

日本 商务礼仪

(第二版)

高田 拓(日) 顾 春◎ 编著

日本の
ビジネスマナー
を学ぶ



华东理工大学出版社

日系企業に就職したい方、
日本企業と取引のある方の必読書

日本 商务礼仪

(第二版)

高田 拓(日) 顾 春◎ 编著

日本の
ビジネスマナー
を学ぶ



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

· 上海 ·

日系企業に就職したい方、
日本企業と取引のある方の必読書

图书在版编目(CIP)数据

日本商务礼仪/(日)高田拓,顾春编著. —2版. —上海:华东理工大学出版社,2013.7
ISBN 978-7-5628-3604-9

I.日... II.①高田...②顾... III.商务-礼仪-日语-职业教育-教材 IV.H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 142630 号

日本商务礼仪(第二版)

编 著 / 高田 拓(日) 顾 春

责任编辑 / 顾翌清

责任校对 / 陈孟昀

封面设计 / 陆丽君

出版发行 / 华东理工大学出版社有限公司

地 址: 上海市梅陇路 130 号, 200237

电 话: (021)64250306(营销部)

(021)64252001(编辑室)

传 真: (021)64252707

网 址: press.ecust.edu.cn

印 刷 / 江苏南通印刷总厂有限公司

开 本 / 710mm×1000mm 1/16

印 张 / 11.75

字 数 / 237 千字

版 次 / 2013 年 7 月第 2 版

印 次 / 2013 年 7 月第 1 次

书 号 / ISBN 978-7-5628-3604-9

定 价 / 30.00 元

联系我们: 电子邮箱 press@ecust.edu.cn

官方微博 e.weibo.com/ecustpress

淘 宝 网 <http://shop61951206.taobao.com>



中国实行改革开放三十年来,经济高速发展,进出口贸易、技术交流和相互投资日益繁盛。我国与日本的经济贸易规模逐年扩大,日资企业以及与其有业务往来的中国企业达到了相当大的规模,越来越多的人在这些企业中工作,特别是通晓中日两国商务礼仪和规范的人才越来越受到用人单位的欢迎。他们是中日两国经济交流和企业发展不可缺少的部分,在中日两国友好交流事业中占有重要的地位。

《日本商务礼仪(第二版)》一书就是为希望到日资企业或与其有业务往来的企业就职的大学生以及社会人士而编写的。与目前已经出版的类似图书相比较,本书的特点在于,它重视文化背景在商务交流中的作用,只有相互尊重对方的文化,才能有硕果累累的交流成果。秉承这样的原则,编者将在日本企业实际采用的对员工的教育内容及模式纳入书中,目的在于使没有日本文化背景的中国人了解日本企业对员工的要求,掌握在日资企业工作需要的规范,以便更好地完成所承担的工作任务。本书的结构清楚地体现了这一意图。

任何人一进入公司就是独立的社会人,应该有与学生不同的心态和表现;简历的制作和面试的准备是否充分是能否进入目标企业的关键;了解日资企业对员工的培训流程,对企业需要什么样的人才会有更深入的理解,这反过来对就业活动大有益处,对调整个人的心态和革新意识所起的作用不言而喻。特别指出的是,本书并不是把日本企业员工的教育模式及内容照抄照搬,而是注重中国和日本两国存在的文化差异,并努力增进对这种差异的理解,试图实现更有效的跨文化交流。因此,本书的编者由有实战经验的日本人和对中国文化有深入研究和理解的中国人共同担任。

外国人与日本人进行商务活动时,常常对日本特有的文化以及源于此的商务规范感到困惑。此书从革新意识实现更有效的跨文化交流的角度,运用了大量的商务活动实例,帮助学习者增进认识和理解,进而运用到实践中。这也是此书注重实用原则的突出表现之一。

相信这本《日本商务礼仪(第二版)》一定能够对希望到日资企业就职的广大高校学生和社会人士有很大帮助,也能够为日资企业广大从业人员在工作上取得更大发展起到借鉴作用。

北京第二外国语学院
日语学院教授 江新兴
2013年6月6日

意識の革新が進歩をもたらします

従来の旧態依然とした国営企業の百貨店はここ10年ほどで市場から姿を消しました。暗い店内、埃まみれの商品、商品説明のできない店員、皆さんはこのような商場で商品を買いたいと思いますか？

ある有名な日系化粧品メーカーは面接で必ず「あなたは誰から給料をもらうのですか？」と質問します。あなたはどのように答えますか？

そうです。「会社ではなく、商品を買って頂くお客様があなたの給料を払うのです。」これは「売ってやる」から「お客様に買って頂く」意識革新の具体的一例です。

中国は改革開放からまだ30年、2001年WTOに加盟して10年ほどです。しかし、実社会の企業ではグローバルスタンダード（世界基準）といわれる共通のルール・価値観で動いています。中国の常識は世界の非常識となっている部分がまだまだあります。

ビジネス社会には社会人として、また一人の人間として心得なければならないマナーがあるのです。あなたもこうしたマナーを知り、実践し、意識を革新しなければ進歩はありません。

この本は企業への就職、特に日系企業への就職を考えている中国人学生・社会人向けに作られた本です。

現在中国で仕事をしている日本の企業・団体は既に3万社を超えています。その社員数は膨大な数になります。日本株式市場の上場企業の大半、部品関連企業から最近では卸・小売業、サービス業まで中国で仕事をしています。さらに、日本企業から、業務を委託されている企業や相互に取引関係にある企業まで含めたらその数は膨大になります。こうした企業で働きたい方、転職したい方にはぜひともこの本を読むことをお勧めします。

この本の特長：

1. 日本で行われている実際の社員教育を取り入れました

日本の新入社員がビジネスの現場、現物、現実で実際に受けている教育そのものです。従ってこの本に書いてあることを実践できるようになれば、就職に有利であるばかりでなく、就職後もあなたの評価はきっと大いに高まるでしょう。

2. ビジネス社会での実例を豊富に紹介しています

実際のビジネス社会での実例を豊富に紹介することにより、この本の内容を具体的に理解できるようにしました。また事例を知ることにより、実際に就職してから実務ですぐに役に立つ内容にしています。

3. 中国人の実情に合わせて制作された中日の共同著作です

中日ビジネス経験の豊富な日本人と、中日文化に詳しい中国の大学で日本語教師をしている中国人との共著があなたの理解を高めます。

日本語を学ぶことは日本の文化を学ぶこと

この本は単に個人のビジネスマナーや実務能力を上げるだけでなく、日本人や日本社会の価値観、文化的背景を皆さんに感じ、学んで欲しいと願っています。日本語を学び、日本企業に勤めたいと願っているあなた方のお役に立てることが、私どもの無上の喜びです。

高田 拓 願 春

2013年6月6日

目次

基本編

第 1 章	言葉を学ぶことは文化を学ぶこと	2
	● 中日文化の相違	7
第 2 章	笑顔と挨拶と感謝の心は幸福への三種の神器	10
	● まず発声練習から	12
	● 挨拶言葉(家庭編)	13
	● お辞儀	14
第 3 章	中国を紹介する	15
	● 相手に好感をもたれる話し方	17
	● 夢をあきらめない	19
第 4 章	日本紹介～日本での生活(1)	22
	● 和食を楽しむ	25
	● 中日食文化の違い	28
第 5 章	日本紹介～日本での生活(2)	31
	● 地震	32

社会人としての自覚編

第 6 章	社会人としての自覚	38
	● 相手の立場に立って考える	40
第 7 章	協調性を持つ～仕事は共同作業	44
第 8 章	ルールを守る	47
	● ルール違反の実例	51
第 9 章	マニュアルを作る	54
	● 知っておくべき自社の知識	55
第 10 章	仕事を面白くしよう	57
	● 人材育成指針	58

就職活動編

第 11 章	企業が求める人材	62
	● 企業の組織	65

第12章	企業向け自己紹介・自己PR	70
	●履歴書を書くにあたっての注意点	72
第13章	履歴書 記入のポイント	74
	●履歴書の書き方：細部まで念入りに記入	75
第14章	面接のポイント	87
	●面接試験官の目	88
第15章	面接の想定質問	90
	●転職者へのアドバイス：「職務経歴書」を準備する	95
第16章	面接 身だしなみ	96

新入社員研修編－1

第17章	服装～身だしなみ	100
	●社会人の持ち物チェック	103
第18章	出退勤	105
	●正しい呼称	107
	●基本的な社内の挨拶言葉	108
第19章	話し方のマナー(1)	109
	●敬語	110
第20章	話し方のマナー(2)	113
	●覚えたい挨拶言葉	114

新入社員研修編－2

第21章	指示の受け方	118
	●仕事の受け方の基本	119
第22章	報告・連絡・相談	123
第23章	電話の応対	126
	●電話の取次ぎ	129
	●電話を相手にかける場合	132
第24章	携帯電話のマナー	135
第25章	FAXのマナー	139

目次

第26章	Eメールのマナー	141
●宛先とCC、BCCについての注意		142
●パソコン使用の注意		144

新入社員研修編－3

第27章	来客対応	148
●態度で示そう～相手の話を真剣に聞く		152
第28章	訪問・面談	155
第29章	整理整頓、5S運動	160
●5S運動が会社を強くする		163
第30章	仕事の進め方～段取り	167
●「段取り力」を身につける		169
第31章	会議	171
●会議の効率を上げる工夫を		172
第32章	自己啓発	174
●会社と社員の関係は「Win－Win」関係		176
後書		178

基 本 編

第 1 章 言葉を学ぶことは文化を学ぶこと

第 2 章 笑顔と挨拶と感謝の心は幸福への三種の神器

第 3 章 中国を紹介する

第 4 章 日本紹介～日本での生活(1)

第 5 章 日本紹介～日本での生活(2)

第1章

言葉を学ぶことは文化を学ぶこと

日本人は宗教を持っていないとよく言われます。しかし本当にそうでしょうか？ 古くから農耕民族として自然との共生の中、自然は人々に多くの恩恵をもたらしますが、時には災害をもたらします。台風、地震、火山など自然災害が多い日本では、自然は人知の及ばないところであって、多くの神が存在し、八百万の神として畏怖されました。

日本人は食事のときに「いただきます」、「ご馳走様でした」と手を合わせます。これはお百姓さん(農民)や漁民たちへの感謝とともに、良い天候を恵んでくれた神様、日夜働いてくれている両親、家族への感謝の表れなのです。家庭で子供たちはご飯を一粒残さず食べるように両親から躾をされました。中国では食事のときに、こうした感謝の言葉をあまり聞きません。言葉を学ぶことはその国の文化を学ぶことなのです。

中国と日本の漢字文化交流

もともと日本には文字はありませんでした。約二千年前に漢字を書いた文物が中国から入ってきました。しかし、日本人自身が本格的に漢字を使ったのは620年に編纂した「天皇記」と「国記」です。その後、遣唐使や遣隋使を通じて中国の文化が伝わってきました。

日本の漢字は今でもその時代に伝わった当時の漢字の意味を持っています。古代の「赤、立、日、臥、食」は現代中国語では「紅、站、太陽、睡、吃」に変わっています。しかし日本では古代漢語の意味で漢字が使われています。そのほか「好」(好き)は「喜欢」、「走」(走る)は「跑」、「湯」は「热水」のままで使われています。

十七世紀の江戸時代は武士や僧侶だけでなく町人も漢文学習を盛んに行い

ました。街の本屋で『孫子』『戦国策』『唐詩選』『十八史略』等がロングセラーとなり、『三国志演義』『水滸伝』も庶民に大人気でした。今でも地方の旧家には『論語』が残っています。医書の『本草綱目』もこのころ伝わりました。

明治時代になると西洋近代の学問を翻訳する過程で考案された日本漢語が生まれました。「科学」「技術」「哲学」「自由」「権利」「義務」「宗教」「進化」「経済」「人民」「共和国」「宇宙」「原子」「革命」「共産主義」「階級」などです。現代中国語のなかの社会科学に関する語彙の多くはこの日本漢語なのです。

これらの漢字の交流はお互いに強制されたわけでは全くありません。時代の潜在的な要求が高まり社会的条件が整ったときにお互いがそれぞれに取り入れていった結果なのです。

2008年ノーベル物理学賞を受賞した米国シカゴ大学、南部陽一郎名誉教授の座右の銘は、孔子の「学而不思則罔 思而不学則殆」(学んで思わなければ則ち罔し、思いて学ばなければ則ち殆うしです)です。せっかく学んでも、自分で考えてみないと知識は確かなものにならない。他方、自分ひとりで考えるばかりで他者から学ぶことをしなければ、独善になって危険であるということです。皆さん学生も学ぶと思考することを両立してください。日本の高校には「漢文」の授業があり、漢詩なども学んでいます。

武士道精神

単なる武芸の達人だけではなく、人間として高い倫理感を持った精神を表しています。自己に高い矜持を持ち、他人が見ていようが、見ていなかろうが、守るべき規範はきちんと守る。また、災害時には自分の身を顧みず他人のために尽くすといった崇高な自己犠牲の精神も合わせ持っています。現代に生きる日本人の精神的規範を支えています。

この「道」はこのほか、茶道、華道、柔道、剣道、相撲道…がありますが、単なる専門だけではなく、いずれも人間としての精神修養、高い倫理観が、ここには存在しているのです。

参考:「カンゴロンゴ」:カンゴロンゴと名乗るおじさんが、論語のお言葉を
武器に現代日本の悩みに立ち向かう新感覚バラエティ番組。

▶▶ 視点・論点～高田

我最喜欢的节日

— 介绍我家传统的新年仪式 —

小时候,日本的很多家庭都很穷,我们家开了一家小商店,经营水果和饼干,也属于贫困家庭。孩子们帮忙做家务是理所应当的。我们家有一种独特的传统新年仪式,我给大家介绍一下。

大年三十晚上,家里人准备好初二要出售的货物,八点钟收看电视节目“红白歌赛”,一边看一边吃除夕的荞麦面条。看完以后开始做月度结算,我也帮他们做,一直要忙到深夜三点钟。大年初一七点钟起床,洗澡换新衣服,互相拜年、吃年糕,庆祝元旦。爷爷奶奶、父母和长辈们会给我压岁钱,大概每人一两百日元,总共一千日元左右。我特别高兴,拿压岁钱买些玩的东西。家长去亲戚朋友家拜年,下午四点钟回来。回来以后,就开始做家庭资产负债表,计算一下比前年好了多少。初二早上六点开始工作。新年休息只有一天,但是给我留下了很深的印象。初一做家庭资产负债表,已经成为我家独特的传统新年仪式。

回顾自己走过的历程,20世纪70年代我结婚的时候,没有余钱,月工资低(六万日元左右),除了必要的几件家具以外,我们买的家电也是最便宜的。那时候工作很忙,每天下班时间常常是十一点左右,有时还超过十二点,一年才休息大约15天。房子也是租的,前后搬过十三次家。但是经过我们的努力,家里渐渐富裕起来了。不过,我还保留着以前的新年习惯。初一除了继续做家庭资产负债表、计算比上一年好了多少以外,还要确认加入的各种各样的保险。在此基础上,我还跟妻子一起商量制订新一年的计划,比如:买车、大型家电和房子,买卖土地,预算孩子们的教育经费、打高尔夫球的费用、买股票所需资金、保险和养老金等等。

真是不容易呀!1989年我们买了山间小屋,1995年又买了公寓(88平方米),现在总算过上了宽裕的生活(马马虎虎吧)。

1997—2002年我在中国工作期间,得到了很多中国人的帮助和照顾,我衷心地感谢他们的真诚和好意。所以回国以来,我尽微薄之力帮助从中国来的留学生。

现在我觉得不需要太多的钱。自己的人生是自己负责的,不要后悔自己所做的事。听说现在中国“向钱看的人”很多,可是有钱人不一定幸福。“没有经济的道德是玄虚,没有道德的经济是罪恶”。

新的一年快要到了。我希望趁此机会大家再重新审视一下自己的人生。

“明天会更好”。

▶▶▶ 視点・論点～顧春

日本に行ったらしくった頃のことです。

毎日新鮮なものを食べたい私は、その日に入荷した新鮮な食材を買うために毎日スーパーへ行きました。夕方のスーパーはいつも買い物客で混んでいます。しかし、いくらお客さんが多くても、行列が長くても、店員は非常に丁寧に商品を箱の中に並べ、礼儀正しく挨拶し、何回もお金を数え、お客様にお釣を渡しています。このように混雑している時だと、私はついいらしてしまいます。「そんなに丁寧にしなくても、少しでも早くしてくれば、これほど待たなくてもすむものなのに…」

日本にしばらくいると、自分の考えが変わってきました。

サービス精神というのは、買っていただくお客様に対し感謝の気持ちを込めて、言葉と行動で恩返しをするものです。このように考えることで、お客さんがどんなにいやらしくても、笑顔でサービスできるのです。だから、日本にいと、足を踏まれても笑顔で「すみません」と言えたり、だまされることを心配せずつい人を応援したり助けたりできるのです。朝起きて、「きれいな日差しだなあ、今日はどんな人に、どんなことに会えるだろうか」と、心のすみずみまで楽しくなります。

中国でも調和のとれている社会を目指しています。新しい時代にあった制度をつくり、環境を整え育てることも大事ですが、私たち一人一人が意識を変えていかなければなりませんね。

豆知識

ちゅうにちゆうこう と し おも ゆうこう と し
中日友好都市：主な友好都市

げんざい ちゅうにちかん こ ゆうこう と し
現在、中日間には300を超える友好都市があります。

省・都市	都市名	省・都市	都市名	省・都市	都市名
北京市	東京都	上海市	神奈川県横浜市	河南省	三重県
天津市	北海道函館市	上海市	大阪府	郑州市	埼玉県さいたま市
天津市	千葉県千葉市	上海市	大阪府大阪市	武汉市	大分県大分市
天津市	三重県四日市市	江苏省	愛知県	湖南省	滋賀県
天津市	兵庫県神戸市	江苏省	福岡県	长沙市	鹿児島県鹿児島市
河北省	長野県	南京市	愛知県名古屋市	广东省	兵庫県

(续表)

省・都市	都市名	省・都市	都市名	省・都市	都市名
河北省	鳥取県	浙江省	栃木県	广州市	福岡県福岡市
石家庄	長野県長野市	浙江省	福井県	广西壮族自治区	熊本県
山西省	埼玉県	浙江省	静岡県	海南省	兵庫県
太原市	兵庫県姫路市	杭州市	埼玉県狭山市	重庆市	茨城県水戸市
呼和浩特市	愛知県岡崎市	杭州市	埼玉県上尾市	重庆市	広島県広島市
辽宁省	神奈川県	杭州市	福井県福井市	四川省	山梨県
辽宁省	富山県	杭州市	福井県小浜市	四川省	広島県
沈阳市	北海道札幌市	杭州市	岐阜県岐阜市	成都市	山梨県甲府市
沈阳市	神奈川県川崎市	杭州市	京都府向日市	昆明市	神奈川県藤沢市
吉林省	宮城県	杭州市	島根県松江市	陕西省	京都府
长春市	北海道千歳市	安徽省	高知県	陕西省	香川県
长春市	岩手県金ヶ崎町	合肥市	久留米市	西安市	千葉県船橋市
长春市	宮城県仙台市	福建省	長崎県	西安市	福井県小浜市
黒龙江省	北海道	福建省	沖縄県	西安市	京都府京都市
黒龙江省	新潟県	福州市	長崎県長崎市	西安市	奈良県奈良市
黒龙江省	山形県	福州市	沖縄県那覇市	甘肃省	秋田県
哈尔滨市	北海道旭川市	江西省	岐阜県	兰州市	秋田県秋田市
哈尔滨市	新潟県新潟市	江西省	岡山県	宁夏	島根県
		江西省	広島県	银川市	島根県松江市
		山东省	和歌山県	哈密市	富山県入善町
		山东省	山口県	吐鲁番市	山梨県勝沼町
		济南市	和歌山県和歌山市		

▶▶ 視点・論点～顧春

日本に住んでしばらく経つと、「夜不閉戸 路不拾遺」というぐらい安心して生活できるようになります。それはそれで、どこへ行っても、人の言う事を素直に聞いても大丈夫と思い込んでしまいます。

足を椅子にぶつけ小さいつぶができました。一ヶ月経っても治りません。しょうがなく近くの市立病院へ行きました。自動カード機で診察カードを作り、さらに教授の診察予約も簡単にでき、診察室の外で待っていました。

先生はとても親切な若い人でした。丁寧に事情を聞いた後、「表面は問題ないですが、不安なら、レントゲン検査をします。」「はい～」先生の言う事だから間違いない。

レントゲンの結果はすぐ出ました。先生が見て、「骨には問題ないな。」「そうですね、私も骨の問題じゃないと思います。でも一ヶ月も肉が痛くて、それはどうしてですか？」

「筋肉や皮膚組織の問題なら、MR 検査でしか分からないな。」「MR 検査って？」「簡単に細胞まで見分ける検査です。」

ただのつぶだから、簡単な検査と思って、検査の手続きをし、診察日を予約しました。

検査室に入って初めて、「MR 検査：磁気と電波を使ってあらゆる方向から体の断面図を撮影する検査」のことと分かりました。ただのつぶなのに、MR 検査までする必要があるのかと思ったのですが、逆に考えると、私のような貧乏な留学生でも簡単にMR 検査ができる日本社会の豊かさ、医療水準の高さに「納得」しました。

国民健康保険で医療費は国が70%を支払います。必要のない過剰医療支出は結局、納税者の負担になります。日本は健康保険制度の赤字問題を抱えています。

中日文化の相違

1. 「^{へいほう}m²(平方メートル)」～えっ！ 同じ100 m²でも面積が^{おな}違うの？

「^{せ かいとういつ}m²は世界統一の面積の単位です。中国でも日本でもその面積は^{めんせき どういつ}同一です。

でも、^{はんばい}販売しているマンションの面積は同じ100 m²でも中日間では^{ちゅうにちかん}違うのです。

日本では^{にほん}柱の^{はしら}内^{うち}の^{うち}りから^{めんせき}内^{あらわ}の^かり^{ひと}で^{じつさい}面積を表し、^{つか}買った人が実際に使える面積です。またベランダや廊下などは^{きょうようぶぶん}共用部分であって、その面積には^{めんせき}入り^{はい}ま

せん。ベランダはもし火災が発生したら、けり破って隣家のベランダに逃げる
ことができる共用部分なのです。

中国では柱の中心から中心、もちろんベランダや廊下も含まれます。です
から中国で100 m²のマンションは、日本の75 m²くらいの広さなのです。中国で
は内装は自分で施工するのが一般的です。こうした商習慣の違いで同じ100 m²
でも広さが異なるのです。

2. えっ！ 日本では「つまらない物」をプレゼントするの？

日本人は、人に物を贈る時、たとえそれが探し回った高価な物であっても、し
ばしば「つまらない物ですが、」とか「粗品ですが、」と言うでしょう。もちろん
「つまらない物」や「粗品」を贈るわけではなく、相手を一段と高く見て、あなた
にとっては「粗品」かもしれないと、自分を謙遜し低くするものの言い方なのです。

中国人は、贈り物をする時に「これはあなたのために、いくつもの商店を探
し回って、やっと見つけて買ったのよ。」と言うでしょう。これは相手に対して自分
の感謝の気持ちを精一杯に表現するのです。

3. えっ！ ついでにお見舞いに来たの？

入院した友人などのお見舞いに行く時、日本人は「近くに用事で来たので、
お見舞いに立ち寄りました。」もし入院しているのが中国人だったら、「じゃあ、
もし近くに来る用事が無かったら、私のお見舞いには来なかったの?!」と怒り
がこみ上げるでしょう。

中国人はこのような言いません。「ずっと来ようと思っていただけ、忙し
くてなかなか時間が取れなかった。でも今日はあなたのために、やっと半日休み
を取ってわざわざお見舞いに来たの。」と言うでしょう。もし入院しているのが
日本人なら「わざわざ私のために」と憂鬱になってしまいます。

日本人の場合、実際はお見舞いのためだけに行ったのですが、「近くに用事で
来たので」と言って、相手の気持ちにできるだけ心理的な負担を掛けないう
に、自分の行為を少しでも取るに足らないように言います。中国人は常に自分