

第八章

応接室での応対 会客室里的接待

ここで取り上げるのは、応接室で本格的な商談に入る前の応答例と、アポイントの取り方、商談が終わった後の基本会話例です。具体的な商談の進め方は第9章で取り上げてありますが、特にビジネスでは別れ際の言葉が大切になりますので、ぜひマスターしてください。



本章列举的是在会客室进入正式洽谈之前的接待例和预约的方法，以及洽谈结束后的基本会话例。洽谈的具体推进方法将在第九章中涉及。尤其是在商务中，告别用语很重要，所以请务必掌握。

1、応接室での対応の仕方

▶(1) アポイントがある来客への対応

担当者：お待たせしてどうも申し訳ありませんでした。

李：いいえ、お忙しそうで。

担当者：ええ、まあ。早速ですが、用件を先に済ませてしましましょう。

李：そうですね。実は貴社の案を検討させていただいたのですが、……。

▶(2) 来社を要請した来客への対応

担当者：お呼び立てして、どうも申し訳ありませんでした。

李：いえ、私も近くまで来るついがありましたから。それで何か急なご用件とのことでしたが、……。

担当者：ええ、かいつまんで申し上げますと、……。

▶(3) アポイントがない来客への対応

担当者：お待たせしてどうも申し訳ありませんでした。営業二課の佐藤です。

李：どうもお忙しいところを突然お邪魔いたしまして、申し訳ありませんでした。私、○社で営業を担当しております李と申します。
……(名刺交換がされる)……

担当者：あのう、誠に申し訳ございませんが、少し仕事に取り込んでいるもので、手短にご用件をお願いでき

1、会客室里的接待方法

▶(1) 对有约来客的接待

负责人：实在抱歉，让您久等了。

李：哪里。好像很忙啊。

负责人：是的。言归正传，先解决您的事情吧。

李：好啊。实际上，我们已经讨论了贵公司的提案……

▶(2) 对邀请来公司的客人的接待

负责人：劳您大驾，非常抱歉。

李：哪里，我也正好顺便来附近。您说有要紧的事……

负责人：是呀，扼要地说就是……

▶(3) 对无约来客的接待

负责人：让您久等了，非常抱歉。我是营业二科的佐藤。

李：在百忙之中突然打扰您，实在抱歉。我是○公司负责营业的，我姓李。

……(交换名片)……

负责人：实在抱歉，由于工作很忙，所以能否请您简要地说明一下来意呢？

ませんか。

李 : はい、実はこの度当社が開発いたしました〇〇(商品名)の件で、お取引し願えないかと伺った次第です。

李 : 好的。实际上,上次我们公司开发了〇〇(商品名),我想问一下能否和贵公司联手做。

▶(4) 面識のない来客への応対

担当者 : お待たせしてどうも申し訳ありませんでした。営業二課の佐藤です。

李 : どうもお忙しいところを突然お邪魔いたしまして、申し訳ありません。私、〇社で営業を担当しております李と申します。貴社の営業一課にいらっしゃる〇〇さんには、いつもお世話になっています。

担当者 : えっ?〇〇とお知り合いでしたか。これはどうも失礼しました。それで、今日わざわざお越しくくださったのは、どのようなご用件で?

李 : 実は、私、貴社の担当として新しく配属されましたので、ご挨拶かたがたお伺いしました。

担当者 : これはどうもご丁寧に。

▶(4) 对陌生来客的接待

负责人 : 很抱歉让您久等了。我是营业二科的佐藤。

李 : 在百忙之中突然打扰您,实在抱歉。我姓李,主管〇公司的营业。承蒙贵公司营业一科〇〇先生的长期关照。

负责人 : 嗯?您和〇〇是熟人呀。实在太失礼了。那么,今天特地来访,有何贵干呢?

李 : 其实,我新近被委派负责贵公司的业务,因此特地来拜访各位。

负责人 : 谢谢您,您太周到了。

◆ 常套表現と解説

① お待たせして、どうも申し訳ありませんでした。

お呼び立てして、どうも申し訳ありませんでした。

わざわざご足労いただき、どうも申し訳ありませんでした。

② どのようなご用件でしょうか。

手短にご用件をお願いできませんか。

◆ 常规表达和解说

① 让您久等了,实在抱歉。

劳您大驾,实在抱歉。

让您特地跑一趟,实在抱歉。

② 您有什么事情?

请您简要说明一下来意,好吗?

- ③ お忙しいところを突然お邪魔いたしまして、
申し訳ありませんでした。
貴社の〇〇課にいらっしゃる△△さんには、
いつもお世話になっています。

日本のビジネスマンは分単位のスケジュールで動いているとも聞いていますが、貴重な時間ですから、用件の説明は簡潔にするのが原則です。

まず、来客を迎える側が先に、①のように速やかに切り出し、待たせた非礼を詫びることが大切です。アポイントがあるかないかに関わらず、「お客様は神様です」から、決してお客の側から言わせないようにしましょう。なお、「お呼び立てして～/ご足労いただいて～」は相手側に来てもらったときのお礼の言い方です。

②は用件を尋ねるときの言い方で、③はそれに対して用件を言うときの言い方です。ビジネスの世界では、長々と結論に至る経過を述べるよりも、先に結論を言って相手の質問に答える形で商談を進めた方が有効です。

なお、あなたがアポイントなしで訪問したり、初対面の相手と話したりするとき、もし相手側の会社の中に知り合いがいたら、会話例(4)のように「貴社の営業一課にいらっしゃる△△さんには、いつもお世話になっています」と一言付け加えると、相手の警戒心も解けますし、話がスムーズに進むことでしょう。

なお、「商談の進め方」は次章に載せてありますので、そちらを参照してください。

- ③ 在百忙之中，突然打扰您，实在
抱歉。
承蒙贵公司〇〇科△△先生的
长期关照。

据说日本商务人员是以分为单位安排日程的。由于时间十分宝贵，所以说来意以简洁为原则。

首先，迎客方要像①那样主动对让人等待的失礼行为道歉，这点是很重要的。无论是否有预约，因为“顾客就是上帝”，所以一定不能让顾客方说出什么来。“お呼び立てして～/ご足労いただいて～（劳您大驾～/让您特地跑一趟～）”等是在请对方来时的礼貌用语。

②是询问来意时的说法，而③是说明来意时的说法。商界中，比起滔滔论述得出结论的过程而言，以先说出结论，再回答对方疑问的形式来推进商务会谈更有效果。

无约而访，或者是同初次见面的人谈话时，如果你在对方公司中有熟人，那么像例(4)那样加上一句“贵社の営業一課にいらっしゃる△△さんには、いつもお世話になっています（承蒙贵公司营业一科△△先生的长期关照）”，既可以解除对方的警戒心理，也能使谈话顺利进行。

另外，有关“洽谈的推进方法”在下一章中将会涉及，请参照下一章。

2、アポイントの取り方

▶(1) 約束の日時を決める

李 : 次の打ち合わせは、いつにいたしましょうか。

担当者 : そちらでご都合のよい日をご指定ください。

李 : では、〇月〇日はいかがでしょうか。

担当者 : 〇月〇日ですね。
・・・(手帳を見る)・・・
ええ、大丈夫です。その日は二時以降でしたら、社におります。

李 : では、〇月〇日の二時におうかがいしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

担当者 : けっこうです。

2、预约の方法

▶(1) 决定约会的时间和日期

李 : 下次洽谈定在什么时候呢？

负责人 : 由您指定吧，看您方便的时候。

李 : 那么，〇月〇日行吗？

负责人 : 〇月〇日吗？
……(看记事本)……
好的，可以。那天两点以后，我在公司。

李 : 那么，〇月〇日的两点我想来拜访，可以吗？

负责人 : 好的。

▶(2) 約束の日時を変更する

李 : あのう、勝手なことを言って、誠に申し訳ないのですが、先日のお約束、日時を変更していただくとありがたいんですが、・・・。

担当者 : なにか不都合でも？

李 : ええ、実は急に大阪への出張が決まりまして、二、三日東京を留守にすることになってしまったんです。

担当者 : そういう事情でしたら、李さんが東京に戻られてから、再度日時を打ち合わせるということにしませんか。

李 : ありがとうございます。では、東京に戻ってから、再度お電話差し

▶(2) 变更约会的时间和日期

李 : 擅自而为，不好意思。上次定的时间如果能更改一下我将不胜感激。

负责人 : 有什么不方便的吗？

李 : 嗯。其实，突然决定让我去大阪出差，有两三天不在东京。

负责人 : 这样的话，等小李你返回东京以后再商量时间，怎么样？

李 : 谢谢。那么，等我回东京后再给您打电话。实

上げます。どうも、ご迷惑を掛けて申し訳ありませんでした。

担当者：いいえ、どういたしまして。

在抱歉，给您添麻烦了。

负责人：哪里，没关系。

▶(3) 初対面の相手と外で会う場合

担当者：では、〇時に、お約束の場所にまいりますので。

李：はい、お待ちしております。あの、張様には初めてお会いしますので、私のことがわかりますように、右手に当社のマーク入りの封筒を持っておきますので。なお、念のため、私の携帯電話の番号もお伝えしておきます。

担当者：はい、ありがとうございます。

李：今から電話番号を申し上げます。(030)の(1234)の(5678)です。

担当者：では、確認させていただきます。(030)の(1234)の(5678)でよろしいですか。

李：はい、では、〇時にお待ちしております。

▶(3) 和初次见面的人在公司外见面

负责人：那么，〇点我去咱们约好的地方。

李：好的，我等您。因为是第一次和张先生您见面，所以为了让您认出我，我会在右手拿一个带有我们公司标志的信封。另外，为慎重起见，我把我的手机号告诉您。

负责人：好的，谢谢。

李：我这就告诉您我的电话号码，是(030)(1234)(5678)。

负责人：那我再核实一遍，是(030)(1234)(5678)吗？

李：是的。那么，〇点我等您来。

◆ 常套表現と解説

- ① そちらでご都合のよい日をご指定ください。
〇月〇日はいかがでしょうか。
〇月〇日でしたら、〇〇時以降なら社にありますが。
- ② 先日のお約束、日時を変更していただけるとありがたいんですが。

◆ 常规表达和解说

- ① 您定个合适的日子。
〇月〇日怎么样？
要是〇月〇日的话，〇〇点以后我在公司。
- ② 上次定的时间如果能更改一下我将不胜感激。

勝手なことを言って、誠に申し訳ないのですが。

このアポイントの取り方や変更の仕方は、ほぼマニュアルどおりですから、そのまま覚えればいいでしょう。ビジネスでのアポイントの取り方としては、お客様に日時を決定を任せるのが原則ですが、ビジネスでは日本的な譲り合いは時間のロスとなりますから、相手の都合を聞いた上で、①のように「いつといつならいい」とはっきり自分の希望を伝えた方がいいでしょう。

なお、アポイントを取り消したり変更するときは、あくまでも②のように丁寧にお詫びの気持ちを込めて話すことが大切です。ただし、できない約束は最初からしないのが鉄則で、何度も取り消しや変更をしていると信用を失ってしまいます。

(3)では取引先の人初対面で、外で会う場合の電話での会話例を取り上げましたが、このような場合は必ず服装や目印になるものを詳しく伝えたり、万一の時のために携帯電話の電話番号を伝えておきましょう。なお、大切な取引相手の場合は、更に念を入れて電話で確認したことをファックスで再度送っておくといった配慮も、ビジネスマンには必要かと思いません。

擅自而为，实在抱歉。

这些预约及变更的方法基本上是约定俗成的，所以照书背下即可。商务中的预约方法，原则上是让客方来决定日期和时间，但是在商务中，日本式的谦让会导致时间上的损失，所以最好在问过对方的情况之后，像①那样清楚地表达出自己的希望“いつといつならいい（若是……我没问题）”。

在取消或变更预约时，一定要像②那样用礼貌并充满歉意的说法，这点很重要。另外，对于无法履行的约定，从一开始就不要答应，这是铁的规则。否则，再三地取消、更改的话就会失去信誉。

(3)中列举了初次见面的交易双方，通过电话约好在公司外见面的会话实例。这种情况下，一定要事先详细地交代好服装或标志性的东西，告诉对方手机号以防万一。另外，如果是十分重要的客户则更要谨慎，把在电话中核实的事再发一次传真，这种周到的做法对商务人员来说也有必要。

3、別れ際の言葉

▶(1) 基本型

李：本日は時間を割いていただきまして、ありがとうございました。

担当者：いえいえ、こちらこそ。これをご縁に今後ともよろしく願いいた

3、告别用語

▶(1) 基本型

李：今天占用了您的时间，十分感谢。

负责人：哪里哪里。我才要谢您呢。以此为机缘，今后

します。

李 : では、次回は〇日にまたお伺いします。

担当者 : お待ちしております。

还请多多关照。

李 : 那么, 下次〇号我再来拜访。

负责人 : 敬候光临。

▶(2) 話を切り上げたいとき

<訪問者の側から切り出す>

李 : 次の得意先回りも残っておりますので、私はこれで失礼します。本日はお忙しいところをありがとうございました。

取引先 : そうですか。それでは、こちらからお電話させていただきます。

李 : では、ご連絡をお待ちしております。

<接客者の側から切り出す>

李 : もっとゆっくりお話ししたいのですが、あいにく今日は〇時から会議が入っておりますもので、
・・・。

担当者 : これはどうも、では、そろそろ私も失礼します。

李 : では、この話の続きは後日改めてということよろしいでしょうか。

担当者 : では、よろしく願いいたします。

▶(2) 想结束谈话时

<由来访方提出>

李 : 我还要去下一个客户那里, 就此告辞。今天谢谢您在百忙之中抽空见我。

负责人 : 是吗? 那我们用电话同您联系吧。

李 : 好的, 敬候您的电话。

<接待方提出>

李 : 还想和您再多聊聊的, 可是不巧, 今天〇点钟有个会议, 所以……

负责人 : 这太不好意思了。那我也该告辞了。

李 : 这件事我们改天再接着谈吧。

负责人 : 那就拜托了。

▶(3) 相手に来社を願った場合の応対

李 : 本日はお忙しいところをご足労いただき、誠にありがとうございました。

担当者 : いいえ、こちらこそ、お忙しいと

▶(3) 请对方来公司时

李 : 今天劳您大驾光临, 十分感谢。

负责人 : 哪里, 百忙之中来打搅

ころをお騒がせいたしました。

李：では、今度はこちらからお伺いさせていただきますので、・・・。

担当者：お待ちしております。では、私はこれで。

您，实在抱歉。

李：那么，下次我们去拜访贵公司。

负责人：敬侯光临。那么，失陪了。

◆ 常套表現と解説

① 本日は時間を割いていただきまして、ありがとうございました。

本日はお忙しいところを、ありがとうございました。

本日はご足労いただき、ほんとうにありがとうございました。

② 次の得意先回りも残っておりますので、私はこれで失礼します。

もっとゆっくりお話ししたいのですが、あいにく今日は〇〇時から会議が入っておりますもので、・・・。

③ これをご縁に今後ともよろしく願います。

これをご縁に弊社をお引き立てください。

④ では、次回は〇〇日にまたお伺いします。
では、ご連絡をお待ちしております。

ビジネスでは別れ際の言葉がおろそかにできません。これからも良好な取引関係を続けるためには、商談がまとまらなかったときでも、相手に好印象を与え、①のようにお礼の言葉を言って、次につながる別れ方をするように心がけましょう。

②は話を切り上げたいときの言い方ですが、理由は必ずしも事実である必要はありません。ビジネスマン同士であれば、その一言が切り出されたら、相手が話を終えたがっている、一瞬で察知します。その際は、もしあなたがもっと話したいことがあるときでも、潔

◆ 常规表达和解说

① 今天占用了您的时间，非常感谢。

感谢您在百忙之中接待我。

感谢您今天大驾光临。

② 还要去下一个客户那里，我这就告辞了。

还想和您再多谈谈，可是不巧今天〇〇点钟有个会议，所以……

③ 以此为机缘，今后还请多多关照。

以此为机缘，请多关照敝公司。

④ 那么，下次〇〇号我再来拜访。
那么，我等您联络。

商务中不可小视告别用语。为了今后能保持良好的贸易关系，即便洽谈没有成功，也要给对方留个好印象，记着要像①那样致谢，使用后会有期的告别方式。

②是想要结束谈话时的说法，理由没有必要一定是事实。如果都是商务人员，对方此言一出，就应立刻察觉到对方想结束谈话。这时，即使你还有话要说，也应该立刻离去。即使勉强继续谈



相辞書

く去ることが大切です。それ以上強引に話を続けたとしても、いい結果は望めません。いえ、「察しの悪い奴」とマイナス評価になってしまうでしょう。

③は送別際に使う言葉ですが、商談がうまくいったときも不調の時にも使える便利な言葉なので、ぜひ使いこなせるようにしておきましょう。

相辞書

下去，也別指望有好的结果。甚至会得到“没有领悟力”的负面评价。

③是送别时的用语，简洁方便，无论商谈进展如何都可以使用，所以一定要能熟练运用。

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書

相辞書 同相辞書 同相辞書