日本で働く外国人のための

外国人実務能力検定公式テキスト

PATF 2級

ISBN 978-4-909951-19-9

JBAA

一般社団法人
日本ビジネス能力認定協会®
Japan business ability authorize association

「生きた日本語」と「隠れた日本語」

私たちは、主に日本留学経験者である元日本留学生（卒業生）の日本を含む世界各国の同窓会コミュニティの構築に努めております。また、昨今では世界中で日本語を勉強されている方々や現役の日本留学生（現役生）のキャリアサポートを行っており、日本の生活から日本での就職活動など日本の社会に関わる全般のサポートをさせていただいております。

これらの活動の中で日々多くの方々からご相談をいただきますが、決まってご相談いただく共通の内容が一つございます。

それは、「学んできた日本語がほとんど活かせない」というご相談内容です。

具体的なご相談内容は人それぞれですが、今まで学んでいたJLPT（日本語能力試験）等の試験のための日本語では上手くコミュニケーションができず、特に企業に勤め始めた方々からは「日本の独特すぎるマナーが理解できない。」「敬語を使っているのに怒られてしまう。」「会社内と会社外での日本語の使い分けが難しい。」などと言ったご相談をよく受けます。

日本人であっても、ビジネスマナーや日本社会における“常識”というものは本当に難しく、正しく理解をして過ごせている人は多くないのではないかと思います。

人によってはそんな常識なんて気にしないで良いと投げかけてくれる人もよく目にしますが、意外と心の中で不満に思いながら会話をしている人もいたりするため本当に難しい言語であり文化が存在する国であると日本人である私も感じることが多々あります。

ただし、一つだけ言えることは「知っていて損はない」ということです。

今までの試験用の日本語ももちろん基礎力としては大変重要です。ましてや日本企業に就職する際には必ずと言って良いほど試験結果を見られます。

日本語は特にその他の言語と比べると「人間の感情」を豊かに表現できる言語とされており、言語そのものが国の文化であると言っても過言ではないほど「言葉」はとても大事にされています。

“こうしなければいけない！”というよりも“日本ではこういう考えが一般的なのか！”というように、一般的な考えやマナーを知っているのと知らないのでは大きく異なっていきますので、強制的に覚えるのではなく、言葉であり文化である日本語にたくさん触れていただき、感情表現豊かな日本語でたくさんの人たちと仕事でもプライベートでも楽しんでもらえたら嬉しいです。

これらの助けとなる日本ビジネス能力認定試験（JBMT）が世の中に広まり、より多くの外国籍の方々がハッピーに日本人と仕事ができるような日本社会になることを願っています！

2021年2月1日

一般社団法人日本国際化推進協会

代表理事　　大村 貴康

外国人実務能力検定2級テキスト 目次

第1章
社会人としての自覚
01 社会人としての心得・・・・・・・・・・ P.6
02 顧客・納期・品質に対する考え方・・ P.11
確認問題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.13

第2章
仕事に対する意識と行動
01 仕事に対する姿勢・・・・・・・・・ P.16
02 仕事の進め方・・・・・・・・・・・・ P.22
確認問題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.25

第3章
ビジネスコミュニケーション
01 ビジネスコミュニケーション・・ P.30
02 社内の人とのコミュニケーション P.37
03 お客さまとのコミュニケーション P.40
04 社外の人とのコミュニケーション P.43
05 クレーム対応・・・・・・・・・・・・・・ P.44
確認問題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.46

第4章
ビジネス文書の書き方
01 ビジネス文書の書き方・・・・・・・・ P.50
02 企画書の書き方・・・・・・・・・・・・ P.53
03 議事録の書き方・・・・・・・・・・・・ P.56
04 案内状の書き方・・・・・・・・・・・・ P.58
05 詫び状の書き方・・・・・・・・・・・・ P.60
06 依頼状の書き方・・・・・・・・・・・・ P.62
07 見積書の書き方・・・・・・・・・・・・ P.64
08 請求書の書き方・・・・・・・・・・・・ P.66
確認問題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.68

第5章
プレゼンテーション
01 プレゼンテーション・・・・・・・・・ P.72
02 効果的なプレゼンテーション・・ P.75
確認問題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.84

第6章
会議
01 会議とは・・・・・・・・・・・・・・・・ P.88
02 会議の進行とそれぞれの役割・・ P.89
03 良い会議にするための留意点・・ P.92
確認問題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.94

第7章
コンプライアンス
01 コンプライアンス・・・・・・・・・・ P.98
02 知的財産・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.101
03 ハラスメント・・・・・・・・・・・・・・ P.102
確認問題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.106

第8章
日常生活における一般常識
01 冠婚葬祭のマナー・・・・・・・・・・ P.110
02 季節の挨拶・・・・・・・・・・・・・・・ P.118
03 郵便物と発送方法・・・・・・・・・ P.122

第1章

社会人としての自覚

01　社会人としての心得

02　顧客・納期・品質に対する考え方

確認問題

01 社会人としての心得

この節では、社会人としての心得について説明します。

1 社会人としての自覚

私たちが生きていくためには、衣食住（着る物、食べ物、住む家）が必要です。

衣食住を得るためには、仕事を探し、働いてお金を稼がなければいけません。

私たちは、会社に勤めることで、毎月、会社から給与が支払われ、衣食住に困ることはありませんが、会社は、社員の生活を守るために、仕事を作り、売上を確保し、事業を継続していかなければいけません。

世の中は日々、変化し続け、新しい製品やサービスが次から次へと創り出されています。

このような変化の激しい社会の中で、会社が事業を継続していくためには、会社で働く社員一人ひとりが成長し、世の中の変化に対応できる能力や知識を身に付けていくことが必要です。

それぞれの社員が成長し、世の中の変化に対応していくには

- 社会人としての自覚を持ち
- 自分の立場や能力に合った目標を立て
- その目標を達成するために日々努力し
- 仕事をとおしてさまざまな経験を積み
- 会社にとって必要な人材になること

が求められます。

1 **次の中から、正しい目標設定と思われるものに✓を書きなさい。**

	① 仕事で海外に行く機会が多くなってきたので、来年は TOEIC を受ける。
	② 日本人社員とコミュニケーションが取れないので、今年は、「職場でのコミュケーション能力を上げる」を目標に日本語を勉強する。
	③ 昨年、JBMT3 級に合格したので、今年は、JBMT2 級合格を目標に勉強する。
	④ 今年は、お客さまと日本語で商談ができるよう、日本語を勉強する。

2 **次の中から、自己啓発や向上心とは言えないことに✓を書きなさい。**

	① 知識を広げるために、日本の文化やアジアの歴史を勉強する。
	② 世界経済や株式相場について勉強する。
	③ 好きな映画をたくさん観る。
	④ インターネットの転職サイトで、今の会社より、給料の高い会社を探す。

3 **役割と責任について、正しいものに✓を書きなさい。**

	① 入社 1 年目の社員に与えられる役割と責任は、それほど大きいものではない。
	② 部下のミスは、上司の責任になることがある。
	③ 役職がつくと、「あなたの役割は、ここから、ここまで」といったような契約書が渡される。
	④ 多くの社会人は、自分に与えられた役割と責任を理解せずに行動している。

4 **次の中から、正しいものに✓を書きなさい。**

	① 安い商品なら、お客さまへの対応が悪くても売れる。
	② 計画どおりに作業を進めていれば、絶対に納期遅れは発生しない。
	③ たくさんある商品の中のひとつでも、事故や故障が起きると、ほかの商品も売れなくなることがある。
	④ 高い品質を保つためには、社員一人ひとりが作業に集中し、健康管理に気を配る。

(3)　相談

①タイミング

仕事や社内の人とのトラブルで悩んでいたら、できるだけ早く上司や先輩、同僚に相談しましょう。

一人で悩んでいても良い結果にはなりません。

仕事のことで、分からないことがあり、作業が進まない時は、上司や先輩に相談することも重要ですが、「相談」と「質問」は意味が違うので、相談する前に自分でよく調べ、それでも自分では解決できないと思ったら、上司や先輩に相談しましょう。

②内容

「相談」は、伝え方によって、相手の答えが変わってしまう場合があります。

そのためには、次のようなことを整理しておくとよいでしょう。

- 現状がどうか（どんなことで困っているのか）
- 目指しているところは何か（どのような結果を求めているのか）
- 相談する前にすでにやったことは何か
- やってみても目指している状態にならなかった理由は何か

相談したい内容が整理できれば、後は、それにもとづいて相談するだけです。

現状と目指していることの違いを自分で整理し、今まで行ってきたことを振り返ることで、自分で解決策が見つかり、場合によっては相談する必要がなくなるかもしれません。

2　言い訳をしない

言い訳とは、ミスや事故が起こった原因を、自分以外の人や物（事）の責任にすることで、責任逃れとも言います。

例えば、飲み会でお酒に酔って、社員証を失くしてしまったとします。

このような時は、正直に、自分の不注意（お酒に酔ったこと）で社員証を失くしてしまったと報告するべきですが、「私は行きたくなかったのに、先輩から飲み会に誘われて、それで社員証が無くなった」と言えば、社員証を失くした原因は、自分の不注意ではなく、飲みに誘った先輩の責任」と聞こえます。

社員証を「失くした」のではなく、「盗まれた」という人もいますが、仮に盗まれたとしても、原因は自分の不注意ということになります。

誰でも自分を守るために言い訳をしたくなりますが、言い訳が多いと、「この人はいつも責任逃れをする」と思われ、信用を無くすことになるので、ミスや事故が起こったら、まずは、自分に責任はなかったのか考え、その上で、原因を上司に報告するようにしましょう。

4 改善意識（５S）を徹底する

5S とは

整理（**S**eiri）、整頓（**S**eiton）、清掃（**S**eisou）、清潔（**S**eiketsu）、躾（**S**hitsuke）の５つの単語の頭文字をとったものです。

それぞれについて説明します。

(1) 整理（Seiri）

必要な物と必要でない物を分別し、必要でない物を処分する（捨ててもよい物は捨て、捨てることができない物は倉庫や使っていないスペースに片付ける）ことを「整理」といいます。

机の上や引き出しの中にたくさん物を置いている人がいますが、物が多すぎて、必要な時に必要な物が見つからないのは、「整理」ができていないからといえます。

(2) 整頓（Seiton）

必要な物の中でも、「毎日使う物」、「よく使う物」、「たまに使う物」、「ほとんど使わない物」など、使用する回数や、ジャンル別に保管場所を決めることを「整頓」といいます。

パソコンの中のファイルは、ジャンル毎に名前を付けたフォルダーに保存しておくことで、必要な時に必要なファイルを短時間で見つけることができます。

(3) 清掃（Seisou）

机の周りや自分の部屋をきれいに片づけることを「清掃」といいます。

会社の机やイス、パソコンなどは、会社の物であり、トイレや休憩室などは、社員の皆さんが使用する共有スペースなので、いつもきれいに保つよう心がけましょう。

(4) 清潔（Seiketsu）

「整理」、「整頓」、「清掃」を常に保っている状態を「清潔」といいます。

身の周りの物だけではなく、服装や髪、顔や手、足なども清潔に保つよう心がけましょう。

(5) 躾（Shitsuke）

「整理」、「整頓」、「清掃」、「清潔」を正しく行うよう指導することを「躾」（しつけ）といいます。

両親や祖父母などから「整理」、「整頓」、「清掃」、「清潔」、「挨拶」などを厳しく注意され、実行している人を「躾が整った人」あるいは「躾がなっている人」といいます。

初めて来日した外国人は、「日本は、どこに行ってもごみが落ちていない」、「トイレがきれいだ」と驚きます。

これは、多くの日本人が、小さな頃から「整理」、「整頓」、「清掃」、「清潔」を厳しく指導、教育されてきたからにほかなりません。

5S がしっかりした会社や職場は、社員が気持ち良く働くことができ、集中力も上がり、その結果、生産性が向上し、業績が上がるといった効果が期待されます。

2 ハイコンテクストとローコンテクスト

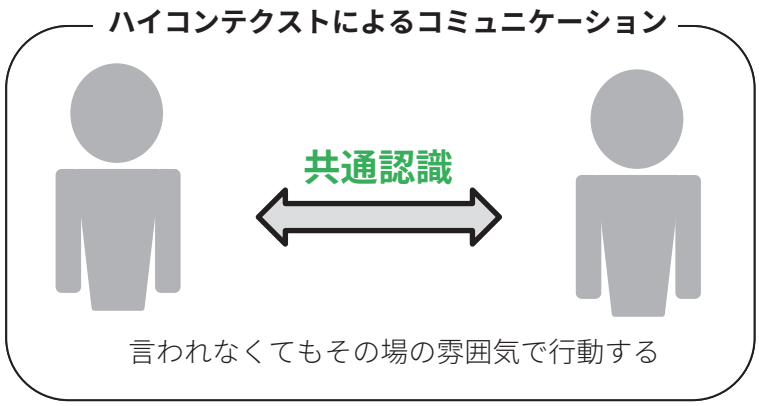
コミュニケーションは、ハイコンテクストとローコンテクストの二つに分けられます。

それぞれについて説明します。

(1) ハイコンテクスト

ハイコンテクストとは、文化や習慣、価値観といったものが互いに共通であることを前提にしたコミュニケーションです。

日本は、海に囲まれた島国で、長い間、外国からの移民を受け入れてこなかったため、日本人は、共通の文化や習慣、価値観といった生活環境のもとで暮らし、人と人との関係は、ハイコンテクストによるコミュニケーションで成り立っています。



例えば、あるプロジェクトで大きなトラブルが発生した場合、プロジェクトのメンバーは、誰かに指示されることなく、皆が協力して、トラブルの対応にあたります。

そのトラブルが解決されるまでは、プライベートな時間をつぶして、対応にあたります。

そのような状況下で、プロジェクトメンバーの誰かが「私は残業したくないので帰ります」といったら、周りの人たちは「あいつは何を考えているのか！」ということになります。

ハイコンテクスト社会では、「指示されなくてもその場の雰囲気で行動する」、「指示しなくても分かるはず」という共通認識で物事が進むため、ハイコンテクストのコミュニケーションに慣れていない外国人が日本で働くと、「なんで怒られるの？」と思うことがよくあります。

日本では、「空気を読む」という言葉が使われますが、これは、ハイコンテクストによるコミュニケーション社会でのみ存在する言葉と言えます。

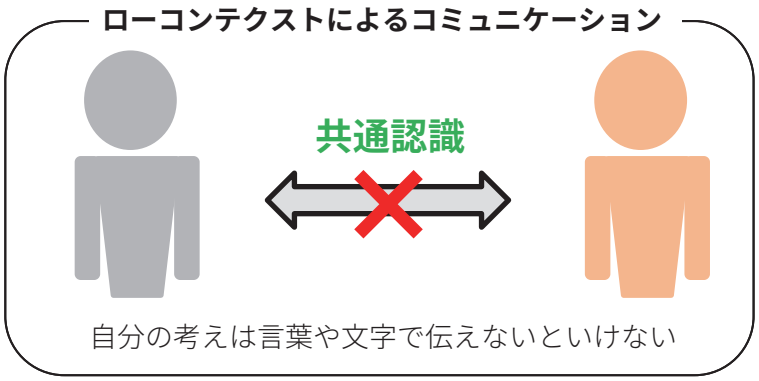
(2)　ローコンテクスト

共通認識を持たない人とのコミュニケーションをローコンテクストといいます。

米国のように、移民によって作られた国や、国と国とが国境で接し、人の往来が激しい国では、さまざまな文化や習慣、価値観、宗教が存在します。

このような国では、互いが共通の認識であることを前提にしたコミュニケーションは成り立ちません。

自分が思ったことを相手に理解してもらうには、言葉か文字で伝えるしか方法はなく、日本人のように「言わなくても分かる」というハイコンテクストによるコミュニケーションは成り立ちません。



ローコンテクスト社会で最も重要なことは、自分の考えを言葉や文字でしっかり相手に伝えることと、互いの認識が一致していることを示すための文書（契約書）を取り交わすことで、「言われていないことはしなくてよい」、「契約書に書かれていないことはしなくてよい」、が社会常識となります。

また、自己主張は、自分を守るための正当な権利であると考えます。

日本で働く外国人の多くは、日本独特のハイコンテクスト社会に馴染（なじ）めず、また、日本人もローコンテクスト社会で育った外国人とのコミュニケーションで悩みます。

日本人と外国人では、育った環境や文化、価値観などが異なるため、互いを理解するための努力と、コミュニケーションミスによるトラブルを減らすための工夫が必要になります。

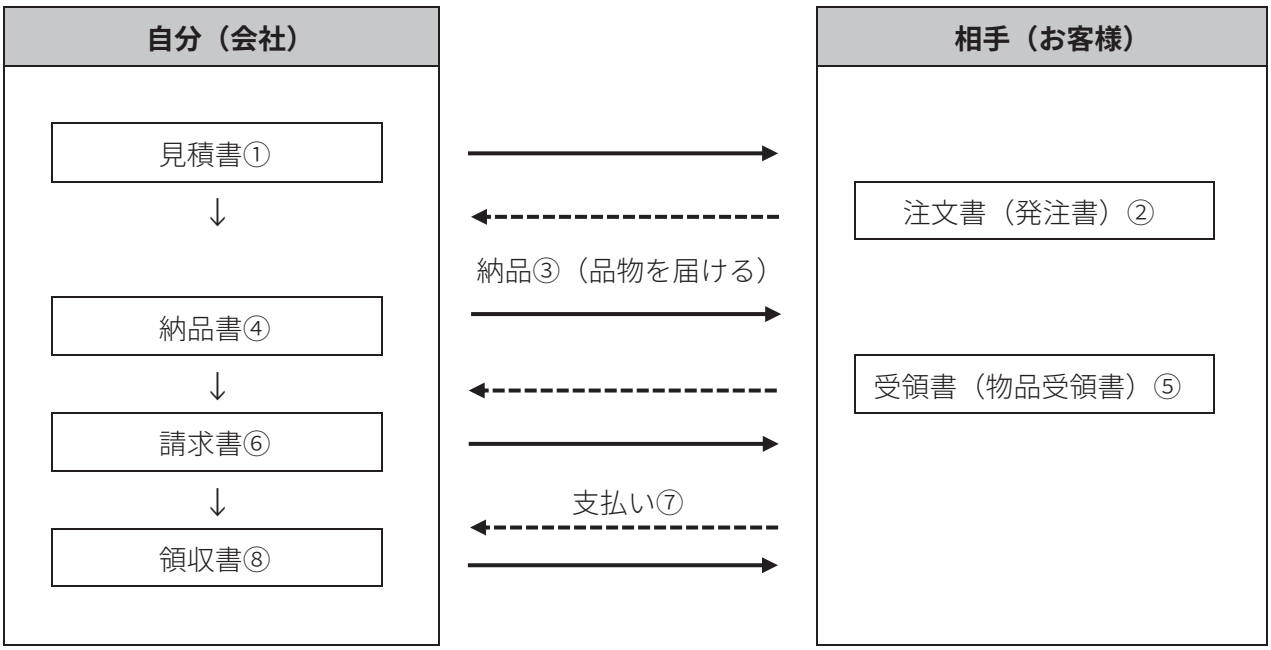
07 見積書の書き方

この節では、見積書の作成方法について説明します。

1 見積書とは

見積りとは、どれだけの期間や金額がかかるか計算することで、その結果を相手に正式な書類として通知するのが見積書になります。

商品やサービスの契約は、見積書の作成から始まって、領収書の発行で終了します。



2 見積書の書き方

見積書には、相手（お客さま）の会社名、見積書の発行日、商品名、個数、金額などを記載します。

見積書は、相手（お客さま）が自分の会社のサービスや製品を導入（購入）するかどうか検討するための大変重要な書類となるため、宛先や日付、品名、個数、金額などに誤りがあってはいけません。

特に金額は、一度提出したら訂正することが出来ないため、お客さまに提出する際は、必ず、上司に確認してもらいましょう。

03 ハラスメント

この節では、ハラスメントが起こる要因と、その予防策などについて説明します。

1 ハラスメントとは

一般的に相手が嫌がる行為をハラスメントと言います。

ハラスメントかハラスメントでないかは、受けた側の人が判断します。

例えば、職場で、男性が女性に「今日は少し疲れているみたいだね。大丈夫？」と声をかけ、軽く、肩を触ったとします。

声をかけられた女性が、声をかけた男性に好意を持っていれば、ハラスメントにならないかも知れませんが、好意を持っていない男性が同じことをすれば、セクシャルハラスメントになる可能性があります。

図表 7-1 は、代表的なハラスメントと、最近増えている外国人に対するハラスメントです。

図表　7-1　代表的なハラスメントと、最近増えている外国人に対するハラスメント一覧

種類	内容
パワーハラスメント（パワハラ）	地位や力のある人が、自分よりも立場の弱い人に対して、言葉や態度で相手の心を傷つける行為をパワーハラスメントと言います。
セクシャルハラスメント（セクハラ）	相手に対して性的な嫌がらせ（体を触る、しつこくデートに誘うなど）をして、相手の心を傷つけたり、相手に不快な思いをさせる行為をセクシャルハラスメントと言います。
スメルハラスメント（スメハラ）	体臭や口臭で、周りの人たちに不快な思いをさせる行為をスメルハラスメントと言います。
マタニティーハラスメント（マタハラ）	妊娠中の人や、出産したばかりの人たちの心を傷つける行為をマタニティーハラスメントと言います。
レイシャルハラスメント（レイハラ）	国籍や出身地などによって人種的差別を行うことをレイシャルハラスメントと言います。 「○○人は働かない」、「○○人は平気で嘘をつく」など、国に対する勝手なイメージで、個人の性格や能力を決めつける言動は、レイシャルハラスメントになります。
レリジャスハラスメント（レリハラ）	特定の宗教を信仰する人に対する嫌がらせや、しつこく宗教の勧誘をすることをレリジャスハラスメントと言います。

01 冠婚葬祭のマナー

この節では、結婚式や葬儀など、日本の冠婚葬祭に関するマナーについて説明します。

1 慶事

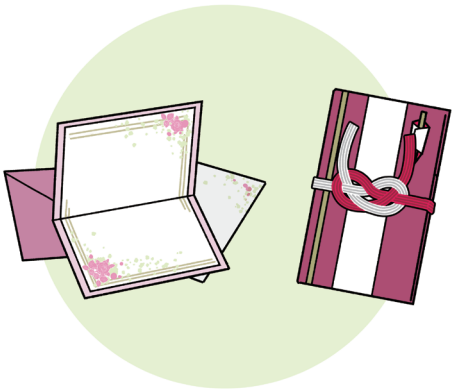
結婚や七五三（7歳、5歳、3歳になったときのお祝い）、長寿（長生き）などの祝いごとを慶事と言います。

ここでは、結婚式と、長寿の祝いに関する一般常識について説明します。

(1) 結婚式

結婚式に招待されたときのマナーは、次のとおりです。

招待状	披露宴の招待状を受け取ったら、早めに返事を出すのがマナーです。 欠席するときは、その理由を書いて、数日経ってから出すのがマナーとされています。
ご祝儀（お祝い）	1人3万円が**相場**※1と言われています。 夫婦で招待された場合は、5万円か7万円にします。 ご祝儀は、ご祝儀袋に折れ目の入っていない、きれいなお札（ピン札と言う）を入れて、披露宴の受付の人に「本日は誠におめでとうございます」と言って差し出します。 会費制の披露宴であれば、会費を支払うだけで構いません。
服装	男性の場合は、冠婚葬祭用の黒のスーツ、あるいは、無地のダークスーツにネクタイ、女性の場合は、白以外のパーティドレス、ワンピース、着物が一般的です。 招待状に「**平服**※2でお越しください」と書かれていても、休みの日に着ているようなカジュアルな服で構わないということではありませんので、お祝いの場に相応しい服装で出席しましょう。



※1 **相場（そうば）** 一般的な価格のこと。

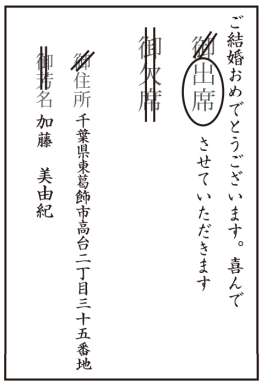
※2 **平服（へいふく）** ふだん着ている服のこと。

招待状の返信はがき（表）

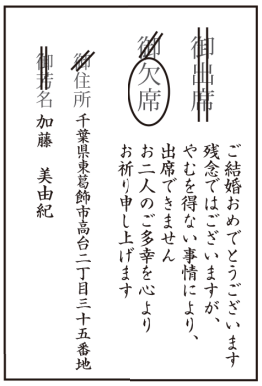
「行」という文字を二重線で消し、その下に「様」を書きます。

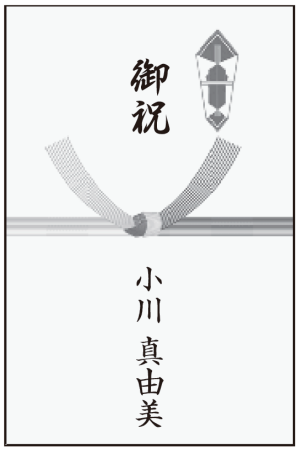
招待状の返信はがき（裏）

■ 出席の場合



■ 欠席の場合



「出席」または「欠席」と自分の希望を○で囲い、その上の「御」という文字と○で囲んでいない方の文字を二重線で消し、お祝いのメッセージなど書き添えます。「御住所」も同様に「御」を消して、その下に自分の住所を記します。「御芳名」は「御芳」を消し、「名」の下に名前を書きます。

■ ご祝儀袋