

礼仪商务日语会话

—— 面向新职员

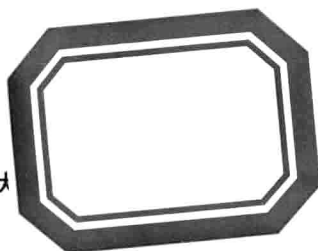
顾 问：王晓梅

主 编：沈媛媛

审 定：関由美子



贵州大



材建设委员会审核批准

礼仪商务日语会话

—— 面向新职员

顾 问：王晓梅 主 编：沈媛媛 审 定：関由美子
编 者：刘尚玉 何 薇 文 莹 市原明日香



图书在版编目 (C I P) 数据

礼仪商务日语会话 / 沈媛媛主编. -- 贵阳: 贵州
大学出版社, 2013.8
ISBN 978-7-81126-320-6

I. ①礼… II. ①沈… III. ①商务—日语—口语
IV. ①H369.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 189881 号

礼仪商务日语会话

主 编: 沈媛媛
责任编辑: 史达宁
出版发行: 贵州大学出版社
印 刷: 贵阳海印印刷有限公司
开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张: 16.75
字 数: 418 千字
版 次: 2013 年 9 月 第 1 版
印 次: 2013 年 9 月 第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-81126-320-6
定 价: 38.00 元

版权所有 侵权必究

本书若出现印装质量问题, 请与本社联系调换

电话: 0851-5981027

前 言

随着中国经济的迅速发展,中日之间的经济,特别是商贸等交流活动日益频繁,中日已经成为彼此的主要贸易国。特别是近年来,大量的日本企业进入中国,在日资企业就职的中国员工的数量已经增加到数十万人。然而由于两国文化背景不同,中国人和日本人在相处的过程中难免也存在着一些不协调的地方。很多用人企业,尤其是日资企业反馈,员工在许多商务场合都无法结合日方文化礼仪说出地道的日语,给工作带来很多不便,成为新职员的毕业生也感到十分苦恼和困惑。虽然目前国内有相关的礼仪与商务教材,但是未能结合毕业生的具体情况,缺乏针对性。鉴于这种现象,我们编写了《礼仪商务日语会话——面向新职员》这本教材。

在编写过程中,我们充分研究了国内外相关的商务日语会话和商务礼仪教材,博采众长,为我所用,将日语学习与礼仪专业知识有效结合起来,弥补了市场上大多数同类图书对这一内容涉及较少,深度不够的缺憾。力求把岗位职责、岗位技能的培训与语言技能的培训相结合,注重教材的实用和可操作性。

本教材内容分为两大板块:礼仪商务日语会话篇、商务礼仪基本知识篇。本书不同于以会话为主或者以礼仪为主的其他商务日语类图书,以一名新进日企工作员工的视角,从面试到公司工作,分场景给出了应具备的表达和会话技巧,并紧密结合场景会话礼仪。内容丰富,涵盖面广,对在日企工作的新职员以及日语专业毕业即将就职工作的学生有很好的指导性。同时,商务礼仪基本知识篇从守时到宴会安排,总结归纳了商务礼仪中需要注意的细节知识。本书还收录了一些应用文范文作为附录,为使用者提供综合性参考。本教材由贵州大学外国语学院日语系的沈媛媛、市原明日香、刘尚玉、何薇、文莹 5 名专业教师编写,其中一些会话内容是原日本青年海外协力队员市原明日香老师的原创脚本。日本 OLJ 语言教育机构的专家関由美子女士受邀负责全书的日文审校工作。在本书的编辑指导与最后的审稿中,贵州大学外国语学院王晓梅副院长也给出了宝贵的修改意见,在此表示深深的感谢。本教材是贵州大学 2012 年规划教材,得到了贵州大学 2012 年规划教材项目的资助。

由于时间仓促、水平有限,加之内容涉及面广,本教材中一定有疏漏和不足,敬请同行和广大读者不吝赐教。

编 者

2012 年 12 月

はじめに

中国経済の著しく発展しするに伴って、中日間の経済、貿易交流も深めるようになりました。近年、たくさんの日系企業が中国市場に進入してきて、日系企業で働く中国籍社員の数は数十万人に増えたそうです。

そのような皆さんは、日本や日系企業で仕事をしているところで、不思議に感じたり、疑問に思うことはありませんか。もしくは、いまから、日本や日系企業で働くので不安がいっぱいという人もいるでしょう。本書は、そのような皆さんのために、日本の一般的なマナーや日本人が習慣的に行っているビジネスマナー及び場面会話を紹介しているテキストです。本書では、日本語があまり得意でない学習者でも、日本式ビジネスマナーの知識が楽しく身に着けられます。本書は日本式ビジネスマナーを皆さんに押し付けるものではありません。皆さんが日本のマナーをしらないことで、誰にも聞けずに緊張したり、知らないうちに損をしたり、日本人からの印象がわるくなったりします、そのようなことが起こらないよう、本書の内容を知識として知っておいていただきたいのです。その上で皆さんそれぞれが選んだスタイルで、日本や日系企業で楽しく働いていただければ、もしくは、在職の皆さんに多少役に立っていただければ幸いです。

最後に、本書の執筆に当たり内容について貴重なアドバイスをいただいた関由美子さん、ご協力をいただいた坂本侑祐さんに、心からお礼申し上げます。

編 者

2012 年 12 月

目 次

ビジネスマナー日本語会話篇

第一章 就職活動	3
Unit 1 面接の持ち物をチェック	4
Unit 2 面接の服装をチェック	6
Unit 3 面接遅刻を謝罪する場合	8
Unit 4 エレベーターの利用	9
Unit 5 受付で	10
Unit 6 入室する	11
Unit 7 面接する	14
Unit 8 退室する	20
コラム 1 思いやりの心—最も大切なビジネスマナーの心得	21
第二章 新入社員篇	22
Unit 9 名刺交換のマナー	23
Unit 10 自己紹介 (1)	27
Unit 11 自己紹介 (2)	29
Unit 12 社内マナー基本 10 か条	32
Unit 13 先輩社員と会話する	33
Unit 14 誘い	34
Unit 15 依頼	40
Unit 16 尋ねる	45
Unit 17 指示を受ける 報告	50
コラム 2 人間関係を円滑にするビジネス枕詞	52

第三章 他社訪問、接客 55

Unit 18 アポイントを取る 56Unit 19 訪問の準備は怠りなく 59Unit 20 訪 問 61Unit 21 接 客 66

コラム3 話し方、相槌、返事の仕方 70

第四章 電話.....72

Unit 22 電話応対の基本マナー 73Unit 23 電話を取り次ぐ 76Unit 24 職場の人が不在 79Unit 25 自分で対応できないとき 83Unit 26 問い合わせを受ける 84Unit 27 様々な電話の応対方法 86Unit 28 電話の受け方のマナーのまとめ.....91Unit 29 電話をかける 93Unit 30 相手が不在 96Unit 31 電話をかける時の様々な応対方法.....98Unit 32 携帯電話のマナー 100

コラム4 許されないオフィスでの敬語・言葉遣い NG 集102

第五章 宴会 104

Unit 33 宴会の企画 105Unit 34 歡迎會 108Unit 35 忘年会 110Unit 36 退職・転職送別会 114

コラム5 「報連相」 117

ビジネスマナー基本知識篇

Unit 1	時間のマナ	123
Unit 2	応接室・会議室へ案内する際のマナーと席次	125
Unit 3	お茶の運び方とお茶を出す際の手順	126
Unit 4	接 待	129
Unit 5	来客時の応対	132
Unit 6	お酒の席でのマナー 社内編	134
Unit 7	職場の人間関係・社内行事	137
Unit 8	失敗したときの態度	141
Unit 9	歓迎会初幹事 失敗しないコツ	143
Unit 10	出社と退社のオキテ	146
Unit 11	オフィスでの共有スペースのマナー	148
Unit 12	ビジネスでのお付き合い けいちょう 慶弔のマナー	151
Unit 13	席次のマナー	158
Unit 14	携帯電話のマナー	160
Unit 15	外出、インターネット	161
Unit 16	食事、お酒の席でのマナー	162
付録 1	社会人のビジネスマナー	165
	挨拶の基本ルール	166
1.	朝の挨拶	167
2.	会社から外出する時	168
3.	退社するとき	169
4.	初出社	170
5.	異動・転職	171

6. 歓迎会	172
7. 若者言葉を使わない	173
ビジネスの敬語（来客・他社訪問・商談）	177
1. 受付にお客様が来た（来客①）	178
2. お客様を会議室に案内する（来客②）	179
3. アポイントなしのお客様を断る（来客③）	180
4. 接客中の会議室に入る（来客④）	181
5. 他社を訪問する（他社訪問①）	182
6. 名刺交換をする（他社訪問②）	183
7. 取引先に上司を紹介する（他社訪問③）	184
8. 商談前に雑談をして、アイスブレイクする（商談①）	185
9. 営業トークで、商談に入る（商談②）	186
10. 商談で「即答できないこと」を聞かれた（商談③）	187
11. 提案を断られてしまった（商談④）	188
12. 契約を結ぶ、クロージングテクニック（商談⑤）	189
13. 商談成立後に好感度をアップする（商談⑥）	190
14. 商談が終わり、退出する（商談⑦）	191
15. 覚えておきたい！ビジネス特有の敬語	192
16. 上司、先輩との付き合い	196
17. 社内の会議に出席する	202
18. 「報・連・相」のテクニックで好感度をアップ	205
付録2 ビジネス文書文例	206
参考書目	258

ビジネスマナー

日本語会話篇

- 第一章 就職活動
- 第二章 新入社員編
- 第三章 他社訪問、接客
- 第四章 電話
- 第五章 宴会

第一章 就職活動

就職活動や転職^{てんしよく}するにあたって、避けて通れないのがこの面接（試験）です。面接は就職活動の際の重要な試験の一部です。受験者の採用にあたって、就職先の人事担当者のほとんどは、人としての「魅力」と「能力」のどちらを重視するか、という質問には、必ず「両方重視する」という返事が返ってくるそうです。その中にはもちろん社会人としての基本的マナーを身につけているかどうか^さも含まれるでしょう。就職、転職、アルバイトいずれにしても面接の際マナーを知らないと言うだけで、今まで苦労してきた転職やアルバイトを含む就職活動のチャンス^のを逃さないよう、ここで基本的なマナー、さらに面接のマナーをおさらいしておきましょう。また、面接の際に自分らしさを一番伝えられるのはどんなことだろうというようなことも事前に整理しておくことも大切でしょう。そして面接の時の印象も採用に大きな影響^{ふく}があります。社会人ということを自覚し、きちんとしたマナーで接し、その場にふさわしい服装でのぞみましょう。それぐら^{せつ}いの気持ちで転職やアルバイトを含む就職活動の面接試験に挑んだらいいと思います。

Unit 1 面接の持ち物をチェック

1 履歴書、エントリーシートのコピー

面接の直前の控え室^{ひかしつ}などで志望動機や自己PRを確認しましょう。エントリーシート本体は提出後は一切確認できません。気持ちを落ち着かせる意味でも必需品です。

2 企業パンフレット

説明会で渡されたパンフレット^{じきん}を持参し、電車の中や控え室でもう一度目を通しましょう。

3 企業HPのプリント

企業HPの最近の更新履歴や主要製品などを中心に、質問されそうな項目は再確認します。

4 地図

遅刻は厳禁。方向感覚に強い人も、この一度に限っては地図を持ち歩きましょう。

5 筆記用具

ボールペン、シャープペンシル（鉛筆）、消しゴムは必須。

6 スケジュール帳

面接の予定や重要な連絡事項をメモします。

7 印鑑

8 折りたたみ傘

9 ストッキングの替え女性は必携です！

10 ハンカチ

身だしなみの基本は清潔感。会社に入る前に汗は拭き取りましょう。

11 現金

電車が遅れても、駅からタクシーを使えば間に合うこともあります。余裕を持って用意しておきましょう。

12 時計

正式な場で時間を確認する場合は、携帯ではなく時計を使います。ビジネスの場にあったデザインのものを選びましょう。

13 鏡、ブラシ 面接直前にもう一度身だしなみをチェック。

14 IC カード SUICA,PASMO,PiTaPa など。(日本で受ける場合)

Unit 2 面接の服装をチェック

男性編

① 髪型

色は黒が基本。表情がよく見える短髪^{たんぱつ}が好まれます。

② ワイシャツ

色は白が基本。袖^{そで}は、腕^{うで}を下ろしたときに上着^{うわぎ}から 0.5～1cm ほど覗^{のぞ}く程度が適切です。

③ ネクタイ

派手でない単色^{たんしよく}であれば OK。色を与える印象（赤は積極性、青は知性、黄は社交性）を考慮して、自分 PR ポイントと一致させる人もいます。柄は、ストライプ（斜線）、ドット、無地^{むじ}が一般的です。

④ スーツ

色は黒かグレー。3 つボタンでも構いませんが、現在は 2 つボタンが主流です。下のボタンは必ず外^{はず}します。

⑤ カバン

色は黒が主流。A4 の書類が十分に入るサイズで、フロアにおいた時に倒れないスタンディングタイプ。

⑥ 靴下

黒、グレー、紺でシンプルなデザインのもの。肌^{ろく}が露出^{しゅつ}することのないよう、長めの丈のものを選びましょう。

⑦ 靴

色は黒。紐^{ひも}付きのシンプルなデザインが主流です。

女性編

① 髪型

色は黒が基本。前髪が長い場合はヘアピンで留め、後ろ髪が長い場合は一つにまとめます。お辞儀をした時に顔に髪^{じぎ}の毛がかかり、手で直すようなことがないように。

② ワイシャツ

色は白が基本。開襟のものが主流。

③ スーツ

色は黒が主流で、グレーも構いません。3 つボタンでも構いませんが、現在は 2 つボタンが主流です。

④ スカート

丈は、座ったときに膝が少し出る程度です。

⑤ カバン

色は黒が主流。A4 の書類が十分に入るサイズ。肩かけのタイプが主流です。

⑥ 靴

シンプルな黒のパンプス。

- ※ 結婚指輪以外のアクセサリは極力^{きょくりよくさ}避けましょう。
- ※ 中国人を含むアジア圏にたまに見られるのが小指の爪だけ伸ばしている方がいますが、短くきれいに切りそろえましょう。
- ※ 緊張や疲れから目が充血^{じゅうけつ}している、血走^{ちばし}っているような方は目の疲れを取る目薬を受付前に使用しておくといでしょう。目の印象は大切です。

Unit 3 面接遅刻を謝罪する場合

遅刻の理由は「渋滞」のせいではなく「渋滞を計算に入れられなかった自分の責任であると理解すること」。面接の約束は会社との一番最初の約束になるものです。場合によっては遅刻したことで面接の機会すら与えられないこともあるし、一応面接はするが不合格は決定しているといった事態もあります。

遅刻しても「遅れて申し訳ありません」といったら面接が受けられるわけではありません。面接官に「時間約束が守れない人間とは面接する必要がない お帰りください」等と言われてしまったら「遅刻してしまい 本当に申し訳ございません、また機会が頂

けるのでしたら、面接をお願いします。本日は失礼致しました。」と謝罪がしっかり出来る人間だという印象を与えることが出来たのなら再面接の機会がもらえるかもしれません。というように日本では時間を守れない人間は「仕事が出来ない、約束が守れない」と評価される事が多くあります。

面接時間もそうですが、友達との待ち合わせや学校の時間等は、必ず守ります。どうしても守れない状態になった場合があったら、できるだけ早く連絡し謝罪の気持ちを伝えるのが大事です。

余裕をもって到着するように、面接時間の最低でも 10 分前には会社に着くように、会社への交通機関や所要時間を調べておきましょう。

複数の会社が入っているオフィスビルなどに入り、会社の場所がわからない場合は、すぐに電話で問い合わせましょう。例えば「恐れ入りますが、今ビルのロビーにいますが、御社の場所を教えてくださいませんか」などと問い合わせましょう。

遅れる場合、遅れるとわかった時点で、すぐに会社に電話連絡するのは、常識と言えます。遅れて到着した場合、面接官に会ったら、まずに「本日は遅れまして、まことに申し訳ございません」と一言を謝りましょう。