

日本 日常商务礼仪文化

さすが!

といわれる ビジネスマナー

张继彤 主编 (日) 木村泰枝 审订

好感度100%UP^{*}
のビジネスマナーを
身につけよう!

いつもお世話
になっております

ますますのご清栄
のこととお慶び申
上げます

ご多用中の
誠に恐縮で
ございますが

外语教学与研究出版社

日本 さすが! といわれる ビジネスマナー 日常商务礼仪文化

张继彤 主编 (日) 木村泰枝 审订

外语教学与研究出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

日本日常商务礼仪文化 / 张继彤主编. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2010. 5

ISBN 978-7-5600-9605-6

I. ①日… II. ①张… III. ①商务—礼仪—日语—教材
IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 079811 号



悠游网—外语学习 一网打尽
www.2u4u.com.cn
阅读、视听、测试、交流、共享

封底刮刮卡, 获积分! 在线阅读、学习、交流、换礼包!

出 版 人: 于春迟

责任编辑: 蓝 佳

封面设计: 袁 璐

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 紫恒印装有限公司

开 本: 889×1194 1/32

印 张: 6.75

版 次: 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5600-9605-6

定 价: 15.90 元

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 196050001

主 编 张继彤

编 者 李月平 李萍 徐彭阳 庄燕

前言

一个人的语言能力的高低往往取决于他对语言本身的结构和对语言背景的文化因素的把握。各民族由于价值观念不同，心理素质不同，风土民情不同，思维方式不同，对同一事物、同一概念的理解、表达、做法都会产生分歧，以至于引起误会，影响交际的顺利进行。学习另一国家的语言一定离不开对其文化背景知识的学习。

编写本书的主要目的是使日语专业学习者在就职前提高个人修养，掌握得体的日本礼仪、礼节，了解日本人对工作、对人、对事物的态度和内心活动的同时，能够丰富自己的情感和提高日语语言的综合能力，避免在今后的工作和交往中产生不必要的磨擦。本书亦可供有相应日语水平的读者和在日企工作的职员使用。

本书编写方针以社会实际需求为出发点，在提高语言能力的同时注重与社会文化相结合，详细介绍了日本日常生活中和日本企业中的基本礼仪。除了具有较强的知识性、系统性外，还有较强的针对性、实用性、工具性、可读性。

本书在多年教学经验的基础上，参阅了大量的资料，主要从“日常礼仪”、“商贸、业务礼仪”等方面进行了综合概述。由于日本的礼仪种类繁多，加之受编者手头资料及篇幅所限，所编内容难免挂一漏万。如有欠缺或不当之处，望有关专家及读者给予指正。

我们非常感谢外语教学与研究出版社综合语种出版分社的薛豹分社长、蓝佳编辑在本书编写过程中给予的极大的支持和帮助。另外，对参与本书审阅工作的小川卓男先生、川又敏郎先生以及在本书编写过程中参阅的相关著作的作者表示深深的谢意。

张继彤

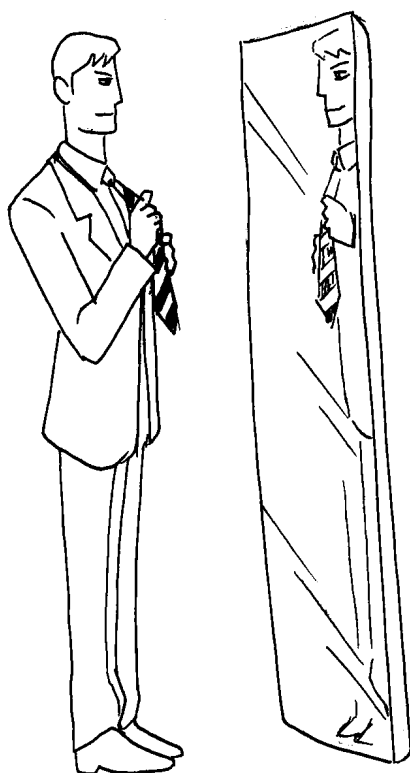
2009年12月

目 次

第一章	身だしなみ	1
第一節	服装	1
第二節	姿勢	10
第三節	面接	12
第二章	言葉づかい	16
第一節	話し上手と聞き上手	17
第二節	言葉と声、表情と身振り	19
第三節	潤滑油としてのあいさつ	21
第三章	紹介	24
第一節	自己紹介	24
第二節	紹介の仕方	26
第三節	名刺交換の仕方	31
第四章	社内のエチケット	36
第一節	社内での人の呼び方	37
第二節	コミュニケーションの第一歩 ——あいさつ	38
第三節	出勤・退社・遅刻・早退・休暇・ 欠席の常識	41
第五章	社内交際術	46
第一節	失敗を未然に防ぐコツ	46
第二節	上役・先輩との接し方	56
第六章	ビジネス文書	65
第一節	社外文書と社内文書	65
第二節	電子メールを送る基本常識	80
第三節	ファックスのマナー	82

第七章	電話のマナー	85
第一節	ビジネス電話のマナー	86
第二節	日常電話のマナー	95
第三節	携帯電話のマナー	100
第八章	訪 問	106
第一節	他社への訪問	107
第二節	個人宅への訪問	122
第九章	招待	137
第一節	会社招待のマナー	138
第二節	日常招待のマナー	144
第三節	接待の話し方の基本用語	150
第十章	食事のマナー	156
第一節	食事の一般的なマナー	157
第二節	和食のエチケット	163
第三節	洋食のエチケット	166
第四節	中華料理のエチケット	170
第十一章	贈 答	173
第一節	贈る側のエチケット	174
第二節	受け取る側のエチケット	177
第三節	中元・歳暮	179
第四節	そのほかのお祝いの贈り方	183
第十二章	見舞い	186
第一節	病気見舞い	186
第二節	災害見舞い	195
第十三章	敬語	199
第一節	敬語の種類	199
第二節	ビジネス敬語慣用句	202

第一章 身だしなみ



第一節 服装

身だしなみを^{ととの}整えるということは社会人の基本で、なかでも服装は重要なポイントです。

流行の服や、DC ブランドに身をつつむ必要はありませんが、服装に気をつかわない人は相手に不快な印象を与えてしまいます。自分の身分、地位、年齢、まわりの雰囲気などに合わせた

服装を選択するべきでしょう。

「人を身なりで判断してはいけない」とよく言われますが、これは人は身なりで判断されるものと言う「事実」を表わしています。学生時代にみんな一生懸命オシャレをするのも、ある面でそう言う考え方を反映しているでしょう。職場でも人は、相手を服装で判断します。ただし、判断基準は学生時代とは違います。

まず、①仕事をするのにふさわしいか、②会社の規則に合っているか、③この服装で会社の名刺を持って歩かせて大丈夫か、などです。

^{がいけん}外見だけで人を判断するのは基本的には誤りですが、ビジネスの世界（社会）では、外見だけで判断をされていると言ってもいいでしょう。ビジネス社会においては第一印象が非常に大切なので、服装や身だしなみはとても重要な要素の一つとなります。身だしなみがきちんとしているかどうかは、その人の仕事ぶりの判断基準にもなるのです。そこできちんとした身だしなみは相手に信頼感を与え、よりよい人間関係を作る第一歩です。

会社に来るお客さまには〇〇〇〇会社の社員として接するのですから、プライベートな問題では決してありません。あなた



を通してあなたの会社を見ている得意先の方からすれば、あなたの評価はそのまま会社の評価になります。もしも、あなたが社員として不適切な格好をしていれば、あなたの会社に対する評価が下がることは言うまでもありません。

1. 服装と身だしなみのチェックポイント

ビジネスマンの身だしなみのポイントはスーツです。業種や会社などによってどのようなスーツが良いか異なりますから、職場の上司や先輩に尋ねると良いでしょう。新入社員は特に周囲との調和を考え、好感をもたれる服装を心がけなくてはなりません。清潔感があり、若々しく、上品でおちついた感じで、働きやすいこと、この四点がポイントです。この四つがうまく調和した服装が誠実な人柄を相手に感じさせ、信頼感を与えます。あまり个性的過ぎるものや、派手な感じのものは避けるべきでしょう。

髪の毛は清潔感を大きく左右するものです。よごれて油っぽくなっていたり、フケが出ていたりでは当然いけません。また、ヘアスタイルによっても相手に不快感を与える場合があります。仕事という目的に合わないヘアスタイルは避けましょう。また、ぼさぼさの髪も社会人として落第です。定期的に美容院、理容院に行くようにしましょう。散髪したてのような清潔感はいくつ好印象をもたれます。ヒゲは毎日剃って、鼻毛は伸びていないかよく気をつけましょう。人と対応する仕事が多い人は特に常に口臭などに気をつけましょう。昼食後も歯を磨く習慣をつけ

るなどして、相手に不快感を与えない心配りが必要です。口紅^{くちべに}は濃すぎたり、派手すぎないようにします。化粧はくずれていないか、よく注意します。

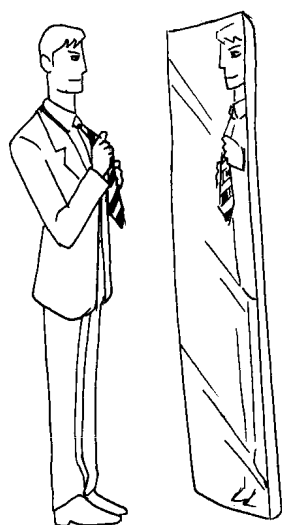
フケや髪の毛がスーツに落ちていませんか。ネクタイがシミや手垢^{てあか}で汚れていませんか。背広は派手すぎませんか。襟^{えり}や袖口は汚れていませんか。シワやほころびはありませんか。ズボンからシャツが出ていませんか。ボタンはきちんとついていますか。ポケットに物を詰め込みすぎていませんか。また女性は下着がチラチラと見えていませんか。爪が伸びていませんか。指先は目立つところ^{つめあか}です。爪垢がたまっている手の爪は名刺を差し出した時、それだけで相手の気分を害^{がい}してしまいます。女性のマニキュアは派手すぎないように自然なピンク系を使うのが控えめ^{ひか}で美しく見えます。



靴もその人の第一印象を決める上で大事なポイントの一つです。靴の手入れは決しておろそかにしてはいけません。座^{しょうだん}って商談をする場合には、特に目が向けられる部分なので、注意します。毎日よく磨いておくことを忘れないようにしましょう。靴の色は黒か濃い茶のもので、制服と調和しているものがよ

いでしょう。それ以外の色は基本的にさけます。男生はひもで結ぶタイプが一般的です。また、靴下はズボンの色と同系色どうけいしよくが良いでしょう。ストッキングの色は靴と服装に合ったものを選びましょう。

出勤前には鏡の前に立って自分の姿を映してみます。鏡の前でじっくり自分を点検てんけんしてみましょう。

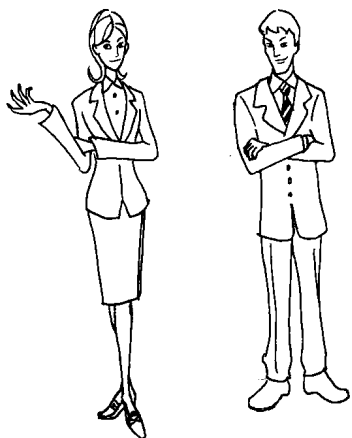


2. ビジネスウェアとオフィスウェア

男性ならビジネススーツとビジネスシューズ、女性ならスーツやジャケット、またはそれらに類した機能的な服が基本です。

男性はブルー系かグレー系のスーツのツーピースかスリーピース、これが常識的なビジネスマンの服装です。ダブルのスーツも、ときには見かけますが、やはりシングルが一般的です。

ビジネスの世界はいつ何が起きるかわからないので、どんな場合でも対応できるような服装



が要求されます。改まった場にも、また急な幸、不幸にもそのまま対応できるのが、いわゆるダークスーツです。

おしゃれよりも常識的で清潔であることが望まれています。個性的であるよりも、周囲の環境との調和に重点が置かれます。

ダークカラースーツとシューズという常識的なビジネスマンの服装で、わずかでも個性を主張できるのは白と決まっていたワイシャツですが、その職種によっては色物のシャツ、明るい色のネクタイなど、社交性を示す服装も見かけられるようになりました。

外交的な職種の女性の服装は男性より自由です。基本的には上下そろったツーピースのスーツですが、ワンピースやジャケットといった服装もビジネスウェアとして通用します。オフィス内の服装は制服が支給されるケースが多いのですが、ブラウスやスカートには制服の色に合ったものを選ぶのが常識です。黒や色物のストッキング、白のソックスは職場にふさわしいとは言えないでしょう。

3. スーツの選び方

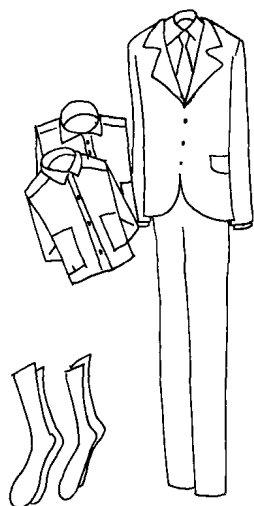
スーツを選ぶときは自分の体に合ったものを選ぶといいです。素材はしわになりにくく、型くずれしにくいもので、形状記憶仕様のスーツも便利です。夏場は通気性のよい素材のものが一番です。

男性の場合、スーツの袖の長さは袖先からワイシャツが1センチくらい見える程度がベスト。ズボンの裾は靴の上でダブつかない長さに。シングルなら縦の折り目がまっすぐみえるくらい、ダブルなら靴が多少隠れる程度の長さが最適です。

女性はシングルスーツが定番^{ていばん}です。スカート^{たけ}丈は立ったときに膝が少し隠れるくらい。大柄^{おおがら}な人は短い丈にするとバランスがよく、似合います。上着とスカート、パンツはセットで用意しておく、いろいろな着こなしが楽しめます。女性は種類が豊富で迷ってしまうかもしれません。そんなときは「シングル」と「オーソドックス」を基準にアイテムを選ぶといいでしょう。

4. スーツなどは何着用意

3シーズン着られるものを2着。他に、蒸し暑い夏場に備えて盛夏用のサマースーツを用意しておく^{ちようほう}と重宝します。同じスーツを連日着ていては、シワがとれにくくなり、生地^{きじ}も傷みます。また、ポケットにはあまりものを詰めこまないようにしましょう。見栄^{みば}えも悪く、型くずれの原因にもなります。



ワイシャツは汚れが目立たなくても毎日着替えるのが基本です。一週間洗濯しなくても済むように6～7枚揃えておくと安心でしょう。

靴下もワイシャツと同じ、6～7足揃えておきましょう。急な接待^{せつたい}などに備えて職場^{しんぴん}に新品の靴下を1足置いておくと役立ちます。女性のほうはストッキングのストックを用意したほうがいいです。ストッキングの伝線^{でんせん}に気づいたらすぐ履き替えることができるよう、替えのものを用意しておくといいでしょう。

雨の日、泥などで、汚れたときもすぐ履き替えるようにしましょう。

5. 身だしなみの基本

- ① どんなに有能^{ゆうのう}であっても、他人に不快感を与えるような不潔^{ふけつ}な身なりをしていては、ビジネスマンとして失格^{しつかく}です。好印象を持ってもらうためには、清潔な身だしなみは必須^{ひつす}条件と言えるでしょう。文字通り折り目正しい印象を相手に与えます。また、職場での服装はファッションではなく「仕事の服」であることを念頭^{ねんとう}におき、華美^{かび}になりすぎないことも大切です。
- ② 服装規定がある職場の場合は、それに従います。そうでない場合は、周囲に合わせればよいでしょう。業界や社風によって服装に対する意識は微妙に異なるものですが、職場独特のセンスに慣れるには、時間がかかるかもしれません。新人のうちは周囲より控え目でいれば間違いないでしょう。個性的である必要はありません。
- ③ 身だしなみとは、服装などのことだけではなく、身体生理に関連することにも気を配りましょう。口臭や体臭、昼食に食べたもの、汗のにおい、髪や足のにおいなども人を不快にさせてしまうものです。周りの人が気づいても指摘しにくいので、当の本人が自覚して、エチケット違反しないように心がけましょう。

6. 雰囲気や格式^{かくしき}に合った服装

最近ではホテルやレストランで行うパーティーに出席する機会が増えてきました。こうしたパーティーのほかに、家庭でする私的なパーティーもあります。それぞれのパーティーの個性や格式、あるいは雰囲気に合った服装や動作をするのが、パーティーに出席する人の務めです。

ディナーパーティーや晩餐会^{せいそう}のときには正装を要求されることがあります。そのときには、男性はイブニングコートかタキシード、女性はイブニングドレスまたは留袖^{とめそで}、振袖^{ちやくよう}などを着用します。

平服^{へいふく}でいい場合でも、そのパーティーの格に応じて、ドレスシーなスーツやワンピースを選ぶのが常識です。

カクテルパーティーや飲み物が主体のパーティーでは、フォーマルな感じの服装で出席します。

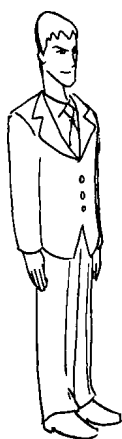
ビュッフェパーティー、いわゆる立食^{りっしょく}パーティーで、最近ではこの形式のパーティーが特に増加しました。あまり長く一カ所に留まらず、テーブルを適当に移動して、いろいろな人との会話に加わります。平服の場合が多いのですが男性なら、ブラックスーツかダークスーツ、女性はワンピースかドレスシーなスーツがいいでしょう。ガーデンパーティーもほぼ同じです。

第二節 しせい 姿勢

姿勢をよくしなければならない理由は、一つには自分自身の心身の健康を保つためであり、もう一つは相手に好ましい印象を与えるためです。

立つ、歩く、座るなどは日常の基本的な動作ですが、これらの動作を美しく見せる秘訣は姿勢をよくすることにあります。

1. 美しい立ちの姿勢



立っているときも、座っているときも、かならず背筋をぴんと伸ばし、まっすぐ前を見て、やや緊張感を保つくらいの気持ちでいると引き締まった立ち姿を保つことができます。疲れているからといって、だらしない姿勢は許され

ません。あなたの仕事がお客様と接する機会が多いなら勿論のこと、同じ社員同士でも、上司や先輩にどんなときでも見られていることを忘れないでください。固くならないように、背筋を伸ばし肩と両腕の力を抜いて、自然に下ろし指先を軽くそろえます。膝をぴったりつけ、つま先を 20 度、男性は 40 度開きます。顎を引き、目線は水平にします。伸ばした両手を前で組んであわせていてもいいで