

第五章

相談とアドバイス 交谈和建议

仕事の相談でもプライベートな問題でも、上司というのは相談されるとうれしいものなので、上手に相談を持ちかけるというのは、ビジネスマンの処世術の一つです。また、相談を受けたとき、どのようにアドバイスできるかでその人の評価も決まってきます。ここではこうした相談とアドバイスの仕方を取り上げます。



不论是工作上的交谈还是私人问题，作为上司有人找自己商量都会感到高兴，恰到好处地与人交谈是商务工作者处世的技巧之一。另外，有人找自己商量的时候，能提出什么样的建议也决定着对方对自己的评价。本章列举的就是这种交谈和建议的方法。

1、仕事上の相談

▶(1) 苦情処理について相談する

- 李 : 退社間際に申し訳ないのですが。
- ♥ 課長 : 何ですか。
- 李 : ただ今、お客様からファックスでこのような苦情が寄せられました。
- ♥ 課長 : ちょっと、見せて。
・・・(読みながら)・・・
至急、調査した方がいいわね。
- 李 : はい。ところが、あいにく担当者が外出中で連絡が取れないんです。どうすればよろしいでしょうか。
- ♥ 課長 : とりあえず、お客様に一両日中に調査の上、お返事を差し上げると連絡しておいてください。

▶(2) 取引先の提案について相談する

- 李 : 課長、10分ほどお時間いただけますか。
- ♣ 課長 : うん、いいよ。何？
- 李 : 実はA社から、このような共同企画の提案がなされたのですが、・・・。
・・・(文書を渡す)・・・
それで、課長のご意見をお聞かせ願いたいと思いまして。
- ♣ 課長 : ちょっと、見せて。
・・・(読みながら)・・・
ふんふん、いい話じゃないか。
- 李 : ええ、私もそう思ったのですが、あちらには上司と相談した上で改めてお返事すると答えておきました。

1、工作上的交谈

▶(1) 处理抱怨的交谈

- 李 : 在正要下班的时候打扰您,真抱歉。
- 科长 : 什么事？
- 李 : 刚才客户来传真发牢骚了。
- 科长 : 让我看一下。
……(一边看)……
赶紧调查一下吧。
- 李 : 是。不过,不凑巧负责这件事的人外出了,无法取得联系。怎么办才好呢？
- 科长 : 暂且先和客户联系一下,说我们会在一两天内查实并给他们答复。

▶(2) 就客户提案的交谈

- 李 : 科长,能给我10分钟左右的时间吗？
- 科长 : 行啊,什么事？
- 李 : A公司提出了这份共同策划的提案……
……(递过文书)……
因此,想听一下科长的意见。
- 科长 : 让我看一下。
……(一边看)……
啊,这提案不错嘛。
- 李 : 嗯,我觉得也是,我已告诉他们说和上司商量后再给他们答复。

▶(3) 社内の人間関係の悩みの相談

李 : 課長、今お時間よろしいでしょうか。

♣ 課長 : いいよ。

李 : 実は社内のことで課長に折り入ってご相談したいことがあるんですが。

♣ 課長 : 何か困っていることがあるのか。

李 : はい。実は、もっと早くご相談すべきだったのですが、〇〇君と〇〇さんが何かにつけて対立し、製品開発チームのまとまりがつかなくなっていて、それで、どうしたらいいか、課長にご相談に伺いました。

♣ 課長 : もう少し、詳しい事情を話してくれないか。

李 : はい。ことのいきさつは……。

◆ 常套表現と解説

- ① 今、お時間よろしいでしょうか。
〇〇分ほど、お時間をいただけますか。
お仕事中を申し訳ないのですが。
お食事中を申し訳ないのですが。
退社間際に申し訳ないのですが。
- ② 実は……(事情)……なのですが、どうすればよろしいでしょうか。
実は……(事情)……なのですが、課長のご意見をお聞かせ願いたいと思っております。
実は、課長に折り入ってご相談したいことがあるんですが。
もっと早くご相談すべきだったのですが。

▶(3) 就公司内部人际关系烦恼的交谈

李 : 科长，现在您有时间吗？

科长 : 有啊。

李 : 其实是想就公司里的事特地来和科长您谈一谈。

科长 : 有什么为难的事吗？

李 : 是的。其实我本应该早点和您谈谈的，〇〇和〇〇一有什么事就对着干，产品开发组无法团结起来，因此想跟您商量一下看看怎么办。

科长 : 能不能再说得详细些？

李 : 好的。事情的经过是……

◆ 常规表达和解说

- ① 现在您有时间吗？
能给我〇〇分钟的时间吗？
打扰您工作，很抱歉。
打扰您进餐，很抱歉。
要下班时打扰您，很抱歉。
- ② 其实事情是……，怎么办才好呢？
其实事情是……，想听一下科长您的意见。
其实有点事特地想和科长您谈一谈。
本应该早点和您商量的。

ここでは上司に仕事に関係することを相談するケースを取り上げました。仕事上の相談でも、プライベートなことの相談でも、相手の都合を尋ねた上で相談を持ちかけます。ですから、①のように前置きの言葉を忘れないようにしてくださいね。特に忙しい相手に相談するときは、「〇〇分ほど、お時間をいただけますか」と、事前にどのくらい時間がかかるかを伝えた方がいいでしょう。

用件を切り出すときは、②のように「実は・・・」と内容に入るのが基本型です。特に「実は折り入ってご相談したいことがあるんですが」は重大な用件の相談に使われます。「折り入って」が使われるのは、プライベートなことであれば、多額の借金や融資の依頼、借金の連帯保証人の依頼、就職のコネの依頼など、負担やリスクが伴う依頼と相場が決まっています。それが社内のことであれば、かなり深刻な事態であることが相手にわかります。また、「もっと早くご相談すべきだったのですが」は自分一人の力ではもう解決できなくなったことを伝える言い方で、経過を詳細に説明して上司の指示を仰ぐ必要に迫られたことを表しています。

这里选取了和上司商谈与工作有关的事情的例子。不论是商量工作上的事还是个人私事，都要在询问对方状况的基础上再展开谈话。因此，请不要忘记像①那样的开场白。特别是和忙人谈话时，最好说“能给我〇〇分钟的时间吗”，事先把需要的时间告诉对方。

把话挑明时，基本上是用②的“実は・・・（其实……）”进入正题。尤其是在谈重要事情时要用“実は折り入ってご相談したいことがあるんですが（其实有事特地想和您商量一下）”。使用“折り入って（特地）”的时候，如果是私事，则必定会伴随着责任、带风险的请求和交易。比如请求大额的借款和融资，请求做借贷的连带保证人，请求托关系就职等等。如果是公司里的事，则会让对方明白事态相当严重。另外“もっと早くご相談すべきだったのですが（本该早点和您商量的……）”是告诉对方以自己一人之力已不能解决问题的说法，表达了希望详细说明经过，得到上司指示的迫切愿望。

2、プライベートな相談

▶(1) 相談する

<先輩に相談する>

李：ぜひ、先輩に聞いていただきたいことがあるんですが、……。

♣先輩：いいけど、何？

李：先輩だけにご相談したい個人的なこ

2、私事交談

▶(1) 交談

<和前辈交談>

李：我有些事想请教前辈……

前辈：好啊，什么事？

李：想只和前辈您谈谈个人

となので、ここではちょっと、・・・。

♠ 先輩：わかった。じゃ、仕事が終わってからどこかへ行こう。

李：お願いします。

<上司に相談する>

李：課長、個人的な相談事があるんですが、今晚、お時間いただけませんか。

♡ 課長：いいわよ。じゃ、仕事が終わってから、どこかゆつくり話せるところにいきましょう。

李：ありがとうございます。

私事、在这里有点儿……

前辈：明白了，那工作结束后到哪儿去聊聊吧。

李：拜托了。

<和上司交谈>

李：科长，有些私事想和您谈谈，今晚可以占用您一点时间吗？

科长：好啊。那工作结束后，我们找个地方慢慢谈吧。

李：谢谢您。

▶(2) 相談を受ける

<悩みごとを聞く>

♡ 同僚：李さん、今、ちょっといい？

李：いいよ。どうしたの。

♡ 同僚：ちょっと、悩んでいることがあって、それで……

李：わかった。僕でよければ、相談に乗るよ。何でも言って。

♡ 同僚：ここじゃ、ちょっと……

李：じゃ、喫茶店にコーヒーでも飲みに行こうか。

・・・(喫茶店で)・・・

李：それで、何かあったの？

♡ 同僚：うん、実は人事課のAさんから結婚を申し込まれちゃったんだけど、悩んでるんだ。

李：好きじゃないの？それとも、何か問題があるの？

▶(2) 同意交谈

<倾听烦恼事>

同事：小李，现在打扰一下可以吗？

李：好啊。怎么了？

同事：有点儿烦心的事，因此……

李：明白了。如果我可以的话，咱们就聊一聊，有什么话尽管讲好了。

同事：在这儿有点……

李：那么，去咖啡店喝杯咖啡什么的怎么样？……(在咖啡店)……

李：出什么事了？

同事：嗯，其实是人事科的小A向我求婚了。我很苦恼。

李：是不喜欢吗？还是有什么问题？

♥ 同僚：嫌いじゃないんだけど、彼、結婚したら会社を辞めて家にいて欲しいというの。でも、私、働き続けたいし、……。

<同僚を励ます>

♣ 同僚：今夜、時間空いてる？

李：うん、空いてるけど、何？

♣ 同僚：君に相談に乗ってもらいたいことがあるんだ。

李：うん、いいよ。

……(二人飲み屋で)……

♣ 同僚：この前、あんな大きなミスをしちゃって、みんなにもあわせる顔がないよ。

李：済んでしまったことは仕方がないじゃないか。

♣ 同僚：でも、すっかり自信をなくしちゃったよ。それに、会社にも迷惑を掛けちゃったし、それで、もう会社を辞めようかと思って。

李：君らしくないぜ。次がんばればいいじゃないか。会社を辞めても何の解決にもならないじゃないか。

♣ 同僚：それはそうなんだけど、でも、……。

李：誰にでも失敗はあるよ。とにかく今日は嫌なことは忘れて飲もう。

同事：倒是不讨厌，可是他说希望我结婚后辞职在家。可我想继续工作……

<鼓励同事>

同事：今晚有空吗？

李：嗯，有空，什么事？

同事：有点事想和你聊聊。

李：嗯，好啊。

……(二人在酒馆里)……

同事：上次我出了那么大的错，真是没脸面对大家啊。

李：已经过去的事，就让它过去吧。

同事：可是，我已经完全没了自信啊。而且还给公司带来了麻烦，所以我在想要不要辞职呢。

李：这可不像你啊。下次再努一把力不就好了吗？就算你辞了职也不能解决什么问题呀。

同事：话是这么说呀，可是……

李：谁都有失败的时候啊。总之今天把不愉快的事都忘掉，痛痛快快地喝一杯吧！

◆ 常套表現と解説

- ① 今、時間空いてる？
今、ちょっといい？
今、忙しい？
- ② ちょっと困ったことがあって、それで……。
ちょっと悩んでいることがあって、それで……。
相談したいことがあるんだけど、……。
相談に乗ってもらいたいことがあるんだけど、……。
ぜひ、△△さんに聞いていただきたいことがあるんですが、……。
ぜひ、△△さんに相談に乗っていただきたいことがあるんですが、……。
課長、個人的にご相談したいことがあるんですが、今晚、お時間いただけませんか。
- ③ 気にするなよ。
気にするほどのことじゃないよ。
くよくよしたって仕方がないよ。
済んでしまったことは仕方がないよ。
誰にでも失敗はあるよ。
次にがんばればいいじゃないか。
君らしくないよ。

ここではプライベートなことを相談する例を取り上げました。親しい友人であれば、①のように前置きの言葉で相手の都合を尋ね、率直に相談すればいいでしょう。個人的な悩み事の場合、相談を受けたものは励ましたり慰めたりすることになりますが、日本人がよく使う励ましの言葉を③に挙げておきました。

◆ 常规表达和解说

- ① 现在有时间吗？
现在打扰一下可以吗？
这会儿忙吗？
- ② 有点儿为难的事，所以……
有点儿烦恼的事，所以……
有事儿想和你聊聊……
我有点儿事想和您商量商量……
我有事一定要说给△△您听听，……
我有事想同△△谈谈……
- 科长，有点儿私事想和您单独谈谈，今晚您有时间吗？
- ③ 不要介意啊。
这种事用不着往心里去啊。
总放在心上也没用呀。
过去的事就让它过去吧。
谁都有失败的时候啊。
下次努力不就行了吗？
这可不像你啊。

此处列出的是谈私事的例子。如果是亲密的朋友，先用①那样的开场白询问对方的状况，然后倾心交谈就可以了。商量个人的烦恼事的时候，接受对方倾诉的一方要对其进行鼓励和安慰，日本人经常使用的鼓励用语已经列在③里了。

上司にプライベートなことを相談する場合は、「個人的にご相談したいことがあるんですが、今晚、お時間いただけませんか」のように言って、時間を作ってもらいたいでしょう。なお、「ぜひ、△△さんに聞いていただきたい（≠相談に乗っていただきたい）ことがあるんですが、・・・」は、「あなたにしか相談できる人はいません」という気持ちが表れる表現なので、特定の人に何かを相談するときには効果的でしょう。

和上司商量私事的时候，说上一句“个人的にご相談したいことがあるんですが、今晚、お時間いただけませんか（有件事想同您单独谈谈，今晚能占用您一点时间吗？）”，然后约好时间就可以了。另外，像“ぜひ、△△さんに聞いていただきたい（≠相談に乗っていただきたい）ことがあるんですが、・・・（一定想请△△您听一听）”这样的表达方式，体现了“あなたにしか相談できる人はいません（只能找你一个人商量）”的心情，这在和特定的人商量事情时很有效。

3、客からの相談

▶(1) 客の希望を尋ねる

店員：いらっしゃいませ。

客：娘の高校進学のお祝いにパソコンを買ってやりたいと思っているんですが、適当なものはありませんか。

店員：娘さんは今度高校一年生になられるんですか。おめでとうございます。あ、それで、ご予算はいかほどでございましょうか。

客：できれば、20万円程度で抑えたいんですが、・・・。

店員：何かご希望の機種がございますか。

客：子供部屋が狭いので、大きいパソコンを置くスペースがないんです。

店員：でしたら、ノートブック型のパソコンがよろしいでしょうね。持ち運びにも便利です。

3、与客人交谈

▶(1) 询问客人的希望

店員：欢迎光临。

客人：为了祝贺我女儿考上高中，我想买台电脑送给她，有合适的吗？

店員：令媛成为高中一年级的学生了，恭喜您。请问您的预算是多少呢？

客人：可能的话，我想控制在20万日元左右。

店員：您对机型有什么要求吗？

客人：孩子的房间比较小，没有放大电脑的空间。

店員：要是这样，笔记本电脑就很合适，而且携带也方便。

客：じゃ、そのパソコンを見せてください。

店員：はい、では、こちらにどうぞ。

客人：那么，请给我看一下那种电脑。

店员：好的，请您到这边儿来。

▶(2) 商品の紹介

店員：ご予算から申しますと、この二種類の機種がお勧めですが、いかがでしょうか。

客：値段はあまり変わらないようですが、二つはどう違うんですか。

店員：一番の違いは処理速度です。こちらの方がマシンの性能としては上になります。

客：じゃ、どうして値段がほぼ同じなんですか。

店員：はい、こちらは性能はやや劣りますが、ワープロ、インターネット、メールといった普段よく使うソフトがセットでついていて、買って帰ったその日から、すぐお使いになれます。

客：なるほど。

▶(3) アドバイス

店員：失礼ですが、娘さんは今までパソコンをお使いになったことがおありですか。

客：いいえ、初めてです。

店員：でしたら、私はソフトがセットの方がよろしいかと思いますが、それに、別にソフトを買うとなると、結局、お高くついてしまいますから。

客：確かにそうですね。でも、性能の差

▶(2) 介绍商品

店员：根据您的预算，向您推荐这两种机型，您觉得怎么样？

客人：价钱看起来差不多，这两种之间有什么区别呢？

店员：最大的区别在于处理速度。这一款在机器性能上比较好。

客人：那么为什么价格大致相同呢？

店员：是这样的，这种在性能上稍稍逊色，但是附带成套的文字处理、因特网、电子邮件等平时常用的软件，买回去的当天就可以使用。

客人：噢，原来如此。

▶(3) 建议

店员：对不起，请问您女儿以前使用过电脑吗？

客人：没有，是第一次。

店员：这样的话，我觉得附带成套软件的比较合适。而且，另外购买软件的话，结果会花费更多。

客人：确实如此啊。可是，我很

が気になりますねえ。

店員：あのう、最近のパソコンは性能が高くなっていますから、実際使ってみて、それほど差を感じることはございません。ちょっと、ご覧になってください。

・・・(二つのパソコンで、実際にメールソフトを動かしてみる)・・・

このように、ほとんど差はございません。

客：確かに。

店員：店員の私が申し上げるのもなんですが、最近では毎年新機種が出て、性能がよくなるばかりか、お値段も安くなる傾向があります。ですから、入門機として、あまり高い機種をお買いになるのはお勧めできません。

客：いやあ、これはご親切にどうも。じゃ、こちらのソフトつきの機種にします。

店員：どうもありがとうございました。これ、私の名刺ですが、使っている上で何か問題がございましたら、こちらにお電話ください。

在意性能上の差別。

店員：最近电脑的性能不断提高，实际使用起来，不会感到那么大的差别。请您看一下。

……(用两台电脑实际操作电子邮件)……

您看，几乎没有什么差别。

客人：的确如此。

店員：作为店员我想对您说，最近每年都出新款，不仅性能越来越好，价格也呈现下降趋势。因此，作为入门使用，我不推荐您购买太贵的机型。

客人：啊，谢谢您这么为我着想。那么，就买这种附送软件的机型吧。

店員：非常感谢。这是我的名片，使用时如果有什么问题，请给我打电话。

これはかなり忠実にあるパソコンショップでのやりとりを再現したものです。最近のお客は目が肥えていますし、情報も持っていますから、やみくもに売り込もうとするよりも、＜アドバイス＞の会話のように、お客の立場に立ってアドバイスの方が好感を持たれますし、また売り上げも伸びるでしょう。また、単に店としてのアフターサービスではなく、個人としてもアフターサービスをする店員が増えています。そうすれば、店員個人とお客との信頼関係が生まれ、客が客を紹介す

这里相当忠实地再现了在某家电脑商店交谈的场面。最近的顾客很有眼力，信息也灵通，所以与其不管不顾地推销产品，不如像“建议”部分中的会话那样，站在顾客的立场上提点建议，这样既能赢得好感，又能增加销售额。另外，不单单是商店的售后服务，作为个人也提供售后服务的店员正在增加。这样，店员个人和顾客之间便产生了信赖关系，顾客还会介绍顾客，销

ると売り上げ増につながっていきます。これは、あらゆるビジネスの世界に共通して言えることではないでしょうか。この会話例、参考になりましたか。

售額也将随之上升。这不就是所有商务世界的共通之处吗？这个会话例子给您参考了吗？

