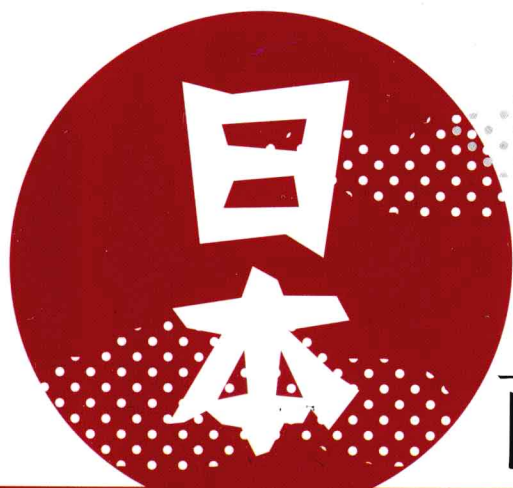


日本ビジネスマナー



商务礼仪

(中日文对照)

主 编 于 娜 主 审 李旭光



東北大學出版社
Northeastern University Press

日本商务礼仪

日本ビジネスマナー

(中日文对照)

主编 于 娜

主审 李旭光

东北大学出版社

· 沈 阳 ·

© 于 娜 2013

图书在版编目 (CIP) 数据

日本商务礼仪 / 于娜主编. — 沈阳 : 东北大学出版社, 2013.3

ISBN 978-7-5517-0297-3

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 042918 号

出 版 者: 东北大学出版社

地址: 沈阳市和平区文化路 3 号巷 11 号

邮编: 110004

电话: 024 - 83687331 (市场部) 83680267 (社务室)

传真: 024 - 83680180 (市场部) 83680265 (社务室)

E-mail: neuph@neupress.com

http: //www. neupress. com

印 刷 者: 沈阳航空发动机研究所印刷厂

发 行 者: 东北大学出版社

幅面尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 10.25

字 数: 256 千字

出版时间: 2013 年 3 月第 1 版

印刷时间: 2013 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑: 牛连功 李 鸥

封面设计: 刘江旻

责任校对: 叶 子

责任出版: 唐敏志

ISBN 978-7-5517-0297-3

定 价: 28.00 元

前　書

編集者本人は、長年日本との国際ビジネスをしてきている。また、大学に転勤された前、大連にある規模の大きい日系企業で10年あまり働いていた。仕事の関係で、「キャノン大連協友会」の理事メーカーの代表として、「キャノン大連協友会——忘年会」「キャノン大連協友会の理事改選」を司会したことがある。これが、キャノン大連の協力メーカーを集め、日本人スタッフが参加される集合である。大連地域の数多くの日系企業との取り引きを通じ、熟練的な日本語を持つだけではまだまだ不十分、各ビジネス場面のそれなりの常識、いわゆるビジネスマナーも必要だと感じる。というのは、これこそが仕事の雰囲気のを和ませ、倍以上の成果が挙げられるからである。

2008年大学に転任されて以来、中国国内に規範化された「ビジネスマナー」という教科書は未だに出版されていないことが実感している。上記を踏まえ、長年の日系企業の経験や体験を生かし、2008年より資料や情報を収集し、ビジネスマナーを22の場面に設け、日本語・中国語対照という形にて、『日本ビジネスマナー』という本が出版される。

「ビジネスマナー」とは、仕事で必要となるマナーとして、要は相手への思いやりの気持ちである。これがビジネスマナーの一番重要な心構えである。詳しくは、「相手を尊重する」「相手に好感を与える」「相手の気持ちを察せられる」「相手に迷惑をかけない」などに現れる。日本人と仕事をするなか、日本社会や日系環境にスムーズに、かつ素早く溶け込むため、日本人の考え方や感じ方、日本社会での慣習などをキャッチするのは、非常に重要で無視できないことである。

本書は、基礎編、実践編、付録1、付録2に分かれる。うち、基礎編は8、実践編は14、合わせ22 場面。また、付録1に各場面の関連語彙と文型をリストアップ、付録2に日本社会に融けこむために必要な語彙10 紹介される。

ほかに、社会人に対し、グローバル化を境に、競争の厳しい今日では、異言語を勉強するだけでなく、異文化の掌握も要求されつつある。しっかりしたビジネスマナーは、各分野で頑張っている皆さんの仕事が気持ちよく、順調に展開できるかどうかにつながる。

「ビジネスマナー」を把握できるか否かは、これから各分野に活躍されている皆さんが予想通りに、出世できるかどうかにかかっているとは過言ではない。

しかしながら、本書は時間や経験不足により、不備が多々あると思われるが、なにとぞご指導とご鞭撻のほど、宜しくお願い申し上げます。

また、本書をもちまして、在校の大学生および社会人に対し、これからのご出世に多少でも役に立つことが出来れば、幸いです。

2013 年 2 月

前言

编者本人长期从事与日本的国际贸易。同时，在调入高校前曾在大连某大型日资企业从业 10 多年，期间因为工作关系，曾经作为“大连佳能友协会”的会员单位代表，主持“大连佳能友协会——忘年会”、“佳能大连友协会理事会改选”。这些活动是与大连佳能公司有业务往来的各个日资企业的聚会，日方经理参加了活动。在与大连地区众多日资企业的合作中，笔者深知只有熟练的日语表达是远远不够的，还需要掌握各种商务场合的常识，也就是所谓的“商务礼仪”。因为只有这样，才能使工作氛围轻松，达到事半功倍的效果。

自 2008 年调入高校以来，笔者发现国内目前没有成熟规范的《日本商务礼仪》教材，高校日语专业、非日语专业的实践教学还是一个相对薄弱的环节。有鉴于此，笔者自 2008 年以来开始收集、整理资料，利用多年总结的经验和心得体会，把日本社会的商务礼仪划分成 22 个情境，现在以中日文对照的形式，完成了《日本商务礼仪》一书的书稿。

商务礼仪作为工作中必要的礼仪，实质是时刻站在他人的立场上，表达一颗关怀体恤之心。给对方以关怀，是最重要的商务礼仪的心得体会，具体表现为“尊重对方”、“给对方好感”、“察觉对方的心情”、“不要给对方添麻烦”等。在与日本人共事的过程中，为了能够顺利、快速地融入日本社会、日资企业的环境，掌握日本人的想法和感受方式，以及日本社会的风俗习惯，是非常重要的不容忽视的环节。

本书分为基础篇和实践篇并设有两个附录。其中，基础篇 8 个情境、实践篇 14 个情境，正文共计 22 个情境。在附录 1 中，介绍

了各情境的“关联单词和句型”；在附录2中，列举了10个融入日本商务社会的必备“词汇”，以便读者更进一步地了解日本人的想法和风俗习惯。

同时，对于职场人士来说，在世界全球化的今天，在竞争日益激烈的当今社会，不仅要掌握“双语”，还要了解“双文化”。只有这样，才能迅速融入异质文化。可以说，能否掌握“商务礼仪”，直接关系到在各领域活跃的各位的职场生涯是否顺畅。

由于时间、经验所限，本书在编写中难免有个别失误，恳请各位拨冗指正。同时真诚希望本书能够对高校的在校生、职场人士，在未来能够顺利地踏上成功之路会有所帮助。

2013年2月

目 次

目 录

基礎編

基础篇

第1課	ビジネスマナの重要性 商务礼仪的重要性	3
第2課	ハウレンソウとは何か 什么是“ハウレンソウ”?	9
第3課	挨拶 问候	12
第4課	言葉遣い 措辞	15
第5課	服装 服装	19
第6課	電話応対(1)電話のかけ方 电话应对(1)拨打电话	23
第7課	電話応対(2)電話の受け方 电话应对(2)接听电话	27
第8課	面談・面接のマナー 面谈、面试的礼仪	32

実践編

实践篇

第9課	メールの書き方 邮件书写	41
第10課	ビジネスレターの書き方 商务信件的书写方法	45
第11課	ファックスの送り方 传真的发送方法	51
第12課	名刺の扱い方と管理 名片的使用与管理	55
第13課	接客の仕方 待客之道	63
第14課	お茶の出し方 上茶的礼仪	67
第15課	他社訪問のマナー 拜访其他公司的礼仪	71
第16課	席次のマナー 座次的礼仪	77
第17課	食事のマナー 用餐的礼仪	82
第18課	上司・部下・同僚との付き合い方 与上司、部下、同事的交往方法	89

第 19 課	ビジネスでのお付き合い(1) 慶弔のマナー	
	商务交往(1) 婚丧嫁娶的礼仪	97
第 20 課	ビジネスでの付き合い (2) お見舞い	
	商务交往 (2) 探病的礼仪	106
第 21 課	ビジネスでの付き合い (3) お礼のマナー	
	商务交往 (3) 答谢的礼仪	111
第 22 課	ビジネスマナーの心得 こころえ 商务礼仪的心得体会	117
付録 1	関連語彙・文型 关联词汇、句型	122
付録 2	日本人や日本社会を了解するためのキーワード	
	了解日本人和日本社会的关键词	150

基礎編

基礎篇

第1課 ビジネスマナーの重要性

第1課 商务礼仪的重要性

ビジネスマナーはお客様に対するものだけではなく、職場^{しよくば}の同僚や上司等、社内で接する仲間^{せつ}に対し、しっかりとしたビジネスマナーを持って接する事でもあり、職場をもっと明るく、お仕事を^{たの}もっと楽しくする事ができるコミュニケーション・ツールである。ここでは、社内ビジネスマナーを重点^{じゅうてん}に置き紹介します。そのコツをキャッチしたら、日々のビジネスライフを明るく、楽しく、充実することが出来る。

商务礼仪不仅仅是针对客户，对于在社内职场中接触的同事、上司，同样需要以良好的商务礼仪对应。商务礼仪是使工作氛围更加明快，使工作能够更加轻松快乐的交流工具。在此，以社内礼仪为重点对商务礼仪加以介绍。如果能够掌握其技巧，就可以使每天的商务生活更加轻松、快乐、充实。

ビジネスマナーの目的 商务礼仪的目的

●お客様の為に 为了客户

ビジネスはお客様あつてのものである。お客様に対するマナーの徹底^{てつてい}はビジネスの基本となります。どんなに良いものでも、礼節^{れいせつ}を欠いた対応をするセールスマンからものを買いたいと思う人はいない。ある営業^{えいぎやう}の格言^{かくげん}で、「商品^{しょうひん}ではなく自分を売れ」という有名なフレーズがありすが、自分を売るための第一歩^{だいいっぽ}はしっかりした挨拶^{あいさつ}や各場面^{たいおう}の対応である。第一印象は会って6秒で決まるといわれるほど重要である。ビジネスマナーの精神^{せいしん}を持って、6秒勝負^{しょうぶ}にチャレンジしましょう。

所谓交易（买卖）是有了客户才成立的。对于客户的周到得体的礼仪是商业活动的基础。没有人想从缺乏礼节应对的销售员那里购买产品，即便是质量很好的产品。曾有这样一句非常有名的销售格言：“销售不是推销商品，而是销售自己。”推销自己的第一步就是良好的问候，以及各种商务情境的恰当应对，就如同第一印象只需6秒钟就可以判定一样的重要。在商务活动中，要时刻牢记商务礼仪的精神所在，挑战决定胜负的6秒。

● 社内の同僚・上司の為に 为了社内的同事、上司

一緒にお仕事する同僚、仕事の指示・監督^{かんとく}をしてくれる上司^{じょうし}に対するマナーも職場では重要である。会社でのお仕事はチームプレーである。例えば、自分が会社で最も売上^{うりあげ}を上げている営業マンだとしても、営業ツール^{えいぎょうツール}を用意^{ようい}してくれる方が要る。請求^{せいきゅう}を立て、入金管理^{にゅうきんかんり}をしてくれる経理^{けいり}の担当がいるはず。また、自分や家族が安心してお仕事ができるよう、保険や税金関連^{ほけん ぜいきんかんれん}の手続き^{てつづ}をしてくださる総務^{そうむ}の方がいるはず。皆が支えあい、協力^{きょうりょく}しあって一つの企業が機能^{きののう}できる。お互いに尊重^{そんちょう}しあい、良い人間関係を築くことにより職場を明るくなり、社内での自分の居場所を作る事ができます。社内の同僚・上司には毎日会えるはず。ビジネスマナー^{ビジネスナー}の実践^{じっせん}は一番近く^{なかま}の仲間に対し、素早くトライしてみましょう。

对于职场中的同事、下达工作指令和进行监督的上司，礼仪也是非常重要的。公司的任何工作都是需要团队合作完成的。例如，即使自己是公司里营业额最高的营业员，为我们准备营业工具的同事，填写请款单、进行收款管理的财会担当也是需要的。同时，为了让自己和家人能够安心工作，应该有办理保险和税金相关手续的总务人员。只有大家相互支持、相互合作，才能使企业正常运转。互相尊重，建立良好的人际关系，可以使职场工作轻松，创造出在社内的生存空间。因为每天都要见到社内的同事和上司，因此商务礼仪的实践活动非常重要。让我们从身边最为亲近的伙伴开始迅速作出尝试吧。

● 働き続けける自分の為に 为了能够继续工作的自己

ビジネスマナーはお客様や同僚、上司の為にだけではなく、ビジネスマナーのキモ^{リカ}をしっかりと理解^{りかい}し、実践^{じっせん}していく事により取引先^{とりひきさき}のお客様や社内での

コミュニケーションを円滑^{えんかつ}に行えるようになり、日々のビジネスライフを充実^{じゅうじつ}することが可能となる。仕事^{しごと}がうまくいかず、人間関係^{にんげんかんけい}がうまくいかない等の理由^{りゆう}で、毎日暗い気持ちで職場に向かっているかどうか反省してください。毎日のお仕事を充実したものにし、日々元氣^{げんき}に楽しく生きていけるよう、まずはあなたからマナーを持ったコミュニケーションを心^{こころ}がけましょう。

商务礼仪不仅仅是对客户、同事和上司，通过很好地理解商务礼仪的宗旨，并付诸实践，能够使交易方的客户以及公司内部交流更加顺畅，使每天的商旅生活更加充实。请反思一下有没有以工作不顺、人际关系相处不好等^な为理由，每天以灰色心情面对职场的情况。为了能够使每天的工作充实，开心地工作下去，从自己做起，留意含有礼仪成分的交流吧。

社会人としての自覚を持つ 拥有作为职场人士的自觉性

ビジネスマナーの基本は社会人としての自覚であること。会社で働き報酬^{ほうしゅう}えるビジネスマンとして、心^{こころ}に留めておくべき自覚^{じかく}について、簡単に説明しましょう。

注重商务礼仪的根本，在于提高职场人士的自觉性。这里向作为在公司上班并得到报酬的业务员简单介绍一下应该时刻牢记在心的“自觉性”。

● 自覚がマナーの第一歩 自觉性是礼仪的第一步

会社^{つと}に勤める上での立場は、正社員^{せいしゃいん}、パート・アルバイト、派遣社員^{はけんしゃいん}など、その働き方は今後ますます多様化^{たようか}しつつある。会社と自分との関わり方は違^{ちが}いけど、同じ会社でお給料^{きゅうりょう}をもらって、お仕事をするという基本的な立場は同じく、まずは自分がその会社の一員^{いちいん}である事を念頭に置いて、ビジネスマナー^{れいこう}の第一歩につながります。

在公司上班的人员身份不同，有正式员工、钟点工、派遣人员等，其工作方式今后会越来越多样化。尽管公司和自己的关联方式各不相同，但是在同一公司领取工资、从事工作这点上大家是一样的。首先，把“自己是公司的一员”牢牢记在心里，这才是商务礼仪的第一步。

① 自分は会社の一員であること。 自己是公司的一員

② 自分はお金をもらって働くプロであること。 自己是拿工资工作的专业人士

● チームの一員としての自覚 作为团队一员的自觉性

会社に勤めるという事は、そのチームの一員としてお仕事に参加する事である。ビジネス社会でよく言われるチームワークとは、周囲の皆とただ仲良くするれば良いということではなく、自分の立場を理解し、与えられた職務を、責任を持って遂行することで、他のチームメイトとの連携が生まれ、結果、会社組織がスムーズに機能し、目標に沿った成果をあげていく事ができる。チームワークの心構えとして重要なポイントを以下に記します。

在公司工作是作为团队的一员而从事工作。商务社会中常提到的团队精神，并非指与周围的同事相处得好就可以，而是通过理解自己的立场，负责任地完成赋予的自身职责，与其他组员建立合作，最终使公司组织机构得以正常运转，完成既定的目标。作为团队协作的精神准备，有以下几个要点。

① メンバー同士がお互いの仕事の分担を理解した上で遂行する。

团队的成员，在相互理解工作的职责分担后达成任务。

② 勝手な行動をとらず、進捗や状況の報告をマメにする。

不采取随便的行动，随时汇报进展和具体的状况。

③ 予定の期日や時間を必ず守る。

必须严守预定的日程安排和时间。

お互いがチームの一員として、自ら業務に責任を持つことにより、業務が円滑に流れ、会社自体の成果が上がり、更に重要な業務を任せられることとなり、チームワークの重要性を更に理解でき、ビジネスマン（チームメンバー）としての自覚も更に強まってくる。

大家彼此作为团队的一员，通过主动的对各自的业务负起责任，使得业务能够顺利地开展，公司的业绩不断上升，从而可以被委任更为重要的业务，能够更进一步理解团队的重要性，增强作为业务员（团队成员）的自觉性。

● ビジネスマナーの基本を自覚する 自覚意識に商务礼仪的根本

会社勤めにより、お客様はもちろん、社内でも自分の立場より、上の方と接する機会も多くなります。相手により使い方を分けなければならない言葉や挨拶なども多々あると思うが、ビジネスマナーの基本精神はあくまでも、円滑に業務を遂行する事で会社（同僚や上司、お客様も含む）と自分に利益をもたらす事である。「マナー」というと、とかくペコペコしている印象がもたれがちですが、本当の意味のビジネスマナーとは、相手を気持ちよくし、それにより自分が幸せになるためのものだと理解される。

通过在公司上班，客户就不用说了，即使在公司内部，从自己的立场出发，会增加与上司接触的机会。根据对方的不同，诸如语言、问候等，需要分清楚的地方会很多。但是，商务礼仪的基本精神，归根结底是通过妥善地处理业务，为公司（包含同事、上司、客户）和自己带来利益（好处）。所谓的“礼仪”，容易理解为“拍马屁（奉承）”，但真正意义上的商务礼仪应理解为使对方保持心情愉悦，并以此达成人人幸福的一种方法。

● 人を尊敬・尊重する気持ち 尊重、敬重他人的心情

敬語は「人を尊重する」「人を大事にする」心から出てくるものである。相手を尊敬し大事にする心があれば自然と態度に表れてくるものである。日常的に商業の場で使われてる敬語でも、お客様あつての会社であることを考えれば、相手を大切にしようと思う気持ちが働いている事が分かります。

敬语源自于“尊重他人”、“以他人为重”的心情。如果有重视、尊重对方的心情，就会自然而然地表现在态度上。即使是日常生活中表现的商场敬语，如果考虑到没有客户就没有公司的话，就会明白以对方为本的心态在起作用。

● 職場の人間関係の調査 职场人际关系的调查

相手を大事にする気持ちと、言葉遣いは良い人間関係を築く基本となります。職場には様々な立場、年齢により、人間関係はもっと複雑となる。その中でお互いの関係をスムーズにし、仕事を順調に進めていくためには、言葉遣いを丁寧にし、心配りをきちんと行う事が必要となる。職場での敬語は、コミュニケーションの潤滑油としての役割があり、職場の人間関係の調査をはかるた

めに重要な要素なのである。

以对方为本的心态和语言措词是构筑良好人际关系的基础。职场中各不相同的立场、年龄使得人际关系变得更加复杂。为了理顺相互关系，让工作能够顺利展开，需要注意语言措词，妥善考虑对方的感受。职场中的敬语，起着交流沟通的润滑油的作用，是职场人际关系中的重要元素。

● 自分をより魅力的に 使自己更具魅力

敬語は話し手の品位や上品さを保つ役割も果たします。きちんとした敬語を使えるという事は大人としての言葉遣いができるということになり、社会から一人前の大人として見られるだけではなく、個人としての魅力アップにもつながります。

敬语有能够保持说话人品位和优雅的作用。能够很好地使用敬语，可以熟练使用成年人的措辞方式，不仅能够被社会看做是独当一面的成年人，作为个人的魅力也可以得到提升。

時間厳守 严守时间

ビジネスにおいて、期日・時間という概念は非常に重要な要素である。時間にルーズはもはや論外。「間に合えば良い」というスタンスではなく、常に指定期日・時間より先という意識が必要となる。

在商务活动中，日期、时间等概念是非常重要的一个元素。不遵守时间就更不用说了。“来得及就可以了”不是标准，必须有“比约定的时间、日程还要提前”的意识。