

はじめに

情報ネットワークが発達し、ビジネスに国境がなくなりつつある現在、日本語で商談をする外国人は確実に増え続けています。単に生活を円滑にするための日本語というのではなく、ビジネス現場でただちに使え、国際的にも難しいとされる日本人との交渉を可能にするような日本語の習得を求める学習者は近年目に見えて増加してきました。こうした背景を踏まえ、1996年6月からはジェトロによる外国人ビジネスマン向け日本語能力試験ともいべきジェトロビジネス日本語能力テストも始まりました。

私たち4人は長年外国人ビジネスマンの日本語教育に携わった経験から、ビジネスの出発点である商談に焦点をあわせたビジネス日本語のテキストの必要性を痛感していました。また、ビジネス経験もなく、日本語教師としての経験も浅い教師であっても教えられる、教えやすいテキストでなければならないとも考えました。そうした現場のニーズから生まれてきたのが本書です。

各課は機能別に構成されており、最終的にプレゼンテーションのやり方が身につくようになっています。また、日本語で重要な「内」と「外」の言葉の使い分けを類型的に習得できるよう「社内」と「社外」の表現を対比させて提出しました。そこで用いられる表現は明らかに異なっており、ビジネス活動を行う場合にその表現差を無視するわけにはいきません。両者の違いを十分に把握し、使い分けることで、初めて適切なコミュニケーション活動ができるのです。この点を十分意識しながら、本書はSTAGE 1で「社内」と「社外」で用いられる基本的な機能表現を対比させて提出しました。(7課クレーム、8課プレゼンテーションを除く) STAGE 1で対比・提示されている機能表現は、数ある中から取捨選択し、それぞれの課の機能を最もよく代表していると思われる表現を取り上げてあります。この機能表現の選択には時間をかけ、慎重に検討し、さらに複数のビジネスマンの助言をいただきました。その結果、各課で必要最低限の機能表現をSTAGE 1に集約することができました。そしてより複雑なタスクをこなすのに必要な表現で重要なものはSTAGE 2にできるだけ提出しました。STAGE 3で、実際のビジネス場面に即したロールプレーを行うことで運用力を確かなものにし、STAGE 4では教室外での実践が行えるようになっています。STAGE 1からSTAGE 3まで、難易度順に提出してあるロールプレーをやっていけば、STAGE 4に提示されている複雑なタスクを達成する日本語能力が習得できるように構成されています。

本書はその原稿の段階で実際にクラスで使用し、修正してできあがったものですが、さらなる改良のために皆様方のご意見、ご感想をお聞かせください。

最後にこのテキストをまとめにあたって、トライアルに協力していただき、貴重な御意見をお寄せくださいました元ソニーランゲージラボラトリーの三嶋路子先生始め、各先生方に感謝の意を表したいと思います。また、出版に力を貸してくださいました先生方や友人達、とりわけスリーエーネットワークの藤崎政子さん、堤由子さん、萩原弘毅さん、英訳のチェックをしてくださったニコラス・J・マクニールさんに心よりお礼を申し上げます。

1996年10月

米田隆介

藤井和子

重野美枝

池田広子

目 次

はじめに i

このテキストを使う方へ iii

第1課 説明 1

STAGE 1	【社内】	1. 聞き返して説明を求める	1
		2. ポイントを説明する	2
		3. 比較して説明する	2
		ロールプレー	3

	【社外】	1. 聞き返して説明を求める	4
		2. ポイントを説明する	4
		3. 比較して説明する	5
		ロールプレー	5

STAGE 2	【社内】	調査結果報告	6
	【社外】	商品説明	9

STAGE 3	1. スポーツ用品に関するお客様アンケート	11
	2. 人件費に関する調査結果報告	12
	3. 新しい翻訳機の商品説明	13
	4. 新しいヘッドホンステレオの商品説明	14

STAGE 4	ビジネスシミュレーション	14
新入社員のマナー		15

第2課 意見 16

STAGE 1	【社内】	1. 肯定的な意見を述べる	16
		2. 否定的な意見を述べる	17
		ロールプレー	17

	【社外】	1. 肯定的な意見を述べる	18
		2. 否定的な意見を述べる	18
		ロールプレー	19

STAGE 2	【社内】	社内会議	19
	【社外】	契約交渉	21

STAGE 3	1. コピー機リースのセールス	23
	2. 経費削減の方法	24
	3. コーヒーメーカーの卸値交渉	24
	4. スポーツ用品の販売計画	25

STAGE 4	ビジネスシミュレーション	25
電話応対のマナー		26

第3課 賛成	27	
STAGE 1		
【社内】		
1. 強く賛成する	27	
2. 条件つきで賛成する	28	
3. しかたなく賛成する	28	
ロールプレー	29	
【社外】		
1. 強く同意する	29	
2. 条件つきで同意する	30	
3. しかたなく同意する	30	
ロールプレー	31	
STAGE 2		
【社内】	企画会議	32
【社外】	キャンペーンの打ち合わせ	34
STAGE 3		
1. 旅行プランの企画案作成	36	
2. 商品扱いの検討	37	
3. ケーブルTVの番組編成	38	
4. 新型携帯電話の商談	39	
STAGE 4	ビジネスシミュレーション	39
ビジネスマナーの基本	40	
第4課 反対	41	
STAGE 1		
【社内】		
1. 反対して理由を述べる	41	
2. 相手の意見を認めてから反対する	42	
ロールプレー	42	
【社外】		
1. 反対して理由を述べる	43	
2. 相手の意見を認めてから反対する	43	
ロールプレー	44	
STAGE 2		
【社内】	女性週刊誌の発行戦略	44
【社外】	食品の共同開発	47
STAGE 3		
1. 半導体工場の海外進出	50	
2. フィットネス講座の企画	51	
3. 中小企業 VS 大企業	51	
4. システムキッチンの共同開発	52	
STAGE 4	ビジネスシミュレーション	52
上司にうまく「NO」を言うには	53	

第5課 結論	54
STAGE 1	
【社内】 1. 結論をまとめる	54
2. 結論を導く	55
3. 結論を報告する	56
ロールプレー	56
【社外】 1. 結論をまとめる	58
2. 結論を導く	58
3. 結論を報告する	59
ロールプレー	59
STAGE 2	
【社内】 新商品の販売戦略	60
【社外】 新商品の売り込み	63
STAGE 3	
1. スポーツウェアの開発	65
2. 販売契約	66
3. ヘッドホンステレオの販売	67
4. 新しいパソコンの売り込み	68
STAGE 4	
ビジネスシミュレーション	68
 商品の値上げを交渉する場合	
商品の値上げを要求された場合	69
 第6課 説得	70
STAGE 1	
【社内】 1. 同意を求めて説得する	70
2. ほめてから説得する	71
ロールプレー	72
【社外】 1. 同意を求めて説得する	73
2. 信頼を示して説得する	74
ロールプレー	74
STAGE 2	
【社内】 赤字削減策	75
【社外】 「マイティークッカー」の売り込み	78
STAGE 3	
1. 海外進出計画	80
2. 家具の通信販売	80
3. ウォーター・ヘッドホンステレオのセールス	81
4. 「ほんやくじん」のセールス	82
STAGE 4	
ビジネスシミュレーション	80
 説得のための戦略	83

第7課 クレーム	84
STAGE 1	
A. 様子・状態を言う	1. 強い表現 84 2. 弱い表現 85
B. 確認する	1. 強い表現 85 2. 弱い表現 86
C. たずねる	1. 強い表現 86 2. 弱い表現 87
D. 依頼する 87
E. 念を押して要求する 88
ロールプレー 88
STAGE 2	
会話(1)電気毛布のクレーム	もうふ 90
会話(2)請求書に関するクレーム	せい 91
STAGE 3	
1. コーヒーカップセット破損のクレーム	はそん 93
2. 依頼の電話がなかったというクレーム	いらい 93
3. ビールが納品されなかつたというクレーム	のう 94
STAGE 4	
ビジネスシミュレーション 94
クレームの処理	95
第8課 プrezentーション	96
STAGE 1	
A. 導入	どう 96
B. 本題 97
C. クロージング 98
STAGE 2	
1. 新製品のプレゼンテーション	せい 99
2. 提案のためのプレゼンテーション	てい 101
STAGE 3	102
STAGE 4	
ビジネスシミュレーション 102
プレゼンテーション	103
語彙索引	104
テキストガイド	別冊

第3課 賛成

相手の意見、^{てい}提案に賛成する時には、まず、その意見に賛成する理由も言ったほうがいいでしょう。そうすれば、よりいっそう相手から信頼を得ることができるからです。次に、相手の意見に対してすぐに反応できない時、または^{らい}判断に困る時は賛成表現を使わないほうがいいでしょう。^{せきにん}無責任に賛成することは、あとでトラブルの原因になります。また、相手の意見に対して適当なタイミングで相づちを打つことも大切です。日本人とのコミュニケーションで相づちが大きな役割をもっていることも心得ておきましょう。

STAGE 1

【社内】

1. 強く賛成する

CD
15 会話

A : ①広告費については再度検討するべきだと思うんですが……
B : ②確かにそうですね。

- 練習 1 1) ①投資効果を第一に考える ②わたしもそう思います
2) ①この計画は再度検討する ②その通りだと思います
3) ①中国市場進出については慎重に対応する ②本当にそうですね

練習 2 A (同僚) : ①アルファ社との契約更新は中止するべきだと言ってください。

B (同僚) : ②強く賛成してください。

(A and B are colleagues.)

A : ① Tell B that the contract with Alpha should not be renewed.

B : ② Agree strongly with A.

再度 さいど again 投資効果 とうしこうか effect of investment 中国市場 ちゅうごくじょう
Chinese market 進出 しんしゅつ inroads 慎重に しんちょうに carefully 対応する たいおうする
deal with 契約更新 けいやくこうしん renewing a contract

2. 条件つきで賛成する

CD
16 会話

A : この計画で進めてもいいと思いますか。

B : 基本的にはこれでいいと思います。ただ、人数についてはもっと考えたほうがいいんじゃないでしょうか。

- 練習 1 1) 場所については再度検討したほうがいい
 2) もう少し予算を減らしたほうがいい
 3) スケジュールには無理がある

練習 2 A (同僚) : ①プロジェクト 201 の最終企画案はこれでいいか B に意見を求めてください。

B (同僚) : ②基本的には賛成しますが、開始時期を少し早めにしたほうがいいと言ってください。

(A and B are colleagues.)

A : ① Ask B if the last plan proposed for Project 201 is OK.

B : ② Basically say yes, but tell A that the Project should start a little sooner.

3. しかたなく賛成する

CD
17 会話

A : 結局このような価格になってしまったんですが……
 B : まあ、いいだろう。

- 練習 1 1) やむを得ないなあ
 2) しょうがないなあ
 3) こんなところか

練習 2 A (部下) : ①グレード社に見積を出してもらいましたが、少し予算オーバーになってしまったと言ってください。



B (上司) : ②しかたなく賛成してください。

(A is subordinate to B.)

A : ① You have obtained an estimate from the Grade Company. Tell B that it is a little more than you had budgeted for.

B : ② Reluctantly accept this information.

条件つき じょうけんつき on condition 基本的に きほんてきに basically 無理がある むりがある be impossible
 最終企画案 さいしうきかくあん last plan to be proposed やむを得ない やむをえない can't be helped
 しょうがない can't be helped こんなところ just about 予算オーバー よさんオーバー over budget

ロールプレー

1. A (同僚) : ①社員旅行のスケジュールはこれでいいか B に意見を求めてください。
B (同僚) : ②基本的に賛成しますが、集合時間 7 時は早いと言ってください。
(A and B are colleagues.)
A : ① Ask B if the schedule for the company trip is OK.
B : ② Agree basically to the schedule, but tell him that the gathering time (seven o'clock) is a little early.
2. A (同僚) : ①日本語で仕事ができるように外国人社員に日本語研修を受けさせるべきだと言ってください。
B (同僚) : ②強く賛成してください。
(A and B are colleagues.)
A : ① Tell B that foreign employees should be given training in the Japanese language so that they can do business in Japanese.
B : ② Agree strongly with A.
3. A (部下) : ①ジェット社に納期を 1 週間延ばしてほしいと言われたと言ってください。
B (課長) : ②しかたなく賛成してください。
(A is subordinate to B.)
A : ① Tell B that you were asked by the Jet Company to postpone delivery for one week.
B : ② Reluctantly accept this.

【社外】

1. 強く同意する

CD 会話
18

- A : ①消費者のニーズをもっと早くつかまなければならないと思うんですが……
- B : ②おっしゃる通りでございます。

- 練習 1 1) ①ある程度経費をかけるべきだ ②ごもっとも
- 2) ①商品の共同仕入れが必要だ ②おっしゃる通り
- 3) ①まず中国市場のニーズ分析をしたほうがいい ②私どもも同じ考え

- 練習 2 A (X 社社員) : ①共同開発した冷凍食品のキャンペーンはスーパー以外の場所でもするべきだと言ってください。
- B (Y 社社員) : ②同意してください。

集合時間 しゅうごうじかん gathering time 納期 のうき delivery date 消費者 しょうひしゃ consumer
 ある程度 あるていど some extent 経費 けいひ expense ごもっとも you are right ニーズ分析 ニーズぶ
 んせき needs analysis 私ども わたくしども we (formal) 冷凍食品 れいとうしょくひん frozen food

(A is from X company and B is from Y company.)

A : ① Tell B that the campaign for your jointly developed frozen food should be held at places other than supermarkets.

B : ② Agree to A's proposal.

2. 条件つきで同意する

CD
19 会話

A : 弊社としては、共同事業をこれで進めたいと思っているんですが……

B : 私どもも基本的には同じ考えです。ただ、このスケジュールでは難しいように思われるんですが……

- 練習 1 1) 開発時期は再度確認したほうがいい
2) 宣伝方法は見直したほうがいい
3) 系列店のフランチャイズ化は厳しい

練習 2 A (X 社社員) : ①共同プロジェクト 19 をこのまま進めたいと思っていると
言ってください。

B (Y 社社員) : ②基本的には同意しますが、販売ルートについては見直し
たほうがいいと言ってください。

(A is from X company and B is from Y company.)

A : ① Tell B that you want to go on with joint Project 19 as planned.

B : ② Agree basically with A, but say that the sales route should be reconsidered.

3. しかたなく同意する

CD
20 会話

A : いくら検討してもこの金額から下げるのは難しいんですが……

B : そうですか。では、しかたないです。

- 練習 1 1) では、やむを得ませんね
2) では、しかたがありませんね
3) それでしたら、かまいません

弊社 へいしゃ our company (humble) 共同事業 きょうどうじぎょう joint business 宣伝方法 せんでんほう
ほう how to advertise 系列店 けいれつてん chain store 販売ルート はんばいルート sales route 見直す
みなおす look at again

練習2 A (X社社員) : ①商品の値引きをBから依頼されます。しかしこの金額から値引きすることはできないと言ってください。

B (Y社社員) : ②しかたなく同意してください。

(A is from X company and B is from Y company.)

A : ① B has requested a discount on your goods. Tell him that price reductions cannot be made.

B : ② Reluctantly accept what A says.

ロールプレー

1. A (X社社員) : ①共同開発した冷凍食品を高齢者のニーズに合わせたものに改良しようと言ってください。

B (Y社社員) : ②基本的には同意しますが、高齢者好みについてはもう少し研究が必要だと言ってください。

(A is from X company and B is from Y company.)

A : ① Tell B that your jointly developed frozen food should be improved in order to meet old people's needs.

B : ② Agree basically with A, but tell him that a little more research on old people's tastes should be done.

2. A (X社社員) : ①今週中に商品を納入するのは難しいと言ってください。

B (Y社社員) : ②しかたなく同意してください。

(A is from X company and B is from Y company.)

A : ① Tell B that it will be difficult to deliver the goods this week.

B : ② Reluctantly accept this.

3. A (X社社員) : ①通信販売で新しい販売ルートを開発したほうが効果的だと言ってください。

B (Y社社員) : ②Aの提案に強く賛成してください。

(A is from X company and B is from Y company.)

A : ① Tell B that developing a mail-order service would be an effective way of expanding sales.

B : ② Agree strongly with what A says.

STAGE 2

【社内】

CD 企画会議 21

- A (会議の司会者)
- B (加藤主任)
- C (ニコル)
- D (部長)

1. CDを聞いて、質問に答えてください。

- 1) ニコルさんは加藤さんの意見に賛成ですか、反対ですか。
- 2) 部長の意見はどうですか。

2. もう一度CDを聞いてください。

3. スクリプトを完成してください。

A : 加藤主任、坂本さんの企画案についてはこれでよろしいでしょうか。
B : そうですねえ。 (賛成する) (問題点を指摘する)
_____、販売見通しについては少し疑問がある (否定的な意見を述べる)
_____。

A : ニコルさん、営業サイドから見ていかがですか。

C : わたしも加藤主任の意見 (会議に賛成する) やはり 販売見通
しをもう一度検討したほうが (意見を述べる) マーケットリ
サーチをもっと細かくやったほうがいいでしょう。 新製品なら何でも売れるとい
う時代ではなくなりましたから……

A : そうですね。部長、いろいろと意見がでましたが……

D : そうだねえ。販売見通しについては、改めて検討してもらうということにして
……まあ、わたしとしては、坂本君の案は (上司が部下に賛成を示す)
_____。最終的な決定は役員会にかけるので時間がかかるかもし
れないけど……

4. もう一度CDを聞いて、自分の書いた表現と比べてください。

5. ロールプレー

A : 会議の司会者 (Chairperson)	B : 企画部部員 (Member of the planning department)	C : 企画部部員 (Member of the planning department)	D : 課長 (Manager)
<p>①大山さんの電気自動車を実用化するという提案についてBとCに意見を求めてください。</p> <p>Ask B and C's opinion of Mr. Ohyama's proposal on putting the company's electric car to practical use.</p> <p>④大山さんの提案についていろいろな意見がでました。最後に課長に意見を求めてください。</p> <p>There are various opinions about Mr. Ohyama's proposal. Ask D his opinion at the end of the meeting.</p>	<p>②基本的には賛成しますが維持費については問題があると言ってください。</p> <p>Agree basically to Mr. Ohyama's proposal, but say there is a problem with maintenance costs.</p>	<p>③Bの意見に賛成してください。維持費についてはもう一度検討したほうがいいと言ってください。</p> <p>(理由) 維持費が高いと普及しにくいという問題がある</p> <p>Agree with B and say that maintenance costs should be examined once again.</p> <p>(Reason : There will be difficulty in popularizing cars if maintenance costs are high.)</p>	<p>⑤大山さんの提案については支持していきたいと言ってください。しかし、役員会にかける必要があるので時間がかかると言ってください。</p> <p>Say that you will support Mr. Ohyama's proposal, but that it will take some time because the proposal will have to be discussed at the directors' meeting.</p>
			

電気自動車 でんきじどうしゃ electric car 実用化する じつようかする put to practical use 維持費 いじひ
maintenance costs 普及する ふきゅうする popularize

【社外】

CD 22 キャンペーンの打ち合わせ

A (広告会社社員)

B (Y社社員)

1. CDを聞いて、質問に答えてください。

キャンペーンの場所はどうなりましたか。



2. もう一度CDを聞いてください。

3. スクリプトを完成してください。

A : 新製品キャンペーンの企画案につきましては今月中にお持ちするということで
.....

B : ええ、私どもといたしましても、(感謝して同意する) _____。

A : それで、キャンペーンの場所の件なんですが.....

B : その件につきましては、できるだけ多くの場所でやりたいと思っています。

A : 具体的に何カ所ぐらいとお考えですか。

B : そうですねえ。それがまだはっきり決まっていないので(即答を避ける)
_____、決まり次第ご連絡いたします。

A : そうですか。まあ、できるだけ早く場所をおさえなければなりませんからね。

B : (強く賛成する) _____. こういうことは、タイミング
が大切ですから。

A : では、場所に関しましては、後ほどご連絡いただくということで.....

B : そうですね。

4. もう一度CDを聞いて、自分の書いた表現と比べてください。

感謝する かんしゃする thank 即答いたしかねる そくとういたしかねる cannot answer offhand (humble)
次第 しだい as soon as 後ほど のちほど later

5. ロールプレー

A (X社社員) (From X company)	B (Y社社員) (From Y company)
①次回の打ち合わせはX社がY社に行 くと申し出てください。 Offer to visit Y company for the next meeting.	②Aの申し出に感謝して同意してくだ さい。 Agree to A's offer with thanks.
③日にちについて、聞いてください。 Ask B about the date.	④できるだけ早く行いたいと言ってくだ さい。 Tell A that you want to have the meeting as soon as possible.
⑤来週の月曜日でいいかどうか聞いてく ださい。 Ask B if Monday of next week is all right.	⑥スケジュールの調整をしなければなら ないので即答できないと言ってくだ さい。 Tell A that you cannot answer offhand because you have to adjust your schedule, but tell him that you will let him know as soon as possible.

STAGE 3**1. 旅行プランの企画案作成****A : 同僚 (旅行会社社員)**

旅行の企画について話し合っています。グラフ 1、2について説明してください。そして熟年者をターゲットにした旅行を企画するべきだと言ってください。Bの意見を聞いたあとで、グラフ 3を見ながら場所を提案してください。理由は自分で考えてください。

A : Colleague at a travel agency

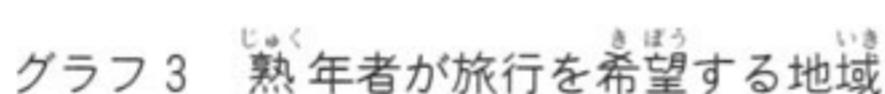
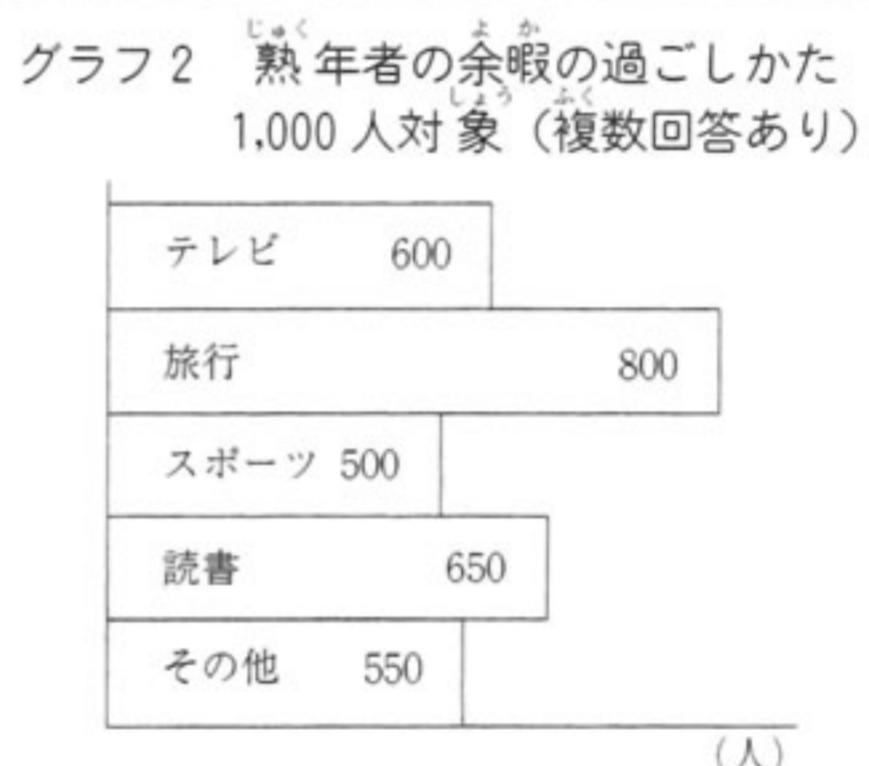
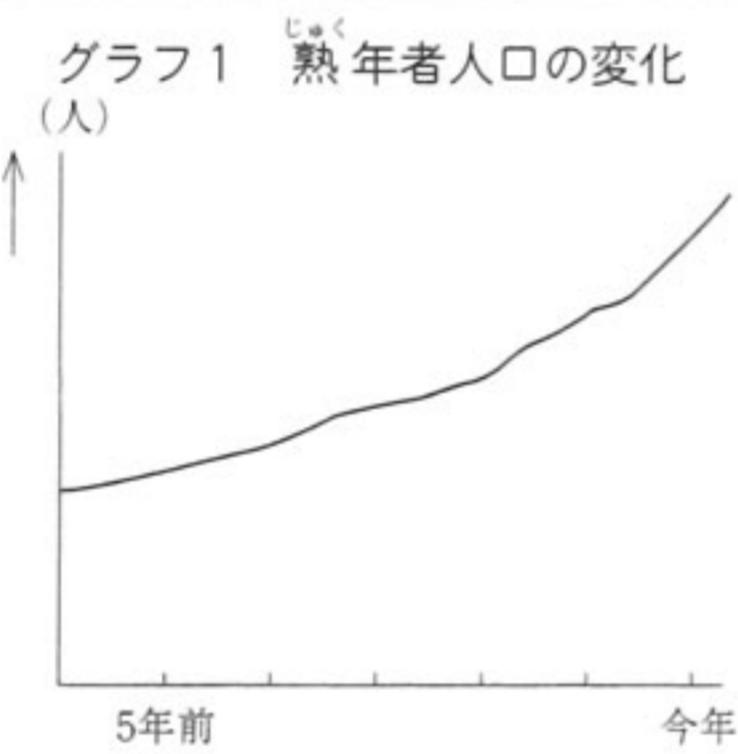
You and B are talking about a travel plan. Explain graphs 1 and 2 to him. Tell him that a travel plan for people of mature age should be made. After you've listened to him, use graph 3 to offer a destination. Think up reasons for yourself.

B : 同僚 (旅行会社社員)

旅行の企画について話し合っています。Aに賛成してください。理由はグラフ 1、2を見て自分で考えてください。

B : Colleague at a travel agency

You and A are talking about a travel plan. Agree with his idea and use the graphs to think up your reasons.



2. 商品扱いの検討

A : 部下

グラフを見てエクセル社の商品の扱いを今後どうしたらいいか意見を述べてください。

A : Subordinate

Looking at the graph, express your opinion of how to deal with Excel's goods in the future.

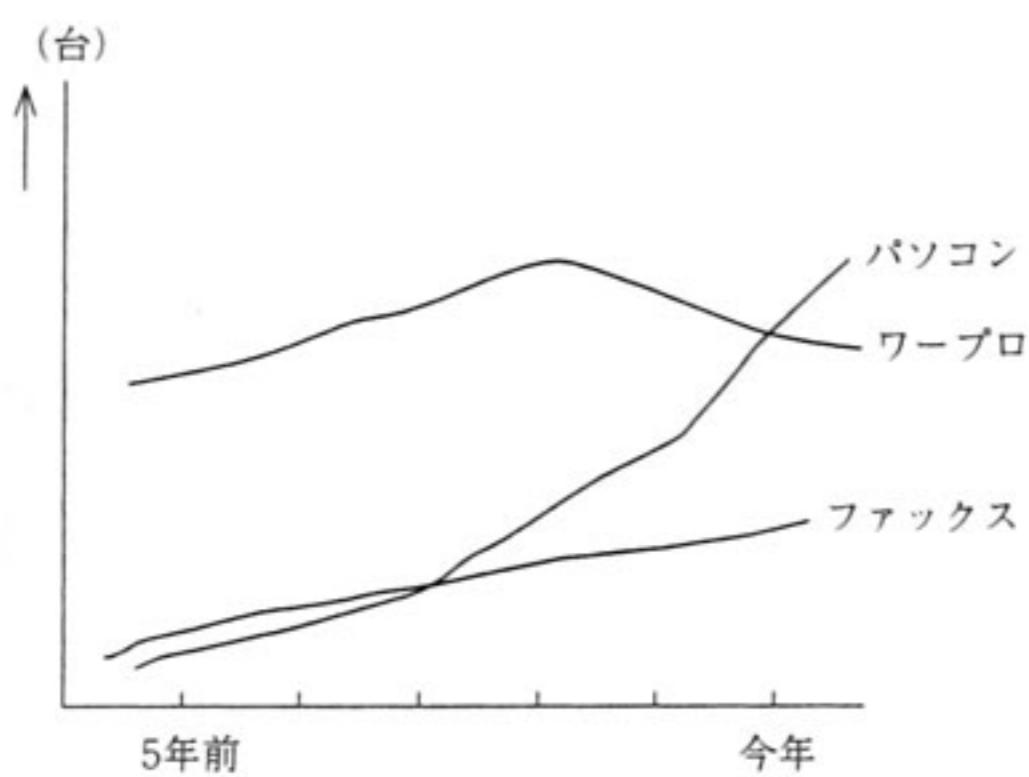
B : 上司

エクセル社の商品の扱いを今後どのようにしたらいいか話し合っています。Aに賛成してください。パソコンを扱うメリットについて例をあげて説明してください。

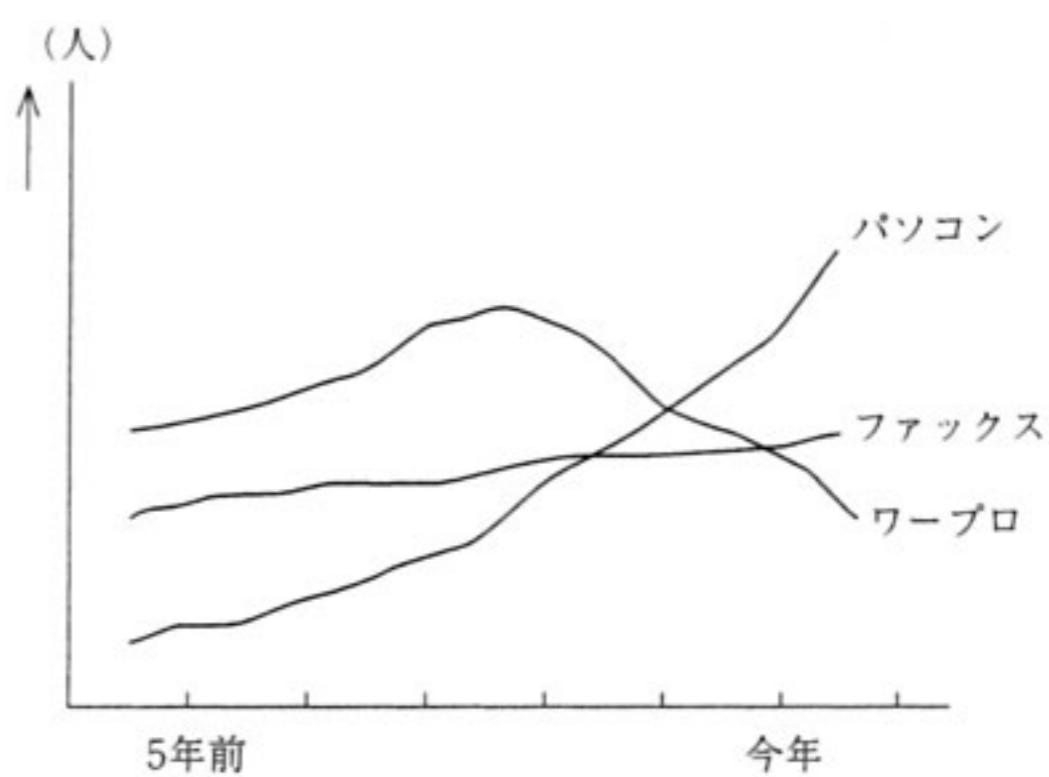
B : Superior

You and A are talking about how to deal with Excel's goods in the future. Agree with A's opinion. Then explain to him the advantages of using personal computers, giving an example.

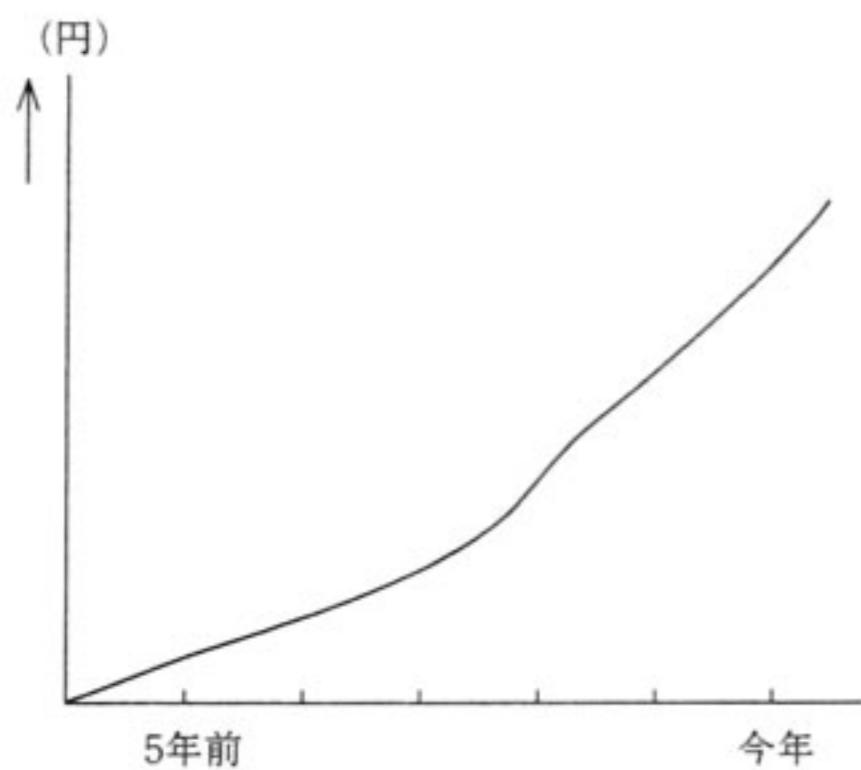
グラフ1 エクセル社の販売台数



グラフ2 アンケート調査による購入希望者数



グラフ3 エクセル社の売上げ



3. ケーブル TV の番組編成

A : X 社社員

X社、Y社はケーブルTVの会社を合併で設立することになりました。アンケート調査の結果について説明してください。そして番組に取り入れたほうがいいものを1つBに言ってください。理由は自分で考えてください。

A : From X company

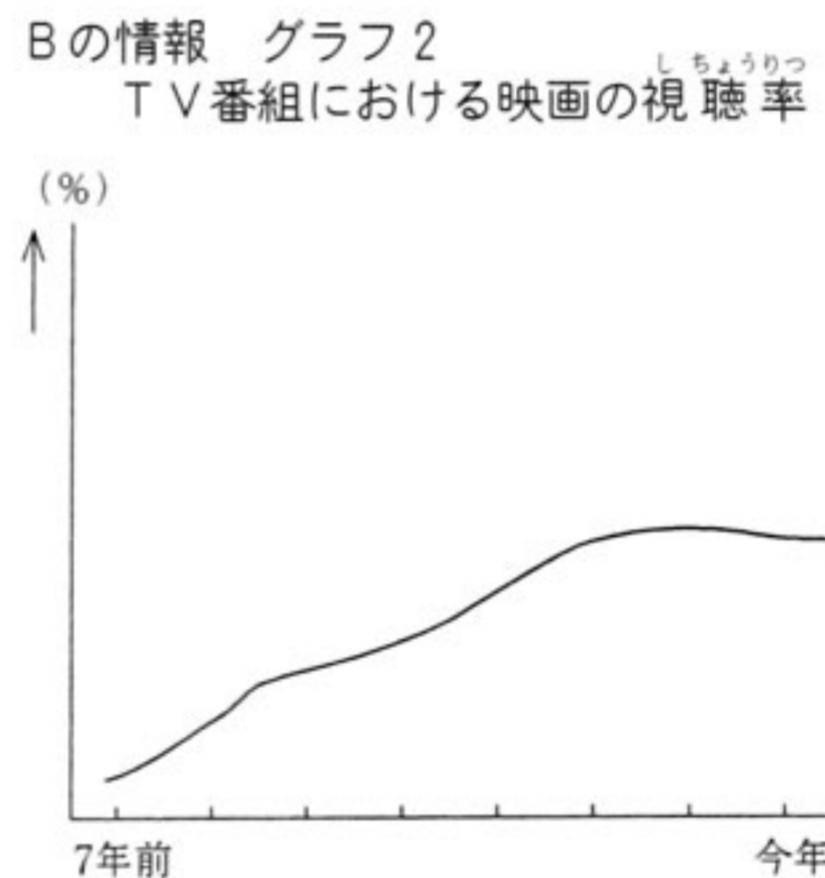
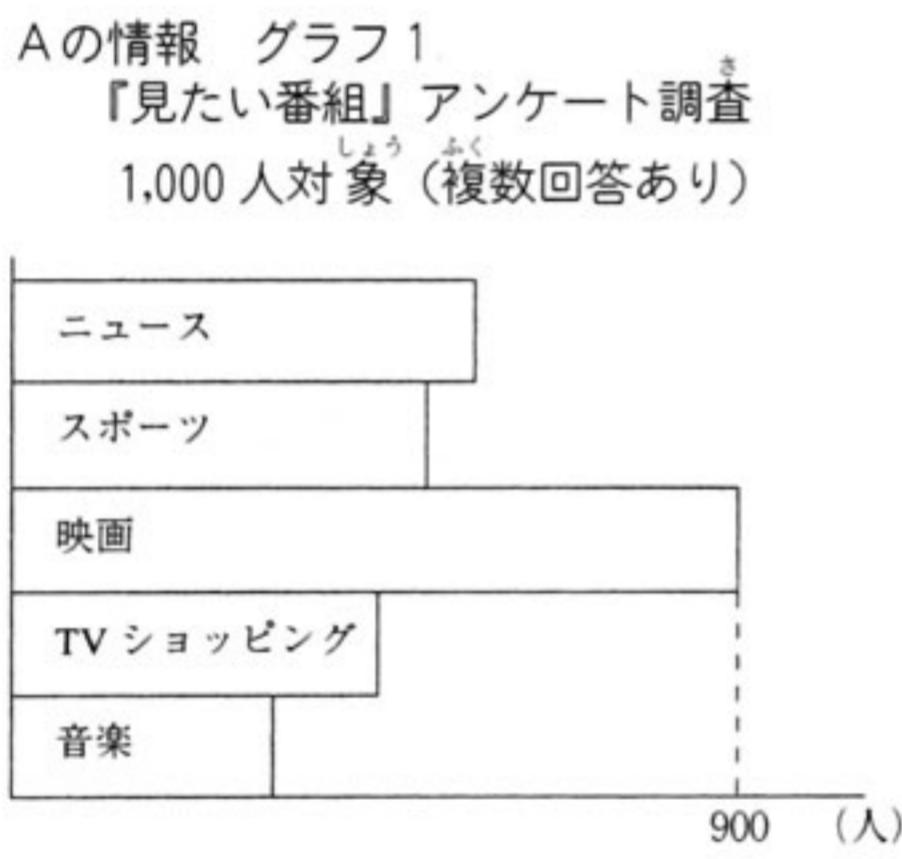
X company and Y company have decided to establish a joint cable TV company. Agree to A's program suggestion but include some conditions. Think up the conditions for yourself.

B : Y 社社員

X社、Y社はケーブルTVの会社を合併で設立することになりました。Aの意見に対して、条件つきで賛成してください。理由は自分で考えてください。

B : From Y company

X company and Y company have decided to establish a joint cable TV company. Agree to A's program suggestion but include some conditions. Think up the conditions for yourself.



4. 新型携帯電話の商談

A : X 社社員

新型携帯電話 PS30 の売り込みに来ました。表を見せながら、B に説明をしてください。そして意見を求めてください。

A : From X company

Visit B to sell your company's new mobile phone (PS30). Using the chart, introduce the phone and ask for B's opinion.

B : Y 社総務課社員

新型携帯電話の売り込みに A が訪ねてきました。A の説明を聞いて質問をしてください。(購入の決定権は課長にあります。)

B : Member of the general affairs section of Y company

A has visited you to sell his company's new mobile phone. Listen to him and ask questions. (Only the manager has the right to decide on purchases.)

会社 機種名	機能			連続通話時間	加入料(円)	価格(円)
	電池節約モード	世界通話可能	ポケベル接続			
西芝 JC8	×	×	○	約 6 時間	3,200	12,000
東洋 CP	×	○	×	約 5 時間	2,500	10,000
AT&V 07	×	×	○	約 6 時間	1,000	6,000
X 社 PS30	○	○	○	約10時間	2,500	8,000

STAGE 4 ビジネスシミュレーション

【社内】

日本のビジネスの方法や、マナーについて社内の人と話し合ってください。そして、あなたが賛成したことを書いてください。また、あなたの意見に賛成した人は、何と言った賛成したか書いてください。

【社外】

あなたは電話、会議、商談のなかでどのような賛成表現を聞きましたか。書いてください。

購入 こうにゅう purchase 決定権 けっていけん right to decide 機種名 きしゅめい name of type of machine 電池節約モード でんちせつやくモード electricity saving mode 世界通話可能 せかいとうわのう ability to make international calls ポケベル接続 ポケベルせつぞく connects with pager 連続通話 れんぞくつうわ length of call 加入料 かにゅうりょう membership fee

ビジネスマナーの基本

ビジネスマンにとって、知っておかなければならぬマナーは多い。けれども、^き基本的には一般常識を守ることが大切なのであって、ビジネスマンにだけ通用するマナーがあるわけではない。マナーを守る目的は相手に不快感を与えないこと、そして相手に信頼感を持ってもらうことである。これはどこの国でも、そしてだれでも同じだろう。といつても、国が違うと常識も違う。日本のビジネス社会で当然守らなければならない^き基本的なことは次の3つである。

1. きちんとあいさつができる

単に「おはよう」とか「失礼します」というようなあいさつができるというだけではなくて、色々な人にその場面にあった声がかけられるということである。たとえば、人の前にあるものを手を伸ばして取るときに「前を失礼します。」と言えば、だまって取るよりずっと気分がいい。

2. 清潔で品がある服装をする

服装からどんな人か判断されることが多いので、清潔で人にいやな感じを与えない服装をするように十分気をつけたほうがいい。

3. 正しい言葉づかいができる

ビジネス社会では、言葉づかい、特に敬語がきちんと使える人は、教養があり、^{よう}常識もある人間として認められる。