



日本商务礼仪

日本のビジネスマナー

李明姬◎编著



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)





日本商務礼儀

日本礼仪文化入门

中国商务礼仪

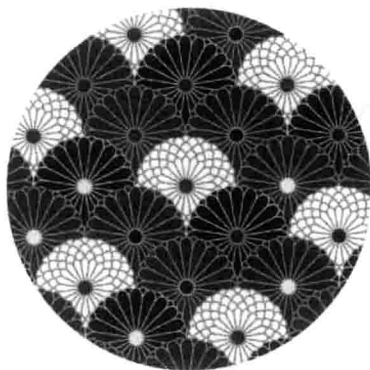


中国商务礼仪

日本商务礼仪

日本のビジネスマナー

李明姬◎编著



西南交通大学出版社

• 成都 •

图书在版编目 (C I P) 数据

日本商务礼仪 / 李明姬编著. —成都: 西南交通大学出版社, 2014.4
ISBN 978-7-5643-2754-5

I. ①日… II. ①李… III. ①商务—礼仪—日语—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 264563 号

日本のビジネスマナー

日本商务礼仪

李明姬 编著

责任编辑	祁素玲
特邀编辑	孙尚娴
封面设计	墨创文化
出版发行	西南交通大学出版社 (四川省成都市金牛区交大路 146 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮政编码	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
印 刷	成都蜀通印务有限责任公司
成品尺寸	165 mm × 230 mm
印 张	12
字 数	272 千字
版 次	2014 年 4 月第 1 版
印 次	2014 年 4 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-2754-5
定 价	28.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前書き

対象:

本書は、中級以上の日本語学習者で、日系企業への就職を考えている学生・社会人向けに作られた本です。日本の企業で働きたい方、転職したい方にぜひこの本を読むことをお勧めします。

本書の特長:

ビジネス世界で必要なのは、業務知識だけではありません。人間関係を円滑にするマナー・ルールなど、身につけておかなければならないことがたくさんあります。

本書はまず日系企業に就職しようとする人たちの要望に応えるためにビジネスマンが常識として守らねばならないビジネス活動における各種のマナー、たとえば、身だしなみ、電話や接客での対応、そして冠婚葬祭での振る舞い方、ビジネスレターの文章の書き方についての知識などを紹介しています。また、日本のビジネスマナーを紹介すると同時に、その場面別の実践的ビジネス会話も取り上げ、ビジネス会話特有の表現や習慣といったものをも身につけられるようになっています。

このように本書は、ビジネスマナーと現場で通用するビジネス会話を同時に取り入れることによって、学習者がビジネスマンとしての素養をいっそう高めることができ、ビジネス会話能力を高め、異文化コミュニケーション能力を向上させることを目的としています。

内容構成:

本書は、ビジネス日本語の授業で、教科書として使っていただける構成になっています。章の構成は、筆者自身がビジネス日本語を教えている授業のシラバスとほぼ同じ構成になっています。内容上には、「ビジネスマナー」・「ビジネス会話文」・学生の興味を引き出すための「クイズ」に分けています。

「ビジネスマナー」では、日本文化、ビジネス習慣などを取り上げ、ビジ

ネスマナーを理解することで、ビジネスに自信を持つことができるようになります。

「ビジネス会話文」では、ビジネスの具体的な場面を取り上げて、ビジネス習慣などの知識、丁寧な言い回しや正しい敬語が使えるようになります。

「クイズ」では、学生にビジネスマナーを深く印象付けるために、クイズ形式でビジネスマナーの基本を解説しています。

李明姬

2013.9.10

目次

第1章 ビジネスマナーとは	1
1.1 ビジネスマナーとは	1
1.2 ビジネスマナーの基本	2
1.3 ビジネスマナーの重要性	3
第2章 社会人としての自覚と心構え	5
2.1 社会人と学生との違い	5
2.2 社会人としての心構え	6
第3章 会社と仕事	9
3.1 会社組織とは	9
3.2 組織としての役割	10
3.3 仕事の進め方	12
3.4 仕事の手順・方法	14
会話	18
出張の報告をする	18
相談に乗る	19
第4章 コミュニケーションのマナー	23
4.1 第一印象と身だしなみ	23
会話	27
4.2 あいさつの言葉とお辞儀	28
会話	34
初出勤	34
退社時の挨拶	35

4.3 言葉遣いの基本	37
会話	48
依頼	48
商談ではっきり断る	48
クレーム対処	49
苦情処理の失敗を詫げる	49
第5章 来客対応と訪問のマナー	52
5.1 来客対応の流れと対応	52
会話	55
紹介	56
見送り	56
5.2 訪問先でのマナー	58
会話	61
他社訪問	61
商談を終える	62
辞社	63
5.3 名刺交換のマナー	64
会話	70
名刺交換	70
紹介	71
5.4 席順のマナー	73
会話	76
第6章 電話のマナー	79
6.1 電話の基本マナー	79
6.2 電話の受け方	81
会話	83
社内の電話	83
電話で道案内する	84
6.3 電話のかけ方	86
会話	89
電話を掛け直す	89

折り返し電話する	90
上司の家に電話をかける	90
電話を回す	91
6.4 電話のとりつなぎ方	93
会話	95
電話を取り次ぐ	95
電話がほしいと伝言を受ける	95
かわりに用件を聞く	96
伝言を受ける	97
6.5 電話・通信マナー	99
会話	103
携帯電話	103
クレーム電話	103
第7章 冠婚葬祭の基本	106
7.1 慶事のマナー	107
会話	111
同僚の結婚	111
結婚披露宴当日	112
結婚披露宴	113
7.2 弔事のマナー	116
会話	117
訃報	117
告別式参列	119
7.3 贈答のマナー	121
会話	124
贈答いろいろ	124
病氣見舞い	125
7.4 テーブルのマナー	128
会話	136
接待の準備	136
接待で会食する	137

接待が終わる	139
第8章 ビジネス文書基本	142
8.1 ビジネス文書の作成	142
8.2 社外文書と社内文書の書式	145
8.3 Eメールのマナー	147
8.4 ビジネスレター	150
8.5 慣用句	155
会話	157
社外文書（案内）	157
社内文書（企画書）	157
社内文書（会議の通知）	157
手紙（同僚に書き方を尋ねる）	158
クイズの回答	161
参考文献	182

第1章 ビジネスマナーとは

1.1 ビジネスマナーとは

ビジネスマナーとは仕事をする上で必要とされるマナーの総称です。マナーと一口に言っても挨拶やお辞儀の仕方といった基本的なものから、ビジネスの現場で必要となる名刺の渡し方など多岐にわたります。ビジネスマナーはコミュニケーションの潤滑油のようなもので、人と人を結びつける最初の一步なのです。

ビジネスマナーは要するに仕事を行っていく上で、相手を不愉快にさせないための基本的なマナーのことを指します。当然、ビジネスマナーが完璧でも、仕事ができるというわけではありません。

そうしたら、なぜビジネスマナーを身につける必要があるのでしょうか。

人は一般的に物事の大半を視覚でとらえた情報から判断しています。たとえば、人に会った時は、まず服装や身だしなみ、表情、立ち居振る舞いなどを通して、その人の性格を想像します。また、聴覚でとらえたその人の言葉遣いや声のトーンなどから、「信頼できそう」「やる気なさそう」「感じが悪い」といった印象を持ちます。これらは、その人の性格や背景などを知る前に感じるもので、いわゆる「第一印象」と呼ばれるものです。ビジネスにおいても、第一印象が重要です。外見や態度、言葉づかいひとつで、その人の印象が大きく変わります。相手の顔が見えない電話やメールでのやり取りにおいても、それは同じことです。

人は、外見や態度、言葉遣いを通して、問題なく受け入れられると判断して、初めて相手の話に耳を傾けようという気持ちになるものです。相手に受け入れてもらうためには、「外見」「態度」「言葉遣い」という3段階の壁があると考えましょう。これらを無事にクリアできれば、相手に聞こう

という態勢が整い、自分が伝えたい内容を相手の心に届けることができるようになります。

つまり、ビジネスマナーは相手に信頼感や安心感を与えるための最低限守るべきルールであり、仕事でさまざまな人とコミュニケーションをとる上で必要不可欠なものなのです。ビジネスマナーを身につけていないと、相手に不愉快な思いをさせたり、失礼な言動から思わぬ失敗を招いたり、大事な場面で恥をかいたりする可能性があります。相手を思いやる気持ちを忘れないようにして周囲の人たちと接するように心がければ、自然と、外見や態度、言葉づかいにも注意深くなるはずです。

また、会社の外に出れば、一人一人が会社の顔です。組織の一員として、自分の態度や言動がそのまま会社のイメージや評価につながるということをしっかり認識しておく必要があります。

ですから、ビジネスマンなら会社の一員としての自覚、社会人なら社会の一員としての自覚を持って、どんな人とでもお互いに良いコミュニケーションをとるためにビジネスマナーが必要ということになります。

1.2 ビジネスマナーの基本

ビジネスマナーの土台となるのが「社会人としての自覚」です。まずは、自分が「会社」という集団の一員であるという自覚を持つことからすべてが始まります。次に、自分がチームの一員として、仕事をしているということを念頭に置かなければなりません。会社に勤めるということは、その組織の一員として仕事に携わることです。自分の言動が、共に働く同僚やお客様、ひいては会社全体に影響を与える可能性があるということをお忘れはいけません。自分の立場を理解し、与えられた職務に各自が責任を持って遂行することで、他のチームメイトとの連携がうまく機能し、目標に沿った成果を収めることができるのです。

さらに、ビジネスマナーの基本は、あくまで、円滑に業務を遂行することで、会社(同僚や上司、お客様も含む)に利益をもたらす、結果として、その会社の一員である自分も利得を得ることです。つまりビジネスマナーとは、礼節を守ることによって相手を気持ちよくし、それにより自分も幸せになるためのものなのです。

1.3 ビジネスマナーの重要性

(1) お客様のために

ビジネスマナーは「お客様あつての物種」です。お客様に対するマナーの徹底はビジネスの上では絶対不可欠です。会社から作り出す商品がどんなによい物であっても、そこで働くセールスマンが礼節を欠いた対応をするならば、その商品を買いたいという気持ちも失わせてしまいます。

(2) 社内の同僚・上司のために

共に仕事する同僚や、仕事を能率よく進められるよう指示し、統括してくれる上司に対するマナーも職場では重要です。会社での仕事は決して単独の力で成功するものでなく、チームプレーによるものです。そこで働く一人一人が支え合い、協力し合うことで一つの企業が機能しているのです。縁あって同じ会社で働く者同士お互いに尊重し合い、よい人間関係を築くことで、働きやすい環境となり、社内での自分の居場所を作ることができるのです。

(3) 働き続ける自分のために

ビジネスマナーはお客様や同僚、上司のためにだけあるのではなく、自分自身のためでもあるのです。ある営業マンの格言に、「商品ではなく自分を売れ」という有名なフレーズがありますが、しっかりした挨拶や的確な対応は自分のセールスポイントになります。ビジネスマナーを実践していくことで取引先のお客様や、また社内の同僚や上司とのコミュニケーションが円滑になり、自身の日々ビジネスライフを充実にするところができます。一般的に一日三分の一の時間は職場で過ごしています。この時間が有意義で快適なものになるかどうかはあなた次第です。毎日の仕事を充実したものにし、元気に楽しく過ごせるために、まずはあなたから「マナーあるコミュニケーション」を心がけましょう。



考えてみよう

1. 日常生活と職業生活におけるマナーの違いは何でしょう。

2. 家族や親しい友人との対人関係におけるマナーと職場やお客様との関係におけるビジネスマナーの違いや共通点を考えてみましょう。

豆知識

マナーは一日して成らず

「無くて七癖」といいますが、無意識のうちに相手に不快な印象を与えてしまうこともあります。「髪の毛を頻繁に触る」や「貧乏揺すり」など、自分にとって当たり前になっている習慣やちょっとした癖が、大切なお客様の前で出てしまわないように意識することが大切です。日頃から自分の習慣や癖をチェックし、改善する努力をしましょう。

第2章 社会人としての自覚と心構え

2.1 社会人と学生との違い

大学を卒業して社会人として仕事をしていくためには、社会人としての自覚を持たなければなりません。そのためには、今までの生活を整理する必要があります。学生までの人生は、学校で勉強を教えてもらう立場でした。家庭と学校が主な生活の場であり、常に誰かに何かを教わる立場でした。そして、生活するにも費用がかかりますし、大学であれば、相当な学費がかかります。アルバイトで多少の足しにしていたかも知れませんが、親のお金を使って、生活して勉強をしていたのです。

しかし、就職すると、それまでの生活環境は一変します。今までは教えられる立場だったのですが、これからは仕事をしなければなりません。仕事はもちろん教えてもらえますが、すぐに自分で仕事ができるようにならなければなりません。そして、今まではお金を払って勉強を教えてもらっていた立場ですが、これからは、お金をもらう側になるのです。仕事をすることというのは、それだけ責任があって重要だということです。それらの認識をしておく必要があるのです。そして、職場は今までの学校とは全く違います。学校は同年代がクラスになって、一斉に同じことを教えてもらっていました。しかし、職場ではいろんな立場のいろんな人がいますし、仕事も人によって違います。年齢もバラバラですので、今までのような付き合いでは駄目だということがわかるはずです。また、同じ職場に同僚として入ってきた人も、仕事の内容が違うはずです。つまり、社会人としての心構えを持つには、学生までの気分を断ち切らなければならないのです。

実際に体験するまでは、わからないことが多いはずですが、まずは、自分の頭の中でそれらを整理する必要があるのです。そして、その心構えができてくれば、社会人としての自覚が芽生えてくるはずです。給料をもらう以上は、毎日の仕事に責任を持って取り組まなければなりません。学校では定期的にテストがあって学力を試していましたが、会社では毎日テス

トがあるようなものです。今までの環境とはそれくらい違うことになりま
すので、その自覚を持つことが大切なのです。

2.2 社会人としての心構え

2.2.1 チームワークの心構え

会社の組織がうまく機能し、業績目標を達成させるためには、何よりも
そのフレーム内で機能するソフト、つまり社内で働く社員が秩序を守り、
互いに協力し合うチームワークが重要になります。

初めて組織人となって、チームに参加するフレッシュマンにとっては、
自分に与えられたポジションで、割り当てられた仕事に責任を持って取り
組むことに専念し、業務に徹することが大切です。

チームワークの原則は、リーダーの指示に従い、自分の仕事を行いなが
ら、かつチームのメンバーへの協力にも全力を尽くす積極的な助け合いの
精神です。

とかく学生時代は理屈っぽい「概念論」や「べき論」が優先して、実際
の場面では行動が伴わなくなりがちです。しかし、会社の一員として会社
から給料をもらって仕事をする場合には、個々が持つべきプロのビジネス
マンとしての自覚のほかに、仲間と共に働くチームワークの心構えとして、
次のようなことに注意してください。

- ① チームのメンバー同士がお互いの仕事の分担を理解した上で遂行する。
- ② 勝手な行動をとらず、進捗や状況の報告をマメにする。
- ③ 予定の期日や時間を必ず守る。

会社の組織に不慣れなフレッシュマンは、以上のことに注意して、でき
るだけ早く、先輩や同僚たちとの仕事に溶け込み、チームの一員として自
分の役割を果たせるように心がけたいものです。

社員それぞれの分担役割がうまく噛み合った時はチームワークが遺憾な
く発揮され、自分たちでも信じられないようなパワーを生み出し、素晴ら
しい成果を挙げることができます。

2.2.2 責任感を持つには

責任感とは、自らに課せられた任務を正確に認識し、強い意志を持って

指定された時間内にその任務を果たそうとする気持ちを言います。仕事をする上で、責任感は社員が持つべき最も重要なものの一つです。組織の構成員が、各自責任を持って自分の担当する業務を行うことで、組織は発展していきます。新人の頃には、どんなに小さな仕事でも、与えられた仕事を期日内に正確に行うことで、責任感は養われていきます。

反対に期日内に完成できなかったり、いい加減な仕事であったりすれば、次にあなたの仕事を引き継ぐチームメイトに迷惑をかけ、あなた自身の信用を落としてしまいます。

会社が組織として機能するためには、そこで働く社員のチームワークが何より大切です。チームの一人一人が自分に与えられた仕事を責任を持って実施することによって、仕事がスムーズに流れ、初めて大きな成果が得られます。

チームの一員として責任を持って仕事をするためには、最低限以下のことを守る必要があります。

① 与えられた仕事の内容を、正確に把握する。曖昧なままで仕事を始めない。

② 予定の時間や期日を確実に守る。

③ 手抜きすることなく、丁寧に仕上げる。

④ もし、トラブルが起きたり、ミスが生じたりした時には、直ちに上司に報告するとともに、自分の責任において修復に努める。

一つの仕事に責任を持って遂行した人は周りの人から高い評価が得られ、より重要、よりやりがいのある仕事がまかされることになります。こうしたことから、チームワークの必要性、重要性を自覚し、社会人としてのモラルが向上、ビジネスマンとしての自覚が高まることになります。強い責任感を持つということは、直接的にはチームワークに貢献し、ひいては会社の業績を上げることに繋がるわけです。

2.2.3 社会人として持つべき意識

(1) 原価意識

利益とは会社の総売上から原価（生産費・管理費）を引いたものを指します。

原価・費用には、原材料や社員の給料はもちろん、日々の電話料金や鉛