



# 职场日语 红宝书

(日) 岩泽绿 著  
(日) 海老原恭子

朱鹏霄 译  
张志刚  
(日) 横田弘子

外语教学与研究出版社





# 职场日语 红宝书

(日) 岩泽绿 著  
(日) 海老原恭子

朱鹏霄 译  
张志刚  
(日) 横田弘子



外语教学与研究出版社  
北京

京权图字：01-2009-4191

Copyright by ASK Publishing Co., Ltd. 2009  
Originally Published by ASK Co., Ltd., Tokyo Japan

### 图书在版编目(CIP)数据

职场日语红宝书 / (日) 岩泽绿, (日) 海老原恭子著; 朱鹏霄等译. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2009. 6

ISBN 978-7-5600-8692-7

I. 职… II. ①岩… ②海… ③朱… III. 日语—自学参考—资料 IV. H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 094570 号

universal tool · unique value · useful source · unanimous choice



悠游外语网  
www.2u4u.com.cn

外研社全新推出读者增值服务网站, 独家打造双语互动资源

欢迎你:

- 随时检测个人的外语水平和专项能力
- 在线阅读外语读物、学习外语网络课程
- 在线观看双语视频、名家课堂、外语系列讲座
- 下载外语经典图书、有声读物、学习软件、翻译软件
- 参与社区互动小组, 参加线上各种比赛和联谊活动
- 咨询在线专家, 解答外语学习中的疑难

此外,你还可以通过积累购书积分,兑换图书、电子书、培训课程和其他增值服务… …

**你有你“优”, 你的优势就是你的拥有。即刻登录, 抢先体验!**

出版人: 于春迟

责任编辑: 曹莹

封面设计: 覃一彪

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: 北京双青印刷厂

开本: 787×1092 1/16

印张: 10

版次: 2009 年 7 月第 1 版 2009 年 7 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5600-8692-7

定价: 26.00 元 (赠 CD 光盘一张)

\* \* \*

如有印刷、装订质量问题出版社负责调换

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: 186920001

# 日本企業で活躍しようと思っている皆さんへ

皆さんが、日本企業で実力を発揮し、仕事に取り組んでいこうとするときに、どうしてもぶつかってしまうのが日本人との習慣の違いという壁でしょう。「こんなに頑張っているのに、日本人の習慣やマナーがわからないことが障害となっている」と感じることはありませんか。もし、そう感じることもあるなら、是非このテキストを読んでください。

日本人の習慣やマナーを理解し、身に付ければ、仕事を円滑に進めることができるだけでなく、あなたへの信頼もきっと高めてくれるでしょう。また、一口に日本人と言ってもいろいろなタイプの人がありますので、基本的なマナーを身に付けることは、(小さな摩擦を防ぎ)職場の雰囲気をも明るくすることにもつながります。マナーはあなたを守る心強い道具です。このテキストを通して、日本企業で働くための基本的なマナーを身に付け、あなたが生き生きと仕事するために役立てていただければ幸いです。

岩泽绿 海老原恭子

## 致有志在日企大显身手的诸位

当大家想要在日企发挥实力、大显身手开展工作时，总会碰到与日本人的行为习惯不同这一障碍。在平时，你是否曾经感到“我这么努力工作，偏偏由于不了解日本人的习惯和礼仪而受到阻碍”。如果确有其感，那么请仔细阅读本书，它一定会对你产生很大的帮助。

如果理解并掌握了日本人的习惯和礼仪，不仅有助于你顺利地开展工作，还能够提高周围人对你的信任。另外，日本人中也有很多类型，掌握了这些基本的礼仪，也有助于（防止小的摩擦）构筑愉快的职场氛围。礼仪是守护你的一个强有力的手段。如果通过本书能使你掌握在日企工作的基本礼仪并有助于你的工作，我们将感到万分荣幸。

岩泽绿 海老原恭子

# もくじ

第1章 社会人としての基本	1
1 身だしなみ	2
2 あいさつ	10
3 言葉遣い	16
4 社内のルール	26
5 練習しましょう (CD)	30
第2章 電話のマナー	35
1 電話のかけ方	36
2 伝言の依頼	40
3 電話の受け方	44
4 伝言を受ける	48
5 さまざまな電話への応対	52
6 携帯電話のマナー	58
7 練習しましょう (CD)	62
第3章 来客	75
1 来客に應對する	76
2 会議室・応接室への案内	82
3 訪問客を待たせたら	86
4 お茶を出す	88
5 練習しましょう (CD)	92
第4章 他社訪問	97
1 アポイントを取る	98
2 会社を訪問する	102
3 名刺交換	106
4 打ち合わせで	110
5 練習しましょう (CD)	114
第5章 ビジネスの基本	119
1 指示を受ける	120
2 ビジネスの基本は“ホウ・レン・ソウ”	122
3 会議	128
4 おわびとお礼	132
5 練習しましょう (CD)	136
付録	145
1 メールのマナー	146
2 ファックスのマナー	148
3 さまざまな文書	150

# 目 录

第1章 作为职场人员的基础 .....	1
1 仪表 .....	3
2 寒暄 .....	11
3 措辞 .....	17
4 公司内部的原则 .....	27
5 练习(CD) .....	31
第2章 打电话的礼仪 .....	35
1 打电话的方法 .....	37
2 委托留言 .....	41
3 接电话的方法 .....	45
4 受理留言 .....	49
5 应对各种电话 .....	53
6 使用手机的礼仪 .....	59
7 练习(CD) .....	63
第3章 客人来访 .....	75
1 接待来访的客人 .....	77
2 陪同客人至会议室、会客室 .....	83
3 如果让客人等候的话 .....	87
4 上茶 .....	89
5 练习(CD) .....	93
第4章 拜访其他公司 .....	97
1 提前预约 .....	99
2 拜访公司 .....	103
3 交换名片 .....	107
4 商谈 .....	111
5 练习(CD) .....	115
第5章 商务活动的基础 .....	119
1 接受指示 .....	121
2 商务活动的基础是“ホウ・レン・ソウ” .....	123
3 会议 .....	129
4 道歉和致谢 .....	133
5 练习(CD) .....	137
附录 .....	145
1 邮件礼仪 .....	147
2 传真礼仪 .....	149
3 各种文书 .....	151

だい しょう  
第 1 章

しゃかいじん きほん  
社会人としての**基本**

---

社会人として**じかくも** 自觉を持とう

**作为职场人员的基础**

---

作为职场人员要具有**自觉性**



# 1 身だしなみ

第一印象はビジネスチャンスの扉を開く鍵です！第一印象で相手に信頼感を持ってもらうには、まず落ち着いたバランスのよい服装であること、そして清潔感があることが大切です。

## POINT

- 職場（職種）の雰囲気合った服装
- 落ち着いた印象を与える
- 清潔感がある ● 機能的である

### 1 | 基本の服装

社会人としての基本の服装はスーツです。色もデザインもあまり目立つものではなく（男性の場合、シングルが基本）、落ち着いた色で、機能的なものを選びましょう。また、自分の体にサイズが合っているかどうかも大切です。自分では人一倍おしゃれに気を使っているつもりなのに、初対面の人に違和感を与えたり、職場で浮いてしまってはよくありません。身だしなみのチェックポイントを確認していきましょう。

### 2 | 清潔を心がける

髪の毛やシャツの襟・袖口、靴下などの汚れ、スーツやネクタイのシミには注意しましょう。髪やつめの手入れ、男性はひげのそり残しなどないように。においの強いものを食べた後は、歯を磨いたり、口臭予防スプレーなどを使うといいです。毎日靴下を替えるのはもちろん、汗をかく時期には制汗スプレーなどを使いましょう（香水の場合、においが強すぎることもあるので注意！）。

### 3 | 服や靴の手入れ

職場によっては制服を貸与される場合もありますが、自分のスーツ同様、きちんと手入れをしましょう。ちょっとした汚れやシミも他人からは目立つものです。また、足元も要注意です。汚れやキズなどが無いよう靴の手入れも忘れずに。

# 1 仪表

第一印象是开启商机之门的关键！为在给人第一印象时取得对方的信任，选择稳重、搭配合理的着装，并保持整洁极为重要。



- 与职场氛围和职业种类相称的服装
- 给对方以稳重的印象
- 保持整洁
- 具有实用性

## 1 | 基本着装

作为职场人员的基本着装为套装。在选购的时候不要选择颜色、款式极为奇特的（男性服装以单排扣上衣为主），而应选择色调稳重、具有实用性的服装。另外，合不合身也很重要。自己想着要比别人更加时尚，但如果给初次见面的人一种不和谐的感觉或者在职场中给人一种轻佻的感觉就不好了。请确认一下仪表方面的注意要点。

## 2 | 注意整洁

注意一下头发是否整洁，衬衫的领口、袖口及袜子等处是否有污垢，西装、领带上是否有污渍。梳理好头发，修剪好指甲，男性还需要注意剃干净胡须。吃完带有强烈气味的东西后，最好刷牙或者使用防止口臭的口腔清新喷雾剂等。每天都要换袜子，出汗的时候，要使用防止汗臭的喷雾等（使用香水时，注意气味不要过浓！）。

## 3 | 服装和皮鞋的维护

有的公司会提供制服给职员使用，对于制服也应该像对待自己花钱买的衣服一样予以精心爱护。即使是很少的污垢或污渍，在别人看来都是很醒目的。另外，还要注意脚下。不要忘记保持皮鞋的清洁，不要有污垢或者划痕等。

#### 4 | 髪型・アクセサリー・靴下

服装に合わせて、落ち着いた印象を与えるような髪型やアクセサリーを選びましょう。大きすぎたり、ジャラジャラ音のするようなものは控えるべきです。靴下も、スーツの色に合わせて色や柄を選びましょう。

#### ●あか抜けない例

- 男性 ⇒ ダークスーツ+白い靴下  
 女性 ⇒ スカート+くるぶしまでの肌色のソックス  
 剥げていたり、派手すぎたりするネイルアート

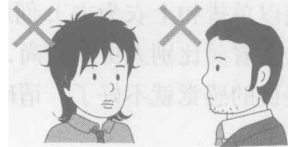


#### あなたの身だしなみをチェック

##### ●男性

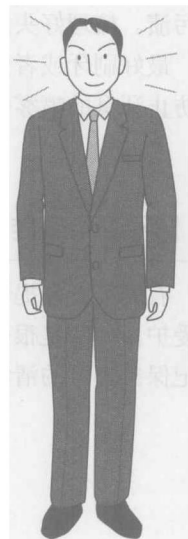
##### 顔

- フケやにおいはないか？  
朝、髪型を整えたか？
- ひげ・鼻毛は伸びていないか？  
めやニや耳あかはついていないか？
- メガネは派手すぎないか？
- (職種によって) ピアスはしていないか？  
茶髪ではないか？
- 口臭はないか？



##### ボディ

- スーツ・シャツ・ネクタイにシミがないか？  
ネクタイはゆがんでないか？
- ボタンは取れていないか？  
シャツやスーツの袖口や襟元が汚れていないか？
- ズボンにきちんと折り目がついているか？
- 汗臭くないか？ つめは汚れたり、伸びたりしていないか？



##### 足元

- 靴の手入れはしてあるか？
- スーツに合っているか？
- においはないか？

## 4 | 发型、饰品、袜子

请选择和自己的服装相配并能给人以稳重印象的发型和饰品。不要选择过大或者发出叮叮当当响声的饰物。袜子的颜色和花样也要根据西装的颜色来选择。

### ●不文雅的范例

男性 ⇒ 深色西装套装 + 白色袜子

女性 ⇒ 裙子 + 到脚踝的肉色袜子

脱落或过于花哨的美甲

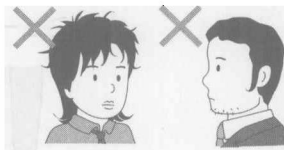


### 检查一下你的仪表

#### ●男性

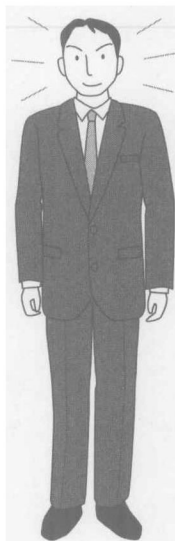
##### 脸部

- 是否有头垢和异味？  
早晨是否整理了发型？
- 胡子和鼻毛是否过长？  
是否有眼眵、耳垢？
- 眼镜是否过于花哨？
- (根据职业种类的不同) 是否带有耳钉？  
是否染了发？
- 有没有口臭？



##### 身体

- 西装、衬衫、领带上是否有污渍？  
领带是否戴正？
- 扣子是否有脱落？  
衬衫和西装的袖口和领口是否有污垢？
- 裤线是否笔直？
- 是否有汗臭？ 指甲是否有污垢、是否过长？



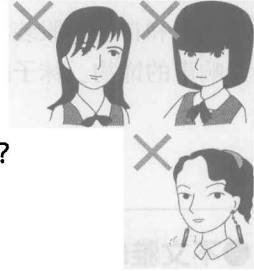
##### 脚部

- 是否护理了皮鞋？
- 皮鞋是否和西装配套？
- 是否有异味？

じよせい  
●女性

かお  
顔

- 前髪が顔にかかっていないか？  
髪型や色は派手すぎないか？
- 化粧崩れはしていないか？  
イヤリングやピアスが自立ちすぎないか？
- 口臭はないか？



みくそう  
服装

- 職場に合った服装か？  
胸元や背中が開きすぎではないか？  
色や柄が派手すぎないか？
- スカートは短すぎないか？  
ストッキングのたるみや破れはないか？
- ネールメイクがはげたり  
派手すぎたりしていないか？



あしもと  
足元

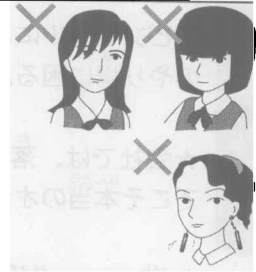
- 職場に合っている靴か？  
(日本のオフィスでは一般的に、ハイヒールや  
ミュールは派手すぎると見られがち)



## ●女性

### 脸部

- 刘海儿是否遮住了脸部?  
发型或头发的颜色是否过于花哨?
- 是否有脱妆的现象?  
耳环和耳钉是否过于醒目?
- 有没有口臭?



### 服装

- 服装是否和职场相符?  
胸口和背部是否过于暴露?  
颜色和花样是否过于花哨?
- 裙子是否过短?  
长筒袜是否松弛或有破损的地方?
- 美甲是否有脱落或过于花哨?



### 脚部

- 皮鞋是否和职场相符  
(在日本的办公场所, 高跟鞋和凉鞋一般会被认为过于花哨)



おしゃれなのはわかるけど……。

ピンヒールにミニスカート……。莫さん、おしゃれなのはわかるけど、目のやり場に困るよ。

★会社では、落ち着いた機能的な服装を心がけましょう。TPOをわきまえてこそ本当のオシャレといえるでしょう。

仕事もいい加減かも……。

周さん、またひげ剃ってない。髪もボサボサだし……。わあ、肩にいっぱいフケが付いている！ 不潔だなあ。一緒のチームだけど、できるだけ近づかないようにしよう……。

★身だしなみはビジネスの基本、周りの人に不快感を与えないように清潔を心がけましょう。また、身だしなみがきちんとできない人は、自己管理もできない人と見られてしまいます。

### 倒是知道你很时髦……

鞋尖很尖的高跟鞋配着超短裙儿……。小莫，我倒是知道你很时髦，但是你在的时候，我真是不知道往哪儿看好呀。

★在公司里应该注意穿着稳重且有益于职场工作的服装。只有真正地理解了TPO（Time Occasion Place）后，才能称之为真正的漂亮、有品位。

### 工作也可能敷衍了事……

小周又没刮胡子，头发也乱蓬蓬的……。哎呀，肩膀上还满是头皮屑！真脏呀。虽说我们在一个组，但我可真不想靠近他。

★仪表是商务活动的基础，应该注意保持整洁以免给周围人带来不快。另外，不能保持良好仪表的人，往往也会被认为是不能自我管理的人。



## 2 あいさつ

笑顔であいさつ——これが自然にきちんとできなければ、相手にいい印象を持ってもらうことはできません。自分から積極的にあいさつをしましょう。声が小さかったり、目を合わせなかったりすれば、相手に不信感を与えてしまいます。明るく、はきはきと、相手の目を見てあいさつをすることが大切です。



- 笑顔で
- 明るくはっきりと
- 相手の目を見て
- 自分からすすんで

### 1 | 笑顔と表情

穏やかなほほ笑みは相手に安心感を与えます。あいさつをするときには、まず相手の目を見てからお辞儀をしましょう。また相手と握手するときは目をそらさずに、笑顔で相手の手を、手のひら全体で軽く握りましょう。

### 2 | お辞儀

お辞儀は状況によって頭を下げる深さが違ってきます。浅く何度もお辞儀を繰り返したり、頭を下げたとき、手がまっすぐ背中と平行になっていたりしては変な印象を与えてしまいます。体の前で指をそろえ、背中は真っすぐにして腰を折るようにお辞儀しましょう。また、体を起こすスピードが速すぎないようにします。

### 3 | 自己紹介

職場での自己紹介は、第一印象を決定する大切な機会です。自分の経歴や仕事への意欲などを簡潔に述べ、名前と顔を覚えてもらえるようにしましょう。名前の漢字の意味を長々と説明したりするのは、好ましくありません。

### 4 | 入社・退社時のあいさつ

あいさつが、形だけのものにならないように気をつけましょう。毎日のあいさつも明るく笑顔ですることで、周囲の雰囲気ながごみ、親近感も生まれるでしょう。