

第三章

指示と依頼

指示和请求

ここでは上司から部下への指示、あなたから同僚や後輩への依頼の仕方、そのときの受け方、断り方を取り上げます。これらは会社の中では基本会話に属しますが、相手の地位・年齢によって使い分けが生じるので、日本語学習者にとってはやっかいなものです。



本章将列举上司对部下的指示、你向同事和后辈请求的方法以及此时接受和拒绝的方法。这些都属于公司里的基本会话，依对方的地位、年龄的不同而区别使用。因此，这对日语学习者来说比较麻烦。

1、部下への指示の仕方

▶(1) 部下の作業を急がせる

<男性上司から部下へ>

♣ 課長：李君、これ、大至急お願いしたいんだけど、・・・。

李：コピーですね。はい、承知しました。

♣ 課長：十時までにできるかな。

李：はい、二、三十分でできると思います。

♣ 課長：じゃ、よろしく。

<女性上司から部下へ>

♥ 課長：李さん、忙しいところを申し訳ないんだけど。

李：はい、何でしょうか。

♥ 課長：このコピー、十時までにしてもらえない？

李：はい、かしこまりました。

♥ 課長：じゃ、お願い。

▶(2) 部下に仕事を頼む

<男性上司から部下へ>

♣ 課長：李君、実は君にやってもらいたい仕事があるんだけど、・・・。

李：はい、何でしょうか。

♣ 課長：今度の新商品の販売企画を君に任せたいと思っているんだ。どうかな。

李：はい、喜んでやらさせていただきます。

♣ 課長：じゃ、この件は君に任せるから、よろしく頼む。

1、给部下下指示的方法

▶(1) 让部下加快业务进度

<男上司对部下>

科长：小李，请你赶快把它处理一下……

李：复印啊，好吧。

科长：10点以前可以印好吧。

李：是，我想二三十分钟就可以了。

科长：那就拜托了。

<女上司对部下>

科长：小李，正忙的时候有事找你，真抱歉。

李：什么事？

科长：10点以前把这个复印好，行吗？

李：好的。

科长：那就拜托你了。

▶(2) 向部下交代工作

<男上司对部下>

科长：小李，有件工作想请你完成……

李：什么工作？

科长：我想把这次新商品的销售计划交给你来做，怎么样？

李：我很乐意做。

科长：那这件事就交给你了，拜托了。

<女性上司から部下へ>

♥ 課長：李さん、実はあなたにやってもらいたい仕事があるんだけど。

李：はい、何でしょうか。

♥ 課長：今度の新商品の販売企画をあなたに任せたいと思っているんだけど、どう？

李：そんな大役、私に勤まるでしょうか。

♥ 課長：あなたを見込んで、私が頼むのよ。私もできるだけ協力するし、何があっても私が責任をとるから。

李：そこまでおっしゃっていただけるのなら、難しいとは思いますが、私なりに全力を尽くします。

♥ 課長：よろしく頼むわね。

<女上司对部下>

科长：小李，有些工作想请你来完成。

李：什么工作？

科长：我想把这次新商品的销售计划交给你来做，怎么样？

李：那么重要的工作，我能胜任吗？

科长：我对你有信心才拜托你的啊。我也会尽力协助你的，有什么差错的话我来负责。

李：既然您都这么说了，尽管我觉得这个工作有难度，但我还是会尽全力完成的。

科长：那就拜托你了。

◆ 常套表現と解説

① 忙しいところを申し訳ないんだけど。
これ、大至急お願いしたいんだけど。

申し訳ないけど、ちょっと手を貸してもらえる？

② ~て-ください/もらえませんか。

▼ ~て-くれ/くれない?/もらえない?

③ ~て-ほしいんですが/もらいたいんですが。

▼ ~て-ほしいんだけど/もらいたいんだけど。

④ 承知しました/かしこまりました。

はい、喜んでやらさせていただきます。

⑤ そのような大役が私に勤まるでしょうか。
難しいとは思いますが、私なりに全力を尽く

◆ 常规表达和解说

① 正忙的时候拜托你，真抱歉。
这是非常紧急的业务，想拜托你。

对不起，能请你帮一下忙吗？

② 请~/能请你~/吗？

③ 希望你能~/想请你~。

④ 知道了/明白了。

是，我很乐意做。

⑤ 那么重要的工作，我能胜任吗？
尽管觉得有难度，但我还是会尽

します。

- ⑥ この件は君に任せるから、よろしく頼む。
何があっても、私が責任をとる。
私もできるだけ協力するから、ぜひ、がんば
ってくれ。

「～しろ」「～なさい」などの命令の形は、日常生活では家庭の中で親が子供を、教師が学生を叱るときに使うぐらいで、皆さんが社内やビジネスの場で使う機会はほとんどないでしょう。現在では社内で上司が部下に指示するときにも、先ず、①のような前置きと言って、それから依頼や希望の形を使って指示するのが普通です。業務指示の場合、男性上司は「～てくれ」「～てほしい／～てもらいたい」などの▼印の表現を使い、女性上司であれば、「～てくれない？／～てもらえない？」のようにもう少し柔らかい表現を使うことが多いでしょう。なお、▲印はお客や知らない人など、遠慮がいる相手に使う表現で、ビジネス会話ではお客や取引先の人に何かを依頼するときの表現になります。

さて、上司方の指示があったとき、親しい上司であれば「はい、わかりました」でもいいのですが、④のように「はい、承知しました／はい、かしこまりました」と応えるのが会社内であれば基本で、その方が上司から好感を持たれるでしょう。

しかし、困難が予想される指示に対しては、⑤のように「そのような大役が私に勤まるでしょうか」と少し予防線を張って、上司からの「何があっても私が責任をとる」とか、「私もできるだけ協力するから」という言葉を待って、「難しいとは思いますが、私なり

全力的。

- ⑥ 这件事交给你了，拜托了。
有什么情况的话我来负责。
我也会尽力协助你的，一定要好好干。

“～しろ”、“～なさい”等命令形是日常生活中家里父母对孩子、老师对学生训斥时使用的，在公司内或商业场合几乎没有使用的机会。现在在公司里，即使是上级对下级下指示，一般也要先说①这样的开场白，然后用委托和希望的形式下指示。在指示业务的时候，男性上司使用“～てくれ”、“～てほしい／～てもらいたい”等有▼标记的表达方式，女性上司大多使用“～てくれない？／～てもらえない？”这样稍微柔和一点的表达方式。另外，有▲标记的说法用于对客人和陌生人等需要客气的时候，是商务会话中向客人或客户有所请求时的表达方式。

上司下指示的时候，如果是比较亲近的上司也可以用“はい、わかりました（是，明白）”。但是如果是在公司里，基本还是使用④那样的“はい、承知しました／はい、かしこまりました（是，我知道了）”，这种方式能给上司以好感。

不过，对于委任以艰难工作的指示，聪明的办法是先说⑤那样的“そのような大役が私に勤まるでしょうか（那么重要的工作，我能胜任吗？）”来设置一下防线，等上司说了“何があっても私

に全力を尽くします」と答えるのが賢明です。つまり、
そうしておけば、うまくいかなかったときも上司との
共同責任になりますし、これはビジネスマンとしての
知恵です。

が責任をとる(有什么事我负责)”或“私
もできるだけ協力するから(我也会尽
力协助你的)”之后,再回答“難しいと
は思いますが、私なりに全力を尽くし
ます(尽管觉得有些难度,但我还是会
尽力去做)”。也就是说,事先做好这样
的铺垫,当工作进展不顺利的时候,与
上司共负责任,这是身为商务人员的智
慧。

▶(3) 同僚や後輩への依頼

<先輩への依頼>

李 : 先輩、ちょっとお願いがあるんです
が。

♣ 先輩 : 何?

李 : このコピー、僕が課長から頼まれた
んですが、すぐ取引先まで出かせな
くちゃならない急な用事が入って、
それで、申し訳ないんですが、僕の
代わりにこのコピーしていただくわ
けにはいかないでしょうか。

♣ 先輩 : うん、いいよ。で、いつまで?

李 : 課長からは 10 時までにとのことです
た。

♣ 先輩 : うん、わかった。できたら、課長に
届ければいいんだね。

李 : はい、では、よろしくお願ひします。

<同僚への依頼>

李 : Aさん、ちょっと、お願いがあるん
だけど。

▶(3) 请求同事和后辈

<请求前辈>

李 : 前辈, 有点事拜托你。

前辈 : 什么事?

李 : 这是科长让我复印的, 但
是我有急事不得不马上
去客户那里一趟, 所以很
对不起, 能不能请您替我
复印一下?

前辈 : 嗯, 可以啊。那什么时候
交?

李 : 科长说10点以前要印好。

前辈 : 嗯, 明白了。印好以后,
交给科长就行了吧?

李 : 是的, 那就拜托了。

<请求同事>

李 : 小A, 有点事想拜托你。

♥ 同僚：うん、何？

李：このコピー、僕が課長から頼まれたんだけど、すぐ取引先まで出かけなくちゃならない急な用事が入ったんだ。それで、悪いんだけど、僕の代わりにこのコピーしてもらえない？

♥ 同僚：うん、いいわよ。で、いつまで？

李：課長からは10時までにと言われているんだ。

♥ 同僚：うん、わかった。できたら、課長に届ければいいのか。

李：うん、じゃ、よろしく。

<後輩への依頼>

李：A君、悪いんだけど、ちょっと手を貸してもらえる？

♣ 後輩：先輩、なんですか。

李：ちょっと、このコピー、してもらえないか。

♣ 後輩：急ぎですか。

李：うん、大至急お願いしたいんだ。できたら、すぐ僕のところに持ってきて。

♣ 後輩：わかりました。

李：じゃ、よろしく。

同事：嗯，什么事？

李：这是科长让我复印的，可是我有急事要马上去一趟客户那儿。所以不好意思，能不能请你替我复印一下？

同事：嗯，可以啊。那什么时候交？

李：科长说十点以前要印好。

同事：嗯，可以。印好以后交给科长就行了吧？

李：对，那就拜托了。

<请求后辈>

李：A君，不好意思，能不能帮我一下？

后辈：前辈，什么事？

李：能不能帮我复印点东西？

后辈：很急吗？

李：嗯，很急的，印好以后马上拿到我这儿来。

后辈：明白了。

李：那就拜托了。

◆ 常套表現と解説

① 申し訳ないんですが。

▼ 悪いんだけど。

② ちょっと、お願いがあるんですが。

▼ ちょっと、お願いがあるんだけど。

③ ~て-ください/もらえませんか。

▼ ~て-くれ/くれない/もらえない？

◆ 常规表达和解说

① 对不起，不好意思。

② 有点事拜托你。

③ 能不能请你帮我~？

▲ ~て- くださいませんか/いただけませ
んか/いただけないでしょうか。

④ ~て- ほしいんですが/もらいたいんです
が。

▼ ~て- ほしいんだけど/もらいたいんだ
けど。

▲ ~て- いただきたいんですが。

⑤ はい、わかりました。

▼ うん、わかった/うん、いいよ。

誰かに用件を頼むときは、①のように、必ず前置きの言葉をつけるようにしましょう。そうでないと依頼ではなく命令になってしまいます。その際、先輩には無印の表現を使いますが、親しい同僚や後輩には「悪いんだけど」と▼印でかまいません。

また、社内で親しい同僚や後輩に何かを頼むとき、②の▼のように普通体口語のフレンドリーな会話体になりますし、それが自然です。しかし、先輩に対しては「ちょっと、お願いがあるんですが」のように頼むのが原則です。ここが日本語のやっかいなところなのですが、言葉遣いには気をつけないと、「△△は先輩に対する言葉遣いも知らない」と先輩から反感を買うことになります。

<資料>

先輩から嫌われるのはどんな人？

先輩から後輩を見たときの嫌われる後輩のランキングはどうなっているか。「小六チャレンジ・1999・一月号」(株：ベネッセコーポレーション)の別冊付録「中学のぜんぶ」にこんな興味深い統計が出ていました。

- | | |
|-------------|-----|
| 1. あいさつをしない | 41% |
| 2. 敬語を使わない | 29% |
| 3. 凶々しい | 13% |
| 4. いい子ぶりっ子 | 9% |
| 5. こそこそ悪口 | 5% |

④ 想请你帮我~。

⑤ 是，明白了。

请求别人做事时，要先说①那样的开场白。否则就不是请求而是命令了。这时，对前辈要用没有标记的表达方式，而对关系亲密的同事和后辈可以用“悪いんだけど(不好意思)”这样有▼标记的说法。

另外，在公司里委托亲近的同事和后辈时，要用②有▼标记的说法，它是普通口语、朋友式的会话体，比较自然。但是，请求前辈时原则上要说“ちょっと、お願いがあるんですが(有点事拜托你)”。这是日语中比较麻烦的地方，如果不注意措辞，就会招致前辈的反感，认为“△△连对前辈怎么说话都不懂”。

<資料>

招前辈讨厌的是什么样的人？

前辈眼中的令人讨厌的后辈是怎样一个顺序呢？《小学六年级挑战・1999・一月号》(ベネッセコーポレーション股份公司)的另册附录《中学全体》里有这样一段饶有趣味的统计。

- | | |
|-------------|-----|
| 1. 不打招呼 | 41% |
| 2. 不使用敬语 | 29% |
| 3. 厚脸皮 | 13% |
| 4. 装乖 | 9% |
| 5. 嘀嘀咕咕说人坏话 | 5% |

2、指示・依頼の断り方

▶(1) 上司の指示を断る

♣ 課長：今度の新商品の販売企画を君に任せたいと思っているのだが、どうかな。

李：課長、私を指名してくださったことはとてもうれしいのですが、私には荷が重すぎます。もっと適任者を探していただけないでしょうか。

♣ 課長：君ならやれると思うのだが。

李：ありがとうございます。でも、課長や会社にご迷惑を掛けることになってはいけませんから、やはりご辞退させていただきます。

▶(2) 先輩の依頼を断る

♣ 先輩：李君、悪いんだけど、ちょっとこのコピーをしてもらえない？

李：ごめんなさい、先輩。今、急ぎの仕事を抱えているので、・・・。

♣ 先輩：あ、そう。じゃ、他の人に頼むよ。

▶(3) 同僚の依頼を断る

同僚：李さん、悪いんだけど、ちょっとこのコピーをしてもらえない？

李：ごめん。今、急ぎの仕事を抱えてるんだ。

同僚：あ、そう。じゃ、他の人に頼むわ。

2、对指示、请求的拒绝法

▶(1) 拒绝上司的指示

科长：这次新商品的销售计划想让你来完成，怎么样？

李：科长，您指名让我做，我非常高兴，可是对我来说担子过重了些。能不能请您另找一位更合适的人呢？

科长：我认为你是可以做的。

李：谢谢您。可是为了不给科长和公司带来麻烦，您还是别让我做了。

▶(2) 拒绝前辈的请求

前辈：小李，不好意思，能不能给我复印点东西？

李：对不起，前辈。我正忙着急活儿，所以……

前辈：啊，是吗？那我找别人帮忙好了。

▶(3) 拒绝同事的请求

同事：小李，不好意思，能不能帮我复印点东西？

李：对不起，现在我正忙着急活儿呢。

同事：啊，是吗？那我找别人帮忙好了。

◆ 常套表現と解説

- ① すみませんが～ので……。
▼ 悪いけど～んで、……。
▲ 申し訳ありませんが、～ので……。
- ② すみませんが、ちょっと……。
▼ 悪いけど、ちょっと……。
▲ 申し訳ありませんが、ちょっと……。
- ③ 私には荷が重すぎます。
- ④ それは勘弁してください。
他のことならともかく、その件についてはちよつと……。
お気持ちはうれしいのですが、ちよつと……。
- ⑤ 部長のご期待に添える自信がございません。
皆さんの足手まといになっては申し訳ありませんので、……。
会社にご迷惑を掛けることになってはいけませんから、やはりご辞退させていただきます。

一番難しいのが断り方でしょう。「イエス」「ノー」が鮮明な言語圏の方は直截的で、「駄目です／できません」のように、はっきり意志表示することが多いようです。ところがこの言い方は、日本人にはどきっとするほど厳しい拒絶と受け止められてしまいます。そこで、日本人は先ず先輩や上司であれば①の▲印の「申し訳ありませんが、～」、同僚や後輩であれば▼印の「悪いけど、～」などの詫びを言って、それから断らなければならない事情を述べます。そして、日本人は最後まで「駄目です／できません」という言葉を避けて、後は察してもらい方をします。これが「察しの文化」と言われるものですが、「断りの言葉を使わずに断る」のが日本語の特徴です。この「断り方」に失敗すると人間関係を一瞬で壊してしまう恐れが

◆ 常规表达和解说

- ① 对不起，因为……
- ② 对不起，那个……
- ③ 对我来说担子太重了。
- ④ 请您原谅。
要是别的事还好，关于那件事的话有点儿……
您有这份心我很高兴，可是有点儿……
- ⑤ 我没有自信能不负部长的期望。
要是给大家添麻烦的话，我会很过意不去，所以……
因为不想给公司添麻烦，所以还是别让我做吧。

最困难的恐怕是拒绝的方法吧。在“是”与“否”很鲜明的语言圈里，人们大多直截了当地说“駄目です／できません（不行／不能）”，明确地表明自己的意志。可是这种说法，对日本人来说就意味着令人震惊的严厉拒绝。因此，日本人对前辈和上司要先说①中有▲标记的“申し訳ありませんが、～（对不起，……）”，对同事和后辈要先说有▼标记的“悪いけど、～（不好意思，……）”表示一下歉意，然后再陈述不得不拒绝的理由。日本人从头到尾都回避说“駄目です／できません（不行／不能）”，而后说一些请人体谅的话，这被

ありますから、ぜひみなさんに体得していただきたいことの一つです。

なお、②は理由を言いたくないときの断り方ですが、社内での仕事関係の話では、事情や理由を述べる①の言い方が適切です。③は先輩や同僚から何かを頼まれたのですが、他の仕事が重なっていてできないときの言い方です。

④は先輩や目上の人から個人的に何かを頼まれたときに多く使われる断りの表現です。特に「それは勘弁してください」は意味上は「許してください」と同じですが、とても困っているという感情が強く表れます。

⑤は上司から自分が自信を持ってないような仕事上の指示を受けたときの断りの常套表現です。「できないことは引き受けない」というのはビジネスマンのもう一つの鉄則ですから、自分の力で無理だと思ったときははっきり断った方が後で問題が生じません。

称为“体谅的文化”。“不使用拒绝的词语来拒绝”正是日语的特征。因为在这种“拒绝方法”上一旦失败，人际关系就会在瞬间崩溃，所以大家一定要谨记在心。

另外，②是不愿说明理由时的拒绝方法。在公司里关于工作的谈话中，陈述情况和理由的①的说法是比较合适的。③是前辈和同事有求于自己，但因自己有工作在身，不能帮忙时的说法。

④是前辈和上司有个人私事相求时经常使用的拒绝表达方式。特别是“それは勘弁してください”这句话，意思上与“許してください”一样，都表示“请您谅解”，但它可以强烈地表达特别为难的情感。

⑤是上司委派自己做没有把握的工作时拒绝的常用表达方式。因为“不能做的事就不要接下来”是商务人员的另一个铁的准则，因此，在认为靠自己的能力有些勉强时，果断拒绝，以后才不会产生问题。