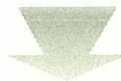


第二章

呼称と丁寧語 称呼和郑重语

ここでは、呼びかけや相づちの打ち方を主として学びますが、以下の章に全て関係するビジネス会話の基本中の基本である丁寧語を紹介します。「貴社一弊社」のようなビジネスの世界に特有の言葉の他にも、様々な丁寧語がビジネス会話では使われますが、これは公的なパーティーの場でのフォーマル会話やスピーチにも応用できるものですから、しっかりマスターしておきましょう。



本章将主要学习打招呼和附和的方法，还将介绍与以后各章相关的商务会话中基础之基础的郑重语。除了像“贵公司—敝公司”这样的商务世界里特有的语言外，各种各样的郑重语也用于商务会话中，因为这在公共社交集会的正式会话、演讲中也能够应用，所以一定要牢固掌握。

1、相手の呼び方

▶(1) 社内の人呼び方

<上司との会話>

李：課長、企画書ができあがりましてので、持ってまいりました。

♣ 課長：うん、見せてくれ。
・・・(目を通して)・・・

李君、なかなかよくできているね。ただ、この箇所は目で見てすぐわかるようにグラフにしておいた方がいいよ。

李：はい、わかりました。

<同僚の間での会話>

同僚A：李くん、今日仕事が終わってから、時間空いてる？

李：うん、空いてるよ。

同僚A：だったら、一杯飲みに行かない？

李：うん、いいよ。良子さんも誘ってみたら？

同僚A：そうだね。じゃ、ついでに木村係長も誘ってみよう。

◆ 常套表現と解説

- ① △△さん・△△くん
- ② △△課長・△△部長・専務・社長

同僚や後輩に対しては、①の「△△さん・△△くん」が普通ですが、「△△くん」は男性に対して使うので、男女に関係なく使える「△△さん」が一番無難でしょう。なお、上司に対しては、②のように一般に役職名で呼びますが、会社によっては「△△さん」と呼ぶこ

1、对对方的称谓

▶(1) 对公司内部人的称谓

<和上司的会话>

李：科长，计划书做好了，请您过目。

科长：好，给我看一下。
……(浏览了一下)……

小李，做得相当不错啊。只是这个地方如果做成图表的话，就一目了然了。

李：是，明白了。

<同事之间的会话>

同事A：小李，今天下班后有时间吗？

李：嗯，有时间。

同事A：那么去喝一杯吧。

李：嗯，好啊。也叫上良子小姐怎么样？

同事A：是啊。那么顺便也叫上木村股长一起去吧。

◆ 常规表达和解说

- ① △△先生、△△君
- ② △△科长、△△部长、专务、社长

对同事和后辈一般用①的“△△さん、△△くん”，但因为“△△くん”用于男性，所以与男女性别无关的“△△さん”是最稳妥的。另外，对上司一般像②那样称呼其职位名称，不过有的公

とを奨励しているところがあります。なお、「△△課長・△△部長」は相手に直接話しかけるときは、「課長・部長」で十分です。

注意して欲しいのは、仲間内のプライベートな会話ではいいのですが、他にも人がたくさんいるような会社内では、いくら親しい関係の同僚や後輩に対しても「おい、佐藤」のように人名の呼び捨てはしてはいけません。つまり、社内では公私のけじめを付けることが肝要です。

逆に、会社では上司であっても、自分の後輩だったり、年下だった場合、プライベートな居酒屋などでの会話では、呼び捨てにすることがあります。

A : 田中、今日はお前がおごれよ。俺より給料が高いんだから。

田中課長：わかった、わかった。

司也有鼓励称呼“△△さん”的情况。与“△△課長・△△部長”面对面地谈话时，用“課長、部長”即可。

需要注意的是除了伙伴之间的私人谈话之外，在人员众多的公司里，对关系再亲近的同事或后辈，都不能像“おい、佐藤（喂，佐藤）”那样直呼对方姓名。也就是说，在公司里严格区分公私关系是很重要的。

反之，尽管在公司里是自己的上司，反而是自己的后辈，或者年龄比自己小时，在小酒馆饮酒的私人谈话中有时直呼其名。

A : 田中，今天你要做东啊。因为你比我薪水高嘛。

田中科长：知道，知道。

▶(2) お客の呼び方

<お店で>

店員：お客様、ご注文は何になさいますか。

李：刺身と豆腐をください。

店員：お飲物はいかがいたしましょうか。

李：じゃ、ビールを一本お願いします。

店員：はい、かしこまりました。少々お待ちください。

<訪問販売で>

販売員：こちらの化粧品は、もし奥様が一週間お使いになって、それで効果が出ないようでしたら、料金はいただきません。ぜひお試しになられては？

▶(2) 对客人的称谓

<在店里>

店員：请问您来点儿什么？

李：请给我生鱼片和豆腐。

店員：给您上点儿什么饮料呢？

李：那来一瓶啤酒吧。

店員：好，明白了。请稍等。

<登门销售>

销售员：我们的化妆品，如果夫人您使用一个星期还没有效果的话，我们不收钱。请您一定试试吧。

主婦 : そうねえ、どうしようかしら。

販売員 : お使いになられたお客様からは、お肌のつやが増したばかりか、美白効果もあると大変な評判でございます。

主婦 : じゃ、試してみるわ。

販売員 : では、そのころ、もう一度伺わせていただきます。

主婦 : 哎呀，这怎么好呢。

销售员 : 据用过的客人反映，我们的这种产品不仅增加了皮肤的光泽，还有很好的美白效果，所以很受欢迎。

主婦 : 那么，我就试试吧。

销售员 : 那好，一个星期之后我再来拜访。

◆ 常套表現と解説

- ① お客様
- ② 奥様・ご主人様・お嬢様

◆ 常规表达和解说

- ① (对客户尊称) 客人、顾客
- ② 太太、您丈夫、您女儿

▶(3) 取引先の呼び方

<会社の呼び方>

李 : こちらは小社が開発した新製品ですが、いかがでございましょうか。

取引先 : そうですねえ。製品としては申し分ないのですが、当社は長年〇社さんと取り引きしております関係上、すぐに仕入先を貴社にかえるというわけにもいきませんで、・・・。

李 : そこを何とかご検討いただけないでしょうか。

<取引先の人呼び方>

李 : 営業一課の鈴木さんに、〇社の李が来たとお伝えいただけませんか。

▶(3) 对客户の称谓

<对公司的称谓>

李 : 这是敝公司开发的新产品，您觉得怎么样？

客户 : 这个嘛，产品本身是无可挑剔，可是考虑到我们公司和〇公司有着长期的合作关系，所以不可能马上改从贵公司进货……

李 : 这个问题可以请贵公司研究研究吗？

<对客户方面的人的称谓>

李 : 请您转告营业一科的铃木先生，就说〇公司的小李来了，好吗？

受付嬢：かしこまりました。少々お待ちください。

接待小姐：好的，请稍等。

◆ 常套表現と解説

- ① 御社・貴社・〇〇社さん・〇〇銀行さん
- ② △△社長・〇〇部の△△部長（課長・係長）
〇〇課△△さま・〇〇課△△さん
- ③ 弊社・小社・当社

お店に来てくれたお客に対しては「お客様」が一番よく使われます。取引先とのフォーマルな会話では、取引相手の会社には、敬意を込めた①の呼び方、自分の会社のことは②を使います。まちがっても「うちの会社」「うちの社長」などと言ったりしないでください。

◆ 常规表达和解说

- ① 贵公司、贵公司、〇〇公司、〇〇银行
- ② △△社长、〇〇部的△△部长（科长、股长）
〇〇科的△△先生、〇〇科的△△
- ③ 敝社、敝公司、我们公司

对来店里的客人最常使用的是“お客様”。在同客户的正式会话中，对对方的公司用含有敬意的①的称谓，对自己的公司用③的说法。即使说错也不要说“うちの会社（本公司）”、“うちの社長（本公司的社长）”等等。

2、あいづち

▶(1) 同僚との会話で

- 李：あのさ、ちょっと君に相談したいことがあるんだ。
- ♥ 同僚：うん、いいわよ。何。
- 李：今月の給料日まで、二万円ほど貸してもらえない？
- ♥ 同僚：二万円？それで、何に使うの？
- 李：うっかり定期券を落としちゃってね。新しく買わなくちゃならないんだ。
- ♥ 同僚：そうだったの。わかったわ。

2、附和用語

▶(1) 与同事的谈话

- 李：我有点事想和你谈谈。
- 同事：嗯，好啊。什么事？
- 李：到这个月发薪之前，能借我两万日元吗？
- 同事：两万日元？做什么用呀？
- 李：我不小心把月票丢了。不得不再买一张。
- 同事：是这样啊，好的。

▶(2) 上司との会話で

♣ 課長：たった今、部長から大至急、この商品の販売計画を練ってほしいと言われてね。

李：そうですか。

♣ 課長：それで、君を中心にアイデアをまとめてほしいんだが、やってもらえないか。

李：はい、承知しました。

♣ 課長：女性の意見も聞いた方がいいよ。

李：そうですね。そうします。

▶(2) 与上司的谈话

科长：刚才部长说，希望我们尽快拟定一下这种商品的销售计划。

李：是吗？

科长：因此，希望你和大家一起理理思路，行吗？

李：行啊。

科长：最好也听一下女士们的意见。

李：好啊，就这样办吧。

◆ 常套表現と解説

① はい

▼ええ

▼うん

② そうですね

▼そうね/そうだね

③ そうですか

▼そう

▼そうか

④ なるほど

⑤ それで

親しい友だちとのフレンドリーな会話では▼印の相づちが多く使われます。逆に言えば、上司や取引先との会話で使えないのが▼印ということになります。例えば、「ええ」は同意や依頼に対する承諾を表す相づちですが、親しい人との会話で使われる相づちで、上司やお客に対して使うと失礼になりますから、上司や顧客に対しては「はい」を使いましょう。

◆ 常规表达和解说

① 是。

② 是啊。

③ 是吗？

④ 的确如此。

⑤ 于是。那么。

在和亲密朋友的友好谈话中多用有▼标记的附和说法。反过来说，在和上司、客户谈话时不能用有▼标记的说法。比如，“ええ”是对同意、委托表示承诺的附和说法，可以用于和关系亲密的人的谈话，可是对上司和顾客使用就失礼了，所以对上司和顾客使用“はい”。

②の「そうですね」は広く同意・同感の気持ちを表しますが、自分自身も「当然そうすべきだ」という気持ちを持っている場合に使います。

③の「そうですか」は語尾を下げて言うと相づちとなります。相手から今まで自分が知らなかった新情報を知らされたり、事情を知って納得したりした時に使われますが、この「そうですか」は語尾を上げて言えば疑問になりますし、疑いの気持ちや失望の感情も表したりもします。イントネーションによって意味が変わるので、なかなか難しいのが「そうですか」です。

②的“そうですね”是表示广义的同意、同感的心情，用于自己也认为“当然应该这样做”的情况。

③的“そうですか”句尾语调下降便成了附和用语，用于对方告诉了自己至今不知道的新情况，或者知道事情后表示理解的情况。“そうですか”句尾语调上扬，则变成疑问，表示怀疑、失望的感情。语调不同所表达的意思也不一样，所以这个“そうですか”非常难用。

▶(3) 取引先との商談の中で

<取引先との商談>

李：当社といたしましては、貴社の製品については強い関心をもっておりまして。

取引先：と、おっしゃいますと？

李：商品化の暁には、ぜひ販売を当社にやらせていただけないかと、・・・。

取引先：それはもう、願ってもないことでございます。

<取引先との商談>

李：今回の契約について、もう少しお時間をいただけないかと、・・・。

取引先：と、おっしゃいますと？

李：実は役員会での調整が遅れておりまして、・・・。

取引先：なるほど、そういうわけでしたら、いたしかたございません。李さんのお立場はお察しいたしますが、

▶(3) 与客户的商谈

<与客户的商谈>

李：我公司对贵公司的产品极为关注。

客户：您的意思是……

李：我的意思是说商品化时的销售能否由我公司来承办……

客户：那可是求之不得的好事。

<与客户的商谈>

李：关于这次的契约，能不能再给些时间……

客户：您这么说是……

李：实际上，董事会的调整晚了些，所以……

客户：噢，这我们就难办了。我们可以体谅李先生您的处境，可是我公司希望早

当社としては一日も早く正式の契約を望んでおりまして、当社の希望も、ぜひ上司の方々にお伝えいた

日签订正式的合同。请您一定将我公司的愿望转达给贵公司的领导

李：はい、確かに申し伝えておきます。

李：是，我一定转达。给你们

そちら様にはご迷惑をおかけいた
しまして、誠に申し訳ございませ
ん。

添麻烦了，真是抱歉。

◆ 常套表現と解説

- ① と、おっしゃいますと。
それでどうなさいました。
- ② なるほど。
そうでございますね。
さようでございますか。
- ③ 願ってもないことでございます。
お察しいたします。

お客や顧客との会話では最上級の敬語&丁寧な表現が使われます。特に取引先に負担や迷惑を掛ける場合はなおさらそうなるでしょう。なお、この「と、おっしゃいますと」は実に用途の広い聞き返しの表現で、「どうしてですか」という理由の聞き返しにもなりますし、相手の話に興味があることを示して、話に弾みをつけるときにも使われます。

◆ 常规表达和解说

- ① 您这么说是……
后来怎么样了？
- ② 的确如此。
是啊。
是吗？
- ③ 求之不得的好事。
我很理解。

同客人和顾客谈话时要用最高级别的敬语和礼貌表达。特别在给客户带来负担和麻烦时更应如此。另外，“と、おっしゃいますと（您这么说的意思是……）”实际上是用途广泛的反问表达方式，既可用于“どうしてですか（为什么呢？）”来反问理由，也可以表示对对方的谈话感兴趣、把话题深入的意思。

3、丁寧語はビジネス会話の基本

「お得意さまからのご注文」のような「お」や「ご」、「そうです→さようでございます」の「さよう」や「ございます」などを丁寧語といいます。丁寧語は敬語と違って相手への敬意を表すものではありませんが、言葉全体の印象を柔らかくし、会話全体をソフトにしますから、ビジネス会話では基本中の基本です。以下、「お（ご）」言葉以外によく使われる丁寧語を取り上げておきます。以下の章に進む前に、最優先で覚えましょう。

普通

普通語

こっち

そっち

あっち

どっち

だれ

どこ

いくら

ちょっと

ほんとうに

すぐ

わたし

あなた

みんな

ご主人

奥【おく】さん

手紙【てがみ】

今度【こんど】

丁寧

郑重語

こちら

そちら

あちら

どちら

どなたさま

どちら

いかほど

少々【しょうしょう】

誠【まこと】に

早急【さっきゅう】に

わたくし

そちらさま

みなさま

ご主人さま

奥【おく】さま

お手紙【てがみ】

この度【このたび】

3、郑重語是商务会话的根本

“お得意さまからのご注文（客户的订单）”中的“お”和“ご”、“そうです→さようでございます（是这样）”中的“さよう”和“ございます”是郑重语。郑重语和敬语不同，它不是表示对对方的敬意，而是使语言整体的印象柔和委婉，使整个谈话温和近人，因此它是商务会话里基础中的基础。下面列出了除“お（ご）”以外经常使用的郑重语。在进入后面的章节之前，要首先记住。

这边，这位

那边，那位

那边，那位

哪边，哪位

谁，哪位

哪里

多少

稍微，少许

真，实在

马上，立刻

我

你

大家，各位

您丈夫

夫人

信

这次；下次

このあいだ	先日 [せんじつ]	前些日子
いま	ただいま	刚才, 现在
これから	これより	从此以后
さっき	さきほど	刚才
ゆうべ	昨夜 [さくや]	昨晚
おとし	一昨年 [いっさくねん]	前年
去年 [きょねん]	昨年 [さくねん]	去年
おととい	一昨日 [いっさくじつ]	前天
あさって	明後日 [みょうごにち]	后天
昨日 [きのう]	昨日 [さくじつ]	昨天
明日 [あした]	明日 [みょうにち]	明天
今日 [きょう]	本日 [ほんじつ]	今天
さようなら	失礼 [しつれい] します	再见, 告辞
すみません	申 [もう] しわけありません	对不起
すみませんが	恐れ入りますが	不好意思
です	でございます	是……
ですか	でございますか	是……吗
そうです	さようでございます	是这样
いいです	けっこうです	够了, 好的
いいですか	よろしいでしょうか	好吗
どうですか	いかがでございますか	怎么样
あります	ございます	有
ありません	ございません	没有
できません	いたしかねます	不能, 难以
わかりました	かしこまりました	明白了
来てください	お越しただけませんか	敬请光临
	ご足労願えませんか	敬请光临
聞いています	承っております	听说……
伝えます	申し伝えておきます	转达