に挨拶させることもあるでしょう。

3、早会寒暄语

各位早上好。连日来天气炎热，请大家特别是跑外勤的职员一定要注意身体。

最近，客户的投诉电话有所增加。我们的一些小的失误，如果屡犯的话也有可能导致公司的信誉问题。服务的基本宗旨是对顾客抱有感谢之心。请大家回到“有顾客才有公司”这个根本上来重新审视一下自己的工作。并且再次领会“领先其它公司一步的服务”这一创业精神。另外，今天美国〇公司的人将光临我们公司，请大家不要出差错。

好，今天还请大家加把劲儿干！

在日本，大多数公司都举行早会。上面是其中的一例，特别是早会的演讲简明扼要是大前提。早会的目的包括：使大家对工作有个心理准备、传达重要事项、指导处理纠纷的方法等等。另外，早会还有谋求沟通公司职员之间的思想、提高团队士气的重要意义。通常早会是由管理人员对部下进行的，但是有的公司为了鼓舞士气，有时也让业绩出色的普通职员来讲。