



## 第四章 問い合わせと応答

### はじめに

会社では、社外からの問い合わせの電話やメールが多くある。問い合わせ対応をおろそかにすると、すぐにユーザーの信頼を失ってしまう。クレームにしろ問い合わせにしる、ユーザーからの電話やメールは関心を持ってくれた証拠といえる。単に事務的に回答するのではなく、良い印象を与えて顧客の好意を勝ち得る機会にすること、これが問い合わせ対応のポイントである。顧客に依頼されたときには、引き受けることができるかどうかを相手にはっきり伝える。自分一人で決められないことは上司に相談してから返事するようにする。

### 教学の重点と難点

#### ※重点:

1. 問い合わせの対応を身につけること
2. 問い合わせに関して社内の人に相談するポイントを身につけること
3. 問い合わせの対応の言葉遣いを身につけること

#### ※難点:

1. お客様に好印象を与える問い合わせの対応を把握すること
2. 問い合わせの対応の言葉遣いを把握すること

#### ※ヒント:

実践を繰り返して、自然に身に付ける。

📖 ウォーミングアップ

1. 電話で問い合わせしたことがありますか。どのような丁寧な言い方をすればいいでしょうか。
2. お客様からの問い合わせやクレームへの対応は非常に重要です。対応の仕方によっては、非常に好印象を与える結果にもなりますし、ユーザーの信頼を失ってしまうこともあります。では、どのように対応すれば良い結果になるのでしょうか。



📖 聞いてみよう

田中（お客さん） 佐藤（サービスセンターの担当者）

田中：そちらの新発売のパソコンについて、\_\_\_\_\_。

佐藤：お問い合わせ\_\_\_\_\_。どんなことでございますか。

田中：実はインターネットで、そちらの\_\_\_\_\_を見たのですが、タッチパネル式と書いてありました。今までのパソコンとどのよう<sup>ちが</sup>に違いますか。

佐藤：そうですね。今までのパソコンでは、\_\_\_\_\_で入力操作<sup>にゆうりよくそうさ</sup>をしていましたね。

田中：はい。

佐藤：しかし、新発売<sup>しんはつばい</sup>の\_\_\_\_\_では、パソコンの画面<sup>がめん</sup>に直接タッチして、つまり指先<sup>ゆびさき</sup>で\_\_\_\_\_入力操作<sup>にゆうりよくそうさ</sup>ができます。



## 覚えてみよう

### ★取引先からの問い合わせ

次の場面ではどんな表現を使いますか。適切な表現を選んでください。

場 面	
A:	用件 <sup>ようけん</sup> を切り出 <sup>き</sup> す
B:	用件 <sup>ようけん</sup> を聞き出 <sup>き</sup> す
C:	用件 <sup>ようけん</sup> を話 <sup>はな</sup> す
表 現	
ア:	貴社 <sup>きしゃ</sup> の新製品 <sup>しんせいひん</sup> のパソコンの販売 <sup>はんばい</sup> に関して、担当者 <sup>たんとうしゃ</sup> の方 <sup>かた</sup> とお会いしたいのですが、アポイントをとれるでしょうか。
イ:	ちょっとお願い <sup>ねが</sup> したいことがございまして、お電話 <sup>でんわ</sup> いたしました。
ウ:	実は、オプション <sup>じつ</sup> の単価 <sup>たんか</sup> が少 <sup>しょう</sup> 々 <sup>しょう</sup> 高 <sup>たか</sup> いように思います。再度 <sup>おも</sup> ご検討 <sup>さいど</sup> い <sup>けんとう</sup> ただけないでしょうか。

エ：新製品の<sup>しんせいひん</sup>ことについて、ちょっと<sup>おし</sup>教えていただきたいことがあるんですが…。

オ：先日、注文<sup>せんじつ ちゅうもん</sup>しました商品<sup>しょうひん</sup>の取り扱い<sup>と あつか</sup>について、確認<sup>かくにん</sup>したいことがあるんですが…。

カ：どんな<sup>ようけん</sup>ご用件<sup>ようけん</sup>でしょうか。

キ：お忙しい<sup>いそが</sup>ところ<sup>もう わけ</sup>申し訳<sup>しんせいひん けん</sup>ありません。新製品<sup>しんせいひん</sup>の件<sup>けん</sup>で、ちょっと<sup>うかが</sup>お伺い<sup>うかが</sup>したい<sup>うかが</sup>のですが…。

ク：私は、ヤマト<sup>わたし</sup>商事<sup>しょうじ</sup>さん<sup>しょうかい</sup>から紹介<sup>しょうかい</sup>していただいた、東京<sup>とうきょう</sup>電気<sup>でんき</sup>の李<sup>り</sup>と申<sup>もう</sup>します。見学<sup>けんがく</sup>申し込み<sup>もう こ</sup>の件<sup>けん</sup>で、お電話<sup>でんわ</sup>しました。

場面	表現
A	
B	
C	

★報告する

次の場面ではどんな表現を使いますか。適切な表現を選んでください。

場 面	
A:	上司 <sup>じょうし</sup> の都合 <sup>つごう</sup> を聞く <sup>き</sup>
B:	報告 <sup>ほうこく</sup> の内容 <sup>ないよう</sup>
表 現	
ア:	課長 <sup>かちょう</sup> 、新製品 <sup>しんせいひん</sup> の販売 <sup>はんばい</sup> の件 <sup>けん</sup> で、ご報告 <sup>ほうこく</sup> したいのですが、よろしいでしょうか。
イ:	さきほど、東洋 <sup>とうよう</sup> 電機 <sup>でんき</sup> から納期 <sup>のうき</sup> 督促 <sup>とくそく</sup> の電話 <sup>でんわ</sup> がありましたので、工場 <sup>こうじょう</sup> に問 <sup>と</sup> い合わせ <sup>あ</sup> をしましたが、難 <sup>むずか</sup> しいと言 <sup>い</sup> われました。
ウ:	今 <sup>いま</sup> 、お時間 <sup>じかん</sup> よろしいでしょうか。報告 <sup>ほうこく</sup> したいことがあります <sup>い</sup> が…。

## 商务日语场景实践

エ：課長、今、東洋電気から電話がありまして、今回だけということで、返品させてほしいとのことなんですが、いかがいたしましょうか。

オ：実はトラブルが起こりまして、今、報告してもよろしいでしょうか。

場面	表現
A	
B	

### ★相談

次の場面はどんな表現を使いますか。適切な表現を選んでください。

場 面	
A:	上司の都合を聞く
B:	先輩の都合を聞く
C:	最後に上司にお礼を言う
D:	最後に先輩にお礼を言う
表 現	
ア:	ああ、そういうことですね。分かりました。助かりました。
イ:	すみません。新製品販売の件で相談させていただきたいのですが、部長のお時間はよろしいでしょうか。
ウ:	とても参考になりました。お時間を割いてくださって、ありがとうございました。
エ:	ちょっと相談に乗ってもらいたいことがあるのですが、今いいですか。
オ:	新製品の件で、教えてほしいことがあるのですが、今いいですか。

カ：新製品の件で、分からないところがあるので、お聞きしたいのですが、お時間をいただけますでしょうか。

キ：課長、相談したいことがあるんですが、少しよろしいでしょうか。

場面	表現
A	
B	
C	
D	

📖 言ってみよう

CDを聞いて、役に立つと思った表現や気がついたことについて話しましょう。

登場人物：佐藤（東洋電気の社員）、田中（東京電気の社員）、山田（東京電気販売課の課長）

会話の流れ

1. 用件を切り出す

2. 用件を聞き出す

とりひきさき (取引先からの問い合わせ)

佐藤：東洋電気の佐藤でございます。お忙しいところ、申し訳ございませんが、先日、頂いた見積書の件で、お伺いしたいことがございまして…。

田中：どんなご用件でしょうか。

佐藤：実は、価格がちょっと高いように思います。もう少し値引きしていただけないでしょうか。

田中：そうですか。貴社はどれぐらいをお考えでしょうか。

佐藤：そうですね。2割安くしていただけたらと思っていますが…。

田中：2割ですか。ちょっと厳しいですね。申し訳ございませんが、その価格では、私の一存では決めかねます。社内で、もう一度検討する時間をいただけないでしょうか。結論が出ましたらご連絡させていただきます。

佐藤：よろしく願いいたします。

田中：こちらこそ、よろしく願いいたします。

佐藤：それでは、失礼いたします。

(上司への報告)

田中：課長、今、お時間よろしいでしょうか。

山田課長：いいよ。何かね。

田中：先ほど、東洋電気の佐藤さんから、見積書の件で、問い合わせの電話がありました。「価格がちょっと高い」とのことでした。

山田課長：東洋電気さんの希望の価格はどれぐらいなのかね。

田中：2割安くしてほしいとのことですよ。

山田課長：そうか。それじゃ、早速会議で検討してみようか。

3. 本題に入る



4. 上司に報告する

5. 会議をして  
検討する

📖 直してみよう

次の上司との会話はどうか。変なところがありますか。あなたなら、どんな表現を使いますか。

李：<sup>ぶちよう</sup> 部長、すみません。<sup>しゃ しんせいひん けん と あ</sup> A社から新製品の件で、問い合わせがありました。  
<sup>ほうこく いま ねが</sup> 報告したいので、今、お願いします。

部長： どんなことですか。

李：<sup>さき</sup> 先ほど、A社から、<sup>しんせいひん のうひんかかく わりやす</sup> 新製品の納品価格を2割安くしてほしいと電話があ  
<sup>しゃ そうだん わりやす</sup> りました。それで、A社と相談して、1割安くすることにしました。

部長： ……

📖 書いてみよう

○百忙之中打扰您，不好意思。

○今天给您打电话，是因为我有事想拜托您。

○我们觉得价格有点贵，能不能再给打点折。

○科长，您现在有时间吗？我有事想向您汇报。



○科长，关于新产品的销售想跟您汇报一下，您方便吗？

○科长，关于新产品有些地方不明白，想向您请教，您现在方便吗？

○科长，不好意思，新产品一事想和您商量一下，您现在有时间吗？

○知道了，我回去好好考虑考虑。感谢您百忙之中抽时间教我。

 ゲームしてみよう

つぎ き 次の決まったゲームのルールに従って、リラックスしましょう。

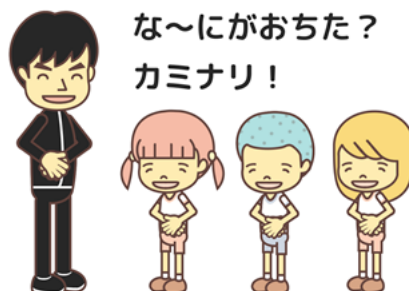
☆<sup>お</sup>落ちた<sup>お</sup>落ちた

【<sup>あそ</sup>遊び方と<sup>かた</sup>ルール】

みんなで「<sup>お</sup>おちた<sup>うた</sup>ちた、<sup>な</sup>なーに<sup>が</sup>落ちた？」と歌います。

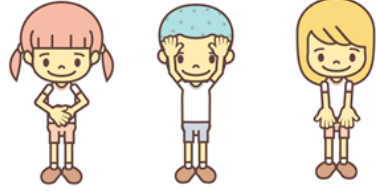
<sup>せんせい</sup>先生は<sup>かみなり</sup>雷、<sup>てんじょう</sup>天井、<sup>りんご</sup>リンゴのどれかを言います。

<sup>がくせい</sup>学生は、<sup>い</sup>言われた<sup>ことば</sup>言葉<sup>たい</sup>に対してポーズをとります。



せんせい かみなり い 先生が「雷」と言ったら、おへそを隠 **カミナリ 天井 リンゴ**  
すポーズ。

せんせい てんじょう い 先生が「天井」と言ったら、頭を隠すポー  
ズ。



せんせい りんご い 先生が「リンゴ」と言ったら、リンゴを **かくす おさえる キャッチ**  
キャッチするポーズをとります。

がくせい まちが 学生はポーズを間違ったらアウト。

### 【コツとポイント】

せんせい りんご い 先生はフェイントで「リンゴ」と言って、頭を隠したりします。

がくせい うご 学生は動きにつられないようにしましょう。

### 📖 まとめてみよう

しょう なら ないよう ことば ひょうげん じゅうよう おも ことば  
この章で習った内容で好きな言葉と表現、あるいは、重要だと思っている言葉と  
ひょうげん ちゅうごくご やく  
表現をまとめてから、中国語に訳してください。

#### 【1】例：

せんせい そうだん  
言葉：相談

意味：商量

【2】例:

表現：ほんとうに助かりました。

意味：帮大忙了。

📖 やってみよう

1

登場人物：東京電気の社員、  
東洋電気の社員  
場所：東洋電気  
場面：商品の納入の前倒しをお願い  
するため、東京電気の社員は電話  
で東洋電気に問い合わせをする。

2

登場人物：東京電気の社員、洋  
電気の社員  
場所：東洋電気  
場面：新製品の価格の件で、  
東京電気の社員は電話で  
東洋電気に問い合わせる。

3

登場人物：東洋電気の社員、課長  
場所：東洋電気  
場面：取引先から商品の納入の  
前倒しをしてほしいという問い合  
わせを受けたため、課長に報告す  
る。

4

登場人物：東洋電気の社員、  
課長  
場所：東洋電気  
場面：取引先から新製品の  
価格を少し安くしてほしいと  
いう問い合わせを受けたた  
め、課長に相談する。

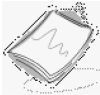


課題:

- 📌 登場人物、場面、内容を明確にし、会話を作る。
- 📌 問い合わせとその対応の適切な表現を使って、自然な会話の流れにする。
- 📌 グループ毎に、成果物として、WORDで作成した文書（電子版と紙版）を一部ずつ提出する。
- 📌 グループ毎に、成果物として、発表用のPPT（電子版）を提出する。

➤ 採点基準

採点は以下の各項目に従って行う。総合評価点は100点満点とする。

評価点	採点基準									コメント欄（良い点、改善すべき点など） 
	会話の骨子		発表				実践成果物			
	内容と長さ	文法間違い	演技力	イントローション	ビジネスマナー	道具の使用	word	ppt	録音	
点数	10	10	30	20	10	5	5	5	5	
合計	20		65				15			



コラム

問い合わせの対応

問い合わせは、商品やサービスに何らかの興味を持った人からのものであり、うまく対応すれば売上に直結する可能性がある。

と あ には できるだけ はや かいとう するように するが、 さらに たいせつ  
 のは、 問いあわせ に対して 回答 する 姿勢 である。 つまり、 ただ 単に 問い  
 あ わせの あった 質問 かいとう する だけでなく、 次に 疑問 となり そうな 項目  
 についても 予測 して 回答 する などの 心配り が 大切な のである。

たとえば、 ウェブサイト に 商品 の 説明 が 詳細 に 記載 されている とす  
 る。 そこに 商品 についての 問いあわせ の メール が 入った 場合、 商品 説明  
 の ウェブサイト の URL を 記載 して、「こちらの ウェブサイト を 見て くださ  
 い」と いった ような 対応 を したら、 決して 感じ の いい もの ではない。

できれば、 商品 についての 簡単な 説明 を 一通り した 上で、「こちらに  
 さらに 詳しい 商品 情報 が あります ので ご覧 下さい」と いった 対応 を すべ  
 き であろう。