

## はじめに

社会におけるボーダーレス化はますます進展し、ビジネス社会においても民族や国境を越えたダイバーシティ経営により、人的交流がますます広がりを見せています。日本企業のグローバル化は以前から展開されておりますが、日本国内の少子高齢化と労働力人口の減少は外国人産業人材の受け入れに一層の拍車をかけています。こうした中、令和元年（2019年）からは単純労働を含む仕事に就けるように制度改革がなされ、在留資格「特定技能」がスタートしました。また、日本の大学や大学院を卒業、修了した留学生在が、従来は認められていなかったサービス業等に従事する、在留資格「特定活動46号」の扱いも始まりました。しかし、その一方で、採用された外国人社員の日本語能力がビジネス水準に達していなかったり、採用された企業にうまくなじめなかったりして、採用された企業でその能力を十分に発揮できず、評価も芳しくないという不幸な現象が散見されているのも事実です。

日本国内外の日本企業や海外の日系企業で働く外国人社員が、周りの日本人と円滑にコミュニケーションを取り、スムーズに業務を遂行していくためには、ビジネス日本語の習得だけでなく、日本人の考え方や日本企業におけるビジネス慣習についてきちんと理解した上で、職務遂行に必要なハードスキルと、円滑な人間関係のために必要なソフトスキルを効果的に駆使していくことが必要になります。

そこで、このテキストでは、課ごとにテーマを定め、外国人材が採用先で遭遇しやすい事象をもとにした、ビジネス文化を説明した文章やケーススタディ、ディスカッションを通して、読解力を伸ばすだけでなく、日本のビジネス文化についての理解を深め、その上で、そのテーマに関する実践的なコミュニケーション能力が身につく教材を目指しました。

これから日本企業等で働きたいと思っている海外の大学生や日本国内の留学生をはじめ、現在働いている方にも是非このテキストを役立てていただき、ビジネスの現場で通用する実践的なビジネス日本語コミュニケーション能力を着実に身につけて、自信を持って活躍されることを心から期待しています。

作成にあたっては、スリーエーネットワークの佐野智子さん、溝口さやかさんに多くの御助言と御尽力をいただきました。心より謝意を表します。

令和2（2020）年9月

千駄ヶ谷日本語教育研究所

学校法人吉岡教育学園

千駄ヶ谷日本語学校・千駄ヶ谷外語学院

理事長 吉岡 正毅

# 目次

本書をお使いになる方へ	(6)
To Those Using This Textbook	(10)
致本書使用者	(13)
Gửi đến người dùng cuốn sách này	(16)
本書で学ぶ学習者の皆さんへ	(19)
To All Those Using This Textbook To Study	(20)
致使用本書の各位学习者	(21)
Gửi đến những bạn học bằng cuốn sách này	(22)
凡例 Explanatory Notes 凡例 Giải thích	(23)

ビジネス場面でよく使う用語	2
---------------	---

登場人物	5
------	---

第1課 依頼	6
--------	---

第2課 アポイントメント	18
--------------	----

第3課 謝罪	32
--------	----

第4課 感謝	46
--------	----

第5課 自己紹介・他者紹介	58
---------------	----

第6課 挨拶	72
--------	----

第7課 誘い	82
--------	----

第8課 指示	96
--------	----

第9課 報告	108
--------	-----

第10課 申し出	122
----------	-----

第11課 許可	134
---------	-----

第12課 意見交換	146
-----------	-----

付録 敬語	159
-------	-----

参考文献	169
------	-----

別冊 語彙リスト(課順)	2
--------------	---

解答例(練習しよう1・練習しよう2・やってみよう)	33
---------------------------	----

## ほんしょ　つか　かた 本書をお使いになる方へ

ほんしょは、にほんきぎょうにけいぎぎょうきんむをきぼうする方、あるいはそうした企業と取引関係にある企業に勤務することを希望する方を対象としています。にほんごをがくしゅうしながら、にほんしゃかいにほんのいっぽんてききぎょうぶんか、ビジネス習慣などにも慣れ親しんでいき、日本企業などに勤務するときに持っていたほうがいい予備知識を自然に習得できるよう作成しました。

### たいしやう ▶ 対象レベル

い　か　に　ほん　ご  
以下の日本語レベルの方

にほんごがくしゅうしよきぎ　しよちやうじゆきぎ  
日本語学習初級・初中級修了レベル

おしやうげん　ごきやうきんしやうわく　ていど  
欧州言語共通参照枠（CEFR）B1 レベル程度

ひやうじゆん　にほんご  
標準ビジネス日本語テスト（STBJ）BJ3 レベル以上

にほんごのうりよくしけん  
日本語能力試験（JLPT）N3 レベル以上

### もくひやう ▶ 目標

ビジネス場面における実践的なコミュニケーション能力を高める。

#### しゃかいげん　ごのうりよく 社会言語能力

- ・ビジネス場面において、通常よく使われる表現を使って、相手や状況に合わせて、伝えたいことを表現することができる。

#### いぶんかりかい 異文化理解

- ・日本の文化と自身の文化との間の習慣や言葉遣い、態度、価値観の違いについて理解し、それに配慮して行動することができる。

#### りかい 理解すること

##### ■ 聞くこと

- ・日常よく話題になる業務の内容についてのビジネス会話が、比較的ゆっくりした、明瞭な話し方であれば理解できる。

##### ■ 読むこと

- ・日常の業務内容に関連する文章について、その要点が理解できる。
- ・日常の業務内容についての文章について、事実の部分と個人的な意見・感想の部分を読み分け、理解できる。

## はな 話すこと

### ■やりとり

- ・社内の日常のビジネス場面において、準備なしに会話を始めることができ、ある程度誤解なく談話を続けることができる。
- ・対外的なビジネス場面において、日常的で複雑ではない内容であるなら、対処することができる。

### ■談話構成

- ・ビジネス場面においてよくある話題や状況について、お互いに心理的な負担を感じない形で発言を始め、続け、終わらせることができる。

### ■表現

- ・一般的なビジネス場面で用いられる基本的な語句・文型・ビジネス用語を理解し、適切に用いることができる。

## ▶ 教材の構成

### ・本冊

- ・別冊 語彙リスト（課順）、解答例（練習しよう1・2、やってみよう）

※語彙リストについて N3 レベル以上の語の中から、理解や練習に必要な語を載せました。

- ・web 音声（読解・会話）、語彙リスト（五十音順）、表現リスト（読解・会話）、授業のヒント

※<https://www.3anet.co.jp/np/books/4030/> よりご利用ください。



## ▶ 課構成

各課において取り上げるテーマに関連する読解を通じた「ケーススタディ」を軸とする「読解」編と、実践的コミュニケーション能力の習熟を図る「会話」編に分かれています。

## はじめに

課で学習する内容を示します。

## 読解

課のテーマに関する文章です。新入社員が会える具体的なケース（場面）でビジネス日本語の背景にある文化的側面に触れ、読解力を伸ばすとともに、ビジネス文化・知識も吸収できます。

## ■ 考えてみよう

文章の要点を理解できたかどうか確認します。

## ■ ケーススタディ

具体的なビジネス場面が挙げてあります。どのような場面で何が問題になっているか把握し、様々なケースを想定して自分の意見をまとめてみましょう。そして、周りの人と話し合ってみましょう。

## ■ 読解の表現

文章に出ている表現・副詞・接続詞などを説明してあります。ビジネス場面でよく使われるので、理解し運用できるようにしてください。

## 会話

課のテーマのビジネス場面でよく交わされる会話例です。

## ■ 会話の流れ

会話例を見ながら会話の流れを理解します。

## ■ ポイント

課のテーマの会話をするときに気を付けることを示します。

## ■ 会話の表現

課のテーマの会話をするときに使用する表現について理解してください。

## ■ 練習しよう1

会話で使用する表現について滑らかに言えるまで練習してください。

## ■ 練習しよう2

複数の表現を組み合わせたたり、長い会話を練習したりする内容になっています。滑らかに言えるまで練習してください。

## ■ ロールプレイ

より実践的なコミュニケーション能力を身に付けるための練習です。

- ・まず、ロールカードに提示されている状況を見て、「会話の流れ」に沿った会話を組み立てます。「会話の表現」で学んだ表現を適切に使って会話をしてください。
- ・ロールカードは、二人（場合によっては三人）で練習することを基本としています。相手のカードは見ないで、自分の役割のカードだけを見てください。状況に合った会話が臨機応変に組み立てられるよう練習してください。
- ・各課に三つずつロールプレイがあります。三つ目のロールプレイ「チャレンジ」は応

ようてき ないよう  
用的な内容です。

## まとめ

### ■できるようになりましたか。

この課で学んでほしい内容を表す Can do statements (「○○できる」という形で能力を説明する文) が挙げてあります。学んだ内容を確認しましょう。

### ■ポイント

この課のテーマの重要なポイントがまとめてあります。課の学習が終わった後もこの「ポイント」を見て復習しましょう。

### ■もっと考えてみよう 〈ケーススタディ〉

課の内容を発展させた具体的なビジネス場面が挙げてあります。課を学んだ後で改めて自分の意見をまとめ、周囲の人と話し合ってみてください。

## ▶ 学習時間

標準的な学習時間としては150コマ程度(1コマは45分)

各課 「はじめに」と「読解」編……6コマ

「会話」編と「まとめ」……6コマ

## ▶ ふりがな

N3相当以上の漢字を含む語全てにふりがなを付けました。

---

## To Those Using This Textbook

---

This textbook is intended for those who wish to work in a Japanese business or Japanese company active overseas, or else for those who wish to conduct business transactions with a Japanese company. It is made so that one can become familiar with Japanese society and the general business culture and business practices of Japan, and can naturally acquire a knowledge base that will be necessary when working for a Japanese company, while learning the Japanese language.

### ▶ Target Level

Those currently holding the following Japanese language levels:

Those who have complete basic or pre-intermediate level Japanese language skills.

Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) B1 level.

Standard Test for Business Japanese (STBJ) BJ3 level and above.

Japanese Language Proficiency Test (JLPT) N3 level and above.

### ▶ Aim

Improve practical communication skills that will be needed in a business setting.

#### Sociolinguistic Competence

- Can communicate your intentions in a business setting, using commonly used expressions, while aligning them to the situation and the other person to whom you are speaking.

#### Cross-cultural Understanding

- Can understand the differences between Japanese culture and your own, including customs, language, demeanor and sense of values, and respond with consideration.

#### Understanding (Input)

##### ■ Listening

- Can understand business conversations about the contents of work conducted on a daily basis, when said using a comparatively slow and clear way of speaking.

##### ■ Reading

- Can understand the main points of a written text related to daily work.
- Can differentiate and understand which parts of a written text regarding the contents of daily work are factual and which are personal opinions/reactions.

#### Speaking (Output)

##### ■ Conversation

- Can converse without preparation in a normal, internal business setting, and be able to continue speaking without causing a misunderstanding to a certain degree.
- Can respond in an external business setting, provided the content is not more complicated than daily language.

### ■ Composing Dialogue

- Can begin, continue, and conclude a statement about a common topic or situation in a business setting, in a form that does not cause a mental burden to each other.

### ■ Expressions

- Can understand basic words, sentence patterns and business terminology that are used in a general business setting, and appropriately use them yourself.

## ▶ Study Material Components

- A main textbook (this book).
- A separate book containing the vocabulary list (lesson order), set answers (Let's Practice 1/2, Let's try).  
※About the vocabulary list This lists words that are necessary for understanding and practicing, from N3 level vocabulary and above.
- Web based audio (texts from the Reading Comprehension section/dialogue from the Speaking section), vocabulary list (syllable order), list of expressions (Reading Comprehension, Speaking), lesson hints.  
※Please access <https://www.3anet.co.jp/np/books/4030/>.



## ▶ Lesson Structure

Each lesson is divided into a "Reading Comprehension" section, which centers on a "Case Study" related to the theme of the lesson, and a "Speaking" section, which you can use to work on improving your practical communication ability proficiency.

### Opening

Indicates the contents of the lesson you will learn.

### Reading Comprehension

Text related to the theme of the lesson. You can experience the cultural profile that is the background of the business Japanese that new employees meet in specific cases (settings). In addition to expanding your reading ability, you can absorb business culture and knowledge.

### ■ Let's Think About It

Confirm if you have understood the main points of the text or not.

### ■ Case Study

Contains a specific business setting. Try to understand what the problem is in what setting and put together your opinion based on each case. And then talk to the people around you.

### ■ Expressions from the Reading Comprehension

An explanation of the expressions, adverbs, conjunctions etc. that appeared in the text. They will often come up in business settings, so try to understand and use them.

### Speaking

Conversation examples that often take place in a business setting based on the theme of the lesson.

### ■ Flow of the Conversation

Understand the flow of the conversation while looking at the example.

### ■ Point

Indicates the points to be careful of when having a conversation based on the theme of the lesson.



### ■ Expressions from the Conversation

Understand the expressions used when having a conversation based on the theme of the lesson.

### ■ Let's Practice 1

Practice the expressions used in the conversation until you can smoothly say them.

### ■ Let's Practice 2

The contents are made to combine multiple expressions and practice longer conversations. Practice them until you can smoothly say them.

### ■ Role Play

Exercises to provide you with more practical communication ability.

- First, look at the situation written on the role card, and compose a conversation based on the "Flow of the Conversation." Appropriately use the expressions you have learned from the "Expressions from the Conversation" section.
- The role cards are designed for 2 people (sometimes 3) to practice together. Do not look at the other person's card, just at the role written on your own. Practice speaking by constructing conversations that are adapted to the situation.
- Each lesson will have 3 role plays. The third role play, "Challenge," contains practical contents.

### Overview

#### ■ Can You Do It Now?

Contains "Can Do Statements" (sentences that explain your ability using  $\bigcirc\bigcirc$ できる) that indicate the contents you should have learned in this lesson. Confirm the contents you have learned.

#### ■ Points

Compiles the main points of the theme of the lesson. Even after you have finished the lesson, look at these points and review the content.

#### ■ Think about it Some More (Case Studies)

Contains specific business settings that expand on the contents of the lesson. After you have learned the content of the lesson, put together your opinion again, and try talking to the people around you.

### ▶ Study Time

The standard study time is approximately 150 classes worth (one class should take 45 minutes each).

Each lesson – "Opening" and "Reading Comprehension" section = 6 classes

"Speaking" section and "Overview" = 6 classes

### ▶ Furigana

All words that include kanji that are above N3 level have the furigana (kanji reading) attached.

ビジネスで通用する日本語を無理なく無駄なく段階的に習得するために以下のことを念頭において学習してください。

### 1. 実践的なコミュニケーション能力を身に付けようという意識を持つこと！

どうしてビジネス日本語を学ぶのでしょうか。ビジネスの場で周囲の人と円滑なコミュニケーションができれば、仕事がスムーズに進み、周囲との信頼関係が築かれます。その結果、仕事が正當に評価され、活躍の場も広がることでしょう。いくらあなたが知識や技能を持っていても、ビジネス社会で評価されるためには、実践的なコミュニケーション能力が必要です。

### 2. 自然な日本語の発音を身に付けること！

自分が言いたいことを正確に伝えるためには正しい発音を身に付ける必要があります。音声教材を活用しましょう。まずは繰り返し聞いて耳を慣らし、アクセントやイントネーションに気を付けて、実際に声に出してまねるように練習してください。

### 3. 単語や表現をきちんと覚えること！

どんな建物を建てるにも、まずは材料が必要です。単語や表現はその材料に当たります。単語や表現を知らなければ、簡単な会話もできません。課に出てくる単語や表現は、意味、使う場面、発音、書き方（ひらがな・カタカナ・漢字）全てをきちんと覚えていってください。語彙リストには、意味だけではなくアクセント記号も載せました。声に出して言ったりノートに書いたりして繰り返し練習して定着させていきましょう。

### 4. 日本語を使ったコミュニケーションを実践すること！

たとえ単語・文型を覚えていたとしても、それが使えなければ自分が言いたいことは伝えられません。文型練習と同時に運用力を付けるための練習が必要です。運用力を付けるために、授業中や授業外でクラスメートなどと日本語を使ったコミュニケーションを実践しましょう。こうしたことの積み重ねが実践的な日本語能力の習得につながっていきます。

### 5. ビジネス文化・日本の習慣を理解すること！

日本企業などで活躍するためには、日本企業のビジネスに対する考え方や仕事の進め方、背景にある日本の企業文化や習慣をよく理解することが大切です。そして、よく理解した上で、自分の中に新たな文化を生み出すような姿勢も求められます。「お互いに違和感を持つことなく、円滑にコミュニケーションができる」、これが重要です！

---

## To All Those Using This Textbook To Study

---

In order to learn Japanese needed for business in a step-by-step manner without overexertion or waste, please keep the following in mind when studying.

### **1. Be aware of trying to take on practical communication abilities!**

Why are you trying to learn business Japanese? If you can communicate smoothly with the people around you in a business setting, your work will progress smoothly, and you will build trust-based relationships with the people around you. As a result, your work will be justly praised, and you will succeed in a wider field. No matter how much knowledge and skills you have, practical communication abilities are necessary if you want to be acknowledged in business society.

### **2. Be aware of natural Japanese pronunciation!**

It is necessary to have the correct pronunciation in order to accurately convey what you are trying to say. Use the audio study materials. First, listen to the audio repeatedly so that you get used to the sound, paying close attention to the accents and intonations. Then practice by repeating the audio out loud.

### **3. Properly learn the vocabulary and expressions!**

No matter what kind of building you try to make, you first need materials. Vocabulary and expressions are those materials. If you do not know the vocabulary or the expressions, you cannot hold even a simple conversation. Properly learn the meaning, time to use, pronunciation, and written form (hiragana, katakana, kanji) of all the vocabulary and expressions in each lesson. The vocabulary list includes not only the meaning, but also the accent marks for each word. Fix them in your mind by repeatedly saying the words aloud or writing notes.

### **4. Communicate using Japanese!**

Even if you learn the words and sentence structures, if you do not use them then you cannot communicate what you want to say. You need to practice not only sentence structure, but also your practical ability. In order to gain a practical ability, you should communicate with your classmates and others during the lesson and after using Japanese. Repeatedly doing this will lead to acquiring a practical Japanese ability.

### **5. Understand business culture and Japanese customs!**

In order to do well in Japanese business, it is important to fully understand the Japanese way of thinking about business, the way Japanese businesses work, as well as the Japanese business culture and customs that are in the background. And after you have fully understood them, having a mindset to create a new culture yourself will also be expected. It is important "not to have any uncertainty between each other, and to be able to communicate smoothly."

1. 品詞の表記 Notation of part of speech 词类标注 Biểu thị từ loại

動詞：V い形容詞：A な形容詞：Na 名詞：N

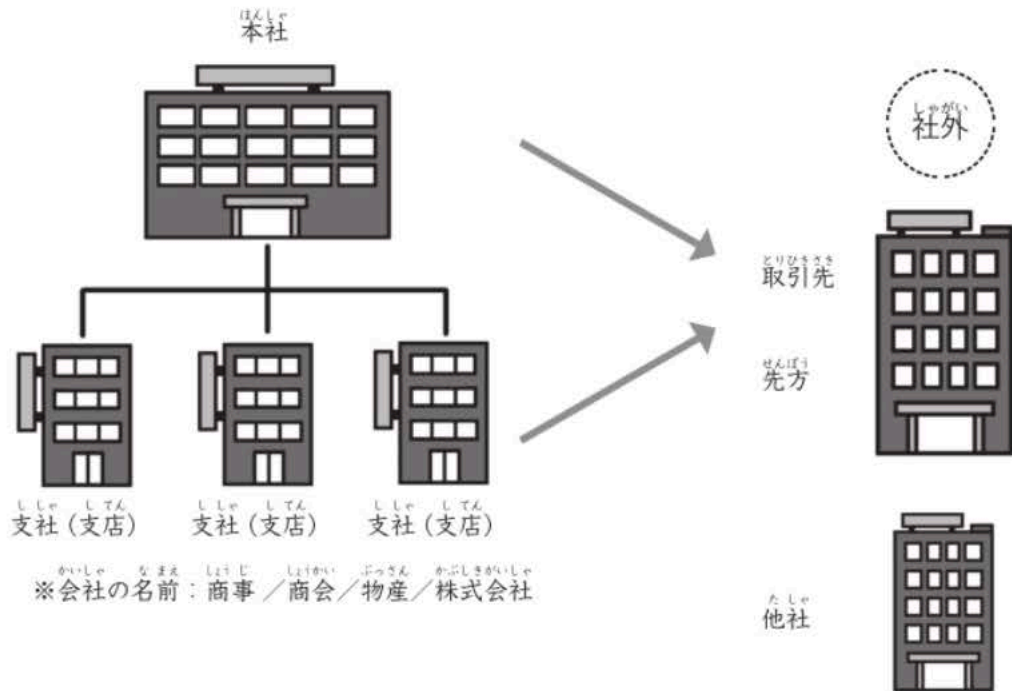
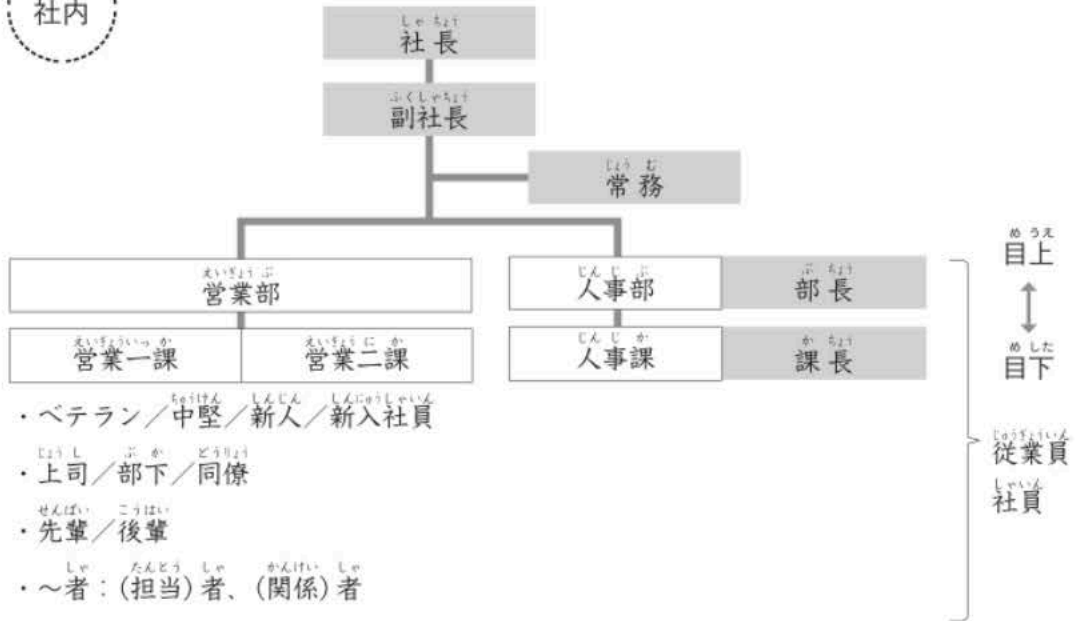
2. 接続する形 Connective form 接続形式 Cách thức kết nối

品詞	接続する形	記号	例
動詞	ない形 ない ます 辞書形 仮定形 意志形 て形 た形 ている形	V ナイ V ナイ V マス V ル V バ V ヨウ V テ V タ V テイル	書かない 書か 書き 書く 書けば 書こう 書いて 書いた 書いている
い形容詞	い 多くて 多くければ	A イ A クテ A ケレバ	多い 多くて 多ければ
な形容詞	な で だ である	Na Na ナ Na デ Na ダ Na デアル	便利 便利な 便利で 便利だ 便利である
名詞	の だ である	N N ノ N ダ N デアル	問題 問題の 問題だ 問題である
その他		N スル	案内する

# ビジネス場面でよく使う用語

## ① 会社(企業)・役職・部署

社内



とうきょうしゅうじ  
◆東京商事◆

とうきょうほんしや  
東京本社

まいごうぶまいごういっか  
営業部営業一課



タイン  
(グエン・ミン・タイン)

ベトナム  
しんにゅうしゃいん  
新入社員  
たかしまかろうぶか  
高島課長の部下  
おう どうりょう  
王さんの同僚



王  
おうせい  
(王静)  
中国  
しんにゅうしゃいん  
新入社員  
たかしまかろうぶか  
高島課長の部下  
おう どうりょう  
王さんの同僚



たかしまかろう  
高島課長  
にほん  
日本  
タインさんと  
王さんの上司



キム  
かんこく  
韓国  
タインさんと  
王さんの先輩

じんじぶじんじか  
人事部人事課



きたむらからう  
北村課長  
にほん  
日本



かどう  
加藤  
にほん  
日本  
きたむらからうぶか  
北村課長の部下

おおさかししや  
大阪支社

まいごうぶまいごうか  
営業部営業課



なかむらからう  
中村課長  
にほん  
日本

おおさかしやうかい  
◆大阪商会◆

とうきょうししやまいごうぶまいごうか  
東京支社営業部営業課



チャイ  
タイ  
とりひきさき  
取引先

なにわぶっさん  
◆浪速物産◆

おおさかほんしやまいごうぶまいごうか  
大阪本社営業部営業課



やまもとからう  
山本課長  
にほん  
日本  
とりひきさき  
取引先

きゅうしゅうぶっさん  
◆九州物産◆

ふくおかほんしやまいごうぶまいごうか  
福岡本社営業部営業課



とだぶちう  
戸田部長  
にほん  
日本  
しんきとりひきさき  
新規取引先

# 謝罪

## はじめに

仕事でミスや失礼なことをしてしまったときなどは、きちんと謝る必要があります。しかし、謝り方によっては、相手を怒らせてしまうかもしれません。

場面に合った謝り方ができるようになりましょう。

## 読解

08

日本語の謝罪は「ごめんなさい」「すみません」「申し訳ございません」の3種類がよく使われる。「ごめんなさい」は、「許す」という意味の「免ずる（免じる）」が「<sup>1</sup>ご～なさる」という尊敬語の形式の命令形になったもので、「許してください」という意味である。「すみません」は「済む」の否定形である。「済む」は「気持ちが晴れる」という意味だから、「すみません」は「気持ちが晴れません」という意味で、謝る人の心の中の状態を表している。「申し訳ございません」は「申し訳ない」の丁寧な言い方で、「このようなことをしてしまった理由を<sup>2</sup>説明しようがありません」という意味である。

では、この三つの謝罪表現はどのように使い分けられているだろうか。まず、「ごめんなさい」は許すことを相手に直接お願いする表現である。一方、「すみません」「申し訳ございません」は間接的に謝罪の気持ちを表す表現である。直接的表現は心理的に近い関係の人に、間接的表現は心理的に遠い関係の人に使うため、「ごめんなさい」は親しい人同士で使われる謝罪表現で、「すみません」「申し訳ございません」は正式な場で話すような感じを相手に与える謝罪表現である。

歩いていて知らない人がぶつかってきた場合、その人に「ごめんなさい」と言われると、あまり気分が良くないと言う人もいるようだ。これは心理的に距離が遠いはずの関係の人に、親しい感じがする謝罪表現が使われたことによるものだと考えられる。だから、普通、「ごめんなさい」はビジネスの場で上司やお客様に対しては使用できない。一方、「すみません」は「申し訳ございません」よりも広く使われている。「申し訳ございません」は、例えば上司と部下、お客様と店員といった関係のように、上下関係が明確な場合に多く使用されている。

<sup>3</sup>さて、もし買ったばかりの製品が動かないとお客様からクレームがあったら、どのように対応するだろうか。クレームがあった場合は、<sup>4</sup>どんなクレームであっても「ご迷惑をお

かけしまして、誠に申し訳ございません。」とまず謝罪をすることが多い。その後、相手の話を聞き、相手の操作が間違っていた場合でも、「私どものマニュアルが分かりにくかったようですね。」のように言い、相手のせいにはしないほうがお客様との関係がうまくいく。

日本語の会話ではよく謝ると言われている。このクレーム対応のように、謝ることで、悪くなった人間関係を元に戻すように努力し、良い人間関係を続けようとする人が多いようだ。

また、謝るときに言い訳や説明をすることはよく思われない。

例えば、会社に遅刻したときに、謝罪の言葉を言わずに「電車が混んでいて乗れませんでした。」のように言い訳をして、遅刻を正当化するようなことは、あまりしてはいけない行為である。遅刻の理由はともかく、まずは「遅刻して申し訳ございません



でした。」のように、謝罪の言葉を言うことが大切だ。まず謝るということは、日本の職場において良い人間関係を続ける上で、重要なことなのである。

自身はどのような謝り方をしているだろうか。謝罪のし方は文化によって違いがあると言われている。日本のビジネス社会で働く際に困らないように、自国の文化における謝罪のし方を振り返り、<sup>7</sup>あらかじめ日本の謝罪について理解しておこう。

## ●考えてみよう

1. 「ごめんなさい」はどうしてお客様に対して使わないほうがいいですか。
2. クレームを受けたとき、どのようにすればいいですか。

## ●ケーススタディ

あなたの会社の始業時刻は9時です。朝、電車が遅れて、会社に9時5分に着きました。今日は9時30分から部の会議があります。こんなとき、あなたなら上司に何と言いますか。



どっかい ひょうげん  
● 読解の表現

1 ごNスルなざる

尊敬語。この形式は「Nスル」動詞にのみ使う。

Respectful form. This form can only be used with "Nスル" verbs.

尊敬語。这种形式只用于“Nスル”动词。

Tôn kính ngữ. Hình thức này chỉ dùng cho động từ "Nスル".

- ① 社長がご執筆なされた自伝が来月発売されることになった。
- ② 取引先のAさんがご到着なさいました。

2 Vマスようがない／ようもない

「Vしたいと思っても、する方法がない」という意味。

Means "even though I want to V, there is no way of doing it."

意思是：“即使想做V也没办法做”。

Mang ý nghĩa "dẫu có muốn làm hành động V thì cũng không có cách làm".

- ① 10年前に買ったパソコンだから、故障したら直しようがない。
- ② アポイントが取れないのですから、交渉しようもありません。

3 さて 接

話題を転換するときを使う。

Used to change the subject of a conversation.

用于转换话题时。

Sử dụng khi chuyển chủ đề.

- ① 現在の売り上げの報告は以上です。さて、店舗の拡大について検討を始めたいと思います。ご意見、お願いいたします。
- ② 【手紙】 拝啓 時下ますます御清祥のこととお慶び申し上げます。平素より格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。  
さて、この度、当社では新たに工場を建設することになりました。

4 どんなNであっても／どんなN(+助詞)も

Nに左右されないで後ろで述べる内容が成り立つことを表す。

Indicates that the second part of the sentence will take place, regardless of N.

表示不受N左右，后面所述内容成立。

Diễn tả việc nội dung bày tỏ phía sau được thành lập mà không bị ảnh hưởng bởi N.

- ① 景気がどんな状況であっても、会社は利益を上げなければならない。
- ② 仕事をしていると苦しいときもあると思いますが、どんなときでも一生懸命努力することが大切です。

## 5 ～はともかく（として）

**参考** ～。それはともかく（として）、～。

**接続** N + はともかく（として）  
Vル + Vナイ + はともかく（として）

～は考えないで、それに関連するほかのことを話題として提示するときを使う。

Used to indicate a relevant topic, without considering ~.

用于不考虑～，而把与其相关的其他内容作为话题提及时。

Sử dụng khi trình bày một chủ đề khác liên quan đến ~ mà không suy nghĩ về ~.

① A社の商品は値段の高さはともかく機能が優れているから、A社と新しく取引を開始しよう。

② 契約をするしないはともかくとして、一度、話を聞いてみる価値はありそうだ。

## 6 Vル上で

「～を行う場合」という意味。

Means "in the case of doing ~."

意思是“进行～の場合”。

Mang ý nghĩa "trường hợp tiến hành ~".

① 日本企業で働く上で、敬語を適切に使用することはとても重要なことです。

② クレームに対応する上で注意すべき点は、感情的にならないこと、相手の立場になることである。

## 7 あらかじめ **副**

「何かをする前に」という意味。「事前に」「前もって」より改まった言葉。

Means "before doing something." A more formal version of "事前に (beforehand)" and "前もって (in advance)."

意思是“在作某事之前”。比“事前に (事前)”“前もって (事先)”更为郑重的用语。

Mang ý nghĩa "trước khi làm gì đó". Trình trọng hơn "事前に (trước)" "前もって (trước)".

① 社内のIT研修に参加する人は、あらかじめ上司に言うことになっている。

② 一度お支払いいただいた会費は返金いたしませんので、あらかじめご了承ください。

## 会話

### 会話1 自分から謝罪する 09

【朝、タインさんが会社に行く途中、電車が止まってしまった。駅のホームで会社に電話をかける。】

タイン：課長、おはようございます。あの、すみません。電車が止まっちゃいました……。今渋谷駅で、これから地下鉄に乗り換えて向かいますが、20分ほど遅れてしまうかもしれません。

高島：そうですか、分かりました。気を付けて来てください。

タイン：はい。失礼します。

.....

【タインさんは結局、会社に10分遅れて到着した。着いてすぐに課長の席に行く。】

タイン：課長、おはようございます。遅れて、申し訳ありません。

高島：いえいえ。大変でしたね。事故ですか。

タイン：信号のトラブルだそうです。明日からはもっと時間に余裕を持って来るようにします。

高島：ええ。そのほうが安心ですね。

タイン：すみませんでした。



### 会話2 相手からの問い合わせで間違いに気づき、謝罪する 10

【王さんは、取引先に見積書を送った。取引先の山本課長から電話がかかってきた。】

王：はい、東京商事営業部、王でございます。

山本：浪速物産営業部の山本でございます。いつもお世話になっております。

王：あ、山本課長。こちらこそいつもお世話になっております。

山本：先ほど御見積書が届きまして……。合計金額が合わないようなんです……。

王：申し訳ございません。ただ今確認いたしますので少々お待ちいただけますでしょうか。

.....

王：お待たせいたしました。大変申し訳ございません。最新のものではないものをお送りしてしまったようです。至急、新しいものをお送りいたしますので、そちらの御



見積書は破棄していただけないでしょうか。

山本：はい、承知しました。

王：今後、このようなことがないように十分気を付けます。ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。

### ポイント

自分のミスはもちろん、電車の事故など自分に責任がないことでも、相手に迷惑をかけた場合はまず謝罪します。そして、今後、同じようなことがないように対応策があれば話し、その後でもう一度謝罪します。丁寧な謝罪がまず必要です。

You should apologize for causing an inconvenience to another person when you make a mistake, but also if the inconvenience was caused by something out of your control, such as a being late due to a train accident. And you should convey any plans you have to avoid a repeat of that mistake, and then apologize again. You must first apologize politely.

自己的失误自不必说，即使是自己没有责任的电车事故等，在给对方造成麻烦时首先要赔礼道歉。如果有今后不再发生同样事情的相应措施，要讲给对方听，并再一次赔礼道歉。首先要有礼貌地进行赔礼道歉。

Trường hợp gây phiền phức cho đối phương, trước tiên phải xin lỗi mặc dù lỗi đó do tai nạn tàu hỏa v.v., mà mình không có trách nhiệm hoặc lỗi đó do mình gây ra. Sau đó đưa ra cách giải quyết để không có chuyện như vậy lặp lại, xin lỗi một lần nữa, trước tiên là cần xin lỗi một cách lịch sự.

## ● 会話の流れ

### 会話 1 自分から謝罪する

(会社に到着した後)

#### 1 声をかけ、謝罪する

Speak to the other person and apologize.  
搭话，赔礼道歉。  
Bắt chuyện, xin lỗi.

#### 2 謝罪を受ける

Receive an apology.  
接受赔礼道歉。  
Chấp nhận lời xin lỗi.

#### 3 今後どうするか伝える

Explain what you will do from now on.  
告诉对方今后准备怎么办。  
Truyền đạt lại lần sau thì như thế nào.

#### 4 もう一度謝罪し、話を終える

Apologize again and end the conversation.  
再一次赔礼道歉，结束对话。  
Xin lỗi một lần nữa, kết thúc hội thoại.

会話2 あいて 相手からの とあ 問い合わせで まちが 間違いに きづ 気づき、しやざい 謝罪する

1 話題を切り出し、とあ 問い合わせをする



Broach the subject and inquire.  
进入话题，提出询问。  
Mở đầu chủ đề, hỏi đáp.

2 とあ 問い合わせに対し たい 謝罪し、じゆうきょう 状況を確認する



Apologize for inquiring and confirm the situation.  
对查询赔礼道歉，确认情况。  
Xin lỗi đối với lời thắc mắc, xem xét tình hình.

3 かくにん 確認して再度 さいど 謝罪する



Apologize again after confirming.  
确认之后再次赔礼道歉。  
Xác nhận, xin lỗi một lần nữa.

4 しやざい 謝罪を受ける



Receive an apology.  
接受赔礼道歉。  
Chấp nhận lời xin lỗi.

5 今後 つた どうするか伝える



Explain what you will do from now on.  
告诉对方今后准备怎么办。  
Truyền đạt lại lần sau thì như thế nào.

6 もう一度 しやざい 謝罪し、話を終える



Apologize again and end the conversation.  
再一次赔礼道歉，结束对话。  
Xin lỗi một lần nữa, kết thúc hội thoại.

## ● 会話の表現 ひょうげん

### 1 謝罪をする しゃざい

[仕事の大きいミスなど]

(～て、) (大変) たいへん 申し訳 もう わけ ございませんでした。 / 申し訳 もう わけ ございません。  
申し訳 もう わけ ありませんでした。 / 申し訳 もう わけ ありません。

↑ より丁寧 ていねい

[小さいミスや誰かとぶつかったときなど]

(大変) たいへん 失礼 しつれい いたしました。 / (大変) たいへん 失礼 しつれい しました。

すみませんでした。 / すみません。

↑ より丁寧 ていねい

× ごめんなさい。

※ 「申し訳ありませんでした。」「申し訳ございませんでした。」「すみませんでした。」  
は迷惑 めいわく をかけた事態 じたい が収拾 しゅうしつ した後に用いる。

“申し訳ありませんでした。(I am truly sorry)”, “申し訳ございませんでした。(I am terribly sorry)”, “すみませんでした。(I am sorry)” can be used after you have resolved a situation that caused inconvenience.

“申し訳ありませんでした。(实在对不起)” “申し訳ございませんでした。(真对不起)” “すみませんでした。(对不起)” 用于在收拾了给人造成麻烦的事态之后时。

“申し訳ありませんでした。(Tôi rất xin lỗi)” “申し訳ございませんでした。(Tôi thành thật xin lỗi)” “すみませんでした。(Tôi xin lỗi)” dùng sau khi đã giải quyết xong hoàn toàn tình trạng làm phiền với đối phương.

例1) 【打ち合わせの時間に遅刻して到着し、すぐに謝る。】

私：遅くなりまして / 遅れまして、(大変) たいへん 申し訳 もう わけ ございません。

例2) 【打ち合わせの後、帰るときに】

私：本日は遅刻して、(大変) たいへん 申し訳 もう わけ ございませんでした。

例3) 【上司に仕事のミスを注意されて謝罪する。】

上司：このグラフ、データが間違ってるよ。

私：(大変) たいへん 失礼 しつれい いたしました。 / (大変) たいへん 失礼 しつれい しました。すぐに直します。

### 2 今後どうするか伝える つた

今後、このようなことがないように十分気を付けます。

次からは / 明日からは / これからは～ようにいたします / します。

例) 【先輩に個人情報の扱いについて注意されて謝罪する。】

先輩：個人情報 せんばん が書いてある紙 こじんじょうほう はごみ箱 あみ に入れるんじゃないと、シュレッダー しゃざい にかけてはだめですよ。

私：はい、すみません。次からはそのようにします。

### 3 謝罪を受ける

いえいえ、 ～。  
いいえ、 こちらこそ（申し訳ございません／申し訳ございませんでした）。

※謝罪を受けたとき、「いえいえ。」などと言って、自分は気にしていないということを伝え、相手の気持ちを楽しめるように言葉をかける。

When you receive an apology, you should use wording that shows you are not bothered and that will put the other person's mind at ease, such as "いえいえ。(that's alright)."

接受贈礼道歉时，回应说“いえいえ。(不、不)”等，表达自己并不介意的心情，并让对方感到心里轻松。

Khi nhận lời xin lỗi, thì nói "いえいえ。(không có gì)" v.v.v... truyền đạt là mình không để bụng chuyện đó, dùng những từ ngữ cho đối phương cảm thấy thoải mái.

例)【電話で／取引先の人に書類を送ってもらったが、足りない書類があった。】

取引先：では、すぐに書類をお送りします。ご迷惑をおかけし申し訳ございません。

私：いいえ、お手数をおかけしますが、よろしくお願ひします。

## ●練習しよう 1

### ① 謝罪をする

例)【取引先の人に／商品の発送が遅れたことを連絡するときに謝罪する。】

遅れた → 遅れまして、(誠に) 申し訳ございません。

(1) (大変) 申し訳ございません／(大変) 申し訳ございませんでした

①【課長に／担当の取引先からクレームがあり、課長が対応してくれた。対応が終わった後に謝罪する。】

迷惑をかけた → \_\_\_\_\_

②【課長に／データを間違えて、削除したことを指摘された。指摘されたときに謝罪する。】

データを削除してしまった → \_\_\_\_\_

(2) 申し訳ありません／申し訳ありませんでした

①【先輩に／待ち合わせで先輩に会ったとき／場所が分からなくて遅刻してしまった。】

待たせた → \_\_\_\_\_

②【会議の出席者に／プレゼンの最後に／プレゼン中、プロジェクターが映らなくなり、中断した。】

お見苦しい点があった → \_\_\_\_\_

## ●ロールプレイ

1

<p>役割：社員A 3-1 相手：先輩B 状況：Bさんに、見積書を作成するのに必要な資料を借りました。作業をしているときにうっかりコーヒーをこぼして資料を汚してしまいました。 タスク：Bさんに謝りに行ってください。</p>	<p>役割：先輩B 3-1 相手：社員A 状況：朝、Aさんに見積書を書くための資料がないかと聞かれたので、貸しました。 タスク：Aさんが書類を返しに来るので、話を聞いて答えてください。</p>
---	--

2

<p>役割：社員A（東京商事営業部） 3-2 相手：社員B（大阪商会東京支社営業部） 状況：先週から毎日とても忙しいです。そこに、Bさんから電話がかかってきました。先週、Bさんからカタログを送ってほしいというメールが来ていたので、カタログを封筒に入れたことは覚えていますが。 タスク：Bさんからの電話を受けて、話を聞いてください。そのとき、机の上からBさん宛ての封筒が見つかりますので対応してください。</p>	<p>役割：社員B 3-2 相手：社員A（東京商事営業部） 状況：先週、Aさんに新しいカタログを送ってほしいとメールを送りましたが、1週間たっても届かないので電話してみることにしました。 タスク：Aさんに問い合わせをし、話を聞いて答えてください。</p>
---	---

3

謝罪



チャレンジ

<p>やくわり 役割：社員A（東京商事営業部） 3-α</p> <p>あいて 相手：社員B（大阪商会東京支社営業部）</p> <p>じいきょう 状況：先輩Cさんは、今外出しており、2時間後に会社に<small>もど</small>戻ってくる予定です。Cさんの外出中に、Cさんが担当する大阪商会のBさんから電話がかかってきます。</p> <p>タスク：Bさんの話を聞いて対応してください。</p>	<p>やくわり 役割：社員B 3-α</p> <p>あいて 相手：社員A（東京商事営業部）</p> <p>じいきょう 状況：東京商事から納品された商品の中に不良品があり、担当のCさんにメールを送った後で、電話もかけることにしました。</p> <p>タスク：Aさんに事情を話し、Aさんの話を聞いて答えてください。</p>
---	---

## まとめ

▶ できるようになりましたか。

- |   | できる                      | なんどか<br>できる              | あまり<br>できない              | できない                     |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 謝 <small>あが</small> るとき <small>ひょうげん</small> の表現 <small>おぼ</small> を覚えて滑 <small>なめ</small> らかに言うことができる。                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 相手 <small>あいて</small> や場面 <small>ばめん</small> によって、謝 <small>あが</small> るとき <small>ひょうげん</small> の表現 <small>おぼ</small> を使い分けることができる。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 謝 <small>あが</small> るだけでなく、今後 <small>こんご</small> どうするかについても伝 <small>つた</small> えることができる。   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

▶ ポイント

- ・ミスをしたとき、まず丁寧ていねいに謝罪しゃざいする。
- ・対応たいおうした後に、もう一度謝罪しゃざいする。
- ・言葉ことばでの丁寧ていねいな謝罪しゃざいがまず必要ひつようである。
- ・謝あがることで、悪わるくなった人間関係かんけいを元もとの状態じょうたいに戻もどし、良よい人間関係かんけいを続つづけようとすることが多い。

● もっと考えてみよう

### ケーススタディ

あなたは飲食店の店員です。お客さんが怒った顔であなたのところに来たので話を聞きましたが、相手あいてがどのようなことことに対して不満足ふまんぞくなのかがよく分かりません。そのため、本当ほんとうにあなたやあなたのお店が悪いのかも、分からない状態じょうたいです。こんなとき、あなたならどうしますか。

外国人のための  
ケーススタディで学ぶ  
ビジネス日本語

中級



- 語彙リスト (課順) ..... 2
- 解答例 (練習しよう1・練習しよう2・やってみよう) ..... 33

## 語彙リスト (課順)

### ※アクセントについて

語のアクセントは、音の下がり目を示す形で記載しました。

＼……この部分に下がり目があります。 例) 書く：か＼く 見せる：みせ＼る

ー……この語には下がり目がありません。 例) 日本語：にほんごー

### ビジネス場面でよく使う用語

ビジネス	ビ＼ジネス	business	商务	thương mại
場面	ば＼めん	setting	場合	bối cảnh
用語	ようごー	term	用語	thuật ngữ
企業	き＼ぎょう	corporation	企业	xí nghiệp
役職	やくしよくー	position	职务	chức vụ phụ trách
部署	ぶ＼しょ	department	部门、工作岗位	bộ phận
社内	しゃ＼ない	internal	公司内部	trong công ty
副～	ふくー～	deputy~/vice~	副～	phó~
常務	じょ＼うむ	managing director	常务董事	giám đốc điều hành
営業(する)	えいぎょうー	to do business	营业	kinh doanh
～部	～＼ぶ	~department	～部、～处	phòng~
人事	じ＼んじ	human resources	人事	nhân sự
～課	～かー	~division	～科	tổ~
ベテラン	ベテランー	veteran	老资格	nhân viên kỳ cựu
中堅	ちゅうけんー	mid-level	骨干	nhân viên trụ cột
新人	しんじんー	new employee	新员工	người mới
新入社員	しんにゅうしゃ＼いん	new employee	新员工	nhân viên mới
上司	じょ＼うし	superior/boss	上级、上司	cấp trên
部下	ぶ＼か	subordinate	下级、部下	cấp dưới
同僚	どうりょうー	co-worker	同事	đồng nghiệp
先輩	せんぱいー	senior	前辈	tiền bối, người đi trước
後輩	こうはいー	junior	后辈	hậu bối, người đi sau
～者	～＼しゃ	~person	～人	người~
担当(する)	たんとうー	to take charge of	负责	đảm nhiệm
関係(する)	かんけいー	to be related to	有关系	liên quan
目上	めうえー	superior	长辈、上级	người trên
目下	めした＼	inferior	后辈、下级	người dưới
従業員	じゅうぎょ＼ういん	employee	职工	nhân viên, người làm thuê
社員	しゃ＼いん	employee	员工	nhân viên công ty

本社	ほんしゃ	main office	总公司	tổng công ty
支社	ししゃ	branch office	分公司	chi nhánh
支店	してん	branch store	分店	cửa hàng chi nhánh
～商事	～しよ\うじ	～trading company	～貿易公司	thương mại～
～商会	～しよ\うかい	～corporation	～貿易商行	hàng～
～物産	ぶ\っさん	～productions	～物産公司	sản phẩm～
株式会社	かぶしきが\いしゃ	joint-stock company	股份公司	công ty cổ phần
社外	しゃ\がい	external	公司外部	ngoài công ty
取引(する)	とり\ひき	to make a deal	交易	giao dịch, mua bán
～先	～さき	(suffix used to indicate a target, goal or destination)	(交易) 对方、(访问的) 地方、(前往的) 目的地	nơi ~, địa điểm ~
取引先	とりひきさき	business affiliate	客户	đối tác, khách hàng
先方	せんぼう	the other party	对方	đối tác
他社	た\しゃ	other company	其他公司	công ty khác
業務	ぎよ\うむ	business	业务	công việc
スキル	スキル	skill	技能、技术	kỹ năng
身に付ける	みに\つけ\る	to acquire	掌握	học hỏi
研修(する)	けんしゅう	to train	培训、进修	thực tập
チャンス	チャ\ンス	chance	机会	cơ hội
つかむ	つか\む	to grab	抓住(商机)	bắt lấy, nắm lấy
成果	せ\いか	result	成果	thành quả
チームワーク	チームワ\ーク	teamwork	团队合作	làm việc nhóm
作業(する)	さ\ぎょう	to work	操作、工作	thao tác
確認(する)	かく\にん	to confirm	确认	xác nhận
案件	あんけん	subject	议案、项目	vấn đề, việc
件	けん	subject	件	vấn đề, việc
～社	～\しゃ	～company	～公司	công ty ~
商品	しよ\うひん	product	商品	mặt hàng
打ち合わせ	うちあわせ	meeting	碰头会	cuộc họp làm ăn
アポイントメント	アポ\イントメント	appointment	约客户会面	cuộc hẹn
アポイント	アポ\イント	appointment (abbreviation of アポイントメント)	约客户会面 (アポイントメント的略语)	cuộc hẹn (viết tắt của アポイントメント)
アポ	ア\ポ	appointment (abbreviation of アポイントメント)	约客户会面 (アポイントメント的略语)	cuộc hẹn (viết tắt của アポイントメント)
調整(する)	ちようせい	to adjust	调整	điều chỉnh
日時	に\ちじ	date and time	日期和时刻	ngày giờ
依頼(する)	いらい	to request	委托、请求	nhờ vả