

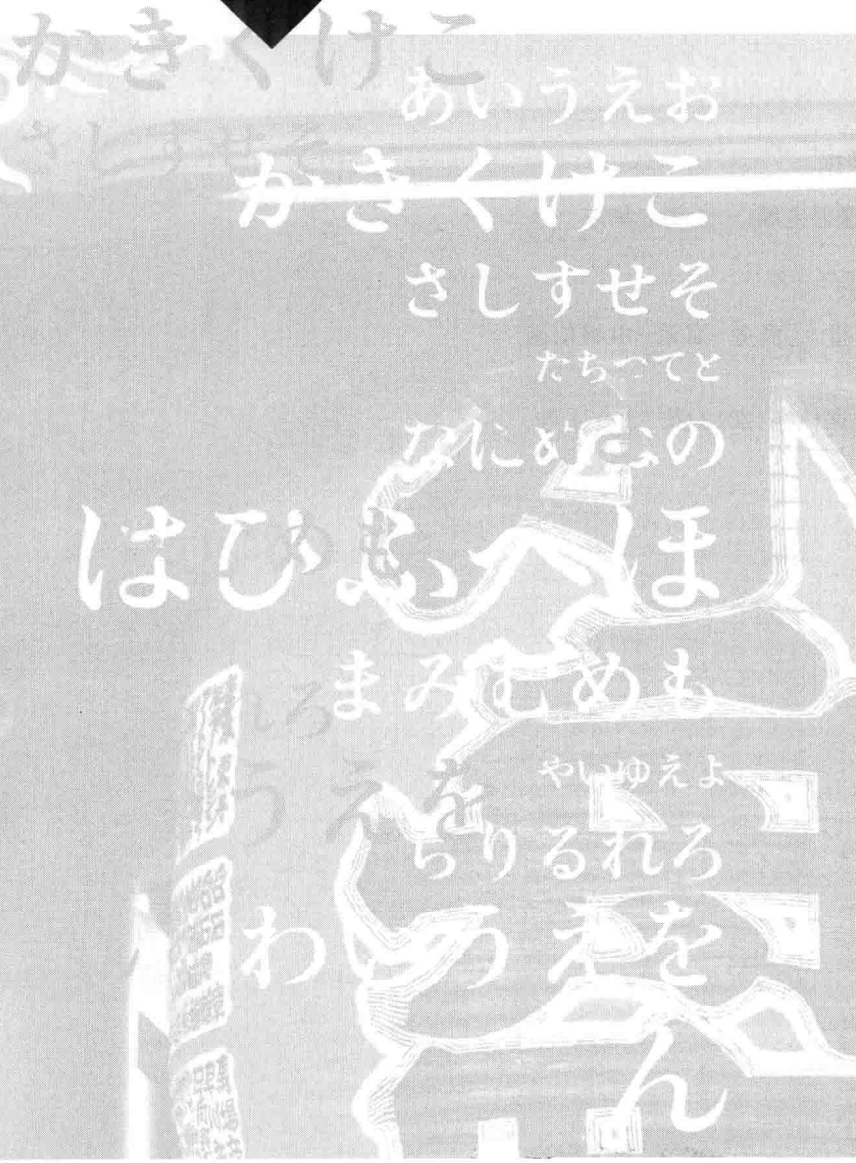
日语专业系列教材 主审 | 李锋传

かまけこ あいうえお
さしすせそ
たちつとど **かきくけこ**
なにぬねの さしすせそ
はひふへほ かちつとど
まみむめも **あへほ**
やいゆえよ
らりるれろ **まみむめも**
わい やいゆえよ
え **らりるれろ**
ん **わいうえを**
ん

张思瑶◎主编

商务日语 函电实训

あ 日语专业系列教材 主审 | 李锋传



张思瑶◎主编

商务日语 函电实训

图书在版编目 (CIP) 数据

商务日语函电实训/张思瑶主编. —上海: 华东
师范大学出版社, 2013. 10

ISBN 978 - 7 - 5675 - 1265 - 8

I. ①商… II. ①张… III. ①商务—日语—电报信函
—写作 IV. ①H365

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 239074 号

商务日语函电实训

主 编 张思瑶
责任编辑 孔 凡
装帧设计 卢晓红
封面图片 方 舒

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
网 址 www.ecnupress.com.cn
电 话 021 - 60821666 行政传真 021 - 62572105
客服电话 021 - 62865537 门市(邮购)电话 021 - 62869887
地 址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口
网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com/>

印 刷 者 苏州工业园区美柯乐制版印务有限公司
开 本 787×1092 16 开
印 张 18
字 数 449 千字
版 次 2013 年 12 月第一版
印 次 2013 年 12 月第一次
书 号 ISBN 978 - 7 - 5675 - 1265 - 8 / H · 657
定 价 36.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题, 请寄回本社客服中心调换或电话 021 - 62865537 联系)

目次

第一章 基礎知識

- 第 1 課 ビジネス文書の基礎 /2
- 第 2 課 Eメールの基礎 /6

第二章 取引上のビジネス文書

- 第 3 課 新規取引先紹介の依頼状 /10
- 第 4 課 取引先の紹介状 /15
- 第 5 課 新規取引の申込み /21
- 第 6 課 申込みへの承諾状/辞退状 /27
- 第 7 課 新規取引先の信用状況の照会状 /33
- 第 8 課 新製品の案内状 /39
- 第 9 課 新製品説明会の案内状 /45
- 第 10 課 新規開店の挨拶状 /52
- 第 11 課 見積もりの依頼状 /58
- 第 12 課 見積案内状 /64
- 第 13 課 見積もりの辞退状 /71
- 第 14 課 交渉状 /77
- 第 15 課 契約書 /83
- 第 16 課 注文状 /90
- 第 17 課 確認状 /96
- 第 18 課 支払方法・信用状(L/C) /101
- 第 19 課 支払いの請求状 /107
- 第 20 課 送入金関連通知状 /113
- 第 21 課 支払いの督促状 /118
- 第 22 課 包装に関するビジネス文書 /124

- 第 23 課 積み出しに関するビジネス文書 /131
第 24 課 出荷・着荷の通知状 /137
第 25 課 保険に関するビジネス文書 /142
第 26 課 代理の申入れや依頼 /148
第 27 課 抗議状 /156
第 28 課 弁解状・反駁状 /163
第 29 課 お詫び状 /169

第三章 社内文書

- 第 30 課 始末書 /176
第 31 課 報告書 /180
第 32 課 掲示文 /186
第 33 課 回覧文 /190
第 34 課 通知文 /194
第 35 課 案内文 /198
第 36 課 照会文 /202
第 37 課 回答文 /206
第 38 課 依頼文 /210

第四章 社交・儀礼上のビジネス文書

- 第 39 課 招待状 /216
第 40 課 祝賀状 /223
第 41 課 お見舞い状 /229
第 42 課 お悔やみ状 /235
第 43 課 礼状 /241

練習問題の答え



第一章

基礎知識

第1課 ビジネス文書の基礎

一. ビジネス文書の基本マナー

ビジネス文書は、簡潔にわかり易く書く事が最も重要である。また、同じビジネス文書でも、社内文書と社外文書では言葉の使い方が大きく変わってくる。

例えば、同じ会社で自分より遥かに職位も年齢も高い山田部長と言えども、お客様に紹介する文書では「弊社の山田は今年59才で、御社の田中部長様と同じ年です。」と、他社の部長には敬称をつけても、自社の部長には敬称を一切つけない。

このようなビジネス文書のマナーは日本人でも、社会人経験の無い学生では上手く区別して使う事が出来ない。また、ビジネス文章で気をつけなければいけないのが、二重敬語のである。

『お客様が弊社にお越しになりましたら、受付に「営業部の山本」とお言いつけ下さい。』

この文章は正しく見えるが、実は「お客様」と「になりましたら」の二つの敬語が一文で使われているので、二重敬語となっている。

ビジネス文章だけでは無く、文章を書く時に共通で言える事であるが、社内文書にしても、社外文書にしても一つの文章での言葉遣いは統一しなければならない。

「客を蹴ったので、お客はお怒りになりました。」

「客が蹴りましたので、怒った。」

「お客が蹴られたので、怒ってやった。」

これらは、いずれも一文で言葉遣いが一致していないので、文章として不合格である。

ビジネス文章は日本人が社会人になったら、必ずマスターしなければならぬ必須項目である。沢山のビジネス文章を書き、立派な社会人として認められよう。

二. 社内文書と社外文書の違い

社内文書は文字通り、社内だけで流通する文書である。代表的なものに「通知書」「報告書」「稟議書」などがある。

一方、社外文書には「注文書」や「請求書」などの取引に付随するもの、「招待状」のように会社同士の社交を目的とするものなどがある。

前者はウチ向け、後者はソト向けのものであるので、おのずと形式面で大きな違いが出てくる。

社内文書と社外文書の違い

	社内文書	社外文書
発信責任	一社員として	会社を代表して
主目的	回覧・記録	取引・証拠
形式	効率優先	格調重視
文体	ていねい語	敬語

三. 頭語と結語の組み合わせ方

頭語と結語は手紙特有の言葉で、「こんにちは」と「さようなら」にあたる。一般的なものには拝啓で始まり、敬具で終わるといのように、対にして使う。その組み合わせは下記の表で紹介するが、言葉の意味によって決まっているので、間違えないように注意しよう。

	頭語	結語
一般的な文章	拝啓	敬具
	拝呈・啓白・啓上	敬具・敬白・拝具
丁重にする場合	謹啓・謹呈	敬白・謹言・敬具
急用の場合	急啓・急白	敬具・敬白・草々
挨拶を省力する場合	前略	草々
	冠省	不一
返信の時	拝復	敬具
見舞いの時	急啓	早々・草々
訃報の時	頭語なし	合掌・敬具

四. 事項の挨拶

四季のはっきりした、日本特有の季節の言葉で始まる時候の挨拶を日本人は好む。月ごとの慣用句の中から選んで使おう。

1月(睦月)	漢語表現	和語表現
	新春の候	寒さもゆるみ気持ちのよいお正月を迎えましたが
	初春の候	松の内も明け
	厳寒の候	寒さ厳しき折
	寒風の項	例年にない厳しい寒さが続いておりますが
2月(如月)	漢語表現	和語表現
	立春の候	余寒なお厳しき折

	余寒の候	寒さいまだ厳しい折から
	残寒の候	立春のみぎり
	向春の候	立春とは名ばかりの寒い日が続きますが
3月(弥生)	漢語表現	和語表現
	早春の候	水温む季節となりましたが
	浅春の候	春の訪れがかすかに感じられる今日この頃
	春陽の候	日増しに春めいてまいりましたが
	春寒の候	日ごとに暖かくなってまいりましたが
4月(卯月)	漢語表現	和語表現
	陽春の候	春もたけなわとなりましたが
	春暖の候	桜花咲き誇る季節となり
	桜花の候	花冷えの今日この頃
	売春の候	陽射しもやわらかくなりましたが
5月(皐月)	漢語表現	和語表現
	若葉の候	風薫る季節
	新緑の候	若葉の美しい季節となりましたが
	薫風の候	若葉のすがすがしい季節になりましたが
	青葉の候	新緑のまぶしい季節になりましたが
6月(水無月)	漢語表現	和語表現
	初夏の候	木々の緑もいよいよ濃くなり
	梅雨の候	日増しに夏らしくなってまいりました
	入梅の候	あじさいの花咲く頃
	立夏の候	麦秋のみぎり
7月(文月)	漢語表現	和語表現
	盛夏の候	ようやく梅雨も明け
	猛暑の候	暑さの厳しい折から
	酷暑の候	日ごとに厚さが厳しくなってまいりました
	炎夏の候	酷暑のみぎり
8月(葉月)	漢語表現	和語表現
	残暑の候	いまだ暑さ厳しい折
	炎暑の候	残暑厳しい折から
	立秋の候	残暑厳しい今日この頃
	晩夏の候	立秋とは名ばかりの
9月(長月)	漢語表現	和語表現
	初秋の候	朝夕はしのぎやすくなってきましたが
	清涼の候	朝夕はようやく涼しくなり
	新秋の候	虫の音も聞かれる今日この頃

10月(神無月)	秋涼の候	爽やかな初秋の季節となりましたが
	漢語表現	和語表現
	仲秋の候	秋も深まってまいりましたが
	紅葉の候	秋の深まりを感じる今日この頃
	秋冷の候	すっかり日も短くなってまいりましたが
11月(霜月)	錦秋の候	日増しに秋も深まり
	漢語表現	和語表現
	晩秋の候	朝晩は冷え込んでまいりましたが
	向寒の候	寒さが日増しに加わり
	冷秋の候	秋色日増しに濃く
12月(師走)	初霜の候	冬も間近に迫り
	漢語表現	和語表現
	初冬の候	寒さが身にしみる今日この頃
	寒冷の候	木枯らしが身にしみる頃
	師走の候	めっきり寒くなってまいりましたが
歳末の候	年の瀬も押しつまりましたが	

第2課 Eメールの基礎

一. Eメールとは

Eメールとは、インターネットを利用した文書やファイルのやり取りを指し、手軽に情報が送られ、返信も簡単にできることから、ビジネスシーンでは不可欠の通信手段になった。

二. Eメールの書き方とフナーマナー

Eメールの定着とともに、その書き方も定着しつつある。

簡単なあいさつ文のあとはただちに用件に入り、文書量は極力、短いものにする。

普通の手紙の文書のように、一行の文字数を統一せず、字切れのいいところでどんどん改行したり、小さなブロック単位で空白スペースを入れることで読みやすいものにしていく。

1. 件名だけでも内容がわかるように

件名如だけでもおよその内容がつかめるよう、つけ方には配慮をする。

① 固有名詞やキーワードを入れる。② 日付や回数など特定できる数字を入れる。③ 重要性や緊急度がわかるようにする。「重要」「至急」「緊急」などを付記して目立たせる。④ 用件を明示する。例えば「ご報告」「ご提案」「お願い」など、主旨や目的をはっきりさせる。⑤ 件名の最後に名前を入れて目立たせる。

2. ビジネスメールに長文は不適

開いた画面で文面の全体がぱっと目に入るくらいの分量がベストである(10行以内が目安)。

3. 段落の始めを1字下げにする必要はない

4. 字切れで、改行を入れる

パソコン上の文字は紙と違って読みづらいもの。少しでも読みやすくなるよう、字切れのいいところで改行を入れる(行ごとの文字数を統一する必要はない)。

5. 空白スペースを頻繁に入れる

段落ごとに空白スペースを入れると読みやすい。

6. 記号や半角カタカナ、文字装飾は使わない

記号(特殊文字)やローマ数字、半角のカタカナ、文字装飾は文字化けすることがあるので、使わない。

7. 最後に「署名」をつける

末尾欄に送信者の名前、連絡先を入れる。

三. 結びの書き方

ビジネスメールの場合、結びの言葉も通常のビジネス文章よりややシンプルにまとめる。

1. 一般的な締め挨拶

- 以上、よろしくお願ひ致します。
- よろしくご検討くださいませ。
- では、またご連絡致します。
- ご協力のほど、よろしくお願ひ致します。
- では、失礼致します。
- では、またメールします。

2. 内容をまとめて

まずは・以上・取り急ぎメールにて+

- ご案内まで
- ご通知申し上げます。
- お礼かたがたご報告まで。
- 用件のみにて失礼します。
- お知らせまで
- お祝い申し上げます。
- ご挨拶とお知らせまで。

3. 返事を依頼する

お手数ですが・恐れ入りますが+

- お返事をお願いします。
- ご了承くださいますようお願い致します。
- ご返信お願ひ致します。
- メールにて・電話にて・文章にて+
- ご回答をお願いします。
- ご連絡くださいますようお願い致します。

四. Eメール利用時の諸注意

- 緊急の用件は避ける

Eメールの特徴は、相手がすぐ見てくれるかどうかわからないところにある。

緊急を要する場合は、やはり電話で相手を直接つかまえよう。

- 受け取ったら返信を

相手の用件に対する返答に時間がかかる場合には、とりあえずメールを受け取った旨の返信だけでもすぐに出しておく必要がある。

より親切なのは、いつごろまでに回答できるか、今後のめどを書き添えておくことである。

- 他の人のメールアドレスを不用意に教えない。

五. 添付ファイルをつけるときは

メールの本文には必要事項だけ記し、本題の詳細情報を別ファイルの状態で送信したい場合は、添付ファイル機能がとても便利である。

その際、添付ファイルはメールとは違うソフトで作成されているから、受け取った相手が開けるかどうか、事前に確認する必要がある。

また、大容量ファイルは受信まで時間がかかり迷惑になる。保存形式を軽くしたり、圧縮するのがマナーである。



第二章

取引上のビジネス文書

第3課 新規取引先紹介の依頼状

● 作成の目的

相手に取引先を紹介してもらうために作る文書である。取引先を紹介してもらうことは、相手にも利益をもたらすことになる。

● 書き方のポイント

① タイトルは「～ご紹介のお願い/～についてのお願い」にする。② 相手の好意を訴え、助力を仰ぐ姿勢が望ましいので、礼儀正しく丁寧に、誠意をこめて書く。③ 依頼要件を明確にする。詳細内容を箇条書き。④ 理由、目的を明記する。説得力のある理由と目的は大切。

文例 1

【请确认以下例文中的写作重点】

场景说明

核心目的：请求对方介绍经销商。

信函要点：本公司所销的电力高压锅在北方市场取得了佳绩，公司为扩大销路，急需在上海地区寻找经销商。请上海地区的原合作伙伴，帮忙推荐一家经销商。

取引先ご紹介のお願い

拝啓

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、このたび、弊社で発売した電気高压鍋は北部地域で売れ行きが好調でございます。月平均1万個以上の売り上げになりました。この製品は従来の高压鍋と違い、米をわずか2分で炊きあげます。① 現在、来年の春を目標に、上海にも営業所を開設し、製品販売することを画策しております。

つきましては、以前からお付き合いのあります貴社に、② 現地の商社をご紹介いただければと存じ、書状を差し上げた次第です。

甚だ勝手なお願いで恐縮ですが、なにとぞお時間をいただき詳細を

① 紹介してほしい理由を具体的に、明確に示す。

② 依頼内容を具体的に伝える。「場所」「事由」などを明確に書く。

ご説明させていただきたく存じます。③ 近々弊社の営業担当がお伺いしたいと思いますので、その際ご教示いただければ幸甚でございます。

③ 直接伺って面談するという意を表す。

まずは書中を持ちまして、お伺いかたがたお願い申し上げます。

敬具

ビジネス用語

売れ行き(うれゆき)	销路, 销量
好調(こうちょう)	顺利, 情况良好
画策(かくさく)	策划, 谋划
教示(きょうじ)	指教, 指点
幸甚(こうじん)	十分荣幸
かたがた	顺便, 兼

文例 2

【请指出并改正下列例文中的错误】

场景说明

核心目的：恳请对方从中引见介绍对方公司部长。

信函要点：本公司生产的点心“白色恋人”，想扩大销售。恳请田中先生从中引见，介绍采购部长佐藤先生给本公司认识。并强调只要从中引见认识即可，不会给对方添麻烦。

取引先ご紹介のお願い

拝啓

時下ますますご清栄のことを、お慶び申し上げます。日頃は格別のご愛顧を賜り、ありがとうございます。

さて、突然ながら不躰な願いを申します失礼をお許してください。

田中様①には、もしよろしければ同氏へご紹介いただけないものかと存じ、お願い申しあげる次第でございます。

私どもは「白い恋人」という和菓子を製産販売いたしておりますが、この上は、全国の皆さまにぜひお召し上がりいただきたいというのが私ども生産社の願いでございます。

つきましては、全国に強力な販売ネットをお持ちの東京商事株式会社様とお取引をお願いできないものかと考える次第でございます。この件につきまして、田中様にぜひご紹介いただきたく、ここに伏してお願い申し上げます。また、ご紹介いただければ、その後のことは当社から責任をもって連絡させていただきます。貴社にご迷惑をおかけする

① 田中さんに紹介してもらう理由を伝えるべき。書き換え例：「田中様は東京商事株式会社の仕入れ部長佐藤氏と大学のご同窓で親交がおりと承っておりますが、もしよろしければ…」。

② 終わりに「書状」で
お願いする理由を述べ
るべきか、後日直接伺
うことなど、伝えるべ
きである。例えば「近
日中に、弊社担当職員
を参上させますので、
よろしくご引見のほど
お願い申し上げます。」

ことは一切ございません。

重ね重ね、不躰なお願いで恐れ入りますが、まずは② 書状をもってお
願い申し上げます。

敬具

ビジネス用語

不躰(ぶしつけ)	冒失, 冒昧
親交(しんこう)	深交, 亲密的交往
製産(せいさん)	制造生产
召し上がる(めしあがる)	“吃、喝”的敬语
伏す(ふす)	叩拜
重ね重ね(かさねがさね)	屡次, 再三
参上(さんじょう)	拜访, 造访

文例 3

【请考虑, 例文中的粗体字部分, 还有别的表达方法吗?】

场景说明

核心目的: 恳请引见客户。

信函要点: 本公司随着新产品的发售, 希望开发新客户。希望对方公司能帮忙, 在该公司的客户中予以介绍, 并提及如果能建立新贸易关系, 对新客户的业绩是有贡献的。

取引先ご紹介のお願い

拝啓

平素はひとかたならぬお引き立てを賜り、誠にありがとうございます
ます。

さて、弊社では新製品発売に伴いまして、新たなお客様を開拓す
べく、目下営業活動を展開しております。

① 不躰。

つきましては、まことに① **勝手**なお願いとは存じますが、貴社のお
取引先で、当社の製品を扱っていただける会社にお心当りはござい
ませんでしょうか。

② 貴社のご推薦があ
れば、必ず先方の取引
先も安心されるかと存
じます。

② 貴社にご紹介いただけますならば、当方もたいへん安心ですし、
本商談により、新規の取引先各位の業績にも③ 寄与できると考えてお
ります。

③ 貢献; 役に立つ。

なお、ご④ **承諾**くだされば、早速に当社の担当者を参上させまして、
詳細をご説明申し上げます。

④ 承知; 承引; 引き受
ける。

ご⑤ **多用**中まことに恐縮ではございますが、何卒ご検討くださいま
すよう、お願い申し上げます。

⑤ 多忙。

敬具