

21 SHIJI
GAOZHI GAOZHUAN
RIYU ZHUANYE
XILIE JIAOCAI



RIBEN SHANGWU LIYI

21世纪高职高专日语专业系列教材
教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会规划教材

总主编 张学库

日本商务礼仪

主编 杨学江



上海交通大学出版社

21 世纪高职高专日语专业系列教材

教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会规划教材

日本商务礼仪

主 编 杨学江

副主编 陈瑞娟 盖 虹

主 审 森野昭

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书为 21 世纪高职高专日语专业系列教材之一,主要介绍日本商务礼仪,全书共九章,包括仪表、敬语、社内外礼仪、拜访、接待、会议、公文及求职礼仪等方面。内容详尽,操作性强。全书正文为日文,书后附有课文的中文译文,方便学习者学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

日本商务礼仪/杨学江主编. —上海:上海交通大学出版社,2010

(21 世纪高职高专日语专业系列教材)

ISBN 978-7-313-06605-3

I. ①日… II. ①杨… III. ①商务—礼仪—日语—高等学校:技术学校—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 123066 号

日本商务礼仪

杨学江 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

昆山市亭林印刷有限责任公司印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 11.25 字数: 174 千字

2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1~4030

ISBN 978-7-313-06605-3/H 定价: 28.00 元

版权所有 侵权必究

21 世纪高职高专日语专业系列教材

编委会名单

主 任 张学库

执行主任 周英华

副 主 任 崔风岐 韩 勇 邵 红 王华祖

编 委(按姓氏笔画为序)

卢杭央 权伟华 江炳坤 杜民华 杨 起

李红侠 李 震 汪士忠 沈旭映 张学库

张胜芳 张超一 邵 红 金彩侠 周英华

赵 平 高淑芬 崔风岐 韩明姬 韩 勇

谢红辉 詹桂芬 樊文琼 薛朝晖

赤地智子(日)

顾问

宿久高（吉林大学）

马安东（浙江大学）

杜 勤（上海工商外国语学院）

主审

王伟军（教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会秘书长，青岛大学）

崔风岐（教育部高等学校高职高专其他语言类专业教学指导委员会委员，大连职业技术学院）

赵 平（淮海工学院）



改革开放以来,伴随着我国社会主义现代化建设快速前进的步伐,高职教育取得了迅速的发展。培养目标、课程体系、教学计划、教材建设不断完善,在不断摸索、不断总结经验的基础上,出版了一批别具高职特色的教材,为培养高技术、高技能的应用型人才做出了贡献。

编写什么样的教材,是由课程性质、培养目标和教学任务决定的。一套好的教材,应该具备以下要素:

(1) 要有明确的指导思想,为什么要编写教材,应该编写一套什么样的教材。明确的指导思想,首先是解决培养什么人的问题。就高职院校中的外语教育而言,我们的培养目标应该是培养具备语言对象国的基本知识和较强的语言运用能力的应用型外语人才。所以,教材的编写理所应当地要在这一思想的指导下进行。

(2) 要有一个基本的理念,前提就是应该如何理解一个教育层次、一个专业和一个学科,如何为这个学科定位,这个学科的任务是什么,一套什么样的教材才能完成学科定位所规定的任务。所以,正确地理解高职教育这个教育层次,正确地把握学科定位和由学科定位所规定的任务,从而编出与这个学科定位相适应的教材来。特点应该是突出能力培养,具有很强的实用性和可操作性。

(3) 要有一个核心范畴,解决人与世界的关系问题。从观察和认识的角度,要通过教材编写的实践和学生学习的实践,加深对所学内容的了解和对语言对象国的整体认识。

语言是物质的存在。任何一种语言形式,或抽象,或具体,表示的都是世间万物的外在概念。而这种外在概念的深层,即支撑语言这一外在形式存在的人类的生活状态、文化形态等,才是世界的真实存在和人类生活的实态。从这个意义上说,语言是社会文化和文明的传承载体,而教材则是传承和创造文明的文本载体。由此可见,一套好的外语教材,对于在学习外语的过程中了解所学语言对象国的文化,把学习外语和了解外国文化有机地结合在一起,在教授语言,提高学生的语言运用能力的同时,把外国文化融入教材、融入教学十分重要。通过语

言的学习,给学生一个关于所学语言对象国的整体印象和正确认识,形成正确的中国观和正确的外国观,进而培养学生完成职业任务的基本综合素质。

(4) 要有完整的逻辑体系,考虑接受主体的实际情况,科学地、循序渐进地阐述教材内容。完整的逻辑体系要求完整的、正确的话语系统和叙述方式。就外语教材而言,要由易到难,循序渐进,符合接受主体的认知过程。要反映出教材的科学性,语言的准确性和题材、体裁的多样性。要选材适当,内容丰富,结构严谨,编写系统,解释精到,并在内容的安排上充分考虑中国人学习日语的特点。课后练习部分紧紧围绕课文内容和出现的语法事项展开,对课文起到拓展和补充的作用。

(5) 要创新和与时俱进,坚持稳定性和前沿性的统一,权威性和独创性的统一。

上海交通大学出版社策划、出版的这套教材很好地具备了以上要素,以清新的面貌展现在读者面前。和普通高校日语专业的教材相比而言,在知识结构方面既有共同点,又有高职专业日语的独特性,是工作在教学第一线的老师们认真总结高职高专日语教学经验,借鉴国内外先进的教学和研究成果的结晶。这套教材,开了高职高专日语教材的先河,是对中国日语教育的一大贡献。

首先,教材语言规范。严格遵循语言认知的规律性,循序渐进;内容编排力求新颖活泼,贴近生活,贴近实际,图文并茂;语法说明简明扼要,解释准确,突出了应用性和实用性;以学生为本,科学构建练习体系,练习形式多样,与正文融为一体,互为补充。

其次,会话以会话文为主,并设定场景,寓教于乐,能取得事半功倍的效果。会话教材中还根据需要插入了“知识之窗”,充分反映出编者把教材视为日本文化载体的编写思想。

这套教材除基础日语、会话、听力、函电、泛读、写作外,还有《酒店日语》、《科技日语》等。每每读来,学到了很多知识。没有广博的专业知识,是不可能完成如此艰巨的任务的。各位编者是真正的专家!

我热切地期待以这一套教材出版为契机,从事高职高专教育的所有同仁,进一步开展教学研究和教材建设,不断提高教学质量和教学水平,为我国的高职教育做出更大的贡献。

宿久高

中国日语教学研究会名誉会长

吉林大学外国语学院院长

文学博士、博士生导师

2009年1月20日于吉林大学南校区樵夫斋

我国改革开放以来,社会经济发展取得了巨大成就,已步入了全面现代化建设时期。为了满足现代化建设对高技能人才的需要,我国在 20 世纪 80 年代开始大力发展职业教育。20 多年来,职业教育在规模上得到了空前发展,其中高等职业院校已大大超过了本科院校数,达到了 62%,在校学生数已达到 50% 以上,高等职业技术教育呈现出了占据高等教育半壁江山的可喜局面。伴随着高等职业技术教育的快速发展,高职日语教育事业也取得了长足的发展,设置日语专业的高等职业院校数达到了 360 多所,所设专业有商务日语、应用日语、旅游日语、服装日语等。招生数量逐年扩大,教育教学研究已全面展开,教学质量不断提高,呈现出了高职日语教育事业蓬勃发展的良好局面。

高等职业技术教育肩负着为现代化建设事业培养大批生产一线的、具有良好职业素养的高技能人才的历史重任。要完成这一历史重任,除了构建与人才培养目标相适应的课程体系外,同时,还要有与之相配套的文本载体——教材,才能保证目标的实现。高职日语教材区别于既有的本科日语教材:①既要体现以职业活动为导向,以语言交际能力为本位的先进职业教育理念,又要体现以学生为主体,以教师为主导的教学理念;②要考虑接受主体的认知过程,科学地、循序渐进地阐述教材内容;③要有完整的、正确的语言系统和叙述方式;④要做到灵活性和稳定性相统一,专业课内容,如旅游、服装等专业日语内容,要依据岗位工作任务变化适时调整。我们在编写过程中,力求体现上述要素,创造性地完成系列教材的编写任务。

本套教材是在百所国家示范建设高职院校的部分日语教师集体研讨、总结日语教学经验的基础上,结合高职院校日语专业人才培养定位、教学实际,参照国内外教材撰写经验编写而成的。在编写的过程中,首先对国内外类似教材出现的词汇、语法、句型、功能意念等必要事项进行全面的调查、统计、筛选和整理,研讨确定了总词汇量、语法、句型等事项,根据每册的编写任务、目标和要求,确定每册教材相关事项。因此,科学性较强。

本套教材选材广泛,注重新颖、生动,贴近生活,贴近实际,力求与日本经济社会、文化科技、生活习惯等相联系,与中国文化相联系,使学习者在学习日语语言知识的同时,还能够熟悉日语语言文化背景知识。教材内容编排坚持循序渐进,由易到难,由浅入深。内容设计与场景交融,例句与实际生活相关,有效地提高了文本的活力。同时,学中有练,练中有学,真正体现以学生为主体,教师为主导的教学理念。在尊重语法体系的基础上,根据学生的接受能力和实际需要设定语法项目和确定展开程度。语法和句型解说不求面面俱到,细致入微,以方便教师灵活设计或调整教学方案,也为教师课堂讲授提供了发挥的空间。练习紧紧围绕正文内容和语法项目展开,以求相得益彰。练习形式突出学生语言应用能力培养。总之,本套教材与既有的同类教材相比,力求结构严谨,编写系统,有所创新,形成自己的特色。

本套教材得到了原中国日语教学研究会会长、吉林大学外国语学院院长、博士生导师宿久高教授,浙江大学马安东教授,中国高职高专其他语言类专业教学指导委员会副主任委员、北京外国语大学张慧芬教授,中国高职高专其他语言类专业教学指导委员会委员、秘书长王伟军教授等的悉心指导,在此表示衷心的感谢。

本套教材是全国高职院校日语界同仁共同努力的结果,是集体智慧的结晶。在高职日语教育事业日益发展的今天,相信这套教材会在培养现代化建设事业的高技能、高素质日语人才中发挥应有的作用,为高职日语教育事业做出积极的贡献。

张学库

21 世纪高职高专日语专业系列教材编委会主任

2009 年 3 月

《日本商务礼仪》是21世纪高职高专日语专业系列教材之一。

日本是中国的友好邻邦,两国间的经贸往来和文化交流日益频繁。与日本人交流或在日资企业工作,应本着“入乡随俗”的原则,尊重日本人的礼仪习惯,这样才能更好地达到交流的效果,更好地融洽共事。掌握并运用好商务礼仪,不论对从事中日交流的人员,还是对即将走上工作岗位的日语专业毕业生来说,都是关系到能否胜任工作的大问题。

商务礼仪有三个作用。第一是处理人际关系的润滑油;第二关联到企业形象和业绩的提高;第三能培养个人的自身修养。商务礼仪是作为职场人士必须遵守的最基本常识,只有掌握并运用好它才能顺利开展,成为职场上的商务型人才。

全书由九章构成,每章自成单元。内容丰富,有仪表、敬语、社内外礼仪、拜访、接待、会议、公文及求职礼仪等内容。针对性、实用性强,内容由浅入深,设定各种场面,教会读者如何应对,如何用日语表述。本教材采用图文并茂的形式,易于理解,附录还配有中文译文,适合自学。同时,为方便教师更好地开展立体化教学,本教材另配有课件,配套资料请登录<http://www.jiaodapress.com.cn/>下载。

本教材旨在为学生和从事对日交往工作的人员提供必需礼仪知识,使日语学习者可以得心应手地应对工作。本教材适合高职高专日语专业高年级学生使用,适合第三或第四学期教学,也可作为从事对日交往人员的礼仪工作手册。

为保证教材的质量,在编写过程中多次请教日籍外教、博士森野昭,外教畠山悦子、秋山崇,他们提出了许多宝贵意见并校对了全文,在此一并表示谢意。

本书主编杨学江系无锡职业技术学院外语系副教授,负责全书的策划、统稿,并具体负责第二、三、四、六、九章的编写及翻译;副主编陈瑞娟系无锡科技职

业技术学院日语教研室主任,留日博士,负责第一、五、七、八章的编写及翻译;副主编盖虹系无锡职业技术学院副研究馆员,负责附录部分的编写、全书译文的校对和本书 PPT 课件的制作。

尽管编者倾心而作,但书中难免有不尽如人意之处,敬请各相关高职高专院校师生和读者在使用本教材的过程中给予指正,并将意见及时反馈给我们。

编者

2010 年 8 月

第一章 服装・身だしなみ	1
第一節 身だしなみの基本	1
第二節 男性の身だしなみ	2
第三節 女性の身だしなみ	4
第二章 コミュニケーションのマナー	9
第一節 言葉遣い	9
第二節 挨拶	15
第三節 電話のマナー	19
第三章 社内のマナーとルール	25
第一節 社内のマナー	25
第二節 社内のルール	27
第三節 職場での付き合い方	31
第四章 訪問先でのマナー	35
第一節 訪問のマナー	35
第二節 訪問前に気をつけたいこと	38
第三節 名刺交換	39
第四節 事前準備	41
第五章 接客のマナー	44
第一節 来客時の応対	44

第二節	案内・エレベーターで	45
第三節	応接室での応対	48
第四節	お茶のマナー	50
第五節	見送りのマナー	52
第六章	ビジネスレターのマナー	55
第一節	ビジネス文書作成	55
第二節	社内・社外文書の書式	56
第三節	ビジネスレター	60
第四節	社交・儀礼文書	64
第五節	ファックスのマナー	69
第六節	Eメールのマナー	72
第七章	会議・商談のマナー	75
第一節	社内一般の会議	75
第二節	会議の進行と注意点	78
第三節	ビジネス商談のマナー	79
第八章	接待のマナー	82
第一節	接待を成功させるための準備	82
第二節	席次のルール	85
第三節	接待時の酒の作法	86
第四節	食事のマナー	87
第五節	接待時の会話のマナー	90
第九章	就職活動に関するマナー	93
第一節	就職直前	93
第二節	会社との連絡マナー	96
第三節	面接時のマナー	98



第四節 採用試験面接の会話	103
附录	108
附录 1 面试审核内容及流程表	108
附录 2 履历表	110
附录 3 日本人的禁忌	113
附录 4 与日本人谈判的禁忌	115
附录 5 课文中译文	117

第一章 服装・身だしなみ

第一節 身だしなみの基本

ビジネスの場において、服装や髪型を整え、きちんとした言葉遣いや態度をすること、つまり「身だしなみ」を正すことは最低限のマナーです。また、身だしなみがきちんとしていると相手に好印象を与え、好感度アップにもつながります。

1. 第一印象を決定づける身だしなみの三つの要素

- 相手にどう見えるか

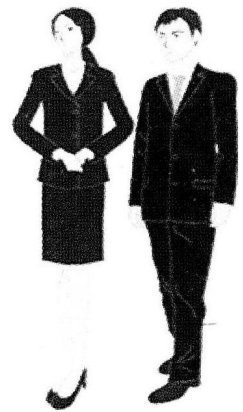
服装、態度、表情などいわゆる「見た目」によって相手が受ける印象は大いに変わります。

- 相手にどう聞こえるか

声や話し方なども相手が受ける印象に影響します。

- 相手にどう理解されるか

言葉遣いや話す内容も相手が印象を決定づける判断材料になります。



2. 身だしなみとおしゃれの違い

- 身だしなみは「相手の目」が基準

「相手に失礼に当たらないか」「相手にどう見られるか」など、相手の目を基準に考えるのが身だしなみです。自分本位のおしゃれとは根本的に違います。

- おしゃれは「自分の目」が基準

自分の好きな物や似合う物など、自分の目を基準に考えるのがおしゃれです。業種にもよりますが、行き過ぎたおしゃれは職場で浮くことになります。

3. 身だしなみの四つの心得

- 清潔感を第一に

不潔な身なりで相手に不快感を与えてしまうのは、マナーとして論外です。プレスされたスーツやシャツ、きちんとまとめられたヘアスタイルなど、清潔感を第一に考えましょう。

- 機能性を重視

服や靴はもちろん、ヘアスタイルも含めて、「仕事がしやすい」身だしなみを心がけましょう。

- 健康的アピールを

清潔感にもつながりますが、明るく健康的な身だしなみは、相手に好印象を与えます。特に営業職などいろいろな人と会う業種の人は、この要素を重視すると好感度が上がります。

- 品格を保ち控えめに

社内の雰囲気が自由な企業もあれば、保守的で堅い企業もあります。身だしなみも、その企業に合った品格が必要です。個人で判断できない場合、身だしなみは「控えめ」が無難です。

第二節 男性の身だしなみ

服装ひとつで、他人の印象を大きく左右します。できるビジネスマンと思われるためにも、各々のビジネスシーンに合ったスーツ選び、着こなし術を身につけましょう。

1. 男性のビジネスウエア

ビジネスウエアは重要なビジネスツールです。たかが服装と侮っては思わぬ失敗をすることになります。

★ ビジネスウエア選びのポイント

- 新入社員はシンプルなシングルスーツ

ジャケットにはシングルとダブルがありますが、新入社員は基本的にシングルタ



イブを選んだほうが無難です。体型にもよりますが、重厚な雰囲気のあるダブルのスーツは、人に指示を与える立場になってから着るようにしましょう。

- ビジネススーツの基本色はダークカラーの無地

光沢のある生地や明るすぎる色のスーツはビジネスの場に合いません。ダークカラーの無地のスーツを選ぶのが無難です。濃紺やチャコールグレーのスーツは何にでも合わせやすいので重宝します。

- 万能なネクタイ四つの柄

どのような場面でも使えるネクタイは、無地、ストライプ、水玉、ペイズリー柄です。この4タイプを揃えておけば、マナーに即した着こなしができます。

- 形状記憶仕様を上手に活用

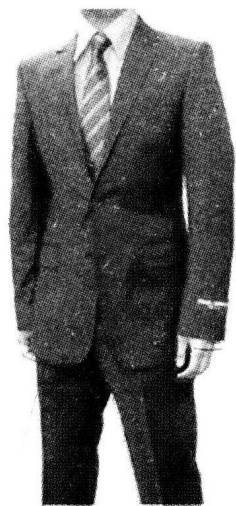
型くずれがしにくい形状記憶仕様のスーツやシャツは、ビジネスマンの強い味方です。白いシャツなど頻繁に着るものなどはいくつか揃えておくと便利です。

- これだけあれば自信が持てる

スー ツ: 3シーズン着られるものを2着し、他に、蒸し暑い夏場に備えて盛夏用のサマースーツを用意しておくで重宝します。入社後もリクルートスーツだけを着ていては、スーツも傷みますし、頼りなく見えます。

ワイシャツ: 汚れが目立たなくても毎日着替えるのが基本です。1週間洗濯をしなくても済むように6—7枚揃えておくと安心です。

靴 下: ワイシャツ同様、6—7足揃えておきましょう。急な接待などに備えて職場に新品の靴下を1足置いておくと役立ちます。



2. 男性の身だしなみチェックリスト

髪: 整髪料のにおいは強すぎないか

手入れが行き届いていて清潔か

髪の色は自然か

前髪が眉にかかっているか

顔: ひげはきれいに剃れているか