

はじめに iii

本書の使い方 iv

第1課 アポイントメント

課題1 ロールプレイにチャレンジ 2

課題2 戦略会話に沿ってスムーズに話す

戦略会話1 電話でのあいさつ 4

 <練習> 縮約形の使い方「～ています → ～てます」
 「～しておいて → ～しといて」

戦略会話2 事情説明 → 面会の申し入れ 6

 <練習1> 前置きの意味

 <練習2> よく使われる前置きの表現
 「～んですが」と「～ですが/ますが」

 <練習3> 「～かたがた」と「～がてら」の使い方

戦略会話3 面会の日時について相手の都合を聞く 9

 <練習> 「けっこうです」はYES? NO?

戦略会話4 日時の確認 → 終わりのあいさつ 11

課題3 戦略会話1～4を通して話す 12

課題4 実戦会話 以下の流れに沿って会話する 14

課題5 評価する 17

第2課 業務引き継ぎ

課題1 ロールプレイにチャレンジ 18

課題2 戦略会話に沿ってスムーズに話す

戦略会話1 切り出す → 事情説明 → 引き継ぎを指示する 20

戦略会話2-a 仕事の内容を順に指示する①

 ↔ あいづちを打ちながら、確認・質問し、指示を仰ぐ 21

 <練習> 「名詞 + のほう」の使い方

戦略会話2-b 仕事の内容を順に指示する②

↔ あいづちを打ちながら、確認・質問し、指示を仰ぐ^{あお} 23

<練習> 情報を並べる^{せつぞくし}接続詞の使い方

戦略会話3 緊急時の連絡先を指示する → 質問の有無を確認する

→ 話を切り上げる 25

<練習> 話題の中の「こ・そ・あ」の使い方

課題3 戦略会話1～3を通して話す 27

課題4 実戦会話 以下の流れに沿って会話する 29

課題5 評価する 33

第3課 面会^{めんかい}して交渉^{こうしょう}する

課題1 ロールプレイにチャレンジ 34

課題2 戦略会話に沿ってスムーズに話す

戦略会話1 訪問のあいさつ → 世間話^{せけんばなし} 36

<練習1> 世間話^{せけんばなし}の意味

<練習2> 「そうですか」と「そうですね」の意味

戦略会話2 本題の切り出し → 交渉^{こうしょう}（お互いの立場を主張する） 39

<練習1> 敬語の使い方① 「お/ご^{動詞}する（いたします）」

<練習2> 敬語の使い方② 「(ご) ^{動詞使役形} ^{しえきけい}ていただく」

戦略会話3 相手の意向^{いこう}を探りながら譲歩^{じょうほ}する 41

戦略会話4 返事^{ほりゅう}を保留する → 終わりのあいさつ 42

課題3 戦略会話1～4を通して話す 43

課題4 実戦会話 以下の流れに沿って会話する 45

課題5 評価する 49

第4課 個人客からの苦情（1）

課題1 ロールプレイにチャレンジ 50

課題2 戦略会話に沿ってスムーズに話す

戦略会話1 電話で苦情を受ける 52

<練習1> 敬語の使い方③ 「お/ご^{動詞}（になって）ください」

<練習2> 「～んですから」の使い方

戦略会話2	わびながら自社の立場を説明する	54
	<練習> 「こと」と「の」	
戦略会話3	回答を保留する	56
課題3	戦略会話1～3を通して話す	57
課題4	実戦会話 以下の流れに沿って会話する	59
課題5	評価する	61

第5課 個人客からの苦情（2）上司に引き継ぐ

課題1	ロールプレイにチャレンジ	62
課題2	戦略会話に沿ってスムーズに話す	
戦略会話1	苦情を言ってきた客を上司に引き継ぐ	64
	<練習> 「 動詞 なくて」と「 動詞 ないで」	
戦略会話2	電話でのあいさつ → わびながら自社の立場を説明する	66
戦略会話3	善後策を提示し、理解を求める → 終わりのあいさつ	67
	<練習1> 電話でよく使う前置き	
	<練習2> 「なん～」を使った前置き	
課題3	戦略会話1～3を通して話す	70
課題4	実戦会話 以下の流れに沿って会話する	72
課題5	評価する	74

第6課 トラブル処理（1）

課題1	ロールプレイにチャレンジ	75
課題2	戦略会話に沿ってスムーズに話す	
戦略会話1	電話でのあいさつ → トラブルの発生	77
戦略会話2	相手に配慮しながらトラブルの内容を尋ねる → 問題の詳細を把握し、速やかに対応する	78
	<練習> 「こんな・そんな・あんな・どんな」の丁寧な言い方	
戦略会話3	おわび → 困っている状況を聞く	80
戦略会話4	速やかな解決を約束する → 終わりのあいさつ	81
	<練習1> 「思われる」「考えられる」「見られる」	
	<練習2> 「とりあえず」と「一応」の使い方	

課題3	戦略会話1～4を通して話す	84
課題4	実戦会話 以下の流れに沿って会話する	86
課題5	評価する	90

第7課 トラブル処理(2) 上司への報告

課題1	ロールプレイにチャレンジ	91
課題2	戦略会話に沿ってスムーズに話す	
戦略会話1	切り出す → 上司に報告する	93
	<練習> 体を使った表現「腹」「頭」「おしり」	
戦略会話2	上司から注意・指示を受ける	96
	<練習1> 情報を補足する接続詞の使い方 「なお」「ただし」「ただ」	
	<練習2> 理由を表す表現「～だけに」	
課題3	戦略会話1、2を通して話す	99
課題4	実戦会話 以下の流れに沿って会話する	100
課題5	評価する	103

第8課 謝絶する

課題1	ロールプレイにチャレンジ	104
課題2	戦略会話に沿ってスムーズに話す	
戦略会話1	訪問のあいさつ → 本題を切り出し、謝絶の事情説明をする	106
	<練習> 「[名詞]+ありき」の使い方	
戦略会話2	相手に配慮しながら今回の経緯について話す	108
	<練習> 「多い」と「多くの」の使い方	
戦略会話3	今後のつきあいを踏まえたやりとり → 終わりのあいさつ	110
	<練習1> 「という」の使い方①「という+[名詞]」	
	<練習2> 「という」の使い方②「ということになる/する」	
課題3	戦略会話1～3を通して話す	113
課題4	実戦会話 以下の流れに沿って会話する	115
課題5	評価する	119

第9課 インタビュー・取材^{しゅざい}

課題1	ロールプレイにチャレンジ	120
課題2	戦略会話に沿ってスムーズに話す	
戦略会話1	訪問のあいさつ → 名刺交換	122
戦略会話2	インタビューの目的 → 相手に賛同 ^{さんどう} しながら質問のための雰囲気 ^{ふんいき} を作る	123
	<練習> 名詞化された表現	
戦略会話3-a	質問する → 相手の回答を更に発展させて質問する	125
戦略会話3-b	次の質問をする → 相手の回答について詳細 ^{しょうさい} な説明を求める	126
	<練習> あいづちの使い方	
戦略会話4	相手から大切な情報を聞き出す	128
	<練習> 敬語の使い方④「～いただけませんか」と 「いただけませんでしょうか」	
戦略会話5	話をまとめる → 終わりのあいさつ	130
課題3	戦略会話1～5を通して話す	131
課題4	実践会話 以下の流れに沿って会話する	133
課題5	評価する	137

第10課 議論する

課題1	ロールプレイにチャレンジ	138
課題2	戦略会話に沿ってスムーズに話す	
戦略会話1	提案者 ^{ていあんしゃ} が案件 ^{あんけん} を説明し、見解を述べる	140
	<練習> 複合動詞「 動詞 ＋ぬく」と「 動詞 ＋きる」	
戦略会話2-a	議論する ～質問の形で反対の意を表す → 婉曲 ^{えんきよく} 表現を使って質問に答える～	142
	<練習> 「～という＋ 名詞 」と「～といった＋ 名詞 」の使い方	
戦略会話2-b	議論する ～意見をサポートする → 提案者 ^{ていあんしゃ} が資料を使って質問に答える～	144
	<練習> 「よね」の使い方	
戦略会話3	次回の議論に持ち越す	146

課題3	戦略会話1～3を通して話す	147
課題4	実戦会話 以下の流れに沿って会話する	149
課題5	評価する	153

第11課 プレゼンテーション

課題1	ロールプレイにチャレンジ	154
課題2	戦略会話に沿ってスムーズに話す	
戦略会話1	序論 <small>じょろん</small> ～本論を紹介する～	
戦略会話1-a	あいさつ	157
戦略会話1-a [補足]	資料を訂正する <small>ていせい</small>	158
戦略会話1-b	背景説明 <small>はいけい</small>	159
	<練習1> グラフ説明の表現	
	<練習2> プレゼンや会議で使われる表現	
戦略会話1-c	提案 <small>ていあん</small>	162
	<練習> 「そこで」の使い方	
戦略会話2	本論～目次に沿って <small>そ</small> 詳細に説明する～ <small>しょうさい</small>	164
戦略会話3	結論～本論を要約する～ <small>ようやく</small>	165
戦略会話4	質疑応答 <small>しつぎ おうとう</small> → 終わりのあいさつ	166
	<練習1> 質問の答え方①	
	<練習2> 質問の答え方②	
課題3	戦略会話1～4を通して話す	169
課題4	実戦会話 以下の流れに沿って会話する	171
課題5	評価する	176
	機能表現	177