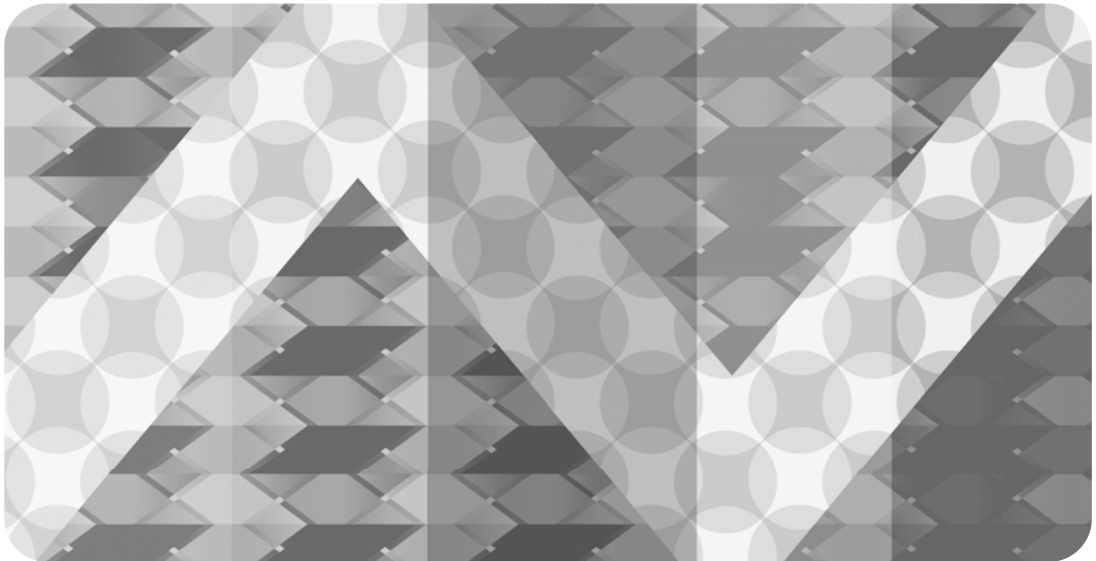


りゅう がく せい  
留学生のための

# ビジネスマナー

ワークブック





# はじめに

昨年6月の時点で、日本に留学している人数は、出入国在留管理庁の調べによると、中長期在留者数※1は293万9051人、特別永住者数は28万4807人で、これらを合わせた在留外国人数は322万3858人となり、前年末（307万5213人）に比べ、14万8645人（4.8%）増加しました。性別では、男性が160万8275人（構成比49.9%）、女性が161万5578人（同50.1%）でした。

コロナ禍をすぎて、その人数は増加傾向にあるようです。これは、日本国内の人材不足が大きな課題になっている昨今、外国籍の方の労働力に対する期待も高まっていることに対する動きなのではないかと推測されます。留学をして、日本語と、それぞれに目指す技術を習得し、日本で就職を目指す皆さんは、就職の時点で、言葉だけでなく、ビジネスマナーや考え方なども学ばなければいけません。この本では、一般的なビジネスマナーに加えて、就職活動に少しでも役に立つテキストとして、お使いいただきたいという思いで書きました。以前、私が、留学生のための

※1 「中長期在留者」とは、入管法上の在留資格をもって我が国に在留する外国人のうち、次の（1）から（4）までのいずれにも当てはまらない人です。

なお、次の（5）及び（6）に該当する人も中長期在留者には当たりません。

- (1) 「3か月」以下の在留期間が決定された人
- (2) 「短期滞在」の在留資格が決定された人
- (3) 「外交」又は「公用」の在留資格が決定された人
- (4) (1) から (3) までに準ずるものとして法務省令で定める人（「特定活動」の在留資格が決定された台湾日本関係協会の本邦の事務所若しくは駐日パレスチナ総代表部の職員又はその家族の方）
- (5) 特別永住者
- (6) 在留資格を有しない人

出典： [https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13\\_00036.html](https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13_00036.html)

キャリアの授業を担当した際に留学生に向けて行った授業と、その授業で盛り込み  
たかった内容、そして、この数年で激変した社会に対応するためのヒントをまとめ  
ています。皆さんが、この本によって日本のビジネスマナーを習得し、就職活動の  
ためにお役に立てばうれしいです。

今回の拙著の出版にあたり、大先輩の方々に自らのビジネス経験からたくさんの  
アドバイスをいただいております。

おしき ひろみち さま もと かぶしきがいしゃ ひたちせいさくしょ じぎょうぶ ぶちょう  
押木洋道 様 (元 株式会社日立製作所 コンピュータ事業部 部長)

いしづかせいいち さま もと かぶしきがいしゃ ぎょうむ じゆたく ちよう  
石塚盛一 様 (元 イオンアイビス株式会社 業務受託センター センター長)

いしづかかつとし さま かぶしきがいしゃ だいひょうとりしまりやく  
石塚勝敏 様 (株式会社カットシステム 代表取締役)

お三方には、お忙しい中、校閲のご協力をいただきまして心より感謝申し上げま  
す。私自身も今回の出版にあたり改めてたくさんのごことを学ばせていただきまし  
た。この場をお借りしまして、感謝の意を示したいと思っております。このような機会を  
いただきまして誠にありがとうございました。

第1章 ビジネスマナー ..... 1

1 ビジネスマナーの必要性 ..... 1

2 敬語(ていねいな言葉づかい) ..... 3

3 来客の対応とお客様先への訪問の基本的マナー ..... 6

4 名刺交換 ..... 9

5 時間をまもる ..... 12

6 服装と外見(身だしなみ) ..... 14

7 会議(うちあわせ) ..... 17

8 社内のコミュニケーション ..... 27

9 あいさつ ..... 30

10 電話のマナー ..... 33

11 メール ..... 39

12 チャット・SNS ..... 43

13 コミュニケーションの優先順位について ..... 47

14 日本語能力の向上 ..... 48

第2章 コンプライアンス(法令遵守) ..... 53

1 機密情報に関する取扱い ..... 53

2 プライバシー保護と個人情報取り扱い ..... 54

3 アンチハラスメント ..... 54

第3章 就職活動の流れの理解 ..... 63

- 1 就職活動の準備 ..... 63
- 2 インターンシップへの参加 ..... 68
- 3 企業への申込 ..... 71
- 4 筆記試験 ..... 77
- 5 面接試験について ..... 79

第4章 労働法規の知識 ..... 85

- 1 就職に必要な法知識 ..... 85
- 2 労働契約 ..... 85
- 3 ビザについて ..... 88

第5章 社会人として意識すること ..... 91

- 1 ネットワーキングスキル(人脈づくり) ..... 91
- 2 情報リテラシー ..... 92
- 3 会社の中でのコミュニケーション ..... 96

.....

ため  
**試してみよう** ..... **103**

ぐ たいてき ほうほう  
具体的な方法..... 104

おわりに..... 105

さく いん  
索引..... 107





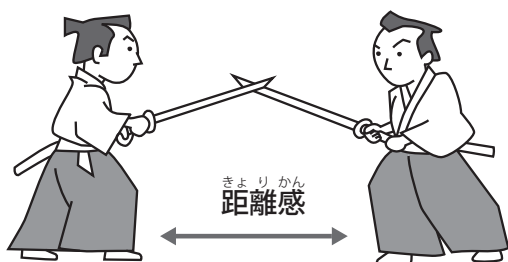
# 第1章

## ビジネスマナー

# 1

### 1 ビジネスマナーの必要性

これから学ぶ日本のビジネスマナーのルーツは諸説がありますが庶民レベルでは、江戸時代にさかのぼり、武士の礼法にあるといわれています。武士が刀を持ち戦うときに、礼をしてから戦いを始めます。現在でも剣道や柔道では礼に始まり、礼に終わるのがルールになっています。相手との距離感、あいさつなどは、今でもビジネスマナーに影響しています。日本独特のものであると感じるのは、昔からの礼儀が基本になっているからです。



皆さんの生活の中には、様々な場面でマナーがあります。食事のマナー、ドレスコード、乗り物の中でのマナーなどがあげられます。一般的なマナーと同じように、ビジネスマナーは、社会人として仕事をするときに必要なマナーのことを言います。仕事をする空間で、仕事を一緒にする人たちに対して、相手を思いやる気持ち、ルール、考え方、ことばづかい、立ち居振る舞い※<sup>2</sup>などを総称してビジネスマナーといいます。ビジネスマナーは仕事に関わるすべてのひとが気持ちよく仕事をするために大切です。ビジネスマナーを学ぶことで、仕事でかかわる人との良好なコミュニケーションをとることができます。



ビジネスマナーにとって大切なことは、相手の立場に立って考えるということです。ビジネスマナーとして学ぶことはたくさんありますが、すべて、1つのことを大切にすることで、身につけることができます。それは、相手に対する配慮です。

配慮とは、相手に対する気遣い、相手に対する心配りです。皆さんはお友達や好きな人との付き合いの中で、相手を傷つけるような言葉をなげかけることや暴力的な態度をいきなりとるようなことをしないと思います。相手がされたら嫌な気持ちになるようなことをしないということです。マナーは、人間関係の中では双方に必要なことなのです。しかし、残念なことに、人の価値観、考え方はそれぞれ違うの

※2 立ち居振る舞い：人と接する時の身のこなし、動作、態度、仕草のこと。

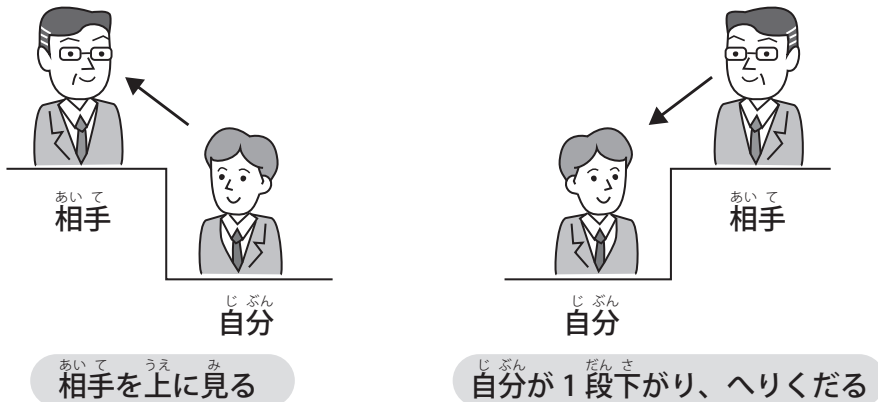
で、必ずしもうまくコミュニケーションが取れないこともあることを同時に知っておくことも必要です。それでは、さっそくビジネスマナーを学んでいきましょう。

## 2 敬語(ていねいな言葉づかい)

日本語には複数の敬語(ていねいな言葉)があり、ビジネス環境ではこれらを正しく使うことが求められます。基本的な敬語だけでなく、謙譲語や尊敬語の使い分けを理解し、それらのていねいな言葉づかいを場所や相手、また、普段の会話、メールなどそれぞれの場面に合わせて適切に使用できるようになることが必要です。相手に配慮した言葉づかいについて学びましょう。

敬語は、3種類に分けることができます。

- **尊敬語**：尊敬語は、相手に敬意を表する言葉です。相手をうやまう時に使います。尊敬する気持ちを持ち使う言葉です。相手が上であるという考え方です。
- **謙譲語**：謙譲語は、尊敬語とは逆で、自分がへりくだる※3時に使います。
- **丁寧語**：丁寧語は、言葉の通りで言い方をていねいに表現する言葉です。語尾が「です」「ます」「ございます」という言い方や、言葉の先頭に「お」「ご」をつけてていねいな言い方をします。



※3 へりくだる：相手をうやまって、自分を控えめにする事。

おも どうし けいご  
 主な動詞の敬語

| どうし<br>動詞 | そんけいご<br>尊敬語     | けんじょうご<br>謙譲語               | ていねいご<br>丁寧語       |
|-----------|------------------|-----------------------------|--------------------|
| 言う (話す)   | おっしゃる            | もうあ<br>申し上げる<br>もう<br>申す    | 言います<br>はな<br>話します |
| みる        | ご覧になる            | はいけん<br>拝見する                | 見ます                |
| 聞く        | お聞きになる           | うかがう<br>はいちよう<br>拝聴する       | 聞きます               |
| 行く        | いらっしゃる           | うかがう                        | 行きます               |
| 来る        | いらっしゃる<br>お見えになる | まい<br>参る                    | 来ます                |
| 居る        | いらっしゃる           | おる                          | います                |
| 帰る        | お帰りになる           | しつれい<br>失礼する                | かえ<br>帰ります         |
| 会う        | お会いになる           | おめ<br>お目にかかる                | 会います               |
| 知っている     | ご存知である           | ぞん<br>存じている<br>ぞんあ<br>存じ上げる | 知っています             |
| する        | なさる<br>される       | いたす                         | します                |
| 読む        | お読みになる           | はいどく<br>拝読する                | よ<br>読みます          |

敬語を使う時にはいくつかの注意点があります。

丁寧語として、「お」や「ご」を付ける場合、すべての言葉に付けることがていねいとは限りません。「お」や「ご」をどんな言葉にもつけばよいということではありません。例のようにつけるとおかしな日本語にあたる場合があることも覚えておきましょう。

例) おビール、おパソコン、おゴミ、など

とき ば あい かんが てきせつ つか たいせつ  
時と場合を考えて、適切に使うことが大切です。

### おも めいし けいご 主な名詞の敬語

| めいし<br>名詞          | そんけい<br>尊敬                            | けんじょうご<br>謙讓語                              |
|--------------------|---------------------------------------|--|
| わたし (1人称)<br>にんじょう | —                                     | わたくし、てまえ、小生<br>しょうせい                       |
| あなた                | あなたさま                                 |  |
| かいしゃ<br>会社         | きしゃ おんしゃ<br>貴社、御社                     | とうしゃ へいしゃ しょうしゃ<br>当社、弊社、小社                |
| きも<br>気持ち          | こうじょう<br>ご厚情をたまわり<br>こうはい<br>ご高配をたまわり | びし あらわ<br>微志を表す<br>はくし しゃれい<br>薄志 (わずかな謝礼) |

だいひょうてき けいご ほか たいせつ ひょうげん  
代表的な敬語の他にもいくつか大切な表現があります。ビジネスの場(ば)にふさわし  
ことば ちゅうい てん せつめい  
い言葉づかいについての注意点を説明します。

## (1) 職場(しょくば)での言葉づかい(ことば) (話す(はな)すときにつかう(ことば)言葉)

### ● 上司(じょうし)への言葉づかい(ことば)

けいご  
敬語をつかいます。上司(じょうし)の立場(たちば)を尊重(そんちょう)し、敬意(けいい)をはらう

### ● 先輩(せんぱい)への言葉づかい(ことば)

めうえ ひと たい けいい ことば つか けいご けんじょうご  
目上(めうえ)の人(ひと)に対する敬意(けいい)をはらい、ていねいな言葉(ことば)を使(つか)います。敬語(けいご)や謙讓語(けんじょうご)  
ことば ひつよう  
などの言葉(ことば)をつかう必要(ひつよう)はありません。

### ● 同僚(どうりょう)への言葉づかい(ことば)

がくせい じだい どうきゅうせい ともだち ふだん かいわ ことば しゃかい  
学生時代(がくせい じだい)の同級生(どうきゅうせい)や友達(ともだち)との普段(ふだん)の会話(かいわ)のような言葉づかい(ことば)ではなく、社会(しゃかい)  
じん しょくば つか ことば  
人(じん)として職場(しょくば)で使う(つか)のにふさわしい言葉づかい(ことば)をこころがけます。

### ● 社外(しゃがい)の方(ほう)への言葉づかい(ことば)

きやくさま せつ ことば とく ことば たいせつ  
お客様(きやくさま)に接(せつ)するときの言葉づかい(ことば)は、特(とく)にていねいな言葉づかい(ことば)が大切(たいせつ)です。  
みな かいしゃ かい おか ことば はなし きやくさま ふかい いんしょう  
皆さん(みな)は会社(かいしゃ)の「顔(かほ)」としてお客様(きやくさま)とお話(はなし)をするので、お客様(きやくさま)に不快(ふかい)な印象(いんしょう)  
あた たいせつ そんけいご けんじょうご つか  
を与(あた)えないようにする(たいせつ)ことが大切(たいせつ)です。尊敬語(そんけいご)や謙讓語(けんじょうご)をしっかりと使う(つか)  
じゅうよう  
とが重要(じゅうよう)になります。