

///
● 全国高等院校国际商务日语系列统编教材 ●

日本 商务礼仪

主编 张予娜 副主编 夏艺 罗明辉 吴云珠

审稿 筱崎启史

RIBEN
SHANGWU
LIYI



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

H36

151

全国高等院校国际商务日语系列统编教材

日本商务礼仪

主 编 张 予 娜
副主编 夏 艺 罗 明 辉
吴 云 珠
审 稿 筱 崎 启 史

中国商务出版社

图书在版编目(CIP)数据

日本商务礼仪/张予娜主编. — 北京:中国商务出版社, 2006. 6

(全国高等院校国际商务日语系列统编教材)

ISBN 7-80181-534-3

I. 日... II. 张... III. 商务—礼仪—日语—高等学校—教材 IV. H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 064196 号

全国高等院校国际商务日语系列统编教材

日本商务礼仪

主 编 张予娜

副主编 夏 艺 罗明辉

吴云珠

审 稿 筱崎启史

中国商务出版社出版

(北京市安定门外大街东后巷 28 号)

邮政编码: 100710

电话: 010-64269744(编辑室)

010-64286917(发行部)

网址: www.cctpress.com

E-mail: cctpress@cctpress.com

新华书店北京发行所发行

照排: 北京市疆天经贸公司

印刷: 北京密兴印刷厂印刷

787×980 毫米 16 开本

16 印张 289 千字

2006 年 6 月 第 1 版

2006 年 6 月 第 1 次印刷

印数: 4000 册

ISBN 7-80181-534-3

F · 899

定价: 28.00 元

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 64212247

全国高等院校国际商务日语系列统编教材

编 委 会

顾 问：施用海 严卫京 冯 锋 刘金才
刘凡夫 秦明吾

主 任：李爱文

秘书长：李广悦

编委会成员（以汉语拼音为序）：

陈雨贤	崔 峯	方爱乡	胡以男
江新兴	李爱文	李学新	刘德慧
皮细庚	钱建初	邵松坚	吴小京
张新华	张予娜	周玲娟	

□□总序

中国加入世界贸易组织以来，中国的经济高速发展，进出口贸易、技术交流和相互投资日益繁荣。与此同时，我国与日本的经济贸易的交往逐年扩大，在全国大中城市，尤其是沿海开放城市，急需大批的日语专门人才。商务日语人才是我国经贸事业发展不可缺少的部分，在我国经贸事业的人才需求中占有重要的地位。对日本的经济贸易关系的发展与商务日语人才的培养是相辅相成的关系，我国庞大的对日经济贸易业务需要大量的商务日语专业人才；而大量商务日语专业人才的参与，又反过来为我国对日本经济贸易的顺利发展提供有力的帮助。如何编写一套供学习商务日语的系列教材成为当务之急。中国商务出版社审时度势，及时出版了这套商务日语系列教材。本套教材无论是从内容到实务，还是从翻译、谈判、听说、阅读到商务函电写作，都作了全方面的考虑和设计，所选材料都来自原版日文报刊，编写者绝大部分有留学日本的经验，部分日籍专家又参与了写作，确保了这套教材的质量，并力求最大限度地满足我国对商务日语人才的需要。

中国商务出版社是商务部所属唯一的出版社，多年来一直致力于促进我国对外经济贸易教育事业的发展。为出版这套教材，中国商务出版社组织了全国开设日语专业的七十多所高等院校的专家和教师共同编写。这套教材共计11本，包括《日本经济》、《日本商务礼仪》、《日本市场概况》、《商务日语函电》、《商务基础日语》、《商务日语谈判》、《商务日语听力教程》、《商务日语文章选读》等。本套教材也是目前国内唯一的一套成规模、成系统的商务日语教材。

我真诚地把这套教材推荐给广大院校和读者，相信这套教材一定能够为我国商务日语人才的培养做出卓越的贡献。

中国国际贸易学会会长
中国前驻日本使馆公使衔商务参赞

施用海

2005年10月28日

□□ 编者的话

进入 21 世纪以来，特别是中国加入 WTO 以后，中日两国的经贸往来和经贸合作取得了长足的发展和全面的提升。为了适应这种蓬勃发展的形势，迫切需要培养大量既懂经贸日语，又懂日本商务礼仪的中、高级专业人才。

2004 年 5 月，我们受中国商务出版社的委托，并按该出版社的方针，基于常年的教学实践，编写了这部《日本商务礼仪》教材。

本书共分十二章，用日语行文。每章节均有重点提示和插图。此外，每章还有“豆知識（小常识）”和“クイズ（思考题）”，书后还附有“答え（答案）”，便于学习和自我检测。

在编写过程中，我们参阅了部分国内外资料，受益匪浅，在此表示感谢。

由于编者水平有限，有错误之处，敬请广大读者指正。

承蒙湖南大学外国语学院日语系日本人教师筱崎启史先生在百忙中悉心审校，特此致谢。

编者

2006 年 5 月

まえがき

マナーというものは国によって千差万別と言っても過言ではありません。しかし、ビジネスマナーは、国際間のビジネス活動が盛んになるにつれ、世界大同、国際化される趨勢にあります。特に、日本社会では日常的な礼儀作法からビジネスマナーに至るまで西洋指向というものがよく見られます。その一方で、国の伝統文化、風俗習慣などに根ざした独特な礼儀作法も、ビジネスの世界において依然守られている面が随処に見られます。

ところで、ビジネスマナーの科目を担当するに当たって、危懼していたことがありました。それは、学生たちに説教じみた口調で「マナーは人の教養を物語る」、「マナーが重要視されないと、人間関係を円滑にしたり仕事をスムーズに進めていくことが考えられない」など教えたりすれば、たちまち反感を持たれてしまうのではないか、ということでした。しかし、本書を簡略化して作成したパワーポイントを湖南大学外国語学院日本語学部で授業で試用してみたところ、予想に反して反響が大きく、中には授業後にUSBを持参して授業内容を復習用にと、ダビングして持ち帰った学生たちがいたほどでした。私はビジネスマナーの重要性と実用性が学生たちにもよく知られていることに大変感動いたしました。そして、このことが本書の主編である私にどれほどの自信と勇気を与えてくれたか分かりません。それを教えてくれた学生たちに感謝の気持ちでいっぱいです。

最後に、本書が日本語学科の学生たち、また、すでにビジネス世界の第一線で活躍している日本語学科の卒業生たちに、些かでも、役立ってくれることを願って止みません。

主編 張予娜

2006年3月27日

目 录

第一章 ビジネスマナーの基本知識.....	1
第一節 マナーの基本知識.....	1
第二節 話し方のマナー.....	4
第三節 聞き方のマナー.....	8
第四節 姿勢と動作のマナー.....	10
第五節 身だしなみのマナー.....	17
豆知識.....	21
お辞儀の種類と基本.....	21
座布団の座り方.....	21
クイズ.....	22
第二章 社内のマナー.....	23
第一節 出勤に関するマナー.....	23
第二節 お茶に関するマナー.....	29
第三節 整理整頓するときのマナー.....	31
第四節 指示を受けるときのマナー.....	33
第五節 報告・連絡・相談するときのマナー.....	34
第六節 手伝うときのマナー.....	36
第七節 ミスをしたときのマナー.....	37
第八節 社内の呼称と言葉遣いに関するマナー.....	38
第九節 タバコのマナー.....	41
第十節 勤務時間外のお付き合いのマナー.....	42
第十一節 退職のマナー.....	46

豆知識	48
ネクタイは丸めて保管	48
日本茶の種類	48
クイズ	49
.....	
第三章 訪問のマナー	50
第一節 訪問の基本マナー	50
第二節 訪問時における名刺交換の基本マナー	53
第三節 コートと帽子、そして服装	56
第四節 みやげ物	58
豆知識	59
上座・下座について	59
名刺について	60
クイズ	61
.....	
第四章 来客対応のマナー	62
第一節 来客時における名刺の交換	64
第二節 室内を点検する	65
第三節 案内する	66
第四節 応接室・会議室での席次	67
第五節 お茶のおもてなしのマナー	70
第六節 お土産を受け取る	70
第七節 面談中の用件の伝え方	71
第八節 見送り	71
豆知識	72
来客への対応	72
来客案内	73
クイズ	74

第五章 電話・ファックス・Eメールのマナー	75
第一節 電話のマナー	75
第二節 携帯電話のマナー	86
第三節 ファックスのマナー	89
第四節 Eメールのマナー	90
豆知識	91
Eメールについて	91
クイズ	92
第六章 会議・商談のマナー	94
第一節 社内一般の会議	94
第二節 ビジネスミーティングのマナー	100
豆知識	103
会議での発言 8 原則	103
知恵が生まれる会議のテクニック	103
クイズ	103
第七章 食事のマナー	104
第一節 接待を成功させるための準備	104
第二節 様式別の席次	106
第三節 和食のマナー	108
第四節 押さえておきたい中華料理のマナー	112
第五節 押さえておきたい洋食のマナー	114
第六節 和食・中華料理・洋食の共通マナー	117
第七節 和食・中華料理・洋食のタブー	119
豆知識	122
日本料理	122
懐石料理と会席料理	122
座り方	123
クイズ	123

第八章 贈答のマナー	124
第一節 贈答とは何か	124
第二節 お中元・お歳暮の贈答	126
第三節 その他の贈答	131
第四節 のし紙・のし袋	134
豆知識	143
お中元・お歳暮のいわれ	143
クイズ	146
第九章 乗り物のマナー	147
第一節 飛行機内のマナー	147
第二節 電車・バス・地下鉄・新幹線	150
第三節 自動車のマナー	152
第四節 エレベーターとエスカレーター	153
第五節 船内のマナー	154
豆知識	156
乗り物の長所と短所	156
クイズ	157
第十章 ビジネス文書のマナー	158
第一節 ビジネス文書の基本ルール	158
第二節 社外文書	161
第三節 社内文書	173
第四節 封筒の書き方	176
第五節 四季の挨拶状	178
豆知識	184
自称・他称の使い分け	184
官製ハガキ	185
年賀状の投函時期	185
クイズ	185

第十一章 冠婚葬祭に関するマナー	186
第一節 お見舞いに関するマナー	186
第二節 出産祝いに関するマナー	189
第三節 賀寿祝いに関するマナー	191
第四節 栄転・昇進祝いに関するマナー	192
第五節 引越し祝いに関するマナー	194
第六節 定年退職祝いに関するマナー	195
第七節 結婚祝いに関するマナー	196
第八節 葬式に関するマナー	200
豆知識	205
お祝い	205
賀寿祝い	205
昇進・栄転祝い	207
結婚記念日の名称一覧	207
告別式	208
クイズ	210
第十二章 就職活動に関するマナー	211
第一節 資料請求に関するマナー	211
第二節 資料提出に関するマナー	214
第三節 会社訪問に関するマナー	218
第四節 セミナーに関するマナー	220
第五節 面接試験に関するマナー	221
第六節 就職活動中の身だしなみのマナー	226
豆知識	227
体型と服の中和	227
クイズ	227
答 え	228
参考文献一覧	234
参考ホームページ一覧	235
編集者一覧	236
あとがき	237

第一章 ビジネスマナーの基本知識

第一節 マナーの基本知識

一、マナーとビジネスマナー

人間は社会的な動物で、人間社会は個々人から組織されたものです。人間がこの組織、或いはこの社会集団の中で生活していくためには、他人と関係せずに社会集団の外を遊離し、一人で暮らしていくことは考えられないことでしょう。ですから、社会人として、社会生活を営むときには、集団意識を持ち、約束事を守り、慣習に従わなければなりません。もし、ひたすら自我の存在だけを強調し我がままに行動するとすれば、世の中は混乱し、人間社会の環境は悪化の一途をたどってしまうでしょう。

しかし、社会的秩序を保ち、よい生活環境を作り、豊かな人間関係を築き、個人と個人、団体と団体との間の接触やコミュニケーションなどをスムーズに行うためには、ただ、堅苦しいルールに従うだけではなく、人間同士は互いに「思いやり」を持ち合い、相手の立場に立って、ものを考えることが大切なのです。この「思いやり」の気持ちを動作や態度で表したのがマナーなのです。マナーは「相手に対する思いやり」が基本です。

このルールやマナーといった言葉、そして、エチケット、さらに礼儀作法といった言葉は、しばしば、耳にし、日常よく使われていますが、これらの言葉が、いったい、それぞれ、どんな意味を持っているのか、また、それぞれ、どんな違いがあるのかを、考えてみたことはないでしょうか。

ルール(rule)とは、英語からきた言葉で、規則、通則、例規などの意味で使われています。普通は、学校の校則、会社の社則、グループの会則、スポーツの規則などをさします。これらのルールに従って行動すれば、物事はスムーズに

行われます。一方、ルールに従わずに行動すれば、「規則違反」となり、場合によっては、ルールをきちんと守らないため、もめごとやトラブルなどが起こったり、気分を悪くさせたり、仕事の障害になってしまうこともあります。

マナー(manner)とは、同じく英語からきた言葉で、方法、やり方、仕方、様子、態度、振る舞いなどの意味を持っています。例えば「食事のマナー」「電話のマナー」「訪問のマナー」などといった使われ方をしていますが、「…のマナー」と言う場合は、単なる「食事の食べ方」「電話のやりとり方」「訪問の仕方」ということをさすのではなく、むしろ「礼儀正しい電話のやりとり方」「礼儀正しい食事の食べ方」「礼儀正しい訪問の仕方」のことを意味しています。つまり、「…のマナー」は「…の礼儀的な作法」という意味なのです。

しかし、個々人が思うがままに自分なりのやりかたで行動して良いわけではなく、社会的な約束、慣習、行動様式、つまり、一定のルールや作法に従って行動しなければなりません。ですから、マナーとは、人間関係を滑らかにし他人に不快感を与えないようにするための守るべき作法のことと言えるでしょう。

エチケット(etiquette)とはフランス語からきた言葉で、礼儀、作法、礼法のことをさします。普通、「エチケット」は「礼儀作法」と訳され、両語が同義語のようにとり扱われています。確かに、「エチケット」も「礼儀作法」も、相手を大切にする、他人を不愉快にしない、ということを行っています。内容からみれば「エチケット」には「礼儀作法」にある伝統的な、日本的なものは含まれていません。しかし、社会生活の中で人間関係を円滑にしようとする意識に支えられた作法という点では、エチケットは礼儀作法やマナーなどと相通ずるものがあります。

このようなことから、「ルール」とは社会生活の秩序を保つために人々が守るべき規則のことであり、「マナー」とは社会生活の中で長い間に培われた風俗や慣習に基づいて出来上がった生活様式、行動様式、正しいと思われるやり方や作法のことなのです。そして「エチケット」とは、文明社会の中での教養のある社会人としての守るべき行動様式で、特に、敬意を表す作法のことを意味しているのです。つまり、「ルール」「マナー」「エチケット」とは、いずれも、規律正しく礼儀正しい社会人の規範的な行動様式のことです。「秩序を守る」「他人に迷惑を掛けない」「相手を尊重する」「相手の立場に立ってものを考える」などといった思いやりや心づかいをいつも念頭におかなければならない行動様式そのもののなのです。

ビジネスの世界においても、ビジネスのマナーがあります。上述したよう

に、一般社会において基本的なマナーがあるのと同様に、ビジネスの世界においても、それなりの基本的なマナーがあります。会社などの職場、あるいは、商売や商談などの場といったビジネスの世界においては、ビジネスマンとしての作法や行動様式、いわゆるビジネスマナーに従って行動しなければなりません。これは、社会人としての教養やマナーなどと本質的に違いはありませんが、ビジネスの世界での約束事をきちんと守り、礼儀正しく行動することが要求されています。そうでないと、仕事に悪影響を与えたり他人に迷惑を掛けたり、会社の名声や利益を損じることになるでしょう。

これらのことから考えると、「ルール」「マナー」「エチケット」、および「礼儀作法」といった言葉は「マナー」という一つの言葉に統合させることができます。

マナーのポイント

- 人に迷惑をかけない
- 人に不快感を与えない
- 相手を大切にする
- 人を尊敬する
- 人に好感を与える
- 人に思いやりの気持ちや心遣いを持つ

二、マナーを守るメリット

- ビジネスマンとしての評価が高まる
相手を大切にする心を持ち、正しいマナーを身につけて行動するビジネスマンは、必ず高く評価されます。
- 職場の環境が快適になる
お互いに笑顔で挨拶をし合い、思いやりを伝え合い、必要なマナーを守ることで、職場が明るくなり、温かい雰囲気の中でお互い快適に過ごせます。
- チームワークがよくなる
会社では、マナーを重んじ、約束事を守り、お互いに好感を持ち、協力したり教えあったりすることによって、チームワークが取れて仕事の効率も上がります。
- 会社のイメージアップ

ビジネスマナーのよい会社は、取引先や顧客から好感を寄せられたり信用を得たりして、イメージが高まります。

- 好感を持たれる

マナーにかなった言動は、相手の心を「快」にし、好感を持ってもらえるでしょう。

三、マナーを破った場合

すべてのスポーツにはルールがあり、ルールを破ったときはペナルティーを課されるという決まりがあります。また道路の交通にもルールがあり、それを破ったときは、罰金が課せられたり、場合によっては免許が取り上げられることもあります。

マナーは規則ではありませんから、破ってもペナルティーを課せられることはありません。しかし、周囲の人から「社会人として常識がない」「礼儀知らず」といったレッテルを張られることになってしまいうでしょう。

第二節 話し方のマナー

人間は社会人として必ず何らかの形で他人と接触し、会話をし、お互いに気持ちを通い合わせたりして初めて生活ができるようになり、仕事をスムーズにすることが可能になるのでしょう。この他人と気持ちを通い合わせるということが、コミュニケーションの基本です。

ビジネスマンも同じように、職場に着いて同僚や来客に会ったら、明るい声で、お互いに挨拶を交わし、お辞儀をし合い、温かい雰囲気の中で、一日の仕事を始めることでしょう。挨拶も交わさずに仕事に没頭することはいけないとは言えませんが、周りの人々に冷たい印象を与え、コミュニケーションを拒否しているという印象を与えてしまう恐れがあります。また、無愛想な顔で元気のなさそう話し方で人と接したら、仕事や人間関係にプラスにならないでしょう。ですから、会社や職場での人間関係やコミュニケーションをスムーズにできるようにするためには、話し方のマナーを重んじなければなりません。

したがって、ビジネスマンとしては、人と話をするとき、タイミングを合わせ、相手と顔を見合わせ、口調や声色や気持ちなどを話の内容と調和させ、感

じのいい相槌を打ちながら、知的な談話を続けることが大切なので、よくできるようにになれば、きっと、相手に素晴らしい印象を与えるでしょう。話し方のマナーに従えば、コミュニケーションもスムーズに進められ、仕事も用事もたやすく済ませられるようになるでしょう。

話し方のマナーについては、大体、次のようなことに気をつけなければなりません。

表情

日常生活や会社などで、私たちは人と接したとき、まず外見からの印象で、その人を判断することになるでしょう。外見からの最初の印象、いわゆる第一印象の大部分を占めているのは人の顔、つまり表情であると言えます。表情には人の気持ちが現れ、目には人の心が見られるとよく言われます。ですから、言葉で聞かなくても、表情を見るだけで、人の心の中が読み取れることがあります。

人の表情にもいろいろありますが、例えば、楽しそうな顔、緊張した顔つき、きまり悪そうな表情、ドキッとした時の一瞬の変化、伏し目、お世辞笑い、咳払い、舌なめずり、上目づかい、口を尖らせるといったような顔の表情のほか、腕組み、足組み、貧乏揺すり、また、横を向いたり、相手を見据えたりといった身振りで現される「身体表情」もあります。

いろいろある表情の中では、笑顔が一番美しいものです。笑顔と温かいまなざしは、人の心を和ませ、あなた自身の魅力を倍増させます。人前で話をするとき、顧客と接するとき、笑顔を意識していると、自然に身についてきます。相手に気楽に話をする雰囲気を作っておけば、ビジネスの仕事もスムーズに、はかどることでしょう。

態度

態度とは、ある事物に対する感情的傾向のことであり、要するに、その人の心の持ち方のことです。勤務態度がよいとか、悪いとか言うのは、その人の仕事の仕方や振る舞いを見て仕事に向かう姿勢、心構えを問題にしているのです。心を込めて相手を大切にすると態度をとることや自信を持つことなどは大切なものです。一般的に、身振り、様子、振る舞い、事に対する体の備えなど、心の持ち方が行動になって表れたものを言います。

職場での仕事ぶり、勤怠状況、上司への接し方、顧客へのお辞儀の仕方、名刺の渡し方などのちょっとした動作で、その人の仕事に対する意欲や、周りの人