

ビジネス会の基本四 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/146/2021\\_2022\\_\\_E3\\_83\\_93\\_E3\\_82\\_B8\\_E3\\_83\\_8D\\_E3\\_c105\\_146587.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/146/2021_2022__E3_83_93_E3_82_B8_E3_83_8D_E3_c105_146587.htm)

第4章 罪と弁明自分のミスで会社に迷惑をかけたときは、上司にして率直にびた方がいい印象を与えます。そして反省の持ちをえ、「今後このような失はいたしません」と前向きな言をしましょう。しかし、には不当な言いがかりであったり、あなた人の任ではないとき、相手を得させる弁明の仕方もち心得ておかなければなりません。ここでは、そのような罪と弁明の仕方を取り上げます。

1、 罪の仕方（1）お客の苦情理

<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：申しごさいません。すぐお持ちいたします。 #12539.#12539.#12539.

店：お待たせしてしまって、どうも申しごさいませんでした。

<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：申しごさいません。早速洗い直します。客：すみませんが、急いでいますので、早めにおいでできませんか。店：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ディスクの子がよくないんです。店：に申しごさいません。早速べてみますので、しばらくおをいただけますか。 #12539.#12539.#12539.

店：お客、たいへん申しごさいませんでした。かにディスクが不良でしたので、直ちにお取り替えいたします。客：じゃ、そうしてください。店：どうもご迷惑をおかけしまし

た。常套表と解#12539. 早速べてみますので、しばらくおを  
いただけますか しい内容をおかせただけませんか 早速い  
たしまして、改めてこちらからごさせていただきます お客  
の苦情にしては、店に非がないと思ったときでも、まず、  
「申し訳ございません」とるようにしてください。それが滑  
な苦情理の第一となります。苦情の中にはしなければわか  
らないこともありますから、器であればできるだけそので  
べ、そうでない合は#12539. : 今日もまた刻か、いったいど  
ういうつもりなんだ！ 李 : すみません。事故でJRがれた  
もので#12539.#12539. : 言いは苦しい。そんなにしょっちゅ  
うJRで事故があるわけがないだろう。 李 : はい、ほん  
とうに申しありませんでした。 <失礼をびる> 店 : ちょっと  
、そこのおじさん、邪魔だからどいてくれない？

店#12539.#12539. ( に向かって ) #12539.#12539. : 君はどんな  
社教育をしてるんだね。 店#12539. ( どうも ) ごめんなさい  
ごめん ( ね ) #12539. ( どうも ) 申しありません 申しあり  
ません / 申し訳ございません#12539. 知らないこととはいえ、  
ほんとうに失礼いたしました#12539. の「どうも失礼しまし  
た」は文字通り礼を欠いたときに使われるです。 #12539. :  
どうしてお客と口するようなことをしたんですか。 李 : お  
客があまりにご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が感情的になられまして。 #12539. :  
ここは私が代わりにってきます。 <部下のちをびる> お客  
 : #12539.#12539.#12539.#12539.#12539.。 #12539. : 二度とこん  
な失はしないことね。 李 : はい、弁解の余地もございません。  
以後をつけます。 #12539. 二度とこのようないはいたし

ません申しございません。以後をつけます肝にじますおびのしようもございません 弁解の余地もございません#12539. のような言い方がありますので、えておきましょう。また、ビジネスのでは部下の失を上司が替わりにびなければならぬことがありますし、上司としての任をとらなければならぬケースもでてきます。そのの言い方が#12539. : 君は社との契をB社に取られたことについて、どう任をとるつもりだ。李 : その件にして、弁解するつもりはありません。しかし#12539.#12539. : 言い分があればいいたまえ。李 : 私としてはできるだけのことはしたつもりですが、#12539.#12539. : しかし、直接の担当者として、君にもめの甘さがあったんじゃないか。李 : かに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ムの一人予想もできなかつたもので、#12539.#12539. : う~ん、今回のことは仕方がないが、このことを教に、今後はこのような失がないよう、くれぐれもつけてくれ。#12539. : お客が「万引きいされた」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 : 言が足りなかつ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」とおねしただけです。店#12539. 弁解するつもりはありませんが、#12539.#12539.#12539. できるだけのことはしたつもりですが、#12539.#12539. 私の言が足りなかつたかもしれませんが、#12539.#12539.#12539. 解があるように思いますので、明させてください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を<自分一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、#12539.&#12539.」の次に出るのはもちろん弁明の言なのですが、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、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、言の行きいによってトラブルが生じたときの言い方が<言の行きいがあるとき>で、一番よく使われるのが「私の言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、自分の不勉をじることで、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ですから、えておいてはしません。100Test 下载 频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

[www.100test.com](http://www.100test.com)