

はじめに

第一章 第四節 ビジネスマナーの
主要内容

商务人员为了顺利开展商务活动，不仅要让顾客满意，而且还要对本公司职员、上司以及部下等人员保持礼仪。商务礼仪与普通礼仪一样，内容也很丰富。那么，在实践商务礼仪时，什么重要？商务礼仪又有哪些内容？

本节中需掌握的重点：

1. 做到顾客和员工都满意
2. 商务礼仪的主要内容

1. ビジネスマナーの**実践**

最近は、「顧客満足」とともに「従業員満足」という意識も浸透し、それについてのマナーの実践が求められています。顧客満足といってもただ単に消費者や社外の取引先のみを対象とするのではなく、自社と関係の深い関連会社や協力会社までも含めて考えなければなりません。

ん。

また、人々は、企業の中で、特定の目的達成のために力を合わせてチームで行動します。そしてリーダーや管理者たちは、それぞれの立場や役割に応じて部下に指示や命令を出しますが、その際チームのメンバーたちとの間に信頼関係が築けなければ、チームワークは発揮されず、目的達成も困難になります。日々のビジネス活動をスムーズに進めていくためには、一つの目標に向かって一緒に働く者がお互いに相手の自尊心を大切にすることも重要なマナーなのです。



ビジネスマナーは一般的なマナーと違って、ビジネス社会で活躍する人々にとってなくてはならない基本的なマナーです。21世紀に入ってから、職場では、カジュアルデーやフレックスタイム、電子メールでの伝達など、今までとは違った新しい働き方や概念、システムの変化が起こってきました。

それに応じて、ビジネスマンの意識や身だしなみ、コミュニケーションスタイルなどビジネスマナーの常識も、日々変化しています。ビジネスマナーの実践にあたっては、顧客満足は勿論、従業員満足も忘れないことが大切です。

2. ビジネスマナーの主要内容

ビジネスマナーは大別すると以下ようになります。

職場でのビジネスマナー（服装・身だしなみ・社内ルールなどを含む）。

仕事上手になるビジネスマナー（業務姿勢・会議・議事録などを含む）。

む)。

コミュニケーションをはかるビジネス
マナー (挨拶・言葉遣い・電話応対などを
含む)。

交渉上手になるビジネスマナー (訪
問・面談・交渉力などを含む)。

人間関係を深めるビジネスマナー (来
客対応・会食・接待などを含む)。

ビジネス文書の達人になるビジネスマナー (社内文書・取引文書・電
子メールなどを含む)。

心が通い合うビジネスマナー (冠婚葬祭・見舞い・贈り物などを含
む)。

それぞれの組織が持つ独自のマナーや習慣は、時間をかけて形成さ
れたものが多く、その組織で以前から働いている人々に理由や背景を
尋ねても、「何となく、みんながそうやっているからねとか、ずっとそ
うやってきたからね」などという曖昧な返事が返ってくる場合が少な
くありません。組織が異なればマナーの実践方法にも多少の違いが見
られます。組織や集団への新規参入者は、真っ先にその組織特有のマ
ナーの習得に努めなければいけません。まず、周囲の人々の習慣や行
動を注意深く観察して、かつての組織との相違を見つけ出します。そ
してよいと思われる行動をまねることが役立ちます。同時に、そのマ
ナー行動の背景にある考え方を理解するために、周囲の人々に質問し
たり、教えを請うたりすることが、その組織の一員になる近道となり



ます。

会話 ビジネスマナーもいろいろ

金洋：課長、おはようございます。

高橋：金君、おはよう。帰ったか。研修会はどうだった？

金洋：はい、本当に勉強になりました。これ、つまらないものですが、どうぞ。

高橋：もみじ饅頭か。おいしそうだね。サンキュー。ところで、何を勉強したのかね？

金洋：4名の講師の講座を受講いたしました。テーマは「社会人としての意識と行動」、「訪問のマナー」、「来客対応のマナー」、「電話対応マナー」でしたが、ほとんど関西弁で、よく分からなかったので、講義の資料を持ち帰ってきました。またゆっくり勉強させていただきたいと思います。

高橋：ハハハ。それはいいね。よく勉強して、ビジネスマナーをしっかり身に付けて、仕事で役に立てれば…。

金洋：はい、必ず頑張ります。

高橋：といっても、ビジネスマナーって簡単に身に付くものじゃないよ。内容がとても豊富だからな。

金洋：ぜひ伺いしたいのですが…。

高橋：まあ、たとえば、職場でのビジネスマナーには、服装、身だしなみ、社内ルールなどがあるな。他に訪問、面談、来客対応、接待、電話対応などのマナーは人間関係の潤滑油として重要だな。

金洋：挨拶、お見舞いや敬語などもビジネスマナーのうちですね。

高橋：そう、その通り。明るくて、しっかりとした口調で電話対応や挨拶ができ、元気でビシッとした立ち居振る舞いができる新入社員の活気が企業イメージアップにつながることを忘れないように。

金洋：はい、かしこまりました。これから先輩の方々を見習いながら、ビジネスマナーの習得に励みます。

解釈



1. 「ただ～のみ」的用法

表示把事情限定在一定范围内，除此以外没有其他的意。可译为“仅仅…，只是…，只能是…”。

例

①部下はただ命令に従うのみです。

部下只要服从命令就行了。

②顧客満足といってもただ単に消費者や社外の取引先のみを対象とするのではなく、自社と関係の深い関連会社や協力会社までも含めて考えるべきです。

顾客满意中的顾客并非单指消费者和外公司的顾客，与自己公司关

系密切的相关公司以及合作公司也应包含在一起考虑。

2. 「～に^お応じて」的用法

接体言后，表示根据前项的变化，后项采取相应的行动的意思。可译为“按照…，根据…”。

例

①物価の変動^{ぶつ か へんどう おう}に応じて^{きゅうりょう あ}給料を上げます。

根据物价的浮动情况来提高工资。

②体力^{たいりょく おう}に応じて^{うんどう}運動をしてください。無理^{むり}をするのは却^{かえ}って体^{からだ}によくないです。

应根据体力适当运动，运动量大反而会伤害身体。

3. 「～に^あ当たっては」的用法

接名词、动词连体形后，表示某一情况即将发生之时，采取的行动或态度。可译为“当…的时候”。

例

①大学^{だいがく}の開学^{かいがく}に^あ当たりまして、一言^{ひとこと}お祝^{いわ}いを申し上^{もう}げます。

大学开学之际，向各位表示祝贺。

②結婚^{けっこん}に^あ当たって、病^{びょう}気^きのことを打ち明^うけたいと思^{おも}います。

结婚前，想把生病的事情毫不隐瞒地说出来。

単語表



本文 1

○リーダー / 领导人，指导者，领袖

○チームワーク / (队员之间的) 协同动作，配合

○カジュアルデー / 便装日

○フレックスタイム / 弹性工作时间

○システム / 系统, 体系

○コミュニケーションスタイル / 交流方式

本文 2

○大別 / 大致区分, 大致的区别

○業務姿勢 / 工作态度

○面談 / 面谈

○会食 / 会餐, 聚餐

○ビジネス文書 / 商务信函

○達人 / (学问、技艺等方面) 精通的人

○新規 / 新, 全新

○かつて / 曾, 曾经, 从前

会話文

○イメージ・アップ / 提高形象

練習



一、ビジネスマナーをチェックしましょう

1. 消費者や社外の取引先のみを対象とするマナーの実践のことを「顧客満足」と言います。
2. 企業内、チーム内の信頼関係を築くこと、すなわち「従業員満足」という意識を部下に持たせることはがリーダーの責任です。
3. 日々、共に働く者同士が尊重し合い、協力し合って、一つの目

- ひょう む じゅうよう
標に向かうことこそが重要なマナーです。
4. 前の職場と違うマナーがあれば、前の職場でのマナーを優先させればよいです。
 5. 新しい組織に参入した時、分からないことがあれば、恥しからず遠慮せず周りの人に尋ねることが大切です。
 6. 働き方の概念・システムの変化につれ、ビジネスマナーも複雑化し、各々の組織独特のマナーが存在するようになってきています。
 7. 新しい組織参入者は、ゆっくり時間をかけて新しいビジネスマナーやルールを学ばばよいのです。
 8. 上司が女性部下に身体的な話をしたが、笑っていたので、「セクハラには当たらない」と主張します。

二、クイズを楽しみましょう

1. 人の話を聞く時の心掛けで適切なものは、次のうちのどれでしょうか。
 - a. 途中で分からないところがあれば、すぐ質問をして確認します。
 - b. 相手が何を言いたいのか分からない時、相手の日頃の言動によって判断します。
 - c. 相手の話が納得いかなくても、とりあえず最後まで聞きます。
 - d. 相手の話が納得いかない時、納得するまで論議します。
2. 入社後、先輩の仕事を引き継ぎました。先輩から仕事を教わる時の対応として最適なものを選びなさい。
 - a. 先輩の話をよく聞き、頭で覚える。
 - b. 先輩の話を聞きながらメモを取る。
 - c. 先輩にお願いして手順を書いたメモをもらう。

- d. 先輩の話^{せんぱい はなし}を聞きながらメモ^きを取り、理解^{りかい}できたかどうかを復唱^{ふくしょう}してみ^とる。

三、ロールプレイを試みましょう

れんしゅう 練習 テーマ	てんきんしゃ 転勤者にとつての新しいマナー ^{あたら}
さんかしゃ 参加者	2名 ^{めい}
やくわり 役割	さかい てんきんさき せんぱい 酒井 (転勤先の先輩) いとうえ てんきんしゃ 井上 (転勤者)
ばしょ 場所	かいしゃ おくじょう 会社の屋上で
ばめん 場面	おおさか ししゃ 大阪支社で10年勤続した後、名古屋支社に転勤 した井上 ^{いとうえ} さんは大阪 ^{おおさか} で許 ^{ゆる} されていたマナーが名古屋 ^{なごや} では許 ^{ゆる} されませんでした。先輩 ^{せんぱい} の酒井 ^{さかい} さんに色々 ^{いろいろたず} 尋ねて、教え ^{おし} を請 ^こ います。

関連知識



☆ビジネスでの喫煙^{きつえん}のエチケット

1. 訪問中^{ほうもんちゅう}には勝手^{かって}にタバコを吸^すわないこと。
2. 面談中^{めんだんちゅう}には勧め^{すす}られるまでタバコを吸^すわないこと。
3. 灰皿^{はいざら}がない場所^{ばしょ}ではタバコを吸^すわないこと。

☆面接^{めんせつ}する時の注意^{ちゆうい}点

1. 身だしなみに注意^{ちゆうい}すること。
2. 時間^{じかん}を厳守^{げんしゆ}すること。

3. 面接の時、携帯電話の電源を切ること。
めんせつ とき けいたいでんわ でんげん き
4. 真摯な態度を取ること。
しんし たいど と
5. 積極的に、適当な長さでに、自己紹介すること。
せっきよくてき てきとう なが じ こしょうかい
6. 質問にはっきり返事すること。
しつもん へんじ
7. もじもじしないこと。

☆ビジネスでの会話の基本

かいわ きほん

1. はっきりとした発音、適度な早さで分かりやすく話すこと。
はつおん てきど はや わ はな
2. 相手の反応に合わせて話すこと。
あいて はんのう あ はな
3. 適切な言葉遣いで話すこと。
てきせつ ことばづか はな
4. 本音を話すこと。
ほんね はな
5. 多様な話題をに話すこと。
たよう わだい はな
6. 穏やかな表情のこと。
おだ ひょうじょう