

第二章 きほんてき 基本的ビジネスマナー

はじめに

第二章

第一節

しゃかいじん 社会人としての心構え こころがま *

要成为一名成功的社会人，有必要做好思想准备。在日企业工作要重视团队合作，不仅要有责任心，同时还必须具备三个意识，即成本意识、顾客意识和目标意识。

本节中需掌握的重点：

1. 日企工作中团队合作的重要性和基本原则
2. 作为社会人如何在工作中培养责任感
3. 理解企业和员工的利益关系，培养三个意识

1. チームワークの心構え こころがま

会社の組織かいしゃ そしきがうまく機能きのうし、業績目標ぎょうせきもくひょう たっせいを達成させるためには、何よりもそのフレーム内ないで機能するソフト、つまり社内しゃないで働く社員はたら しゃいんが秩序ちつじよを守り、互いに協力まも たが きょうりよくし合うチームワークあが重要じゅうようになります。

初めて組織人はじ そしきじんとなつて、チームに参加さんかするフレッシュマンにとつては、自分じぶんに与えられたポジションあたで、割り当てられた仕事わ あを責任しごと せきにんを

も 持 っ て と り 組 む こ と に 専 念 し、 業 務 に 徹 す る こ と が 大 切 で す。

チー ム ワー ク の 原 則 は、 リー ダー の 指 示 に 従 い、 自 分 の 仕 事 を 行 い な が ら、 か つ チー ム の メン バ ー へ の 協 力 に も 全 力 を 尽 く す 積 極 的 な 助 け 合 い の 精 神 で す。



と か く 学 生 時 代 は 理 屈 っ ぽ い 「 概 念 論 」 や 「 べ き 論 」 が 優 先 し て、 実 際 の 場 面 で は 行 動 が 伴 わ な く な り が ち で す。 し か し、 会 社 の 一 員 と し て 会 社 か ら 給 料 を も ら っ て 仕 事 を す る 場 合 に は、 個 々 が 持 っ べ き プ ロ の ビ ジ ネ ス マ ン と し て の 自 覚 の ほ か に、 仲 間 と 共 に 働 く チー ム ワー ク の 心 構 え と し て、 次 の よ う な こ と に 注 意 し て く だ さ い。

① チー ム の メン バ ー 同 士 が、 お 互 い の 仕 事 分 担 を よ く わ き ま え る こ と。

② お 互 い の 作 業 ス ケ ジ ュ ー ル を 把 握 し、 そ の 進 捗 状 況 を 絶 え ず 報 告 し 合 う こ と。

③ お 互 い に 勝 手 な 行 動 を 取 ら な い こ と。

④ 予 定 の 期 日 や 時 間 を 必 ず 守 る こ と。

会 社 の 組 織 に 不 慣 れ な フ レ ッ シ ュ マ ン は、 以 上 の こ と に 注 意 し て、 でき る だ け 早 く、 先 輩 や 同 僚 た ち と の 仕 事 に 溶 け 込 み、 チー ム の 一 員 と し て 自 分 の 役 割 を 果 た さ せ る よ う に 心 掛 け た い も の で す。

社 員 そ れ ぞ れ の 分 担 役 割 が う ま く 噛 み 合 っ た 時 は チー ム ワー ク が 遺 憾 な く 発 揮 さ れ、 自 分 た ち で も 信 じ ら れ な い よ う な パ ワ ー を 生 み 出 し、 す ば ら し い 成 果 を 挙 げ る こ と が でき ます。

2. 責任感を持つには

責任感とは、自らに課せられた任務を正確に認識し、強い意思を持って指定された時間内にその任務を果たそうとする気持ちを言います。仕事をする上で、責任感社員が持つべき最も重要なものの一つです。組織の構成員が、各自責任を持って自分の担当する業務を行うことで、組織は発展していきます。新人の頃には、どんなに小さな仕事であっても、与えられた仕事を期日内に正確に行うことで、責任感養われていきます。



反対に期日内に完成できなかつたり、いい加減な仕事であったりすれば、次にあなたの仕事を引き継ぐチームメイトに迷惑をかけ、あなた自身の信用を落としてしまいます。

会社が組織として機能するためには、そこで働く社員のチームワークが何より大切です。チームの一人一人が自分に与えられた仕事を責任を持って実施することによって、仕事がスムーズに流れ、初めて大きな成果が得られます。

チームの一員として責任を持って仕事をするためには、最低限以下のことを守る必要があります。

①与えられた仕事の内容を、正確に把握する。曖昧なままで仕事を始めない。

②予定の時間や期日を実守る。

③手抜きすることなく、丁寧に仕上げる。

④もし、トラブルが起きたり、ミスが生じたりした時には、直ちに上司に報告するとともに、自分の責任において修復に努める。

ひと しごと せきにん も すいこう ひと まわ ひと たか ひょうか え
一つの仕事を責任を持って遂行した人は周りの人から高い評価が得
られ、より重要、よりやりがいのある仕事が任されることになります。
こうしたことから、チームワークの必要性、重要性を自覚し、社会人
としてのモラルが向上、ビジネスマンとしての自覚が高まることにな
ります。強い責任感を持つということは、直接的にはチームワークに
貢献し、ひいては会社の業績を上げることに繋がるわけです。

3. 社会人として持つべき三つの意識

1) あなたの時間は会社の時間——原価意識

りえき かいしゃ そうりあげ げんか せいさんひ かんりひ ひ
利益とは会社の総売上から原価（生産費・管理費）を引いたものを
指します。

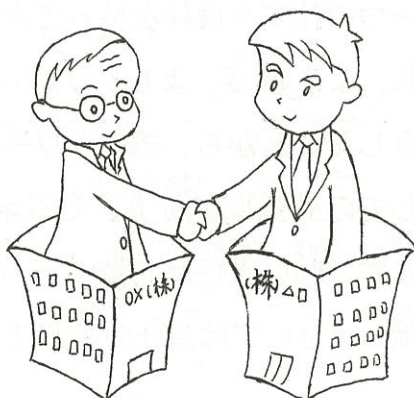
げんか ひょう げんざいりょう せいぞう うんそうひ じんけんひ
原価・費用には、原材料や製造コスト、運送費はもちろん、人件費、
こうねつひ ひび でんわりょうきん ようしいちまい ふだんの ちゃ
光熱費や日々の電話料金、コピー用紙一枚、普段飲んでいるお茶など
もすべて含まれます。会社のものだからといって無駄に使用して、会
しゃ よけい ふたん ころが ひつよう かい
社に余計なコストの負担をかけないように心掛ける必要があります。そ
して、会社にとって何より大きなコストが社員の給料なのです。仕事
の効率を悪くし、時間を浪費することは許されないことを忘れないで
ください。

2) あなたの給料はお客様から——顧客意識

かいしゃ きゅうりょう きやくさま こきやくいしき
会社があなただに給料を支払えるだけの利益を出すことができるの
は、あなたの会社の商品を買ってくれる顧客がいるからです。会社の
しょうひん う じゅうぶん きゅうりょう さいあく ばあい
商品が売れなければ、十分な給料はもらえませんし、最悪の場合は
リストラに遭うかもしれません。

たとえば、あなたが生産現場でラインに立つ人だとします。あなた

にとってその商品しょうひんは、毎日まいにちの流れ作なが業ぎょうで作つくられる大量たいりょうの商品しょうひんの一つかひとも知しれませんが、お客様きやくさまにとっては代金だいぎんを支払しはらって手てにした唯一ゆいいつの商品しょうひんなのです。たくさんある商品しょうひんの中なかのたった一つひとの不良品ふりょうひんでも、運悪うんわるくそのたった一つひとにあたったお客様きやくさまは、



粗悪そあくなものを売うっていると思おもうでしょう。お客様きやくさまにとってその手てにしたたった一つひとの商品しょうひんがイコール「あなたあなたの会社かいしゃの商品しょうひん」なのです。信しん頼らいを失うしない、会社かいしゃの名前なまえを傷きずつけることになりまます。「客きやくに売うってあげあげるではなく、お客様きやくさまに買かっていただく」ということを常つねに心こころに留とめておおき、お客様きやくさまに感謝かんしゃして、日々ひびの業務ぎょうむに取り組とみまましょう。

3) すべての仕事しごとに目標もくひょうを持つ——目標意識もくひょういしき

まずは自分じぶん自身じしんの目標もくひょうを持たなければなりません。また、会社かいしゃのさまざまさまざまな目標もくひょうを理り解かいし、その目標もくひょう実現じつげんのために行動こうどうすべきです。「この仕事しごとは、四日間よっかかんでやろう」などと目標もくひょうを掲かかげることで、自分じぶんが受け持もつ仕事しごとに対してモチベーションモチベーションを高たかめることができます。目標もくひょうに向むかって、どうすれば効率的こうりつてきになるかを考かんがえる習慣しゅうかんをつけます。更さらに目めの前の目標まえもくひょうに向むかって躍起やっきになるだけでなく、2年後ねんご、10年後ねんごといっいた長期的ちやうきてきな目標もくひょうを持つことも大たい切せつです。

会話 責任を持って仕事をする 

金洋： やまだ せんばい しごとちゅうもう わけ
山田先輩、お仕事申し訳ありません。ちょっと、お聞きしたいのですが。

山田： はい、なんですか。

金洋： さっきの資料のようですが、印刷の所をクリックしても、プリントアウトできないのです。私は、パソコンの使い方があまりわからないのです。

山田： まず、ひだりうえにあるファイルをクリックしてから、印刷を選択してください。それから、プリンターの種類をキャノンに設定してください。

金洋： はい、かしこまりました。
(しばらくして)

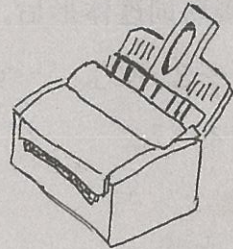
金洋： やまだ せんばい しりょう
山田先輩、資料のプリントができました。

山田： なに へん せってい かみ ゆが
何か変ですね。設定ミスか紙が歪んでたのかな。

金洋： あっ、もう わけ なお
あっ、申し訳ありません。やり直します。

山田： きん かんたん しごと て ぬ しんけん と
金さんね、どんなに簡単な仕事でも、手を抜かず、真剣に取り
組む姿勢が大切です。神経を使って丁寧にしたら、仕事の出来
上がりもよくなりますよ。

金洋： はい、かしこまりました。これから ちゅうい しどう
これから注意します。ご指導どうもありがとうございました。



解釈



1. 「～っぽい」

接名词、形容动词词干、动词连用形后，表示某种倾向和因素，一般是消极的评价。可译为“容易…，带有…倾向”。

例

①このお酒は水^{さけ みず}っぽくて、美味^{おい}しくありません。

这酒淡得像水，不好喝。

②あの人は飽^あきっぽくて、何^{なに}をやってもすぐやめてしまいます。

那个人没有常性，干什么都不长久。

2. 「～ことなく」的用法

接动词连体形后，表示没有进行前项动作就开始了后项动作。意思与「～ないで」、「～ずに」相近，但「～ことなく」书面语感更强。可译为“不…”。

例

①失敗^{しっぱい}することなく、円満^{えんまん}に終了^{しゅうりょう}しました。

没出任何差错圆满地结束了。

②あの人は振り返^{ひと ふ かえ}ることもなく行^いってしまいました。

那人头也不回地走了。

3. 「～において / ～における」的用法

接体言后，表示动作的场所、时间、场合、范围。可译为“在…地方，在…方面，在…上，在…时候”。

例

①過去^{かこ}においては普通^{ふつう}のことでした。

在过去是普通的事情。

- ② ^{がっかい}学会における^{かれ}彼の^{ちい}地位は^{かなら}必ずしも^{たか}高くないが、^{かれ}彼の^{けんきゅう}研究は^{たか}高く^{ひょう}評価されています。

他在学会中的地位未必很高，但是他的研究获得了很高的评价。

4. 「～からといって」的用法

接用言、助动词终止形后，表示让步的条件，后多接否定或消极的词。可译为“虽说…可是…，尽管…也…”。

例

- ① ^{べんり}便利だからといって、^{まいにちくるま}毎日車^{かよ}で通っていると、^{うんどう}運動^{ぶそく}不足になります。

虽说方便，每天开车上下班的话，会造成运动量不足。

- ② ^{にほんじん}日本人だからといって、^{だれ}誰もが^{けいご}敬語を^{ただ}正しく^{つか}使えるとは^{かぎ}限りません。

虽说是日本人，但也未必谁都能正确的使用敬语。

5. 「～といった」的用法

接体言、用言终止形后，表示诸如此类的意思，常和「や、とか」呼应使用。可译为“…之类的”。

例

- ① ^{あき}秋には^{きく}菊や^ひ彼岸花^{はな}といった^{はな}花が^{かくち}各地^さで咲きます。

秋天各地开满了菊花、石蒜等花。

- ② ^{わたし}私は^くインドや^{ねん}エジプトといった^{どたび}国を^{ねん}年に1、2度^{たび}旅をします。

我每年去印度、埃及等国旅游1、2次。

単語表



本文 1

- フレーム内 / 组织内
- ソフト / 柔和, 温和
- フレッシュマン / 新人, (大学的) 新生, (公司的) 新职员
- ポジション / 职位
- 割り当てる / 分配, 分摊
- 取り組む / 致力于..., 努力, 埋头
- 専念 / 一心一意地做, 对...专心致志
- 徹する / 把...做得很彻底
- 弁える / 理解, 懂得
- 溶け込む / 融洽
- 噛み合う / (意见等) 相投, 一致
- パワー / 力量, 势力

本文 2

- 課する / 使负担, 使担任, 使做...
- 養う / 养成, 培养
- いい加減 / 马马虎虎, 不认真
- 引き継ぐ / 接办, 继承
- 手抜き / 偷工
- ドラブル / 纠纷, 纷争
- 直ちに / 立刻, 马上
- モラル / 道德, 道德观念

本文3

○^{そうりあげ}総売上 / 总销售额

○コスト / 成本

○^{じんけんひ}人件費 / 人事費, 劳务費

○^{こうねつひ}光熱費 / 煤电费

○リストラ / 裁员

○ライン / 线

○^{なが さぎょう}流れ作業 / 流水作业

○^{だいきん}代金 / 价款, 货款

○^{そあく}粗悪 / 低劣, 差

○イコール / 等号, 等于

○^{かか}掲げる / 提出

○モチベーションを^{たか}高める / 调动积极性, 提高积极性

○^{やっき}躍起 / 拼命, 积极

会話文

○クリック / 单击, 点击

○プリントアウト / 打印输出

○ファイル / 文件夹

○プリンター / 打印机

○キャノン / 佳能

○^{ゆが}歪む / 歪斜, 歪曲

○^{しんけい}神経^{つか}を使う / 劳神

練習



一、ビジネスマナーチェックをしましょう

1. ビジネスマナーの^{きほんせいしん}基本精神はあくまでも円滑に^{えんかつ ぎょうむ すいこう}業務を遂行すること、会社と^{かいしゃ}自分に^{じぶん}利益を^{りえき}もたらすことです。
2. たとえ^{かぞく}家族であっても、^{しんゆう}親友であっても、^{しゃない}社内の^{くわ}詳しい話を^{はなし}話しては^{はなし}いけません。社内の^{しゃない}情報が^{じょうほう}外に^{そと}漏れて^もしまうことになるからです。
3. オフィスにかかってくる^し知らない^{でんわ}電話に出^でません。
4. ^い生きていく^{うえ}上での^{つら}辛い出来事^{できごと}を^{くろう}苦勞と^{かんが}考えるか、^あ当たり^{まえ}前と^{かんが}考えるか^{じんせい}で人生^かが変わります。
5. 「ご^{くろう}苦勞さま」という^{ことば}言葉は、^{しんじん}新人が^{じょうし}上司や^{こきゃく}顧客に^{たい}対して^{つか}使う^{こと}言葉^ばではありません。
6. ひどく^{かんじょうてき}感情的な^{しか}叱り方^{かた}をすると、^{しか}叱られる^{ひと}人の^きやる気をなくしますが、^{まわ}回りの^{メンバー}メンバーの^{こうじょう}モラルを^{こうじょう}向上させることができます。
7. みんな^{なか}仲良し^よであるから、^{チームワーク}チームワークは^{あまり}あまり^{じゅうし}重視する^{ひつよう}必要は^{ありません}ありません。
8. 会社のお^{かいしゃ}金で^{かね}購入^{こうにゅう}したもの^{なか}の中で、^{いっばん}一本の^{えんぴつ}鉛筆、^{いちまい}一枚の^け消しゴムなどは、^{ちい}小さい^ももの^{かえ}ですから、^{もちかえ}持ち帰^もってもいいです。

二、クイズを楽しみましょう

1. ^{そしき}組織の^{いちいん}一員として、^{つぎ}次の^{まちが}うち間違^{かた}ったやり方はどれですか。
 - a. ^{がいぶ}外部の^{ひと}人と^{せつ}接する^{とき}時は「^{そしき}組織の^{いちいん}一員」とよく^{いしき}意識します。
 - b. ^{しよくば}職場で^き決められた^{きりつ}規律を^{かなら}必ず^{まも}守りますが、^{しゃかい}社会の^{じょうしき}常識や^{どうとく}道徳を

むし
無視します。

- c. 業務ぎょうむにおいては、チームワークを徹底てっぺいします。
- d. 電車内でんしゃないなどの公共場所こうきょうばしょで、取引会社とりひきかいしゃの名称めいしょうを出したりしません。
2. 新入社員しんにゅうしゃいんにはたくさん注意ちゅういすべきことがあります。次のアドバ
イスのうちどれが不適當ふてきとうだと思おもいますか。
- a. 挨拶あいさつを欠かかさなないこと。
- b. 間違まちがったら素直すなおに謝あやまること。
- c. 自分じぶんの信しんずるところも、堂々どうどうと言いわないこと。
- d. 公私こうしを混同こんどうしないこと。

三、ロールプレイを試みましょう

れんしゅう 練習テーマ	にゅうしゃじ しゃかいじん いしき 入社時に、社会人としての意識づけをしたい
さんかしゃ 参加者	めい 2名
やくわり 役割	ふじの ぶちょう 藤野 (部長) まえだ しんにゅうしゃいん いくせいたんどうしゃ 前田 (新入社員の育成担当者)
ばしょ 場所	ぶちょうしつ 部長室で
ばめん 場面	ぶちょう ふじの しんにゅうしゃいん じょうし 部長の藤野さんは「新入社員は上司から『お はよう』と挨拶 <small>あいさつ</small> されても無言 <small>むごん</small> であったり、仕事 <small>しごと</small> を頼 <small>たの</small> んでも学校 <small>がっこう</small> の宿題 <small>しゅくだい</small> 感覚 <small>かんかく</small> で、本屋 <small>ほんや</small> に並ぶ攻略 <small>こうりやく</small> 本 <small>ほん</small> そっくりの書類 <small>しよるい</small> を提出 <small>ていしゅつ</small> してきたりする」とい う話 <small>わ</small> を聞 <small>き</small> いて、焦 <small>あせ</small> りを感じ <small>かん</small> じ、新入社員 <small>しんにゅうしゃいん</small> をどのよ うに育成 <small>いくせい</small> していったらよいか、新入社員 <small>しんにゅうしゃいん</small> の育成 <small>いくせい</small> 担当者 <small>たんどうしゃ</small> と相談 <small>そうだん</small> します。

関連知識



☆チームワークを高めるポイント

1. 話し合うことによって、互いに理解協力し、一緒に問題を解決しようとする気持ちを持つこと。
2. それぞれの役割を明確にし、その役割に責任を持つこと。
3. 共通の目標を設定し、明確にして、共同意識を高めること。

☆社会人は学生との違い

1. 他人への責任の違い
自分の行為に対してのみ責任があるのが学生、同僚や部下などの他人の行為に対しても責任を持つのが社会人です。
2. 嫌なことも受け入れなければならない
学生は自分の好きなことだけを、好きなように、好きな時間だけすることができますが、社会人はそれが制約されます。
3. 多様な価値観が必要
学生時代の付き合いは、似たもの同士の付き合いが多いですが、社会人になると本当にいろんな価値観や考え方、行動のスタイルを持った人とも付き合いなければなりません。

☆社会人が身に付けておきたい基礎力

1. 前に踏み出す力
2. 考え抜く力
3. チームで働く力