

第一章 ビジネスマナーとは

はじめに

第一章 第一節 マナー

中日两国素有“礼仪之邦”之称，所谓礼仪是指人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。无论是在日常生活中还是商务活动中，为了建立良好的人际关系，必须要有良好的礼仪。

本节中需掌握的重点：

1. 礼仪的定义
2. 礼仪的本质

1. マナーの定義

マナーとは、年齢、社会的地位などの上下の関係を規定した礼儀作法を基本に、周囲の人々に対する思いやりの気持ちや言葉遣いを表現するためのものです。マナーの基本概念は、「自分を取り巻く人々に不快感を持たせない」で、人と人との交流がスムーズに行われるよう、相手を理解・尊重し、敬意をもってその人の期待に応え、信頼されるよい人間関係を作り、その維持に努めることです。相手が何を思い、

なに きたい お はか あいて こう
何を期待しているかを推し測るには、相手の行
どう ちゅうもく ひと しんり し いけん しみ
動に注目してその人の心理を知り、意見に耳を
かたむ しんけん おうたい ひつよう
傾け、真剣に対応する必要があります。

ひとくち
一口に「マナー」といっても、その「相手を
おも きも ひょうげん
思いやる気持ち」を表現するには、しきたりや
ルールがあります。それはせんじん なが じかん
先人が長い時間をか
け、そのとち くらしの ちえ けいけん ちくせき
土地の暮らしの知恵や経験を蓄積して
つく あ
作り上げてきたものです。そのしきたりやルー
ルにしたが じんげんかんけい じゅんかつ
うことで、人間関係をより潤滑にするのです。

ひと ひと こうりゅう さい あいて きたい こうどう
人は人と交流する際、相手にどのようなことを期待し、どんな行動
よろこ かん ふ ゆかい おも ひと ひと う
に喜びを感じ、あるいは不愉快に思うのでしょうか。人が人から受け
よろこ かな ゆかい ふ ゆかい かんじょう よう どうざい と
る喜びや悲しみ、愉快・不愉快などの感情は、「洋の東西を問わず、
き ほんてき おな かんが
基本的に同じである」と考えていいでしょう。



2. マナーの要素とその本質

マナーとは、たん なる さほう ひょうめんてき
単なる「作法」とか「しぐさ」などの表面的なものだ
けではありません。ひと ひと こうりゅう とき あいて いんしょう あた あい
人と人が交流する時、相手により印象を与え、相
て くつろ そうご しんらい じんげんかんけい つく こと えん
手を寛がせ、相互に信頼できる人間関係を作ることであらゆる事が円
かつ はこ えんまん じんげんかんけい い じ ちしき かんが かつ
滑に運ぶのです。その円満な人間関係を維持するための知識や考え
もちろん ひと いんしょう あた うえ じゅうよう やくわり は ことば ひょうじょう こえ
方は勿論、人に印象を与える上で重要な役割を果たす言葉、表情、声
の調子などもまた、マナーを形成する要素になります。

「マナーの本質とは何か」と問われた時、しばしば引用されるのが、
ひがし ろんご にし せいしょ ことば
「東の論語、西の聖書」という言葉です。

ひがし ろんご こうし で し しこう ひとこと しょうがい しんじょう
「東の論語」とは、孔子が弟子の子貢から「一言で生涯の信条とす

るに足る言葉を挙げてください」と請われて、「それ恕か、己の欲せざるところは、人に施すなかれ」と答えたことを指しています。ここで言う「恕」は、思いやりという意味のようです。つまり、自分の望まないことを人に強いるな、と教えたわけです。

「西の聖書」とは、イエス・キリストが山の上で弟子たちに説いたことを、弟子の一人、マタイが書き残したもので、「山上の垂訓」と呼ばれています。内容は「あなたが人々からしてほしいと望むことを、人々にもその通りにしなさい」というもので、黄金律と呼ばれ、有名になっています。

この二つの言葉は、表現は異なるものの、その意味するところは同じです。孔子は「自分が人にされたくないことを、人にしてはいけない」と言い、イエス・キリストは「自分が人にやってもらおうと嬉しいことを人にしてあげなさい」と言っています。二人の聖人の教え諭すところの共通点は「人を思いやる」ということです。これこそ我々が常に心掛けるべきマナーの本質だと言えるでしょう。



会話 こちらは北京から転勤になりました金洋さんです

やまだ 山田： 植松部長、ご紹介いたします。こちらは北京支社から転勤になりました金洋さんです。

金洋：はじめまして、**金洋**と申します。どうぞ、よろしくお願ねがいいたします。

植松：よろしく。どうぞかけたまえ。

金洋：失礼しつれいいたします。

植松：金君、北京支社から来たのかね。支社長ししゃちょうの山本君は元げん気かね。

金洋：はい、部長ぶちょうによろしくとのことでした。

植松：金君、日本は何回目かね。

金洋：はじめてですので、右も左も分かりません。一生いっしょう懸命けんめい頑張がんばりますので、ご指導しどうよろしくお願ねがいいたします。

植松：期待してるよ。ところで、何か困なってることでもあるかね。

金洋：社宅しゃたくをお借かりして、自炊じすいしようと思おもっています…。

植松：あ、そうか。山田くん、近くちかのスーパーなどへ案内あんないして。

山田：はい、かしこまりました。

解釈



1. 「一口に～といっても」的用法

表示虽然作了简单的归纳，但实际上很复杂之意。可译为“虽然都说是…，但是…”。

例

①一口に水稻すいとうといっても、実じつは種類しゅるいがいろいろあります。

虽然都统称叫水稻，实际上品种有很多。

②一口ひとくちにアジアといっても、こうだい 広ひろ大だいで、たしゅたようぶんか 多た種しゅ多た様ような文化ぶんかがあるのです。

虽然统称亚洲，但是地域辽阔，有着多种多样的文化。

2. 「～に従い / ～に従って」的用法

接体言后，表示跟在别人后面或服从某惯例、意见等意思。可译为“服从…，按照…，跟随…”。

例

①学生がくせいの能力のうりよくに従したがってクラス分わけをします。

根据学生的能力分班。

②上官じょうかんの命令めいれいに従したがって行こうどう動どうします。

按照上级的命令行动。

3. 「～を問わず」的用法

接「年齢、職歴」等词或「有無、男女、昼夜」等具有反义的词后，也可接在同一动词的肯定和否定后，其意思是“与其没有关系”、“不将此作为问题”。可译为“无论…，不管…，不分…，不拘…”。

例

①古こ今こん東とう西さいを問とわず、年ねん長ちよう者しゃと若わか者ものたちのあいだの間まにはジェネレーシオンン
ギャップがそんざい存在そんざいします。

不论古今中外，年长者和年青人之间都存在着代沟。

②意い欲よくのある人ひとなら、年ねん齡れいや学がく歴れきを問とわず採さい用ようします。

不限年龄学历，只要有热情都录用。

4. 「～は勿論」的用法

接体言后，表示列举出具有代表性的事物，然后再举出同一范畴的其他事物。可译为“…自不必说，当然…也…”。

例

①李さんは、英語は勿論、日本語もフランス語もできます。

小李英语自不必说，日语和法语也都会。

②来週のパーティーでは、いろいろな国の料理は勿論、カラオケもディスコもあります。

下星期的晚会，各国的菜肴自不必说，还有卡拉OK和迪斯科。

5. 「～上で」的用法

接“体言+の”、用言连体形后面，表示后项问题所产生的范围。可译为“在…上，在…方面”。

例

①帳面の上では収入はとんとんです。

从账面上看收支是平衡的。

②運動することは、健康を保つ上で重要なことです。

在保持健康方面，运动是很重要的。

6. 「～ものの」的用法

接体言+である、形容动词+である、动词和形容词连体形后，后面部分多为表示从前面所预测的情况来看没有发生或根本不可能发生之意。可译为“虽然…但是…”。

例

①高価な別荘を買ったものの、年に二回しか利用しません。

虽然花高价买了别墅，可一年只住两次。

②次の企画を始めるお金はあるものの、アイデアがなくて困っています。

虽然有了下一次计划的启动资金，但却为没有好的创意而困惑。

7. 「～こそ」的用法

副助词，接体言后，强调某事物。可译为“不是别的，这才是…”。

例

①これこそ^{ほんとう}本^し当^{せんりょうり}の四川料理です。

这才是地道的四川菜。

②難^{むずか}しい仕事^{しごと}こそやりがいがあります。

有难度的工作才有做的价值。

単語表



本文 1

○礼儀作法 / 礼仪，礼节规矩，礼法

○思いやり / 关怀，体谅，体贴，同情

○取り巻く / 捧场，奉承

○スムーズ / 圆滑，顺利

○応える / 报答，响应，反应

○努める / 努力，尽力

○推し測る / 推测，猜测，忖度

○注目 / 注视，关注

○真剣 / 认真，一丝不苟

○しきたり / 惯例，常规

○ルール / 规则，章程

本文 2

○寛ぐ / 舒畅，随便

○しばしば / 屡次，再三，经常

○己 / 本人，自己

○施す / 施加，施行，施舍

○説く / 说明，说教，讲

○垂訓 / 训词，训示

○諭す / 晓谕，告戒，教诲

○心掛ける / 留心，注意，记在心里

会話文

○右も左も分かりません / 新到一个地方，对周围的情况一点儿也不了解。

○自炊 / 自炊，自己做饭。

練習



一、ビジネスマナーをチェックしましょう

1. マナーの基本概念は信頼されるよい人間関係を作ることです。
2. マナーとはただ周囲の人々に対する思いやりの気持を表現するためのものです。
3. マナーとは単に「作法」とか「しぐさ」などが重要であり、円満な人間関係を維持することは、二の次です。
4. 孔子は「自分の望まないことを人に強いてはならない」と説いています。
5. 自分がされていやなことを相手にすることはマナーに反する行為です。

6. イエス・キリストの弟子マタイが「山上の垂訓」で述べたことは黄金律として有名です。
7. 日常の挨拶の中でも相手を労わることは大切です。
8. 「人を思いやる」ことこそが、マナーの本質だと言えます。

二、クイズを楽しみましょう

1. 相手が嫌がることを言って、心を傷つけてしまいました。どうすればよいでしょう。
 - a. もう会わないようにする。
 - b. 会って誠意を尽くして真意を伝えて、自らの非を詫げる。
 - c. 相手が勝手に怒っているのだから、いつも通りに付き合う。
 - d. ごちそうする。
2. 現代の欧米において「黄金律」という時、一般にイエス・キリストの「為せ」という能動的なルールを指す。次のどれがイエス・キリストの言葉ですか。
 - a. 自分が人から危害を受けたくなければ、誰にも危害を加えないことである。
 - b. あなたが好ましくないことをあなたの隣人に対してするな。
 - c. 己の欲せざるところ、他人に施すことなかれ。
 - d. あなたが人々からしてほしいと望むことを、人々にもその通りにしなさい。

三、ロールプレイを試みましょう

れんしゅう 練習テーマ	いっばん しごと じょうしき 一般マナーと仕事の常識
さんかしゃ 参加者	めい 2名
やくわり 役割	たかはし かちょう 高橋（課長） きん ぺきんししゃ き けんしゅういん 金（北京支社から来たばかりの研修員）
ばしょ 場所	かちょうしつ 課長室で
ばめん 場面	きん ぺきんししゃ けんしゅういん とうきょうほんしゃ 金さんが北京支社から研修員として東京本社へ はたら き えいぎょうか はいぞく かちょう 働きに来て、営業課に配属されました。課長 の高橋さんが日本でのマナーや仕事の常識につ いて金さんに教えておきます。

関連知識



☆「礼儀の国」の由来

ちゅうごく れいぎ くに
中国は礼儀の国です。ちゅうかみんぞく れきし はじ
中華民族の歴史が始まったばかりのころ、れいぎ
はすでに人の活動とともに生まれました。せんごくじだい しそうか かんし
戦国時代の思想家・管子は
「れいぎれんち れいぎ きよし はじ よつ どうとく
礼儀廉恥（礼・義・廉・恥の四つの道徳）」を「くにのしい こっか い
国之四維（国家を維
持するのに必要な四つの大綱）」として掲げています。じゅきょうがくしや
儒教学者によっ
てへんさん れいぎがく
編纂された礼儀学についてのせんもんしょ しゅうれい ぎれい れいぎ かん
専門書「周礼」「儀礼」「礼記」は、漢
の時代以降の2千年以上の歴史の中で「れいきょう
礼経」として常につね じゅうし
重視され、
ひとびと ことばづか ふるま れいぎただ
人々の言葉遣いや振舞いはいつでも礼儀正しかったのです。

☆礼儀とは

れいぎ
礼儀とは、ひと たいせつ おも けい い はら こころ つね あいて きづか おも
人を大切に思い、敬意を払う心と、常に相手を気遣う思

いやりの心であり、自分自身を慎む謙虚な心であります。その礼儀の心を形としてするやり方、方法が作法となります。

☆小笠原流礼法の三つの心

日本では、「礼儀作法」と呼んでいるものの多くは、武家礼法であった小笠原流礼法がルーツとなっています。日本の冠婚葬祭に関する礼法のほとんどすべては小笠原流に基づいています。

小笠原流礼法は、何よりも「思いやりの心」「敬いの心」「慎みの心」という三つの心を大切にしています。これらは、そのまま人間尊重の精神であり、人間関係をよくする精神です。