

第一章緒論

第一節研究動機與目的

伴隨著國際化和全球化的發展與深化，人們在職場或是生活中，都會接觸到在待人應對進退的相關禮儀和規範。在各國不同的生活習慣或文化中，所表現的禮儀或商務規範也常常不盡相同。商務禮儀或規範是商務行為中的首要條件，但對於剛進入社會的職場新鮮人而言，商場禮儀、服裝禮儀等常識，可能還是處於懵懵懂懂的狀態，非常需要了解和學習。因此，現今職場上，職場禮儀或商務禮儀堪稱一門當紅的顯學，特別是對於從事服務相關產業的人來說，可謂是一門必修課。

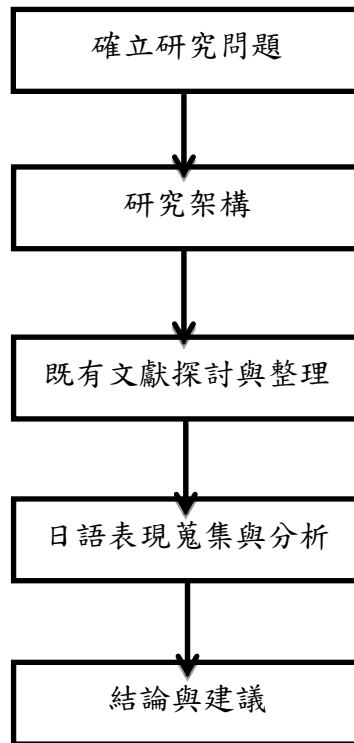
眾所周知，日本以及日本人是相當獨特的國家和民族，有著獨特的文化和社會規範；在日本人的社會中，禮儀或是不成文的規範是相當重要的，日本人獨特的語言表現、溝通方式，以及人際互動等，是這個國家和民族所特別擁有的，一般來說只有與生俱來的日本人，才能夠理解其思考及行為模式。在商務場合，日本公司更是特別注意商務往來上的禮儀和規範，許多公司甚至會特別針對新人舉辦禮儀講習，以讓新進員工了解商務用語和禮儀對公司形象和信譽的重要性。

現今，日語人才的培育，除了一般日語的訓練以外，為了能夠更順暢、更自如地與日本人進行溝通與商務往來，還需要了解日本的商務用語和禮儀；而且為了能夠進一步加深理解以及應用，尚需要深入了解日本人的思考、價值觀以及行為模式等文化背景。學習語言不是一個孤立的過程，語言是文化的重要載體，任何語言都無法脫離文化而存在，兩者關係密不可分。因此，不論是從日語人才就業的角度，還是日語學習本身，有關日本特有的禮儀和商務往來上的規範、以及對其文化背景的理解和學習，遂成為現今日語教育、以及進行跨文化溝通交流（包括商務往來）相當重要的一環。

因此本專題，希望藉由此主題的歸納和探討，能夠讓我們更加了解日本人的思考及行為模式，進而更加了解日本的商務禮儀，以便日後在職場上自如地加以運用。

第二節 研究流程與方法

因應本專題之主題，即日本商務禮儀與日本文化和日語表現，本專題的研究流程如圖 1 所示。



資料來源：本文做成。

圖 1 本專題研究流程圖

另，本專題的研究方法是運用內容分析法(content analysis)，是依據分析歸類內容的結果來作推論。也就是說，內容分析只研究內容「說的是什麼」。簡而言之，「內容分析法是透過量化的技巧或質地分析，以客觀及系統的態度，對文件內容進行研究與分析，藉以推論產生該項文件內容的環境背景及其意義的一種研究方法。其分析步驟有四，即「閱覽與整理」(Reading and Organizing)、「描述」(Description)、「分類」(Classifying)及「詮釋」(Interpretation)。內容分析是客觀、系統、定量地敘述內容的一種研究方法」¹。

本專題就是利用內容分析法，針對日本商務禮儀規範內容進行整理、分類以及其背後所隱含之日本人的價值觀和行為模式進行分析詮釋。

¹Earl Babbie 著 / 李美華等譯 (1998)《社會科學研究方法》(下) 時英出版, p. 484

第二章禮儀與文化

第一節日本的禮儀（マナー）

一、關於禮儀

「禮，是一種道德規範，是指禮貌、禮節，是一種要求；儀是指儀表、儀態，是一種被人們規定共同認可的形式。合二為一，禮儀是在交往中表現出來人們之間互相尊重對方的形式，就是與人交往的程序、方式以及實施交往行為時的外在表現方面的規範，包括語言、儀容、儀態、風度等等。」²

禮儀是依循於歷史傳統、風俗習慣、宗教信仰以及時代潮流等原因而形成，是人們所共同認同、共同尊重，以建立和諧關係為目的之各種行為準則和規範的總合。

二、日本的禮儀（マナー）

「マナーは国や民族、文化、時代、宗教のさまざまな習慣によって、形式が異なる。また、個人間でも価値観や捉え方による差異がある。ある国では美德とされている事が、他の国では不快に思われることもある。」³也就是說禮儀是由於不同國家、民族、文化、時代、宗教等等的差異而形成的，而且在每個人之間也會因為價值觀和行為模式的不同而有所差異。例如，對某些國家來說是美德的行為，但在其他國家卻可能會給其他人帶來不愉快的感覺。

進一步關於禮儀的解釋：「マナーの様式は、多くの場合、堅苦しく感じられるが、その形は、社会のなかで人間が気持ちよく生活していくための知恵である。」；「つまり、「他者を気遣う」という気持ちを所作として形式化し、わかりやすくしたものが形式としてのマナーである。」⁴也就是說禮儀的形式，在很多場合雖然會令人感到拘謹，但這樣的形式是為了讓共同生活的人們之間相處愉快的一種智慧。總而言之，從「考量他人或關懷他人」出發，來規範每一個人的行為舉止，這就是日本禮儀（マナー）的根本。

²MBA 智庫百科，〈禮儀〉，<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E7%A4%BC%E4%BB%AA>，2013. 7. 23

³《広辞苑》《大辞林》。

⁴同 2。

第二節日本人的價值觀與行為模式

一、關於價值觀

「所謂價值觀，是指人對客觀事物(包括人、事、物)價值的認知排列。價值觀的作用是掌管我們的思想、信念和行動，是一種對人事物的對錯判斷、以及做選擇時的取捨標準；也可以說價值觀是一個準繩，它深藏在我們內心讓我們在面臨抉擇時所能參考的一項依據。」⁵價值觀會指引我們去從事某些行為，例如：「誠信」的價值觀會讓我們坦誠地面對困境以及對別人說明事情的真相；又如「關懷」的價值觀會讓我們產生同理心，去關心其他人；「紀律」的價值觀會讓我們依規定行事，產生執行力等等。不同的價值觀會產生不同的行為，進而產生不同的社會規範或文化。

二、日本人的價值觀與行為模式

日本人的特質是由文化所孕育出來的，不論在生活上、思想上、行為上的尺度都獨樹一格，而武士道的精神則深深的影響著日本人的價值觀，日本武士道的精神是忠實、勇敢、信義、守義、崇尚簡樸、知恥，而且有禮，對日本人來說，武士道就是一套道德規範，要對自己的良心負起「恥」的責任。所以，也可以說日本文化是「恥」的文化；此外，日本人的價值觀特別著重於集體主義，凡事都要以團體為重，小至學校社團，大至公司部門，每一個日本人都需要有一個團體組織讓他們立足歸屬，讓他們為這個團體組織而努力；而同一個組織中的人都必須有著同一的理念和價值，日本人認為這樣才叫做「團結」，才算是「同伴」；因而，日本人的群體排他性也是非常強烈的。群體排他性的特質就是透過「感化」讓對方相信自己的理念，如果對方不相信就加以排拒。

(一)集體主義

「所謂的集體主義，是主張個人從屬於社會，個人利益應當服從集團（集體）、民族、階級和國家利益的一種思想理論，是一種精神。它的最高標準是一切言論和行動符合集體利益，尤其當個人利益和集體利益發生矛盾的時候，要服從集體利益，一

⁵維基百科，〈價值觀〉，<http://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E5%83%B9%E5%80%BC%E8%A7%80>，2013. 7. 15

切行動和言論以集體為重、個人為輕。」⁶

另外，有人如此描述日本人，日本人猶如水中游泳的一群魚，秩序井然的順次排列成行，當從外部像水中投入一個小石子時，水波盪漾，但他們卻很少發生紊亂，只是急速地調轉方向，但仍會按照原來的次序排列游去。此一比喻生動恰當地表達了日本人團體主義觀念下的行為模式。

「日本人的團體主義是大約從明治維新前後，當時約有八成都是農業人口，居住在農村，漸漸的就形成村莊或村落，共同進行農業生產(以水稻栽培為主)，與鄰近的村落難免會有資源的爭奪，因此產生了強烈的排他性。在日本近代化的過程中，商品經濟和都市漸漸興起，但村落內部的機制運作機制和傳統倫理還依然存續著，並藉由團結與和平的名義，化解集團組織內部的矛盾並進行統制」⁷，也可以說日本集團主義式建築在「村落文化」和「稻作文化」的行為基礎上，日本人認為個人是渺小的，並堅信團體的力量，深信若個人脫離團體一定會陷入絕境，一個人的利益只能依靠團體，並且為團體效忠才能夠獲得。

(二)「和」

由於日本特殊的地理位置和地形，使得日本列島氣候溫和、四季鮮明。這得天獨厚的風土條件造就日本人熱愛大自然、親近大自然的思想觀念，這成為孕育日本文化的重要基礎，除了依賴大自然和氣候給予的恩惠之外，為了克服共同面對的自然災害，他們不得不相依為命，與週遭的人和睦相處，就這樣逐漸形成以「和」為基礎的觀念。另外，日本是個單一民族的國家，單一性使得日本在在許多方面都希望具有同質性。在自然條件和單一民族的特性下，形成了日本人溫和優雅的性格，讓他們在判斷事物時都要採取相對主義、調和折中的態度，因此形成了「和」的價值觀念。

日本人為了維持「和」，不惜犧牲效率，例如公司決定一件事情，內部卻有不同的意見，這時日本人會花費相當多的時間讓大家都取得共識，不會要大家「少數服從多數」，所以會進行相當多次的協商，為的就是要保持內部的和諧，「也可以說「和」

⁶李天軼(2009)，p. 96。

⁷李天軼(2009)，p. 91。

是日本型組織內部保持長久均衡和協調利害衝突的關鍵機制。」⁸

(三)「內」和「外」

日本的社會型態自古以來就呈現縱向型結構(「タテ社会」)，所謂的縱向型結構是指上下等級嚴明的社會，生存在縱向型社會的日本人，產生了兩種傾向，第一是傾向集團化的習性，二是具有排他性。在日本人的心目中，自己所屬的那個「群體」就是自身賴以生存的基礎，可以對這個集團表現出強烈的關心以及高度的順從，但對於「群體」之外，則會顯得相當冷漠、疏離、甚至是充滿敵意，所以由此可見日本人的「內」和「外」之差別是相當明顯的。

此外，日本人在所屬集團內也有強烈的上下地位之分，即「序列」意識。儘管在同一個集團內部，身分或資格相同也依然會依照進入公司的前後時間而有「序列」之分，升遷、薪資晉級都要按照「年功序列」來進行，這樣才不會產生抱怨或不平。

「另一方面，相較於個人主義的原理-講求真心話，集團主義的原理就會讓人覺得較應付、敷衍。日本人的集團是心理讓他們常常會講「一起加油吧!(一緒に頑張りう!)」等等，講求全員一致的行為模式。再者，日本人會因為如此而放棄自我判斷，進而仰賴權威或主流意見；所以，日本人講話時會有「場面話」及「真心話」之分，如果在組織內部無法按照這樣的一是和規範行動的話，就很難在組織完成其個人的職涯或生涯發展。」⁹

三、中日文化差異的具體表現—語言表現

中國人表達的方式傾向於「是就是，不是就不是」的坦率表達方式，但日本人則較傾向於含蓄、曖昧的表達方式，日本人為了保持和他人的和睦關係，會盡量避免因自己表達方式而傷害到他人的情況，這也是受到「和」價值觀的影響，日本人會極力迴避正面回答，為的就是想給自己和對方留有迴旋的餘地。

此外，在發表事情或某個看法時，中國人習慣絕對的看法和說法，喜歡是非分明，而日本人一般都不會明確地表明自己的態度和看法，他們習慣含糊其詞、委婉地表達自

⁸ 出自李天軾(2009)，p. 98。

⁹ 出自李天軾(2009)，p. 99

己，讓對方去揣摩、猜測他們的思想，講求以心傳心。由於思維模式的不同，所以日本人的行為模式也與我們不同，日本人的行為是較消極的，他們對其他人所表現的客氣是以「不做某件事才不會給別人添麻煩」為中心考量，而中國人則是較積極以「為對方做某些事情來表達自己對他人的禮遇和客氣」，所以，中國人常常會不太理解日本人，而日本人也對我們中國人的行為感到困惑。

因此，要了解對方的文化，特別是其的語言表現，才能更有效地溝通，避免產生不必要的誤會和麻煩，特別是在職場上，可能因為自己一個小小的錯誤就讓公司錯失許多機會。

第三章與禮儀相關的日語表現

第一節日本商務禮儀的基本內容和特徵

在歸納和探討日本的禮儀和文化特徵之後，進一步來整理和分析近年內出版之日
本商務禮儀相關中日文書籍，如表 3-1 和表 3-2 所示。

表 3-1 近年出版之日本商務禮儀相關日文書籍

| 年代 | 作者 | 書名 | 出版社 |
|------|--------------|---------------------------------|--------------|
| 2005 | 西出博子 | 完全ビジネスマナー | 河出書房新社 |
| 2006 | 小元慎吾 | 図解ビジネスマナー | 高橋書店 |
| 2006 | 古谷治子 | 女性のための史上最強のビジネスマナー | ナツメ社 |
| 2006 | 竹内聡美 | 正しいマナーこんな時どう言う事典 | 高橋書店 |
| 2006 | 荒木美智子 | おつきあいのマナーと常識 | 日東書院 |
| 2006 | 尾形圭子 | 敬語の正しい使い方 | 大和出版 |
| 2007 | 内藤京子 | できる人のビジネスマナー | 西東社 |
| 2007 | 深見悦司 | 男のマナー基本講座 | 成美堂 |
| 2007 | 小谷薫 | 女性の美しいマナー事典 | 西東社 |
| 2008 | 唐沢明 | 話し方、聞き方のビジネスマナー | 高橋書店 |
| 2008 | 釜淵優子 | しごとの日本語ビジネスマナー編 | アルク |
| 2010 | 花野蕾 | 図解ビジネスマナー&仕事の基本 | 池田書店 |
| 2010 | 高橋書店 編集部 | さすが!と言われるビジネスマナー完全版 | 高橋書店 |
| 2011 | 岩下宣子 | これだけは知っておきたい!ビジネスマナーBOOK | 新星出版社 |
| 2011 | ANA ラーニング | 図解これで仕事がうまくいく! ビジネスマナーの基本ルール | ANA ラーニング |
| 2011 | 西出博子 | マンガでわかる!社会人1年生のビジネスマナー | ダイヤモンド社 |
| 2012 | 岩瀬大輔 | 入社1年目の教科書 | ダイヤモンド社 |
| 2012 | 原岡修吾 | 社会人になる前に知っておきたいこと | 阪急コミュニケーションズ |
| 2012 | 古谷治子 | レベル1のビジネス常識 | すばる舎 |
| 2012 | 伊藤美樹 井垣利英 | しぐさのマナーとコツ (暮らしの絵本) | 学研教育出版 |
| 2012 | 伊藤美樹 西出博子 | お仕事のマナーとコツ (暮らしの絵本) | 学研教育出版 |
| 2012 | なるほど 倶楽部 | 知らないとゼッタイ恥をかく 社会人のマナー186 | 角川学芸出版 |
| 2012 | 安田賀計 | ビジネスマナーの基本と常識 | PHP 研究所 |

| | | | |
|------|----------------|--|----------------------|
| 2012 | 磯部らん | ビジネスマナー 上司が教えない気くばりルール | すばる舎 |
| 2012 | 尾形圭子 | 一流企業 100 社で教えたビジネスマナー 「気配り」レッスン 37 | 学研パブリッシング |
| 2012 | 尾形圭子 | ビジネス敬語の基本とコツ | 学研パブリッシング |
| 2013 | 就活応援 アカデミー | 仕事のマナー | 総合科学出版 |
| 2013 | 鈴木誠一郎 | ビジネスで成功する人が身につけている気くばりの 極意 | ごきげんビジネス |
| 2013 | 社会人のマナ ー研究会 | 社会人としての 100 のタブー | 彩図社 |
| 2013 | 寺松輝彦 | 新入社員の基本がわかる 86 のルール | ダイヤモンド社 |
| 2013 | 松本昌子 | 私を磨く!毎日が輝く!女性のビジネスマナー | ナツメ社 |
| 2013 | 現代ビジネス 研究班 | 大人のマナー早わかり大事典 | 河出書房新社 |
| 2013 | 古川裕倫 | 改訂版入社 1 年目から身につけたい ビジネスマナー以前の社会人の心得 | 日本能率協会マネジ メントセンター |
| 2013 | 坂本章紀 | 新入力: 1 年目でも結果を出せる人は何が違うのか | PHP 研究所 |

資料來源：本文做成。

表 3-1 中的各種用書雖各有差異，但基本上可分為三大類：即第一類包括做為社會人各方面的禮儀講解；第二類是依性別、分為男性或女性的禮儀講解；第三類則是針對某特定方面，如說話或電話應對的禮儀講解等。

此外，此方面的中文書籍數量較少，整理如表 3-2 所示。

表 3-2 近年出版之商務禮儀相關中文書籍

| 年代 | 作者 | 書名 | 出版社 |
|------|-----------|-------------|------------|
| 1995 | 黃馨儀 | 商業禮儀 | 台視文化 |
| 2005 | 麗堤雅蒂·鮑德瑞奇 | 國際禮儀：商業社交禮儀 | 智庫 |
| 2005 | 麗堤雅蒂·鮑德瑞奇 | 國際禮儀：商務應酬藝術 | 智庫 |
| 2005 | 宋學軍 | 別不講禮 | 海洋文化(旭昇代理) |
| 2006 | 岡田小夜子 | 日本商業禮儀達人 | 商周出版 |

| | | | |
|------|------|---------------------|------------|
| 2007 | 蔡佩青 | 商務日本語書信 | 眾文 |
| 2007 | 陳冠穎 | 好人緣，商務禮儀真簡單 | 書泉出版社 |
| 2010 | 許南雄 | 國際禮儀 | 華立圖書股份有限公司 |
| 2010 | 莊淑婷 | 國際商業禮儀(四版) | 高立圖書 |
| 2011 | 黃馨儀 | 禮貌的力量：國際人一定要知道的禮儀招數 | 台視文化 |
| 2011 | 陳美雪等 | 國際禮儀彩色版 | 華格那企業 |

資料來源：本文做成。

本專題以第一類用書(社會人各方面的禮儀講解)的主要內容，整理如表 3-3 所示。

表 3-3 日本商務禮儀的主要內容

| 內容(日文) | 內容(中文) |
|--|---|
| 服裝・身だしなみ 身だしなみの基本と心得 男の身だしなみ 女の身だしなみ等 | 服裝和儀容 商務場合服裝和儀容的基本規範 男性服裝和儀容的基本規範 女性服裝和儀容的基本規範等 |
| 挨拶・言葉づかい おじぎの基本と挨拶 敬語の基本 感じのよい言葉づかい等 | 打招呼用語和敬語 三種基本的敬禮和用語 敬語的基本用法 提升好感度的用語技巧等 |
| 社内のマナー ホウ・レン・ソウの基本 上司・同僚・後輩との付き合い 欠勤・遅刻・早退のマナー 会議のマナー 飲み会のマナー等 | 公司內禮儀 報告・連絡・商量的基本原則 與上司・同事等的交際禮儀 遲到・早退・請假的禮儀 會議禮儀和規範 用餐飲酒的禮儀等 |
| 電話のマナー 電話應對の基本 受け方とかけ方の基本 | 電話禮儀 電話應對的基本規範 接聽電話和打電話的基本禮儀 |

| | |
|--|---|
| 伝言メモのコツ等 | 紀錄留言的技巧等 |
| 訪問のマナー アポイントメントのマナー 到着・受け付けでのマナー 名刺交換のマナー 紹介する・紹介されるときのマナー等 | 拜訪客戶禮儀 預約拜訪的禮儀和技巧 到達・等候的禮儀 交換名片的禮儀 介紹和被介紹時的禮儀等 |
| 接客のマナー 來客の應對と案内 エレベーターと応接室でのマナー お茶出しのマナー 見送るのマナー等 | 接待來客禮儀 應對來客和導引的禮儀 電梯和接客室的禮儀 送茶禮儀 送客禮儀等 |
| 接待のマナー 席次のルール 接待時の酒の作法 和食・洋食・中華のマナー等 | 其他接待禮儀 用餐席次安排的禮儀 用餐飲酒時的禮儀 日式料理・西洋料理・中華料理用餐禮儀等 |
| その他 お付き合い（慶事・弔事・中元・歳暮・お祝いとお見舞い）のマナー等 | 其他 其他交際（如婚喪喜慶、中元節、歲末、祝賀、探望或慰問等）禮儀等 |

資料來源：本文做成。

依據表 3-3 之主要內容，再從中日文 39 本書籍中整理出許多內容又可將其內容之主要特徵及其代表性日語表現（詞彙），分析歸納如表 3-4 所示。

表 3-4 日本商務禮儀的主要特徵及其代表性日語表現（詞彙）

| 主要內容 | 主要特徵 | 代表性日語表現 |
|-------------------------------------|------------------|-------------------------------------|
| 服装・身だしなみ | 清潔感最重要 | 清潔感 |
| | 注重別人的眼光 | 世間、人目、お客様の目 |
| | 不要太過突出、一致性 | 人並み、控えめ、地味 |
| | 因時、因地、因場合（TPO）原則 | けじめ、控えめ |
| 挨拶・言葉づかい | 注重與周遭人的交際 | 付き合い、愛想、恥しつけ、思いやり |
| | 注重禮儀的形式和規範 | お辞儀、礼儀 |
| | 注重上下、親疏、内外分別 | 上下、序列、内と外 |
| 社内のマナー 電話のマナー 訪問のマナー | 認真・積極・負責的敬業精神 | 修行、頑張る、素直、根性 無理、武士道 けじめ、いさぎよい |

| | | |
|-------------------------|--------------|--|
| 接客のマナー 接待のマナー その他 | 重視禮儀、規範、形式 | 遠慮、控えめ、ほのめかす 思いやり、気をつかう 恩、義理、おかげさま |
| | 注重上下、親疏、内外分別 | 上下、序列、内と外 本音と建前、空気を読む 恥、甘える |

資料來源：本文做成。

第二節 代表性日語表現與其文化

依據表 3-4 中代表性日語表現（詞彙）與書籍整理，再進一步歸納分析其所呈現或隱含的日本文化（價值觀及其行為模式）因素，又如表 3-5 所示。

表 3-5 代表性日語表現與其文化

| 代表性日語表現 | | 日本人的價值觀和行為模式 | |
|---------|---|--|--|
| | | 日文 | 中文 |
| 第一類 | 世間、人目、付き合い、愛想、恥、しつけ、気をつかう、遠慮、控えめ、ほのめかす、恩、義理、おかげさま | 周囲に配慮する 他人の目を意識する 人間関係を大切にする 集団志向 | 「共同體」意識、集團主義 重視團體和諧（「和」） 重視團體內的人際關係等 |
| 第二類 | 内と外、けじめ 本音と建前、空気を読む おかげさま、甘える | 上下、序列を意識する 内と外を分ける | 注重上下、親疏、内外分別 |
| 第三類 | 修行、頑張る、素直、根性 無理、武士道 けじめ、いさぎよい | 精神主義を好む 個人よりも組織の利益を考える | 認真・積極・負責的敬業精神 團體利益高於個人利益等 |
| 第四類 | 品、控えめ 派手と地味 | 日本人の独特な美意識 しとやか、さりげなく 洗練された上品さなど | 日本人獨特的美意識 恬靜、淡泊、沉穩、深遂 成熟有品味等 |

資料來源：本文做成。

第四章結論與建議—加深對日本文化的學習和理解，提升日語教學的效率

透過以上對日本人價值觀及其行為模式，以及日本商務禮儀主要特徵及其代表性日語表現(詞彙)所呈現或隱含的日本文化(價值觀及其行為模式)因素之探討分析，再次說明了日本文化和社會規範的獨特性，即日本人獨特的語言表現、溝通方式，以及人際互動等，也說明了語言與文化之間的緊密關聯，即語言是文化的重要載體，任何語言都無法脫離文化而存在，學習語言並不是一個孤立的過程；因此為了能夠更有效地學習和掌握日語，十分需要加強對日本社會文化的深入學習和理解，才能夠更順暢、更自如地運用日語與日本人進行溝通交流與商務往來。

現今，坊間漸漸興盛許多禮儀、形象管理等等的相關課程，禮儀課程已經成為一門當紅的「新顯學」，可以說，人人爭相修習的「必修學分」，在職場上我們所代表的不單單是自己的角色，也背負著公司的名譽和形象。所以一旦出糗，丟的不僅僅是自己的臉，也會為公司的形象大大扣分。特別是我們將來接觸日商公司或與日本公司往來的機會非常大，甚至是到日本去工作，這些商務禮儀，更是我們不可或缺的基本職場技巧。

透過本專題製作，讓我們對商務禮儀背後的文化更加地了解，例如，之前對「遠慮」的理解，一直只停留在顧慮他人的基本意思，但在做本專題過程中，詳細閱讀相關文獻後才了解，「遠慮」的意思並不只是顧慮他人，還有希望不要給其他人帶來麻煩而不做某些事情的意思，進而了解到日本人對他人表現體貼的方式是不做某些事才不會給其他人造成困擾，和中華文化的思考及行為模式真是有相當大的差異。

最後希望本專題，不僅可以讓更多的人深入了解日本商務禮儀背後的文化，也希望可以讓教師們以後在教授日本商務禮儀時，可以加入有更多有關日本文化(即日本人的價值觀和行為模式等)方面的講解，讓同學們能夠更清楚地了解這些商務禮儀背後文化的緣由，這樣才能夠讓學生們對商務禮儀學習得更深入。今後進入職場時，才能比其他人更快熟悉日本公司或日本人的文化，更快掌握職場應對技巧，累積實務經驗。

參考文獻

中文書籍

- 黃馨儀 (1995) , 《商業禮儀》 出版社：台視文化
- 林明德 (1997) , 《日本的社會》 出版社：三民出版社
- 南博著；邱雯譯 (2003) , 《日本人論：從明治維新到現代》 出版社：立緒文化
- 宋學軍 (2005) , 《別不講禮》 出版社：海洋文化(旭昇代理)
- 麗堤雅蒂·鮑德瑞奇 (2005) , 《國際禮儀：商業社交禮儀》 出版社：智庫
- 岡田小夜子 (2006) , 《日本商業禮儀達人》 出版社：商周出版
- 陳冠穎 (2007) , 《好人緣，商務禮儀真簡單》 出版社：書泉出版社
- 蔡佩青 (2007) , 《商務日本語書信》 出版社：眾文
- 露絲·本尼迪克特著，呂萬和·熊達雲·王智新譯 (2008) , 《菊與刀》 出版社：笛藤出版社
- 李天軼 (2009) , 〈日本型(式)經營形成的社會文化基礎—日本人「共同體」意識和「集團(集體)主義」行為規範之形成〉, 《致理學報》, Vol. 29 November, 81-107 頁
- 莊淑婷 (2010) , 《國際商業禮儀(四版)》 出版社：高立圖書
- 許南雄 (2010) , 《國際禮儀》 出版社：華立圖書股份有限公司
- 黃馨儀 (2011) , 《禮貌的力量：國際人一定要知道的禮儀招數》 出版社：台視文化
- 陳美雪等 (2011) , 《國際禮儀彩色版》 出版社：華格那企業
- 李天軼 (2012) , 〈日本式僱用制度的確立發展及其變遷〉, 《勞資論叢》, 第 14 卷第 1 期, 1-21 頁
- Earl Babbie 著 / 李美華等譯 (1998) , 《社會科學研究方法》(下) 出版社：時英出版, 484 頁

日 文 書 籍

- 中根千支（1967），《タテ社会の人間関係》，講談社現代新書
- 土居健郎（1971），《「甘え」の構造》，弘文堂
- 荒木博之（1973），《日本人の行動様式》，講談社
- 荒木博之（1976），《日本人の心情論理》，講談社
- 濱口恵俊（1982），《間人主義の社会—日本》，東洋経済新報社
- 濱口恵俊・公文俊平編（1982），《日本的集団主義》，有斐閣
- 南博（1994），《日本人論—明治から今日まで》，岩波書店
- 西出古谷治子（2003），《心を動かす，電話の応対》，株式会社インデックスコミュニケーションズ
- 後醍院良成（2004），《ビジネス日本語1.2》，凡人社
- 博子（2005），《完全ビジネスマナー》，河出書房新社
- 尾形圭子（2006），《敬語の正しい使い方》大和出版
- 古谷治子（2006），《女性のための史上最強のビジネスマナー》，ナツメ社
- 小元慎吾（2006），《図解ビジネスマナー》，高橋書店
- 竹内聡美（2006），《正しいマナーこんな時どう言う事典》，高橋書店
- 荒木美智子（2006），《おつきあいのマナーと常識》，日東書院
- 小谷薫（2007），《女性の美しいマナー事典》，西東社
- 深見悦司（2007），《男のマナー基本講座》，成美堂
- 内藤京子（2007），《できる人のビジネスマナー》，西東社
- 浦野啓子（2007），《図解まるわかり、ビジネスマナーに基本》，新星出版社
- 唐沢明（2008），《話し方、聞き方のっビジネスマナー》，高橋書店
- 釜淵優子（2008），《しごとの日本語ビジネスマナー編》，アルク株式会社
- 小田早苗、大杉綾子、蔡佩青（2009），《絶対できる 商務日本語会話》，眾文圖書
- 上月マリア（2009），《日本人の礼儀》，あさ出版
- 森田六郎（2011），《日本人の心がわかる日本語》，アスク出版

網頁

維基百科，〈禮儀〉，<http://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E7%A6%AE%E5%84%80>，2013. 7. 9

中國台灣網，〈商務禮儀〉，

http://big51.chinataiwan.org/tsh/shttshz1/qt1/200908/t20090817_975653.htm，

2013. 7. 9

健康網，〈禮儀〉，<http://www.uuuwell.com/mytag.php?id=23046>，2013. 7. 23

佰鳴資訊百科，〈禮儀〉，<http://www.bm58.com/index.php/%E7%A6%AE%E5%84%80>，

2013. 7. 23

MBA 智庫百科，〈禮儀〉，<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E7%A4%BC%E4%BB%AA>，

2013. 7. 23

維基百科，〈價值觀〉，

<http://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E5%83%B9%E5%80%BC%E8%A7%80>，2013. 07. 15

鳳凰網資訊，〈中日文化差異與日語學習〉，

[http://big5.ifeng.com/gate/big5/news.ifeng.com/history/special/wushidao/d](http://big5.ifeng.com/gate/big5/news.ifeng.com/history/special/wushidao/detail_2010_03/21/399902_0.shtml)

[etail_2010_03/21/399902_0.shtml](http://big5.ifeng.com/gate/big5/news.ifeng.com/history/special/wushidao/detail_2010_03/21/399902_0.shtml)，2013. 07. 13

健康網，〈商務禮儀〉，<http://www.uuuwell.com/mytag.php?id=63606>，2013. 07. 13

MBA 智庫百科，〈內容分析法〉，

<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E6%96%87%E7%8C%AE%E5%88%86%E6%9E%90%E6%B3%9>

[5](http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E6%96%87%E7%8C%AE%E5%88%86%E6%9E%90%E6%B3%9)，2013. 10. 01

WEBLO 辭書，<http://www.webl.io.jp>

Google 辭書，<http://dictionary.goo.ne.jp/jc/>

譯言堂，<http://www.mytrans.com.tw/tchmytrans/Default.aspx>

詞典網，<http://www.cidianwang.com/>

Excite. 翻譯，<http://www.excite.co.jp/world/fantizi/>

組員工作分工表

| 負責人員工作項目 | 吳映萱 | 陳宜廷 | 黃渝馨 | 呂欣晏 |
|----------|-----|-----|-----|-----|
| 謝辭 | | | √ | |
| 摘要 | | √ | √ | |
| 目錄 | | | √ | |
| 第一章 | | | √ | |
| 第二章 | √ | √ | √ | √ |
| 第三章 | √ | √ | √ | √ |
| 第四章 | | | √ | |
| 參考文獻 | √ | √ | √ | √ |
| 附錄 | √ | √ | √ | √ |