

高校日语专业 BFCO 基础实践教学实例研究

金莲花 著



世界图书出版公司

高校日语专业 BFCO 基础实践教学实例研究

金莲花 著

世界图书出版公司

广州·上海·西安·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

高校日语专业BPO基础实践教学实例研究 / 金莲花著

— 广州 : 世界图书出版广东有限公司, 2017.7

ISBN 978-7-5192-3467-6

I. ①高… II. ①金… III. ①日语—教学研究—高等学校 IV. ①H369.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第193124号

书 名	高校日语专业BPO基础实践教学实例研究 GAOXIAO RIYU ZHUANYE BPO JICHU SHIJIAN JIAOXUE SHILI YANJIU
主 编	金莲花
责任编辑	程 静 李嘉荟
装帧设计	佳禾书装
出版发行	世界图书出版广东有限公司
地 址	广州市新港西路大江冲25号
邮 编	510300
电 话	020-84451969 84459539
网 址	http://www.gdst.com.cn
邮 箱	pub@gdst.com.cn
经 销	新华书店
印 刷	虎彩印艺股份有限公司
开 本	880mm×1230mm 1/32
印 张	10.5
字 数	260千字
版 次	2017年9月第1版 2018年10月第2次印刷
国际书号	ISBN 978-7-5192-3467-6
定 价	25.00元

版权所有 侵权必究

(如有印装错误, 请与出版社联系)

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

目次

1 はじめに	1
--------	---

2 ビジネス文書の実例研究	3
---------------	---

2.1 社内文書のマナーと書き方	3
------------------	---

2.1.1 社内文書の種類	3
---------------	---

2.1.2 社内文書作成の主な注意点	4
--------------------	---

2.1.3 社内文書の基本スタイル	4
-------------------	---

2.2 社外文書のマナーと書き方	6
------------------	---

2.2.1 社外文書の基本スタイル	6
-------------------	---

2.2.2 チェックポイント	12
----------------	----

2.2.3 QUIZ 問題	13
---------------	----

2.3 ビジネス文書の実例研究	14
-----------------	----

2.3.1 社内文書の実例研究	14
-----------------	----

2.3.1.1 報告	14
------------	----

2.3.1.2 通知	15
------------	----

2.3.1.3 届出	16
------------	----

2.3.1.4 議事録	16
-------------	----

2.3.1.5 トレーニング実例研究（休暇届）	17
-------------------------	----

2.3.2 社外文書の実例研究	18
-----------------	----

2.3.2.1 挨拶	18
------------	----

2.3.2.2 承諾	20
------------	----

2.3.2.3 依頼	21
------------	----

2.3.2.4	お願い	22
2.3.2.5	請求	23
2.3.2.6	抗議	24
2.3.2.7	通知	26
2.3.2.8	照会	27
2.3.2.9	案内	28
2.3.2.10	トレーニング実例研究 (お詫び、注文)	29

3 Eメールの実例研究 34

3.1	Eメールのマナー	34
3.1.1	Eメールの特徴	34
3.1.2	Eメールの基本的な注意事項	35
3.1.3	Eメールの作例	37
3.2	Eメールの実例研究	40
3.2.1	挨拶	40
3.2.2	案内	48
3.2.3	依頼・照会	72
3.2.4	回答	100
3.2.5	通知・お知らせ	107
3.2.6	お断り	136
3.2.7	お詫び	138
3.2.8	催促・苦情・抗議	152
3.2.9	お礼・お祝い	159
3.2.10	報告	180

3.2.11 申込	191
3.2.12 ホテル用メール（確認事項など）	196
3.2.13 トレーニング実例研究（案内、依頼、照会、 通知、お詫び、お断り）	200

4 おわりに	211
--------	-----

5 付録	212
------	-----

5.1 付録1 敬語動詞の表	212
5.2 付録2 敬語表現のキーワード集	213
5.3 付録3 IT 専門用語（英語・中国語・意味添付）	217
5.4 付録4 外来語 IT 用語（英語・中国語添付）	280
5.5 付録5 コンピューター専門用語（英語・中国語添付）	305
5.6 付録6 対日仕様書用語（英語・中国語添付）	307
5.7 付録7 日本人の苗字（上位 500）	314

あとがき	324
------	-----

はじめに

今の社会は情報化時代であり、IT（情報技術）時代とも言える。ビジネス活動で、相手と良好な取引関係を構築し、維持していくためには、学校で学んだ基礎知識だけでは物足りない。この情報化時代ではより早く、よりの確に情報を伝達し、獲得することが重要な課題となっている。このような目標を実現するためには、なによりも、ビジネスコミュニケーションの基本手段であるビジネス文書のスキルが必要で、不可欠となる。

日本はマナーを重視する国で、規範性も強い。特にビジネス活動ではビジネスマナーに従って行動する。ビジネス文書の編纂能力はビジネススキルの基本であり、この能力を高めるとビジネスのスキルもアップされる。

特に大連市と日本は経済貿易交流が盛んに行われ、進出が許可された日系企業の数はいまだに4571社で、2014年の日本との貿易額は118億ドルであった。大連市では大連ソフトウェアパーク（DLSP）・大連アセンダス（騰飛）ITパーク・大連天地ソフトウェアパークを中核とした情報通信・ハイテク産業が飛躍的に発展し、日本や欧米IT関係の会社が数多く、特に日本向けのITO業務やBPO業務が多い。現在「フォーチュン」誌のグローバルトップ500企業の32社が大連に進出していて、IT人材や日本語人材の需要が多くなっている。同時に日本へ留学して帰ってきた「海帰派」も年々増加の傾向が見られ、ビジネススキルの向上を図る学生も多くいる。

このような背景の下で、本書は日本語ビジネス文書の研究を中心に、日本のビジネスマナーにおける関連研究を踏まえて、社内

文書と社外文書を比較しながら、日本のビジネス文書の特徴と種類、ビジネス文書の基本的なスタイルなどについて研究してみようと思う。本文の研究を通じて、微力ながらも日系企業に就職したがる学生たちに役に立てばと思う。また中日両国のビジネス交流にも貢献できればと願っている。

ビジネス文書の実例研究

2.1 社内文書のマナーと書き方

携帯電話やFAX、メールなどの普及により、手紙を書く機会が減っている今、「手紙は苦手」という人も少なくないようである。しかしビジネスのさまざまなシーンにおいて、文書作成と無縁ではいられない。ビジネス文書の場合、一般の手紙に比べて、一定のスタイルを踏まえさえすれば意外に簡単に作成できるもの。この機会に基本スタイルを覚え、重要ポイントをチェックして置こう。ビジネス文書は、社内向けの「社内文書」と、取引先や客先などに向けて送られる「社外文書」に大別することができる。今回は「社内文書」のマナーについて見ていくことにしよう。

2.1.1 社内文書の種類

社内文書は、次の4種類に分けることができる。

1. 部下が上司に提出するもの
..... 報告書・企画書・届出書・稟議書等
2. 上司が部下へ出すもの
..... 指示書・依頼書・通達書等
3. 部署間の連絡に関するもの
..... 回答書・照会書・通知書等
4. 記録・保存のためのもの
..... 議事録・集計データ等

2.1.2 社内文書作成の主な注意点:

1. 1文書につき、用件は1件のみ
2. 一般的にワープロソフトで作成し、横書きが基本
3. 尊敬語や謙譲語は用いず、平易な「です・ます」調でまとめる
4. 「結論優先」が原則
5. センテンスや段落は短く、簡潔な文章を心がける
6. 「かなり」「たぶん」といったあいまいな表現は使わない

社内文書では、時候の挨拶や末文の挨拶を省き、単刀直入に用件を伝えることが、業務を効率化する上で重要である。とは言え、例えば運動会や社員旅行といった年中行事のお知らせなどは、「春らしい陽気になりましたが、社員各位には益々業務に励んでおられることと思います」などの挨拶から書き始めることで、行事への参加意欲を高める効果もあるだろう。社内文書の種類や目的は多岐にわたっている。基本を守りつつ、ある程度は臨機応変にアレンジして書き分けることが、センスある文書作成のコツと言えるのである。

2.1.3 社内文書の基本スタイル

下記の基本スタイルは通常用いられる一般的な社内文書の形である。

① 文書番号

各部課で管理が必要な文書に記す。

② 発信日

元号もしくは西暦と、月日を記入する。作成日ではなく、発信日に統一する。

③ 宛名

部課名、役職名、氏名の順に書く。「営業部長殿」のように。役職名のみの場合もある部課宛の場合は「御中」を、複数を対象としている場合は「各位」をつける。

④ 発信者名

部課名、役職名、氏名を書き、場合によっては押印をする。「総務部長」「営業部課長」などのように、部課名、役職名のみで氏名を省略することもある。

⑤ 件名

「〇〇の件」「〇〇についての報告書」など、内容が一目でわかるタイトルをつける。

⑥ 主文

頭語や時候の挨拶などの前文は省略し、すぐに本文に入る。結びの挨拶や結語も省略し、最後は（別記がある場合は別記の後に）「以上」で締める。

⑦ 別記

重要事項は別記として箇条書きにし、「である」調で書く。

⑧ 添付書類

別添の書類や資料がある場合、その内容と枚数を記しておく。

⑨ 担当者と連絡先

問い合わせ・連絡などの便宜上、担当者の氏名と内線番号を記す。

① 第203号
② 平成18年7月7日

③ 営業部長 ○○○○様

④ 営業部第二課 ×××× 印

⑤ ○○研修会についての報告書

⑥ このたび○○についての研修会を受講いたしましたので、以下のようにご報告いたします。

⑦	記
1. 研修会名称	〇〇研修会
2. 主催	株式会社〇〇〇〇
3. 開催日時	平成18年6月26日(月) 午後2時より午後4時まで
4. 会場	〇〇ホテル××の間
5. 研修テーマ	〇〇〇〇について
6. 講師	〇〇大学△△△△教授
7. 所感	多くの企業が〇〇に関心を持っていることを確認。 すでに計画を進めている企業もある。売上促進のために 一考の価値あり。ただし、システムやノウハウなど検討 すべき課題も多いとみなされる。
⑧ (添付書類)	〇〇研修会資料 1部
	以上
	⑨ 担当者 ×× 内線〇〇〇〇

2.2 社外文書のマナーと書き方

取引先や客先など社外に向けて発信する社外文書には、大きく分けて取引文書（見積書・注文書・請求書・通知状・案内状・督促状・詫び状など）と、儀礼文書/社交文書（挨拶状・礼状・見舞い状・招待状・異動通知状・案内状・お悔やみ状・社葬の通知・会葬のお礼など）がある。社外文書の場合、いったん送付されれば会社全体の意思として受け取られてしまうため、一個人の単純なミスが会社の信用を落とす材料にもなりかねない。文書作成においては、常に会社の代表としての意識を持ち、社内文書以上に相手に対して失礼のないように注意する必要があると言える。

2.2.1 社外文書の基本スタイル

社外文書の中でも、取引文書は一般的にワープロソフトで作成

し、横書きが基本である。社交文書の場合は、一部縦書きのほうがいいものもある(祝賀状、お悔やみ上、社葬の通知、会葬のお礼等)。社外に向けて発信するものですから、前文と末文の挨拶を省かず、敬語を正しく使って礼を尽くして書かなければならない。前文と末文の挨拶では慣用的表現を用いるが、文書の内容に応じて慣用的な表現を使い分け、慣用語句を組み合わせれば、どんな社外文書でも自由自在に作成することができるはずである。

① 文書番号

各部課で管理が必要な文書に記す。

② 発信日

元号もしくは西暦と、月日を記入する。作成日ではなく、発信日に統一する。

③ 宛名

会社名、部課名、役職名、氏名、敬称「様」の順に書く。社名や部課名のみ場合は「御中」、複数を対象とする場合は「各位」をつける。

- ・官公庁・会社等の団体宛には「御中」
株式会社サンシャイン御中
- ・役職名と個人名を書く場合には「殿」
橋本製造営業部長殿 / 関東銀行横浜支店長殿
- ・役職名宛には「殿」
工場長殿 / 人事部長殿
- ・個人宛には「様」「殿」「先生」等
田中勝様 / 井上修二殿 / 岡山道男先生
(先生様と二重の敬称はつけない)
- ・多数に同一文で呼びかける場合は「各位」
会員各位 / 顧問各位 / 販売店各位
- ・団体の会員に当てる場合は「ご一同様」
創価会ご一同様 / 三和グループご一同様

④ 発信者名

会社名、部課名、役職名、氏名を書き、場合によっては押印をする。必要に応じて、住所、電話・FAX 番号を明記する。

⑤ 件名

「〇〇〇の件」「〇〇〇について」「〇〇〇のお知らせ」など、内容が一目でわかるタイトルをつける。

⑥ 前文

⑥-1 頭語と結語は呼応させる

	頭語	結語
一般的な文書	拝啓 (はいけい)	敬具 (けいぐ)
儀礼的な文書 (丁寧な場合)	謹啓 (きんけい)	敬白 (けいはく)
前文省略の場合 (急ぐ場合)	前略 (ぜんりやく)	早々 (そうそう) 以上 (いじょう)
返信の文書	拝復 (はいふく)	敬具 (けいぐ)

⑥-2 時候の挨拶 (12ヶ月の時候の挨拶例)

1月	厳寒の候、酷寒の候、 初春の候	7月	盛夏の候、炎暑の候
2月	余寒の候、春寒の候、 梅香の候	8月	残暑の候、晩夏の候
3月	早春の候、春暖の候	9月	初秋の候、新秋の候、 新涼の候
4月	陽春の候、桜花の候	10月	秋冷の候、仲秋の候、 菊花の候
5月	新緑の候、若葉の候、 薫風の候	11月	晩秋の候、立冬の候、 向寒の候
6月	初夏の候、梅雨の候	12月	師走の候、寒冷の候

「時下」を使うと、どんな季節にも対応できるので便利。

⑥-3 安否の挨拶 (繁栄を祝う言葉) (相手が会社の場合と、個人の場合とは異なる) 貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

貴社 御社 貴店 〇様 ご一同様 貴殿	には におかれましては	ますます いよいよ いっそう	ご清栄/ ご盛栄/ ご繁栄/ ご発展/ ご清祥/ ご隆盛 ご健勝/ ご壮健/ ご清祥	のことと のよしの段	お喜び申し上げます。(慶 び) 何よりと存じます。 拝察致します。
------------------------------------	----------------	----------------------	--	---------------	--

〔会社の場合〕

<貴社/御社/貴会/貴組合>におかれましては、<ますます/いよいよ><ご繁栄/ご清栄/ご清祥/ご発展/ご隆盛>のこととお喜び申し上げます。

〔個人の場合〕

<〇〇様/皆様/貴殿>におかれましては、<ますます/いよいよ><ご清栄/ご清祥/ご健勝>のこととお慶び申し上げます。

⑥-4 日ごろの挨拶（厚誼や愛顧への感謝の言葉）

よく使われる慣用表現として、「日頃は格別のお引き立てにあずかり、厚くお礼申し上げます」「平素は格別のご愛顧を賜り、深く感謝申し上げます」「いつも一方（ひとかた）ならぬご支援を賜り、誠にありがとうございます」などがある。お詫びの場合は「この度はなにかとお世話をおかけ致し、申し訳ございません」を使う。

平素は 日頃は いつも 毎度 この度は 先日は	格別の なにかと 一方ならぬ	お引き立て ご厚情 ご愛顧 ご高配	を頂き を賜り に預かり をくださ いまして	お礼申し上げます。 厚く御礼申し上げます。 ありがとうございます。 誠にありがとうございます。 深く感謝申し上げます。
--	----------------------	----------------------------	------------------------------------	---

⑦ 主文

「さて」「ところで」「この度は」「さっそくながら」「実は」などの起こし言葉（接続詞）を用いて本題に入る。内容が変わる時には、「つきましては」に続いて、何をしたいか、何をしてほしいかという結論を相手に伝える。「なお」でさらに用件を付け加える。

⑧ 末文

「なにとぞ宜しくご指導賜りますようお願い申し上げます。まずはお知らせ申し上げます。」

⑧-1 終わりの挨拶

配慮を乞うとき：「今後ともよろしくご指導くださいますよう、お願いいたします。」「今後とも一層のお引き立てのほどお願い申し上げます。」

繁栄・健康を祈るとき：「末筆ながら、貴社のご隆盛をお祈り申し上げます。」「時節柄、ご自愛のほどお祈りいたします。」「今後益々のご健康（ご健勝）とご多幸をお祈り申し上げます。」

返事を求めるとき：「折り返しご一報賜りたく、お願い申し上げます。」「恐れ入りますが、至急ご返事下さいますようお願いいたします。」

何卒 どうぞ 今後とも	宜しく 一層の 変わらぬ	ご指導 ご愛顧 お引き 立て	賜りますよう くださいます よう 頂きますよう のほど	お願い申し上げ ます。 宜しくお願い申し 上げます。 お願い申し上げる 次第です。
-------------------	--------------------	-------------------------	---	--

まずは 取り急ぎ とりあえず	書面にて 書中を持って 略儀ながら書 中を持って	ご案内 / ご通知 / お知らせ ご報告 / ご連絡 / ご紹介 ご照会 / ご返事 / お礼 / お詫び	申し上げます。 まで。
----------------------	-----------------------------------	--	----------------

⑧-2 結語

	頭語	結語
一般的な文書	拝啓 (はいけい)	敬具 (けいぐ)
儀礼的な文書 (丁寧な場合)	謹啓 (きんけい)	敬白 (けいはく)
前文省略の場合 (急ぐ場合)	前略 (ぜんりゃく)	早々 (そうそう) 以上 (いじょう)
返信の文書	拝復 (はいふく)	敬具 (けいぐ)

⑨ 別記

品名、金額、数量や、日時と場所などの重要事項は、目立たせるために本文から切り離して別記形式で箇条書きにする。

⑩ 添付書類

別添の書類や資料の有無・枚数を記入する。

⑪ 担当者と連絡先

問い合わせ・連絡などの便宜上、担当者の部課名、氏名、連絡先を記す。ただし発信者と担当者が同じ場合は不要。

	① 営業第125号 ② 平成18年9月1日
③ ×××商事株式会社 営業部長 ○○○○様	④ 東京都大田区○○1-1-1 株式会社△△産業 営業部部长○○○○ 印
⑤ 新製品発表会のお知らせ	
⑥-1 ⑥-2 ⑥-3	
拝啓 初秋の候、貴社ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。	
⑥-4 平素は格別のご厚誼にあずかり、厚く御礼申し上げます。	
⑦ 主文	さて、このたび弊社では、新製品×××××を開発し、いよいよ発売の運びとなりました。
	つきましては、新製品発表会の日程は下記のとおりですので、お繰り合わせのうえ、ぜひご出席くださいますようお願い申し上げます。
	なお、ご出欠につきましては、同封の返信ハガキにて15日までにご返事くださるようお願い致します。