

## アカデミック・ジャパニーズをふまえたビジネス・ ジャパニーズ教育の意義と課題

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 武蔵野大学文学部紀要編集委員会 公開日: 2020-10-24 キーワード: 作成者: 堀井, 恵子 メールアドレス: 所属:
URL	<a href="https://mu.repo.nii.ac.jp/records/1374">https://mu.repo.nii.ac.jp/records/1374</a>

# アカデミック・ジャパニーズをふまえた ビジネス・ジャパニーズ教育の意義と課題

## How to Develop Business Japanese Based on Academic Japanese

堀 井 恵 子

### 1. はじめに

1983年から始まった留学生10万人計画は2003年に達成され、留学生政策は量から質への転換が求められるようになった。筆者は20年間、就学生・留学生教育に携わり、ここ数年は学部留学生や日本人学生に対するアカデミック・ジャパニーズ(学問をするために必要な日本語能力)についての研究を進めてきたが、卒業していく留学生の多くが日本と関連のある企業に就職し、何らかの形で日本語を使って仕事をしていることから、いわゆる留学生教育の「出口」である、日本と関連のある企業への就職のために必要な日本語力についても、探る必要があると考えようになった。

ビジネス・ジャパニーズについては1980年代後半から90年代前半にかけて多くの研究がなされ、その後も国内外の研究がみられるが、21世紀に入り、グローバル化とそれに伴う日本のビジネス慣行の変化、外国人社員のニーズの増加、そしてコミュニケーションツールの急速な進歩に即した、また、大学においてアカデミック・ジャパニーズを獲得したあとの日本語レベルも上級の留学生をターゲットにしたビジネス・ジャパニーズ教育の研究・教材はまだあまり見られない。

しかし、2005年6月、日本学生支援機構の発行した『外国人留学生のための就職情報2006年』には詳細な留学生のための就職情報が載っている。また2004年10月、NPO法人国際活動市民中心(CINGA)が設立され「留学生就職相談会・交流会」が開催されるなどのように、留学生の就職についての具体的な支援が進んでいることがいえよう。

21世紀に対応したビジネス・ジャパニーズ研究の展開が求められる時となったのではないだろうか。

本論では、留学生の就職の現状を明らかにした上で、先行文献・教材などから、21世紀に対応したビジネス・ジャパニーズがどのようなものであるかをさぐり、それに基づいて、留学生を対象としたアカデミック・ジャパニーズをふまえたビジネス・ジャパニーズ教育の意義と課題を明らかにしたい。

### 2. 留学生の就職の現状

『外国人留学生のための就職情報2006年』の「まえがき」には「日本の大学で学ぶ外国人留学生のうち、卒業後も日本にとどまり、わが国の企業に就職を希望する人は年々増加しています。一

方、産業界は、事業の国際化や雇用形態の変化などにより、外国人留学生の採用に注目しています。」とある。

上記資料の「平成15年度中における留学生などの日本企業などへの就職」によると、平成15年度に就職を目的とした在留資格変更許可数は3,778人で、前年比17.7%の増加とある。

国籍、地域別内訳は、数の多い順に中国2,258人、韓国721人、中国（台湾）139人、以下、バングラデシュ、タイで、前年比ではバングラデシュの伸びが大きい。世界85カ国・地域に及んでいるが、アジア諸国が93.5%となっている。

在留資格の内訳は、人文知識・国際業務2,378人(62.9%)、技術849人で、これら2つで全体の85.4%を占めている。

職務内容は、翻訳・通訳が1127人(29.8%)で最も多く、ついで技術開発、販売・営業、教育の順となっている。また、最終学歴は大学院において修士号、博士号取得者が1,696人と44.9%を占めている。就職先企業の所在地は東京都が1,975人で52.3%、ついで、神奈川県、京都府、埼玉県の順となっている。

留学生の日本国内の就職に関しては、上記で概要がつかめるが、留学生の卒業生数や、帰国後の調査については、把握が難しいこともあり、まだ資料が乏しい。

一方、上記資料の「留学生体験記」には13人の留学生の就職体験記が載っているが、それらには、就職活動開始時期が1年半前から半年前の間、コンタクト会社数は4社から60社、大変だった点は「自分の考えを十分に伝えること」と「研究と重なるための時間と体力」などが記されている。

今後は、留学生対象の就職情報の更なる充実を期待したい。

### 3. 先行文献

『日本語学』13-12(1994)には、「ビジネス・コミュニケーション特集」として、ビジネス日本語の分野の定着を固めるものとなる9本の論文が掲載されていて、それらはどれも示唆深い。

西尾(1994)はビジネス日本語における文化・ビジネス慣行、非言語コミュニケーションの重要性をあげながら、1980年以降の「仕事のための日本語」の到達目標の変化について「単なる付き合いの域でよいとする人も若干はいるが、少なくとも社内の事務的連絡事項を日本語で行え、会議の話題が理解でき、完璧ではなくても大体のビジネスは日本語でできるというところまでを望む人が圧倒的に多くなった。ビジネスをすべて日本語で行なえるところまで望む人も従来よりは増えている。こういう人たちの目的は経済新聞の精読、日本語で行なわれる会議への参加、商品の売り込み、顧客との商談、日本語による情報の受信・発信と即刻分析など高度化し具体化してきた」とニーズの分析をし、また、ビジネス日本語教育が留学生中心の日本語教育と違う特徴として①日本人自身のビジネス・コミュニケーション・パターンの分析②それにそった専門語彙、場面・機能・話題シラバス③ビジネス実務経験者の参加が、必要であり、④個人授業中心となること、をあげている。また、コンピュータ通信の普及への配慮も述べているが、10年後の今も大いに参考となる部分が多い。

水谷(1994)は「公的話し言葉を求めて」という副題をあげ日本人が「わかりやすい言葉」を選

ぶ必要性を、また高見澤（1994）も「『腹芸』を交えて行なっていたビジネス・コミュニケーションをよりわかりやすいコミュニケーション・スタイルに変える工夫が必要である」と日本人のコミュニケーション・スタイルについての提言を行なっている。

一方、清（1995）は上級日本語ビジネススピール（上ビ）のビジネスコミュニケーション上の支障点の調査から教授内容を考察し、

「高い学習意欲や必要性とは裏腹に、上ビ対象の日本語の教授内容や指導法が充分開発されていないという現実を浮き彫りにしている」

「ビジネス・コミュニケーションが必ずある成果物を生み出さなければならないものであり、時間的にも効率性を重視するという前提に立って行なわれていることや、いかなる状況下でも絶対に人間関係を切らずに継続的な人間関係を保つべく配慮する必要があることをわれわれ教師が充分認識せずに、それらの要素を教室活動に取り入れてこなかった」

「学習者自らが問題点を発見し、問題解決をしていくような「気づき」のための教材や教室活動が不足している。刻々と変化する状況・理解関係の中で、妥当なスピーチレベルを選択し婉曲表現を自在に繰るには、何にプライオリティをおいて価値判断するのかを見極める能力を養う必要がある。」

として、教授法への鋭い提言を行なっている。

その他、島田（1999）は、アジア5都市に進出している日系企業とそこで働く現地社員を対象に、①採用条件としての日本語、②現地社員の日本語学習経験とその動機、③日本語が求められる場面と実態の現状、について調査を行なっているが、それ以前の研究として、以下のように述べている。

「企業における非日本語母語話者の日本語使用の実態については、国内では日本貿易振興会が1997年に調査を行なっている。この調査は外国人社員の日本語の使用範囲と使用目標範囲、企業が外国人社員に求める日本語、以上3点を明らかにするために行なわれた。」

「海外での研究は、オーストラリアにおける日本語のニーズを論じたトムソン（1996）、香港における調査結果を報告した宮副ウォン（1999）、板井（1999）がある。板井は香港の日系企業を対象に調査を実施し、企業側からの採用基準、現地社員の業務内容を考察している。一方、宮副は香港人日本語話者とその同僚や上司を対象に、どのような「読み取り能力」と「書く能力」が求められているかを探っている。」

これらは、国内外の企業のニーズ調査として興味深い。

また、小野寺他（2004）では、新入社員マニュアルを分析し、非言語面の重要性を述べている。

#### 4. ビジネス・ジャパニーズの教材より

表1は現在までにビジネス・ジャパニーズ教育を目的として発行された教材の主なものをリストにしたものである。教材には場面シラバスベースのものと、機能シラバスベースのものがある。

加藤は『わかるビジネス日本語』の「発刊に当たって」で、「本書は、外国人がビジネス上遭遇する可能性の高い場面を取り上げ、そこでの会話を中心にビジネス日本語はもちろん、日本の商習慣を学び、日本人とのビジネス活動が円滑に進められるようになることを期待しています。」と述べている。一方、須見は『日本語ディベート教材』での「はじめに」で、学習者のニーズについて、

- ① 敬語表現の使い方、どのような場面でどんな敬語を使ったらいいか
- ② ビジネス上での各種の交渉、たとえば営業、契約など内外の会議、プレゼンテーションの場面で取り交わされる定型的な表現や語彙
- ③ 個別の職種、たとえば開発、管理、財務などの業務の遂行にとって必要となる表現
- ④ 熟語の語彙で、ビジネス社会で使用されるものについて、類義語、反意語などをあげているが、テキストは17のケースの解決過程を学ぶ形になっている。

## 5. ジェトロテスト

ジェトロビジネス日本語能力テスト（ジェトロテスト）は、日本貿易振興機構（ジェトロ）の活動の一環として実施されているが、ジェトロHPの最新案内によると、「日本語によるビジネス場面でのコミュニケーション能力を客観的に測定・評価するテストで、日本語を母語としないビジネス関係者や学生を主な対象者としています」とある。また、

ジェトロテストは

日常のビジネス場面において、日本語によるコミュニケーションの技能があるかどうかを測ります。

自分のビジネス知識やビジネス戦略を発揮するための言語行動能力があるかどうかを測ります。日本のビジネスや商習慣に対し、日本語を使って適切に行動する異文化調整能力があるかどうかを測ります。

とあり、テストの特色として

現実のビジネス場面をできるだけ多く出題内容に反映させたテストです。

語彙、文法、ビジネス知識などよりもビジネス場面での実際的な日本語の理解力やコミュニケーション能力の測定・評価に重点を置いたテストです。

とある。試験は、800点満点の理解力を測定・評価する「JLRT（聴読解テスト）」（120分）と、口頭によるコミュニケーション能力を測定・評価する「JOCT（オーラルコミュニケーションテスト）」（インタビュー15分、ロールプレー15分）からなり、JOCTはJLRT 530点以上取得者のみが受験できる。

JLRTの最もレベルの高い、J1+の基準は以下である。

日本語に関する正確な知識と運用能力がある。

どのようなビジネス会話でも正確に理解できる。

会議、商談、電話の応対などで相手の話すことが正確に理解できる。

対人関係に応じた言語表現の使い分けが適切にできる。

どのような社内文書やビジネス文書でも正確に理解できる。

日本のビジネス慣習を充分理解している。

## 6. 留学生の就職情報から

外国人就職ネットには、外国人が持っていると有利な資格として、ジェトロビジネス日本語能力テスト(530点以上)、TOEIC(600点以上)、秘書検定、日商簿記、宅建、貿易実務検定、通関士、旅行管理者、IT関連資格などを上げているが、具体的な職種別については以下のように述べている。

### ① 通訳・翻訳

通訳の仕事は専門化が進んでおり、自分の得意な専門分野を持つことが強みとなります。また、日本語と母国語以外に、もう1ヶ国語ができると仕事の幅が広がります。

資格がなくてもできますが、日本で通訳者として仕事をする場合、通訳ガイド試験(国家試験)に合格していると有利です。また、語学力だけでなく、社交性、明朗快活さ、礼儀正しさ、気配りなどの適性が求められます。特に日本企業で通訳者として働く場合には、ビジネスマナーと日本の商習慣を理解していることが必須です。

翻訳には出版翻訳や映画翻訳などもありますが、ここではビジネスに関する翻訳について取り上げます。海外の企業とやり取りされるビジネス文書は、商品案内やマニュアル、契約書、調査報告書、決算書など、様々です。こうした文書を翻訳する場合、何よりも正確さが重要です。そして分かりやすく翻訳することも大切です。そのためには原文の内容を正確に理解していることは勿論ですが、ビジネス全般に関する基礎知識を持っていたほうが良いでしょう。また、ビジネス文書には特定の書式や表現方法がありますので、それらを理解した上で翻訳文書を作成していく必要があります。

翻訳の仕事は資格よりも経験や実績が重視されます。このため、翻訳者は、貿易、マーケティング、国際法務、財務管理などの特定の専門分野の専門知識を身に付けておくことが有利です。

### ② 貿易実務

海外企業との電話や電子メール、受発注などのやり取りが日常的に行われるため、語学力は必須です。外国人の場合、自分の母国との取引を担当する機会が多いですが、日常会話レベルの英語を話せると有利です。また、母国での人脈も重視されます。

求められる能力としては、商談やプレゼンテーションのコミュニケーション能力があります。これは、日本語と母国語の両方で求められます。また、近年電子メールによるやり取りが急増しており、ビジネスメールを迅速に作成し、処理できる能力も必要です。

持っているると有利な資格としては、通関士(国家資格)や貿易実務検定などがあります。

### ③ 海外営業・バイヤー

出張または駐在という形で海外に赴き、海外での商品の売り込みや買い付けを担当します。日本の本社から送られてきた受注連絡を元に商談を進めたり、海外市場の情報を収集して日本の本社に

送ったりします。バイヤーの仕事では、海外の企業との信頼関係を構築するとともに、その国の政治経済の情勢や文化を理解していることが重要です。この点では、日本人に比べ外国人のほうが有利となります。しかし、それだけでは不十分であり、商談を成立させるためには、高度な交渉力や説得力が必要です。また、機動力や積極性、判断力、行動力などを大いに発揮できる仕事内容です。

その他、技術職、IT関連、ホテル、旅行、教育機関(日本語学校など)、特許・会計・法律事務所などの情報も紹介している。

## 7. ビジネス・ジャパニーズ教育のシラバス案

高見澤他(2003)には「ビジネス現場で求められる日本語コミュニケーション能力には、その枠組みとして、①基本的言語能力、②業界分野の語彙表現能力、③日本のビジネス慣行に関する知識、④日本と学習者の文化的差異への対応能力、などが上げられますが、・・・」とある。

香港城市大学の Business Japanese in Professional の内容は

Meeting, Telephone conversation, Company visits, Presentations, Negotiation, Requests, Enquiries, Appointment, Interview, Informal business meetings, Oral presentations on business, Social and technical issues, Business reports and summaries of reports

となっている。

日中ビジネススクールでは、日本企業への就職希望の中国人留学生を対象に講座を開いているが、その内容はオリエンテーションに始まり、中国文化と日本文化、経営の基礎知識、組織経営と管理、マーケティング、経営分析と計数管理、ITによる業務革命、ビジネスマナー、就職活動と多岐にわたる。

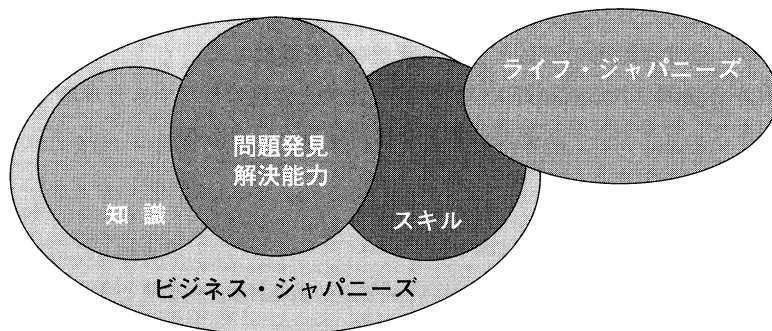
一方、就職ネットでは、「本気で日本企業に就職したい外国人のための専門講座」として就職をターゲットとした実践ビジネス講座を開いているが、内容は応募書類の作成、ビジネスマナー・トレーニング、就職活動時に役立つビジネス表現・敬語の学習、電話対応トレーニング、ビジネスE-mailの書き方学習、面接ロールプレーからなる。

以上の、先行文献・教材、ジェトロテスト、就職に関する情報などからビジネス・ジャパニーズに必要とされる能力が浮かび上がってくる。それらをまとめると、①異文化調整能力を含む日本語によるビジネス・コミュニケーション能力 ②商習慣(ビジネスマナーを含む)の知識、が主なものとなる。①は、ビジネス会話、ビジネス文書といわれるもので、具体的には、日本語による情報収集(経済新聞の精読など)、会議への参加、商品の売り込み、顧客との商談などで、それらを、口頭のほか、電話、E-mail、文書などのコミュニケーションツールを使って行なう力ということになる。

さて、前述のように筆者はアカデミック・ジャパニーズ研究を行ってきたが、堀井(2003)では、アカデミック・ジャパニーズの構成要素として知識、スキル、問題発見解決能力をあげ、特に問題発見解決能力の重要性について述べた。

そこで、ビジネス・ジャパニーズ教育を考えると、清(1995)の言うように、「学習者自らが問題点を発見し、問題解決をしていくような「気づき」のための教材や教室活動」を考えたいと思う。つまり、知識、スキル、問題発見解決能力の育成を構成要素と考えるということである。

## コミュニケーション



知識にはビジネス社会で使用される専門・非専門の語彙や表現、日本の商習慣、ビジネス・マナーやビジネスの仕方などの知識が含まれ、スキルは異文化調整能力や敬語を含めたビジネス遂行上のスキルであるが、それらの中心に問題発見解決能力をおきたい。知識、スキル、問題発見解決能力を三本柱としたビジネス・ジャパニーズ教育には、OPIを利用したタスク型の教授法やケース・スタディなどが効果的であろう。表2は現段階で考えるビジネス・ジャパニーズの場面・話題によるシラバス案であるが、ここに、知識とスキルと問題発見解決能力の育成となる方法を加えていきたいと試作を試みている。

## 8. おわりに

21世紀に入り、社会の変化は加速度を増している。10年前まで使われていたテレックスはまったく姿を消し、ファックスもその役割をPCに取って代られ、もはやあまり使われなくなった。電話も携帯電話の機能が高まっている。ITのはてしない進歩によるコミュニケーション・ツールの変化にビジネス社会は対応していかなければならない。そして、それらはスピードを伴っている。一方、日本経済はバブル崩壊後の建て直しの中で、従来の終身雇用制が崩壊し、ビジネス慣行にも変化が出ている。「腹芸」がいつまで残るのかわからないが、論理的思考によるビジネスがより多く求められている。

大学で学ぶ留学生は、授業やレポート卒業論文などを通して、アカデミック・ジャパニーズの問題発見解決能力を身につけているはずである。彼らは、日本語が堪能で日本の事情にも詳しく、二つ以上の文化を理解しているので、国際的なビジネス業務をスムーズに行なえる人材となり、さらには、日本人にはない考え方や仕事に対する取り組み方による新しい発想も生む可能性があるであろう。

今までは主に欧米のビジネス・パーソンを対象にプライベート・レッスンを中心に行なわれてきたビジネス・ジャパニーズ教育に、今後は、企業からのニーズも高まっている、主にアジアからの留学生を対象とした面が拓かれていくことであろう。

現在の日本のビジネス・スタイルやそこで求められている能力の分析、そして、アカデミック・ジャパニーズを踏まえたビジネス・ジャパニーズ教育のシラバス、教授法、教材開発と、課題は山のようにあるが、留学生教育の延長として、新たな道を展開していくことは意義深いと思う。

2006年4月から開講される武蔵野大学大学院言語文化専攻のビジネス日本語コースは、留学生に対するビジネス・ジャパニーズ教育の新たな場となる予定である。

## 参考文献

- 秋山和平 (1994) 「ビジネス・コミュニケーションにおける「話し言葉」の役割と課題」『日本語学』13-12、明治書院
- 池崎美代子 (2001) 「ビジネスパーソンを対象とした活用法」『ACTFLOPI入門』、アルク
- 小野寺志津・李徳奉・金久保紀子 (2004) 「ビジネス日本語教育のあり方 — 新入社員教育マニュアルから見えるもの —」東京家政学院筑波女子大学紀要第8集
- 加藤清方監修 (2001) 『わかるビジネス日本語 「ジェトロビジネス日本語能力テスト」入門』、アスク
- 木下是雄 (1994) 「これからのビジネス・コミュニケーション」『日本語学』13-12、明治書院
- 小宮千鶴子 (1995) 「専門日本語教育の専門語 — 経済の基本的な専門語の特定をめざして —」『日本語教育』86号
- 須見恵二 (2003) 『中上級 日本語ディベート教材 — ビジネスを中心に —』、凡人社
- 島田めぐみ・澁川晶 (1999) 「アジア5都市の日系企業におけるビジネス日本語のニーズ」『日本語教育』103号
- 清ルミ (1995) 「上級日本語ビジネスピープルのビジネスコミュニケーション上の支障点 — インタビュー調査から教授内容を探る —」『日本語教育』87号
- 高見澤孟他 (2004) 「ビジネス場面の日本語」2004年日本語教育国際研究大会ワークショップ・セッション4資料
- 田島弘司 (1994) 「『外国人ビジネス関係者のための日本語教育Q&A』を紹介する」『日本語学』13-12、明治書院
- 田丸淑子 (1994) 「ビジネス・スクールの日本語教育」『日本語学』13-12、明治書院
- 西尾恵子 (1994) 「ビジネス・コミュニケーションと日本語教育 — コース・デザインへの課題 —」『日本語学』13-12、明治書院
- 西尾桂子 (1995) 「[ビジネス関係者への日本語教育 — 現状と展望 —]」『日本語教育』86号別冊  
日本学生支援機構『外国人留学生のための就職情報2006年』
- 堀井恵子 (2003) 「留学生が大学入学時に必要な日本語力は何か — 「アカデミック・ジャパニーズ」と「日本留学試験」の「日本語試験」を整理する」『日本留学試験とアカデミック・ジャパニーズ科研究成果中間報告書』
- 水谷修 (1994) 「ビジネス日本語を考える — 公的話し言葉を求めて —」『日本語学』13-12、明治書院

## 参考HP

- 外国人就職ネット：<http://www.tsubasainc.net/navi-bijiness.html>
- ジェトロテスト：<http://www.jetro.go.jp/course/jetrotest/>
- 日中ビジネススクール：[http://www.joyb.co.jp/oversea/china\\_business.html](http://www.joyb.co.jp/oversea/china_business.html)
- 香港城市大学HP：  
<http://www6.cityu.edu.hk/puo/ARRO/ARROCourse/ContentPage.aspx?nid=20041101234558>

表1 ビジネス日本語教材などリスト

	教材名など	発行年	著 者	発 行 所
1	ビジネス日本語のルールブック（ゴマセレクト）	'83		ごま書房
2	日本語でビジネス会話 中級編	'87	日米会話学院編	凡人社
3	日本語でビジネス会話 初級編	'89	日米会話学院編	凡人社
4	日本でビジネス	'89	堀内みね子他	専門教育出版
5	ビジネス情報の見方、読み方	'90	KTT 教材開発 G	凡人社
6	ビジネス用語集	'90	KTT 教材開発 G	凡人社
7	Talking Business in Japanese	'91	ビジネス日本語フォーラム	ジャパンタイムズ
8	オフィスの日本語	'91	高見澤孟	アルク
9	じっせんにほんごー 技術研修編ー	'92	国際日本語普及協会	国際日本語普及協会
10	実用ビジネス日本語（アルクの日本語テキスト） 成功への10章	'93	高野岳人他	アルク
11	オフィスで使うビジネス日本語2300 825文例付	'93	森野豊作	凡人社
12	ビジネス日本語の教え方 日本語の教え方・ 実践マニュアル	'94	高見沢孟	アルク
13	ビジネス日本語速修コース	'94	清ルミ	アルク
14	Japanese For Professionals	'98	国際日本語普及協会	講談社インターナショナル
15	商談のための日本語	'96	米田隆介他	スリーエー ネットワーク
16	JETRO Business Japanese-KACHO	'97	日本貿易振興会企画	ジャパンタイムズ
17	ビジネスのための日本語	'98	米田隆介他	スリーエー ネットワーク
18	ビジネスマンのための実践日本語	'98	国際日本語普及協会	講談社インターナショナル
19	BUSINESS JAPANESE	'98	高見澤孟	ジャパンタイムズ
20	WRITING BUSINESS LETTERS IN JAPANESE	'99	ビジネス日本語フォーラム	ジャパンタイムズ
21	Japanese for Busy People	'01	国際日本語普及協会	講談社インターナショナル
22	あたらしいじっせんにほんご技術研修編	'01	国際日本語普及協会	国際日本語普及協会
23	わかるビジネス日本語 「ジェトロビジネス日本語能力テスト」 入門	'01	加藤清方監修	アスク
24	めざせ!ジェトロビジネス 日本語能力テスト 模擬試験集 I	'02	田中則明	心弦社
25	すぐに話せる日本語ー 日本人と働く	'02	品田潤子他	アスク
26	すぐに話せる日本語ー 日本で暮らす	'02	島田めぐみ他	アスク
27	中上級 日本語ディベート教材ービジネスを中心にー	'03	須見恵二	凡人社
28	サービス日本語ー ホテル・スタッフ編	'03	岡部麻美子他	JAL アカデミー
29	ビジネス情報の見方・読み方基礎編	'03	KTT 教材開発 G	KTT 教材開発 G
30	ジェトロ公式ガイド	'04	加藤清方	日本貿易振興機構

表2 ビジネス日本語シラバス案 場面・話題

着任
新任挨拶・挨拶状
名刺注文、名刺交換
歓迎会
社内指示、通達
会議、資料・議事録
調査、マーケティング、報告書
予算、経理
企画、プロジェクト、キャンペーン
プロモーション
人事
取引先
客先紹介
アポイントとり
客先訪問
自社紹介、取引打診
販売、販売促進
商品プレゼンテーション
マニュアル・カタログ作成
取引先招待
出張
商談
販売提携申し入れ
販売提携申し入れ回答催促
販売提携申し入れ断り
契約・契約書
取引条件の交渉
商品の価格と取引条件提示・交渉
提示された価格の値引き要求
クレーム
トラブル