

しごととの

JAPANESE FOR BUSINESS

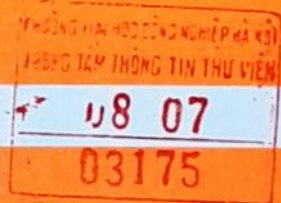
日本語

ビジネス  
マナー編

しごとの  
JAPANESE FOR BUSINESS  
日本語

ビジネス  
マナー編

釜淵優子



# はじめに

Preface

序言

皆さんは、日本や日系企業で仕事をしている中で、不思議に感じたり、疑問に思うことはありませんか？ もしくは、今から、日本や日系企業で働くので不安がいっぱい！ という人もいるでしょう。本書は、そんな皆さんのために、日本の一般的なマナーや日本人が習慣的に行っているビジネスマナーを紹介しているテキストです。

本書では、日本語があまり得意でない学習者でも、日本式ビジネスマナーの知識が楽しく身に付けられるよう、多くのイラストや英語・中国語の翻訳とともに紹介しています。

Unit 1～10では、日本や日本人と働く上での一般常識を、Unit 11～20では、日本で重視されるビジネスマナーを主に学習します。

本書は、日本式ビジネスマナーを皆さんに押し付けるものではありません。皆さんが日本のマナーを知らないことで、誰にも聞けずに緊張したり、知らないうちに損をしたり、日本人からの印象が悪くなったり、そんなことが起こらないよう、本書の内容を知識として知っておいていただきたいのです。その上で、皆さんそれぞれが選んだスタイルで、日本や日系企業で楽しく働いていただければ幸いです。

最後に、本書の執筆に当たり多大なご協力を頂いた奥村真希さん、内容について貴重なアドバイスを頂いた王 志強さんに、心からお礼申し上げます。

Do you ever notice anything odd or wonder what's going on at the Japanese- or Japanese-affiliated company where you work? Or perhaps you will be working in Japan or at a Japanese affiliate in the near future and are filled with anxiety. If so, this text is for you. It explains Japanese social protocol and business etiquette customarily practiced by Japanese.

This book will make the acquisition of knowledge about Japanese business etiquette enjoyable even if you don't know much Japanese. The text contains many illustrations and has been translated into English and Chinese.

In Units 1-10, you will study conventional social protocol; in Units 11-20, you will mainly learn business etiquette that is considered indispensable in Japan.

It is not my intention to force you to adopt Japanese business etiquette with this book. Instead, I provide you with the knowledge that will enable you to do well even if you feel tense because there is no one for you to ask about protocol with which you are unfamiliar. My book will prevent you from being at a disadvantage or from being thought of badly by Japanese. I hope you will be able to maximize the information in this text to help you enjoy working at Japanese- and Japanese-affiliated companies while keeping your own style.

Lastly, I would like to thank Okumura Maki, who helped me greatly in writing this book. I would also like to express my sincere appreciation to Eric Wang for invaluable advice on the content.

大家在日本或在日本企业工作，对什么事情感到不可思议，对什么事情还有疑问呢？也许一些外国友人今后继续在日本和日本企业工作缺乏信心，内心深处还有种种不安。为了给大家提供力所能及的帮助，我们特意编写了本书。书的结构采用教科书形式，重点向大家介绍了日本社会最基本的礼节、习惯以及日本人极力讴歌的社会规范。

为了便于尚未完全掌握日语的读者学习有关日本企业行业行规的各种知识，本书特采用图文并茂的形式进行编排 除配有直观的插图，还提供英语、汉语参考译文。

Unit 1～10介绍有关日本社会及日本人工作方面的一般常识。Unit 11～20重点介绍日本企业特有的行业规范。

编写本书的意图并非要强制读者接受日本人的工作观念。我们的目的很明确，即全力向读者介绍有关日本企业行业行规的基本知识，使读者能够在工作实践中解决一些实际问题。如果不了解这些行业行规，工作中遇到困难往往不知如何应对，一味紧张，莽撞行事，还会在日本同事中造成不好影响。为此我们衷心希望读者通过阅读本书，为自己也为他人创造一个良好的工作环境，从而健康愉快地在日本和日本企业勤勉工作。

本书在编写过程中得到了奥村真希女士的鼓励和帮助，在内容编排上采纳了王志强先生所提供的宝贵建议，在此一并表示诚挚的谢忱。

2008年10月1日

釜渊優子

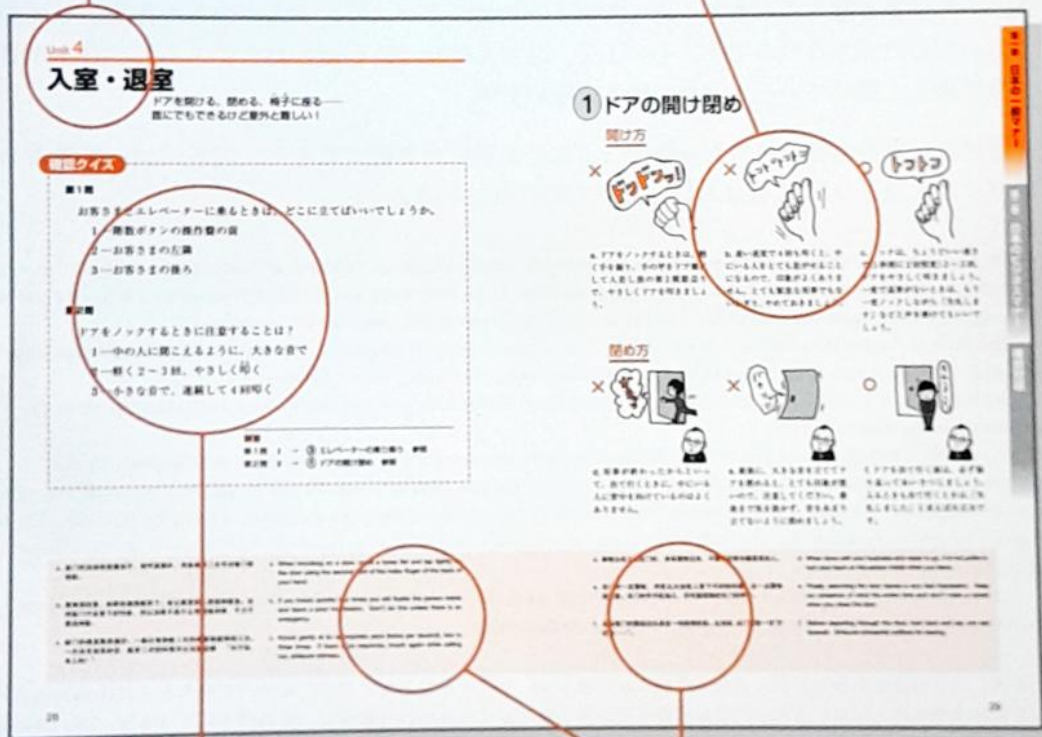
# 本書の使い方

## ① Unit

Unitごとに学習していきます。全部で20Unitありますが、モジュール形式なので勉強したいUnitから始められます。

## ④ イラスト

イラストの下には、それに関する説明文があります。



## ② 確認クイズ

各Unitの内容に関するクイズが2題、出されます。解説はそれぞれの章を参考にしてください。

## ③ 翻訳

各ページの下部分に、英語・中国語の翻訳があります。本文内の説明文などを翻訳しています。

### ⑤ ストーリーマンガ

ストーリーのある漫画仕立てで、マナーを紹介しています。

### ⑥ ポイント

ストーリーマンガの中に出てきたマナーのポイントや注意点を、解説しています。

### ③ エレベーターの乗り降り

～エレベーターではどうしたらいい?～



#### ポイント

- ⑧ 日本では、エレベーターや乗車などに、乗人だ順に乗るのがマナーです。空いている人を優先するようにしましょう。
- ⑨ 階数表示の操作ボタンの前によって、上司やお客さまに「何階ですか?」と聞き、階数ボタンを押してあげると良いです。
- ⑩ 降りるときも、同じ階で降りる人がいるときは、その後から降りるように、いないときは、「すみません」とひとひと言声をかけて、なるべく人を押しつけないように降りましょう。
- ⑪ 日本人は、体がぶつかったりすることがあまり好きではありません。エレベーターのような狭い空間では、お互いに声をかけたらずり合ったりしながら、スムーズに乗る降りることを心がけてください。

#### 電車の中での乗り方

日本では、電車やバスに乗る機会がとても多いと思います。そのとき、あなたはどんなふうに乗っていますか? 車内での乗り方についても自立つので、注意が必要ですよ。女性は、扉を開いて乗っていいですか? たとえスカートをはいていなくても、日本では扉を開いて乗らないようにしましょう。向かい側に乗っている人が不快に感じます。男性も、扉を大きく開いて乗る人が不快に感じます。扉を開いて乗る人も、向かい側に乗っている人が不快に感じます。いつも、周りの人のことを少しだけ考えて行動してみてください。



- ⑧ 日本では、エレベーターや乗車などに、乗人だ順に乗るのがマナーです。空いている人を優先するようにしましょう。
- ⑨ 階数表示の操作ボタンの前によって、上司やお客さまに「何階ですか?」と聞き、階数ボタンを押してあげると良いです。
- ⑩ 降りるときも、同じ階で降りる人がいるときは、その後から降りるように、いないときは、「すみません」とひとひと言声をかけて、なるべく人を押しつけないように降りましょう。
- ⑪ 日本人は、体がぶつかったりすることがあまり好きではありません。エレベーターのような狭い空間では、お互いに声をかけたらずり合ったりしながら、スムーズに乗る降りることを心がけてください。

### ⑦ コラム

日本のマナーについての豆知識です。

# 目次

はじめに	3
本書の使い方	4
目次	6

## 第1章

## 日本の一般マナー ..... 9

Unit 1	あいさつの基本	10
Unit 2	身だしなみ (1)	16
Unit 3	身だしなみ (2)	22
Unit 4	入室・退室	28
Unit 5	話し方	34
Unit 6	敬語の使い方	40
Unit 7	整理整頓	46
Unit 8	携帯電話のマナー	52
Unit 9	社会人として、してはいけないこと	58
Unit 10	社会人らしい行動と言葉遣い	64

## 第2章

# 日本のビジネスマナー ..... 71

Unit 11	名刺	72
Unit 12	接客・訪問	78
Unit 13	接待・会食	84
Unit 14	席次	90
Unit 15	電話応対	96
Unit 16	ビジネスEメール	102
Unit 17	指示を受ける	108
Unit 18	報告・連絡・相談	114
Unit 19	社内でのコミュニケーション	120
Unit 20	日本人の仕事観	126

ビジネスマナー〇×確認問題 100	132
-------------------	-----

解答

NO.	正解	NO.	正解
1	— ×	51	— ×
2	— ×	52	— ○
3	— ○	53	— ×
4	— ×	54	— ○
5	— ×	55	— ×
6	— ○	56	— ×
7	— ○	57	— ×
8	— ×	58	— ×
9	— ×	59	— ○
10	— ○	60	— ○
11	— ×	61	— ○
12	— ×	62	— ×
13	— ×	63	— ○
14	— ×	64	— ×
15	— ○	65	— ×
16	— ○	66	— ○
17	— ○	67	— ×
18	— ×	68	— ×
19	— ○	69	— ○
20	— ×	70	— ○
21	— ○	71	— ○
22	— ×	72	— ×
23	— ×	73	— ×
24	— ○	74	— ×
25	— ×	75	— ○
26	— ×	76	— ○
27	— ×	77	— ×
28	— ×	78	— ○
29	— ×	79	— ○
30	— ○	80	— ×
31	— ×	81	— ×
32	— ×	82	— ○
33	— ×	83	— ○
34	— ×	84	— ○
35	— ×	85	— ○
36	— ×	86	— ○
37	— ○	87	— ×
38	— ○	88	— ×
39	— ○	89	— ○
40	— ×	90	— ○
41	— ○	91	— ○
42	— ×	92	— ○
43	— ○	93	— ×
44	— ○	94	— ○
45	— ○	95	— ○
46	— ×	96	— ○
47	— ×	97	— ×
48	— ×	98	— ×
49	— ×	99	— ×
50	— ×	100	— ○

著者紹介

釜淵優子 かまぶちゆうこ

関西学院大学大学院言語コミュニケーション文化研究科博士課程前期課程修了。元関西学院大学日本語教育センター「ビジネス日本語」担当講師。著書に「しごとの日本語 ビジネスマナー編」(アルク)、「マンガでわかる実用敬語初級編」(アルク)、「日本語会話力トレーニングブック」(アルク・共著)など。

地球人ネットワークを創る



アルクのシンボル  
「地球人マーク」です。

しごとの日本語 ビジネスマナー編

発行日——— 2008年10月1日 (初版)  
2021年5月26日 (第13刷)

著者——— 釜淵優子

編集——— 株式会社アルク日本語編集部  
編集協力——— 石 暁宇  
英語翻訳——— Jenine Heaton, Carolyn J. Heaton  
中国語翻訳——— 吉田 方  
表紙デザイン——— 中村 力  
本文デザイン——— 田松光子  
イラスト——— 秋本麻衣  
DTP ——— 株式会社創樹  
印刷・製本——— 図書印刷株式会社

発行者——— 天野智之  
発行所——— 株式会社アルク  
〒102-0073 東京都千代田区九段北 4-2-6 市ヶ谷ビル  
Website : <https://www.alc.co.jp/>

落丁本、乱丁本は弊社にてお取り替えいたしております。  
Web お問い合わせフォームにてご連絡ください。  
<https://www.alc.co.jp/inquiry/>



本書の全部または一部の無断転載を禁じます。  
著作権法上で認められた場合を除いて、本書からのコピーを禁じます。  
定価はカバーに表示してあります。

ご購入いただいた書籍の最新サポート情報は、以下の「製品サポート」ページで提供いたします。  
製品サポート : <https://www.alc.co.jp/usersupport/>

©2008 釜淵優子 / ALC PRESS INC.  
Printed in Japan.  
PC : 7008141  
ISBN : 978-4-7574-1467-9