

日本語文學系「商用日語」課程試行 —以敬語使用能力及基礎商務禮儀為中心—

葉懿萱

東吳大學日本語文學系副教授

摘要

本文為 105 學年度筆者於 S 大學日本語文學系試行商用日語課程之實踐報告。S 大學日本語文學系學士班該學年度未開設「商用日語」、「商業日語」等名稱之科目，因此本課程於學士班四年級「現代日本應用文」課程實施。本課程目的為培養適用於商務場合的敬語使用能力及基礎商務禮儀，為使授課內容更貼近實際商務場面並得到良好的運用效果，課程設計以台灣職場的日語使用現況及日文系畢業生就業現狀調查為依據，並聽取企業相關人士意見後訂定本課程內容架構。本課程重點為強化敬語使用能力及該能力於電話應對、商務電子郵件之應用，以及學習基礎商務禮儀。

敬語使用能力除複習既學的敬語形式之外，本課程著重「內」、「外」觀念的說明及相關場面的敬語使用，同時亦加強說明易受母語影響的日語表現。電話應對除說明商務場合常用的日語表現外，亦加強了電話機的使用禮儀；基礎商務禮儀包含鞠躬、打招呼、服裝、訪問、名片交換、席次等，並特別說明了就職活動的西裝、套裝特色以及台灣、日本在正式服裝的差異。電子郵件以社會新鮮人較易遇到的場面為主，於分析商務電子郵件的構成模式後，分別就各模式內使用的定型句及注意點進行說明。

關鍵詞：商用日語、敬語、電話應對、商務電子郵件、基礎商務禮儀

受理日期：2019 年 3 月 10 日

通過日期：2019 年 5 月 3 日

Trial Implementation of Business Japanese Course in the Department of Japanese Language and Culture: Focusing on the Ability of Using Honorifics and Basic Business Etiquette

Yeh, Yi-Hsuan

Associate Professor, Soochow University, Taiwan

Abstract

This is a practice report on the trial implementation of business Japanese course in the Department of Japanese Language and Culture in University S in the academic year of 2016. Regarding the ability of using honorifics, in addition to reviewing the types of honorifics students have learned, this course centered on explaining the concepts of “private” and “public,” the use of honorifics in various occasions, and the Japanese expressions that are easily influenced by foreign learners’ mother language. Regarding phone call responses, the course not only introduced the commonly used Japanese expressions in business occasions but also the phone etiquette for business calls. The basic business etiquette includes bowing, greetings, appropriate clothing, visits, exchange of business cards, and seating arrangement. The features of suits worn in employment events and the difference of formal attire between Taiwan and Japan were particularly explained. The teaching of email writing focused on the circumstances commonly encountered by fresh graduates. After an analysis of the business email composition models, the fixed phrases and key points that senders should pay attention to in each model were explained.

Key-words: business Japanese, honorifics, phone call response, business email, basic business etiquette

日本語文学科における「ビジネス日本語」の試み

—敬語運用能力と基本ビジネスマナーを中心に—

葉懿萱

東呉大学日本語文学科准教授

要旨

本稿はS大学日本語文学科で「ビジネス日本語」を試行した際の実践報告である。本講義はビジネス場面での実践運用に繋がる敬語能力、基本ビジネスマナーを養成することを目的とする。ビジネス場面で本講義内容が活用できるよう、職場における日本語使用の実態調査を参照した上で、敬語運用能力の向上と基本ビジネスマナーの把握を本講義のコースデザインの二本柱とした。

S大学日本語文学科では、105学年度に「商業日本語」や「商用日本語」といった科目名の授業を開設していなかったため、受講生にとって新味のあるカリキュラムとなったようである。今回の実施結果から、敬語表現は形式の説明のみならず、使用場面に織り交ぜて提示することで身に付きやすいことが窺われた。なお、従来の実践報告の補充として電話対応では、電話機を操作するマナー、ビジネスマナーでは、服装のマナーの重要性を提示した。さらに、ビジネスメールはパターン化することにより、書き方についての説明が捗ることが示唆された。

キーワード：ビジネス日本語、敬語、電話対応、ビジネスメール、
基本ビジネスマナー

日本語文学科における「ビジネス日本語」の試み

—敬語運用能力と基本ビジネスマナーを中心に—

葉懿萱

東呉大学日本語文学科准教授

1. はじめに

本稿はS大学日本語文学科で「ビジネス日本語」を試行した際の実践報告である。本講義はビジネス場面での実践運用に繋がる敬語能力、基本ビジネスマナーを養成することを目的とする。ビジネス場面で本講義内容が活用できるよう、職場における日本語使用の実態調査を参照した上で、敬語運用能力の向上と基本ビジネスマナーの把握を本講義のコースデザインの二本柱とした。

2. 本講義のコースデザイン

2.1 敬語運用能力

職場における日本語使用の実態調査や、日系企業、会社内のコミュニケーションにおける問題をめぐる先行研究はしばしば見受けられる。林(2002)、工藤(2004)、陳(2011)は台湾の職場における日本語の使用について実態調査を行い、適切な敬語の運用能力が、ビジネス場面でのコミュニケーションにおいて重要な役割を担っているという同様の指摘を行っている。また、ビジネス場面でのコミュニケーションが円滑に行えるように、「話す」、「聞く」、「読む」、「書く」の四技能において敬語の運用力が必要であることが示唆されている。

このため、本講義は敬語運用能力をカリキュラムの骨子とし、それを日本語が頻繁に使用される電話対応、ビジネスメール(陳(2011))に組み入れることにより、幅広いビジネス場面における敬語運用能力の向上を図る。

2.2 ビジネスマナー

前掲の林（2002）は、「一人前のビジネスマンとして身に付けるべき能力(p.73)」として、謹厳な態度と慎重な言葉遣いを挙げている。このように、ビジネス場面で求められる能力は言語面での敬語運用能力のみならず、敬語を伴う行動の適切さも問われることがわかる。このため、お辞儀の意味、身だしなみ、会社訪問、名刺交換、入退室、席順等、ビジネスマナーの基本を本講義に取り入れた。敬語の運用能力と掛け合わせることで、日本語でのコミュニケーションによる齟齬を減らし、職場での円滑な運用に繋ぐことを目的とする。

3. 実施概要

3.1 実施概要

本講義の実施概要は表（1）に示している。

表（1）

期 間	105 学年（2016 年 9 月～2017 年 5 月）
開 講 年 次	四年次
開講科目名	現代日本応用文
人 数	前期：30 人 後期：31 人
使用教材	1.『商務日本語 Drills』 著者：松本節子、長友恵美子、佐久間良子 出版社：尚鼎文化 出版年：2008 年 2.『仕事の日本語 —電子メール— しごとの日本語メールの書き方編』 著者：奥村真希・釜淵優子 出版許諾：株式会社アルク 出版社：大新書局 出版年：2014 年 3.配布プリント

S 大学日本語文学科の昼間部では、105 学年度に「商業日本語」や「商用日本語」といった科目名の授業を開設していなかった。このため、今回の試みは学部四年

次に開講される「現代日本応用文」で実施した。

3.2 シラバス

前期（105-1）と後期（105-2）の講義内容は次の表（2）と表（3）に示している通りである。前期（105-1）は網掛け以外、敬語に関する講義は計 10 回の実施であった。

表（2）前期（105-1）

日	程内	容	日	程内	容
一週目	祝日		十週目	中間試験：筆記試験	
二週目	ガイダンス		十一週目	ビジネスマナー： 身だしなみ、お辞儀、挨拶	
三週目	敬語		十二週目	ビジネスマナー： お辞儀の練習 入退室	
四週目	敬語		十三週目	ビジネスマナー： 名刺交換	
五週目	敬語 電話応対（社外向け）		十四週目	ビジネスマナー： 会社訪問	
六週目	電話応対（社外向け）		十五週目	講演	
七週目	電話応対（社外向け）		十六週目	講演	
八週目	電話応対（社外向け） 練習		十七週目	講演	
九週目	中間試験：電話応対		十八週目	期末試験 会社訪問（受付から訪問終了の見 送り）、名刺交換の実演	

「現代日本
応用文」は学
部四年次に開
講されるため、
後期の講義回
数は学年暦で
は14回とな
る。後期では、
ビジネスメー

ル、文書等敬語運用力を要する講義は表（3）に示しているように、
4回実施された。

表（3）後期（105-2）¹

日	程内	容	日	程内	容
一週目	前期復習、ガイダンス		八週目	講演	
二週目	講演		九週目	お礼のメール お詫びのメール 文書の書き方	
三週目	講演		十週目	期末試験：筆記試験 封筒、はがきの書き方	
四週目	ビジネスメールの基本 添付ファイルについて		十一週目	講演	
五週目	講演		十二週目	ビジネスプレゼン練習	
六週目	連休		十三週目	期末試験： 模擬ビジネスプレゼン	
七週目	新入社員の挨拶 依頼メールの書き方 通知メールの書き方		十四週目	期末試験： 模擬ビジネスプレゼン	

前述
したよ
うに、
本講義
は敬語
運用力
の向上
と、そ
れによ

るビジネスマナーを職場で即戦力として使えるようになることを主
な目的とする。そのため、ビジネスメールでは新入社員の段階で多
用すると思われる場面を中心に指導を行った。文書ではビジネス文
書の形式、封筒と往復はがきの書き方について説明した。

¹ ビジネスプレゼン練習は商品やサービスを説明、紹介するという場面設定の
もとで模擬ビジネスプレゼンを行う単元である。論理的な説明、表現能力はビ
ジネス場面において重要な能力とされるため、論理的説明力、表現力の練習を
優先させた。定められた時間内で商品やサービスを聴衆にわかりやすく、論理
的に説明することができるようにプレゼンは中国語によるものであった。

以下では、敬語、電話応対、ビジネスマナー、ビジネスメール、文書に分け 14 回の実施詳細について述べる²。

4. 敬語について

本講義は学部四年次での実施となったため、受講生は敬語の基本について一通り学習していると思われる。したがって、すでに身に付いている敬語の基本を踏まえ、「内」、「外」の概念、ビジネス場面において使用頻度の高い改まった言い回し、表現、そしてクッション言葉を主な講義内容として取り入れた。そのうち、ビジネス場面でのコミュニケーションが円滑に行えるように、改まった言い回し、表現、そしてクッション言葉の運用力の向上に力を入れた。

4.1 「内」、「外」と改まった言い回し、表現

4.1.1 「内」と「外」

尊敬語で相手の動作を敬って、謙譲語で自分の動作をへりくだって敬意を表すことは既習しているが、実際の会話場面では「内」、「外」の関係によって、既習した使い方と相違することがある。例えば、

(1) (2) で示されるように、

(1) a. (社内で部長に) 部長のおっしゃる通りです。

b. (社外で上司の部長について) 部長の田中が申しておりました。

(2) a. (社内で部長のことについて) 田中部長はいらっしやいますか。

b. (社外向け、電話の相手に) (部長の) 田中ですか。おります。

社内で上司に対して話す時には、上司の動作について尊敬語を使うのが基本であるが ((1) (2) a)、外部の人に対して自分の上司につ

² 受講者に日本のビジネス習慣、社会人になるための心構えについて認識を深めさせるため、前期と後期にわたり、計 8 回の講演をシラバスに組み入れた。業界で活躍している OB や関係者を招き、日本のビジネス文化、ビジネスプレゼンテーション、履歴書の書き方と面接時の注意点、日本での就職経験などをテーマに受講生に講演を行った。

いて話す時は敬称や尊敬語を使わない（(1) (2) b）。

このように、場面によって使用する敬語が異なることから、ビジネス場面では「内」、「外」を意識してわきまえる重要性が窺われる。このため、文化庁の「敬語おもしろ相談室」³の第七話「場面で異なる敬語～ウチとソト～」で「内」、「外」についての説明を行った。

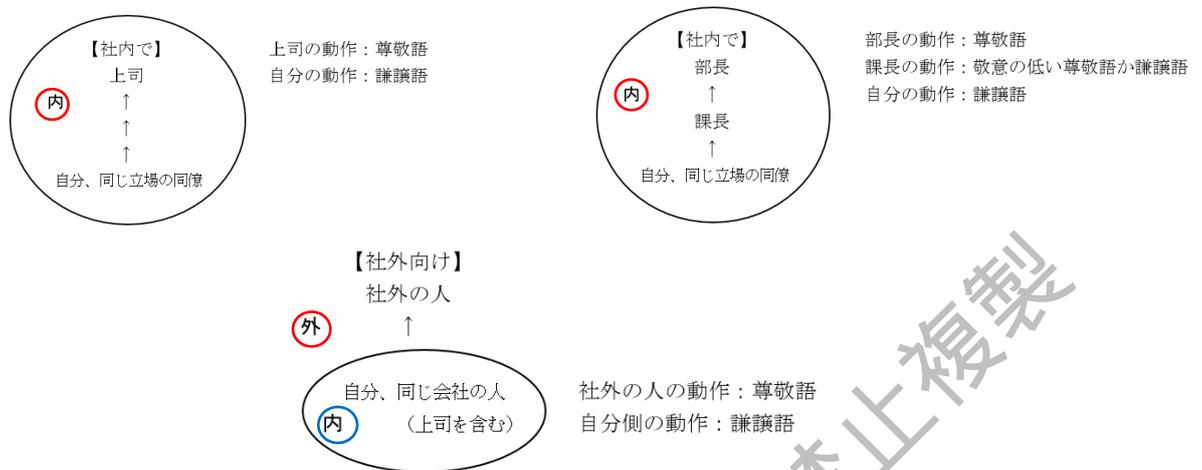
図（1）



³ 『敬語おもしろ相談室』は、平成19年2月にまとめられた文化審議会答申『敬語の指針』の内容の一部を短編映画化したものである。（文化庁敬語おもしろ相談室 http://www.bunka.go.jp/seisaku/kokugo_nihongo/kokugo_shisaku/keigo/index.html より、2019年2月2日閲覧）

図（1）を次の図（2）のようにまとめることができる。

図（2）



敬語表現は会話する相手が社内、社外の人によって異なるということについて、図（1）（2）で説明することにより認識を深めさせた。

4.1.2 改まった言い回し、表現

ビジネス場面で使用頻度の高い改まった言い回し、表現について、学生になじみのないフォーマルな表現（表（4））、及び母語（中国語）に影響されやすい表現を取り上げ、説明の重点とした。

表（4）

日常語	フォーマルな表現
私、僕	私（わたくし）
私たち	私（わたくし）ども
相手の会社	御社、貴社
自分の会社	弊社、当社
今日、明日、あさって	本日、明日、明後日 <small>みょうにち みょうごにち</small>
この前	先日
今	ただいま
さっき	先ほど
後で	のちほど
すごく	大変、非常に
(略)	

表（4）は授業で取り扱った内容の一部である。学生が既習した表現は左列で示されるような、日常生活で使用する表現が殆どのため、右列のフォーマルな表現と並列対照することにより、日常語とフォーマルな表現における相違を提示した。

一方、母語（中国語）による影響で失礼になりかねない表現には、（3）（4）で示されるような例がある。（3a）の中国語表現は丁寧な意味合いが含まれているように感じられるが、（3a）を日本語に直訳

して (3b) のように表現すると失礼な表現になる⁴。

(3) a. 部長請問昨天寄給您的信您過目了嗎？

b. ×部長、先日お送りしたメールをお読みになりましたか。

c. ○部長、先日お送りしたメールを読んでいただけましたでしょうか。

また、願望を表す「たい」が「～たい(です)か」という疑問文の形で用いられる時に、親しい間柄の二人称にしか使用できないということについては把握しているようであるが、「尊敬語+たいですか」は失礼な表現だということを把握していない学生が見受けられる⁵。即ち、敬語表現の尊敬語は「～たい(です)か」の使用可否を判断する妨げになると考えられる。以上のことから、(4b) のような日本語表現で中国語の意志表現「要/想」を含んだ疑問文((4a))を表すと大変失礼になる、ということについて学生に説明する必要があることが示唆された⁶。

(4) a. 請問您要/想用點什麼呢？

b. ×何を召し上がりたいですか。

c. ○何を召し上がりますか。

4.2 クッション言葉運用力の向上

クッション言葉は、相手への気遣いを示す前置きとして、依頼する、尋ねる、断る、謝る、異論を唱える等の時に用いられる。クッション言葉をビジネス場面で活用することにより、相手に丁寧な印象を与えることができる。このため、敬語運用能力を向上させる取り組みとしてクッション言葉を授業内容に取り入れた。

⁴ 「目上の人に何か依頼して、その人がその動作を『したかどうか』を確認するとき、目上の人を主語にして尊敬表現を使うと失礼になる。その場合、自分を主語にして『～していただけましたか』のように『～していただく』を使う」(許、宮崎 (2013、p. 143))。

⁵ 筆記試験における誤文訂正に出題された問題文「《ホテルのスタッフがロビーにいるお客さんに》新聞をお読みになりたいですか」に対し、正解しなかった学生が数名見られる。

⁶ 「目上の人に『したいかどうか』を確認する場合、『お～になりたいですか』は使えない。その場合、『～ますか』を使う」(許、宮崎 (2013、p. 143))。

しかし、クッション言葉をフレーズとして提示するだけで、当該表現を適切に使用できるのかと疑問に思われたため、授業では図(3)で示される進め方で説明を行った。クッション言葉の本来の意味を辞書の説明で提示してから、当該表現が本来の意味として働く使い方を示す。次に、各クッション言葉の使用される場面を導入する。

図 (3) ⁷

<p>「恐れ入る」： 1.相手の好意などに対して、ありがたいと思う。恐縮する。「ご厚情のほどーります」 2.相手に失礼したり、迷惑をかけたことに対して、申し訳なく思う。「<u>恐れ入りますが</u>」の形で、ものを頼んだり尋ねたりするときなどのあいさつの言葉としても用いる。恐縮する。「ご心配をおかけしてーります」 http://dictionary.goo.ne.jp/jn/31373/meaning/m0u/</p>	<p>本講義では、「恐れ入りますが」、「失礼ですが」、「お手数ですが」、「申し訳ありませんが」、「もしよろしければ」、「差し支えなければ」、「お忙しいところ恐縮ですが／恐れ入りますが／申し訳ありませんが」等のクッション言葉を導入した。すでに学習している敬語と4.1で述べた内容と取り合わせて活用することで、ビジネスの幅広いシーンに対応できることが期待される。</p>
<p>【恐れ入ります】 1. (目上の人やお客様の荷物を持つとして) A: 「お荷物をお持ちします」 B: 「ありがとうございます。重くありませんから自分で持ちますよ」 A: 「<u>恐れ入ります</u>」 2. (お土産や差し入れをいただいて) A: 「よかったですら皆さんで召し上がってください」 B: 「お心遣いありがとうございます。<u>恐れ入ります</u>」 3. (相手に褒められて) A: 「先日支店のほうにお邪魔したんですが、皆さん対応が良かったですよ」 B: 「<u>恐れ入ります</u>」</p>	
<p>【恐れ入りますが】 1. <u>恐れ入りますが</u>、こちらにお名前をお願いいたします。 2. 実際に工場で商品の製造過程をご覧いただき存じます。大変<u>恐れ入りますが</u>、今回はこちらまでご足労いただけませんか？ 3. お忙しいところ<u>恐れ入りますが</u>、X月X日までに送別会の出欠をお知らせいただきたくお願い申し上げます。</p>	

ば」、「差し支えなければ」、「お忙しいところ恐縮ですが／恐れ入りますが／申し訳ありませんが」等のクッション言葉を導入した。すでに学習している敬語と4.1で述べた内容と取り合わせて活用することで、ビジネスの幅広いシーンに対応できることが期待される。

5. 電話対応 (社外向け)

電話対応では、会社の「顔」を代表する社外向けの電話対応を取り上げた。従来の研究、実践報告では、電話対応に使用する定型文

⁷ 図(3)で示した「恐れ入る」の説明は『goo辞書』のおそれ・い・る【恐れ入る／畏れ入る】<https://dictionary.goo.ne.jp/jn/31373/meaning/m0u/>からの抜粋で、例文、会話文は本計画の助手彦坂はるのさんが作成した。

を提示することに重きを置く傾向が見られる。しかし、電話を取り次ぐ際に保留ボタンの使用を徹底せず、内部会話が聞こえることや、ガチャと電話を切ることで、電話口の相手を不快に感じさせることがある。それゆえ、本講義は電話応対の一環として電話機の操作を取り入れた。

5.1 基本マナー

電話応対では、敬語の運用力はもちろんであるが、保留ボタンの使用、電話を終える際の受話器の置き方、電話を切るタイミングも印象を左右するポイントである。実際のビジネス場面により近づけるように、電話応対に使用するフレーズ等の説明に入る前に、まず電話機を操作する際の基本マナーについて説明を行った（表（5））。

表（5）

<p>保留ボタンの使用</p>	<p>相手に内部会話が聞こえないようにするのがマナーのため、電話を取り次ぐ際、保留ボタンを押す⁸</p>  <p>(写真撮影：筆者)</p>
<p>電話を切る時の受話器の置き方</p>	<p>電話が静かに切れるように、手でフックを押してから受話器を置く</p>  <p>(写真撮影：筆者)</p>
<p>電話を切るタイミング</p>	<p>電話をかけた側から切るのが基本であるが、先方が目上の方、お客様の場合は先方が切るのを待ってから、自分の電話を切る</p>

5.2 電話の受け方

電話機を操作する際の基本マナーを説明してから、電話の受け方に入った。ここでは、電話の受け方を基本と言語行動に分け、使用

⁸ 写真は中間試験である。

教材、配布プリント、映像によって説明を行った。(表(6))

表(6) 電話の受け方

場面	基本	言語行動
電話が鳴った	メモが取れるように筆記具、メモ用紙を手元に	 (写真撮影：筆者)
電話に出る	二コール以内に出る	社名等を名乗る
	三コール以内	『お待たせいたしました』と言ってから、社名等を名乗る
	五コール以内	『大変お待たせいたしました』と言ってから、社名等を名乗る

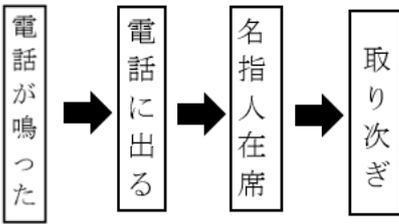
5.3 電話の取り次ぎ

電話機の操作と電話の受け方についての説明を終えてから、様々な場面での電話応対に入った。

5.3.1 名指しされた人が在席の場合

電話の取り次ぎについて、名指しされた人が在席の場合(表(7))と不在の場合(図(4))とに分け、それぞれの場合に対応する言語行動を説明した。名指しされた人が在席の場合では、まず電話を取り次ぐ段取りを提示した。次に各段取りで使用する定型文と注意点を説明した。

表(7)

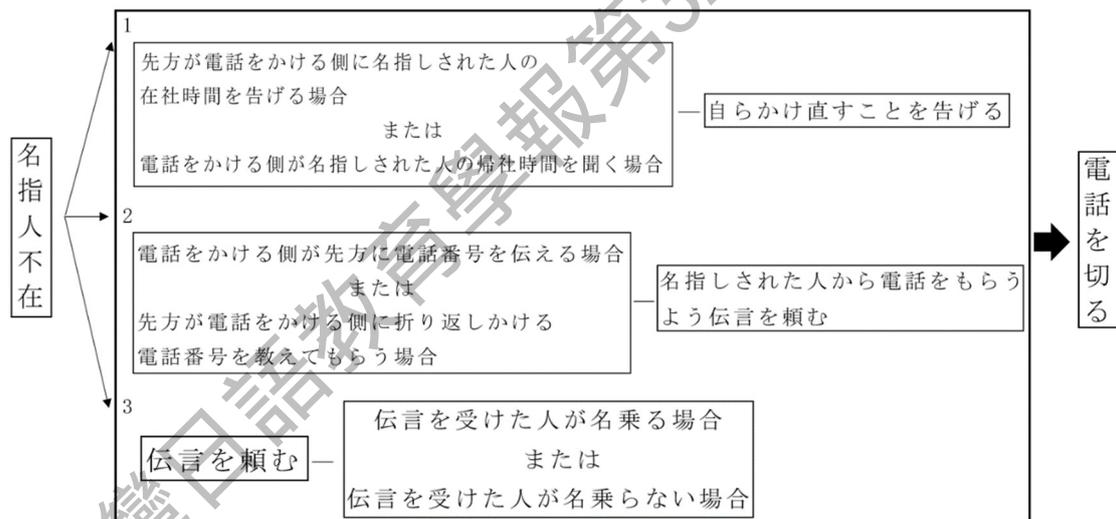
段取り	
会話文	王 : はい、SC 営業部でございます。 山下 : AAA 電器の山下と申しますが。 王 : AAA 電器の山下様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。 山下 : こちらこそ、いつもお世話になっております。上野部長はいらっしゃいますでしょうか。 王 : 上野でございますね。少々お待ちください。(保留ボタンを押して取り次ぐ) 部長、AAA 電器の山下様からお電話です。

	部長：お電話代わりました。上野でございます。 (自作プリント)	
注 意 点	マナー	1. 受ける側：社名等を名乗る 2. かける側：社名と名前を名乗る 3. 保留ボタンを押してから、名指人に取り次ぐ
	言語行動	1. 「いつもお世話になっております」と挨拶 2. 「～でいらっしゃいますね」で相手の名前を復唱し、確認する 3. 「～でございますね」で自社の人の名前を復唱し、確認する。この場合、「さん」、「様」を付けないように留意する

5.3.2 名指しされた人が不在の場合

一方、名指しされた人が不在の場合は様々な場面が発生すると考えられる。本講義では、名指しされた人が不在の場合においてよく遭遇すると考えられる場面を取り上げ、それらの場面に対応する流れを段取り図に作成した（図（4））。授業では、まず学生に図（4）を提示した。

図（4）



次に、それぞれの段取りで使用する定型文と注意点を説明した。図（4）の1～3では、相手が伝えた電話番号、用件を復唱すること、伝言を受けた責任として電話に出た人が自分の名前を名乗ることが共通する留意点である。次の表（8）は図（4）の3「伝言を受けた人が名乗らない場合」を例にした授業の進め方である。

表 (8)

<p>パターン</p>	
<p>会話文</p>	<p>王 : はい、SC 営業部でございます。</p> <p>山下 : AAA 電器の山下と申しますが。</p> <p>王 : AAA 電器の山下様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。</p> <p>山下 : こちらこそ、いつもお世話になっております。上野さんはいらっしゃいますでしょうか。</p> <p>王 : 申し訳ございません。上野はただ今外出しておりますが。</p> <p>山下 : それでは、(ご) 伝言をお願いできますでしょうか。</p> <p>王 : はい、承ります。</p> <p>山下 : <small>みょうにち</small>明日提案書と見積書をお持ちします、と上野さんにお伝えください。</p> <p>王 : 承知いたしました。上野には、山下様が明日、ご提案書とお見積書をお持ちくださると申し伝えます。</p> <p>山下 : 失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいですか。(or 失礼ですが、お名前をお聞かせ願えますか。)</p> <p>王 : はい、SC 営業部の王 大明 (オウ ダイメイ) と申します。</p> <p>山下 : では、お手数ですがご伝言の件、よろしく願いいたします。それでは、失礼いたします。</p> <p>王 : 失礼いたします。</p> <p style="text-align: right;">(自作プリント)</p>
<p>注意点</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受ける側 : <ol style="list-style-type: none"> (1) 伝言を受けた時は伝言内容を復唱する (2) 責任所在を明確にするため、自分の名前を名乗る 2. かける側 : 相手が名前を名乗らない場合は責任所在を明確にするため、相手の名前を聞く 3. 名指しされた人が在席の場合、電話を切る場面が発生しないのに対し、名指しされた人が不在の場合は電話を切る場面が発生する。そのため、名指人が不在の場合では 5.1 で述べた電話を切る時のマナー、留意点について念を押す

5.3.3 その他の場合

電話対応は会社の印象を左右する大きな業務の一つである。このため、会社にかかってきた電話の目的の把握と、電話の取り次ぎが円滑にできる対応能力が求められる。この二点をビジネス場面で実践ができるように、本講義は 5.3.1 と 5.3.2 で述べた場面に加え、相手の名前、会社名等を確認する場面をいくつか提示し説明を行った。ここでは、まず次の表 (9) の①と②で示されるように、相手が名乗らない場合における相手の会社名と名前を確認する場面について、その場面に使用するフレーズについて説明を行った。次に、③

のように相手の名前を聞き間違えた際の対応フレーズを提示した。

④と⑤は相手に自社の人の名前を確認する場面である。⑥では、電話がよく聞こえない時に使用する「申し訳ありません。お電話が少し遠いようです（が）」等の定型文が提示される。

なお、間違い電話でも丁寧に対応するのがビジネスマナーである。間違い電話の場合では、相手の間違いを直接指摘せずに相手に自社の会社名、電話番号を確認するのが丁寧な対処法であることを学生に説明した（表（9）⑦）。

表（9）

場 面	注 意 点 ・ 使 用 す る フ レ ー ズ
① 電話をかける側が名乗らない場合	<p>1 注意点：会社にかかってきた電話の目的が把握できるのと、電話の取り次ぎが円滑にできるように、電話をかける側が名乗らない場合は、相手の会社名、名前を確認する</p> <p>2. 対応フレーズ：</p> <p>王：はい、SC 営業部でございます。</p> <p>杉 下：恐れ入りますが、チンさんをお願いします。</p> <p>王：失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか。 (or 失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいですか。)</p> <p>杉 下：失礼いたしました。TM 物産の杉下と申します。 (自作プリント)</p>
② 電話をかける側が名前だけしか名乗らない場合	<p>1. 注意点：同①</p> <p>2. 対応フレーズ：</p> <p>王：はい、SC 営業部でございます。</p> <p>杉 下：杉下と申します。チンさんをお願いします。</p> <p>王：恐れ入りますが、どちらの杉下様でいらっしゃいますか。</p> <p>杉 下：失礼いたしました。TM 物産の杉下と申します。 (自作プリント)</p>
③ 名前の聞き間違い場合	<p>対応フレーズ</p> <p>王：はい、SC 商事でございます。</p> <p>ヒコサカ：AAA 電器のヒコサカと申します。いつもお世話になっております。</p> <p>王：AAA 電器のコサカ様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。</p> <p>ヒコサカ：いいえ、コサカではなく、ヒコサカです。</p> <p>王：大変失礼いたしました。AAA 電器のヒコサカ様でいらっしゃいますね。</p> <p>ヒコサカ：はい、ヒコサカです。恐れ入りますが、松永さんはいらっしゃいますでしょうか。 (自作プリント)</p>
④ 電話をかける側が名指しされた人の名前を間違えた場合	<p>対応フレーズ</p> <p>王：はい、SC 営業部でございます。</p> <p>田 中：BB 社の田中と申します。いつもお世話になっております。阿部^{あべ}さんはいらっしゃいますか。</p> <p>王：阿部^{あんべ}という者は、当社にはおりませんが。安部^{あんべ}ではないでしょうか。 (or 恐れ入りますが、阿部という者は当社にはおりません。安部ではございませんか。)</p> <p>田 中：失礼いたしました。安部さんでした。</p> <p>王：かしこまりました (or 承知いたしました)。少々お待ちください。 (自作プリント)</p>

⑤ 電話を受けた側に同姓の社員がいる場合	<p>対応フレーズ</p> <p>王 : はい、SC 電器でございます。</p> <p>田 中 : CBA 物産の田中と申します。</p> <p>王 : いつもお世話になっております。</p> <p>田 中 : こちらこそ、いつもお世話になっております。</p> <p>王 : <u>恐れ入りますが、営業部の鈴木様をお願いしたいのですが。鈴木は二人おりますが、どちらでしょうか。鈴木花子でしょうか。鈴木太郎でしょうか。(or 申し訳ありません。鈴木は2人おまして、鈴木花子と鈴木太郎、どちらでしたでしょうか。)</u> (自作プリント)</p>
⑥ 電話がよく聞こえない場合	<p>1 注意点：相手の声が聞き取れない場合、「よく聞こえません」を使うと失礼になる</p> <p>2. 対応フレーズ</p> <p>王 : はい、SC 商事でございます。</p> <p>田 中 : AAA 電器の田中と申します。いつもお世話になっております。</p> <p>王 : <u>恐れ入りますが、お電話が遠いので、もう一度おっしゃっていただけますか。(or 申し訳ありません。お電話が少々遠いようです。恐れ入りますが、もう一度お願いいたします。)</u></p> <p>田 中 : AAA 電器の田中です。 (自作プリント)</p>
⑦ 間違い電話の場合	<p>I</p> <p>1. 注意点：会社の印象を左右するため、間違い電話でも丁寧に対応する。相手に自社の会社名、電話番号を確認する</p> <p>2. 対応フレーズ (省略)</p> <p>田 中 : こちらこそ、いつもお世話になっております。杉下さんはいらっしゃいますでしょうか。</p> <p>王 : <u>恐れ入りますが、杉下という者は当社におりません。こちらは SC 社と申します。失礼ですが、どちらにおかけでしょうか。(or 恐れ入りますが、杉下という者は当社におりません。こちらは SC 社と申します。失礼ですが、番号のおかけ間違いではございませんか。)</u></p> <p>田 中 : 03 - 1234 - 5678 にかけたのですが。</p> <p>王 : <u>私どもはその番号ではございませんので、おかけ間違いではないでしょうか。(or 当社は 03-1134-5678 です。ご確認の上、おかけ直しください。)</u></p> <p>田 中 : 申し訳ありません。かけ間違えたようです。失礼いたしました。(or 申し訳ございません。番号を間違えてかけてしまったようです。失礼いたします。) (自作プリント)</p>
	<p>II</p> <p>1. 注意点：同上記 I</p> <p>2. 対応フレーズ (省略)</p> <p>田 中 : こちらこそ、お世話になっております。杉下さんはいらっしゃいますでしょうか。</p> <p>王 : <u>恐れ入りますが、杉下という者は当社におりません。こちらは CA 社と申します。失礼ですが、どちらにおかけでしょうか。</u></p> <p>田 中 : 03 - 1234 - 5678 にかけたのですが。</p> <p>王 : <u>番号は合っておりますが、私どもは CA 社と申します。お手数ですが、もう一度お電話番号をご確認いただけますでしょうか。(or 番号は合っているようですが、当社は CA 社と申します。恐れ入りますが、番号をご確認いただけますでしょうか。)</u></p> <p>田 中 : 申し訳ありません。かけ間違えたようです。失礼いたしました。(or 申し訳ございません。番号を間違えてかけてしまったようです。失礼いたします。) (自作プリント)</p>

5.4 中間試験

前期 (105-1) の 11 月中旬に行われた中間試験を電話対応の総まとめとした。中間試験では、5.3 で示した各電話対応の場面を組み合わせ、図 (5) で示されるような試験問題を 9 問⁹作成した。

⁹ 付録を参照されたい。

図 (5)

A: 電話をかける人 B: 電話を受ける人 C: 名指人

3. 【電話がよく聞こえない+電話をもらう】

1.	Aが電話をかける Bが電話に出る
2.	Bがよく聞こえない (BがAに名前をもう一度教えもらう)
3.	名指人のCが会議中
4.	Aが「Cから携帯に電話をもらいたい」と頼む (BがAに携帯の番号を聞く)

暗記形式で電話応対を模擬するため、作成された試験問題は試験日一週間前に学生に公開した。学籍番号順による二人ペアで試験を行った。

各ペアの試験問題は、試

験当日に試験の順番が回ってくる直前にくじ引き形式で9問から2問を引かせた。また、電話のコール数、電話をかける側(A)、電話を受ける側(B)も試験順番になる直前にくじ引き形式で決める。即ち、試験を受けるにあたり、講義内容をすべて把握していなければならないのである。ビジネス電話の場面をできるだけ模擬できるように、やり取りの流暢さだけでなく、保留ボタン、電話を切る時の受話器の置き方、電話を切るタイミング、姿勢等も評価項目として採点した。

定着をより確実なものにしていくために、試験終了後、まず受講生に電話応対の映像(授業で使用した映像を含む)をいくつか提示し、それらの映像から電話応対における注意点をまとめるよう指示した。次に、まとめた注意点をもとに、録画された自分の電話応対について、各ペアに良い点と改善点を含めた自己評価を行わせた。

6. ビジネスマナー

ビジネスマナーでは、お辞儀の意味、身だしなみ、会社訪問(訪問する側と訪問される側のマナー)、名刺交換、入退室、席順等、ビジネスマナーの基本を取り入れた。お辞儀、名刺交換は日本のビジネス場面において基本かつ重要なマナーであるが、本講義は呂(2013b)と類似したリソースを利用し授業を進めたため、お辞儀、

名刺交換のマナーについては呂(2013b)を参照されたい¹⁰。お辞儀、名刺交換を除いた各マナーも類似した進め方で行った。学習成果の総まとめは期末試験で行ったビジネスマナーの実演である。

上述したビジネスマナーの指導をめぐる先行研究が多数存在するため、以下では、まずあまり言及されていないリクルートスーツ、服装に関するマナーについて授業での取り組み方を説明する¹¹。次に、期末試験で行ったビジネスマナーの実演内容を述べる。

6.1 リクルートスーツ、服装に関するマナー

厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ(平成29年10月末現在)¹²によると、「外国人労働者数は1,278,670人で、前年同期比194,901人、18.0%の増加(平成19年に届出が義務化されて以来、過去最高を更新)」である。このことから、日本での就職を希望する学生は以前より増えてきていると予想される。そのため、日本の就職活動用のリクルートスーツについて説明する必要があるのではないかと思われる。したがって、リクルートスーツの注意点について説明を行った。

男性はスーツのボタンの留め方、靴の選び方について映像、画像等のリソースで説明した。一方、筆者が気がかりなのは、女性のスーツの選び方と着こなしである。台湾のスーツのスカート丈は短めが主流で、膝上もしくは太腿が見えてしまう丈感である。またジャケットは身体にフィットする細身のデザインが一般的なようである。それに、シャツの色とデザイン、ストッキングの不着用と色選び、靴(パンプス)、カバン、ヘアスタイル、メイク等も筆者が気になる点である。それゆえ、日本で就職活動をするための女性のリクルートスーツについて、台湾でフォーマルとされるスーツとの差異

¹⁰ 「以上のようなリソースの提示と利用法について、まず教室活動の一環として、学生に該当する映像を見せ、内容を説明する。続いて、学生に実際に行動させ、体でマナーを覚えさせる」。(呂(2013b)、p.419)

¹¹ 呂(2013b)は今後の課題として、「身だしなみ教育の強化、面接シミュレーションをする前の服装チェックが必要であること(p.433)」と指摘している。

¹² 「『外国人雇用状況』の届出状況まとめ(平成29年10月末現在)」
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000192073.html> (2019年2月3日閲覧)

を、写真、動画サイト YouTube の映像を利用し説明した。それと同時に、台湾と日本の服装におけるフォーマル感覚の差異を提示した。

なお、冬に就職活動の面接を受ける場合、着用するコートの取り扱いも面接官の印象を左右する。そのため、会社のエントランスに入る前に、屋外でコートを脱いで腕にかけることと、面接の部屋に入室した後のコートの置き方についても学生に説明した¹³。

6.2 期末試験

会社訪問、名刺交換、入退室、席順等のビジネスマナーを身に付けるのにロールプレイによる実践が重要である。このため、105 学年度前期（105-1）の期末試験では、授業で説明した会社訪問、名刺交換、入退室、席順等のビジネスマナーを一連の流れ（図（6））に組み込み、受講生に二人ペアで実演させた。

図（6）¹⁴

会社訪問⇒お客様を会議室まで案内⇒お客様を適切な席に案内⇒名刺交換⇒お土産を渡す⇒（商談終了後）お客様をエレベーターまで見送る

試験当日の実演を順調に進めることができるように、事前にサンプル映像を撮影した。日本のビジネスマナーとされる「入室確認のノックは三回」、「進行方向を手で示す」、「男性は胸ポケットから名刺を出す」、「訪問客から先に名刺を出す」、「お土産は袋から出して相手の正面に向けて出す」、「名刺とお土産の置き方」等の細かい注意点は、図（7）で示されるようにテロップが付けてある。完成した映像は試験日一週間前に練習の見本として受講生に公開した。

¹³ 大木（2007）では、「冬に他社を訪問する際には、受付に着く前にコートを脱いで腕にかけることが一般的なマナーだということに驚いた様子だった」（pp. 171-172）と述べられている。筆者が授業で説明した際にも類似した反応が見られた。

¹⁴ 授業ではお土産を渡すタイミングは、通常、商談に入る前の最初の挨拶の時、会話の途中、商談が落ち着いたあと、といったタイミングがあると説明した。受講生に三つのタイミングから一つ選ばせ、それを期末試験に行う実演に適切に組み込ませ、実演させる予定であった。しかし、試験前の練習では、混乱が見られたため、期末試験の流れを図（7）に統一させた。

図 (7)



試験終了後、前述した電話応対と同様、受講生に日本のビジネスマナーの映像（授業で使用した映像を含む）をいくつか提示し、それらの映像からビジネスマナーにおける注意点をまとめるよう指示した。次に、各ペアに自身がまとめた注意点をもとに、録画された自分のビジネスマナーの実演について、良い点や改善点を含めた自己評価を行わせた。

7. ビジネスメール、文書（社外向け）

表（10）

回	テーマ	内 容	
1	ビジネスメールの基本		
	添付ファイルについて	添付ファイルを送信するときの注意点 添付ファイルを送信するときのフレーズ	
2	挨拶状	新入社員の挨拶（社内） 新入社員の挨拶（社外）	
	依頼メールの書き方	カタログ送付のお願い 「〇〇ファイル」お見積のお願い 「××-△△△」納期延期のお願い	
	通知メールの書き方	先方に迷惑をけない	資料送付のお知らせ 商品出荷のお知らせ
		先方に迷惑をかける	担当者変更のご連絡 不在のお知らせ 休日のご連絡 値上げの通知 納期延期の通知
3	お礼のメール	打ち合わせ（営業、商談）後のお礼 資料送付のお礼 回答に対するお礼 見積もりへのお礼 注文へのお礼	
	お詫びのメール	ご連絡が遅れたお詫び 商品違いのお詫び 〇〇〇〇の納品違いのお詫び	
	文書の書き方	文書の基本的書式	
4	封筒、はがき	書き方	

メールは現代社会において一般的な連絡手段である。限られた講義時間内ですぐに職場での実践運用に繋がられる内容を学習させるために、ビジネスでの「書く」に関しては、多用されるビジネスメール場面を取り上げ、それらの場面におけるメールの書き方と使用するフレーズを主な授

業内容とした。ビジネス文書については、文書を作成する際の書式における留意点と封筒、往復はがき（返信）の書き方を説明した。

ビジネスメールでは、社内向けのメールは事務的な通達事項が中心であるのに対し、社外向けのメールは礼儀と敬語を使用することが基本である。そこで、本講義はよりマナーが求められる社外向けのメールを中心に授業を進めた。

授業を進めるにあたり、学生たちは宛先に使用する To、カーボン・コピーに使う Cc、ブラインド・カーボン・コピーに用いる Bcc の特徴と違い、また添付ファイルを使用する場合と添付ファイルを送る時に添えるフレーズを把握できていないことがわかった。このため、メールの書き方に入る前に、To、Cc、Bcc と添付ファイルの使用について説明した。

以上のことから、メールの書き方を指導する際に、日本語運用力だけでなく、メールの基本操作についても説明する必要があることが示唆された。

7.1 メール本文の構成

メールの基本操作についての説明を終えてから、ビジネスメールの本文を構成する要素を表（11）のように提示した。

表（11）

<p>〇〇ソリューションズ株式会社 鈴木様</p> <p>初めてご連絡を差し上げます。 私は株式会社△△総務部の佐藤と申します。</p> <p>御社のホームページを拝見したところ、 ●●●システムを扱われていることを知り、ご連絡を差し上げました。</p> <p>弊社では、現在業務管理システムの見直しを行っておりますが、●●●導入の 検討を行っております。 つきましては、お手数ですが製品カタログ、サービスカタログなど ございましたら、下記宛てにご送付いただけますでしょうか。</p> <p>ご対応のほど、よろしくお願ひ申し上げます。</p> <p>株式会社△△ 総務部 佐藤一郎 〒101-0000 東京都千代田区××××× 昭和ビル3F TEL: 03-0000-0000 FAX: 03-0000-0000 E-mail: sato@××.co.jp http://www.××</p>	<p>株式会社ビーフォームビズ 戸山様</p> <p>いつも大変お世話になっております。</p> <p>本日は、お忙しい中お時間をいただきまして、誠にありがとうございました。</p> <p>さて、〇〇の修正案ですが、7月28日（月）にはご用意できそうです。 つきましては、月曜日以降、戸山様のご都合のよい折に訪問させていただき たいと思いますので、ご希望の日時をご連絡いただけますでしょうか。</p> <p>ほか、ご要望ございましたら何なりとお知らせください。</p> <p>以上、よろしくお願ひ申し上げます。</p> <p>株式会社 営業部 営業一課 小野令子</p> <p>〒461-0000 名古屋市東区佐倉0-0-0 TEL: 052-935-**** FAX: 052-933-**** E-mail: r_ono@**.com URL: http://www.**.com/</p>
<p>個人名がわからない場合は部署名に御中を付ける 営業部 御中</p> <p>初めての先には「お世話になります」は使わない 用件の前に名乗る</p> <p>なぜ、相手の存在を 知ったかを述べる</p> <p>用件は簡潔に わかりやすく</p> <p>紋切り型の「よろしくお願ひ申し上げます」 に一言プラス</p> <p>読みやすく。ゴテゴテと 必要以上に飾らない</p>	<p>●宛名</p> <p>●冒頭挨拶</p> <p>●名乗り</p> <p>●本文</p> <p>●結びの挨拶</p> <p>●署名</p>
<p>https://www.itmedia.co.jp/bizid/articles/1306/21/news009.html より（2019年1月30日閲覧）</p>	<p>https://www.businessform.biz/kiji/mail-manner/ より（2019年1月30日閲覧）</p>

ビジネスメールの本文を作成する際に必要な要素と、それらの要素を本文で使用する際の順番を表（11）のようにパターン化してから、それぞれのパターンで使用する日本語表現を説明していった。

7.2 場面別のビジネスメール

表（10）で挙げたメール場面を単元にし、単元ごとにその単元メールほどのような場合で使用されるのか、またその場合で使用頻度の高い定型文を説明する。（表（12）（1）（2））。次に、単元メールをいくつかのシーンに細分化する。最後は前掲の表（11）で示されているように、細分化したシーンの内容をパターン化して、それぞれのパターンで使用する日本語表現及び注意点を提示する。

ここでは、通知メールと、通知メールのシーンの一つである資料送付のお知らせを例に、より具体的な説明をする。

表 (12) 通知メール：資料送付のお知らせ

<p>(1)</p> <p>『早引き!ビジネス文書の文例+マナー事典』 福島哲史監修、成美堂出版、2010、p.64</p>	<p>(2)</p> <p>『早引き!ビジネス文書の文例+マナー事典』 福島哲史監修、成美堂出版、2010、p.64</p>
<p>(3)</p> <p>『仕事の日本語—電子メール—しごとの日本語メールの書き方編』より、奥村真希、益淵優子著、大新書局、2014、p.54</p>	<p>(4)</p> <p>『仕事の日本語—電子メール—しごとの日本語メールの書き方編』より、奥村真希、益淵優子著、大新書局、2014、p.54</p>
<p>(5)</p> <p>メール文例は https://email.chottu.net/example/out-office/tuuti5.html より (2019年1月30日閲覧)</p>	<p>(6)</p>

表 (12) の (1) ~ (6) は実際授業で使用したスライドである。(1)は通知メールを送る場面、目的、注意点についての説明である。(2)は通知メールで使用頻度の高い定型文である。(3)はシーンの説明である。(3)は先方に迷惑をかけない「資料送付のお知らせ」の例である。この場合、結びの挨拶では、「不明な場合か問題が発生した場合は問い合わせてもらう」を示す「何かご不明な点がありましたら、いつでもお問い合わせください」等の定型文を使用するのが留意点である。

(1) ～ (3) の説明を終えてから、パワーポイントのアニメーション機能を使い、資料送付のお知らせを構成する①～⑥の要素を順次提示していく（表（12）（4）（5））。

①相手の会社名、部署名、名前

②挨拶の定型文、名乗り ③結論から、何を知らせる？

④知らせについての質問は誰に？

⑤結び（締めくくりのフレーズ） ⑥署名

さらに、要素ごとにそれぞれの要素に使用する定型文や注意点をアニメーション機能で提示していく。特に留意してもらいたい箇所は（4）と（5）で示されるように赤字で示す。

（5）は（4）を少し改変し、先日のお礼を述べる文が加わったものである。日本語のメールや文書を作成する時に、冒頭で先日お世話になったお礼を述べるのがマナーである。このため、メールを送る前に宛先の相手にお世話になったことがあれば、名乗った後、本題に入る前に、先日お世話になったお礼を述べる文を付け加えることが必要である。これは学生に説明しなければならない点である。

ビジネスでの様々な場面に対応できるように、（6）で示されるような課題を出す。授業で説明した単元メールに関連するシーンを指定し、受講生に各シーンについてサンプルメールを 3～4 通集めさせる。集めたメールを授業で提示した要領でメールの構成を分類する。このように、メールの書き方をパターン化し、受講生にパターンを把握させることにより、ビジネスメール作成能力の向上と、職場での活用に繋がることが期待される。

7.3 文書、往復はがき

ビジネス文書では、文書の書式、封筒の書き方、また往復はがきの返信の書き方を講義内容とした。ビジネス文書の書式では、まず日付、文書番号、宛名、発信者名、用件、本文、担当者名、別記等、ビジネス文書を作成するのに必要な項目についてサンプル文書を示しながら説明した。次に、本文は頭語、主文、末文、結語から構成されることを提示した。主文、末文はメールと類似した要領で作成

することが可能なため、授業では頭語、結語を指導の重点とした。

封筒の書き方では、封筒の種類を紹介してから、表書きと裏書きの書き方について説明した。和封筒の表書きでは、会社宛て、部署宛て、役職つき、担当者宛てに分け、それぞれの書き方を提示した。裏書きでは、中央寄りと左寄りの書き方を説明した。一方、洋封筒では、横書きの表書き、裏書きについて書き方を提示してから、縦書きが使用される場合を示した。

文書を封筒に入れる際の用紙の折り方、入れる向きにもマナーがあるため、授業ではビジネス文書のマナーの一環として用紙の折り方、封筒への入れ方についても説明した。文書に関するマナーの説明が一段落してから、和封筒、洋封筒、紙を配布し、封筒の書き方と用紙の入れ方を練習させた。

図 (8)

同窓会案内 (住所横書き・出席ver)		同窓会案内 (住所縦書き・欠席ver)	
<p>郵便住所はがき 157-0066</p> <p>東京都世田谷区成城 XX-XX-XX</p> <p>日吉 若行 様</p> <p>投函する</p> <p>表面 (宛名)</p>	<p>水帝学園中等部男子テニス部 OB同窓会のお知らせ</p> <p>拝啓 歳末の候、皆様におかれましては益々ご健勝のこととお喜び申し上げます。さて、来年の3月にテニス部顧問を長年務められた榊太郎先生が定年を迎えられます。つきましては、先生の定年退職のお祝い兼兼ねて下記の通り同窓会を開催いたします。ご多忙のところ誠に恐縮ですが、ぜひご出席くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>日時：20XX年2月26日(土) 18時~21時 場所：帝都ホテル 松の間 東京メトロ千代田線 日比谷駅より徒歩3分 会費：10,000円 (先生のご招待費用含む) 会費は当日受付にてお支払い下さい</p> <p>幹事：日吉 若 090-1205-0172 榊 長太郎 090-0214-0927 榊 崇弘 090-0103-0185</p> <p>準備の都合上、お手数ですが1月15日までに返信用はがきにてご欠席をお知らせ下さい。</p>	<p>郵便住所はがき 157-0066</p> <p>東京都世田谷区成城 XX-XX-XX</p> <p>日吉 若行 様</p> <p>投函する</p> <p>表面 (宛名)</p>	<p>水帝学園中等部男子テニス部 OB同窓会のお知らせ</p> <p>拝啓 歳末の候、皆様におかれましては益々ご健勝のこととお喜び申し上げます。さて、来年の3月にテニス部顧問を長年務められた榊太郎先生が定年を迎えられます。つきましては、先生の定年退職のお祝い兼兼ねて下記の通り同窓会を開催いたします。ご多忙のところ誠に恐縮ですが、ぜひご出席くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>日時：20XX年2月26日(土) 18時~21時 場所：帝都ホテル 松の間 東京メトロ千代田線 日比谷駅より徒歩3分 会費：10,000円 (先生のご招待費用含む) 会費は当日受付にてお支払い下さい</p> <p>幹事：日吉 若 090-1205-0172 榊 長太郎 090-0214-0927 榊 崇弘 090-0103-0185</p> <p>準備の都合上、お手数ですが1月15日までに返信用はがきにてご欠席をお知らせ下さい。</p>
<p>郵便住所はがき 131-0045</p> <p>東京都墨田区押上 XX-XX-XX</p> <p>越智 月光 様</p> <p>手元に残る</p> <p>裏面 (文面)</p>	<p>水帝学園中等部 男子テニス部OB同窓会</p> <p>ご出席・ご欠席</p> <p>どちらかに丸をつけて1月15日までに返信ください</p> <p>氏名：越智 月光 住所：〒131-0045 墨田区押上 XX-XX-XX TEL：090-0815-0226 卒業年：XXXX年 Email：sarahina-tsuki@gmail.com</p> <p><近況報告・先生へのメッセージ></p> <p>幹事お疲れ様です。25日にお知らせは お読み済みです。当日は出席させていただきます。 お会いできるのを楽しみにしております。 よいお年越しを。 越智 月光</p>	<p>郵便住所はがき 131-0045</p> <p>東京都墨田区押上 XX-XX-XX</p> <p>越智 月光 様</p> <p>手元に残る</p> <p>裏面 (文面)</p>	<p>水帝学園中等部 男子テニス部OB同窓会</p> <p>ご出席・ご欠席</p> <p>どちらかに丸をつけて1月15日までに返信ください</p> <p>氏名：越智 月光 住所：〒131-0045 墨田区押上 XX-XX-XX TEL：090-0815-0226 卒業年：XXXX年 Email：sarahina-tsuki@gmail.com</p> <p><近況報告・先生へのメッセージ></p> <p>幹事お疲れ様です。25日にお知らせは お読み済みです。当日は出席させていただきます。 お会いできるのを楽しみにしております。 よいお年越しを。 越智 月光</p>

作成：彦坂はるのさん

ビジネス場面では、往復はがきで招待状、案内状等が届くことがしばしばある。そのため、往復はがきの返信を送る際のマナーを取り入れた。授業では、まず図(8)を利用し往復はがきの構造と使用

する場面について説明した。

図(8)で示されるように、返信をする時に、宛先の「行」を二重線で消し、個人宛の場合は「様」、会社や部署等宛の場合は「御中」と敬称を書き加える。なお、出席の場合は「ご(御)欠席」と「ご(御)出席」の「ご(御)」を二重線で消し、「出席」を○で囲み、「いたします」か「させていただきます」といった謙譲表現を書き加える。「ご(御)住所」や「お名前」、「ご(御)氏名」¹⁵と記された場合は「ご(御)」、「お」を二重線で消す。欠席の記入は出席と同じ要領であるが、相手への配慮として一言を書き加えると良いということを提示した。

8. まとめに代えて

本講義は試行のため、今後の参考として授業内容に関するアンケートを実施したが、紙幅の制限で学生からの詳しいフィードバックは割愛することにした。本稿は本講義の授業内容、授業での進め方を重点に報告した。S大学日本語文学科では、105学年度に「商業日語」や「商用日語」といった科目名の授業を開設していなかったため、受講生にとって新味のあるカリキュラムとなったようである。

今回の実施結果から、敬語表現は形式の説明のみならず、使用場面に織り交ぜて提示することで身に付きやすいことが窺われた。なお、従来の実践報告の補充として電話対応では、電話機を操作するマナー、ビジネスマナーでは、服装のマナーの重要性を提示した。さらに、ビジネスメールはパターン化することにより、書き方についての説明が捗ることが示唆された。

主要参考文献

池田伸子(2001)『ビジネス日本語教育の研究』東京堂

大木理恵(2007)「『ビジネス日本語』授業報告—全学日本語プログ

¹⁵ 「御芳名」の場合は「御芳」を消す。なお、文字を消す時は修正液を使わない、塗りつぶしをしないということを注意点として提示した。

- ラム 800 (超級) レベルにおいて一」『東京外国語大学留学生日本語教育センター論集』33、pp.169-177
- 工藤節子 (2004)「台湾の日系企業関係者が見たコミュニケーション問題」『台湾日本語文學報』19、pp.221-242
- 陳 黎璇 (2010)「台湾の職場における日本語使用の実態調査報告—日本語の使用場面とストラテジーの使用」『臺灣應用日語研究』7、pp.238-266
- 陳 黎璇 (2011)「台湾の職場における日本語使用の実態と日本語学習の現状—台湾人ビジネスパーソンのインタビュー調査を通して」『臺灣應用日語研究』8、pp.186-210
- 許 明子、宮崎恵子 (2013)『レベルアップ日本語文法』くろしお出版
- 松本節子、長友恵美子、佐久間良子 (2008)『商務日本語 Drills』尚昂文化
- 林 長河 (2002)「日本語学科カリキュラムの実用性についての一考察—修了生の追跡調査による—」『台湾日本語教育論文集』第6号、pp.67-87
- 林 長河、陳 怡如 (2005)「日本語学科におけるビジネス日本語教育の一考察—アンケート調査を中心に」『銘傳日本語教育』8、pp.271-298
- 呂 惠莉 (2013a)「応用日本語学科における『ビジネス日本語』教育の一考察—開設授業科目の現状と教育のあり方—」『台湾日語教育學報』20、pp.208-237
- 呂 惠莉 (2013b)「日本語学科における『ビジネス日本語会話』の授業デザイン—キャリア形成支援を目指して—」『台湾日語教育學報』21、pp.405-434

画像、資料出典

- ・脚注 3: 文化庁敬語おもしろ相談室
http://www.bunka.go.jp/seisaku/kokugo_nihongo/kokugo_shisaku/keigo/index.html
- ・脚注 12: 厚生労働省 「外国人雇用状況」の届出状況まとめ (平成29年10月末現在)
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000192073.html>
- ・図(1): YouTube 動画サイト nextchannel 敬語おもしろ相談室 7/7: 文化庁
<https://www.youtube.com/watch?v=rAvyj4apH3o&t=9s>

- ・ 図 (3)、脚注 7 : goo 辞書おそれ - い・る【恐れ入る／畏れ入る】の意味

<https://dictionary.goo.ne.jp/jn/31373/meaning/m0u/>

- ・ 図 (7) 画像 : 筆者と本計画の助手彦坂はるのさんが撮影した。
- ・ 図 (8) サンプル : 本計画の助手彦坂はるのさんが作成した。
- ・ 表 (5)、(6) 写真 : 筆者が撮影した。
- ・ 表 (7)、(8)、(9) 会話文 : 自作プリント
- ・ 表 (11) 資料 (左) : ITmedia エンタープライズ > ビジネスメールに潜むトラブルの種 (1/3)
<http://www.itmedia.co.jp/bizid/articles/1306/21/news009.html>
- ・ 表 (11) 資料 (右) : B-Form.biz ビジネスメールの基本マナー
<https://www.businessform.biz/kiji/mail-manner/>
- ・ 表 (12)
 - (1) 福島哲史(監修)(2010)『早引き！ビジネス文書の文例＋マナー事典』成美堂出版、p.64
 - (2) 福島哲史(監修)(2010)『早引き！ビジネス文書の文例＋マナー事典』成美堂出版、p.64
 - (4) 奥村真希、釜淵優子(2014)『仕事の日本語－電子メール－しごとの日本語メールの書き方編』大新書局、p.54
 - (5) ビジネスメールの書き方～注意点・メール文例・フレーズ～ :
<https://email.chottu.net/example/out-office/tuuti5.html>

付録

A : 電話をかける人		B : 電話を受ける人		C : 名指人	
1. 【Aが自分の名前を名乗らない＋かけ直す】			2. 【名前を聞き間違える＋かけ直す】		
1.	Aが電話をかける Bが電話に出る	1.	Aが電話をかける Bが電話に出る		
2.	Aが自分の名前を名乗らない	2.	BがAの名前を聞き間違える		
3.	名指人のCが外出中	3.	名指人のCが電話中		
4.	BがAにCの帰社時間を告げる Aがその時間帯にかけ直すと申し出る	4.	BがAに、「Cの電話が終わり次第、Aに電話を返す」と提案するが、Aは自分からかけ直すと言う		
3. 【電話がよく聞こえない＋電話をもらう】			4. 【名前を聞き間違える＋電話をもらう】		
1.	Aが電話をかける Bが電話に出る	1.	Aが電話をかける Bが電話に出る		
2.	Bがよく聞こえない (BがAに名前をもう一度教えもらう)	2.	BがAの名前を聞き間違える		
3.	名指人のCが会議中	3.	名指人のCが出張中		
4.	Aが「Cから携帯に電話をもらいたい」と頼む (BがAに携帯の番号を聞く)	4.	Aが「Cから電話をもらいたい」と頼む (Aから自分の電話番号を言う)		

<p>5. 【A が名前だけしか名乗らない+伝言】</p> <table border="1"> <tr> <td>1.</td> <td>A が電話をかける B が電話に出る</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>A が名前だけしか名乗らない</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>名指人の C が席にいない</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>①A が B に、「C に明後日までに新商品のパンフレットを持ってきてほしい」と伝言を頼む。 ②B が自分の名前を名乗る</td> </tr> </table>	1.	A が電話をかける B が電話に出る	2.	A が名前だけしか名乗らない	3.	名指人の C が席にいない	4.	①A が B に、「C に明後日までに新商品のパンフレットを持ってきてほしい」と伝言を頼む。 ②B が自分の名前を名乗る	<p>6. 【名前が違う+伝言】</p> <table border="1"> <tr> <td>1.</td> <td>A が電話をかける B が電話に出る</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>A が名指人 C の名前を間違える B が C の名前を訂正する</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>名指人の C が外出中</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>①A が B に、「明日調査結果を持っていく」と C 宛の伝言を頼む ②B が自分の名前を名乗らない。A が B の名前を聞く</td> </tr> </table>	1.	A が電話をかける B が電話に出る	2.	A が名指人 C の名前を間違える B が C の名前を訂正する	3.	名指人の C が外出中	4.	①A が B に、「明日調査結果を持っていく」と C 宛の伝言を頼む ②B が自分の名前を名乗らない。A が B の名前を聞く
1.	A が電話をかける B が電話に出る																
2.	A が名前だけしか名乗らない																
3.	名指人の C が席にいない																
4.	①A が B に、「C に明後日までに新商品のパンフレットを持ってきてほしい」と伝言を頼む。 ②B が自分の名前を名乗る																
1.	A が電話をかける B が電話に出る																
2.	A が名指人 C の名前を間違える B が C の名前を訂正する																
3.	名指人の C が外出中																
4.	①A が B に、「明日調査結果を持っていく」と C 宛の伝言を頼む ②B が自分の名前を名乗らない。A が B の名前を聞く																
<p>7. 【電話がよく聞こえない+同姓の社員がいる】</p> <table border="1"> <tr> <td>1.</td> <td>A が電話をかける B が電話に出る</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>B が電話がよく聞こえない (B が A に名前をもう一度教えてもらう)</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>名指人という C は社内に二人がいる</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>C に取り次ぐ</td> </tr> </table>	1.	A が電話をかける B が電話に出る	2.	B が電話がよく聞こえない (B が A に名前をもう一度教えてもらう)	3.	名指人という C は社内に二人がいる	4.	C に取り次ぐ	<p>8. 【電話がよく聞こえない+間違い電話】</p> <table border="1"> <tr> <td>1.</td> <td>A が電話をかける B が電話に出る</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>B が電話がよく聞こえない (B が A に名前をもう一度教えてもらう)</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>名指人という C は会社にはいない人物 (A のかけ間違い)</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>電話は合っているが、会社名が違う</td> </tr> </table>	1.	A が電話をかける B が電話に出る	2.	B が電話がよく聞こえない (B が A に名前をもう一度教えてもらう)	3.	名指人という C は会社にはいない人物 (A のかけ間違い)	4.	電話は合っているが、会社名が違う
1.	A が電話をかける B が電話に出る																
2.	B が電話がよく聞こえない (B が A に名前をもう一度教えてもらう)																
3.	名指人という C は社内に二人がいる																
4.	C に取り次ぐ																
1.	A が電話をかける B が電話に出る																
2.	B が電話がよく聞こえない (B が A に名前をもう一度教えてもらう)																
3.	名指人という C は会社にはいない人物 (A のかけ間違い)																
4.	電話は合っているが、会社名が違う																
<p>9. 【電話がよく聞こえない+間違い電話】</p> <table border="1"> <tr> <td>1.</td> <td>A が電話をかける B が電話に出る</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>B が電話がよく聞こえない (B が A に名前をもう一度教えてもらう)</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>名指人という C は会社にはいない人物 (A のかけ間違い)</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>A が電話番号をかけ間違える</td> </tr> </table>	1.	A が電話をかける B が電話に出る	2.	B が電話がよく聞こえない (B が A に名前をもう一度教えてもらう)	3.	名指人という C は会社にはいない人物 (A のかけ間違い)	4.	A が電話番号をかけ間違える									
1.	A が電話をかける B が電話に出る																
2.	B が電話がよく聞こえない (B が A に名前をもう一度教えてもらう)																
3.	名指人という C は会社にはいない人物 (A のかけ間違い)																
4.	A が電話番号をかけ間違える																

〈付記〉

本稿は民国 105 年度教育部【基礎語文及多元文化能力培育計畫】子計畫四【多國語文與文化連結課程計畫】「提升就業即戰力—實務型商用日語」(計畫番号: MOE-105-2-4-024) による成果の一部である。

本計画の実施にご協力いただいた本計画の助手彦坂はるのさん、林靖軒さん、ビジネスマナーのサンプル映像の撮影にご協力いただいた張郁敏さん、朱信樺さん(日四 A、当時)に感謝申し上げます。