

第七章

受付での応対 在接待室的应对

この章ではあなたが会社を訪問した時を想定して、受付で交わされる会話を中心に取り上げました。なお、受付上の応対の仕方は、ほとんどマニュアルどおりなので、そのまま覚えて使った方がいいでしょう。



本章是以假设你去访问某公司时在接待处的会话为中心设置的。接待上的应对方法大都是约定俗成的，所以最好照书背下来使用。

1、面会を申し込む

▶(1) アポイントがある場合

受付：いらっしゃいませ。どちら様でしょうか。

李：〇社の李と申します。営業二課の佐藤さんと三時にお約束しているのですが。

受付：〇社の李様でございますね。お待ち申し上げておりました。

▶(2) アポイントがない場合

受付：いらっしゃいませ。どちら様でしょうか。

李：お忙しいところを恐れ入ります。私、〇社の李と申します。お約束はないのですが、営業二課の佐藤さんがおいででしたら、お目にかかりたいのですが……。

受付：どのようなご用件でしょうか。

李：あのう、先日ご相談した件で、至急ご連絡したいことがございまして。

受付：かしこまりました。お取り次ぎいたしますので、少々お待ちいただけますか。

李：はい、よろしく願いいたします。

1、申请会面

▶(1) 有预约时

接待员：欢迎光临。请问您是哪位？

李：我是〇公司的，我姓李。我和营业二科的佐藤先生约好三点钟见面。

接待员：是〇公司的李先生吧，恭候光临。

▶(2) 没有预约时

接待员：欢迎光临。请问您是哪位？

李：百忙之中打扰您了。我是〇公司的，我姓李。没有事先预约，如果营业二科的佐藤先生在的话，我想拜见一下……

接待员：请问您有什么事吗？

李：是前些天商谈过的事情，有些事想尽快联系一下。

接待员：知道了。这就给您转达，请稍等。

李：好的，拜托了。

◆ 常套表現と解説

① いらっしゃいませ、どちら様でしょうか。
〇〇社の△△様でございますね。お待ち申し上げておりました。

② お忙しいところを恐れ入ります。

突然お伺いして、誠に恐縮なのですが。

③ 〇〇課の△△さんがおいででしたら、お目にかかりたいのですが。

〇〇の件で、至急お目にかかりたいのですが。

④ どのようなご用件でしょうか。

お取り次ぎいたしますので、少々お待ちいただけますか。

どうぞ、こちらでお待ちください。

この会話例は会社を訪問したときに受付で交わされる会話の定型と言ってもいいものです。受付の対応で会社のイメージが決まりますから、アポイントのないお客に対しても、まず「いらっしゃいませ」と愛想良く歓迎し、続いて名前、用件の順に尋ねるようにしましょう。

一方、アポイントなしで訪問したときは、②のように「お忙しいところを恐れ入ります」とか「突然お伺いして、誠に恐縮なのですが」などと非礼を詫びてから、用件を切り出すようにしましょう。しかし、緊急の場合でもない限り、アポイントなしで面会を申し込むことはビジネスの世界では避けなければならないことです。

◆ 常规表达和解说

① 欢迎光临，请问您是哪一位？
是〇〇公司的△△先生吧，恭候光临。

② 在百忙之中打扰您，很不好意思。

突然来访，实在抱歉。

③ 如果〇〇科的△△先生在的话，我想拜见一下。

是〇〇事，想马上见他一面。

④ 您有什么事情？

我这就转达，请稍等一下。

请在这里稍候。

这些会话例子可以说是访问公司时在接待室交谈中使用的固定说法。接待的应对方式反映了一个公司的形象，所以即便是对没有预约的客人也要热情地说“いらっしゃいませ（欢迎光临）”来亲切接待，接着按顺序询问姓名和来意。

另外，在无约而访时，要使用②中的“お忙しいところを恐れ入ります（在百忙之中打扰您，不好意思）”或“突然お伺いして、誠に恐縮なのですが（突然来访，实在抱歉）”等句先为失礼而道歉，再表明来意。然而，只要不是十万火急，在商界中必须避免无约而访。

2、来客を待たせる

▶(1) 待合室で待たせる

受付：佐藤はまもなくまいりますので、どうぞ、あちらにおかけになってお待ちください。

李：ありがとうございます。

▶(2) 応接室で待たせる

受付：それでは、応接室にご案内いたします。どうぞ、こちらへ。

李：ありがとうございます。
・・・(応接室のドアを開けて)・・・

受付：佐藤はただ今まいりますので、どうぞこちらにおかけになってお待ちください。

・・・(係の女子社員がお茶を持ってくる)・・・

社員：あのう、粗茶ですが、どうぞ。

李：どうぞ、おかまいなく。

◆ 常套表現と解説

- ① どうぞ、こちらでお待ちください。
どうぞ、あちらにおかけになってお待ちください。
申し訳ございませんが、あちらで少々お待ちいただけますか。
- ② それでは(応接室/社長室・・・)にご案内いたします。
△△はただ今まいりますので、少々お待ちください。
係の者がすぐまいりますので、こちらで少々お待ちくださいませ。
- ③ 粗茶ですが、どうぞ。

2、请来客等候

▶(1) 请来客在候客室等候

接待员：佐藤马上就来，请到那边坐下等候。

李：谢谢。

▶(2) 请来客在会客室等候

接待员：那么，我带您去会客室。请跟我来。

李：谢谢。
……(打开会客室的门)……

接待员：佐藤马上就来，请您坐在这里等候。

……(主管女职员端来了茶)……

接待员：请用茶。

李：请别张罗。

◆ 常规表达和解说

- ① 请在这边等候。
请到那边坐下等候。
对不起，请到那边稍等一下。
- ② 那么，我带您去(接待室/经理室……)。
△△马上就来，请稍等一下。
主管人员马上就来，请在此稍候。
- ③ 请用茶。

- ④ どうぞ、おかまいなく。
お気遣いは無用に願います。

①の「どうぞこちらでお待ちください」は来客に椅子などを勧めながら言う言い方ですが、下の二つの言い方は受付から見える待合室で待ってもらったときの言い方です。

ただし、重要な来客については、次のように応接室に案内して待ってもらえることが多くなるでしょう。それが②ですが、通常はその後で係の女子社員がお茶などを持って来ることが多いので、そのときの「どうぞ、おかまいなく」「どうもありがとうございます」など、丁寧にお礼を言いましょ。

- ④ 请别张罗。
请别费心。

①中的“どうぞこちらでお待ちください（请在这边稍候）”是劝客人坐下来等候的说法，下面的两种说法是请客人到从接待处能望见的会客室等候时的说法。

但是，对于重要的来客，大多是带客人到接待室请其等候。这正是②的用法，通常这之后都会有主管女职员端上茶来，这时要用“どうぞ、おかまいなく（请别张罗）”，“どうもありがとうございます（谢谢）”等用语郑重地致谢。

3、担当が出られない時

▶(1) 担当が不在

受付：ただ今連絡を取りましたが、あいにく佐藤は外出しております。いかがいたしましょうか。

李：そうですか。あのう、何時ごろお戻りになられるでしょうか。

受付：昼過ぎには戻ってくるとのことでしたが、はっきりしたことは申せません。もし、伝言でよろしければ、おうかがいいたしておきますが。

李：では、〇社の李が来たとお伝えいただけませんか。

受付：かしこまりました。お名刺をちょうだいできますか。

3、负责人不能出面时

▶(1) 负责人不在

接待員：刚刚联系了一下，不巧佐藤外出了。您看我们能为您做些什么呢？

李：是吗？那么，他什么时候能回来呢？

接待員：说是过了中午才能回来，具体的我也说不清楚。如果可以代为转告的话，我想问一下。

李：那么，请您转告他说〇公司的小李来过。

接待員：知道了。能给一张您的名片吗？

▶(2) 代理を呼ぶ

受付：あいにく佐藤は席を外しております。
代わりの者でよろしければ、同じ課
の者をお呼びいたしますが。

李：そうですか。では、申し訳ござい
ませんが、そうしていただけないでし
ょうか。

受付：かしこまりました。早速連絡を取り
ますので、今しばらくお待ちくださ
い。

・・・(代理の者が来る)・・・

白石：どうもお待たせいたしました。同じ
課の白石と申します。もし、私でわ
かることでしたら、承りますが。

李：ありがとうございます。実は〇〇の
件で・・・。

▶(2) 找代理

接待員：不巧佐藤现在不在。
如果别人也可以的话，
我帮您叫一下他同科
室的人。

李：是吗？那么，麻烦您
帮我叫一下吧。

接待員：好的。我这就联系，请
稍候片刻。

……(代理来了)……

白石：让您久等了。我是同
科室的白石。如果是我
知道的事我愿意恭听。

李：谢谢。其实是有关〇
〇的事……

▶(3) 先客がいたとき

受付：あいにく佐藤は先客がございまして、
今少々時間がかかるとのこと
ですが、いかがいたしましょうか。

李：そうですか。では、それまで待たせ
ていただいてもよろしいでし
ょうか。

受付：はい、けっこうです。その旨、佐藤
に伝えておきますので、どうぞこ
ちらでお待ちください。ただ今、お茶
を持ってまいります。

李：あっ、お気遣いは無用に願います。

▶(3) 有先到的客人时

接待員：真不巧，佐藤现在有
客人，可能需要些时
间。您看我能为您做
些什么呢？

李：是吗？那么，在此之
前我可以等他吗？

接待員：可以。我会把您的意思
转告给佐藤的，请到这
边来等候。这就给您
端茶来。

李：请不要费心。

◆ 常套表現と解説

① あいにく△△は外出しておりますが、いかがいたしましょうか。

あいにく△△は会議中でございますが、いかがいたしましょうか。

あいにく△△は席を外しておりますが、いかがいたしましょうか。

あいにく△△は先客がございまして、今少々時間がかかりますが。

② もし伝言でよろしければ、おうかがいしますが。

私でわかることであれば、承りますが。

代替りの者でよろしければ、同じ課の別の者をお呼びいたしますが。

③ お名刺をちょうだいできますか。

お名刺をいただけますでしょうか。

④ それまで待たせていただいてもよろしいでしょうか。

お気遣いは無用に願います。

これはアポイントのない来客があったときに生じがちなことですが、担当者が不在か何かの用事で接客に出られないときの対応です。①は事情を述べて、「いかがいたしましょうか」とお客の判断を待つ言い方で、一番丁寧な対応になります。

②は本人の代わりに伝言を受けたり、代理の者を呼ぶときの言い方です。なお、アポイントのない来客には担当者への連絡に名刺が必要になりますから、③のように言って、忘れず名刺をもらっておきましょう。

◆ 常规表达和解说

① 不巧△△外出了，您看我能为您做些什么呢？

不巧△△正在开会，您看我能为您做些什么呢？

不巧△△现在不在，您看我能为您做些什么呢？

不巧△△有客人在，还需要点时间。

② 如果可以代为转告的话，我想问一下。

如果是我知道的事，我愿意恭听。

别人也可以的话，我帮您叫一下同科室的其他人。

③ 能给一张您的名片吗？

给一张名片，好吗？

④ 在此之前我可以等他吗？

请别费心。

这些会话常发生在来客没有预约的时候，是负责人要么不在，要么正在接待客人时的应对。①是先说明情况，然后再用“いかがいたしましょうか（您看我能为您做些什么）”这样的说法来等候客人的判断，这是最礼貌的接待方法。

②是为当事人带话，或是叫代理人时的说法。对于没有预约的来客，需要用名片和负责人联系，所以不要忘记用③中的用语来索要对方的名片。

4、面会を断るとき

▶(1) 外出を理由に断る

受付：あいにく佐藤は外出しております。

李：いつ頃お戻りになられるでしょうか。

受付：申し訳ございませんが、こちらではよくわかりません。後日、日を改めてお越しいただくわけにはいかないでしょうか。

李：そうですか。では、近日中にまたおうかがいいたします。

▶(2) 忙しいことを理由に断る

受付：ただ今、社内が取り込んでおりますので、誠に申し訳ございませんが、佐藤も手が離せない状態でございます。

李：そうですか。

受付：せっかくおいでくださったのに、申し訳ございません。

李：では、佐藤さんにはよろしくお伝えください。では、失礼します。

▶(3) 規則を理由に断る

受付：誠に申し訳ございませんが、当社ではお約束のない方のお取り次ぎはできないことになっております。

李：そうですか。

受付：申し訳ございません。

4、拒绝见面时

▶(1) 以外出为理由拒绝

接待员：不巧，佐藤先生外出了。

李：请问他什么时候能回来？

接待员：对不起，我不太清楚。能不能请您改天再来？

李：是吗？那我这几天再来拜访。

▶(2) 以繁忙为理由拒绝

接待员：非常抱歉，现在公司里忙得不可开交，佐藤先生也脱不开身。

李：是吗？

接待员：您好不容易来了一趟，实在是对不起。

李：那么，请向佐藤先生问好。我就告辞了。

▶(3) 以规定为理由拒绝

接待员：实在抱歉，本公司规定不能接待没有预约的客人。

李：是吗？

接待员：对不起。

◆ 常套表現と解説

- ① 後日、日を改めてお越しいただくわけにはいかないでしょうか。
誠に申し訳ございませんが、ただ今、社内が取り込んでおります。
- ② 誠に申し訳ございませんが、当社ではお約束のない方のお取り次ぎはできないことになっております。
- ③ せっかくおいでくださったのに、申し訳ございません。

これらはアポイントのない来客からの面会の申し出を断るときによく使われる表現です。①の「後日、日を改めてお越しいただくわけにはいかないでしょうか」は婉曲な断りの表現ですが、「社内を取り込んでおります」も、忙しいことを理由に「会いたくない」ということを婉曲に伝えている場合もあります。

②はアポイントのない面会は受け付けないと規則を理由に断る例ですが、これは門前払いの時にも使われる表現で、有無を言わせぬ断りになります。しかし、どのような場合であっても、③の「せっかくおいでくださったのに、申し訳ございません」の一言を付け加えるようにしましょう。これで印象がずいぶんやわらぎます。

◆ 常规表达和解说

- ① 能否请您改日再来呢？
实在抱歉，现在公司里忙得不可开交。
- ② 实在抱歉，我们公司规定不能接待没有预约的客人。
- ③ 好不容易来一趟，真对不起。

这些是拒绝无约而来的客人要求见面时常用的表达方式。①中的“後日、日を改めてお越しいただくわけにはいかないでしょうか（能否请您改日再来）”是很委婉的拒绝方式。“社内を取り込んでおります（现在公司里忙得不可开交）”也是以忙为由委婉地表达“会いたくない（不想会见）”之意。

②是以没有预约就不能安排见面的规定为理由来拒绝的例子。这也用于给人吃闭门羹时，不容分说地拒绝。但是，无论在什么情况下都需要加上一句③中的“せっかくおいでくださったのに、申し訳ございません（好不容易来一趟，真对不起）”。这给人一种柔和的感觉。