



高职高专
日语类课程规划教材

日语商务文秘实务

新世纪高职高专教材编委会组编

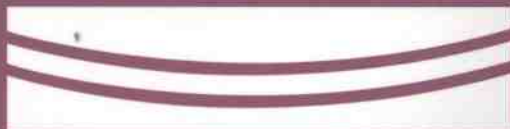
主编 罗如新 谢亦瑜 徐 军

日语审校 片冈由贺



大连理工大学出版社

责任编辑：赵丽红 梁 勃 封面设计：宋 蕾



新世纪高职高专日语类课程规划教材

XINSHIJI GAOZHI GAOZHUAN
RIYULEI KECHENG GUIHUA JIAOCAI



ISBN 978-7-5611-4087-1



9 787561 140871 >

定价：22.00元



高职高专
日语类课程规划教材

日语商务文秘实务

新世纪高职高专教材编委会组编

主编 罗如新 谢亦瑜 徐 军

日语审校 片冈由贺



大连理工大学出版社

寺高厚高
林楚段默野鼎类番日



图书在版编目(CIP)数据

日语商务文秘实务/罗如新,谢亦瑜,徐军主编. —大
连:大连理工大学出版社,2008.4
新世纪高职高专日语类课程规划教材
ISBN 978-7-5611-4087-1

Ⅰ.日… Ⅱ.①罗…②谢…③徐… Ⅲ.商务工作—秘书—
日语—高等学校:技术学校—教材 Ⅳ.H36
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 053287 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn

大连图腾彩色印刷有限公司印刷

大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:185mm×260mm
2008 年 4 月第 1 版

印张:10 字数:217 千字
2008 年 4 月第 1 次印刷

责任编辑:赵丽红 梁 勃

责任校对:杜晓芳

封面设计:宋 蕾

ISBN 978-7-5611-4087-1

定 价:22.00 元

大连理工大学出版社

总序

我们正在推出的高职高专日语类规划教材,是大连理工大学出版社高职教育出版中心推动的新世纪高职高专教材编委会的又一新的标志性系列教材品种。

大连理工大学出版社高职教育出版中心,是一个目标远大,追求卓越,并且肯于为自己的追求满腔热忱地付出长期坚忍不拔的努力的事业型出版者团队。

中心自2001年成立之日起,即以推动高职教育发展为己任,通过推动高职教材建设推动高职教育发展是我们的不懈追求。一直以来,我们始终走在高职教材建设认识与发展的前列,所取得的高职教材建设成就有目共睹。

我们之所以有如此远大的目标追求,主要是基于我们对于高职教育发展的前瞻性认识。因为在我们看来,高职教育的崛起,不仅是我国高等教育变革20多年来最重要的成果,而且其最终必将会改变我国高等教育发展的方向。其所以如此,乃是由于我们深信:一切所学,皆为所用。在一个理性运行的社会状态下,高等教育培养模式必然会合理地分为培养应用型人才(面向社会发展的现实需要)的高等教育和培养研究型人才(面向社会发展的未来需要)的高等教育,而培养应用型人才的高等教育(应用型中专教育、高专教育、本科教育、研究生教育)最终必将会成为我国高等教育人才培养模式的主流形式。把握住这样一个历史机遇,实现一个出版者的人生价值与事业目标,并为之付出满腔热忱与全部努力,是值得的。

不仅如此,我们为实现这一事业目标所付出的努力及其所完成的创新建树也同样不同凡响。为了使我们的理想目标得以实现,从而使我们的努力能够在高职教育发展进程中起到推进作用,我们探索出了能够将每一种教材都做成经典范本的运作思路,创新了教材建设理念,并以强大的意志力将其贯彻于每一种教材建设过程的始终;为了使我们推出的富有特色的高职教材最大限度地为广大高职院校所认识,所接受,并在高职教学实践中发挥推动作用,我们创新了市场运作模式,构造了覆盖全国的具有领先优势的市场推广体系,影响力正在逐步深入到全国各地;为了构造推动教材建设的强大动力基础,我们在公有制体制框架下完成了内部管理制度创新,并在此基础上,提出了一体化战略合作构想,以逐步整合一切与教材建设实现相关的力量,即出版者力量、作者力量、市场推广力量、终端用户力量,使之成为推动我们共同事业发展的合力。可以说,近年来在教材建设领域完成的所有重大创新,都与我们的努力密不可分。

六年多来,我们不仅成功地推出了包括公共英语类、商务英语类在内的数百种特色鲜明的高职教材,而且形成了日益显著的教材建设领先优势,彰显了我们在教材建设领域的非凡创造力。这一点,可以由我们的核心竞争力得到说明。我们知道,作为市场竞争力持续产生源泉的核心竞争力,必须同时具备两个不可或缺的条件,一是必须具有领先的优越性;二是必须具有不可复制性。我们核心竞争力的三个相互关联、不可分

割的组成部分如下:

(1)能够将教材建设理念有效贯彻于每一种教材建设过程的统一意志;

(2)编委会的强大感召力与凝聚力;

(3)万众一心奔向共同事业目标的和谐、高效运行的团队。

从市场运行结果来看,我们所创造的持续、快速增长的出版奇迹及其强大发展后势,说明了市场对我们的认可与接受程度;普通高等教育“十一五”国家级规划教材高职高专类入选种数全国第七、2007年度国家级精品教材高职高专类入选种数全国第三的排名,可以作为我们教材特色与质量正在受到普遍认可、教材的品牌化建设正在走向成熟的官方佐证。考虑到我们的教材品种还相对较少(许多出版社拥有数千品种,而我们仅有几百种)、市场影响力形成相对滞后(许多出版社从专科教材做起,拥有多达几十年市场培育的历史,而我们仅有几年全国市场推进的影响力)等因素,可以推断,我们高职教材的质量与特色正在从总体意义上显现出全国领先的优势。

我们深信,一个如此追求、如此努力,同时又如此在教材建设领域拥有从运作思路到运作模式全面创新的领先优势的团队——我们的出版者团队和作者团队,以及我们所拥有的在公共英语类、商务英语类等教材建设过程中积累起来的成功经验,只要假以时日,我们就一定会在高职高专日语类系列教材建设过程中取得令所有高职教学单位值得期待的卓越成就。我们满腔热忱地持久努力的结果,就一定会在高职日语专业教学及其人才培养过程中起到积极的推进作用。

我们必将不负众望!

大连理工大学出版社高职教育出版中心

新世纪高职高专教材编委会

2007年8月

前言

近年来进驻我国的日本企业不断增加,特别是随着我国加入 WTO 及申办奥运成功,各大中型企业更是加速了在我国的投资,因此对日语商务文秘人才的需求量也不断增大。在新的形势下,在高职教育特色逐渐鲜明,社会对高职毕业生职业技能要求不断提高的情况下,为了适应社会及企业的需求,培养一线岗位的日语文秘人才,编写人员经过精心策划和共同努力,最终编著成了这本富有时代特色、新型实用的日语商务文秘教材。本教材具有以下特色:

1. 满足社会、学生及教师的实际需要。“教师易教,学生易学,在互动中完成语言学习,在实践中掌握岗位技能。”这也是编写教材的指导方针。

2. 以培养应用型人才为目标。本教材的使用对象是有一定日语基础的日语学习者和日资企业的工作人员。主要目标是培养具有日语专业实际工作的综合职业能力,在生产、经营、管理和服务第一线工作的日语人才。

3. 职业技能训练与教学活动融为一体。本教材由浅入深,从介绍文秘工作内涵和原则开始,以文秘工作礼仪和工作实务为主要内容,并对每一章的重要语法和专业词汇做了解释。其目的是让学生在上岗之前掌握基本的语言知识和职业技能。通过设置各种情景、全方位、多信息、大视野地展开日语商务文秘工作模拟。

4. 改进学生学习方式,关注个性差异,提倡多样化的学习方式。本教材努力为学生创造自主探究、合作交流的空间,为师生互动式教学提供民主的氛围和丰富的资源,培养学生的应用意识。

本教材除了语言难点解释部分外,全部使用日语进行编写。本册教材共 10 章,教学内容涵盖商务文秘工作的各个方面,包括接待礼仪(応対の仕方)、电话礼仪(電話応対)、会议(会議)、日程管理(スケジュール管理)、文件写作(文書作成)等模块,实用性较强。每节的主题来源于真实的文秘工作情景,符合社会和职业发展的实际需要,学生所学即所用,可以缩短学生适应社会的“磨合期”。

另外,每节分为情景导入、正文、语言知识、知识百科、应用练习等 5 个部分。教材的编写模式充分体现了“以职业技能培养为目的,以学生为主体,教师为主导”的教学模式。

本教材的编写得到了深圳职业技术学院外国语学院领导的大力支持,深圳职业技术学院外国语学院日语专业教师对本教材提出了意见和建议,在此一并致谢。

尽管编者倾心而作,但书中难免有不尽如人意之处,敬请各相关高职高专院校和读者在使用本教材的过程中给予指正,并将意见及时反馈给我们。

所有意见建议请寄往:gzjckfb@163.com

联系电话:0411-84707604 0411-84707492

编者

2008 年 4 月

目 次

第1章 秘書の仕事	1
1. 秘書の役割と仕事	1
2. 秘書の心構え	2
第2章 話し方・聞き方	8
1. 話し方	8
2. 聞き方	11
第3章 敬語の使い方	15
1. 敬語の種類	15
2. 「お(ご)」の使い方	18
3. 人の呼び方	18
4. 誤りやすい敬語	19
第4章 対応の仕方	23
1. 対応の心構え	23
2. 基本態度・動作・身だしなみ	24
3. 名刺交換	29
4. お茶の出し方	32
5. 対応のマナー	34
第5章 電話対応	47
1. 電話対応の重要性	47
2. 電話での会話の特徴	47
3. 電話対応のポイント	48
4. 電話対応のマナー	49
第6章 報告と指示	62
1. 指示の意味	62

2. 指示の受け方	63
3. メモの取り方	65
4. 報告の特徴	66
5. 報告のしかた	66
6. 報告の注意事項	67
7. 報告の分類	68
第7章 会議	73
1. 会議の分類	73
2. 会議の開催	74
3. 会議の事前準備	75
4. 会議の進め方	77
5. 会議のポイント	78
第8章 スケジュール管理	87
1. スケジュール管理の注意点	87
2. スケジュール表の種類	88
3. スケジュール表への記入の仕方	89
第9章 ビジネス文書作成	93
1. ビジネス文書の基本	93
2. 社内文書	99
3. 社外文書	103
4. ビジネスEメールの作成	107
第10章 資料管理	112
1. 名刺の整理	112
2. ファイリング	114
付録	
常用ビジネス用語	119
応用練習答案	144

第 1 章

秘書の仕事

ウォーミングアップ

1. 秘書はどんな仕事をすると思いますか。
2. 秘書として仕事上何を心がけなければならないと思いますか。

1. 秘書の役割と仕事

秘書の役割とは、特定の役職にある人(または特定の個人)に対し、その活動を助けることです。また、特定個人だけでなく複数の人のサポート業務を行う場合もあります。

秘書を必要とする職種は、企業の経営者や政治家、弁護士や大学教授、医師などが挙げられます。秘書は自分の上司となる人に、本来の業務を集中して行えるようにサポートをしますが、求められる役割としては、スケジュール管理や電話の応対・取次ぎ、パソコンを用いての文章作成、来客の対応や雑務処理、体調管理までを行う場合もあります。

たとえば、社長秘書の仕事は、社長が「社長としての業務に専念できるようにサポートすること」です。このサポート業務を具体的に挙げると、だいたいの次のようなものがあります。

- (1) 社長のスケジュール管理、調整
- (2) 他の役員や各部署との連絡、調整
- (3) 会合やパーティーへの随行
- (4) 出張時のチケット・宿泊手配、随行
- (5) 会合などでのあいさつ文の作成
- (6) 新聞、テレビなどのメディアや社内外からの情報収集、整理
- (7) 慶弔、贈答手配
- (8) 各種資料作成



(9)健康管理や財産管理などの社長の個人的な用務

これらについて、すばやく対応することが秘書の重要な役割になります。

秘書の仕事は、働く場所や、上司の業務分野や地位、また、上司の秘書に対する期待によって異なりますが、一般的に次のようにまとめることができます。

(1)環境を整える

上司の部屋や応接室、会議室などを仕事しやすい、しかも格調を高く備える。

(2)文書情報を管理する

文書の作成、文書の受発信事務、ファイリング、名刺の整理、出版物の整理や切り抜きなど。

(3)時間を管理する

上司が本来の活動に専念できるように、上司のスケジュールをうまく管理する。会議運営の補佐的業務、出張にかかわる補佐的業務、上司の身の回りの世話など。

(4)人間関係を管理する

上司と上司にかかわるさまざまな人とうまく人間関係が築けるように補佐する。来客や電話応対、慶弔や贈答などの交際業務など。

2. 秘書の心構え

(1)上司を尊敬し、信頼し、相手の立場に立って行動する。

上司とともに働いていくためには、尊敬や信頼の気持ちを持つことが大切です。上司が今何を考えているのか、何をして欲しいのかを敏感に察知し、行動しなければなりません。そのためには、日頃から上司の性格や考え方、趣味、嗜好を理解しておくことが大切です。

(2)上司の陰の力になり、補佐役に徹し、決して「虎の威を借る狐」にならない。

主役は上司であり、秘書はいつも裏方です。上司の側にいると自分も偉くなったように錯覚しがちですが、秘書としての仕事の範囲を心得、越権行為は慎まなければなりません。例えば、社長の命令で専務や部課長に資料作成をお願いすると、すぐに作成して持ってきてくれます。これは社長の命令だからであって、秘書の力ではありません。これを十分に理解し、「虎の威を借る狐」にならないようにしましょう。

(3)上司を理解する。

秘書は上司の指示で普段の業務を行います。ただ単純に「これだけをしていればいい」という仕事ではありません。上司の本来の仕事の効率を最大限に向上させるためには、上司の気持ちや性格、仕事の進行状況を推量して柔軟に対応していく必要があります。上司を理解することで、信頼関係を築き、適切な補佐業務を行うことが可能となり

ます。上司の①業務内容、②人間関係、③生活環境、④人物特性を理解しておかなければなりません。理解するにあたって、前任秘書や秘書課長などから情報を収集しますが、上司の私的な情報については、積極的に集める必要はありません。

また、自分が補佐する上司が変更になる事もあります。人それぞれ顔や声が違うように、上司が変われば仕事の進め方や考え方、クセや健康状態、秘書に求める役割も異なります。「以前はこのような流れで業務を行っていたから、これでいい」という我流を通してはなりません。上司が変更になった場合も、新しい上司となる人の性格や仕事の方法を学び取って補佐していきましょう。秘書は自分の経験や性格で我流を押し通すのではなく、上司を理解するように努め、補佐していく必要があるのです。

(4)柔軟で前向きな対応、常に学習する。

秘書の仕事は内容が多岐にわたるため、業務に決まった枠はありません。補佐する上司や企業により仕事の内容は多種多様です。常に変化に対応する柔軟さ、必要な専門知識を身に付ける努力、まったく未知の分野でも学習しようという意欲が必要です。

(5)秘密を守り、情報を漏洩させない。

秘書は経営上トップクラスの役員などの補佐をする仕事が多いです。そのような方との仕事では、企業機密に触れる機会がどうしても多くなりますが、機密の漏洩は、企業外はもとより、企業内でもあってはなりません。

(6)時間を守る。

秘書の重要な仕事の一つは、上司のスケジュール管理です。自分の時間管理ができない秘書に上司のスケジュール管理ができるわけがありません。15分前行動を意識して、時間厳守を徹底しましょう。

(7)健康管理に気を配る。

しょっちゅう体調を崩して会社を休んでいるようでは秘書は勤まりません。十分な睡眠、ストレス解消を心がけ、健康管理に気を配りましょう。

新 出単語

随行(ずいこう)⑩	[名・自サ]	随行
手配(てはい)①	[名・自他サ]	事前准备
慶弔(けいちよう)⑩	[名]	喜事和丧事
すばやい③	[形]	迅速
しかも②	[接続]	而且
格調(かくちょう)⑩	[名]	格调
身の回り(みのまわり)⑩	[名]	日常生活必需的事物
かかわる③	[自五]	有关,有重大关系

心構え(こころがまえ)④	[名]	心理准备
敏感(びんかん)⑩	[名・形動]	敏感
察知(さっち)①	[名・他サ]	推测
嗜好(しこう)⑩	[名]	嗜好
虎の威を借る狐(とらのいをかろきつね)	[諺]	狐假虎威
越権(えっけん)⑩	[名]	越权
慎重(つつしむ)③	[他五]	谨慎, 小心
柔軟(じゅうなん)⑩	[形動]	柔软, 灵活
我流(がりゅう)⑩	[名]	个人的做法
多岐(たき)①	[名・形動]	多方面
漏洩(ろうえい)⑩	[名・自他サ]	泄露
時間厳守(じかんげんしゅ)④	[名]	守时
徹底(てってい)⑩	[名・自サ]	彻底执行

文 法 解 釈

1. ～によって～ 根据

例: ①先生によって指導の方法が違う。

老师不同, 指导方式也不一样。

②時間によって、忙しいときもあれば、暇なときもある。

根据时间不同, 有时候忙, 有时候空闲。

2. ～とともに 同时; 一起

例: ①彼女は歌手であるとともに、小説家としても活躍している。

她是歌手, 同时作为小说家也非常活跃。

②家族とともに暮らせることは一番大事なことである。

能和家人一起生活是最重要的事情。

3. ～がち 容易(出现不好的倾向)

例: ①彼は小さいころから病気がちであった。

他从小就容易生病。

②疲れているときは、不注意による事故が起こりがちだ。

疲劳的时候, 容易因疏忽引发事故。

4. ～にあたって ～之际

例:①この大学を去るにあたって、お世話になった方々に一言ごあいさつ申し上げます。

在离开这所大学之际,向关照过我的各位致以问候。

②留学するにあたって受けた説明は、とても役に立った。

留学时得到的说明非常有用。

5. ～はもとより ～就不用说了,～更

例:①彼はもとより、先生も僕の意見に賛成している。

他就不用说了,老师也赞成我的意见。

②日本語はもとより、英語もフランス語も話せる。

日语就不用说了,英语和法语也会说。

6. ～わけがない 不可能

例:①「それ、千円ぐらい?」「そんなに安いわけがないだろ。」

“那个,一千日元?”“不可能那么便宜吧。”

②好きなことばかりをして生きていけるわけがない。

人活着不可能只做自己喜欢的事情。

コラム

日本の秘書技能検定

秘書技能検定は文部科学省が認定する公的資格であり、秘書に関連する資格の中では最も人気のあるものです。年間約20万人が受験しており、試験開始からこれまでに500万人以上が受験しています。秘書技能検定は秘書技能を問う資格試験ですが、秘書に必要な能力はオフィスで働く一般女性にも共通して求められる能力なので、秘書職に限らずオフィス実務に従事する多くの人を対象としています。この検定の目標は「人柄の育成」であり、言葉遣いや話し方、見た目の印象、態度などが一般の水準を越えているかを測る試験となっています。検定は1級、準1級、2級、3級の4段階に分かれており、各級のレベルは以下になっています。

○1 級

秘書の職務について理解を十分に持ち、専門的な秘書業務に関して高度な知識、技能を発揮することができる。

○準 1 級

秘書の職務について理解を持ち、専門的な秘書業務に関しての知識、技能を発揮することができる。

○2 級

秘書の職務について理解を持ち、一般的な秘書業務を行うのに必要な知識、技能を持っている。

○3 級

秘書の職務について理解を持ち、初歩的な秘書業務を行うのに必要な知識、技能を持っている。

応 用 練 習

1. 秘書 A 子は上司が電話で、「Y 店があるから、そこを曲がって…」と話しているのを耳にした。電話の相手は上司の友人で、会社までの道順の説明をしているらしい。しかし今は、その場所に Y 店はない。このような場合の対応として、次の中から適当と思われるものを選びなさい。

- (1) A 子の耳に入っても、上司から聞かれたわけではないので、何もしないでいる。
- (2) 電話中の上司に、「今その場所に Y 店はない、〇〇になっている」とメモで知らせる。
- (3) 電話が終わったら、「今その場所に Y 店はない、電話中に知らせた方がよかったか」と上司に尋ねる。
- (4) 電話中の上司に、「電話をかけ直すと言ってもらえないか、理由は後で知らせる」と書いたメモを渡す。
- (5) 電話が終わったら、「今その場所には Y 店はないので、電話して訂正しておいた方がよいと思う」と上司に言う。

2. 秘書 A 子の下に新人 B 子が配属された。A 子は上司から、「B 子は秘書の経験がないので、とりあえず秘書の仕事をするうえで大事なことを指導しておいてもらいたい」と言われた。このとき、A 子が B 子に指導したことで、次の中から不適当と思われるものを選びなさい。

- (1) 秘書は上司の補佐をするために存在するのだから、補佐に必要なスキルを磨くこと。
- (2) 秘書は上司の来客と接することが多いので、上司のイメージを損なわないように服装に注意すること。
- (3) 言葉遣いの良し悪しは、上司のイメージにもかかわるうえ、秘書の人柄も表すこ

とになるので注意すること。

(4) マナーの低下が社会的に言われているが、マナーのよさは秘書のイメージでもあるので、注意すること。

(5) 他部署の秘書との雑談のとき、お互いの上司がどのような仕事をしているかを話し合い、それを上司に伝えること。

3. 秘書 A 子は上司から、3 時からの会議の資料をセットするように指示されたが、量が多く時間までに終わりそうもない。そこで上司にそのことを話したところ、同僚 B 子に手伝ってもらうようにと言われた。A 子が、B 子に手伝いを頼んだときに話したことで、次の中から不適当と思われるものを選びなさい。

(1) 「時間に間に合わないと言ったところ、あなたに手伝ってもらうように言われた」

(2) 「頼みたいのは資料のセットで、3 時からの会議で使うものだ」

(3) 「セットの仕方は、ここに見本があるので同じようにやってもらいたい」

(4) 「何か分からないことがあったら、上司に直接尋ねてもらいたい」

(5) 「私もそばで同じことをしているが、ときどき進行状況を教えてもらいたい」

4. 秘書 A 子は上司から、「今度配属になった新人秘書 B 子は、私の見るところでは秘書向きではないと思うが、きみはどう思うか」と尋ねられた。このような場合、A 子はどのように答えたらよいか。次の中から不適当と思われるものを選びなさい。

(1) 「人事部は B 子に秘書の適性があると思って配属したのだから、秘書向きなのだと思う」

(2) 「B 子はまだ、秘書としての日常に慣れるのが精いっぱいのようなので、もう少し様子を見てみたい」

(3) 「今までの人も、入社してきた当初はそう感じたから、B 子の場合も同じなのではないかと思う」

(4) 「まだ新人なので、これからよい秘書になってもらうよう指導するが、気づいたことは聞かせてほしい」

(5) 「B 子は秘書課に配属になってから日が浅いので、特に気にしていなかったが、これから気に留めるようにする」

第2章

話し方・聞き方

ウォーミングアップ

1. 効果的に話すには何がポイントですか。
2. 話し手の話を正しく聞き取り、真意をつかむには何が必要ですか。

秘書が、社内外の人とよい人間関係を築いていく基本となるものは、「言葉を中心としたコミュニケーション」です。配慮の足りない発言で相手を傷つけたり怒らせたりすると、秘書とその人の人間関係ばかりではなく、上司との人間関係をも壊すことになりかねないことを心に留めておく必要があります。秘書は、円滑な人間関係を築いていく話し方・聞き方の技術を身につけておかなければなりません。



1. 話し方

1.1 話し方の基本

(1) 正確に分かりやすく

相手の理解度に合わせて話すことが原則です。流行語、書き言葉、職場用語、専門用語、外国語、曖昧言葉などは使わないようにしましょう。

(2) 感じよく、明るく、肯定的に

相手や話す内容などに合わせて声の大きさ、速さ、表情、態度などを工夫しましょう。一語一語ははっきりと明確に、特に語尾には注意しましょう。また、話す時の癖にも注意しましょう。

(3) 話の目的を最後まで見失わない

話の目的を明確にし、要点と内容を整理しましょう。また、順序や構成、展開を考え、明快で簡潔な表現を心がけましょう。重要な話や込み入った複雑な話の場合は十分な準