

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
まちがいさがし	27

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 ~次第です	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 ~(さ) させていただきます	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 ~かねます	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)～ようお願いいたします	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

CONTENTS

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	恭賀得獎	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	承辦人更替通知	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

C O N T E N T S



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。



02 商業書信的寫法

對國際貿易而言，Email 有其節省時間的優勢、便捷的特點，但是商業書信可以表達鄭重之意，即使是時代再進步，因為日本人重視禮儀，仍有其必要性。因此慎重的合約、道歉信、介紹信等等仍是以使用商業書信居多。

紙本的商業書信基本上與商用 Email 是大同小異的，商業書信有一定的禮儀及固定的格式，一定得遵守。例如文書開頭需要有季節問候、賀辭、謝辭；有固定的開頭結尾語「…敬具」等等。如果有機會需要用到商業書信時，只要將下列的格式套入，就可以使用。

書信格式

○○○株式会社 ○○○部長○○○様	② 收件人	No. ○○○-○○ 平成○年○月○日	① 日期及文件號碼
○○○株式会社 ○○部○○○○(印)	③ 發件人	○○○についてのお願い ④ 件名	
拝啟..... さて、..... つきましては..... まずは、.....		⑤ 本文	敬具
記 1..... 2..... [添付書類] ○○○枚	⑥ 別記	以上	
担当○○課○○○ 電話○○○○-○○○○		⑦ 承辦人員	

例

購本案第 245 号 a

20 ××年×月×日 b

××××株式会社

海外開発部長 ××××様 c

〇〇電子株式会社

代表取締役 △△△ d

見積りのお願い e

拝啓 f 新春の候、貴社ますますご隆盛のこととお慶び申し上げます。

平素はひとかたならぬお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。 g

さて、今回貴社製品×××に興味があり、購入を検討しております。つきましては、下記内訳にて至急お見積りをいただきたく存じます。 h

お忙しいところお手数おかけしますが、よろしく願いいたします。 i

敬具 j

……………記……………

- | | |
|---------|---------|
| 1. 品名 | ××× |
| 2. 注文数 | ××× |
| 3. 納期 | ×月×日 |
| 4. 支払条件 | T/T |
| 5. 運送諸掛 | 貴社ご負担 |
| 6. 運送方法 | 貴社ご一任 k |

お問合せ先 購買本部（遠藤義彦）

03-2230-5518 内線番号 568 l

以上 m



03 敬語表現

對人表達敬意而使用的言詞稱作敬語，然而依照表達敬意方式的不同，敬語一般分為「尊敬語」、「謙讓語」及「丁寧語」三種。

- ① 直接將對方地位提高的語詞稱為「尊敬語」。
- ② 將自己地位降低，而間接使得對方地位提高的語詞稱作「謙讓語」。
- ③ 說話者將自己的語詞禮貌性地表達出來，以示敬意，便稱作「丁寧語」。

那要怎麼才能呈現敬語表現呢？

一般來說可以利用：

1 加接頭語或接尾語（お、ご等）。

在表示對方或自己的行動、擁有物、狀態語詞的前後，附加上表達尊敬或謙讓、丁寧的語詞，來表示敬意。例如「お仕事」「貴社」「拝見」「弊社」等，在語詞前方所附加的，稱作「接頭語」。「お」及「貴」是表示敬意的接頭語，而「拝」及「弊」則是表示謙讓語意的接頭語。另外，如「山田様」「課長殿」的「様」「殿」之類，在語詞後方所附加的，稱作「接尾語」。在這其中，也分為表敬意的接尾語，及表謙意的接尾語。

此外，也有如同「お昼休み」「ごほうび」之類，雖然和對方及自己沒有特別關係，但用禮貌性方式來表達的丁寧語。

2 用專用的敬語（いる→いらっしゃる等）。

將一般動詞代換為「專用敬語」。請將其當作基本單字背起來。如：

- いらっしゃる：「いる」的尊敬語。
- おる：「いる」的謙讓語。
- なさる：「する」的尊敬語。
- いたす：「する」的謙讓語。

下列的文書中，有幾個地方沒有遵守商業書信的規則，請找出來，並改成適切的表現。

件名： お願い

株式会社ヘイセイ

はじめまして。〇〇部品の陳と申します！

弊社は台湾台北に本社を構え、プラスチック部品の製造販売を手がけて30年余の歴史を持っております。このたび日本での販売を検討しておりましたところ、貴社のHPを拝見し、ぜひ弊社とお取引をお願いします。お忙しいところまことに恐縮ですが、弊社とのお取引について、ご意向をお知らせいただければ幸いです。なお、弊社の実績につきましては下記HPをご覧くださいね。

よろしく申し上げます。

.....
陳〇〇

〇〇部品有限公司

Email : xxxxxx@xxxxx.com.tw

110xx 台北市 × × 區 × × 路 × 號

TEL : +886-2-xxxx-xxxx

FAX : +886-2-xxxx-xxxx

URL : <http://www.xxx.com.tw/>
.....

Part 1

建立新業務關係



向未曾有往來關係的公司聯絡時，可以多多利用下面的句子。

- ^{はじ}初めてメールさせていただきます。
- ^{はじ}初めてのご連絡で失礼いたします。
- ^{とつぜん}突然の失礼とは存じながら、^{はじ}初めてメールを^{さあ}差し上げます。
- ^{とつぜん}突然メールを^{さあ}差し上げるご無礼をお許^{ふれい}してください。
- ^{はじ}初めまして、^{わたくし}私、○○ (^{しゃめい}社名) ○○ (^{ふしよめい}部署名・^{やくしよく}役職) ○○
(^{しめい}氏名) と申^{もう}します。

1-1 A

しん き とりひき もう こ
新規取引の申し込み

しん き とりひき ねが
件名：新規取引のお願い

〇〇株式会社
海外開発部長 高橋博様

とつぜん しつれい ぞん はじ さ あ
突然の失礼とは存じながら、初めてメールを差し上げます。

わたくし やま と かぶしきがいしゃえいぎょう ぶ こうにんほう もう
私、大和株式会社営業部の黄仁邦と申します。

このたび貴社との新規取引をお願いしたく、メールさせていただいた次第でございます。

へいしゃ ねんそうぎょう いらい たいわんしんちくし ほんしゃ かま
弊社は1995年創業以来、台湾新竹市に本社を構え、アジア、ヨーロッパを中心とした、主に携帯電話の基板の製造・販売を行っております。

ほんねん へいしゃ しゆとく き さら ぎじゆつかいはつ にほん へい
本年¹弊社は、ISO9002取得を機に、更なる技術開発と日本での弊
しゃせいひん ほんばい けんとう きしゃ りゆうせい うけたまわ ぜ
社製品の販売を検討しておりました。貴社のご隆盛を承り、是
ひ とりひきねが ぞん しだい
非ともお取引願いたいと存じた次第でございます。

へいしゃおよ せいひん かん しりょう てんぶ こうらん
弊社及び製品に関する資料²を添付いたしますので、ご高覧いた
きますとともに、ご検討賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

えんぼう ねが
遠方ゆえ、まずはメールにてお願ひいたします。

(署名)

1-1 A 希望建立新業務關係的請求

主旨：請求建立新業務關係

〇〇股份有限公司
海外開發經理 高橋博先生

突然寫 Email 給您，實感失禮（敬請見諒）。我是大和股份有限公司的業務部黃仁邦。

此次致函是希望與貴公司建立新業務（往來）關係。

本公司於 1995 年成立，總公司設於台灣新竹市，主要業務內容是製造及銷售歐亞手機機板。

公司於本年度取得 ISO9002 認證合格，藉此機會希望進一步提升技術開發，同時讓本公司的商品於日本販售。

得知貴公司經營興隆，特此向貴公司請託建立新業務關係。

特此附上敝公司的資料和相關產品的資料，懇請過目檢討後 惠與彼此業務往來的機會。

因距離遙遠，僅以 Email 函達。

（署名）

① 同「^{ことし}今年」。

② 向對方簡介時，可以附上「^{へいしゃけいれきしょ}弊社經歷書」（公司介紹）、「^{せいひん}製品カタログ」（產品目錄）等

③ 本書的中譯，為求通順合乎中文用法，翻譯時可能會有前後文調置的現象。

練習 覚えよう！ ①

～^{しだい}次第です

以「動詞／い形容詞、な形容詞の名詞修飾形＋次第です」的形式説明「事情變成～結果」，在商務文書中，向對方說明事情時經常使用。「動詞ます形／名詞＋次第…」則表示「～たらすぐ～する（～之後，馬上～）」。

練習

1

請改為正確表現。

例

お取引願とりひきねがいたく、メールをさしあげました。

➔ お取引願とりひきねがいたく、メールをさしあげた次第です。

①

お越こし願ねがいたく、ご案内あんないをさしあげました。

➔

②

お客様きやくさまのご理解りかいをお願いねが申し上げもうます。

➔

③

申し訳もうありませんが、発売はつばい中止ちゆうしに至いたりました。

➔

④

原油げんゆ価格かかくの高騰こうとうで、弊社へいしやの努力どりよくだけでは対応たいおうしきれなくなりま
した。

➔