

## 第四章

# 謝罪と弁明 道歉和申辯

自分のミスで会社に迷惑をかけたときは、上司に対して率直に詫びた方がいい印象を与えます。そして反省の気持ちを伝え、「今後このような失敗はいたしません」と前向きな発言をしましょう。しかし、時には不当な言いがかりであったり、あなた個人の責任ではないとき、相手を納得させる弁明の仕方も心得ておかなければなりません。ここでは、そのような謝罪と弁明の仕方を取り上げます。



由于自己的过失给公司带来麻烦时，向上司坦率道歉，才会给人留下好印象。并且还要表达出反省的心情，积极地保证自己“今后不会犯同样的错误”。但是，有时是无理找碴，而不是你个人的责任时，必须要懂得能够使对方接受的申辩方法。本章列出了一些道歉和申辩的方法。

## 1、謝罪の仕方

### ▶(1) お客の苦情処理

#### <レストランで>

客 : 注文した料理がまだ来ないけど、どうなっているの?もう、30分も待っているのよ。

店員 : 申し訳ございません。すぐお持ちいたします。

・・・(注文の品を運んで)・・・

店員 : お待たせしてしまって、どうも申し訳ございませんでした。

#### <クリーニング屋で>

客 : ここのしみが落ちていないんですが。

店長 : 申し訳ございません。早速洗い直します。

客 : すみませんが、急いでいますので、早めにお願ひできませんか。

店長 : はい、夕方までには必ず仕上げておきますので。

#### <パソコンショップで>

客 : これ、昨日こちらの店で買ったノートパソコンなんですが、どうもCDドライブの調子がよくないんです。

店長 : 誠に申し訳ございません。早速調べてみますので、しばらくお時間をいただけますか。

・・・(店でパソコンを調べる)・・・

店長 : お客様、たいへん申し訳ございませんでした。確かにCDドライブが不良でしたので、直ちにお取り替えいたします。

客 : じゃ、そうしてください。

## 1、道歉的方法

### ▶(1) 处理客户的投诉

#### <在餐馆>

客人 : 点的菜还没上,怎么回事呀?已经等了30分钟了。

店员 : 对不起,马上就送来。

……(端来点的东西)……

店员 : 让您久等了,实在对不起。

#### <在干洗店>

客人 : 这里的污渍没弄下来。

店长 : 对不起,马上给您重新洗。

客人 : 抱歉,我急着用,能不能拜托您快点儿。

店长 : 是,傍晚之前一定给您弄好。

#### <在销售电脑的商店>

客人 : 这是我昨天在店里买的笔记本电脑,可是光驱不太好。

店长 : 真是对不起,马上就给您检查一下,请您稍等一下,好吗?

……(在店里检查电脑)……

店长 : 真是太对不起了,确实是光驱有问题,马上就给您更换。

客人 : 那就拜托了。

店長：どうもご迷惑をおかけしました。

店长：给您添麻烦了。

### ◆ 常套表現と解説

- ① たいへん申し訳ございませんでした。  
申し訳ございません。すぐ、～。  
どうもご迷惑をおかけしました。
- ② 早速調べてみますので、しばらくお時間をいただけますか。  
詳しい内容をお聞かせいただけませんか。  
早速調査いたしまして、改めてこちらからご連絡させていただきます。

お客の苦情に対しては、店側に非がないと思っても、まず、「申し訳ございません」と謝るようにしてください。それが円滑な苦情処理の第一歩となります。苦情の中には調査しなければわからないこともありますから、機器類であればできるだけその場で調べ、そうでない場合は②のような表現を使って、お客の了解を得ることが必要になります。苦情処理の原則は以下のようなものでしょう。

- 1 先ずお詫びの言葉を述べる。
- 2 相手の言い分を十分に聞く。
- 3 言葉遣いは最後まで丁寧に、最後まで冷静に対応する。

### ◆ 常规表达和解说

- ① 真是太对不起。  
对不起，马上～。  
给您添麻烦了。
- ② 马上检查一下，请您稍等一会儿。  
能让我听听详细情况吗？  
我马上查一查，回头再和您联系。

对于客人的投诉，即使认为错不在店家，也要先说“申し訳ございません（真对不起）”来道歉。这是圆满地处理投诉的第一步。处理投诉有时必须调查，如果是机器类的话要尽量当场检查，如果不是则要采用②的说法，必须得到客人的理解。处理投诉的原则如下：

- 1 首先表示歉意。
- 2 认真听取对方的不满。
- 3 措辞自始至终都要礼貌得体，冷静对待。

## ▶(2) 私的なことで詫げる

### <遅刻を詫げる>

♣ 課長：今日もまた遅刻か、いったいどういうつもりなんだ！

李：すみません。事故でJRが遅れたもので……。

♣ 課長：言い訳は見苦しい。そんなにしょつ

## ▶(2) 为个人之故而道歉

### <为迟到而道歉>

科长：今天又迟到了，你到底想怎么着？

李：对不起，是JR（译者注：日本国铁）出故障才晚点了……

科长：理由太不充分了吧。哪有

ちゅうJRで事故があるわけがない  
だろう。

李 : はい、ほんとうに申し訳ありません  
でした。

<失礼を詫びる>

店員 : ちょっと、そこのおじさん、邪魔だ  
からどいてくれない？

♣ 店長 : 馬鹿者！この方を誰だと思ってるん  
だ。本社の白石専務だぞ。

・・・(専務に向かって)・・・  
専務、誠に失礼いたしました。

♣ 専務 : 君はどんな社員教育をしてるんだね。

♣ 店長 : 誠に申し訳ございません。今後この  
ようなことはないようにいたします  
ので。

店員 : 知らないこととは言え、ほんとうに  
失礼いたしました。どうかお許しく  
ださい。

JR 总出故障の道理！

李 : 是，真对不起。

<为失礼而道歉>

店員 : 喂，那位老爷子，您碍事，  
让开点儿好吗？

店長 : 混帳！你以为这位是谁？  
这位是本公司的白石专  
务。

……(面向专务董事)……  
专务董事，真是失礼了。

专务 : 你是怎么教育职员的啊？

店長 : 真对不起，今后一定不让  
这样的事再发生。

店員 : 虽说是不知者不为罪，可  
还是太失礼了。请您一定  
原谅。

◆ 常套表現と解説

- ① (どうも) ごめんなさい。  
▼ ごめん(ね)。
- ② (どうも) すみません。
- ③ (どうも) 申し訳ありません。  
▲ 申し訳ありません/申し訳ございません。
- ④ (どうも) 失礼しました。  
▼ 失礼!  
▲ 失礼いたしました。
- ⑤ 知らないこととはいえ、ほんとうに失礼いた  
しました。
- ⑥ どうかお許してください。

◆ 常规表达和解说

- ① (真) 对不起。
- ② (真) 对不起。
- ③ (实在是) 抱歉。
- ④ (太) 失礼了。
- ⑤ 虽说是不知者不为罪，可还是太  
失礼了。
- ⑥ 请您一定原谅。

親しい同僚や友人には「ごめんなさい」が一番率直なお詫びの言葉になるでしょう。しかし、遅刻や無断欠勤のような個人的なことで上司に謝るときには、「すみません」か「申し訳ありません」が適切です。

④の「どうも失礼しました」は文字通り礼儀を欠いたときに使われる語です。⑤は相手がどのような人か知らず、うっかり失礼な言葉を使ったときの謝り方なので、覚えておきましょう。

对关系亲密的同事和朋友用“ごめんなさい”来道歉是最率直的。但是因迟到或无故缺勤这样的个人问题向上司道歉时，用“すみません”或“申し訳ありません”比较合适。

④的“どうも失礼しました”如字面意思所示，是在失礼时使用的。⑤是不知道对方是什么人，不小心说了失礼的话时道歉的方法，请记住。

### ▶(3) 仕事上の失敗を詫げる

#### <苦情処理の失敗を詫げる>

♥ 課長： どうしてお客と口論するようなことをしたんですか。

李： お客様があまりにご無理なことをおっしゃいましたので、それを私が申し上げたらお客様が感情的になられました。

♥ 課長： クレームをおっしゃるお客様は、冷静さを失っている場合が多いんですから、一々反論したりせず、受け流すようにしなさいと言ってあるでしょ。

李： 申し訳ございません。私も感情的になって、つい言い過ぎてしまいました。

♥ 課長： ここは私が代わりに謝ってきます。

#### <部下の過ちを詫げる>

お客： …… (怒っている) ……

♥ 課長： お客様、担当者が失礼なことを言ったそうで、誠に申し訳ございませんでした。

### ▶(3) 为工作上的失误道歉

#### <对投诉处理失误的道歉>

科长： 为什么和客人争执起来了？

李： 因为客人说了太过分的话，我指出了这一点，客人就感情用事起来。

科长： 我不是说过吗，要求索赔的客人多半是失去了冷静，所以不要一一地反驳他，应付过去就可以了。

李： 对不起，我也有些感情用事，无意中把话说过头了。

科长： 我替你道个歉去。

#### <为部下的过失道歉>

客人： …… (怒火中烧) ……

科长： 真是对不起，听说我的职员说了失礼的话。

お客：こちらではどんな社員教育をなさっているんですか。まるで私が悪いような言い方をするもんだから、・・・。

♥ 課長：お客様に不愉快な思いをさせてしまって、お詫びのしようもございません。本人にも厳しく言うておきますので、ここはどうかお許してください。

<反省の気持ちを表す>

李：私のミスで、課長にご迷惑をおかけして、申し訳ございませんでした。

♥ 課長：二度とこんな失敗はしないことね。

李：はい、弁解の余地もございません。以後気をつけます。

♥ 課長：わかったらいいわ。仕事に戻りなさい。

李：はい。

客人：你们这是怎么教育员工的啊？那话说得好像都是我的错……

科长：给您带来不快，真不知该怎么道歉才好。我已严厉地批评了他，还请您多多包涵。

<表达反省的心情>

李：因我的过失给科长您带来了麻烦，真是抱歉。

科长：不要再犯这样的错误了。

李：是，我知道没有什么好辩解的，以后我一定注意。

科长：明白就好。回去工作吧。

李：是。

◆ 常套表現と解説

- ① 二度とこのような間違いはいたしません。申し訳ございません。以後気をつけます。肝に銘じます。お詫びのしようもございません。弁解の余地もございません。
- ② 私どもの社員がとんだ手違いをしてしまいました。担当者が失礼なことを言ったそうで、誠に申し訳ございませんでした。△△が大変ご迷惑をおかけしました。私の監督不行届で、誠に申し訳ございませんでした。本人にもきつく言うておきますので。お客様に不愉快な思いをさせてしまって、申し訳ございませんでした。

◆ 常规表达和解说

- ① 决不再犯同样的错误。对不起，以后一定注意。一定铭记在心。不知如何道歉才好。无可辩解。
- ② 我们的员工犯了一个无法弥补的过错。听说负责人说了失礼的话，真是对不起。△△给您带来了很大的麻烦。由于我监督不力，真是抱歉。严厉地说过他本人了。给您带来不快，真是对不起。

「ごめんなさい」「すみません」も謝る言葉ですが、ビジネス上の失敗や過ちを謝るときには「申し訳ございません」が一番適切です。自分の非に気がついたら率直に詫びることが肝心で、下手な言い訳はしないで謝ってしまった方が効果的です。その場合は、①のような言い方がありますので、覚えておきましょう。

また、ビジネスの場では部下の失敗を上司が替わりに詫びなければならないことがありますし、上司としての責任をとらなければならないケースもでてきます。その時の言い方が②ですが、謝るだけでなく、部下をフォローする気持ちも忘れないのが上司としての務めでしょう。

尽管“ごめんなさい”、“すみません”也是道歉用语，但是在为商业上的失败或过失而赔礼时使用“申し訳ございません”是最合适的。重要的是，一旦发觉自己的失误就坦率道歉。避免拙劣的辩解才会有好的效果。这时请记住使用①的说法。

另外，在商场上有时上司不得不为部下的过失而代为致歉，有时也会出现上司不得不承担责任的情况。这时应采用②的说法，不光是赔礼，而且不忘平衡部下的情绪也是上司的职责。

## 2、弁明の仕方

### ▶(1) 個人のミスではないとき

♣ 課長：君は○社との契約をB社に取られたことについて、どう責任をとるつもりだ。

李：その件に関して、弁解するつもりはありません。しかし……。

♣ 課長：言い分があればいいたまえ。

李：私としてはできるだけことはしたつもりですが、……。

♣ 課長：しかし、直接の担当者として、君にも詰めの甘さがあったんじゃないか。

李：確かに課長のおっしゃるとおりです。しかし、B社があのような手を打ってくるとは私たちのチームの誰一人予想もできなかったもので、……。

## 2、申辯的方法

### ▶(1) 并非个人过错时

科长：这次与○公司的合同被B公司抢走了，你打算怎么负责？

李：关于这件事，我不打算辩解，可是……

科长：要是有意愿就说出来好了。

李：我自认为把能做的事都做了，可……

科长：但是你作为直接负责人，是不是没盯紧呀？

李：确实如科长所说。不过B公司使出如此手段是我们当中谁也没有想到的，所以……

◆ 課長：う～ん、今回のことは仕方がないが、このことを教訓に、今後はこのような失敗がないよう、くれぐれも気をつけてくれ。

李：はい、今回のことは肝に銘じます。

科长：嗯，这次的事是没办法了，不过要以此为教训，切记以后不要再有同样的失误。

李：是，我一定把这次的事情铭记在心。

## ▶(2) 誤解があるとき

◆ 店長：お客様が「万引き扱いされた」と怒っていらっしゃったが、一体、どんな言い方をしたんだい。

店員：言葉が足りなかったかもしれませんが、私はそんなつもりで言ったのではありません。「お支払いをお忘れのお品がおありではございませんか」とお尋ねしただけです。

◆ 店長：なるほど、言葉の行き違いというわけか。しかしね。そんなときは、お客様が店の外に出るのを待って、言うもんなんだよ。そうすれば相手も言い逃れできないからね。

店員：そこまでは考えが回りませんでした。いい勉強になりました。

## ▶(2) 产生误解时

店长：客人说他“被当作小偷”，很生气。你究竟对他说了什么话？

店员：也许我的解释不够清楚，可是我并没想那么说。我只是问了一句：“您是不是忘记付款了？”

店长：果然如此，是因为语言上的误会。不过，这时候你要等客人出了店再说呀！因为这样一来对方也就无法辩解了。

店员：我没想到那儿。又学了一招。

### ◆ 常套表現と解説

- ① 弁解するつもりはありませんが、……。言い逃れをするつもりはありませんが、……。できるだけことはしたつもりですが、……。そこまでは考えが回りませんでした。
- ② 私の言葉が足りなかったかもしれませんが、……。私の説明不足があったかもしれませんが、……。

### ◆ 常规表达和解说

- ① 我不打算辩解，不过……。我不想逃避责任，可是……。我原以为已经尽力了，不过……。我没想到那儿。
- ② 也许我解释得不够清楚，不过……。也许是我说得不够明白，不过……。



誤解があるように思いますので、説明させていただきます。

弁明にもいろいろなケースが考えられるのですが、ここでは「こうなったのは自分自身の責任だけでなく、他にもっと大きな理由がある」ことや、不可抗力であったことなどを弁明するときの表現を「個人のミスではないとき」で取り上げました。「弁解するつもりはありませんが、・・・」の次に出るのはもちろん弁明の言葉なのですが、相手の「言い分があればいいたまえ」の一言を待って弁明に入るのがテクニックで、そうすれば自分から言い出したのではなく、聞かれたから答えたという形になります。また、「できるだけのことをしたつもりですが」の一言は、もっと大きな要因があることを暗示する弁解のテクニックです。

また、言葉の行き違いによってトラブルが生じたときの言い方が「誤解があるとき」で、一番よく使われるのが「私の言葉が足りなかったかもしれませんが」という言い方です。なお、「そこまでは考えが回りませんでした」は相手を持ち上げ、自分の不勉強を恥じることで、上司の怒りの矛先を交わすテクニックです。これらはビジネスマンの知恵ですから、覚えておいて損はしません。

我想是有些误会，所以请让我解释一下。

申辩也有各种情形，这里在“個人のミスではないとき／并非个人过错时”部分列举出了申辩“事情变成这样不只是我自己的责任，另外还有更大的原因”，或者是发生人力所不可抵抗的事的时候所用的表达方式。“弁解するつもりはありませんが、・・・（我不想申辩，可是……）”后面出现的自然是辩解的话，等着对方说“言い分があればいいたまえ（有原因的话就讲出来）”后再去解释才是一种技巧。这样一来就成了不是自己说出来的，而是你问我才说的。另外，“できるだけのことをしたつもりですが（我自认为能做的都做了，可……）”这句话是暗示着有更大原因的辩解技巧。

因语言上的误会而导致麻烦时的说法，在“誤解があるとき（产生误解时）”部分。最常用的说法是“私の言葉が足りなかったかもしれませんが（也许是我解释得不清楚，但……）”。而且，用“そこまでは考えが回りませんでした（我没想到那儿）”来抬高对方，惭愧于自己的无知，是转移上司愤怒的矛头的技巧。这些都是商务工作者的智慧，所以记住没有坏处。