



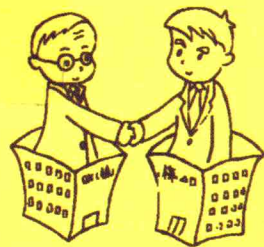
标准商务日语系列丛书

标准商务

標準ビジネス基礎日本語

日语礼仪

主 编：严红君 张国娟
副主编：何慧燕 朱思金 胡燕静
主 审：陈 岩 高见泽孟（日）



含MP3光盘一张

外语教学与研究出版社



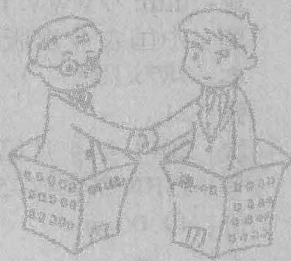
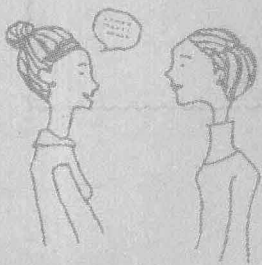
标准商务日语系列丛书

标准商务

標準ビジネス基礎日本語

日语礼仪

主 编：严红君 张国娟
副主编：何慧燕 朱思金 胡燕静
主 审：陈 岩 高见泽孟（日）



外语教学与研究出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

标准商务日语礼仪/ 严红君, 张国娟主编. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2011.3
(标准商务日语系列丛书)
ISBN 978-7-5135-0734-9

I. ①标… II. ①严… ②张… III. ①商务—礼仪—日语—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 050130 号

universal tool · unique value · useful source · unanimous choice



悠游网—外语学习 一网打尽
www.2u4u.com.cn

外研社旗下网站, 打造外语阅读、视听、测试、共享的全方位平台

登录悠游网, 您可以:

- 阅读精品外语读物, 独有资源, 涵盖广泛, 学习必备。
- 观看双语视频、名家课堂、外语系列讲座。
- 多元外语测试, 检测外语水平和专项能力, 获得外语学习方案。
- 外语资源共享, 网友互动, 小组讨论, 专家答疑, 语言学习无疑难。
- 网站推出众多精彩大礼包, 可通过积分换购。

贴心小提示:

悠游网增值服务: 提供海量电子文档、视频、MP3、手机应用下载!

出版人: 于春迟

责任编辑: 钟 诚

装帧设计: 袁 璐

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 中国农业出版社印刷厂

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 21

版 次: 2011 年 4 月第 1 版 2011 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5135-0734-9

定 价: 49.00 元

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 207340001

进入 21 世纪以来，中国日语教育发生了新的变化，以语言、文学为中心的传统的日语专业模式已不符合社会需求，取而代之的是商务日语(包括经济、贸易、管理、金融、服务、IT 等领域)。可以说，商务日语已居我国日语教育的主体地位。对广大日语教育工作者来说，商务日语已不是想不想搞、要不要搞的问题，而是必须搞、不搞不行的问题。因此，关于商务日语的研究，诸如商务日语的定位、专业培养方案、课程设置、教材、教学法、水平测试及教学评价变得重要而紧迫。很长一段时间里，我国日语界对商务日语认识不足、研究不深、做法简单化。尽管从十几年前开始，一些高校就设置了商务日语专业，但对商务日语的认识基本局限于“日语 + 商务知识”，做法就是在原来语言文学教学的基础上，加上一些经济、贸易方面的课程。其实，真正的商务日语及其所要培养的商务日语能力并非如此简单。商务日语能力是指以日语为手段从事商务活动的的能力，它至少应包括：①在商务活动中所需要的词汇、表达方面的知识及恰当运用的能力；②对日本人在商务活动中所使用的各种表达的真实意图的理解能力；③商务场合不可欠缺的恰当的敬意表达能力；④了解日本人独特的委婉表达、研究对方的表达并能恰当应对的能力；⑤日本人商务活动中不可缺少的商务惯例的运用能力。本教材正是基于商务日语能力的基本要求，为使学习者掌握日本商务礼仪而编写的，可作为各类高、中等学校商务日语专业的教材，也可供希望从事与日本有关的商务活动者学习使用。

本教材在编写过程中，注意把商务礼仪与文化、社会背景、日语语言运用结合起来，即在介绍商务礼仪的具体做法时，也介绍它的文化、社会背景，并把商务礼仪放到日语会话中。本教材具有以下三方面特点：

一、知识全面。本教材内容从礼仪、商务礼仪的定义、基本内容到商务活动的具体礼仪，几乎都有涉及，可以起到日本商务礼仪工具书的作用。

二、内容实用。本教材所涉及商务活动场面、商务礼仪内容均出自日本商务活动实践，真实可靠，教学机构既可以此为实训蓝本，学习者也可以将其套用到实际商务活动场面之中。

三、形式生动。为启发学习者的思考，便于掌握，教材每节后都设置了思考题、智力测试题以及小贴士栏。这部分内容既是对所讲知识的概括，又可促进学习者在辨别中理解，还可扩展相关方面的知识。

本教材由6章22节组成，每节需2—4学时，可以使用1—2学期。

本教材在编写过程中，参考了书后面所列书籍、网站等，在此谨向作者、出版社表示感谢。

中国日语教学研究会顾问、中国国际商务日语研究委员会副主任陈岩教授；日本应用日本语教育协会会长、日本国际教育开发协会理事长高见泽孟教授在百忙中为本书审稿，谨致谢忱。

由于商务日语研究所初创，研究人员经验、水平不足，教材中恐有我们没有发现的问题，诚望专家、学者及使用者予以指正，以便再版时使其更加完美。

浙江越秀外国语学院商务日语研究所所长 严红君

2011年4月



※ はじめに

「はじめに」概括各节主要内容，介绍背景知识，列出学习重点。要求学习者围绕重点进行学习。课堂教学中围绕重点开展任务式教学。

※ 本文

「本文」部分介绍商务活动中的具体礼仪及相关的文化、社会背景等。在教学中，要求做好以下几点：

1. 在任务驱动的教学模式下，提倡的是“团队合作学习”和“自主学习”。在进入「本文」学习前，教师可要求学生以小组为单位查阅与「本文」有关的资料。之后，以师生互动、学生之间互动的形式，来开展课堂教学，并充分发挥学生在课堂中的主体作用。

2. 采用情景模拟教学法、交际法等多种教学方法，注重知识的应用。设定日常生活和商务活动的真实场景，激发学生的参与热情。学生通过模拟练习熟悉日本文化、商务惯例，培养特定商务环境、特定语境中运用日语进行交际的能力。

3. 充分运用现代教学手段，利用多媒体课件、音像资料等进行文化背景和商务礼仪介绍；展示各种商务活动场景，让真人真景出现在课堂中，扩大课堂信息量，增强课堂教学的直观性和欣赏性。

※ 会話

均为商务活动中的会话短文，要求学生课外熟读，教师课上对学生的语音和流利程度进行检查，达到“语速自然、发音清楚、语调准确”的程度。然后采取“角色扮演”，让学生在特定的场景之中体验商务活动中的日本文化和商务惯例，了解日本人独特的语言表达方式，掌握敬语的正确使用方法，从而达到“会用”的目的。

※ 解釈

对「本文」中出现的语法、句型进行解释。由学生课外自学掌握，教师可在课堂中以提问的形式检查学生的掌握程度。

※ 単語表

对「本文」等中出现的一些重点单词进行解释。要求学生在课外完成新单词的学习，以听写的形式检查习得效果。

※ ビジネスマナーチェック

针对课文内容，每节设8个问题。建议采用启发引导式教学方法，教师提出问题，然后引导学生发现问题、分析问题，最后正确辨别。通过分析和思考，学生在思考和讨论中能加深对课文内容的理解。

※ クイズ

把日本商务礼仪中应该注意的事项以测试的形式进行强调。通过测试不仅可以加深对商务礼仪的印象，而且可以增强学习的趣味性。必要时，教师也可以采用启发引导的方式，以调动学生的学习积极性。

※ ロールプレイ

创设特定商务情境，让学生分别扮演不同角色，通过场景模拟体验，学习具体商务场合的礼仪礼节、行为规范以及言谈举止，提高语言应用能力以及职场实战能力。要求学生课后练习，教师检查。

※ 関連知識

对本章内容相关的日本商务礼仪进行补充，由学生课外自学掌握。

✎ 本教材使用对象

本教材可作为大、中专学校商务日语专业教材，也适合在日资企业、涉日企业和部门工作的中国员工以及有志于进入这些企业和部门工作的人士学习日本商务礼仪之用。

✎ 本教材特点

所谓商务日语能力，是指包括语言、商务知识、礼仪礼节、社会文化、风俗习惯等在内的综合能力。商务礼仪既可以从知识层面理解，又可以从人格、修养层面理解，是合格商务人士必须掌握的知识。

本教材为满足在日本企业就职者的需要，从商务人员应该了解并且遵守的日本日常基本礼仪，到日本商务活动中的各种礼仪礼节，如日常交往、会议、电话、个人形象等礼仪以及商务写作知识等作了全面介绍，并配以情景商务会话，便于学习者提高对异文化的敏感性和商务素养，提高商务日语会话能力，增强跨文化交际能力。本教材并重知识的传授和能力的增强。

本教材依据商务活动场面选取教学内容，内容注重实用，针对性强，同时又不失趣味性。

希望本教材能有助于学习者顺利进入日资企业工作，并在工作中取得良好业绩。

✎ 本教材学习目标

1. 了解并遵循日常基本礼仪礼节，塑造良好个人形象。
2. 了解日本人商务活动中不可缺少的商务礼仪、惯例，提高对异文化的敏感性和商务素养。
3. 对日商务活动符合日本商务礼仪，语言应对恰当，行为举止得体。
4. 掌握一般商务应用文、电子邮件和传真等的写作方法，语言文字表达正确，敬语应用恰当。



※ はじめに

「はじめに」は、この節の主な内容、背景となる知識などを示したうえで、学習重点も捉えています。学習者に重点を把握しながら勉強するように指導してください。教師もその学習重点をおさえながら、「タスク中心教授法」(task-based language teaching)を取り入れて授業を進めてください。

※ 本文

「本文」にはビジネス知識やマナー及び関連する文化・社会的背景などが取り入れられています。次のように指導してください。

1. 「タスク中心教授法」(task-based language teaching)を用いて、「協同学習」、「自主学习」という教授法を提唱します。つまり、「本文」に入る前に学生にいくつかの「学習集団」を形成させます。集団メンバーは助け合いながら、本文内容に関する資料を調べ、授業中「PPT」で口頭発表させます。そのあと、発表の内容や「本文」の内容をめぐって、教師と学生・学生間の双方のコミュニケーション活動を行います。教師主体の授業ではなく、学生主体の授業を行ってください。

2. 場面におけるコミュニケーション能力を養成することを中心に、場面教授法 (Situation Language Teaching)、コミュニカティブアプローチ (Communicative Approach) などの教授法を取り入れてください。具体的な日常生活やビジネス場面を設定し、学生が主体的積極的に実際のコミュニケーション活動に参加する意欲を引き出します。実践によって、学生に日本文化、商慣例などの知識に触れさせ、ビジネス場面にふさわしいコミュニケーションの力を向上させます。

3. 様々な情報手段を活用して、映像・音声などのマルチメディア資料を利用して文化背景、ビジネスマナーなどを紹介してください。

複数の媒体が一体化されたマルチメディアによってビジネス場면을再現し、学習者に強いイメージを持たせ、知識を拡大させ、興味を引かせ、リアリティを感じてください。

※ 会話

「会話文」にはビジネス場面でよく使われる会話が取り上げられています。学生に授業前に会話文を熟読させます。授業中、教師は「正確に発音しているか、流暢さにかけていないか」をチェックします。「きれいな発音とイントネーションで自然なテンポですらすら読むこと」がポイントです。そして、役割演技法 (role playing) を導入し、ビジネス場面を設定し、学生にそれぞれの役を演じさせます。これらの体験学習を通じて、日本文化、商慣例などの知識、丁寧な言い回しや場面にふさわしい敬語を「応用」できるまで身につけさせます。

※ 解釈

「解釈」には「本文」に出た語法と慣用句が解説されています。学生が自習して身に付けるように指導してください。授業中、質問することによって確実に習得しているかどうかをチェックしてください。

※ 単語表

「単語表」では「本文」などに出た新出語が提示、解説されています。学習者が自習して身に付けるように指導してください。単語書取りテストでチェックしてください。

※ ビジネスマナーチェック

「ビジネスマナーチェック」では章ごとに八つの質問が設定されています。発見的教授法 (the heuristic method of teaching) をお勧めします。教師はまず質問を出して、そして、学習者が「自分で」発見、「自

分で」分析、「自分で」正しいか正しくないかをチェックできるように導いてください。分析、思考することによって、学習内容の理解を深めるようにしてください。

※ クイズ

「クイズ」は学生に日本のビジネスマナーを深く印象付けるために、学生の興味を引き出すために、特に重要と思われるものをクイズ形式で強調したものです。学習者の学習意欲を高めるために、発見的教授法で指導してください。

※ ロールプレイ

ビジネスシーンを想定し、学習者はそれぞれの役を演じ、疑似体験をすることによって、ビジネスシーンの基本的なエチケットや立ち居振る舞い、正しい言葉遣いを身に付けて、語学の応用力と職場での即戦力を磨きます。学習者には授業後練習させ、教師は必要に応じてチェックするようにしてください。

※ 関連知識

「関連知識」は本章の内容に関連したビジネスマナーを補充したものです。学習者が授業後自習して身に付けられるように指導してください。

※ 教材の学習対象者

本教材は、ビジネスマナーの養成を主眼としたビジネス日本語を専攻としている学生を対象とします。日本企業、関連企業の中国従業員やこれらの企業への就職を希望する日本語学習者にも適しています。

※ 教材の特徴

いわゆるビジネス日本語能力とは（言語そのものに限定されるので

はなく)、ビジネス知識、ビジネスマナー、社会文化、風俗習慣などに含まれる総合的な能力を指しています。ビジネスマナーは知識面の理解のみならず、個人の人格や教養形成面での理解にもかかわっており、このことはビジネスマンが成功するためには是非わきまえておかななくてはならないことです。

本教材はまず日本企業に就職した人たちの要望に応えるためにビジネスマンが理解し、かつ守らねばならない日本の日常生活における基本的礼儀から初め、そののち日本にビジネス活動における各種の礼儀、マナー、たとえば、日常交流の仕方、会議の持ち方、電話の対応の仕方、そして身だしなみ、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ます。また、日本のビジネスマナーを紹介すると同時に場面別のビジネス会話も取り上げることによって学習者が文化的感受性やビジネスマンとしての素養をいっそう高めるために、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。本教材は、知識の伝授と能力の増加を併せて重視しています。

✳教材の学習目標

1. 日常基本的なマナーをマスターすることによって、個人のイメージアップができます。
2. ビジネス活動を支障なく進めるための欠かせないビジネスマナー、商習慣などを身に付け、文化的相違への感受性やビジネスマンに必要な素養を養っていくことができます。
3. 一般的な対日ビジネス業務活動の中で、いかなるビジネス場面でも対応できる適切な待遇表現や立ち居振る舞いが身に付きます。
4. 正しい言葉遣いや敬語を知り、メール・ファックス・ビジネス文書など実際のビジネス場面で活用できる文章力が身につきます。

目次

第一章 ビジネスマナーとは	1
第一章 第一節 マナー	1
1. マナーの定義	1
2. マナーの要素とその本質	2
会話 こちらは北京から転勤になりました金洋さんです	3
解釈	4
単語表	7
練習	8
関連知識	10
第一章 第二節 一般的なマナー	12
1. マナーの発展	12
2. 一般的なマナーの主要内容	13
会話 季節の挨拶	15
解釈	16
単語表	18
練習	19
関連知識	21
第一章 第三節 ビジネスマナー	22
1. ビジネスマナーの基本	22
2. ビジネスマナーの重要性	23
会話 新入社員ビジネスマナー研修会の参加を申し入れる	25

解釈	26
単語表	27
練習	28
関連知識	30
第一章 第四節 ビジネスマナーの主要内容	32
1. ビジネスマナーの実践	32
2. ビジネスマナーの主要内容	33
会話 ビジネスマナーもいろいろ	35
解釈	36
単語表	37
練習	38
関連知識	40
第二章 基本的ビジネスマナー	42
第二章 第一節 社会人としての心構え	42
1. チームワークの心構え	42
2. 責任感を持つには	44
3. 社会人として持つべき三つの意識	45
会話 責任を持って仕事をする	47
解釈	48
単語表	50
練習	52
関連知識	54
第二章 第二節 理想的な人間関係を作る	55
1. 上司との付き合い	55

2. 同僚との付き合い	56
3. 取引先との付き合い	57
会話 お互いに協力しましょう	58
解釈	59
単語表	61
練習	63
関連知識	65

第二章 第三節 時間厳守 67

1. 「タイム・イズ・ゴールド」	67
2. 始業時刻の 15 分前には出社する	69
3. 訪問先には約束の 5 分前には到着する	69
会話 アポイントを変更したいのですが	71
解釈	72
単語表	75
練習	76
関連知識	78

第二章 第四節 報・連・相 80

1. 報告	80
2. 連絡	81
3. 相談	83
会話 上司への報告を的確に行う	84
解釈	85
単語表	87
練習	88
関連知識	90

第二章 第五節 服装と身だしなみに注意する	92
1. ビジネスの服装は世のカジュアル化とは逆	92
2. 着こなしのポイント	94
3. 制服と私服	95
会話 身だしなみに注意しましょう	96
解釈	96
単語表	98
練習	99
関連知識	101

第三章 挨拶のマナー 103

第三章 第一節 社内での挨拶	103
1. 挨拶とは	103
2. 上司に対する挨拶の仕方	104
3. 出退社時の挨拶	105
会話 初対面の挨拶	106
解釈	107
単語表	109
練習	110
関連知識	112

第三章 第二節 三つのお辞儀——会釈、敬礼、最敬礼	114
1. 会釈・敬礼・最敬礼	114
2. お辞儀のポイント	116
会話 礼儀正しく行動しましょう	118
解釈	119
単語表	120

練習	121
関連知識	123
第三章 第三節 名刺交換の仕方	125
1. 名刺はビジネスマンの必携ツール	125
2. 名刺は自分の分身	126
3. どちらが先に出すか	127
4. 名刺を渡された後	128
会話 名刺交換	130
解釈	130
単語表	132
練習	133
関連知識	135
第四章 来客、訪問の際のマナー	137
第四章 第一節 お客様の出迎えと見送り	137
1. 「笑顔で」「積極的に」「正確に」応対	137
2. 見送り	139
会話 応接室へご案内	140
解釈	141
単語表	142
練習	143
関連知識	145
第四章 第二節 他社訪問のマナーの基本	146
1. 他社を訪問する時のチェックポイント	146
2. 訪問する前の準備	148