

41 計画と提案

41.3

Kevin: Hi, Jamila. Nice to see you again.

Jamila: You, too, Kevin. How are you?

Kevin: I'm fine, thanks. Now, thank you for sending your quote. Our party is for 150 people, but I can see you've quoted for 200 people. Would you mind explaining why?

Jamila: I'm afraid we only cater for groups of 100, 200, 500, or one thousand. Also, it's always good to have more food and drink than you actually need.

Kevin: OK, I see. Also, I see the price is \$40 a head. That is a bit over our budget. Are you able to reduce the price a bit?

Jamila: Well, we might move forward with the order if you can accept \$35 a head.

Kevin: Yes, I think we could do that. Finally, we were thinking that we'd like to have a cake, to celebrate our company's 20th anniversary. Are you able to provide a cake for us?

Jamila: Yes, that's no problem. Maybe we could discuss designs next week. I can send you over some suggestions in the meantime.

Kevin: That sounds great, thanks.

ケヴィン: やあ、ジャミラ。また会えたね。

ジャミラ: こんにちは、ケヴィン。調子はいかが？

ケヴィン: いいよ。さて、見積もりを送ってくれて、ありがとう。今度のパーティー、出席者は150人なんだけど、あなたは200人で見積もっている。なぜかな？

ジャミラ: 残念ながら、うちのケイタリング・プランは100人、200人、500人、あるいは1000人単位なんです。それに、料理や飲み物は(足りないより)余るくらいのほうがいいですよ。

ケヴィン: ああ、なるほど。それから、値段が1人あたり40ドルになってるけど、ちょっと予算オーバーだな。少し、まけてくれないか？

ジャミラ: そうですね、1人あたり35ドルでよければ、お引き受けできます。

ケヴィン: いいね、それなら大丈夫だと思う。最後にもう一つ、会社の20周年記念なのでケーキを用意したいんだ。あなたのほうでケーキは出せるかな？

ジャミラ: ええ、もちろんです。よろしければ来週、ケーキのデザインについて相談しましょう。それまでにいくつか、案を送りますから。

ケヴィン: 素晴らしい、ありがとう。

41.12

宛先: ジェニファー・リアン

件名:ジーンズの納品遅れ

リアン様

残念ながら、5月5日に納品予定のジーンズがまだ届いておりません。4月26日に問い合わせた際、注文品は出荷済みで予定通り納品できるとご確認いただきました。出荷情報を送っていただき、いつ納品されるかお知らせいただけますか？

恐れ入りますが、最終的な請求額から、納品遅延の賠償額を差し引かせていただきたいと思えます。

ご連絡をお待ちしております。

ベッティナ・コール

42 意見を強調する

42.4

A: We love your umbrellas, and we'd really like to order some.

B: That's great!

A: But there's just one thing ...

B: The price?

A: Actually, we're worried about the colors. Could you send us some more samples in blue and red? We'd like the colors to be brighter.

B: Yes, of course. But if you ask me, these colors are quite bright already.

A: Really?

B: Yes, but I'll see what I can do.

A: Thank you. The main thing is that our company logo should really stand out. It should be really clear.

B: OK, no problem.

A: Thank you. Also, before we sign the contract, what we need is an assurance that you can supply us with 1,000 umbrellas a month.

B: That's not a problem at all. I'll be happy to sign a contract agreeing to that number.

A: Good. And we'd need those extra samples as soon as possible. How about tomorrow, or the next day?

B: I'm sorry, that won't be possible. I have a lead time of seven days. What I'm saying is that I can send you the samples in the brighter colors next week, but that's the earliest.

A: OK then, it'll have to be next week.

B: Fine. We can definitely do that for you.

A: そちらの傘、気に入ったのでオーダーを出したいのですが。

B: 大歓迎です！

A: ただ、一つ問題が……。

B: 価格ですか？

A: 実は、色が気になるんです。ブルーと赤のサンプルを当社に送ってもらえませんか。もっと明るい色のが欲しいんです。

B: はい、もちろんです。でも、失礼ですが、ここにある色も十分に明るいですよ。

A: そうかな？

B: ええ、でも、できるだけのことにはします。

A: ありがとう。大事なのは、わが社のロゴがくっきりと映えることなんだ。とにかく目立たないといけな
い。

B:分かりました。

A:ありがとう。それから契約を交わす前に、毎月 1000 本の傘を納品できるという保証をもらう必要がある。

B:それは全く問題ありません。喜んで契約書にサインします、その数字を盛り込んだ上で。

A:結構です。それで追加のサンプルは、できるだけ早く欲しいのです。明日とか、明後日とかは可能ですか？

B:残念ながら無理です。準備には 7 日かかります。つまりですね、来週ならばもっと明るい色のサンプルをお送りできます。それが最速です。

A:分かりました。では来週には届けてください。

B:了解です。確実にお届けします。

43 条件を話し合う

43.5

Josef: Diane, can I show you our latest brochure? We've got some great new products.

Diane: Um, before you do that, I need to tell you that your competitor, Office Hub, has also been to visit me.

Josef: Yes.

Diane: And they've offered some really good deals, like free next-day delivery, and a 10 percent discount for the first six months.

Josef: Hmm, I see. Well, if you continued to buy from us, I would offer you a 10 percent discount, too, but for a year, not six months.

Diane: OK. That's good.

Josef: If you wanted next-day delivery, I'm afraid I would have to charge you \$15 per order.

Diane: Mmm, that's not good.

Josef: But if you didn't mind waiting three days for your stationery, I would continue to provide delivery for free.

Diane: I see.

Josef: And I'd also like to tell you about this two-for-one offer. So basically, if you bought 10 pens, you would actually get 20 for the same price.

Diane: Mmm, and when does the two-for-one offer end?

Josef: In September.

Diane: OK, I'll think about it.

ジョセフ: ダイアン、当社の最新カタログを見てもらえませんか。すごい新製品がありますよ。

ダイアン: あの、その前にですね、実を言うと御社のライバル会社オフィス・ハブも訪ねて来ることになっているの。

ジョセフ: なるほど。

ダイアン: それで、彼らはすごくいい取引条件を出してきたの。翌日無料配送とか、当初 6 か月間の 10%割引とかね。

ジョセフ: うーん、そうですね。では、当社との取引を続けていただけるなら、こちらも 10%の割引をしましょう、それも半年じゃなく 1 年間です。

ダイアン: OK、いい話ね。

ジョセフ: ただし翌日配送をご希望の場合は、1 回ごとに 15ドルの配送料がかかります。

ダイアン: それは困ったわね。

ジョセフ: でも事務用品のお届けに 3 日待ついただけるなら、今までどおり無料でお届けできます。

ダイアン: 分かりました。

ジョセフ:それから、この「1つで2つ」の特典もあるんです。つまりですね、もしもペンを10本オーダーすると、同じ値段で20本が手に入るんです。

ダイアン:うーん、その特典はいつまで有効なの？

ジョセフ:9月までです。

ダイアン:分かった、考えてみるわ。

43.13

ビジネスのヒント

効果的な交渉

ビジネスパーソンの多くがこなさねばならない交渉ごとだが、その訓練を経ている人は少ない。私からの交渉のヒントは以下の通りだ。

交渉の前に

- ・リサーチをしよう。取引相手について調べる。相手のことが分かれば、相手の強み、弱みも分かる。
- ・打ち合わせ前に、どこまで妥協できるかを決めておく。たとえば、取引相手がA案を提示してきたら受け入れるのか？ だめなら、どんな案であれば受け入れるのか？

交渉中に

- ・取引相手にまだ会ったことがないなら、顔を合わせて打ち合わせをしよう。直接会う打ち合わせは信頼感を生み、相手の歩み寄りを期待できることが調査で分かっている。
- ・必要以上に話さない。話すぎると、余計な情報を与えて相手につけ込まれるリスクがある。
- ・プロらしく打ち合わせを行い、互いに話をよく聞けば、どんな交渉も成功すると心に留めておこう。共通点を見出して合意に導き、取引をまとめよう。

44 問題について話し合う

44.5

例

I'm really sorry, but Mr. Garton has just sent his order back. He asked for a blue vase, but I sent him a red one by mistake. If I'd known we sell vases in different colors, I would have checked his order more carefully.

本当に申し訳ありません、いまガートンさんからの返品が届きました。青い花瓶を注文されたのに、私が間違っ赤いのを送ってしまいました。うちで色違いの花瓶も扱ってるのを知っていたら、もっと慎重に彼の注文をチェックしたんですが。

1

Last week some overseas clients came to our office. One of them had a last name that was really difficult to pronounce, and I got it wrong. If I had known his last name sounds like a bad word if you pronounce it incorrectly, I would have done more research on pronunciation.

先週、外国のクライアントが私たちのオフィスに来たんです。そのうちの一人のラストネームが、すごく発音しにくくて、私、間違ってしまいました。彼の名前、発音を間違えると汚い単語みたいに聞こえるんですって。もしも事前にそれを知っていたら、もっとしっかり発音を調べておいたのですが。

★注

汚い単語(bad word)。相手に対して失礼な、あるいは世間的に許容されない差別的ないし軽蔑的な言葉を指す。日本人の名前で言えば、当麻(とうま)さんを間違っ「とんま」と呼ぶがごとし。

2

When I worked in customer services, I had to listen to customer complaints. One day I was talking to a really angry customer. I sneezed, and knocked over my cup of coffee. If I had known that a cup of coffee can ruin a telephone, I would have put it somewhere else on my desk. Apparently the angry customer complained about me. She said I had cut her off.

カスタマー・サービスで働いてたときは、ずいぶん顧客の苦情を聞かされた。ある日、すごく怒った客の対応をしていたときだ。くしゃみが出て、その拍子にコーヒーカップを倒してしまった。1杯のコーヒーで電話機がダメになるなんて、知っていたらデスクのどこか別な場所に置いといたのにね。その怒った客、どうやら僕のこと苦情を言ってきたらしい。彼女に言わせると、僕が一方的に電話を切ったんだと。

3

My team is building a new luxury hotel at the moment. It was supposed to be ready in time for the summer, but there's still a lot to do. If I'd known how long it would take, I would have hired extra staff.

私のチームは今、新しい高級ホテルを建設しています。夏のシーズンまでに開業の予定なのですが、まだたくさんの作業が残っています。こんなに手間がかかると分かっていたら、追加のスタッフを雇っておいたのですが。

4

Our company sells products online. I was new, and my boss asked me to sell a very expensive handbag on an auction site. If I had checked what handbags like this normally sell for, I would have set a minimum price of \$250. Unfortunately I didn't. A lucky customer bought the bag for just \$75.

うちの会社はオンラインで製品を売っています。私が新人だったころ、すごく高価なハンドバッグをオークション・サイトで売りに出すよう、上司から頼まれました。そういうハンドバッグが普通いくらで売られているかを事前にチェックしていれば、私も最低価格を 250 ドルに設定していたはずですが、でも、不幸にしてチェックしなかった。ラッキーなお客さんが、たった 75 ドルで落札しました。

5

After college, I worked in a photography studio, as an intern. At the end of work one day, I put a very expensive camera back on a shelf. The camera was worth \$20,000. If anyone had told me the shelf was unstable, I would have put the camera in my desk drawer. The next morning, the shelf had fallen down, and the camera was on the floor, smashed to pieces.

大学を出て、写真スタジオで見習いをしていたころのこと。ある日、帰る前にすごく高価なカメラを棚に置いたんです。2 万ドルもするカメラでした。もしも事前に、その棚が不安定だって聞いていれば、僕だって机の引き出しにしまったはずですが。翌朝、来てみたら棚が落ちこちていて、カメラは床で、ぐしゃぐしゃになってました。

44.9

ヴィヴオ製品ローンチ報告

6 か月前、当社は新しいスマートウォッチ、ザ・ヴィヴオを発売した。売上げは実に思わしくなく、製品へ

の関心も低い。

なぜか？

主要競合であるアヴァター社が、当社の一週間後に新しいスマートウォッチを発表した。知っていれば、当社の製品発表を後ろ倒しにしていたらろう。さらに、アヴァター社のスマートウォッチは当社製品より 50 ドル安い。同社の競争力のある価格について知っていれば、当社もより低い価格を設定していたらろう。

どうするか？

アヴァター社のスマートウォッチに並ぶ価格に引き下げなければ、売上は見込めない。私は価格を 125 ドルに下げることがを提案する。さらに、新しくより良い製品の開発が必要だ。機能も外観もより優れた時計を打ち出さなければ、アヴァター社には勝てない。