



日本商务 礼仪教程

日本のビジネスマナー

主 申 / 于 飞	干潟康夫 (日)
主 编 / 申 鑫	宫崎崇子 (日)
副主编 / 李 芳	川口顺一 (日)
编 者 / 申 鑫	宫崎崇子 (日)
	李 芳 川口顺一 (日)
	张 括 李义楠 傅迎莹



社外信



日本商务 礼仪教程

日本のビジネスマナー

主 审 / 于 飞 千潟康夫 (日)
主 编 / 申 鑫 宫崎崇子 (日)
副主编 / 李 芳 川口顺一 (日)
编、者 / 申 鑫 宫崎崇子 (日)
 李 芳 川口顺一 (日)
 张 括 李义楠 傅迎莹

图书在版编目 (CIP) 数据

日本商务礼仪教程 / 申鑫等主编 ; 申鑫等编. -- 北京 : 外语教学与研究出版社, 2017.5

ISBN 978-7-5135-9128-7

I. ①日… II. ①申… III. ①商务-礼仪-日语-高等学校-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 130477 号

地图审图号: GS (2008) 1884 号

出版人 蔡剑峰
责任编辑 田秀娟
装帧设计 新佳禾书装
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 北京联兴盛业印刷股份有限公司
开 本 787×1092 1/16
印 张 20.5
版 次 2017 年 6 月第 1 版 2017 年 6 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5135-9128-7
定 价 48.00 元

购书咨询: (010) 88819926 电子邮箱: club@fltrp.com

外研书店: <https://waiyants.tmall.com>

凡印刷、装订质量问题, 请联系我社印制部

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

凡侵权、盗版书籍线索, 请联系我社法律事务部

举报电话: (010) 88817519 电子邮箱: banquan@fltrp.com

法律顾问: 立方律师事务所 刘旭东律师

中咨律师事务所 殷 斌律师

物料号: 291280001

前書

本書は、日本の公的機関である全国経理教育協会が主催する、「社会人常識マナー検定」の試験対策用教材として開発されました。

この「社会人常識マナー検定」は、2015年より中国国内でも受験することが可能となり、今後、日本語学科を設置する大学や専門学校が日本語+αの教育として導入することが見込まれます。

「社会人常識マナー検定」の出題内容は、『社会常識（現代社会・組織に生きる一人の大人として必要な常識や心構え）』『コミュニケーション（ビジネスでのよい人間関係を築くための意思伝達スキル）』『ビジネスマナー（業務処理に必要なマナー・技能）』という3つの領域により構成されており、本書もその趣旨にしたがって制作されています。

本書の特長は、ここで取り上げている社会常識やマナーが日本の標準であることです。近年「おもてなし」という言葉で代表されるように、日本の常識やマナーは世界で注目を浴びるようになり、世界の標準として取り上げられつつあります。つまりこの日本の社会常識やマナーを習得することでグローバルなスキルを習得することにも繋がります。このところ、中国国内においてこの類の出版物が日本式、中国式を問わず出版されていますが、明確な基準を有したものは見当たりません。全国経理教育協会主催の「社会人常識マナー検定」が中国で開催されることになったことで、この基準が明確なものとなり、教育現場での指針を画する上で非常に分かりやすいものとなりました。

また、本書は日本語で制作されていることから、日本の社会常識やマナーを学習できると同時に日本語力も高められます。

これらのことから、就職活動を始める前のすべての生徒・学生の方やビジネス界でさらに活躍したいと願う社会人の方が本書の学習内容を習得し、「社会人常識マナー検定」に合格することで、社会人として十分な素養を持ち合わせている人材であることが保証されるでしょう。先に刊行した「日式簿記教程」とともに、日本語を学習し、さらに日本の実学を学ぼうとする意識の高い方にとって有意義な教材となり、中日のビジネス界で活躍できる多くの人材が輩出されることを願っています。

2017年3月

泰克現代教育（大連）有限公司

総経理 于鴻康夫

試験問題出題範囲・合格条件

平成28年4月改正「社会人常識マナー検定試験実施要項」より抜粋。

試験内容

社会人常識マナー検定試験問題は、以下の基準により作成します。

各級出題範囲は次頁の「社会人常識マナー検定試験問題出題範囲」とします。

ただし、下級の範囲を包含し、同一項目、同一範囲については級の上昇に応じて問題内容が高度化するものとします。

3級

社会・組織の一員として必要不可欠な社会常識を理解し、初歩的な仕事を処理するために必要な知識やビジネスマナーを学び、社内外の人と良好な関係を築くために求められるコミュニケーション能力を習得している。

2級

企業・社会のしくみと一般的な社会常識を理解し、仕事を処理するために必要な知識やビジネスマナーを身につけ、自ら築いた人間関係を良好に保つために必要なコミュニケーション能力を習得している。

1級

企業・社会のしくみと幅広い社会常識を十分に理解し、目標達成のために自ら率先して高度な業務を処理できる知識やビジネスマナーを活用し、後輩指導・グループをまとめるリーダーシップ・トラブル対応などさまざまなビジネス場面で発揮できるコミュニケーション能力を習得している。

試験の形式

筆記試験（3、2級はマークシートを使用した多肢選択式、1級は記述式）

合格条件

各級とも100点満点とし、70点以上を合格とする。

受験資格

男女の別、年齢、学歴、国籍等の制限なく誰でも受けられる。

試験時間

「社会人常識マナー検定試験規則」より抜粋。

社会人常識マナー検定 試験時間

3級	13時00分 (60分)
2級	14時40分 (60分)
1級	13時00分 (90分)

※試験会場によっては、開始時間が異なる場合がありますので、ご注意ください。

出題範囲

社会人常識マナー検定試験問題出題範囲			
項目	3級	2級	1級
I 社会常識	1. 社会と組織 ・社会人の自覚 ・キャリアを理解する ・会社組織の成り立ち ・スキルと能力 ・変動する社会 ・雇用形態の多様化	・キャリアを形成する ・リーダーシップとフォロワーシップ ・社会変化とその対応	
	2. 仕事と成果 ・目標の重要性 ・組織目標と個人目標 ・主体性の発揮 ・組織の活性化 ・企業と経営資源	・仕事と成長 ・モチベーション ・企業の社会的責任	・リスクマネジメント ・リスクを予見・想定 ・対策と行動計画の策定 ・リスクの分析・活用
	3. 一般知識 ・政治や経済に関する基礎用語 ・ビジネスの基礎は日本語 (漢字の読み書き、類義語と対義語、同音異義語と同訓異字語) ・カタカナ用語 ・都道府県名・県庁所在地 ・都道府県別関連情報	・税金や社会保障制度に関連する基礎用語 ・労働環境・経営意識に関連する基礎用語 ・四文字熟語、慣用句、諺 ・欧文略語 ・世界の国名と首都	
	4. ビジネス計算 ・ビジネスにおける計算力 ・数式を元にした課題の解決		

社会人常識マナー検定試験問題出題範囲

項目	3級	2級	1級
II コミュニケーション	1. ビジネスコミュニケーション <ul style="list-style-type: none"> ・傾聴の重要性とポイント ・職場のコミュニケーション ・組織と人間関係 ・よい人間関係のためのコミュニケーション ・第一印象の重要性、立ち居振る舞い、身だしなみ、表情、お辞儀と挨拶 ・基本の挨拶言葉 	<ul style="list-style-type: none"> ・社外の人とのコミュニケーション ・顧客満足、社外交流のエチケット ・上手なコミュニケーション ・効果的な伝え方 ・分かりやすい話の組み立て方 ・説得力ある話し方 	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダーシップ
	2. 社会人にふさわしい言葉遣い <ul style="list-style-type: none"> ・敬語の種類、尊敬語・謙譲語の適切な使い方 ・職場での言葉遣い ・話し方と聞き方 ・指示の受け方、報告の仕方、連絡の仕方、相談の仕方 	<ul style="list-style-type: none"> ・社外の人への言葉遣い ・状況に合わせた来客応対 ・電話応対の言葉遣い ・交換をもたれる話し方 ・説明・説得の仕方 ・注意・忠告の仕方・受け方、断り方 ・苦情の受け方 	<ul style="list-style-type: none"> ・上司への報告、来客応対の言葉遣い（応用）
	3. ビジネス文書 <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス文書の書き方と留意点 ・社内文書の種類、形式 ・社内文書作成 ・報告書、議事録、通知文 ・グラフの種類と特徴 	<ul style="list-style-type: none"> ・社外文書の種類・形式 ・社外文書作成 ・案内状 ・社交文書の種類・形式 ・社交文書作成 ・礼状 ・宛名の書き方 ・ビジネスメールの特徴 ・ビジネスメールの書き方 	<ul style="list-style-type: none"> ・社公文書作成 ・議事録作成

社会人常識マナー検定試験問題出題範囲

項目	3級	2級	1級
Ⅲ ビジネスマナー	1. 職場のマナー ・出勤時から終業時 ・公私、機密のけじめ		状況応用
	2. 来客応対 ・上司や担当者と約束がある ・来客への対応 ・受付から見送り ・約束のない来客への対応	・約束がある来客 ・担当者が対応する ・訪問・紹介のマナー ・約束から訪問後	状況応用
	3. 電話応対 ・受け方の基本手順 ・名乗り方から切り方 ・特別な電話の受け方 ・伝言メモ ・FAXの送信、電話の掛け方と携帯電話の心得	・電話を掛ける (基本的な掛け方) ・特別な電話、携帯電話	状況応用
	4. 交際業務 ・慶事のマナー・結婚、弔事のマナー ・病気見舞い	・さまざまな慶事のマナー ・会食とパーティ ・贈り物と上書き	状況応用
	5. 書類の受取りと発送・他 ・文書の取り扱い ・郵便の役割 ・さまざまな配送サービス ・オフィス環境と事務機器		状況応用
		6. 会議 ・会議の種類・形式・用語 ・会議の準備から後始末	状況応用
		7. ファイリング・他 ・書類の保管 ・秘文書の取り扱い ・名刺・カタログの保管 ・日程管理 ・押印の知識	状況応用

【マークシート対策】 (注意事項)

1. 鉛筆(BかHBの黒)と消しゴムを持参する(必須)

- ・ 解答用紙にマークする鉛筆は、BまたはHBの黒鉛筆に限定されている。指定以外の鉛筆は使用できない
- ・ マークした箇所を訂正する場合は、きれいに消さなければならない。質のよい消しゴムを用意する

2. 転記ミスをしな

問題用紙に記載した解答をマークシートの解答欄に転記する際は、番号と解答がずれないように十分注意する。

3. 易しい問題から解答する

試験時間は3、2級は1時間。設問は18問なので1問あたり約3分20秒となる。解答に迷うときは、迷った選択肢に印を付けておき、易しい問題から先に解答する。

4. 解答の選び方を間違えない

設問には以下の4パターンがある。解答の選び方を読み間違えないようにする。

(1) 5つの選択肢から一つを選ぶ

- ①正しいものを選ぶ (対義語、読み方、首都、諺や熟語の意味など)
- ②「もっとも適当」と思われるものを選ぶ
- ③「もっとも不適切」と思われるものを選ぶ

(2) 語群の中から□の中に当てはまるものを選ぶ

(3) 5つの文に対し正しいものにはアを、誤っているものにはイを選ぶ

(4) 5つの文に対し適当なものにはアを、不適当なものにはイを選ぶ

5. 問題文と答えの文にも印を付ける

- ・ 問題文を読みながらポイントとなる言葉にはアンダーラインを引く
- ・ 問題文の「正しい/適当」と思われる字に○をする
- ・ 問題文の「誤っている/不適切」と思われる字に×を付ける
- ・ 答えの文にも「正しい/適当」なときには○を、「誤っている/不適切」なときには×を付ける
- ・ 語群の中から空欄に当てはまるものを選ぶときは、わかる個所から埋めていき、選んだ単語にはチェックマークを付ける

6. 求められているポイントを見直す

問題の中の5つの選択肢のうち、3つはすぐにわかるが、残った2つで迷うことが多い。その場合は、もう一度問題文に戻り、求められているポイントを見直す。

7. 記入漏れがないようにする

設問の18問はすべて選択式である。どうしても解答がわからない問題でもどれかにマークする。

目次

第1編

社会常識

第1章 職業観と企業.....	002
第2章 仕事の進め方.....	015
第3章 ビジネス計算.....	027
第4章 一般知識.....	035
単元テスト1.....	074

第2編

コミュニケーション

第1章 職場の人間関係.....	078
第2章 社会人としての言葉遣い.....	099
単元テスト2.....	120
第3章 ビジネス文書の活用.....	123

第3編

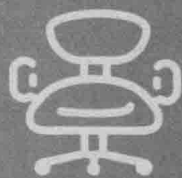
ビジネスマナー

第1章 職場のマナー.....	148
第2章 接遇マナー.....	159
第3章 訪問のマナー.....	170
単元テスト3.....	181
第4章 電話のマナー.....	184
第5章 交際業務.....	198
第6章 会議.....	225
第7章 文書類の受取と発送・他.....	234
第8章 ファイリング・他.....	245
単元テスト4.....	258

総合演習 1.....	261
総合演習 2.....	267
巻末資料.....	273

第1編

社会常識



職業観と企業

社会人として大切なことの一つにしっかりとした職業観をもつことが挙げられます。職業観とは具体的には「何のために働くのか」ということです。日本人の職業観には「働くことは喜びであり貢献である」というものがあります。働くということを「生活のための手段」という感覚だけではなく、「社会に貢献する」という次元からも捉えています。もともと「働く」という言葉は傍（はた）を楽（らく）にするという言葉からきているともいわれています。

また、企業とは「営利を目的として一定の計画に従って経済活動を行う社会的組織である」と定義されています。社会人が社会とのかかわりの中で生活しているように、企業もまた多くの関係の上に成り立っており、企業自身も社会の一員なのです。

この章では日本的な職業観と日本の企業、社員について理解を深めていきます。



ここで学ぶこと

1. 社会人としての自覚

社会人として自立した生活を営み、企業などの組織を構成する一員として必要となる社会人の基本的認識や組織活動の基本、仕事の取り組み方や働くことの意義を学習します。

2. 企業の組織と仕事

企業組織は、部署をどのような考えで分割・構成するかによって、いくつかのタイプに分かれます。それぞれの組織で部署の役割は何かということについて整理して理解します。

3. 社会の変化

わが国の社会及び社会制度について、個人・企業・社会の関連性に注目して、その基本的な構造を理解します。

01

社会人としての自覚

① 社会の一員として



社会は人と人のつながりで成り立っています。

他人と良好な関係を築き、物事を円滑に進めるためにも「社会の一員」であることを自覚した行動が求められます。そのためには、社会のルールである法律を守り、権利と義務の主体として自らの責任を自覚して生活していかなければなりません。

社会人になるということは、単に生活に必要な収入を得るということだけでなく、仕事を通じて社会の「経済活動」に参加するということでもあります。

一個人として地域社会とのつながりを重視して、社会に貢献しようとする意志をもって行動していくことがその基本にあります。

また一方では、仕事で得た収入の中から税金や社会保険料などを納め、社会の一員として国や地方自治体に貢献します。

② ビジネスパーソンとして



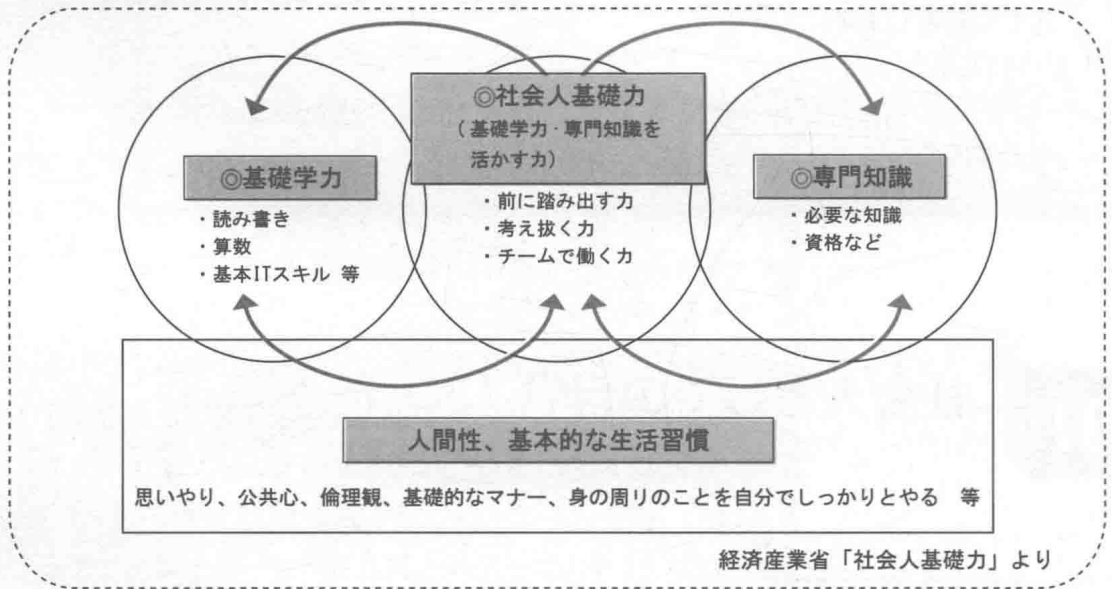
学校を卒業して社会に出ると、周囲からは一人の独立した社会人と見做されるようになり

ます。そのことを自覚し、ビジネスパーソンとしてふさわしい、マナーを守る心や礼儀正しい態度、生活習慣を心掛けることが大切です。

能力面から見てみると、経済産業省は「基礎学力」と「専門知識」を生かす力として「前に踏み出す力」「考え抜く力」「チームで働く力」の3つの能力を「社会人基礎力」として定義付けています。

今、社会(企業)で求められている力

「基礎学力」「専門知識」に加え、それらをうまく活用し「多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎的な能力=社会人基礎力」が求められている。



▲能力全体像

組織で仕事をする場合に特に心得ておかなければならないことは「仕事は自分一人で完結するものではなく、多くの人の仕事と関係している」ということです。

組織での仕事は多くの人と深く結びついているので、ある人の仕事が遅れば、関係する仕事全体に支障をきたしてしまいます。ビジネスパーソンとしては仕事の遅れやミスがなくし、人に迷惑をかけないように心掛けなければなりません。

このほかビジネスパーソンとしての基本資質として次のようなものが求められます。

- ◎ 仕事を遂行する責任感
- ◎ チームワークを大切にする協調性
- ◎ 周囲との意思疎通を促進するコミュニケーション力
- ◎ 組織目標の達成に向かう行動力
- ◎ 困難に立ち向かうストレス耐性
- ◎ 課題を発見した上での目標設定力
- ◎ 経営者の発想とコスト意識
- ◎ 地球環境を配慮した考え方、行動

「キャリア」とは、一般に「経歴」「経験」「発展」さらには「関連した職務の連鎖」等と表現され、時間的持続性ないし継続性をもった概念として捉えられています。

「職業能力」との関連で考えると、「職業能力」は「キャリア」を積んだ結果として蓄積されたものであるのに対し、「キャリア」は職業経験を通して「職業能力」を蓄積していく過程の概念であるともいえます。

「キャリア形成」とは、このような「キャリア」の概念を前提として、個人が職業能力を作り上げていくこと、すなわち「関連した職務経験の連鎖を通して職業能力を形成していくこと」と捉えることができます。

また、こうした「キャリア形成」のプロセスは、個人の側からみると、一段高い目標への挑戦意欲を持ち、その達成に向けて主体的にPDCAサイクルを回しながら、掲げた目標を達成し自己実現していくことにほかなりません。仕事を通じて個人も成長していくのです。

これまでの若年者のキャリアは、新卒として企業に採用され、大企業等では、企業内の昇進を通してキャリアを形成していくことが一般的でした。

ビジネスパーソンが、自分の「キャリア」や「キャリア形成」を意識するのは、就職、退職、転職、転勤等の、職業生活の節目であり、こうした節目においては、自らの決断による選択がなされます。逆に、こうした節目以外の機会においては、配置転換等も含め、これまで個人が主体的に自分のキャリアを考えることは、あまりなかったといえます。

しかしながら、近年の技術革新の急激な進展や需要・顧客ニーズの変化等に伴い、ビジネスパーソンに求められている職業能力の内容や、キャリアのあり方自体が急速に変わりつつあり、あらかじめ割り当てられた職務への習熟から、変化への対応や問題発見・解決能力が重視されるようになってきました。

ビジネスパーソンのキャリア形成については、全体として、企業主導のものから、次第に個人の主体性を重視する方向に向かいつつあります。

企業としても、ビジネスパーソンの主体性を尊重したキャリア形成の促進を図ることが、ビジネスパーソンのモチベーションを高め、能力の発揮による業務の効率化につながる、というように考え方が変わってきています。

02

企業の組織と仕事

1

企業の組織



企業は社会の発展と人々の生活向上に貢献するために、適正な利益を生み出しながら存続していくという目的を持っています。

効率良く業務を遂行するために、業務内容などによってさまざまな組織形態がとられています。

代表的な企業形態である株式会社では、主に株主が出資することで得られた資本によって、企業活動を行います。

最近では、社長や部長といった階級を表す役職ではなく、欧米の企業のように責任を負うべき業務の内容を表す呼称を使う企業も出てきました。

CEO（シーイーオー：Chief Executive Officer）

最高経営責任者。日本企業では、社長（または会長）がCEOを呼称として使う場合がある。

COO（シーオーオー：Chief Operating Officer）

最高執行責任者。日本企業では、会長がCEOを呼称としている場合に社長がCOOを使っている場合がある。

CIO（シーアイオー：Chief Information Officer）

最高情報統括役員。会社の情報戦略に関する責任者。日本企業では、情報部門の担当役員の呼称としている場合がある。

CFO（シーエフオー：Chief Financial Officer）

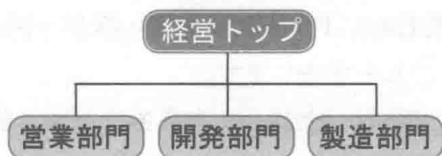
最高財務責任者。会社の財務部門の責任者。日本企業では、財務部門の担当役員の呼称としている場合がある。

企業内の組織は、企業本来の目的を直接担当して収益を上げるライン部門と、ラインを支援するスタッフ部門に分類することができます。たとえば、製造業であればライン部門は「製造部」や「営業部」など、スタッフ部門は「総務部」や「経理部」などの部門のことです。

企業組織は、部署をどのような考えで分割・構成するかによって、いくつかのタイプに分類できます。

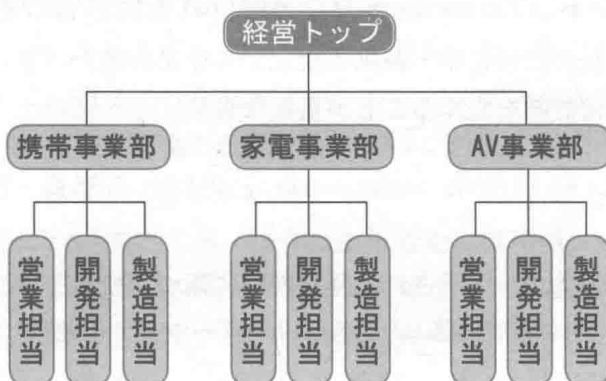
1 職能別組織

営業部や開発部といったように、専門の職能ごとに大きな枠組みを設ける組織形態。



2 事業部制組織

地域ごとや製品グループごとなどの枠組みを事業部とし組織を分割する形態。経営トップの負担を軽くし、各事業での意思決定が迅速に行えるなどのメリットをもつ。



3 マトリックス組織

「職能別と製品別」や「部門別とプロジェクト別」といったように二つの指揮命令系統をもつ組織形態。

事業部制と職能別の利点を併せもつことが期待できるが、指揮系統が二つになることで調整がうまくいかないなど、責任の所在に問題が出る危険性もある。

	プロジェクトA	プロジェクトX	プロジェクトY
営業	担当：田中	担当：鈴木	担当：金田
開発	担当：佐藤	担当：高橋	担当：高田
製造	担当：松本	担当：原田	担当：本山