



附MP3光盘

高等学校日语教材

辽宁省教育厅人文社会科学研究资助项目

ビジネス実例教本

# 标准商务日语

# 实例教程

- 对商务活动中需要掌握的礼仪和会话技巧进行了梳理，由6个单元35篇课文构成。
- 内容涉及：介绍、社内日常工作、访问、接待和招待、商谈、商务信函6个方面。
- 包括商务口语、商务礼仪、商务书信等知识，涵盖商务日语交际中的细节问题，由浅至深、由易至难。
- 光盘由日籍专家朗读，让您体会原汁原味的日语口语！

**用“实例”教您说一口地道的商务日语！**

主审 佟文玉 主编 王晶 金玉顺

- 1 紹介
- 2 社内の日常
- 3 訪問
- 4 接待と招待
- 5 商談
- 6 文書の作成



大连理工大学出版社



附MP3光盘

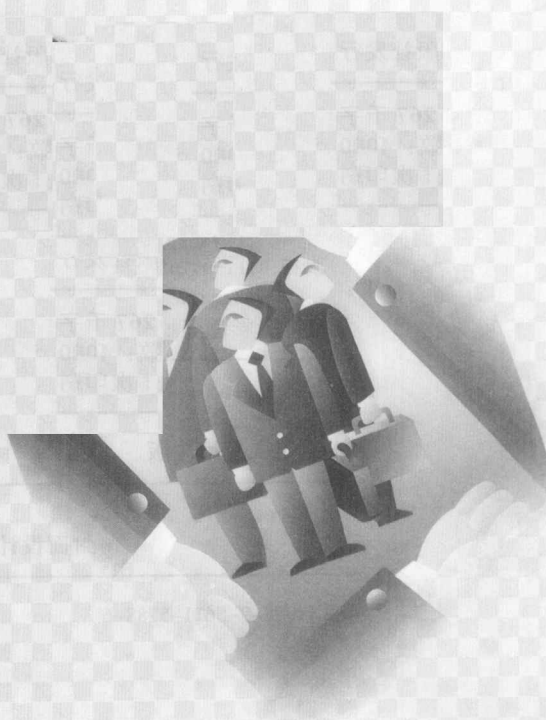
高等学校日语教材

辽宁省教育厅人文社会科学研究资助项目

# 标准商务日语 实例教程

## ビジネス实例教本

主审 佟文玉



大连理工大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

标准商务日语实例教程 / 王晶, 金玉顺主编. — 大连 : 大连理工大学出版社, 2010.9

高等学校日语教材

ISBN 978-7-5611-5788-6

I. ①标… II. ①王… ②金… III. ①商务—日语—高等学校—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 179958 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 传真:0411-84701466 邮购:0411-84703636

E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn

大连美跃彩色印刷有限公司印刷

大连理工大学出版社发行

---

幅面尺寸:165mm×235mm 印张:13.5 字数:267千字  
附件:光盘1张 印数:4000  
2010年9月第1版 2010年9月第1次印刷

---

责任编辑:张凡

责任校对:春晓

封面设计:孙宝福

---

ISBN 978-7-5611-5788-6

定 价:34.00 元

# 前言

## PREFACE

从近年来日语专业毕业生的走向来看，除一部分学生报考研究生继续深造以外，大部分学生都选择了日本独资或合资企业就职，从事商务方面的工作，而且这种趋势仍将持续。众所周知，日本是一个原则性和规范性较强的国家，尤其在商务活动中，商务礼仪、交际沟通方式、文书写作等技能已经约定俗成，并形成相对固定和稳定的模式。如果能够掌握并熟练运用这些技巧，将有助于日语专业学生就业顺利、工作顺畅、效果顺遂。我们编写本教材的目的就是为满足他们的这种需求，以适应经济和社会发展的需要。

《标准商务日语实例教程》对商务活动中必须掌握的技巧、技能进行了梳理和编撰。全书共由六个单元三十五课构成，每篇课文包括五个部分，即提示、例文、词汇学习、练习和相关知识。内容涵盖面广，由浅入深、由易至难。其中提示部分简明扼要，例文新颖实用，词汇解释详细，练习有的放矢，相关知识生动有趣，便于学生学习、掌握和运用。由于教材采用日语表述，所以更适用于日语专业大三学生学习使用，也适用于有一定日语基础并且有志于或正在日资企业工作的学习者使用。通过本教材的学习，一定会使学生顺利通过就业的面试以及迅速适应与日本商务活动相关的工作。

本教材的完成历时两年，经过了创意、构思、资料搜集、分类整理、编写和完善的细致工作，力争做到尽善尽美。尽管如此，由于编写者的视野、水平和知识的局限性，一定还有许多不足和不充分的地方，敬请专家和学习者提出宝贵的批评建议。

《标准商务日语实例教程》作为辽宁省教育厅科研项目终期成果，得到了辽宁省教育厅的资助；同时，辽宁大学外国语学院也给予我们大力支持。另外，为了确保教材内容的准确性，我们借鉴使用了其他商务日语的相关资料。最后，为该书的完成，大连理工大学出版社的张凡编辑做了大量的与出版相关的工作。在此，请允许我们表达最真诚的感谢之意。

# 目 录

## CONTENTS

<b>セクション1 紹介</b>		
第1課	自己紹介	2
	関係知識 自己紹介について	5
第2課	相手紹介	7
	関係知識 お辞儀について	11
第3課	名刺交換	13
	関係知識 名刺について	17
第4課	紹介時の礼儀	20
	関係知識 礼儀について	23
<b>セクション2 社内の日常</b>		
第5課	挨拶	26
	関係知識 一、覚えておきたい社内の挨拶	30
	二、ビジネス・スピーチ	31
第6課	電話のやり取り	33
	関係知識 電話&電子メールマナーチェック 10カ条	38
第7課	伝言	41
	関係知識 社内マナー	45
第8課	上司と同僚との付き合い	47
	関係知識 社内マナーチェック 10カ条	52
<b>セクション3 訪問</b>		
第9課	訪問時の予約	55
	関係知識 アポイントメントは相手優先で	57
第10課	訪問時の容儀	58
	関係知識 ノック3回の理由は?	60
第11課	訪問時の挨拶	61
	関係知識 名刺交換マナー	63
第12課	訪問時の礼儀	65
	関係知識 手土産は必要なの?	68
<b>セクション4 接待と招待</b>		
第13課	受付での接待	70
	関係知識 応接室・会議室へ案内する際のマナーと席次	72
第14課	応接室での接待	74
	関係知識 お茶の運び方とお茶を出す際の手順	76
第15課	招待宴会	78
	関係知識 お酌に関するマナー	81
第16課	招待遊楽	83
	関係知識 一、席次のルール	86
	二、ゴルフ接待する側の準備	88
<b>セクション5 商談</b>		
第17課	話し合いと提案	90
	関係知識 商談の上ポイントとは?	93

第18課	意見と提議	95
	関係知識 お客様と打ち解ける商談のステップ	98
第19課	お詫びと申し立て	99
	関係知識 お客様が話す気になるステップ	102
第20課	諮問と返答	103
	関係知識 お客様のニーズを知るステップ	106
第21課	議論	108
	関係知識 プランを提示するステップ	111
第22課	推進と承諾	113
	関係知識 疑問解消をはかるステップ	115
第23課	断る	117
	関係知識 具体的な意思決定をしてもらう	120
第24課	合意の達成	121
	関係知識 商談のコツ	124
第25課	催促と抗議	126
	関係知識 お客様からの苦情を受けたときの処理策	129
第26課	保険と品質	131
	関係知識 海上保険の関連知識	134

## セクション6 文書の作成

第27課	招待状	139
	関係知識 披露宴の招待状	143
第28課	推薦状	146
	関係知識 推薦状を書く場合	150
第29課	申込状	151
	関係知識 ビジネス文書について	154
第30課	注文状	156
	関係知識 発注書について	159
第31課	抗議・弁明状	163
	関係知識 詫び状とは？	167
第32課	照会・交渉状	170
	関係知識 交渉上手にさせるには	174
第33課	請求状	176
	関係知識 請求状について	180
第34課	契約書	185
	関係知識 契約書について	193
第35課	議事録	196
	関係知識 会議の準備は成功への第一歩	199
	練習の正解	202







## 第1課 自己紹介



### ヒント

ビジネスにおいて第一印象が大切です。職場の配置換えや人が紹介された際など、自己紹介を行う場面がたくさんあります。上手な自己紹介や自己PRを身につけておくと、新たな人間関係もスムーズになり、ビジネスも円滑にすすめることができます。それで、まず自己紹介の方法を紹介します。

1. まず立ち上がり、お辞儀を行います。しかも、背筋を伸ばして、丁寧にお辞儀をしてください。
2. 口角を上げてさわやかな笑顔で、フルネームで名前を伝えます。
3. 略歴や長所やエピソードなどを織り交ぜて話します。短所は改善点を含めて話してください。なお、仕事に関する意気込みを話します。
4. 相手が聞き取りやすいスピードを心がけ、語尾まできちんと話します。
5. 「よろしく願いたします。」の言葉で終わります。



### 例文

#### 自己紹介

1. 名前を上手に紹介する

人物：美月あきこ 女性 ○○社海外営業部社員

「こんにちは。はじめまして。美月あきこと申します。みづきは、よく「水」に樹木の「木」と間違えられるのですが、美しい月と書きます。芸名かとよく言われますが、残念ながら芸名ではありません（笑）。出身の○○県では、結構多い名前



です。覚えていただけると嬉しいです。よろしくお願いします。」

**ポイント**：まず、呼びかけの挨拶です。笑顔を忘れないでください。名前をフルネームで言います。下の名前が一緒とか、珍しい名前など、名前から話題が広がることもあります。印象に残るような言葉やエピソードを手短かに加えるだけで、覚えてもらいやすくなります。語尾まで、はっきりときちんと話すことで、快活な印象を残せます。

## 2 社内の人に自己紹介

「はじめまして。人事部からこちらの海外事業部に異動になりました、美月あきこと申します。営業ははじめてなので、わからないことも多いと思います。がんばりますので、ご指導のほど、よろしくお願いいたします。」

**ポイント**：配属先と名前を伝えます。異動の場合は、どこの部署（支社）から来たのかも付け加えましょう。最後に「がんばります」という、仕事に対する意気込みをつけると印象がアップされます。

## 3 社外の人に自己紹介

「はじめで、お目にかかります、〇〇社の海外事業部の美月あきこと申します。よろしくお願いします。」

**ポイント**：勤務中のはずですから、長々と話すのは迷惑ですし、勤務時間を浪費することになります。必要なことをコンパクトにまとめるようにしましょう。

## 4 大人数の前で自己紹介

「お忙しいところ、恐縮です。はじめまして、美月あきこと申します。よろしくお願いいたします。」

**ポイント**：部署全体の人に向って自己紹介をするときなど、わざわざみんなの時間を割いてもらっているわけですから、趣味や特技など印象に残る一言を添えつつも、できるだけ短く、簡潔に紹介してください。



## 言葉の勉強

1. 初めまして【連語】：初対面の人に対する挨拶の言葉。
2. ……と申します【文型】：「…という名である」の謙譲語。
3. よろしく願いいたします【挨拶語】：ほどよく、適当に何かを丁寧に頼む時よく使う言葉。簡単に「よろしく」一語で言う場合もある。
4. こちらこそ、よろしく願いいたします【挨拶語】：挨拶される側よりも、謙譲的な言い方。挨拶される一方も丁寧に相槌を打つ時よく使う言葉。



## 練習

### 1. 入社時、配属先で自己紹介する。

佐藤：初めまして、佐藤と申します。何も分りませんが、一生懸命頑張りますので、よろしくお願いいたします。

吉田：吉田です。よろしくお願いいたします。分らないことは遠慮せずに何でも聞いてください。

- ①山田 鈴木                      ②田中 山本  
③佐倉 村上                      ④森 小林

### 2. 異動後、配属先で自己紹介する。

伊藤：この度、こちらにお世話になることになりました伊藤と申します。分らないことも多いと思いますが、よろしくご指導のほどお願いいたします。

中村：こちらこそ、よろしく。

- ①柳                      ②土佐                      ③藤原                      ④福島

### 3. 取引先で自己紹介する。

田中：いつもお世話になっております、日中商事 総務2課の田中です。お電話では何度もお話していたんですが、お会いするのは初めてですね。よろしくお願いいたします。

伊藤：こちらこそ、よろしくお願します。なんだか初対面じゃないようですね。

- ①幸原株式会社 人事課                      ②桑原株式会社 営業課  
③CS 公司 総務課                      ④日本 A 銀行 経理課

読者の発言

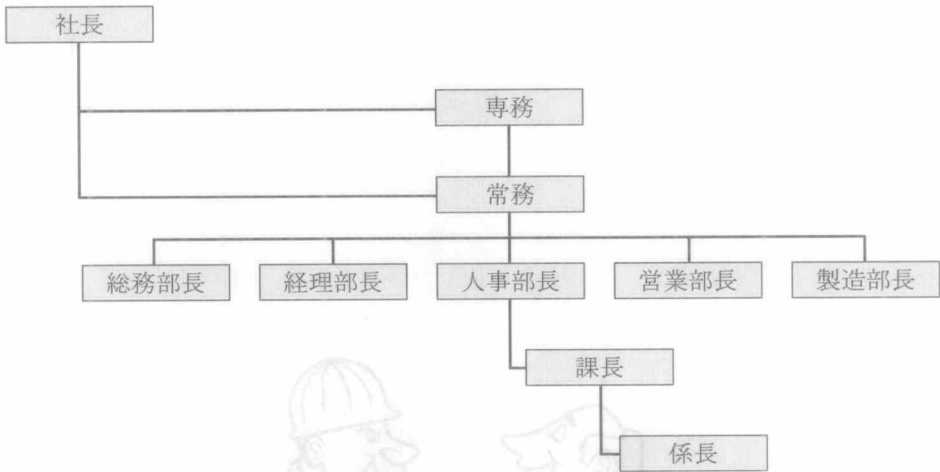


## 関係知識

### 自己紹介について

#### 1. 会社組織図

会社によって組織の形や部門名、役職名は異なります。会社の規模が大きくなるほど、各部署の部門が増えて組織は複雑になります。代表的な組織図の一例を挙げると下記の通りです。



#### 2. 新入社員の自己紹介

自己紹介というのは、新しい境遇に立たされたときなど、ほとんどの場合が必要とすることです。特に新入社員にとって、これからの社内関係やビジネス関係には深く関するので、注意すべきところが多いです。

履歴書などで、自己紹介を書くこともあるかと思いますが、新入社員の自己紹介は、紙で書く自己紹介とは違っていています。自分の短所や長所を書け、と履歴書の自己紹介では書かなければいけないことが多いのですが、新入社員の自己紹介は、きっと部署などに配属された時に、口頭ですることが多いと思われます。つまり、短所や長所というのは、あまり関係がないのです。自分のこの仕事に対する思いや、この仕事への憧れ、自分という人間を少しでも理解してもらうための挨拶が、自己紹介なのです。



あとは、これから指導を仰ぐ先輩方への「よろしくお願いします！」という意味も込められています。無理やり、丁寧な言葉を使う必要はありません。自分なりの言葉で話すほうが、自分という人間がわかりやすいし、自分の人となりも理解してもらいやすいでしょう。

入社時に全社員の前で自己紹介というのは少なく、流れとしては入社時に全社員の前でひとこと抱負を言い、その後、配属された部署で、自己紹介など、という形が一般的に多いようです。





## 第2課 相手紹介



### ヒント

相手を紹介するとき、また公衆の場合にいる皆さんに他人を紹介するときは、「ご紹介しましょう」とか、「こちらは〇〇さんです。」などと言います。尊敬する意を表すために、紹介される人の職位もつけたほうがいいです。一般的な紹介マナーとして、紹介者が年下の人・年上の人で紹介順序は年下の人を年上の人に紹介、紹介者が男性・女性の紹介順序は男性を女性に紹介、紹介者が目下の人・目上の人で紹介順序は目下の人を目上の人に紹介、紹介者が家族（ウチの人）・外の人で紹介順序は家族（ウチの人）を外の人に紹介、紹介者が自社の人・他社の人で紹介順序は自社の人を他社の人に紹介、紹介者が紹介を依頼した人・依頼された人で紹介順序は依頼した人を依頼された人に紹介します。

ここに特に注意したいことは、相手に丁寧さを表すために、紹介される人はどんな人でも、必ず立ってお辞儀する必要があります。

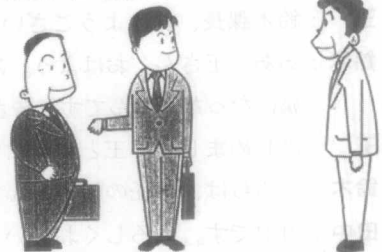


### 例文 ①-01

1.

#### 留学生と日本語の先生をお互いに紹介

人物：田中	男性	大学の先生
中野	男性	日本語の先生
劉小龍	男性	中国の留学生



田中：ご紹介しましょう。中野さん、こちらは中国からの留学生劉小龍さんです。



劉さん、こちらは日本語を研究していらっしゃる中野さんです。

中野：はじめまして。中野です。どうぞよろしくお願ひします。

劉：はじめまして。私は劉小龍と申します。「劉」は三国志の劉備の劉で、「小龍」は小さい龍と書きます。前から「りゅうしょうりゅう」と読んで、後ろからも同じくりゅうしょうりゅう」と読みます。

中野：あっ、そうですか。それは覚えやすい名前ですね。

田中：劉さん、中野さんは来月四川省へ日本語を教えに行くことになりました。

劉：あ、そうですか。

中野：ええ、そうです。しかし、中国のことがぜんぜんわからないので少し不安なんです。

劉：中国人は皆親切ですから、大丈夫ですよ。四川省は豊かで住みやすいところですよ。ただし、その人は唐辛子を好むので、料理は辛いと思います。

中野：ええ、百科事典で見ましたら、盆地になっているので、農産物は多いみたいですね。

劉：ええ、そうです。今日はお会いできてうれしいです。どうもありがとうございました。

中野：私のほうこそお目にかかれてうれしく思います。いろいろ四川省に関するお話をお伺いすることができて、ありがとうございました。

田中：またチャンスがあったら、お話ししましょう。

## 2. 新入社員を紹介する

人物：王さん	男性	新入社員
鈴木	男性	課長
田中	男性	主任
石井	男性	庶務
小林	男性	同僚

王：鈴木課長、おはようございます。

鈴木：ああ、王さん、おはよう。みんな、ちょっと集まって、今日から営業1課に配属になった王さんです。皆さん、よろしくお願ひします。

王：はじめまして、王と申します。どうぞ、よろしくお願ひいたします。

鈴木：こちらは、主任の田中さんです。

田中：田中です。よろしくお願ひします。

鈴木：分からないことがあったら、田中主任に聞いてください。

王：はい、わかりました。どうも「王」氏様をお紹介させていただきます。

鈴木：こちらは、庶務の石井さんです。

王：王です。よろしくお願いします。

石井：石井です。こちらこそ、よろしくお願いします。

鈴木：事務的なことは、いろいろと石井さんに聞いてください。

王：はい、わかりました。

鈴木：それから、王さんと一緒に仕事をしてもらう小林さんです。

王：王です。よろしくお願いします。

小林：小林です。よろしくお願いします。

鈴木：小林さん、王さんのことをよく面倒を見てあげてください。

小林：はい、わかりました。



## 言葉の勉強

1. こちらは〇〇さんです【文型】：人を紹介する時よく使う言葉。
2. ご紹介しましょう【謙譲語】：人と人の上に立って取り持ちする謙譲語。
3. お会いできてうれしいです【挨拶語】：お目にかかることができて幸いと語る人の気持ち。
4. 私の方こそお目にかかれてうれしく思います【挨拶語】：お目にかかることができまして何よりも嬉しく思う気持ちを表す一つの表現の仕方。
5. お話をお伺いすることができて、ありがとうございました【挨拶語】：相手より色々アドバイスなどいただいて、感謝の気持ちを表す表現の仕方。
6. またチャンスがあったら、お話ししましょう【挨拶語】：いつ恵まれたらまた話しを伺いましょうという意味。



## 練習

1. 同行した上司（田中社長）を訪問先面談者（鈴木社長）に紹介する場合、次の（ ）に紹介言葉を入れましょう。
  - ① 先ず同行した上司を面談者に紹介します。（ ）
  - ② 上司を紹介した後で、面談者を上司に紹介します。（ ）





2. 紹介順序で、下記関係の紹介順序を説明しましょう。

- ① 紹介者が自社の人・他社の人を紹介順序は( )を( )に紹介します。
- ② 紹介者が紹介を依頼した人・依頼された人の紹介順序は( )を( )に紹介します。

3. 「円滑な人間関係には言葉が大切です」と言われています。感じの良い挨拶で次の記述のうち、間違っている番号を1つ選んで、×をつけなさい。

- ① 挨拶は、あ(明るく)・い(いつも)・さ(先に)・つ(続けて)のようにするのが、好印象をあたえます。
- ② 印象に残る挨拶は、「こんにちは」だけでなく「暑くなってまいりましたね」などの一言を加えると良いです。
- ③ 職場では、同僚や上司にはいつも「ご苦労様」と言って挨拶すると歓迎されます。

4. 相手に好印象を与える話し言葉で、次の記述のうち、間違っている番号を1つ選んで、×をつけなさい。

- ① 挨拶で一番悪い印象を与えるのは、生気が無く語尾が長い挨拶です。
- ② 気持ちの良い挨拶をするためには、語調を考え語尾適当に短く張りのある声をだすように心がけます。
- ③ 相手に好印象を与える話し方は、常に親しみを感じさせる話し方が好感を持たれます。

5. 敬語には「尊敬語」と「謙譲語」・「丁寧語」があります。次の下線部分は敬語を使って述べた言葉ですが、間違っている番号を1つ選んで、×をつけなさい。

- ① お忙しいところを申し訳ございませんが、少々お時間を頂いてよろしいでしょうか。
- ② 貴方のお名前は、以前から知っております、劉さんでしょう。
- ③ 本日は、新製品発表会のご案内を申し上げるのに参りました。

6. あなたは会社に勤めている社員であるとして、今度、上司部長の命令に従って、新入社員としての李さんを一緒に仕事をしているみんなに紹介してください。



## 関係知識

### お辞儀について

#### 1. お辞儀

お辞儀あいさつには右のような「会釈」「普通礼・中礼」「敬礼」の3種類があります。

最初のお辞儀挨拶の仕方ですべての評価に繋がります。会釈の角度は15度・普通礼は30度・敬礼は45度です。



#### 2. より効果的なお辞儀の方法

①お辞儀は一層のまじめさを演出するのに、頭・背中が一直線にして前に倒していきます。

②お辞儀は落ち着きを演出するのに、頭を下げる時は機敏に、上げる時はゆっくり行います。

③お辞儀の基本は「きれいな立ち姿」ですから、体の前で手を組むのもやさしさが演出できます。

④お辞儀の際の表情に限らず、相手に好印象を与える表情を普段から習慣づけておくと良いです。



#### 3. 紹介

ビジネス世界は取引上よく自己紹介とかが行っています。名前から社名、所属部署、役職、用件などはつきり名乗る必要があります。それから紹介の仕方としても自社の人は先に他社に紹介します；年齢、地位が違う人を紹介する時は年少者を先に紹介することやら、地位の低い人を先に紹介します；地位、年齢に差がない人を紹介する時は親しい人を先に紹介することやら、男性を先に紹介します；一人を大勢の人に紹介する時はその一人を皆に紹介してから、右から順に皆をその一人に紹介するのが礼儀です。

