

はじめに

第一章

第二節

一般的なマナー いっぱんてき

礼仪的许多形式，并非是一成不变的行为指南，而是人们为了快乐生活的智慧。礼仪是在人类发展历史中，生活的智慧和经验的积累，有较强的时代性，它随着时代的变化而不断变化，内容也不断增加。

本节中需掌握的重点：

1. 礼仪的发展
2. 一般礼仪的主要内容

1. マナーの発展 はってん

マナーは人類の長い歴史の中で、その土地に適した暮らしの知恵や経験などを蓄積して作り上げられてきました。そして時代の移り変わりに伴い、絶えず変化し、付け加えられて、今もなお発展し続けている行



どう
動のルールです。

きゅうげき けいざい か じょうほうでんたつ ぎじゆつ げきてき しんちよく
急激な経済のグローバル化や情報伝達技術の劇的な進捗とともに、
われわれ もと ようそ へんか み じゅうらい
我々に求められるマナーの要素にも変化が見られます。従来のマナー
だけではたいおう つぎつぎ あたら ことがら くわ
だけでは対応しきれず、次々に新しい事柄が加わってきました。ビジ
ネスはちきゅう きぼ かくだい みち ちいき くに ひとびと せつ
ネスは地球規模に拡大し、これまで未知だった地域や国の人々と接す
る機会が増え、かれ とりひき せいこう
る機会が増え、彼らとの取引を成功させるためにもその国のマナーや
せいかつしゅうかん そしき ふうど ぶんか りかい
生活習慣、組織の風土や文化までを理解しなければ、社会人として、
「マナー知らず」とさえいわれるようになってきました。とくにビジネス
の場では、じょうほう ぎじゆつ きゅうげき しんてん
の場では、情報技術 (IT) の急激な進展でコミュニケーションのスピー
ドがひやくてき かそく
ドが飛躍的に加速したため、あらゆる場面(ばめん)で時間差(じかんさ)を作らない、
よりスピーディー(たいおう)に対応するマナー(もと)が求められています。

2. 一般的なマナーの主要内容

なが れきし なか じかん きず あ しゅうい ひとびと
マナーは長い歴史の中で時間をかけて築き上げられた、周囲の人々
とえんまん こうりゅう ちえ にほん ぶけ
と円満に交流するための「知恵」といってもよいでしょう。日本の武
しゃかい ちゃ ゆ さほう ちょうみんぶんか ちくせき
家社会のしきたりや茶の湯の作法、そして町民文化の蓄積である「し
ぐさ」など、それぞれの時代(じだい)や階級(かいきゅう)からさまざまな影
えいぎょう う けつ
響(えいぎょう)を受けた結果(けっ
か げんざい にほん けいせい さら さっこん きゅうげき しゃかい
果、現在の日本のマナーが形成されたのです。更に昨今(さら)の急激な社会
へんか きぞん にほん おお
変化(へんか)は、既存(きぞん)の日本のマナー(にほん)に大きな
えいぎょう あた たど じょうほう ぎじゆつ
影(えいぎょう)響(えいぎょう)を与(あた)えました。例(たと)え、情報(じょうほう)技術(ぎじゆつ)
(IT) をりよう
利用(りよう)したコミュニケーション・
ツール(とうじょう)の登(とうじょう)場(じょう)により、それをかつよう
活用(かつよう)する際(さい)
のあた
新(あた)しいマナー(あた)やビジネス(あた)のグ
ローバ
ル
化(か)により、がいこく
外(がいこく)国(こく)のこれ(し)まで
知(し)らな
か
つ
た



その土地特有のマナーを学ぶ必要が生じました。

日常生活では社会人ならば、当然身に付けていると考えられているマナーがいろいろあります。例えば、冠婚葬祭と贈答のマナー、パーティー・宴会と食事のマナー、お見舞いのマナー、訪問・招待のマナー、電話のマナー、携帯電話のマナー、電子メールのマナー、喫煙マナー、言葉遣いのマナー等等枚挙に暇がありません。もちろん、ビジネスマナーもこの中に含まれています。更に細かく分類すると、冠婚葬祭には、慶事のマナー、弔事のマナーなどがあり、お見舞いには、病気・ケガ見舞い、火事見舞い、災害見舞いや暑中見舞いなどがあり、食事のマナーには、和食、洋食、中華料理のマナーなどがあります。

コミュニケーションは人と人が交流するための重要な手段です。一般にコミュニケーションというと、「話す」とか「聞く」という言語活動が連想されます。コミュニケーションの伝達手段のうち、話し言葉と書き言葉は言語ですから、確実なものと思われがちですが、送る手の意図が正しく受け手に伝わり、相手がそれを正しく把握するとは限りません。動作や表情、声の抑揚など非言語が相手に伝えるメッセージの割合は極めて大きく、言葉でいくらよいことを伝えようとしても、表情や態度がそれに伴っていないければ、言葉は白々しくなり、却って逆効果となってしまうことさえあります。非言語メッセージには、表情や手振り身振りから姿勢や歩き方、お辞儀の仕方などの立ち居振る舞いまで、更に身だしなみ、服装などすべてが含まれます。

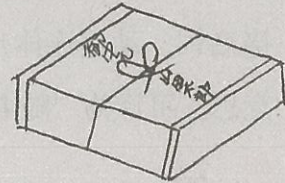
会話 季節の挨拶 

金夫人 : やまださん、日本には季節のご挨拶として「お中元」「お歳暮」というのがあるそうですが…。

山田夫人 : ええ、夏と冬で呼び方が違います。「中元」というのは陰暦の7月15日のことで、この時期に普段お世話になっている人などに品物を贈ってお礼をするというものですよ。

金夫人 : 品物を贈るのですか。

山田夫人 : そうです。一般的に品物を贈ります。



金夫人 : では「お歳暮」というのは？

山田夫人 : それは、一年の終り、すなわち年の暮れが近づく頃、「1年間お世話になりました」という気持ちを込めてお礼として物を贈ることなのです。

金夫人 : へえー、そうですか。それも物がよいですね。

山田夫人 : 品物が一番適切でしょう。

金夫人 : では、うちでも仲良くしていただいているお友達や夫の会社の方々にお贈りすればいいでしょうか。

山田夫人 : そうですね。きっと喜ばれるでしょうね。ただ最近はこの「お中元」「お歳暮」のやりとりを廃止している会社も多くなってきているので、その辺のところを事前に調べたほうがいいですよ。

金夫人 きん ふうじん : わ分かりました。さっそく おっと 夫と そうだん 相談してみます。ありがとう
ございました。

山田夫人 やまだ ふうじん : どういたしまして。では、またね。

解釈



1. 「～に伴い」的用法

接名词、动词连体形后，表示前面所说的变化连带着发生后叙变化的意思。可译为“随着…，伴随…”。

例

①地球の温暖化に伴い、海面も急速に上昇しています。

随着地球变暖，海面也快速上升了。

②高齢化に伴い、老人医療の問題も深刻になってきました。

随着老龄化的到来，老人的医疗问题也日益严重起来。

2. 「～とともに」的用法

接体言、用言终止形后，表示后项的动作和变化随着前项同时变化或进行。可译为“与…的同时，随着…”。

例

①国の経済力の発展とともに、国民の生活も豊かになりました。

国家经济发展的同时，人们的生活也富裕起来了。

②テレビが普及するとともに、映画館へ行く人が少なくなってきました。

随着电视的普及，去电影院看电影的人越来越少了。

3. 「～きる、～きれ、～きれない」的用法

接行为动词后，表示彻底做完某事情；接状态动词、感情和心理动词后，表示把某件事做得很彻底的意思。可译为“…完，…尽”。

① 今回の災害の救援には数えきれないほどのボランティアが駆けつけてくれました。

数不尽的志愿者参加了这次灾害的救援活动。

② 今日、雲一つない澄みきった青空です。

今天天空万里无云，一碧如洗。

4. 「～がち」的用法

接名词、动词连用形后，表示容易出现的某种习惯性倾向，一般表示不好的场合。可译为“经常…，总是…，带有…倾向”。

例

① 私は子どものころ、病気がちでした。

我小时候经常生病。

② 若い人は極端に走りがちです。

年青人易走极端。

5. 「～とは限りません」的用法

接体言、用言终止形后，表示一般被认为正确的事，也有例外的情况。可译为“不见得…，未必…”。

例

① 通訳だから分からない言葉がない、とは限りません。

是翻译也未必没有不懂的单词。

② フランス語を教えているのはフランス人とは限りません。

教法语的不一定就是法国人。

単語表



本文 1

○^{うつ}移り^か変わり / 变迁, 演变, 变化

○^た絶えず / 不住地, 不断地

○グローバル化^か / 全球化

○^{しんちよく}進捗 / 进展

○スピーディー / 快速, 敏捷

本文 2

○^{かんこんそうさい}冠婚葬祭 / 冠婚葬祭 (古来的成年、结婚、丧葬及祭祀等四大仪式)

○^{けいじ}慶事 / 喜事, 喜庆事

○^{ちようじ}弔事 / 丧事, 葬礼

○^{いとま}暇 / 闲暇

○メッセージ / 祝词, 消息, 口信

○^{しらじら}白々しい / 使人扫兴

○^{ぎやくこうか}逆効果 / 反效果

○^{てぶ}手振り / 手势

○^{た い ふ ま}立ち居振る舞い / 举止动作

○^み身だしなみ / 注意仪容, 讲究修饰, 修边幅

会話文

○^{ちゅうげん}中元 / 中元节, 中元节送礼

○^{せいぼ}歳暮 / 年终, 年终酬赠的礼品

○^{いんれき}陰曆 / 阴历, 农历

○やりとり / 互送礼物

練習



一、ビジネスマナーをチェックしましょう

1. 人類の長い歴史の中で人々の暮らしの知恵や経験に基づいて作られてきた「行動のルール」がマナーです。
2. ビジネスでは、他国のマナー、生活習慣を理解しなくても、その取引は可能であり、成功できます。
3. マナーとは、周りの人と仲良く円滑に交流するための「知恵」です。
4. 日本では、過去の歴史の中で育てられた「しきたり」「しぐさ」に加えて、現代の社会変化によるビジネスのグローバル化に伴い、新しいマナーを生まれています。
5. IT産業の発展、技術の進歩に伴い、多くのビジネスでは、よりスピーディーに対応するマナーが必要となってきました。
6. コミュニケーションで、最も重要なことは「話す」ことです。
7. 話し言葉と書き言葉はコミュニケーションの伝達手段として最も確実なものです。
8. 言語にのみよるコミュニケーションに加えて、非言語による伝達力の重要性を無視してはなりません。

二、クイズを楽しみましょう

1. 風俗・習慣の異なる土地・集団生活に慣れるための処世術としての慣用語はどれですか。
 - a. 知らぬが仏

- b. 聞く耳を持たない
- c. 郷に入れば郷に従え
- d. 捨てる神あれば拾う神あり
2. 結婚式に呼ばれて、ご祝儀の金額を2万円にしました。2万円を包むのに、どのように包みますか。
- a. 五千円札四枚
- b. 五千円札二枚に一万円札一枚
- c. 一万円札二枚
- d. 二千円札十枚

三、ロールプレイを試みましょう

れんしゅう 練習テーマ	じょうし えいてん さい 上司の栄転に際してとるべきマナー
さん かしゃ 参加者	めい 3名
やくわり 役割	おっと いのうえ 夫（井上） つま えみこ 妻（恵美子） おっと かあ 夫のお母さん（サキ）
ばしょ 場所	じたく 自宅で
ばめん 場面	おっと じょうし えいてん き 夫の上司の栄転が決まりました。お祝いと餞別 をおくか、おくらないかについて話してください。 おっと いま じ だい 夫は「今の時代にそんなものは必要ない。贈っ たら、却って失礼になるのだ」と主張します。 つま かあ 妻とお母さんは「世間体や、今まで世話になっ たこと、慣習などから考えて贈るべきだ」と主 張します。

関連知識



☆お客様接遇の基本マナー

「^{えがお}笑顔」と「^{こころ}おもてなしの心」です。

☆お客様接遇の5原則

「^{あいさつ}挨拶」・「^{ひょうじょう}表情」・「^{たいど}態度」・「^み身だしなみ」・「^{ことばづか}言葉遣い」です。

☆贈答品のタブー

贈答品^{ぞうとうひん}選びは慎重^{しんちょう}にしなければなりません。次のようなものはタブーです。

1. ^{びょうきみま}病気見舞いに……「^{はちう}鉢^{ねづ}植え」（^{ねづ}根付く、^{ねづ}寝付くにつながる）
2. 「^{しろ}白いハンカチ」（^{わか}別れにつながる）
3. 個数^{こすう}では「4」（^し死につながる）
「9」（^く苦につながる）