



广东外语外贸大学国际服务外包人才培养系列教材

Shangwu Jiaoji Riyu

商务交际日语

总主编 顾也力

主 编 刘劲聪 宋伍强



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS





广东外语外贸大学国际服务外包人才

Shangwu Jiaoji Riyu

商务交际日语

总主编 顾也力

主 编 刘劲聪 宋伍强



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

商务交际日语 / 刘劲聪, 宋伍强主编. — 广州:
暨南大学出版社, 2013. 8

(广东外语外贸大学国际服务外包人才培养系列教材)
ISBN 978-7-5668-0530-0

I. ①商… II. ①刘…②宋… III. ①商务—日
语—口语 IV. ①H369.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第066046号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室(8620)85221601

营销部(8620)85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620)85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市科普电脑印务部

印 刷: 湛江日报社印刷厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 15

字 数: 266千

版 次: 2013年8月第1版

印 次: 2013年8月第1次

印 数: 1—2000册

定 价: 35.00元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

《商务交际日语》编委会

总主编：顾也力

主 编：刘劲聪 宋伍强

副主编：杨 晔 程 亮 姚 新

插 图：汤祖尔

审 校：丁国旗 陈多友

总序

自21世纪以来,我国承接美欧日等国家和地区的国际服务外包呈加速发展之势。2012年,我国承接国际服务外包执行金额为336.4亿美元,现已成为全球第二大服务外包承包国。伴随着服务外包产业的迅速发展,我国能熟练从事国际服务外包业务中高端人才的短缺问题日益突显出来。因此,尽快培养国际服务外包产业所需的中高端人才,已成为促进我国服务外包产业持续、快速和健康发展的当务之急。

广东外语外贸大学国际服务外包研究院和国际服务外包人才培训基地是全国普通高等院校中最早成立的有关国际服务外包研究和人才培训的专门机构。2009年10月以来,国际服务外包研究院承接国际服务外包的理论研究和政府咨询等课题40余项,发表论文200余篇。目前,广东外语外贸大学国际服务外包研究院已成为华南地区国际服务外包理论研究中心、政府决策咨询智库。四年来,广东外语外贸大学国际服务外包人才培训基地共培训软件架构师、软件测试工程师和网络工程师等IT类高校“双师型”教师150余人;培养和培训ITO、BPO、KPO等适用型大学毕业生2000余人;为IBM、西艾、从兴等服务外包企业定制培训服务外包商务英语和相关业务流程专业人才500余人;培训服务外包企业和政府中高层管理人员500余人。经过几年来对服务外包人才培养模式与实践的有益探索,广东外语外贸大学国际服务外包人才培训基地已成为广东省服务外包“双师型”教师资源库、大学毕业生适用型人才交付中心、企业和政府管理人员短期进修中心。

广东外语外贸大学作为广东省国际服务外包高端人才培训基地,为更好地发挥其在国际化人才培养上的优势,进一步提高国际服务外包人才培养的质量,特组织专家学者编写了本套教材。本套教材包括《服务外包企业战略管理》、《服务外包项目管理》、《服务外包客户关系管理》、《商务沟通英语》、《商务会谈技巧英语》、《商务谈判日语》、《商务交际日语》、《软件开发中级英语阅读与写作教程》和《软件测试中级英语阅读与写作教程》,共9本。

培训服务外包产业所需的中高端人才是一项系统工程,其中,编写出能够既反映服务外包发展理论,又符合服务外包发展实践的教材就尤其重要。

我们希望本套教材的出版能够为服务外包人才的培养尽一份力量；同时，我们也真诚地欢迎各位读者对本套教材的不足之处提出修改的意见和建议，以期进一步提高我们教材编写的质量。

广东外语外贸大学国际服务外包人才培养系列教材编委会

2013年5月

前言

随着全球经济一体化进程的不断发展,世界各国市场彼此开放,形成了相互联系、相互依赖的有机整体。语言是不同文化、不同国家之间沟通的重要纽带。在国际外包服务领域中,与外包服务的发包单位进行沟通常常需要使用各种语言,因此外包领域语言课程的学习显得十分重要。

近年来,随着中日经贸合作的不断加深,服务外包产业展现出广阔的发展前景,日益成为两国经贸合作的新亮点。培养从事日语外包服务的高等应用性专业人才是市场的需要,也是高等院校的任务。

本书受广东外语外贸大学国际服务外包研究院委托,由广东外语外贸大学东方语言文化学院日语系教师组成团队负责编写。团队成员具有丰富的在日留学或工作经验,目前从事经济学、经营管理、贸易实务、跨文化交际、翻译等课程的研究与教学工作。团队具有深厚的学术功底及丰富的实践经验,共同打造出商务日语类教材的精品。

为适应各阶层读者的需求,本书在文字上力求简练、通俗,并配以中日双语注释,便于读者结合工作实际进行学习。本书共分十三课,课文安排注重实用性与可操作性。每课的基本结构如下:首先对商务交际中的礼仪进行概括性的介绍;其次,以日语对话的形式对商务交际的场景进行再现;最后配以中文解释与练习。

另外,在本书的编写过程中,广外日语系2012级研究生高海洋、刘雪虹、谢雅婷三位同学参与了教材的部分翻译工作,2009级本科生丘俊龙、黄莉、刘玺、谢瑶琪四位同学参与了部分文字的录入工作。在此一并表示感谢。

编者

2012年11月

目 录

总 序	1
前 言	1
第一課 自己紹介	1
マナー編	1
社内で使うあいさつ	1
あいさつの使い分け	1
紹介する順番の原則	2
シチュエーション別紹介のマナー	3
会話編	5
会話Ⅰ	5
会話Ⅱ	6
会話問題の説明	7
コラム	8
日本アウトソーシング関連豆知識	9
注 釈	9
中文翻訳	12
第二課 名刺交換	16
マナー編	16
名刺交換のマナー	16
状況別 名刺交換のマナー	17
商談中の名刺の取り扱い	18
名刺交換での失礼な行為	18
会話編	19
会話Ⅰ	19

会話Ⅱ	20
会話問題の説明	22
コラム	22
日本アウトソーシング関連豆知識	23
注 釈	24
中文翻訳	27
第三課 電話を受ける	30
マナー編	30
電話の基本マナー	30
電話応対の基本フレーズ	31
電話応対をスムーズにこなすために	31
外線・内線の受け答え	32
会話編	33
会話Ⅰ	33
会話Ⅱ	34
会話Ⅲ	36
会話問題の説明	37
コラム	38
日本アウトソーシング関連豆知識	39
注 釈	40
中文翻訳	43
第四課 電話予約	46
マナー編	46
電話の取り次ぎ方	46
名指し人が不在のとき	47
聞かれた内容に応えられないときの言い方	48
会話編	49
会話Ⅰ	49
会話Ⅱ	51

会話Ⅲ	52
会話問題の説明	54
コラム	55
日本アウトソーシング関連豆知識	56
注 釈	57
中文翻訳	61
第五課 来客応対	64
マナー編	64
来客時の応対	64
スマートな案内のしかた	65
エレベーターでのマナー	65
応接室でのマナー	66
見送るときのマナー	67
会話編	69
会話Ⅰ	69
会話Ⅱ	70
会話Ⅲ	71
会話問題の説明	73
コラム	74
日本アウトソーシング関連豆知識	75
注 釈	76
中文翻訳	78
第六課 ビジネス訪問	82
マナー編	82
訪問	82
他社訪問の準備	82
受付での立ち居振る舞い	83
会話編	85
会話Ⅰ	85

会話Ⅱ	86
会話Ⅲ	88
会話問題の説明	89
コラム	90
日本アウトソーシング関連豆知識	91
注 釈	91
中文翻訳	94
第七課 命令を受ける	96
マナー編	96
正しい敬語の使い方	96
頻繁に使われる敬語	97
自称と他称の呼び分け方	97
会話でのスキルをアップさせる	98
会話編	99
会話Ⅰ	99
会話Ⅱ	101
会話Ⅲ	102
会話問題の説明	104
コラム	105
日本アウトソーシング関連豆知識	106
注 釈	107
中文翻訳	110
第八課 報告	113
マナー編	113
報告、連絡、相談を確実にする	113
「報告」のポイント	113
「連絡」のポイント	114
「相談」のポイント	114
報告の仕方	115

連絡のルール	116
相談のルール	116
会話編	117
会話Ⅰ	117
会話Ⅱ	119
会話Ⅲ	120
会話問題の説明	122
コラム	123
日本アウトソーシング関連豆知識	124
注 釈	125
中文翻訳	129
 第九課 付き合い	 133
マナー編	133
接待のマナー	133
接待の流れ	133
接待の終わり方	134
立食パーティ	134
パーティをよい出会いの場とするために	135
会話編	136
会話Ⅰ	136
会話Ⅱ	137
会話Ⅲ	139
会話問題の説明	140
コラム	141
日本アウトソーシング関連豆知識	142
注 釈	142
中文翻訳	147
 第十課 冠婚葬祭	 150
マナー編	150

披露宴の流れ	150
披露宴中	151
★ お見舞いの仕方	152
お見舞いのマナー	153
お見舞い品	153
会話編	154
会話Ⅰ	154
会話Ⅱ	155
会話問題の説明	156
コラム	157
日本アウトソーシング関連豆知識	158
注 釈	158
中文翻訳	163
第十一課 ビジネス文書の基本	167
印鑑とサイン	167
ビジネス文書の意義	168
ビジネス文書の種類	168
社外に出す文書の基本	169
末文例	170
社内文書の一例	170
ビジネス文書の取り扱い	171
慣用語句	173
注 釈	174
中文翻訳	180
第十二課 ビジネス文章の実践	183
社内文書の書き方	183
社外文書の書き方	184
案内・お礼・お詫び・依頼状の書き方	184
注 釈	194

第十三課 Eメールの書き方	198
Eメールの基本マナー	198
社外メールの書き方	199
読みやすいレイアウトとルール	202
返信の仕方	202
転送の仕方	203
添付の仕方	203
社内メールの書き方	204
書き方ひとつで社内コミュニケーションが改善	204
メールトラブルの解決法	206
FAX送受信の基本	207
注 釈	208
 練習模範解答	 213
 参考文献	 225
 编者简历	 227

第一課 自己紹介



マナー編

社内で使うあいさつ

出社したら	「おはようございます」
外出する場合	「行って参ります」
退社するときは	「お先に失礼します」
用事を頼まれた場合	「かしこまりました」
帰社した時には	「ただいま戻りました」
ものを頼む場合	「お手数ですが、よろしくお願いします」

あいさつの使い分け

紹介する・されるときのマナー

■お客様に上司を紹介

「ご紹介いたします。(こちらが) 私どもの部長の田中でございます。」

■上司にお客様を紹介

「(こちら様が) ○○社の部長の木村様でいらっしゃいます。」

■お客様に他社の人を紹介

「ご紹介いたします。こちらは〇〇会社事業部の部長の鈴木様でいらっしゃいます。」

■他社の人にお客様を紹介

「鈴木部長、こちらが私どもがいつも世話になっております、〇〇商事の部長の松村様でいらっしゃいます。」

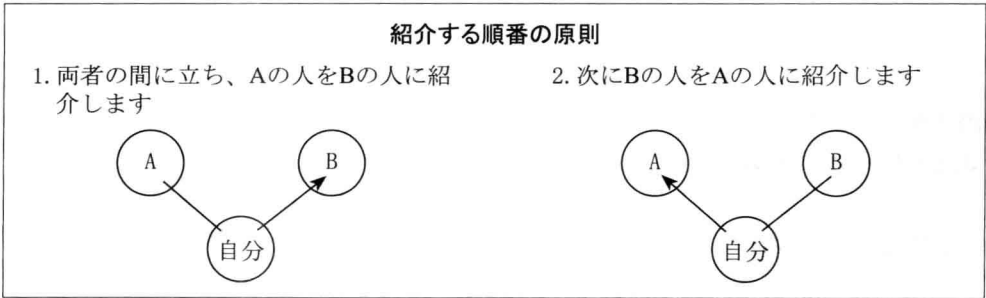
★紹介者の好感度をアップさせる紹介術

部下や新入社員などを紹介する場合、たんに部署や名前だけ紹介するのではなく、先方に好印象を与えるようなひと言を添えましょう。たとえば「ご紹介いたします。営業部の田中でございます。田中は入社2年目ながら営業成績も優秀で、若手の注目株です。」と言うことで、紹介者の印象も強くなります。紹介された人は、挨拶と名刺交換のあと、一步下がって一礼すれば、さらに好感度アップです。

紹介する順番の原則

紹介の順序はさまざまな状況で変わってきます。しかし多くの場合はパターンが決まっていますので、丸暗記してしまうくらいがよいでしょう。

	A先に紹介		B後に紹介
原則1	社内の人	————→	社外の人
原則2	役職が上	————→	役職が下
原則3	紹介を頼んだ人	————→	紹介される人
原則4	交際の深い人	————→	交際の浅い人
原則5	1人	————→	複数
原則6	身内・家族	————→	他人



シチュエーション別紹介のマナー

原則を理解したら、直面する可能性のある場面ごとに勉強をしてみましょう。いざという時にあわてないよう、すべてのパターンをシミュレーションしておくことが重要です。

状況1 取引先に上司や同僚を紹介する場合

前のページの「社内の人→社外の人」に従いましょう。

「ご紹介いたします。当社の営業部長の〇〇です。」

「いつもお世話になっている、A部長です。」

POINT1 上司であっても、社内の人なら呼び捨てで紹介。

POINT2 上司が複数の時は原則2に従い、役職が高い順に紹介。

状況2 取引先に他社の人を紹介する場合

他社の人を紹介依頼者なら原則3に従いましょう。交際の深い人と考えるなら、原則4を適用。

「A部長、こちらがプロジェクトリーダーの△△社の〇〇部長でいらっしゃいます。」

POINT1 紹介依頼者との関係を一言添え、引き合わせる。

POINT2 紹介依頼者が複数の場合は原則2と原則4に従う。

状況3 自社の仲介役に紹介を依頼する場合

自分が紹介される立場になった状況。先方が複数の時は、原則2に従い、紹介が先なほど役職が高いと判断します。

「はじめまして、〇〇部の〇〇と申します。」

POINT1 自社の仲介者が双方の紹介を終えたら名刺交換をする、

POINT2 紹介されたら改めて自己紹介をする。

状況4 他社の仲介役に紹介してもらう場合

取引先の人に紹介を依頼した場合は、原則3に従い、まず自分が紹介されます。

「ご紹介いただきました△△社の〇〇様には、いつもお世話になっております。」

POINT1 他社の仲介者が双方の紹介を終えたら名刺交換する。

POINT2 自分と仲介役との関係を簡単に述べ、あいさつする。