

はじめに

第一章 第三節 ビジネスマナー

商务礼仪属于普通礼仪的一种，而且随时代的变迁而变化。但是，尽管今天的商务礼仪与过去有所不同，其本质并没有变。对商务人员来说，遵循商务礼仪，不仅是为了客户，也是为了公司，更是为了自己。

本节中需掌握的重点：

1. 商务礼仪的本质
2. 商务礼仪的重要性

1. ビジネスマナーの^{きほん}基本

ビジネスマナーの^{どだい}土台となるのが「社^{しゃ}会人としての^{じかく}自覚」です。まずは、^{じぶん}自分が「^{かいしゃ}会社」という^{しゅうだん}集団の^{いちいん}一員であるという^じ自覚を持つことからすべてが^{はじ}始まります。次に、^{じぶん}自分が^{いちいん}チームの一員として、^{しごと}仕事をし



ているということを念頭に置かなければいけません。会社に勤めると
いうことは、その組織（チーム）の一員として仕事に携わることで
から、自分の言動が、共に働く同僚やお客様、ひいては会社全体に
影響を与える可能性があるということを忘れてはいけません。自分の
立場を理解し、与えられた職務を各自が責任を持って遂行することで、
他のチームメートとの連携が生まれます。連携プレーがうまく行われ
た時、初めて会社組織がうまく機能し、目標に沿った成果を収めるこ
とができるのです。

更に、ビジネスマナーの基本を心に留めておく必要があります。ビ
ジネスマナーの基本は、あくまで、円滑に業務を遂行することで、会
社（同僚や上司、お客様も含む）に利益をもたらし、結果として、そ
の会社の一員である自分も利得を得ることです。つまりビジネスマナー
とは、礼節を守ることで相手を気持ちよくし、それにより自分も幸せ
になるためのものなのです。

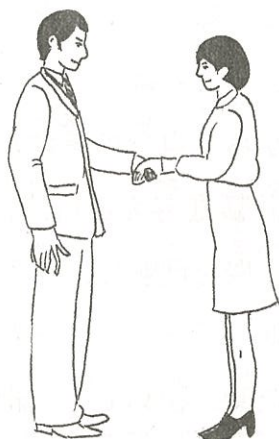
2. ビジネスマナーの重要性

1) お客様のために

ビジネスは「お客様あつての物種」です。お客様に対するマナーの
徹底はビジネスの上では絶対不可欠です。会社を作り出す商品がどん
なによい物であっても、そこで働くセールスマンが礼節を欠いた対応
をするならば、その商品を買いたいという気持ちも失せてしまいます。
ある営業マンの格言に、「商品ではなく自分を売れ」という有名なフ
レーズがありますが、しっかりした挨拶や的確な対応は自分のセール
スポイントになります。

2) 社内しゃないの同僚・上司どうりょう じょうしのために

共にとも仕事しごとする同僚どうりょうや、仕事しごとが能率のうりつよく進めすすられるよう指示しじし、統括とうかつしてくれる上司じょうしに対するマナーも職場しょくばでは重要じゅうようです。会社かいしゃでの仕事しごとは決して単独たんどくの力ちからで成功せいこうするものでなく、チームプレーによるものです。そこで働く一人一人ひとりひとりが支えささ合い、協力きょうりょくし合うことで一つの企業ひと ぎぎょうが機能きのうしているのです。縁えんあって同じ会社おな かいしゃで働く者同士はたら ものどうしお互いたがに尊重そんちょうし合い、よい人間関係にんげんかんけいを築きずくことで、働きやすい環境はたら かんきょうとなり、社内しゃないでの自分じぶんの居場所いばしょをつくることのできるのです。



3) 働き続ける自分じぶんのために

ビジネスマナーはお客きやくさま様や同僚どうりょう、上司じょうしのためにだけあるのではなく、自分自身じぶん じしんのためでもあるのです。ビジネスマナーを実践じっせんしていくことで取引先とりひきさきのお客きやくさま様や、また社内しゃないの同僚どうりょうや上司じょうしとのコミュニケーションが円滑えんかつになり、自身じしんの日々ひびのビジネスライフを充実じゅうじつしたものにできます。一般的いっぱんてきに一日三いちにち いちの一いちの時間は職場じかんで過すぎています。この時間じかんが有意義ゆういぎで快適かいてきなものになるかどうかはあなた次第しだいです。毎日まいにちの仕事しごとを充実じゅうじつしたものにし、元気げんきに楽しく過すごせるために、まずはあなたから「マナーあるコミュニケーション」を心掛こころがけましょう。

会話 **新入社員ビジネスマナー研修会の参加を申し入れる** 

金洋：課長、実は新入社員ビジネスマナー研修会の案内状が届いているのです。それに参加させていただいてもよろしいでしょうか。

高橋：ああ、ビジネスマナー研修会ね。それはいいね。いつ？場所はどこ？

金洋：来週の月曜日に、県民会館で行われるとのことですよ。

高橋：では、仕事の段取りをつけておいてくれたまえ。

金洋：はい。必ず総務課の川井さんに依頼しておきます。

高橋：それから君が研修会に出ること、人事部にも報告しておくように。

金洋：かしこまりました。必ず報告しておきます。

高橋：ところで、先日の会議の資料、君にまとめてくれるようお願いんだけど、あれはどうなった？

金洋：あれはすでに取りまとめて課長補佐にお渡ししてあります。

高橋：そうか。それなら安心だ。わが社にとって、とにかくあの会議の決定事項は大きな仕事の第一歩となるからね。うまくいくためにもチームワークがとても重要だからね。

金洋：十分承知しております。

高橋：では、もう行っていいよ。



きんよう ほんとう むり もう しつれい
金洋：本当に無理を申しましてすみません。失礼いたします。

解釈



1. 「決して～ない」の用法

常与否定或表示禁止的表达一起使用，表示加强否定的语气或自己强烈的决心和意志。可译为“绝对不…，决不…，一定不…”。

例

①ご恩は、決して忘れません。

决不忘记您的恩情。

②ここだけの話だから、決して誰にも言ってはいけません。

这是我们两人之间的秘密，绝对不要向任何人说！

2. 「～かどうか」の用法

接体言、用言终止形后，表示从相反的两个事物中选择一个的意思。可译为“是否…，是不是…”。

例

①まず相手に「すみませんが、よろしいですか」などと、今話してよいかどうかを尋ねます。

首先要问对方“对不起，可以吗？”，还有谈话是否可以等。

②あのが来るかどうか知っていますか。

他来还是不来，你知道吗？

3. 「～次第だ」の用法

接体言后，表示根据情况而变化，为其左右的意思。可译为“全凭…，

要看…而定”。

例

①地獄じごくの沙汰さたも金次第かねしだいだという諺ことわざがあります。

有句谚语叫“有钱能使鬼推磨”。

②作物さくもつの出来具合できぐあいはこの夏なつの天気次第てんきしだいです。

庄稼的收成就看今年夏天的气候如何。

4. 「～にとって」的用法

接体言后，表示站在某角度来看问题的意思。可译为“对…来说，作为…来说”。

例

①人間にんげんにとって空気くうきと水みずはなくてはならないものです。

对人类来说，空气和水是缺一不可的。

②年金生活者ねんきんせいいかつしゃにとってはインフレしんこくは深刻もんだいな問題です。

对靠养老金生活的人来说，通货膨胀是一个严重的问题。

単語表



本文 1

○土台どだい / (喻) 基础

○念頭ねんとう / 心头，心上

○携たずさわる / 参与，从事

○ひいては / 进而，不但…而且，不仅…甚至

○遂行すいこう / 完成，贯彻

○チームメート / 团队成员，伙伴

れんけい
○連携 / 合作, 联合

こころ
○心に留める / 记在心里

本文2

ものだね
○物種 / 根源, 根本

○セールスマン / 推销员

○フレーズ / 短语, 惯用语

○セールスポイント / (出售商品时所强调的) 商品特点

どうかつ
○統括 / 统括, 总括, 概括

かいてき
○快適 / 舒适, 舒服

会話文

だんどう
○段取り / 程序, 方法, 步骤

と
○取りまとめる / 汇总, 归纳

ほさ
○補佐 / 副..., 代理..., …助理

練習



一、ビジネスマナーをチェックしましょう

1. ビジネスマナーの土台とは自分が会社の一員であり、チームの一員として働いているという自覚を持つことです。
2. 会社内に嫌な人や考えの合わない人がいる時、無理に協力する必要はありません。
3. ビジネスマナーの基本は、礼節を守ることによる自分の利得、すなわち自分も幸せになるということを知ることです。

4. 商品売買の際、自らのマナーを守ることよりも商品を売り込むことが先決です。
5. 「商品ではなく自分を売れ」というのは商品の良し悪しより、自ら誇張した謙遜と過大評価による能力を相手に示すことです。
6. 適切なビジネスマナーの実践は、充実した職場での生活を築きます。
7. 「マナーあるコミュニケーション」は会社内での円滑な人間関係を生み出します。
8. 退社後は誰とも付き合わず、帰宅して翌日の出社に備えて早寝することが大切です。

二、クイズを楽しみましょう

1. 山田さんは大事な会議に遅れました。会議室に入る時の謝り方はどれがいいでしょう。
 - a. 遅くなりまして申し訳ありません。
 - b. 遅くなってすみません。
 - c. 遅くなりました。
 - d. チーム・ワークを乱してすみません。
2. 新入社員の浅井くんが昼ご飯を食べていたら、社内の電話が鳴りました。その時の対応として、もっとも適したものを選びなさい。
 - a. 1 コール以内で出る。
 - b. 3 コール以内で出る。
 - c. 10 コール以内で出る。
 - d. 休憩中なので出ない。

三、ロールプレイを試みましょう

れんしゅう 練習テーマ	じょうし どうりょう わるくち い 上司や同僚の悪口を言ってはいけない
さん かしゃ 参加者	めい 2名
やくわり 役割	さかい しょくいん 酒井（職員） いのうえ しょくいん 井上（職員）
ばしょ 場所	いざかや 居酒屋で
ばめん 場面	さかい しのうえ いざかや さけの 酒井さんと井上さんは居酒屋でお酒を飲んでい ます。かれはじょうし どうりょう わるくち い ました。聞いていたいのうえさんは、「じょうし どうりょう わるくち を言ってはいけない」とさかいさんをさとして います。

関連知識



★同僚とは「親しき仲にも礼儀あり」

1. 足を引っ張らない

そしき はい どうりょう
組織に入れば、たとえ同僚とはいえ、きらいな人間もいるのです。自
ぶん しゅっせ どうりょう ちゅうしょう
分の出世のために同僚を中傷したり、ねたんだりするような卑劣な
こうどう つつし
行動は慎みましょう。

2. ライバル識を持つ

いみ いしき も つね まえむ しげき あ
よい意味のライバル意識を持ちましょう。常に前向きに刺激し合っ
て、かいしゃせいかつ たの は
て、会社生活を楽しくて張りのあるものにしましょう。

3. 上司の悪口を言わない

じょうし わるくち い
上司を悪く言ったり、しゅせき
酒席でこぼしたりするのはやめましょう。

4. マイペースを守る

同期生との間に差がついても、決して動揺する必要はありません。

あせるよりもマイペースを守り、常に自己啓発を心掛けましょう。

☆職場での異性との付き合い方

1. セクハラには注意する

セクハラには性的嫌がらせにとどまらず、女性が働きづらいような環境を許すことも含まれます。自分自身が火種にならないように気をつけましょう。

2. 職場で恋愛関係になった時は

最近では個人の人格が尊重され、恋愛についても大幅に寛容になってきましたが、それでも同じ職場での恋愛問題については批判もあります。

社内からの反感を避けるためには、たとえ恋愛関係になっても、廊下の片隅などでひそひそばなしはしない、内線電話で私的な話はしないよう心掛けましょう。

3. 異性とは「節度」と「礼儀」をもって接する

会社では男女関係が発展すると、恋愛関係が生じたり、更には結婚に至る場合も少なくありません。男女の違いを踏まえた「節度」と「礼儀」が厳しく求められています。