## 應用日語系職場倫理教案2- 日本職場與倫理

 在日本職場，倫理的實際展現，是在於平日與上司、同僚、以及客戶之間的相處接待上。與中文的中性不同，日文會透過彼此交談的話語間，完成彼此的上下與內外的倫理關係，所以這是日系企業職場倫理中極為重要的一環，也是缺一不可概念。

 職場日文大致分為四大部份: 外出拜訪客戶篇、公司篇、電話禮儀篇、接待應對篇。拜訪客戶時，從抵達對方公司的那一刻起就必須透過交談當中，表現其公司倫理的一面，也是為公司贏得對方信任的第一步，這是日本內外倫理的表現。在公司時會，包含上班時、下班時及其他狀態的情形。電話接待時，更是展現禮儀的重要時刻，是日本企業的特色之一。最後即第一線人員，代表公司接待應對時的重要門面禮節，也是必備的基本涵養。在日本職場即是透過各種層面的語言，充分表達人與人之間的上下內外的倫理觀。

**壹 拜訪篇**

**一、交換名片**

**(一)首先由拜訪者，遞出名片。**

「はじめまして。＊＊会社営業部の＊＊と申します。……」

（名刺を渡す）

**(二) 受訪者回應**

1.「頂戴いたします。＊＊商事の＊＊と申します。どうぞよろしくお願

いします。」　　　　　　　　　　　　　　　　　　　（名刺を渡す）

2.「申し訳ございません。あいにく名刺を切らしておりまして…。＊＊

商事の＊＊申します。どうぞよろしくお願いします。」

（名刺がないとき）

**二、稱呼**

**(一) 稱對方**

相手の会社――御社／貴社／（社名）様／そちらさま

相手の方 ――お客さん／（名前）様

 　――＊＊社長／＊＊部の＊＊部長（課長・係長）／＊＊課の

＊＊さん

 **(二) 自稱**

 自分の会社　――弊社／当社／わたくしども

 自分のこと　――わたくし

**※注意事項：**

1. 起身、報上公司及本人姓名、雙手遞上
2. 正面朝向對方，讓對方看清楚
3. 雙手接受名片，口頭確認對方念法
4. 不可馬上收下，放在桌邊備用

**三、常用商場招呼語**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 普通語 | 丁寧語 | 普通語 | 丁寧語 |
| わたし | わたくし | 今 | ただいま |
| さっき | さきほど | 今日 | 本日 |
| これから | これより | この間 | 先日 |
| 今度／今回 | この度 | どう | いかが |
| いくら | いかほど | 本当に | 誠に |
| すぐ | 早速／早急に／至急 | ある | ございます |
| です | でございます | すみません | 申し訳ございません／失礼いたしました |
| すみませんが | 申し訳ございませんが／恐れ入りますが | そうです | さようでございます |
| いいです | けっこうです | いいですか | よろしいでしょうか |
| どうですか | いかがでございましょうか | できません | いたしかねます |
| わかりました | かしこまりました | いません | 席を外しております |
| お久しぶりです | ごぶさたしております | お元気ですか | お変わりありませんか |
| 何ですか | どのようなご用件でしょうか | 来てください | ご足労願えませんでしょうか |
| 伝えます | 申し伝えます |  |  |

**※注意事項：**

* + 1. 拜訪前先連絡
		2. 相約時間以對方為主
		3. 抵達拜訪場所時間要提前10分鐘，5分鐘前做好訪問準備
		4. 萬一有事延遲，要緊急聯絡對方

**貳 社內篇**

* 1. **上班時**

**(一) 見面三原則：**

1. 開朗精神奕奕地招呼
2. 看著對方的眼睛微笑招呼
3. 點頭示意

**(二) 常用社內招呼語**

おはようございます。

ありがとうございます。

申し訳ございません。

いってらっしゃい。

お帰りなさい。

いってまいります。

ただいまもどりました。

今、お手すきですか。

失礼いたします。

お疲れさまでした。

お先に失礼します。

* 1. **外出洽公時**

**(一) 出門前向上司報備行程**

自分――「＊＊の件で、＊＊まで行ってまいります」

上司――「いってらっしゃい」

(**二) 回社時向上司報告結果**

自分――「ただいま、もどりました」

上司――「お帰りなさい。それで、＊＊の話はどうでしたか。」

* 1. **下班離社時**

**(一) 下班招呼**

自分――「＊＊、お先に失礼します」

　　　　「みんな、お先に」

相手――「お疲れさま」／「ご苦労さま」

**(二) 見同事在加班時**

自分――「＊＊、何か手伝えることはある？」

　　　　「お先に失礼するが、あまり無理をしないようにね」

相手――「ありがとう。」

**(三)＊社内マナーの基本**

原則一、遅くとも始業の5分前には席にいること

原則二、挨拶はきちんとすること

原則三、約束の時間は必ず守ること

原則四、公私混同はないこと

原則五、机の上はいつも整理整頓しておくこと

原則六、勝手に外出しないこと

原則七、ノックをしてから入室すること

＊指示の受け方ポイント

1.手帳を用意する

2.メモをとる

3.指示は最後までさえぎらずに聞き、質問は後でする

4.指示を受けるときメモをとり、５w１h（what・why・when・where・who・

how）を確実に把握する

5.できそうでない指示については、状況を説明して優先順位など判断を仰ぐ

6.最後に指示の要点を復唱して確認する。とにかく数字や固有名詞は正確に。

## 參 電話接待篇

* 1. **打電話時**

(一) 首先要先唱名自己的公司、自己的名字。

(二) 告知對方所尋找的部署名稱、職位名稱及名字。

(三) 待對方接通時，確認對方後，再次唱名自己的公司及名字，接著說明

要件。

1. **基本型**

「＊＊社さんですか。私は＊＊社の＊＊と申します。お忙しいところを恐れ入りますが、＊＊課の＊＊さんをお願いします。」

「＊＊社さんですか。私は＊＊社の＊＊と申します。いつもお世話になっております。恐れ入りますが、営業課長の＊＊さまを願いします。」

1. **對方接通時**

「今、お時間よろしいでしょうか。」

「今、＊＊分程度のお時間をいただいてもよろしいでしょうか」

「話が少しながくなりそうなのですが、よろしいでしょうか」

「お忙しいところ、突然のお電話で失礼いたします。」

1. **對方不在時**

「失礼ですが、何時ごろお戻りになるのでしょうか」

「では、また後ほどこちらからかけ直します。」

1. **講完電話時**

「では、よろしくお願いいたします」

「お忙しいところ、お時間をいただきましてありがとうございました」

「長々と話してしまい、申し訳ありませんでした。」

※注意事項：

* + 1. 打電話前要先將想傳遞的內容整理好。
		2. 打電話時要抓住重點，簡潔明瞭地陳述。
		3. 注意聯絡時機，儘量避開午休及對方營業以外的時間。
		4. 要注意用字遣詞、語調並細心判斷對方的反應。
	1. **接電話時**

(一) 電話鈴聲三聲之內要拿起聽筒，超出三聲要說抱歉:讓你久等了。

(二) 轉接電話時，要清楚告知是誰打來電話。

(三) 對方要找的人不在時，留言內容要清楚，記上:接電話的日期、時間、

誰打來、找誰、誰接的、及代傳內容等，紀錄要完整。

**1.接通電話時**

「お待たせしました。＊＊（会社名）です」

「はい、＊＊（会社名）です」

「毎度ありがとうございます。株式会社＊＊でございます。」

「お電話ありがとうございます。株式会社＊＊お客相談室の＊＊でございます。」

「おはようございます。＊＊社です」

**2.對方打錯電話時**

「こちらは＊＊社です。失礼ですがどちらにお掛けでしょうか」

「こちらは＊＊ですが。お掛け違いではないでしょうか」

**3.確認對方時**

「＊＊社の＊＊様でいらっしゃいますね」

「失礼ですが、どちら様でしょうか」

「恐れ入りますが、お電話が遠いようなので、もう一度お願いいたします」

**4.代傳電話時**

「＊＊様でございますね。ただ今、本人にかわりますので、少々お待ちください。」

「＊＊はただいま電話中ですので、このまましばらくお待ちいただけますか。」

「こちらは営業課ですので、＊＊課の方にお回しいたします。」

「ただ今、担当の者とかわりますので、少々お待ちください。」

**5.講完電話時**

「お電話をいただき、ありがとうございました。」

「では、よろしくお願いいたします。」

「では、失礼したします。」

**＊ビジネス電話の基本マナー７か条**

1.電話のベルが鳴ったら、２～３コール以内で受話器を取ります。

３コール以上鳴ってしまったとき、「お待たせしました」とお詫びの言葉を添えること。

2.受話器をふさぐか、又保留ボタンを押してからを電話を取り次ぐこと。

3.社員の自宅の電話番号や住所は、決して本人に無断で社外の人に教え

たりしてはいけないこと。

4.ビジネスの時間は貴重ですから、長話しないこと。正確、簡潔、丁寧

に要点は繰り返して確認し、会話中はメモを取ること。

5.話が複雑で長引きそうな時は、先方に一言「長くなりそうですが、お

時間はよろしいでしょうか」と断ること。その際、相手が断ってきたら、話の途中でも切り上げて、再度かけ直すこと。

6.留守中に掛かかってきた電話には、必ずコールバックすること。不在

だったことのお詫びをする。

7.通話中に電話が切れてしまったとき、かけた方からかけ直すのが基本。

ただし、受けた側のミスで切れてしまった場合は、手違いのあった方がかけ直すこと。

**肆 接待、應對篇**

1. **櫃台接待應對**

所有來訪客人第一關接觸者乃是櫃台，是公司的門面也是給予人第一印象重要的單位。

**(一) 招呼訪客**

「いらっしゃいませ。失礼ですが、どちら様でしょうか」

「いらっしゃいませ。失礼ですが、どのようなご用件でしょうか」

**(二) 為客代傳**

「＊＊社の＊＊様でございますね。お待ち申し上げておりました。」

「お取次ぎいたしますので、少々お待ちいただけますか。」

「＊＊はただ今まいりますので、少々お待ちください。」

**(三) 接待客人至目的地**

「それでは、応接間（～室）にご案内いたします。」

「どうぞこちらにおかけになってお待ちください。」

**(四) 拜訪員工時**

「あいにく会議が長引いておりまして、大変申し訳ございません。」

「あと＊＊分ほどで終わると思いますが、お待ちいただけますでしょうか」

「あいにく＊＊は外出して（席をはずして）おりますが、いかがいたしましょうか」

「あいにく＊＊は会議中（出張中）でございますが、いかがいたしましょうか」

「あいにく＊＊は先客がございまして、今少々時間がかかりますが、…」

**(五) 員工不在時的處理方式**

「もしご伝言でよろしければ、お伺いすが、…」

「お言いづけがございましたら、承りますが、…」

「かわりのものでよろしければ、同じ課の別の者をお呼びいたしますが、」

**二、訪客應答**

「忙しいところを恐れ入ります。」

「突然お伺いして、誠に恐縮なのですが、……」

「＊＊課の＊＊さんがおいででしたら、お目にかかりたいのですが」

「＊＊の件で、至急営業部長の＊＊様にお目にかかりたいのですが」

**三、特殊情形-婉拒訪客時**

「あいにく＊＊は重要な会議が入っておりまて…、後日、日を改め

てお越しいただくわけにはいかないでしょうか」

「誠に申し訳ございませんが、ただ今、社内が取り込んでおりまして、…」

「せっかくおいでくださったのに、申し訳ございませんが、ただいま重要な会議中でして、席を外すことができないのですが。」

「調べてまいりしましたが見当たりません。後ほどこちらからご連絡させていただきますので、お電話番号をお願いいたします。」

「申し訳ございません。社内の規定により、お断りすることになっております。ご了承くださいませ。」

「誠に申し訳ございませんが、当社ではお約束のない方のお取次ぎはできないことになっております。」

**※注意事項**

1. 看到客人馬上起身，笑臉迎賓。
2. 確認對方公司名、來客名字、會面的人、是否有約定、約定時間。
3. 聯絡當事人，並靜候指示。
4. 未事先約定者，詢問對方公司、來客姓名、要件之後，再聯絡當事人。
5. 在當事人尚未做任何裁示時，不需帶至會客室。
6. 裁示後帶進會客室，安排客人上座。
7. 在當事人尚未來時奉茶招待，敬請等候。
8. 送客時態度舉止謹慎誠懇。

**伍 思考篇**

 請思考以下各種狀態:

一、手機通話中，突然原因不明的收訊不良，原則上由哪方回撥較為適當。

１．接收電話者

２．打電話者

３．造成收訊不良的問題電話者

４．晚輩

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　（２）

二、廠商來電詢問事情，但是無法馬上回應的問題，通常會回答道：「請容我詢問過上司後

 再回覆」。接著，回覆的方式以何者為適當。

１．電子郵件

２．電話

３．FAX

４．信件

 (2)

三、在公共場所用手機接聽工作相關事情，對方想要你告知公司的網址。適當的回應方式為

 何?

１．大聲清楚地告知。

２．用別人聽不到的小聲告知。

３．當場不告知，換地方之後再告知。

４．告訴對方說不想告知。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　（３）

四、客戶非常生氣地傳來商品不良的客訴電子郵件。其不太適當的應對方式為何。

１．用電話道歉。

２．用電子郵件道歉，再電話道歉。

３．用電子郵件道歉。

４．電話道歉後，再寄道歉函。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　（３）

五、客戶用電子郵件提出許多的問題。當中有馬上可以回覆的，也有需要時間才能回覆的。

 其不太適當的應對方式為何。

１．馬上用電話回覆可以回答的部分。

２．馬上用電子郵件回覆可以回答的部分。

３．在回覆的時間內大致先用電子郵件回答。

４．等完全可以回答後，再一併用電子郵件回覆。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　（４）

六、搭乘電梯時，手機突然響了，適當的處理方式為何。

１．馬上接聽，小聲談話。

２．馬上接聽，告訴對方目前在電梯中，出去後再撥，然後掛掉電話。

３．讓電話響(或靜音震動)，到最近的樓層下電梯在接聽。

４．按電腦語音機能，傳達無法接聽的訊息。

（３）

七、有通不斷來電請求交易的營業員電話，讓A上司十分困擾，要你代為回絕。以下何

 者應對方式不太適當。

１．A上司說他沒有興趣。

２．A上司說他要拒絕。

３．A上司不在，今天不會回公司。

４．請告知事情內容及聯絡方式。有必要時會再聯絡。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 （３）

八、上司在會客室接待客人，以下何者應對方式為正確。

A．首先，先端出茶點再端茶。

B．先端茶再端茶點。

C．茶點放在客人左側（茶放置右側）

D．茶點放在客人右側(查放在左側)

1 A-C 2　A-D 3 B-C　 4 B-D

 (1)

九、去對方公司洽商中，對方正在說明中，有員工端茶進來，適當的反應為何。

１．一面聽說明，一面馬上拿起杯來喝茶。

２．一面聽說明，一面向端茶的人小聲說謝謝。

３．一面聽說明，一面向端茶的人用眼示意。

４．由於正在說明中，所以無視茶水與否。

 (3)