

(日) 株式会社テプロシステムズ / 编著

杨嘉丽 / 译

重礼儀 讲礼貌 さわやか マナー

爽

さわやかマナー



中国科学技术大学出版社

原味日本语
系列

职场文化



原味日本语系列

重礼儀 讲礼貌

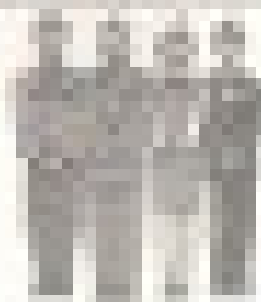
中国科学技术大学出版社

THE
JOURNAL OF
THE
ROYAL
ANTHROPOLOGICAL
INSTITUTE

1907



THE
JOURNAL OF
THE
ROYAL
ANTHROPOLOGICAL
INSTITUTE



THE
JOURNAL OF
THE
ROYAL
ANTHROPOLOGICAL
INSTITUTE

〔日〕株式会社テプロシステムズ／编著

杨嘉丽／译

重礼儀 講礼貌

夾

劉德有題

中国科学技术大学出版社

安徽省版权局著作权合同登记号:第 1200533 号

本书中文翻译依据(日)株式会社ジェイビーエス发行的《さわやかマナー~社会人としての信用と情報倫理の確立に向けて~》,并得到(日)株式会社テプコシステムズの许可。

图书在版编目(CIP)数据

重礼仪,讲礼貌,爽!/(日)株式会社テプコシステムズ 编著;杨嘉丽译.—合肥:中国科学技术大学出版社,2008.3

(原味日本語系列·职场文化)

ISBN 978-7-312-02215-9

I. 重… II. ①株… ②杨… III.日语-自学参考资料 IV. H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 011854 号

出版 中国科学技术大学出版社

安徽省合肥市金寨路 96 号,邮编:230026

<http://press.ustc.edu.cn>

印刷 合肥学苑印务有限公司

发行 中国科学技术大学出版社

经销 全国新华书店

开本 880mm×1230mm 1/32

印张 6.5

字数 193 千

版次 2008 年 3 月第 1 版

印次 2008 年 3 月第 1 次印刷

印数 1—3000 册

定价 23.00 元

序

春节刚过,老朋友来电话说,有一本新的译稿,已安排出版,想约我写个序。很快,译者本人也来电话了。原来,是在日本工作的杨嘉丽女士。我听着她对原著的介绍,回忆起 20 多年前在东京使馆教育处第一次见到她的情景。那时她初到日本留学,还很年轻,我去看她时,她和其他留学生一起正准备到所要就学的大学报到。现在她有译作出版,令我很高兴。也为着她选的这个题材我很赞成,所以一口答应下来了。

思绪把我拉到了新中国刚成立不久,那时中日两国还未恢复邦交,为了确立两国渔民在海上捕捞作业的秩序,在周恩来总理的直接推动下,中日两国举行了第一次民间渔业谈判,中方的代表团团长就是本书译者的父亲,我担任他的翻译。半个世纪以来,我还一直从事着中日友好工作。

“一衣带水”的中日两国之间的友好往来和文化交流源远流长。正如大家都知道的,中国的文化在隋、唐时期就传播到了日本,而近代又有许多中国的有识之士到日本研究、学习,当代的交流就更加广泛频繁了。两国人民互相学习,取长补短,已经形成了不可逆转的主流,从各方面都有着巨大的互补性。

中日两国人民自古以来,均受儒家思想的影响,在“礼仪”方面都有着丰富的传统和内涵,可惜,中国由于社会的激烈变动和经济的迅速发展,有一段时间这个优良的传统被忽略了。虽然现在又把“礼仪”提升到了应有的位置上,但是仍有不尽如人意的地方,有待规范的内容仍然很多。

杨嘉丽女士把这本有关礼仪的作品介绍到中国,非常适时。世界要在我国北京举办奥运会,在上海举办世博会,我们要向全世界展示一个健康的、文明的、科学的、有秩序的社会。“礼仪、礼貌”给人们留下的是第一印象,这就更需要有充分准备。

正因为如此,我非常高兴地向读者,特别是从事的工作与日本有关系的读者推荐此书。这本书有很强的适用性,既可以只读中文,也可以中日文对照阅读,并可以用于学习日语。

我也要感谢杨嘉丽女士选择了这样一个题材,用她工作之余的时间翻译了这本书,在中日邦交正常化 35 周年之际,把本书奉献给了我们广大读者。

中日友好协会副会长 王 致 贤
2007 年 5 月 19 日于北京

一册实用的书

曾经有一位日本朋友问我到日本几年来感受最深的事,我沉思了好几分钟。我刚刚到日本的时候住在比较偏远的郊区,每天上班乘坐电车,其拥挤的程度不亚于北京最繁忙时段的公交汽车,但是三四年过去了,在我的记忆中,一次也没有看见在拥挤的电车上有争吵的现象,更不用说打架的现象了。我说这是我到日本后开始几年里感受最深的地方。确实,日本社会受儒家思想影响很深,很多传统的东西保存和发挥得非常好,社会的和谐程度很高。每个在这个社会里生活的人都从中受益匪浅。

改革开放以来,我们在许多场合要和外国人接触,进行文化、经济等方面的交流活动,需要我们懂得对方的和共通的礼仪规范。我们公司有很多从中国来日本从事软件设计和开发的年轻人,为了让他们尽快了解日本社会,学会和日本人一起工作时怎样和他们交流,以便于我们的员工在日本工作几年后回国的时候,能够在对日软件的出口业务中发挥更大的作用,我们需要一本能够让我们的年轻员工在学习日语的同时,也能够了解日本的礼仪礼貌的教材。于是,增田行治先生把《さわやかマナー》这本书推荐给了我们。《さわやかマナー》在日本市场一印再印,也一直是我们公司首选的职员教育材料之一。为了让更多有兴趣的朋友能够共享这本教材,杨嘉丽女士富有诚意的提案得到了原创方——日本 TEPCO SYSTEMS CO. LTD 社长平井先生的认可,原作发行方决定首次对外授予翻译权和出版权,并同意提供《さわやかマナー》的最新样稿,从而诞生了这个中日文对照读本。这本书得到了很多朋友的热情帮助,才得以在中国与读者见面。在此,谨向为本书出版作出努力的每一位朋友表示衷心的感谢。

建立和谐社会是一个非常复杂的系统工程,但是提倡重礼仪、讲礼貌应该是基本的出发点。重礼仪、讲礼貌,应该从相互问候开始。当我们每天上班,进入办公室,见到其他同事时,精神饱满地相互问候一下“早晨好”,相信大家一天都能够相处得非常愉快。可以说:和谐社会,从相互问候开始。这本书从细微之处入手,告诉我们在平时的工作中怎样和自己的领

导、同事、客户打交道。不仅对软件设计开发人员,对其他行业的人,也是有参考价值的。

通过读这本书,如果能够让您在工作和生活中与别人相处得更好,工作得更有成效,我们会感到无限地欣慰。

TBK 德望科技系统株式会社
代表取缔役社长 钱振

译者的话

一个文明的社会体现在有礼有法。其中的有礼,是指社会活动中的人际交往,应该处处呈现着互相尊重,大家以礼相待。中国是创立东方古老文明的国家之一,在世界上素有礼仪之邦之称。遗憾的是有一段时间礼仪被忽视和冷落了。

改革开放后,随着中国经济的发展和国际化,有成千上万的外国企业在中国投资,中国被称为世界的加工厂,每天都有巨额的出口产品输送到世界各地。在我国日益扩大的国际经济往来中,和日本的经济往来是主流之一。从衣食住行,到机械加工、高科技产业、商贸金融等各个领域,从事对日相关业务者日渐增多。由于日本的各种工业产品有较高的性能与价格优势,受到全世界消费者的青睐,日本人的勤勉、敬业也著称于世界,和日本人一起共过事的人,都会体会到他们一丝不苟的工作态度、协作精神、组织纪律性和谦恭有礼的待人处事方法。

但是,我们还不很明白,日本企业在工作场所信守的准则是什么,这种准则又是通过什么样的方式表现出来的。由于这方面知识的欠缺,在和日本人共事、交往中,会引起很多的误解,给工作带来不必要的障碍。

这本小书全面地介绍了日本人在职场中的礼仪,以及对职员生活中的一些建议和相关的法律知识。它的原型是日本TEPCO SYSTEMS CO. LTD内部职员教育手册,经日本情报服务产业协会(JISA)做了编辑后面向日本社会发行,众多的日本企业把这本书用于职员的礼仪教育,为此本书多次再版重印,这也从一个方面说明了礼仪对企业的重要程度。

希望通过此书使更多的人了解日本人是以什么样的精神、状态以及服饰开始一天的工作,他们在职场与客户、上级、下级、同事进行交流时如何驾驭语言,怎么安排一天的业务,遇到问题、有了失误如何处理,对待女性职员要注意哪些,有哪些法律知识是必学、必懂、必备的等等。

这本书在内容安排上把日常工作中的行为按照五个场景划分,生动地告诉我们如何通过服装、行动、言语、工作报告展示职场礼仪的原

则——“要做事，先做人”；“行之有效的工作程序是保证工作顺利推进的必要条件”。

拿到这本书时，请您不要简单地理解为它仅是讲规矩的老生常谈。慢慢看下去，您能体会到这本书中对礼仪的描述，是为了职场有更融洽的气氛，创造更亲和的、有效率的工作环境，也是作为一个社会人应具有的最基本的素质。中国有句老话：“没有规矩，不成方圆。”读过这本书后，读者若能把书中所介绍的内容与所在职场的言行融为一体，将会是直接的受益者，因为客户，公司的上级、下级、同事都会为您得体的表现而对您刮目相看。您的仪容、仪表、仪态、语言、工作都会因为使用了本书介绍的方法而得到有效的改善。

您追求好的业绩吗？——追求！您有职业生涯的设计吗？——有！您希望成功吗？——希望！

太好了！那么，请把礼仪作为您迈向目标的第一步吧。

在本书出版之际，我衷心地感谢为这本书的出版给予我极大关怀和帮助的增田行治先生、森河昕先生、关宗周先生、吴瀚先生，衷心地感谢日本TEPCO SYSTEMS CO. LTD和中国科学技术大学出版社的鼎力支持，感谢为本书的录入协助我工作的本公司的职员。

如本书翻译中有疏漏和不到之处，诚恳地请各方专家和读者给以指教。

杨嘉丽

2008年元月

I. 職場のマナー	013 職場の行为礼仪规范
1. 出社から退社まで	014 从上班到下班
(1) 仕事にかかるまで	015 工作之前
(2) 勤務中	017 工作中
(3) 会議・研修に参加するとき	019 参加会议或研修时
(4) 離席・外出するとき	020 离席或外出时
(5) 退社するとき	021 下班时
2. 良い仕事をするために	022 为做好工作应注意的事情
(1) 指示を受けるとき	023 接受工作指示时
(2) 実行するとき	024 执行工作任务时
(3) 報告するとき	025 报告时
(4) 失敗したとき	026 工作失误时
(5) 自己啓発のすすめ	028 对自我发展的建议
3. 楽しい職場にするために	032 职场和谐气氛的形成
(1) 挨拶をしよう	033 要学会问候
(2) 仕事を楽しくする工夫	034 创造使工作有乐趣的气氛
(3) 話し合いの大切さ	035 语言交流的重要性
(4) インターネットを正しく使う	035 正确使用互联网
II. お客さまへのマナー	037 对待客户的礼仪
1. はじめに	038 前言
(1) 服装と身だしなみ	039 服装和个人形象
(2) 応接時の態度と動作	041 接待客户时的态度和姿势
(3) 挨拶と返事	044 问候和答复

2. 会話のマナー

- (1) 会話の基本
- (2) 敬語の種類
- (3) 好ましい言葉づかい

3. 応接のマナー

- (1) 応接の基本
- (2) 訪問のマナー
- (3) 名刺のマナー

4. 電話のマナー

- (1) 電話対応の心がまえ
- (2) 電話対応の基本
- (3) 電話の受け方
- (4) 電話の取り次ぎ方
- (5) 電話のかけ方

5. 社外文書の作成

- (1) 良い社外文書を作成するために
- (2) 社外文書の作成

6. 電子メールのネチケット

- 電子メールのネチケット

7. 苦情・クレームの対応

- (1) クレーム対策の基本原則
- (2) クレーム電話の対応ポイント

Ⅲ. 職場におけるハラスメントの防止対策

1. はじめに

- (1) セクハラ行為の企業義務
- (2) セクハラの種類

045 会話の礼仪规范

046 会话的基本要求

047 敬语的种类

048 使用顺耳的语言

052 接待的礼仪规范

052 会客时的基本礼节

063 访问客户的礼节

066 交换名片的礼节

072 打电话时的礼仪

073 应答电话时的心态

073 电话应对的基本要求

074 接电话的方法

076 转接电话的方法

077 打电话的方法

079 对外公文的书写

079 如何写好对外公文

081 对外公文的书写

088 电子邮件的网络礼仪规范

089 电子邮件的礼仪

098 如何应对投诉和索赔

099 应对不满的基本原则

101 应对投诉电话的要点

107 在职场发生骚扰行为的防止对策

108 前言

110 企业对性骚扰行为应有的义务

112 性骚扰行为的分类

(3)環境型の判断基準	114	环境型性骚扰的判断标准
(4)職場外でも起きる	115	性骚扰在职场外也会发生
(5)セクハラを受け止め方の差	115	对性骚扰行为接受程度的差别
2.男女平等の職場環境づくり	117	创造男女平等的职场环境
3. パワハラの起きる背景と問題点	118	产生权力骚扰的背景和问题点
(1)起きる背景	118	产生的背景
(2)パワハラのケース	119	权力骚扰的例子
(3)パワハラ被害を受けやすい人	119	容易受权利骚扰之害的人
(4)問題点	120	问题点
4.社員行動指針	121	职员行动指南
5.相談・苦情窓口	123	谈话・投诉窗口
6.行為者に対する社内での措置と責任	124	公司对行为者的处理和责任
Ⅳ.企業倫理の遵守と情報の保護	125	企业伦理的遵守和信息保护
1.はじめに	126	前言
2.企業倫理遵守に関する「行動憲章」と行動のチェック	127	关于遵守企业伦理的《行动宪章》和对行动的检查
3.情報セキュリティ	128	信息的保密性
(1)知的財産の保護	128	知识产权的保护
(2)情報資産の管理	131	信息资产的管理
(3)情報セキュリティの必要性	131	信息保密的必要性
(4)情報セキュリティを管理する仕組み	133	信息保密的管理机制
(5)主な情報セキュリティ保護策	134	主要的信息保密对策

4.個人情報保護

- (1)個人情報保護の重要性
- (2)個人情報保護の方針
- (3)個人情報の漏洩などによる被害
- (4)漏洩事件の発生に関する罰則と賠償責任
- (5)個人情報保護に係る企業・団体の具体的な取組み

5.不正アクセスは犯罪行為

「参考」

- ・JISA 行動憲章
- ・個人情報保護に関する法律の概要(抜粋)
- ・公益通報者保護法の概要(抜粋)

V.社会生活のマナーとルール

1.はじめに

2.人権を尊重する

- (1)差別をしないために
- (2)“いじめ”をしない

3.正しい金銭感覚を持つ

- (1)クレジット・ローンは“身の丈”の範囲で
- (2)ギャンブル中毒・ブランド品依存症にならない

136	個人情報の保護
137	个人信息保护的重要性
137	个人信息保护的方针
139	由于个人信息泄露引起的受害
140	有关发生泄漏事件的罚则和赔偿责任
143	与个人信息保护相关的企业・团体的具体机制
146	不正当存取(他人信息)是犯罪行为
	〈参考〉
148	・JISA行动宪章
150	・有关保护个人信息的法律概要(摘要)
152	・公益通报者保护法概要(摘要)
155	社会生活的行为礼仪和规则
156	前言
157	尊重人权
157	不歧视
158	不欺负人
159	拥有正确的金钱意识
159	信用卡借款要量力而行
163	不要嗜赌和迷恋名牌

(3)ヤミ金融に手を出さない	166	不要借高利贷
(4)金銭上の不正行為をしない	170	在金钱上不要有不轨行为
4.楽しく飲酒をするために	171	饮酒要愉快
(1)飲酒の効果	171	饮酒的效果
(2)飲酒によるトラブル	171	由饮酒引起的麻烦
(3)飲酒運転は犯罪行為	172	酒后驾驶是犯罪行为
5.自分の身体を大切に	173	要在意自己的身体
(1)朝食をしっかり摂る	173	认真吃早饭
(2)睡眠をしっかりとする	173	保持充足睡眠
(3)適度な運動で健康づくり	174	适度运动促进健康
(4)「心の風邪」に注意する	174	注意心理健康
6.その他のトラブルを起こさない	176	不制造其他的麻烦
(1)交通事故を起こさないために	176	避免交通事故
(2)異性との正しい交際	176	和异性的正确交往
(3)ストーカー行為	178	强迫纠缠行为是犯罪
巻末資料	181	附录资料
・主な敬語の例	182	主要敬语举例
・お客さまとの言葉づかい	185	与顾客谈话时的语言表现
・時候の挨拶例	187	季节问候语举例
	188	单词表
	204	部分汉字词汇的日语读音

職場のマナー

职场的行为礼仪规范

I