

# ビジネスマナーと 日本語

パソナ台湾 島田

1

## ビジネスマナーについて

なぜビジネスマナーを？

挨拶 電話 顧客訪問 来客対応

意思疎通とハウレンソウ

## 日本語について

丁寧な日本語 間違いやすい日本語

言い間違いの例 電話編

2

## PASONA (パソナ) の仕事とは

(個人に対して) 適した仕事をご紹介

(企業に対して) 適した人材をご紹介

＝社会の問題を解決すること

そのために

労使双方が互いを理解する必要がある

文化の違いが招くもの・・・

文化とは？

‘時間’と‘習慣’の蓄積→共通概念

## 事例紹介

- ・2年間同じ会社で働いたので、違う会社に転職したい
- ・もうすぐ30歳なので、将来のために転職したい

## 見解の一例

## 考え方の背景

キーワードは「老舗」

## 習慣とは？

暗黙の了解により約束された思考、行動

日常的な例

業務的な例

習慣に反すると・・・

時間帯と挨拶

挨拶の目的（勤務時間の挨拶＝日常の挨拶？）

参考：挨拶言葉の語源について

気の利いた挨拶

丁寧語、尊敬語、謙譲語・・・相手に相応しい挨拶

無言の挨拶

頭を下げるという行為

その他の部位を用いた挨拶

ケーススタディ

あなたはA商事の営業アシスタントです。  
営業の田中さんが疲れた様子で会社に戻って来ました。  
どのように声をかけますか？

田中さん

「ただいま戻りました、外は暑いなあ。」

電話＝もしもし？

多忙な相手に対する気遣い

同僚への敬称について

声が小さくて聞こえない場合

目的の人が不在の場合

受話器の置き方とタイミング

スマートフォンの台頭・・・「万能」の解釈について

携帯電話のマナーモード

状況に応じて臨機応変に配慮( )

ケーススタディ

あなたはA商事の営業アシスタントです。

丁度、営業の中野さんが不在中に電話を受けました。

現在15時ですが、中野さんは18時過ぎに帰社予定です。

どのように対応したらよいでしょうか？

お客様

「B電機の原と申します。いつもお世話になっております。

中野さんはいらっしゃいますか？」

欠かせないアイテム

名刺入れ

ビジネスバグー式

入室・退室の作法

一連の流れ

NGポイント

こんなときどうする？

遅刻しそうな場合

相手が多すぎて名前が覚えられない場合

ケーススタディ

あなたはA商事の営業社員です。

今日は山田部長とお客様訪問に出かけます。

訪問先の受付でどのように名乗ればよいでしょう？

第一印象

個人の第一印象 = 会社の第一印象

席次

日本文化における席次の概念 「上と下」？

お見送り

どこまで？ どのように？

ケーススタディ

あなたはA商事の営業社員です。  
お得意先のB化学工業から新しい営業の方が来社します。  
先方は既に会議室でお待ちです。

どのように会議室に入りますか？

本音と建前

無礼講

社交辞令(例 お近くにおいでの際は・・・)

指摘に対して

「返事」と「相槌」

「割込み」と「言い訳」

ハウレンソウのポイント・・・「結論」を先に

ケーススタディ

あなたはA商事の総経理秘書です。  
総経理から資料作成を依頼されました。  
記載内容を相談したいのですが、  
総経理はとても忙しそうです。

どのように相談したらよいでしょうか？



# 丁寧な日本語

「これを拝見してください」

「これを見てください」

「これをご覧下さい」

「お召し上がりください」  
「どうぞいただいでください」  
「食べてください」

「Aさんはいますか？」  
「Aさんはおりますか？」  
「Aさんはいらっしゃいますか？」

「Aさんは参られますか？」

「Aさんは来ますか？」

「Aさんはおいでになりますか？」

「受付でお聞きになって下さい」

「受付でお伺いください」

「受付で聞いてください」

# 間違いやすい日本語

私のほうから説明します。

すみません、〇〇部長は不在です。

部長、ご苦労さまでした。

それくらい、全然大丈夫です。

とんでもございません。

# 言い間違いの例

的を得たご指摘をいただき、  
ありがとうございます。

“  
こんなに大きなプロジェクトの  
リーダーは、私では役不足です。

風のうわさに、  
このニュースを知りました。



上司と酒を飲み交わし話し合った。

暇をもてあそばずに勉強した。

# 電話編

電話を受けるときの言葉は？

Q : ○○さんはいらっしゃいますか？

A : 不在時の対応は・・・

ちょっと待ってください

(更に良い表現は？)

〇〇は電話中です。  
(更に良い表現は?)

聞き取れなかったとき、どうしますか?

御社を訪問したいのですが。  
(更に良い表現は?)

アポイントを変えてもらえますか？  
(更に良い表現は?)

質問された内容に対して、  
自分では返答できない時、どう言うか。

～って言うか、～

また電話してもいいですか。  
(更に良い表現は?)



保聖那管理顧問(股)公司  
Pasona Taiwan Co., Ltd.



E-mail

[search@pasona.com.tw](mailto:search@pasona.com.tw)

Tel.

02-2708-2929 (代表)

URL

<http://www.pasona.com.tw>