

目次

前 言	8
商用 Email 的寫法	10
商業書信的寫法	18
敬語表現	25

Part 1 建立新業務關係

1-1 A 希望建立新業務關係的請求	33
覚えよう！①	34
1-1 B 希望建立新業務關係的請求	37
1-1 C 希望建立新業務關係的請求	39
覚えよう！②	40
1-2 接受對方建立新業務關係的要求	43
1-3 婉拒建立新業務關係的請求	45
1-4 尋求報價	47
1-5 通知送出估價單	49
1-6 請求再報價	51
1-7 婉拒重新估價	53
覚えよう！③	54
1-8 要求寄送商品目錄	57
1-9 要求寄送資料	59
1-10 要求寄送樣品	61
1-11 確認價格的詢問	63
敬語に挑戦！①	64

1-12	洽詢交期 庫存 交易條件	67
	やってみよう！①	68

Part 2 下訂相關事宜

2-1	一般的下訂	73
2-2	依商品目錄下訂	75
2-3	依估價單下訂	77
	敬語に挑戦！②	78
2-4	展示會後的下訂	81
2-5	特殊條件訂購	83
2-6	下訂確認	85
2-7	有條件接受訂單	87
2-8	交期 規格確認	89
2-9	請求更換訂購單	91
2-10	取消訂單	93
	覚えよう！④ ～ながら、…	94
2-11	接受下訂後的感謝函	97
2-12	婉拒訂單	99
	覚えよう！⑤ (ぜひ)～用お願いします	100
2-13	因下訂商品缺貨而婉拒訂單	103
2-14	拒絕新的下訂	105
2-15	拒絕新的下訂	107
	やってみよう！②	108

Part 3 出貨處理

3-1	裝船通知	113
3-2	要求變更運送公司	115
3-3	請求出貨	117
3-4	請求付款 (要求開立 L/C)	119
3-5	要求交貨日期提前	121
	覚えよう！⑥ ～ざるを得ません	122
3-6	出貨通知	125
3-7	數量不足的情況下出貨	127
3-8 A	出貨延後通知	129
3-8 B	出貨延後通知	131
3-9	查詢出貨是否收到	133
3-10	貨到通知	135
	敬語に挑戦！③	136
3-11	缺貨通知	139
3-12	匯款通知	141
3-13	收到貨款通知	143
3-14	漲價通知	145
	覚えよう！⑦ ～まいります	146
3-15	降價通知	149
3-16	請求開立信用狀	151
3-17	請求修改信用狀	153
3-18	請求更改信用狀	155
	やってみよう！③	156

Part ④ 處理出貨糾紛

4-1	交期延遲抱怨	159
	覚えよう！⑧ 恐れがございます	160
4-2	訂貨未到的詢問	163
4-3	交期延遲道歉	165
4-4	抗議數量不足	167
4-5	出貨失誤的致歉	169
	覚えよう！⑨ ～所存でございます	170
4-6	出貨數量不足道歉	173
4-7	到貨不良品抗議	175
4-8	到貨不良品道歉	177
4-9	抗議規格不一樣	179
4-10	規格不一樣之說明	181
	敬語に挑戦！④	182
4-11	貨款未付的抗議	185
4-12	付款未付的道歉	187
	やってみよう！④	188

Part ⑤ 維持後續關係

5-1	拜託持續下訂	193
5-2	新商品介紹	195
5-3	詢問是否需要訂購新商品	197
	覚えよう！⑩ ～うえ、…	198

5-4	要拜訪客戶的通知	201
5-5	感謝招待拜訪	203
5-6	敬邀參展	205
5-7	感謝參展	207
	敬語に挑戦！⑤	208
5-8	請求參觀工廠	211
5-9	參觀工廠後感謝函	213
5-10	邀請參加新公司的成立酒會	215
5-11	邀請參加分公司成立酒會	217
	覚えよう！⑪ ～ため	218
5-12	邀請參加新產品發表會	221
5-13	邀請參加尾牙	223
5-14	敬邀餐會	225
	やってみよう！⑤	226

Part 6 祝賀與慰問

6-1	謹賀新年	229
6-2	新公司設立的通知	231
	覚えよう！⑫ ～存じます	232
6-3	成立新公司的賀函	235
6-4	創業紀念日的賀函	237
6-5	颱風慰問函	239
6-6	地震慰問函	241
6-7	結婚致喜賀函	243
6-8	董事長就職祝賀的回禮	245
6-9	恭賀榮升的賀函	247

6-10	久未問候	249
6-11	感謝幫忙與照顧的感謝函	251
6-12	獲得成立分公司祝賀的感謝函	253
6-13	感謝來電	255
6-14	協力廠商董事長逝世致哀	257
	覚えよう！⑬ ～ず	258
	やってみよう！⑥	259

Part 7 變更通知

7-1	總公司遷移通知	263
7-2	電話號碼變更通知	265
7-3	負責該工作者更替通知	267
7-4	付款日變更通知	269
	覚えよう！⑭ ～のほど	270
7-5	公休日變更通知	273
7-6	臨時公司休假通知	275
	やってみよう！⑦	276
	解 答	278



前言

不論是在日商公司工作，或是與日本公司有貿易往來的台商公司工作，都有機會使用日文商業文書。在貿易往來中，合宜的文書溝通可以讓彼此的合作關係更為順暢，減少雙方的摩擦。

以前日文商業文書是以紙張文書方式寄送，但隨著 Email 的興起——雖然就正式性而言，書信仍然具有不可替代的功能——Email 的便捷性及時效性使得其使用率已經遠遠超越商業書信。因此本書的內容將以 Email 格式為主，讓讀者學到更實用的日文商業文書。

本書的日文商業文書內容，是**針對與日方貿易往來的實際職場現況而設計，並以貿易往來的流程安排內容的順序**。捨去使用頻率不高的「公司內部文書」（台灣公司使用「公司內文書」的機會不多）將火力集中在與日方貿易往來的書信上，盡量貼近工作第一線的實際需求，寫出最可能需要的書信內容。

收錄內容包含：

- 自我推薦以及估價等等。
- 下訂、接受下訂，以及後續訂單的處理。
- 出貨、請款，以及貨物後續處理。
- 抱怨及道歉的處理。
- 平常關係的維持、招待信以及致謝信函。
- 祝賀信以及慰問信。
- 通知變更的書信。

這些日常業務所需的商用 Email 範例都可以直接套用，您只要依需求加以適度修改即可，使用起來非常方便。除此之外還有練習題，提供讀者做反饋練習。如針對商業文書中特有的固定表現的「まちがいさがし！」，以及針對設計的情境試著自行撰寫的「やってみよう！」等等，可以協助大家更能掌握日文商用 Email 的要領。

另外，針對許多人不拿手的商業文書敬語，則設計了「覚えよう！」、「敬語に挑戦！」，讓讀者練習。敬語迂迴婉轉用法常讓人搞得暈頭轉向，而失去了重點。但是大家只要注意，商業文書最重要的宗旨是清楚明確地將要件傳達給對方，不需要因為太在意敬語的用法或是禮節，而寫出文不達意的信，那樣的話就是本末倒置了。當然也不是說「只要能傳達意思，什麼文體都可以使用」。藉由書中的練習題，希望大家能掌握其中的訣竅。

在學學生學好本書的書信內容，為未來投入工作戰場時，做好萬全的準備；在職場上的上班族可將本書當作工作中的好伙伴；即將進入職場的新鮮人，也可以學習商業書信的用字遣詞，幫助您在工作面試、筆試中攻城略地，找到理想中的工作。

希望我們精心設計的《商用日文 Email 範例》助大家一臂之力，成為大家的好幫手！



01 商用 Email 的寫法

以前的商業文書是以紙本的書信郵寄，或是以傳真方式處理，但是現在大部分都是使用 Email。主要是因為 Email 有下列的好處：

- 免費
- 不必受時間的限制
- 可以迅速地書信往返，工作更有效率
- 可以同時寄給多人
- 回信、轉寄、引用容易
- 可以附加影像及聲音等檔案
- 留下書信往返履歷，可防止傳達錯誤及糾紛
- 可以在不同地點收信

紙本的書信與商用 Email 兩者其實是類似的，但是商用 Email 因為感覺上像是在對話，所以其用法比較傾向會話敬語，而商業書信則是偏向書面文章敬語。

但是要注意，因為 Email 具有類似「會話」的特性，使得彼此容易產生「親近感」而拉近距離。但是要小心不要超過分際而落為失禮，造成反效果。特別是太過於口語的用法、表情符號等等，不可以使用。

宛先:	abcdef1111@xxxxx.co.jp	a
CC:	ghijkl-mn2@xxxx.co.jp	b
BCC:	koyoyu@xxxx.com	c
件名:	カタログ送付のご通知	d
添付:	e	

〇〇國際の黄です。 9

いつもお世話になっております。

ご不明な点等がございましたら、お問い合わせください。

以上、宜しくお願いいたします。

黃幸子
○○國際有限公司

Email : sachiko@xxxxx.com.tw
110xx 台北市 x x 區 x x 路 x 號
TEL : +886-2-xxxx-xxxx
FAX : +886-2-xxxx-xxxx
URL : <http://www.xxx.com.tw/>

- 11

- d **寄件主旨**。要避免空泛的主旨，儘量簡潔明確。
- e **附加檔案**。如有要附加的檔案，要寄出之前，一定要檢查是否已附上。如果要壓縮檔案，要先確認對方是否有軟體可以解壓縮。
- f **收信者**。人名原則是要寫全名；**複數的對象**則用「新商品開発担当者各位」、「関係者各位」、「メール会員の皆様」等；**負責人不明**則用「株式会社 〇〇〇 ご担当者様」
- g **寄信者名**。彼此往來頻繁時，可以省略。
- h **招呼語**。其他還有「いつもご利用いただき、ありがとうございます。」等等。
- i **本文**。
- j **本文結尾**。也有許多習慣的用法，如「これからも、どうぞよろしく願いいたします」等等。
- k **整個郵件的結語**。常用的還有：「以上取り急ぎ、ご連絡まで」等等。
- l **署名**。署名的功能，不要忘了設定。

寫 Email 的要點

商業 Email 的收件「主旨」類似商業書信的「文件名」；其他部分的結構順序是「招呼語」→「本文」→「結語」。「本文」部分與商業書信的差不多，但是商業 Email 的「招呼語」、「結語」的部分，相較之下則是比較簡單。

商業 Email 的撰寫要點如下：

- ◆ **主旨要具體明確**：有人會在主旨處僅寫「お願い」、「至急」、「先日の件」、「〇〇（名前）です」、「ありがとうございました」等等，這樣子的話太模糊。最好寫具體一點，如「S-400 シリーズ 資料送付のお願い」、「BL50 納期遅れについて【至急】」。
- 如果是回覆對方的信，可以在原主旨後面加上「『ご回答』」，如「Re：S-400 シリーズ 資料送付のお願い【ご回答】」

如果雙方 Email 來回數封後，本來的主旨已經不符合內文了，就要改新的主旨，才不會造成彼此的誤解。

- ◆ **招呼語要簡潔：**商用 Email 的「招呼語」，不需要如同商業書信的「〇〇の候、貴社ますます…」，簡潔即可。

常用的如下：

- ➡ いつも（大変）お世話になっております。（最為一般）
- ➡ いつもご利用いただき、ありがとうございます。（對方是客人）
- ➡ このたび（先日）は、ありがとうございました。（含謝意）
- ➡ 早々のご返事、ありがとうございます。（回覆對方時使用）
- ➡ 初めてメールいたします。〇〇と申します。（第一次接觸）
- ➡ お疲れ様です。（對公司內部）

其他的還有：

- ➡ このたびは、ご注文を
いつもお引き立て
いつも格別のご協力を
ご連絡
} + いただき（誠に）ありがとうございます。
- ➡ いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ➡ その節は大変お世話になり、ありがとうございました。
- ➡ いつもご利用ありがとうございます。
- ➡ いつも弊社サービスをご利用いただき、お礼申し上げます。
- ➡ 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
- ➡ ご無沙汰しております。
- ➡ 早速のご連絡ありがとうございます。
- ➡ ご連絡が遅くなり、大変申し訳ございません。
- ➡ ご連絡ありがとうございます。

- ➡ ^{まいど}毎度 ^{ひごろ}日頃のお引き立て } + ありがとうございます。
- ➡ ^{まいど}毎度お引き立ていただき、^{あつ}厚く^{おれいもう}御礼申しあげます。
- ➡ ^{へいそ}平素は^{かくべつ}格別のお引き立てをいただき、ありがとうございます。
- ➡ ^{へいそ}平素は ^{ひごろ}日頃より } + ^{あいこ}ご愛顧を^{たまわ}賜り、^{あつ}厚く^{れいもう}お礼申しあげます。

◆ 商用 Email 的「結語」、常用的有：

- ➡ ^{いじょう}以上
^{なにとぞ}なにとぞ
^{けんとう}ご検討のほど
^{きょうりよく}ご協力のほど、 } + { ^{ねが}よろしく^{ねが}お願いいたします。
^{ねが}よろしく^{ねが}お願い申し上げます。
- ➡ よろしく + { ^{さしょう}ご査証のほど } + { ^{ねが}お願いいたします。
^{かくにん}ご確認のほど } { ^{ねが}お願い申し上げます。
- ➡ ^{こんご}今後とも + { ^ひよろしく
^{おひ}お引き立てのほど
^{あいこ}ご愛顧のほど
^ひ引き続き } + (よろしく) ^{ねが}お願いいたします。
- ➡ ^{いじょう}以上
^と取り急ぎ
^{いそ}まずは } + { ^{れんらく}ご連絡まで。
^{れい}お礼まで。
^しお知らせいたします。
^{ようけん}用件のみにていたします。
- ➡ ^{こんご}今後とも (同様) ^{どうよう}お引き立てくださいますよう^{ねが}お願い申し上げます。
- ➡ ^{れい}まずは、お礼かたがた^{ほうこく}ご報告まで。
- ➡ ^と取り急ぎ^{いそ}失礼のお詫びかたがた^わお礼まで。
- ➡ ^{りようしやう}なにとぞ^さご了承ください。
- ➡ ^あ悪しからず^{ようしや}ご容赦ください。
- ➡ ^と取り急ぎ^{いそ}ご連絡^{れんらく}申し上げます。

- ➡ また
お^{かえ}折^しり返^しき^{だい}まり次第、 } + ご^{れんらく}連絡いたします。
- ➡ お^て手数^{すう}ですが、お^{かえ}折^しり返^しご^{へんしん}返^{ねが}信^いの^ほど^どお^{ねが}願^いい^たし^ます。
- ➡ 恐^{おそ}れ^い入^にります^ちが、○日^{へんとう}ま^どで^うに^ご返^{ねが}答^いい^ただ^けま^すよ^うお^{ねが}願^いい^たし^ます^あ。
- ➡ ご^し指^じ示^しく^ださ^い。
- ➡ ご^し指^じ示^しい^ただ^きま^すよ^うお^{ねが}願^いい^たし^ます。
- ➡ ご^{れんらく}連^{へん}絡^じご^し返^し事^せお^し知^らせ } + お^{まち}待^ちし^てい^ます。
い^ただ^けれ^ば幸^{さい}い^わい^です。
を^{たま}賜^わり^ますよ^うお^{ねが}願^いい^たし^ます。
お^{まち}待^ち申^{まう}し^あげ^ます。
い^ただ^きま^すよ^うお^{ねが}願^いい^たし^ます^あ。
- ➡ 早^{さつ}急^{きゅう}に^{たい}ご^{おう}対^{ねが}応^いい^ただ^きま^すよ^うお^{ねが}願^いい^たし^ます。
- ➡ で^はよ^ろし^くお^{ねが}願^いい^たし^ます。
- ➡ ご^{きよう}協^り力^{よく}よ^ろし^くお^{ねが}願^いい^たし^ます。
- ➡ ご^{きよう}協^り力^{よく}い^ただ^けま^すよ^う、お^{ねが}願^いい^たし^ます^あ。
- ➡ そ^の節^{せつ}は、よ^ろし^くお^{ねが}願^いい^たし^ます。
- ➡ 大^{たい}変^{へん}勝^か手^てで^はご^ざい^ます^が、よ^ろし^くお^{ねが}願^いい^たし^ます。
- ➡ 誠^{まこと}に^か勝^か手^てな^お願^{ねが}い^いで^はご^ざい^ます^が、よ^ろし^くお^{ねが}願^いい^たし^ます。
- ➡ そ^れで^は失^{しつ}礼^{れい}い^たし^ます。
- ➡ メ^ール^るに^て失^{しつ}礼^{れい}い^たし^ます。
- ➡ そ^れで^は、今^{こん}後^ごと^もよ^ろし^くお^{ねが}願^いい^たし^ます。
- ➡ ご^{けん}検^{とう}討^うく^ださ^いま^すよ^うお^{ねが}願^いい^たし^ます^あ。
- ➡ ぜ^ひご^{けん}検^{とう}討^うい^ただ^きま^すよ^うお^{ねが}願^いい^たし^ます^あ。
- ➡ ぜ^ひ一^{いち}度^どで^{らん}覧^{らん}い^ただ^きま^すよ^うお^{ねが}願^いい^たし^ます。

- ➡ お詫^わび申し上^{もう}げます。
- ➡ ご期^き待^{たい}に沿^そえず、申し訳^{もう わけ}ありませんでした。
- ➡ ご理^り解^{かい}の上^{うえ}で容^{よう}赦^{しゃ}いただきますようお願い申し上^{ねが もう あ}げます。
- ➡ 深^{ふか}くお詫^わび申し上^{もう}げます。
- ➡ 重^{かさ}ねてお詫^わび申し上^{もう}げます。

- ◆ **空行、斷行：**寫商用 Email 時，每一個段落前不用空一格。每一個段落之間會空一行，還有在適當字數內（約 30 字）、文意有轉換等等情況下，可以換行，讓內容更為容易閱讀。
- ◆ **日期：**與商業文書不同，因為 Email 傳送時已經有日期記錄，所以不需要寫上日期。
- ◆ **附加檔案：**有附加檔案時，可以在本文的最後加上「添付：○○」，或是「○○についてのファイルを添付しましたので、ご確認ください。」
- ◆ **亂碼及誤字：**寫日文書信時，儘量不要使用特殊符號，以避免文字變成亂碼。像是「①、②、③、(株)、(有)、kg、Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、アイロ、TEL、☎」等等。**在將信寄出去之前，一定要再檢查是否有電腦選字錯誤或錯字**，以免造成額外的紛爭或麻煩。
- ◆ **轉寄、回信：**轉寄時，主旨處會出現「FW:」或是「Fwd:」，轉寄的內文的行開頭會出現「>」符號。如：

> 先方の都合のよい日時です。ご都合はいかがでしょう。
 > 3月15日（水） 午後2時
 > 3月17日（金） 午前10時

3月15日午後2時にしてください。

不管是轉寄或是回信，可以斟酌情況決定是否要將對方的信件原內容刪除。如果是商務往來，留著可以了解前後來龍去脈，太多而過繁瑣時，也可以刪除，以保持簡潔易讀性。

- ◆ **信件署名：**正式的 Email 最好要有信件署名，內容要含寄件者的姓名、公司名、部署名、Email 郵址、地址、電話號碼、傳真號碼、公司網址等等。
- ◆ **避免過於口語：**寫 Email 讓人覺得就像在跟對方聊天，有時用法會比較口語。但是在商用 Email 中，要注意不要太過於親暱，儘量不要用「ね」、「よ」等終助詞，也儘量避免使用「！」、「？」等等。