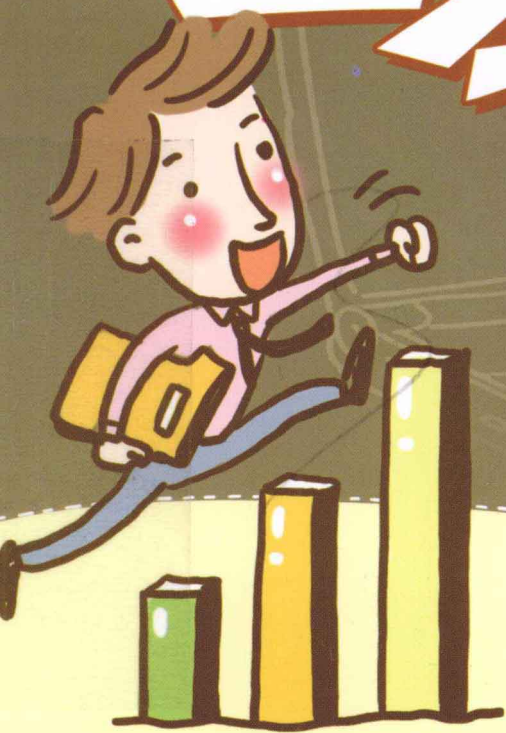


頑張ろう

职场日语 一本通

孙守峰 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

职场日语一本通

主 编 孙守峰

副主编 王家动 郑 伟



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

职场日语一本通/孙守峰主编. —北京:北京大学出版社, 2012. 7
ISBN 978-7-301-20765-9

I. ①职… II. ①孙… III. ①日语—自学参考资料 IV. ①H36
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 124527 号

书 名: 职场日语一本通

著作责任者: 孙守峰 主编

责任编辑: 兰 婷

标准书号: ISBN 978-7-301-20765-9/H · 3073

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 62759634 出版部 62754962

电子信箱: lanting371@163.com

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

经 销 者: 新华书店

890 毫米×1240 毫米 A5 8 印张 238 千字

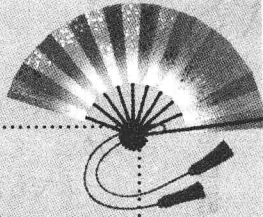
2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 24.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: (010)62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn



序

近年、中国の経済的発展は目覚ましい。2001年12月のWTO加盟以降、2011年末には世界1位の貨物輸出国となり、世界3位の輸入国となった。製造業生産額は世界全体の17%と米国を抜き、世界一の製造業大国となっている。

グローバル化の進む現在、日本は中国の隣国として、投資、貿易など、様々な面で中国との緊密な関係を持っている。日本企業による中国への直接投資、また中国企業の日本企業との連携等による国際貿易の拡大により、今後、ますます、高度な日本語の運用能力を有し、日本のビジネス文化に通じた人材の需要は高くなっていくだろう。このような時期に、孫守峰氏をはじめとする執筆者の執筆による、本書が刊行されることは、実にすばらしいことである。

1999年以降、中国の大学の学生募集する規模の拡大につれて、日本語専攻の卒業生も年々に増え、就職競争も激しくなっているが、日系企業側が求めるのは、高度な日本語能力を有するだけでなく、日本文化が分かり、日本人と円滑にやり取りを行える人材である。筆者は、日系企業での勤務経験、日本への留学と中国国内の大学での教育経験が生かし、筆者自身が実際に経験した失敗談を含め、日本企業の企業文化、社員としての基本、仕事方法、社会人としてのマナーなどをわかりやすく紹介している。

筆者の経験に根ざした本書の内容は、日系企業で働こうと考えている中国の学生の皆さんだけでなく、すでに日系企業で働いている社会人や日系企業と関わる業務を行っている中国のビジネスマンの皆様にも役立つだろう。また、中国人の視点を生かして執筆された書物であるので、中



国人社員の研修等に関わる日本企業の方々にも参考になるのではないだろうか。

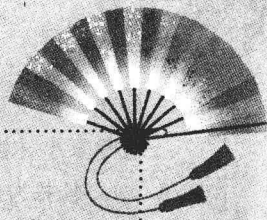
一人でも多くの方々が、本書を通じて学び、日中のビジネスのよき理解者となってくださることを心から期待するものである。

教授 鈴木 睦（日本語教育学）

大阪大学大学院言語文化研究科

日本語・日本文化講座

2012年5月7日



前言

去年12月我国迎来了加入世贸组织十周年纪念。刚加入世贸组织的2001年,中日进出口总值为831.7亿美元,2011年就达到了3300亿美元,十年时间增长了近4倍。现在,中国和日本已成为彼此的第一大贸易伙伴,中国也由最初的“世界工厂”变成“世界市场”。由于本土化管理的需要,大批的在华日企需要招聘大量中方员工,一方面,在华日企需要做好人才本土化管理工作,另一方面,中方员工如何融入日企也成为非常现实的问题。

目前,在华日企的员工培训由于时间及成本等原因,大多就技术岗位本身来培训,包括工作方法及礼仪在内的文化层面的培训很少,而中日文化的差异会让新员工无所适从。面对这一情况,本书的出现会有助于解决这一问题。本书面向各类高校日语专业的在校学生、毕业生;有一定日语基础,将来欲进入日企工作的人员;正在日企工作的员工等。还可以作为日企人力资源部门的培训教材。

本书第1章到第5章为企业员工基本知识,包括日本企业的企业文化及组织结构,入职前的准备,公司内部寒暄,基本商务知识和拨打电话等;第6章到第9章为员工提高部分,分为召开会议,接待客人,公司拜访和商务谈判等;第10章到第12章为拓展部分,包括餐桌上的礼仪,职场人际关系处理和员工的基本素养等。在职场人际关系一章附有案例,供读者参考。全书以日语行文,难读字词有假名标注,后半部分附有中文翻译。

全书结构由孙守峰统一编排,书稿亦有孙守峰负责统筹审校。作者的具体分工如下:王家动负责第1章到5章,郑伟负责第6章到9章,



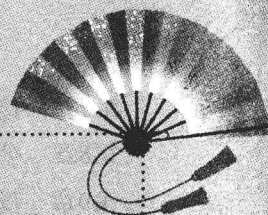
孙守峰负责第10到12章的编写。全书日语校对由时任山东交通学院日语专家小林桃子和石崎青空负责完成。

本书为山东交通学院商务外语教学创新团队建设的项目成果之一，同时也是山东省高校人文社科基地山东交通学院国际商务研究中心的成果组成部分。

本书从出版策划到最后付梓印刷，均得到了兰婷责任编辑的大力协助。兰编辑热情负责严谨，为本书的顺利出版做出了很大的努力。在此，向兰婷编辑表示感谢。同时，本书在编写过程中参阅了大量相关文献，也仅代表编者对文献作者表示感谢。本书在编写过程中还得到了大阪大学大学院铃木睦教授的鼓励和支持，并且铃木教授欣然为本书作序，在此也向铃木教授致以谢意。由于学识水平有限，书中难免存在不当之处，欢迎各位专家和广大读者批评指正。

本书编者

2012年5月于大阪

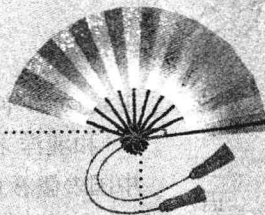


目 录

第1章 日系企業の企業文化と組織	1
第2章 入社前の準備 (じゅんび)	17
第3章 社内での挨拶 (あいさつ)	28
第4章 ビジネスの基本	40
第5章 電話の応対	51
第6章 会議	65
第7章 お客様の接待	76
第8章 他社訪問	85
第9章 ビジネス商談	95
第10章 宴会 (えんかい) でのマナー	104
第11章 職場の人間関係	112
第12章 ビジネスマンの心得	121
参考文献	131
参考译文	133
第1章 日系企业的文化和组织	134
第2章 进公司前的准备	148
第3章 公司内的寒暄问候	157
第4章 基本的商务知识	168
第5章 接打电话	178
第6章 会议	190



第7章	接待客人·····	199
第8章	公司拜访·····	207
第9章	商务谈判·····	216
第10章	餐桌上的礼仪·····	224
第11章	职场人际关系·····	231
第12章	员工的基本素养·····	239



日系企業の企業文化と組織

今や日系企業は、中国に進出(しんしゅつ)している海外企業の中でも重要な位置を占め、中国の経済発達(けいざいはったつ)の大きな力になっています。日系企業は、最も特別な企業文化と代表的な組織を持っていると言われています。そこで、日系企業に入るには、その特別な企業文化と組織を理解し把握することが必要になってきます。この章では、日系企業の企業文化と組織について説明します。一緒に学んでいきましょう。

1. 企業文化

企業文化はコーポレートカルチャー(corporate culture)ともいい、その企業固有の価値体系(かちたいけい)、思考(しこう)や行動規範(こうどうきはん)の体系、社風(しゃふう)、企業体質(たいしつ)、その企業らしさのことです。企業文化は、国や社会の文化の影響(えいきょう)を受けますが、マネージャ(管理者)によって創造(そうぞう)や変容(へんよう)されます。企業文化は、職場(しょくば)において従業員(じゅうぎょういん)の態度(たいど)や思考に大きな影響を与えます。また、脈々と受け継がれ、社内の人たちだけでなく社外の人たちにもそれとわかるもの、そしてその会社の個性としての社会が認知(にんち)しているものです。

企業文化の形は多様で、「社風」、「社訓(しゃくん)」、「組織風土」、「経営の原則」などがあります。

1.1 日本の企業文化の特徴(とくちょう)

「和魂洋才(わこんようさい)」、「家族主義(かぞくしゅぎ)」及び「人本位



主義」が日本企業文化の主な特徴であると言えます。

「和魂洋才」は、日本の企業文化の中核(ちゅうかく)です。日本化した中国の儒教(じゅきょう)文化を中心にする「和魂」と、欧米の先進技術(せんしんぎじゅつ)を内容とする「洋才」を合わせ、日本企業の管理文化の重要な基礎(きそ)になっています。

「家族主義」は日本の企業文化の顕著な特徴になっています。和やかな人間関係を求め、和をもって尊(とうと)きとするという思想のことです。

「人本位主義」という思想も、日本の企業文化の重要な基礎となっています。

日本の企業パターンは、終身雇用制(しゅうしんこようせい)、年功序列制(ねんこうじょれつせい)、企業別労働組合(ろうどうくみあい)という三つの制度に支えられて成り立っています。これら三つは互いに関わりあっており、異なった側面から企業の生産関係を調整したり、労資の対立を緩和(かんわ)したりします。だからこそ、日本は運命共同体(うんめいきょうどうたい)の格局を形成し、労資の調和(ちょうわ)がとれ、企業経営管理の改善(かいぜん)と向上を促進しているのです。

1.2 日本式の企業文化

終身雇用制、年功序列制、企業別労働組合というのは、日本式経営の三つの要と言われています。これらは長い間にわたって、日本経済の発展に重要な役割(やくわり)を果たしてきました。ここでは、主に終身雇用制、年功序列制について詳しく見ていき、さらに集団主義についても詳しく述べます。

1.2.1 終身雇用制

終身雇用制とは、学校を新規(しんき)に卒業した者がすぐに企業に就職し、同一企業で定年まで雇用され続けることをいい、日本の正社員雇用における慣行(かんこう)であります。長期雇用慣行ともいいます。

(1) 利点(りてん)

長期的な展望に基づくOJTによる人材育成(じんざいいくせい)への投資(とうし)が行ないやすい、という点です。長期雇用による個人の能力の



向上や勤労意欲(きんろういよく)の向上を期待できるというメリットもあります。さらに、技術革新(ぎじゅつかくしん)の導入(どうにゅう)も容易にしました。終身雇用下では余剰人員(よじょうじんいん)が配置転換(はいちてんかん)によって他部門に吸収(きゅうしゅう)されるために、技術革新による失業への脅威(きょうい)を減らし、新技術の導入を容易にしました。

終身雇用の代償(だいしょう)として、供給(きょうきゅう)労働力を調整するため、出向(しゅっこう)、転勤など企業内労働市場、企業グループ内労働市場の中での異動(いどう)が行われています。労働者側にとっても、雇用が長期間継続(けいぞく)され収入が安定するという見込みは、生活の安定と心理的な安心感を与えています。住宅ローンのような長期的展望に基づいた生活を予測しやすいという利点もあります。だからこそ、終身雇用は長い間にわたって日本経済の発展を促進しているのです。

(2) 欠点(けってん)

企業は業績変動(ぎょうせきへんどう)にあわせ、終身雇用調整を行う必要があります。1990年代から2000年代にかけて、多くの日本企業は円高(えんだか)や国際競争、平成不況の中で、人件費の圧迫(あっぱく)と過剰雇用に直面し、雇用の調整が大きな経営課題となりました。これに対して、いったん雇った期間の定めのない従業員を解雇する際には、場合によっては解雇した従業員からの、解雇権濫用(らんよう)による解雇無効訴訟(かいこむこうそしょう)のリスクを抱えてしまい、相当の覚悟(かくご)を要します。

そのため、日本特有の雇用調整プロセスとして、正社員に対する残業の規制、配置転換や出向、早期退職制度やパートタイマー、契約社員、派遣社員に対する契約更新中止、新規採用の中止などの方法が取られています。

しかしながら、このような状況下でも日本にはいまだ長期雇用の慣習が残っており、日本での転職率は欧米の半分以下です。

1.2.2 年功序列制

年功序列制とは、主に日本の官公庁(かんこうちょう)、企業などにおいて、勤続年数・年齢などに応じて役職(やくしやく)や賃金を上昇させる人事制度・慣習のことを指します。

その他、個人の資質や能力、実績(じっせき)に関わらず年数のみで評価する仕組み一般を「年功序列」と称することもあります。

(1) 利点

子どもの学費(がくひ)など多くの資金を必要とする世代に、より多くの賃金が支払われるため、合理的であると言われています。これにより、高等教育機関への進学率向上に貢献してきたと評価されています。

さらに、賃金の査定(さてい)が容易です。賃金は年齢に応じて定められるため、経営者が従業員の勤務成績を調査させる必要がありません。

(2) 欠点

事なかれ主義——大過がなければ昇進(しょうしん)していくので、リスクのある行動に積極的ではありません。また、思い切った施策(しさく)も出にくいです。

転職者や非正規雇用に不利——同一企業への勤続(きんぞく)が重視される事や、賃金が高く付く為に、特に高年齢の転職者が制度的に不利になっています。また、派遣社員などの非正規雇用者は年功序列制度の対象外とされ、賃金を相対的に低く抑えられてしまいます。

人材の流出——若年層は職務内容に比して薄給(はつきゅう)を強いられるため、年齢に係らず能力相応の賃金を得られる企業や国に人材が流出してしまいます。

人員配置が硬直的(こうちよくてき)になる——抜擢(ばってき)人事が行われにくい。また、高賃金の年長者は配置転換したり賃金を下げたりしにくい為、切り捨てられます。

天下り(あまくだり)の発生——年功序列の賃金モデルを維持するために、子会社の幹部ポストに社員を送り込む事が行われます。必然的に、子会社の生え抜き社員の出世が見込めなくなり、賃金の向上が望めない環境が生まれてしまいます。

スペシャリストの欠如(けつじょ)——同一企業内で様々な部署(ぶしょ)を経験することになるため、従業員(じゅうぎょういん)に専門性が身に付きにくくなります。

1.2.3 終身雇用と年功序列の変容

現在、日本社会における終身雇用制と年功序列制は、以前と比べて大



いに変容しています。たとえば、現在の日本の雇用関係はきわめて多様化していて、終身雇用制は今や日本の普遍的雇用形態ではないと言われています。フリーター、パートタイマー、派遣社員、業務契約による在宅勤務者などの就業者が増加しています。産業の情報化につれて、転職率も高くなっています。昇進制度も、年功序列制から実力主義・成果主義へ転換しつつあります。

年功序列制は、日本の高度成長期には期待通りの効果を発揮しましたが、1980年代の経済成長の停滞、さらには激烈な国際競争、バブルの崩壊後の長期不況という環境下で、その問題点が一举に顕在化しました。各企業では、非効率かつ際限ない労務費増を招いていたので、見直す必要が出てきたのです。そして、一定年齢以降は賃金・職務資格が水平または下降線をたどる、いわゆるS字型賃金カーブが一般化しました。さらに、情報通信技術(IT)の使用、産業構造の情報化にともない、職務の知識・技能と年齢・年功とが平行せず、ときに逆転するという状況にもなっています。現在多くの企業では、年功序列制は残しながらも、成果主義に基づく年俸制などの経営体質強化につながる賃金システムの導入が一般化しています。現在の中国における日系企業には、年功序列の賃金制度を採用しているところもありますが、労働に応じて賃金を分配する企業もあります。さらに、二種の賃金制度をどちらも採用している企業も少なくありません。

1.2.4 集団主義

集団主義(collectivism)とは、個人よりも集団に価値を置く思想、あるいは個人でよりも集団で行動することが多いさまを表した言葉です。日本人は基本的に集団主義で、何かにつけて他人と一緒にしないと嫌がる民族であるといわれています。

集団主義は、終身雇用制と年功序列制と緊密に結び付いています。終身雇用制で社員が採用されると、その集団に認めてもらえたことになるので、心の支えを得ることができます。そして、年功序列制は社員の地位高め、賃金増加の保障(ほしょう)になります。このことから、企業中の社員は企業という集団に力を尽くすのは当然のことと思って、一生懸命働きます。



(1) 根回し(ねまわし)

「根回し」とは、会議などで全会一致をとるためにあらかじめ周囲と話をしておくことです。日系企業では、よく行われています。全体の「和」を大切にするため、個人の主張は抑えられることになります。ですから、表面的には全会一致・満場一致でも、それは反対意見を強制的に抑えつけた結果でもあります。根回しをするのは、日本人は「和」を大切にして自分の所属集団を重んじているからです。

(2) 集団と個人

日本人は集団生活を重んじており、集団から独立した個人の自由は確立されていないと言われています。従来、日本では人情よりも義理(ぎり)、個人よりも集団が重んじられてきました。個人は、できることなら集団の利害(りがい)を自己のそれに一致させたいと願っています。しかしそうでない場合に、敢えて自己を主張しようとすることは「わがまま」「自分勝手」という非難(ひなん)を招きます。集団から離反(りはん)して孤立(こりつ)することは、自分をなくすことであり、堪えられないことなのです。したがって、小さい我を捨て大きな我を取ることは美德として賞揚(しょうよう)され、一層集団と共に行動しやすくなります。

1.3 企業文化の実例

ここでは、日本の企業文化について「トヨタ自動車株式会社」、「パナソニック株式会社」を例にとって具体的に見ていきましょう。

1.3.1 トヨタ自動車株式会社

トヨタ自動車株式会社は、日本の自動車メーカーです。本社は愛知県豊田市にあり、世界各地にも多くの支社があります。

(1) 豊田綱領(こうりょう)

創業以来今日まで、トヨタの経営の「核」として貫かれてきたのが「豊田綱領」(図1)です。トヨタグループの創始者、豊田佐吉(とよださきち)の考え方をまとめたもので、「トヨタ基本理念」の基礎となっています。

上下一致、至誠業務に服し、産業報国の実を挙げべし。
研究と創造に心を致し、常に時流に先んずべし。
華美を戒め、質実剛健たるべし。
温情友愛の精神を発揮し、家庭的美風を作興すべし。
神仏を崇拜し、報恩感謝の生活を為すべし。

図1 豊田綱領

当初は確固(かっこ)たる形があったわけではありません。しかし関係会社の規模が拡大するにつれ、従業員に周知徹底(てつてい)すべく明文化する必要が出てきました。そこで草創期の豊田利三郎(とよだりざぶろう)、豊田喜一郎(とよだきいちろう)らが佐吉の遺訓(いくん)としてまとめ、世に出たのが「豊田綱領」です。佐吉の6回忌にあたる昭和10年10月30日のことでした。以来、社訓として従業員の精神的支柱(しちゅう)の役割を果たし、今日では「トヨタ基本理念」にその精神が受け継がれています。

(2) トヨタ基本理念

トヨタ基本理念

- 1) 内外の法およびその精神を遵守(じゅんしゅ)し、オープンでフェアな企業活動を通じて、国際社会から信頼される企業市民をめざす
- 2) 各国、各地域の文化、慣習を尊重し、地域に根ざした企業活動を通じて、経済・社会の発展に貢献する
- 3) クリーンで安全な商品の提供を使命(しめい)とし、あらゆる企業活動を通じて、住みよい地球と豊かな社会づくりに取り組む
- 4) 様々な分野での最先端技術(さいせんたんぎじゅつ)の研究と開発に努め、世界中のお客様のご要望(ようぼう)にお応えする魅力(みりょく)あふれる商品・サービスを提供する
- 5) 労使(ろうし)相互信頼・責任を基本に、個人の創造力とチームワークの強みを最大限に高める企業風土をつくる

6) グローバルで革新的な経営により、社会との調和(ちょうわ)ある成長をめざす。

7) 開かれた取引関係を基本に、互いに研究と創造に努め、長期安定的な成長と共存共栄(きょうそんきょうえい)を実現する

1.3.2 パナソニック株式会社

パナソニック株式会社(旧名松下電器産業株式会社)は、日本有数の総合エレクトロニクスメーカーです。

(1) 松下の綱領

綱領(図2)は、パナソニック・グループの事業の目的とその存在の理由を簡潔に示したものです。あらゆる経営活動の根幹をなす「経営理念」となっています。創業者の松下幸之助が制定しました。

産業人たるの本分に徹し
社会生活の改善と向上を図り
世界文化の進展に寄与せんことを期す

図2 松下綱領

(2) 松下の信条と「遵奉(じゅんぽう)すべき七精神」

パナソニック株式会社の信条と「遵奉すべき七精神」は、以下の通りです。

信条

1) 向上発展は各員の和親協力(わしんきょうりよく)を得るにあらされは難し

2) 各員自我を捨て互譲(ごじょう)の精神を以て一致協力店務に服すること