
CONTENTS

●心のこもったビジネス英語を話せるようになってもらいたい 3

Chapter 1 会社で使う英語

1-1 電話の対応

- 最初の基本的な対応表現 20
- 電話をつないでもらう依頼表現 20
- 電話をつなげる場合の応答表現 22
- 電話をつなげない場合の応答表現 22
- 伝言に関する表現 24
- 携帯電話に連絡する場合の表現 24
- 電話が聞き取りにくい場合・情報確認の表現 24
- 電話の用件を伝える4つの重要表現 26
- 電話をかけなおす場合の表現 26
- 電話を切る時の表現 28
- ビジネス場面実況中継**
- 電話を転送してもらい、遅刻する旨を連絡する場面 30

1-2 受付での対応方法

- 来客の表現① 36
- 受付係の表現① 36
- 来客の表現② 36
- 受付係の表現② 36
- 応接室へ案内する場合の来客との基本応答例 38
- 来客への案内の基本表現 38
- ビジネス場面実況中継**
- 受付に到着し、担当者に面会を求めている場面 40

1-3 初対面での自己紹介の方法

- 初対面でのあいさつの表現 42
- 初対面のスモールトークの表現 44

簡単な自己紹介の表現 44
取引先に対する感謝の表現 46
取引先と別れる際の表現 46

ビジネス場面実況中継

● 初対面で自己紹介し部下を取引先に紹介する場面 48

1-4 経費（出張旅費 etc）申請方法

経費（出張旅費）の事前申請のやりとり基本表現 50
経費払い戻しの申請の表現 52

ビジネス場面実況中継

● 旅費の払い戻し申請をしている場面 54

1-5 仕事の依頼と応答

依頼の表現 58
応じる場合の表現 60
礼儀正しい断りの表現 60
代替案を出す場合の表現 60

ビジネス場面実況中継

● 翻訳の依頼をされ、代替案で応じる場面 62

1-6 申し出・アドバイス・提案方法

申し出る表現と応答表現 66
アドバイスを求める表現 66
提案・アドバイスの表現 68

ビジネス場面実況中継

● 先輩が新入社員に手伝いを申し出、新入社員が先輩にアドバイスを求める場面 70

1-7 進行状況を尋ねる・報告する

進捗状況を聞く表現 72
進捗状況を聞かれて報告する表現 74
残業に関する表現 74

ビジネス場面実況中継

● 仕事の進捗状況を聞かれ、臨時雇用者を依頼している場面 76

1-8 就業規定の説明と休暇申請

就業規定の説明の表現 78
休暇申請の表現 78

休暇申請を許可できない場合の表現と具体例 78

ビジネス場面実況中継

● 夏季休暇を申し出たが、その期間中の展示会勤務を依頼されている場面 80

1-9 パソコン・コピー・ファックスの英語

電源を入れる表現 82

パソコンに関する表現 82

コピーに関する表現 88

ファックスに関する表現 88

ビジネス場面実況中継

● ファックス、Eメール、コピーすべての調子が悪い場面 90

Chapter 2 ミーティングの英語

2-1 顧客とのミーティングの設定

用件を言って相手の都合を聞く表現 94

相手に選択肢を与えて都合を聞く表現 94

都合を答える表現 94

相手の希望時間を聞く表現 96

相手に日時を指定して依頼する表現 96

到着する時刻を告げる表現 96

場所と時刻を指定する表現 96

急用で約束をキャンセルする場合の表現 96

ビジネス場面実況中継

● 新製品について話すために、営業担当者が顧客に電話でアポをしている場面 98

2-2 会議の手配と連絡

会議手配の依頼表現 102

会議参加者への連絡とその返事の表現 102

会議日時変更についてのお知らせとその返事の表現 102

ビジネス場面実況中継

● 電話で会議日時の変更を告げる場面 104

2-3 会議の始め方と役割分担の発表

会議を始める表現 106

会議の役割発表の表現 106

資料配布に関する表現 106

ビジネス場面実況中継

●書記担当者が病欠の電話をしてきたので、別の人に書記担当の依頼をする場面

108

2-4 テレコンフェレンスの冒頭のあいさつ

テレコンフェレンスの冒頭の表現 110

ビジネス場面実況中継

●ビデオ会議で議長が冒頭のあいさつをし、参加者が自己紹介をする場面 112

2-5 会議の目的・意見を求める、賛成する

会議の目的と草案を示す表現 114

意見を求める表現 114

賛成意見を述べる表現 116

ビジネス場面実況中継

●香港に支社と主要店舗を開設することについてのミーティングの場面 118

2-6 反対意見を述べる・脱線を元に戻す

反対意見を述べる表現 120

部分的に賛成し反対意見を述べる表現 120

脱線を元に戻す表現 122

ビジネス場面実況中継

●インドにアウトソーシングすることについてのミーティングの場面 124

2-7 明確にする・訂正する・話題を変える

明確な説明を求める表現 126

誤解を解き明確にするための表現 126

誤りを訂正する表現 128

相手の言っていることを確認する表現 128

話題を変える表現 128

ビジネス場面実況中継

●薄利多売かブランド構築かについて話し合う場面 130

2-8 妥協案を促す・冷静に話し合う

割り込み発言を止める表現 132

興奮している発言者をなだめる表現 132

最後まで話す許可を求める表現 132

妥協案を促す表現 132

休憩を提案する表現 134

ビジネス場面実況中継

● 研究開発費と広告宣伝費の予算を話し合う場面 136

2-9 プレスト・意見を述べる

プレストを促す表現 138

意見を述べる表現 138

ビジネス場面実況中継

● 売上を伸ばすための会議のプレストの場面 142

2-10 意見を留保する・考えを変えたことを伝える

意見を留保する表現 146

賛成でも反対でもない場合の表現 146

考えを変えたことを伝える表現 146

ビジネス場面実況中継

● ベトナムでの和食ファストフードレストラン開設を話し合う場面 148

2-11 内容確認・採決・決定事項の連絡

会議時間が残り少なくなっている場合の表現 152

内容確認についての表現 152

会議終了前に意見を求める表現 154

採決の表現 154

結論の表現 154

会議終了時と次回会議の連絡表現 156

ビジネス場面実況中継

● 品質改善と納期を守るために、生産マネージャーと品質マネージャー派遣を決定する場面 158

Chapter 3 プレゼンテーションの英語

3-1 プレゼン冒頭部と会社説明の基本表現

プレゼンの冒頭部の基本表現 164

会社説明の表現 166

質問を受ける場合の表現 170

質問に答えられない場合の表現 170

質問が出なくなった場合の表現 170

アンケート記入依頼の表現 170
展示会ブースでの小さなプレゼンでの表現 172
大きな商品（電気製品 etc）のプレゼンの表現 172
展示会参加者の質問の表現 176

ビジネス場面実況中継

●新製品 Super Dishwasher についてプレゼンしている場面 180

3-2 工場見学でのプレゼン

工場見学に関する表現 184
工場案内中の注意事項に関する表現 186

ビジネス場面実況中継

●ロボット工場を案内する前に会社説明し、注意事項などを述べている場面 188

3-3 グラフを使っでのプレゼン

資料配布の表現 190
スクリーンについての表現 190
円グラフで使う表現 192
グラフを説明する冒頭部の表現 192
グラフを使って売上高を説明する表現 192
売上高のプレゼンの結論を説明する表現 196

ビジネス場面実況中継

●グラフを使って、販売実績の発表と今後の対策を述べている場面 198

Chapter 4 交渉の英語

4-1 見積もり依頼・提示・交渉の結果

顧客のカatalog請求と見積もり依頼に関する表現 206
業者側の見積もりに関する表現 206
顧客の値下げ交渉の表現 210
業者側の値下げ交渉（カウンターオファー）に関する断りの表現 210
顧客側の検討に関する表現 212
業者側の値下げ交渉（カウンターオファー）に関する受諾の表現 212
カウンターオファーの受諾に応じる表現 212
交渉決裂の場合の双方の表現 214
オリジナル注文の場合の顧客と業者の交渉の基本表現 214

ビジネス場面実況中継

- 見積もり依頼に対して、業者が期間限定の数量割引を提示し顧客と交渉している場面 216

4-2 納期の交渉・支払条件・契約

- 納期に関する顧客の表現 220
- 納期に関する業者側の表現 220
- 在庫状況と納品日に関する交渉の表現 222
- 注文品が製造中止、またはアップグレードした型がある場合の表現 224
- 注文変更の表現 224
- 支払方法・条件に関する表現 224
- 支払期日に関する表現 226
- 注文決定と確認に関する表現 226
- リース契約の交渉の表現 228

ビジネス場面実況中継

- 納期交渉と支払方法の交渉後、購入決定の場面 230

4-3 苦情と謝罪

- 間違った商品に対する顧客の苦情の表現 234
- 数量不足に対する顧客の苦情の表現 234
- 品質保証期限が過ぎている場合の顧客の苦情表現 236
- 注文商品破損に対する顧客の苦情表現 236
- 配達期日に商品が到着しない場合の顧客の苦情表現 236
- 業者のミスに対する顧客の共通依頼表現 236
- 顧客の苦情に対する業者の対応表現 238
- 商品未着の連絡を受けたがすでに発送している場合の業者の状況説明の表現 238
- 欠陥商品の場合の顧客の苦情表現 240
- 欠陥商品との連絡を受けた場合の業者側の対応表現 242
- オリジナル注文の仕様が異なる場合の顧客と業者の交渉の基本表現 242
- 謝罪表現 242

ビジネス場面実況中継

- 間違った商品が届いたので、小売業者と卸売業者が交渉している場面 244

4-4 請求ミスと請求未払いの取り立て

- 請求書に間違いがある場合の顧客の表現 246
- 請求書に間違いがある場合の業者の表現 246
- 業者側の顧客に対する代金未払いの1回目の取り立ての表現 248
- 業者側の顧客に対する代金未払いの2回目以降の取り立ての表現 250

送金済みの場合の顧客の表現 250

未払いの場合の顧客の表現 250

ビジネス場面実況中継

● 請求書記載間違いと入金督促の場面 252

4-5 代理店と契約

商談に入る前の表現 256

代理店を探しているメーカーの表現 256

代理店希望会社の基本表現 256

業績に関する双方の基本的な表現 258

代理店契約の双方の取引の詳細な表現 260

代理店契約時の表現 260

ビジネス場面実況中継

● 日本の衣料雑貨卸売会社が、独占代理店になるための交渉をし契約をしている場面 262

Chapter 5 絶対に必要なビジネス知識

5-1 市場とマーケティング戦略で使う英語①

需要と供給の関係の表現 268

顧客満足度と市場調査の表現 268

5-2 市場とマーケティング戦略で使う英語②

シェア・市場細分化・ブランド構築の表現 272

5-3 市場とマーケティング戦略で使う英語③

商品と価格の表現 276

5-4 提案と販売戦略の英語

販売戦略会議で役立つ提案の表現 278

5-5 提案と広告宣伝で使う英語

会議で役立つ広告宣伝の表現 284

5-6 円・ドル・為替相場

円高ドル安に関する表現 286

円安ドル高に関する表現 288

為替相場に関する表現 288

5-7 海外アウトソーシング

海外アウトソーシングを奨励する理由と具体例の表現 290

海外アウトソーシングの問題点と対策の表現 292

5-8 関連会社・提携会社・企業合併の発表

子会社・関連会社・提携会社・合併会社に関する表現 294

合併買収に関する表現 296

5-9 工場で使う英語

安全基準に関する表現 298

納期に関する表現 298

人事面での対策に関する表現 298

品質管理対策に関する表現 298

部品会社と製造メーカーの基本的な交渉の表現例 300

JITに関する表現 300

リードタイムに関する表現 302

5-10 在庫管理と価格設定

需要を予測する必要性の表現 304

在庫過剰対策に関する表現 304

適正在庫維持に関する表現 306

5-11 物 流

物流についての表現 308

付 録 311

1. レストランやパーティーでの英語 312
2. スモールトークに役立つ日本の基礎知識 316
3. トラブル回避・トラブル解決の英語知識 324
4. 品詞から単語力を増強する方法 327
5. 数字の英語 330