

日语口语：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\\_ti2020/147/2021\\_2022\\_\\_E6\\_97\\_A5\\_E8\\_AF\\_AD\\_E5\\_8F\\_A3\\_E8\\_c105\\_147622.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/147/2021_2022__E6_97_A5_E8_AF_AD_E5_8F_A3_E8_c105_147622.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おこな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：申し訳ございません。すぐお持ちいたします。

#12539.#12539.#12539.店：お待たせしてしまって、どうも申し訳ございませんでした。<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：申し訳ございません。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：に申し訳ございません。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、たいへん申し訳ございませんでした。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 しい内容をおかせいただけますか 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、「申し訳ありません」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 / 申し訳ありません#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、ビジネスの中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に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、くれぐれもをつけてくれ。#12539. : お客が「万引きいされた」と怒っていらっしやったが、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. できるだけのことに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)