

これだけは知っておきたい基本ルール

仕事で
使う!

日本語 ビジネス 文書 マニュアル

外国人のための
書き方講座

奥村 真希・安河内 貴子 =著

見てわかる!
自分で書ける!

報告書/りん議書/企画書/
あいさつ状/依頼状/メール etc.



Sentence Samples You Can Use Now and Always

立刻能用的、一直能用的文例集

바로바로 사용할 수 있고, 오랫동안 사용할 수 있는 문례집



もくじ 目 次

ほんしょ
本書の使い方 6

だい しょう ぶんしょ かた き ほん
第1章 ビジネス文書の書き方の基本 9

- ① ビジネス文書とは 10
- ② ビジネス文書の基本書式 13
- ③ 封筒の書き方 24
- ④ ビジネス文書作成時の注意点 27
- ⑤ 敬語 29

だい しょう よう と べつぶんれいしゅう しやないぶんしょ
第2章 用途別文例集 I——社内文書 37

- ① 稟議書（申請書） 38
- ② 報告書 42
- ③ 議事録 46
- ④ 企画・提案書 50
- ⑤ 始末書 54

だい しょう よう と べつぶんれいしゅう しやがいぶんしょ
第3章 用途別文例集 II——社外文書 59

- ① 依頼状 60
- ② 詫び状 64
- ③ 通知・案内状 68
- ④ 回答の文書 72
- ⑤ 請求状・督促状 76

だい しょう かた き ほん ぶんれい
第4章 ビジネスマールのマナー
——書き方の基本と文例 81

- ① 基本の書式 82
- ② 文例 90

ふろく 付 錄

- 送付状・ファックス送信状・縦書きの文書 102
- 文例などの対訳 108
- 練習問題の解答例 120

Contents

How to Use This Textbook.....	6	本书的使用方法.....	6
Chapter 1 Basics of Writing Business Letters.....	9	第1章 商务文书写作方法的基本.....	9
① What is a Business Letter? 10		① 商务文书的概念 10	
② Basic Format of a Business Letter 13		② 商务文书的基本格式 13	
③ How to Address the Envelope 24		③ 信封的写法 24	
④ Points to Remember when Creating Business Letters 27		④ 商务文书制作时的注意事项 27	
⑤ Honorific Expressions 29		⑤ 敬语 29	
Chapter 2 Examples by Usage I : Internal Letters..	37	第2章 按用途分类的文例集 I — 社内文书..	37
① Ringisho (application) 38		① 票议书(申请书) 38	
② Report 42		② 报告书 42	
③ Minutes 46		③ 会议纪要 46	
④ Plan/Proposal 50		④ 计划书、提案书 50	
⑤ Written Explanation or Apology 54		⑤ 检讨书 54	
Chapter 3 Examples by Usage II : External Letters	59	第3章 按用途分类的文例集 II — 社外文书..	59
① Letter of Request 60		① 请求函 60	
② Letter of Apology 64		② 致歉信 64	
③ Letter of Notification /Information 68		③ 通知书、请帖 68	
④ Letter of Reply 72		④ 回复文书 72	
⑤ Letter of Request for Payment or Collection Notice 76		⑤ 请求信、催促信 76	

Chapter 4 Business Mail Manners : Basics of Writing and Examples

81

① Basic Forms 82
② Examples 90

Appendix

● Cover Letter/Fax Cover Letter/Vertically Written Document 102
● Translations of Examples, etc. —English 108
● Sample Answers to Exercises 120

目 录

6	本书的使用方法.....	6	
第1章 商务文书写作方法的基本.....	9	第2章 按用途分类的文例集 I — 社内文书..	37
① 商务文书的概念 10		① 票议书(申请书) 38	
② 商务文书的基本格式 13		② 报告书 42	
③ 信封的写法 24		③ 会议纪要 46	
④ 商务文书制作时的注意事项 27		④ 计划书、提案书 50	
⑤ 敬语 29		⑤ 检讨书 54	
第3章 按用途分类的文例集 II — 社外文书..	59	第4章 商务邮件的礼节	
① 请求函 60		— 写法的基本和文例.....	81
② 致歉信 64		① 基本的格式 82	
③ 通知书、请帖 68		② 文例 90	
④ 回复文书 72			
⑤ 请求信、催促信 76			

附录

● 发送函、传真发送函、竖写的文书 102
● 文例等的对译 — 汉语 112
● 练习问题的参考答案 120

목 차

본서의 사용법 6

제 1 장 비즈니스 문서 쓰는 법의 기본..... 9

① 비즈니스 문서란? 10
② 비즈니스 문서의 기본 서식 13
③ 봉투 쓰는 법 24
④ 비즈니스 문서 작성시의 유의점 27
⑤ 경어 29

제 2 장 용도별 문례집 I — 사내문서..... 37

① 품의서 (신청서) 38
② 보고서 42
③ 의사록 46
④ 기획, 제안서 50
⑤ 시발서 54

제 3 장 용도별 문례집 II — 사외문서..... 59

① 의회집 60
② 사회집 64
③ 통지 · 안내장 68
④ 회답의 문서 72
⑤ 청구장, 독촉장 76

제 4 장 비즈니스 메일 매너

— 쓰는 법의 기본과 문례 81

① 기본 서식 82
② 문례 90

부록

● 송부장, 팩스 송신장, 세로쓰기 문서 102
● 문례 등의 대역 — 한국어 116
● 연습문제의 해답 예 120



ほんしょつがかた 本書の使い方

How to Use This Textbook

本书的使用方法

본서의 사용법

各文例については、一部対訳を付け、巻末に掲載しています。

Translations of each kind of sample sentence are provided at the back of the book.

關於各文例，一部分附有對照譯文，登載在卷末。

각각의 문장의 예에 대해서는 일부 대역을 첨가하여 책의 끝부분에 게재했습니다.

第3章 ① 求求函의 표정

ケース2 依頼状～アンケート協力の依頼～

②

だ
とい
い
業
経
は、
会
社
の
力
だ
け
で
な
く、
周
囲
の
協
力
が
あ
る
か
ら

平成〇〇年〇〇月〇〇日
〒〇〇〇-〇〇〇〇
名古屋市〇〇区〇〇
株式会社第一化粧品
企画開発課 上田正則
営業部長 田中美智子様

アンケートについてのご協力依頼

拝啓

じか 時下いよいよご清栄のこととお喜び申し上げます。[平素は格別のお引き立てを
賜り、誠にありがとうございます。]

さて、弊社製品の〇〇〇シリーズはおかげさまで大変好評をいただいておりま
すが、(2)当社では製品の改良に努め、さらにお客様に喜んでいただくために、販
売店の皆様にアンケート調査を実施しております。

ご多忙のところ、大変恐縮に存じますが、別紙アンケート用紙に記入して
下さい。返送して頂く際は、(3)同封の返信用封筒にてご返送ください。

なお、誠に勝手ながら〇月〇日までにご返信いただけますでしょうか。重ねて
お願い申し上げます。

敬具

①本当に、非常に、の意味。
改まった言い方。

⑤繰り返してお願いするとき、または、二つのことを
お願いするときに使う。
ここでは、アンケートの依頼とそれを締切日までに
返送してほしいという依頼。

書き方のルールや、頻出
の言葉・表現を解説して
います。

This book explains the rules of composition as well as frequently appearing words and phrases.

讲解了书写规则、频繁出现的词汇及表达方式。

쓰는 방법의 규칙이나, 자주 쓰는 말,
표현을 해설했습니다.

語集

平素 Usual 平素、平常 평소

引き立て Patronage 关照、照顧 을봐 주

好評 Good reputation 好评 立평

同封 Enclosed 附在信内 송봉

格別 Special 格外、特別 각별

恐縮 Feel obliged 不好意思、过意不去 죄송하게 여김

差し支え Inconvenience 不方便、妨碍 지장

①あいさつ文。
日常業務ではない、手簡のかかる
ことを依頼するので、より丁寧に書く。

③書いていい部分だけ書き、相手方にとつて
支障のある部分は書く必要がないという意味。

文書の構成や内容の面で、作成するときに気をつけるべきポイントをまとめています。

Important tips for structure and content are summarized.

在文书构成和内容方面，总结了制作文书时需要注意的要点。

문서의 구성이나 내용 면에서, 작성할 때에 주의해야 할 포인트를 정리했습니다.

第3章 ① 依頼状 Letter of Request

作成の ポイント

- (1) 見積もり依頼の内容、条件などは詳しく書くこと。
- (2) アンケートの目的は明確に書く。
- (3) 切手を貼った返信用封筒を同封するなどの配慮が必要。また、回答をもらつたらすぐに礼状を出すように。

バリエーション

❖ 何とぞよろしくお願い申し上げます。

→ 取り急ぎご高配のほどお願い申し上げます。

❖ 下記の商品につきまして、見積書をご送付くださいますようお願い申し上げます。

→ 下記の条件でお見積もりをお願いしたいと存じます。

❖ ○日までにお送りいただけますと幸いです／○月○日までにご返信いただけますでしょうか。

→ できるだけ早くご回答いただけますでしょうか。

❖ ご多忙中、恐縮でございますが／ご多忙のところ、大変恐縮に存じますが

→ 業務ご多忙の折から誠に恐縮ですが

文書中の表現について、
た
その他のさまざまな表現
しょかい
例を紹介しています。

A variety of example expressions are given besides those in the compositions included.

关于文书中的表达方式，也介绍了其他的各种表达事例。

문서 안의 표현에 대해, 그 외의 여러 가지 표현 예를 소개했습니다.

練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、授受表現に敬語が使われている部分を探しましょう。また、誰がするのか、何をするのかを答えましょう。

(例) 商品を送っていただく（誰が：相手、何をする：商品を送る）

商品を送らせていただく（誰が：自分、何をする：商品を送る）

敬語の確認問題と、実際の文書作成問題です。解
答・解説は別冊に掲載さ
れています。

There are tests for checking your mastery of polite language and actual writing exercises. Answers and explanations are provided at the back of the book.

敬语的检测问题、实际的文书制作问题。
解答、解释记载在卷末。

경어 확인 문제와 실제 문서 작성 문제입니다. 해답, 해설은 책의 뒷부분에 게재되어 있습니다.

応用練習 依頼状を書いてみよう。

次の文章は「商品カタログ送付」の依頼状の一部です。線の引いてある部分を、敬語を使って書き換えてみましょう。

さて、○月○日発行の『月刊ABC』にて、あなたの会社のPC周辺機器の広告を見ました。については、お手数ながら、詳細の分かる商品カタログ・資料を送付してもらっていいでどうでしょうか。

だい しょう 第2章・第3章では、文書の種類ごとに使用
ひん ど ぶんしょれい しょくさい 頻度の高い文書例を二つずつ紹介し、文書中
てん さくせい の大切な点と、作成するときに気をつけるべき
かいせつ がくしゅうしゃ みな 点を解説しました。さらに、学習者の皆さん
じしん けいこ りかいど が自身で敬語の理解度をチェックしたり、文書
ちゅうせん れんしゅうもんだい ようい 作成に挑戦したりするための練習問題も用意
しましたので、ぜひ活用してください。

げんざい にちじょう じょう か 第4章では、現在、日常の仕事上で欠かすことのできないビジネスメールについて触れました。ビジネスメールには、これといった正式なルールや書式が確立していないので、自由に書くことができる部分が多いのですが、その部分、失礼でない言葉の選び方や分かりやすい文章の書き方をマスターすることが重要なと言えます。この章で挙げられている文例・表現が参考になると思います。

In Chapter 2 and 3, two sample sentences of the most frequently occurring patterns are provided for each composition genre. The important points in each composition and points to be remembered when writing are explained. Make sure to use the exercises that are given to provide composition practice and to enable you to check your understanding of polite speech on your own.

In Chapter 4, essential information for writing business emails is provided. There are as yet no formal rules for writing business emails and there is still much room for individuality in their composition. On the other hand, the lack of formal rules makes it very important that you choose words that are not impolite and that you write in a style that is easy for the reader to understand. The expressions and examples of acceptable writing given in this chapter should prove useful to you.

在第2章和第3章，每种文书分别介绍了两种使用频率高的文书例子。对于文书中的要点、制作时需注意的关键点进行了解释。另外，准备了练习题，以备学习者自己检测对敬语的理解，或自己尝试制作文书。因此，建议大家一定要灵活运用。

在第4章中，涉及到了现在日常工作中不能缺少的商务邮件。商务邮件并没有特别固定的正式规则和书写模式，有很多可以自由书写的部分。正因为如此，掌握不失礼节的语言选择方法及易懂文章的写法则尤为重要。在此章中所举的文例、表达方式可供参考。

제 2 장과 제 3 장에서는 문서의 종류마다 사용빈도가 높은 문서 예를 두 개씩 소개하고, 문서 안의 중요한 점과 작성할 때 주의해야 할 점 등을 해설했습니다. 또한, 학습자인 여러분이 스스로 영어의 이해도를 체크하거나, 문서 작성에 도전해 보기 위한 연습 문제도 준비했으니 꼭 활용하세요.

제 4 장에서는, 현재, 일상적인 사업상에서 빼놓을 수 없는 비즈니스 메일에 대해서 알아 보았습니다. 비즈니스 메일에는 이렇다 할 정식 규칙이나 서식이 확립되어 있지 않기 때문에, 자유롭게 쓸 수 있는 부분이 많지만, 그만큼, 실례되지 않는 말의 선택 방법이나 알기 쉬운 문장을 쓰는 법을 마스터하는 것이 중요하다고 할 수 있습니다. 이 장에서 예로 들고 있는 문장의 예, 표현 참고가 될 것입니다.

だい しょう
第1章

Basics of Writing Business Letters

商务文书写作方法的基本
비즈니스 문서 쓰는 법의 기본

ぶんしょ
**ビジネス文書の書き方の
基本**

ビジネス文書を作成するとき
は、書式や言葉遣いなどのルーチンを守らなければなりません。
面倒くさいと感じるかもしれません。
せんが、慣れてしまえば、自由に文章を書くよりも易しいかも
しれません。まずは基本的な約束事を学びましょう。

When writing business letters you must conform to rules of form and word usage. This might seem bothersome, but once you become conversant in business Japanese it should become easier to write than free-style prose. First concentrate on learning the basics.

制作商务文书时，必须遵守格式、措辞等规则。这也许让您感觉麻烦，但一旦习惯了，或许会比自由书写文章更简单。首先让我们学习基本的规定。

비즈니스 문서를 작성할 때는 서식이나 말씨 (말투) 등의 규칙을 지켜야 합니다.
귀찮다고 느끼질지도 모르지만, 익숙해 지면 자유롭게 글을 쓸 때보다도 쉬울지도 모릅니다. 우선은 기본적인 약속된 사항을 배웁시다.



I ビジネス文書とは

What is Business Letter?

商务文书的概念

비즈니스 문서란

ポイント1 ビジネス文書の種類 Types of Business Letters 商务文书的种类 비즈니스 문서의 종류

ビジネスのさまざまな場面で作成される、
公式の文書を「ビジネス文書」と呼びます。
ビジネス文書は、自分の会社内で上司や部
署に提出する社内文書と、取引の相手に向
けて作成する社外文書に大きく分けられま
す。

Formal communications for different business situations are called "business letters." There are two types of business letters: internal documents submitted to managers and departments in your company, and external documents for customers and others outside the company.

在各种商务活动中制作的正式文书称为“商务文书”。商务文书可分为两大类：自己公司内部向上司或部门提交的社内文书；面向客户制作的社外文书。

비즈니스의 다양한 상황에서 작성되는 공문의 문서를 「비즈니스 문서」라고 부릅니다. 비즈니스 문서는, 크게 자신의 회사 내에서 상사나 부서에 제출하는 사내문서와, 거래처 상대에게 작성하는 사외문서로 분류됩니다.

【表1】主なビジネス文書の種類

社外文書		社内文書	
取引文書	依頼状	部下→上司	稟議書
	照会状		企画書
	回答状		提案書
	請求状		報告書
	督促状		届出書
	通知状		始末書
	説明状		など
	抗議状		通達
	交渉状		命令
	など		など
社交文書	挨拶状	同僚→同僚	議事録
	案内状		案内・連絡
	招待状		照会書
	礼状		など
	(お)悔やみ状		
	(お)見舞い状		
など		など	

ポイント2

ビジネス文書の役割

Roles of Business Letters 商务文书的作用 비즈니스 문서의 역할

ビジネス文書の役割は、主に次の三つがあります。

① 取引先や社内で、業務を円滑に 行うための情報伝達の手段

最近はEメールもよく使われるようになってきましたが、それでもビジネス文書の役割は大きいといえます。また、電話など口頭での約束は、後から言った、言わないの問題になりかねません。文書を作成しておけば、情報の内容を確認でき、記録として残すことができます。

② 自分の考えをまとめ、周囲に 知らせる手段

取引上の必要事項や、新しい企画・アイデアなどを文書に作成することで、言い忘れを防いだり、内容を簡潔にまとめたりすることができます。また、相手にとっても聞き間違いや勘違いをする危険が減ります。

③ 礼儀にのっとった コミュニケーションのツールとして

日本のビジネスでは、礼儀や形式を大切します。商取引の文書だけでなく、あいさつ状や招待状などの儀礼的な文書も、業務を円滑に進めるためには大切な役割を持っています。

Business letters have the following three main roles:

① Communication to ensure smooth operation internally and with business partners

Recently, e-mail is used more often, but the role of the business letter is still important. Also, word-of-mouth and telephone conversations can lead to problems because, unlike letters, the information is not documented.

② A method of organizing own thoughts and informing others

Writing up requirements on business activities and new plans and ideas in a document prevents you from forgetting things, and helps you organize your thoughts in a simple way. This reduces the risk of misunderstanding with your business partners, too.

③ As a communication tool conforming to rules of courtesy

Courtesy and form are important in Japanese business. Not only business letters, but also courtesy letters such as greetings and invitations, play an important role in keeping your business running smoothly.

商务文书的作用主要有以下3点。

① 是为了能顺利推进与客户或在公司内部业务的信息传递手段

尽管最近邮件的使用开始普及，但商务文书的作用可以说依然很大。另外，如果是电话中的口头约定，日后围绕着是否说过的问题容易产生纠纷。如果制作文书，则能对信息内容进行确认，并能留下记录。

② 总结自己的想法，通知给周围人的手段

通过将交易中的必要事项、新计划、方案等制作成文书，能防止遗漏，并能简洁地总结内容。另外，对方也能减少听错或误解的危险。

③ 作为遵照礼节进行交流的工具

日本商务活动很注重礼节和形式。除了商务往来的文书，寒暄信及邀请函等礼节性文书，在顺利推进工作方面也具有重要的作用。

비즈니스 문서의 역할은, 주로 다음의 3 가지가 있습니다.

① 비즈니스나 사내에서 업무를 원활하게 행하기 위한 정보 전달의 수단 최근에는 E-메일도 자주 사용되며 되었습니다만, 그래도 비즈니스 문서의 역할은 크다고 할 수 있습니다. 또한, 전화 등 구두의 계약은 나중에 말했다, 말하지 않았다라는 문제로 될 수 있습니다. 문서를 작성해 두면, 정보의 내용을 확인할 수 있고, 기록으로 남길 수 있습니다.

② 자신의 생각을 정리해, 주위에 알리는 수단 :

거래상의 필요사항이나, 새로운 기획·아이디어 등을 문서로 작성해둠으로써, 말하는 것을 잊는 것을 방지한다던가, 내용을 간결하게 정리한다던가 하는 것이 가능합니다. 또, 상대방에 있어서도 잘못 듣는 것이나 오해의 위험이 줄어듭니다.

③ 예의에 따른 커뮤니케이션의 틀로서

일본의 비즈니스는, 예의나 형식을 중시합니다. 상품의 거래 문서만이 아니라, 인사장이나 초대장 등의 의례적인 문서도, 업무를 원활하게 진행하기 위해서는 중요한 역할을 갖고 있습니다.

ポイント3

ぶんしょさくせい せきにんじゅうだい Document Creation Is a Serious Responsibility
文書制作的责任重大 文서작성은 책임 중대

ビジネス文書は公的な文書なので、私的な手紙とは目的も書き方も全然違います。

特に社外文書は、会社同士の取引に用いられるので、誤字脱字があったり、誤った敬語を使っていたり、書式のルールを守っていなかつたりすると、「ビジネス文書も正しく書けない

ような会社」という悪い評価を受け、会社の評判が落ちてしまいます。作成者は、自分が会社を代表して書いているのだという自覚と責任を持つことが大切です。

また、社内文書も多くの場合上司が読むのですから、正確で簡潔な内容を心がけなければなりません。

A business letter is a formal document, so its objectives and writing style are different from a personal letter. External documents in particular, bring used for business between companies, must be top quality or else the company will end up with poor marks and a bad reputation. People will think of your organization as "the company that cannot even write a business letter" if you send out documents with typographical errors, misspellings, missing letters, improper use of honorific expressions, or improper formats not following rules for documents. You must remember that when you write a letter, you are a representative of the company. And internal documents are read by managers, so they must be both accurate and simple.

商务文书是工作文书，所以和私人信件的目的及写法截然不同。特别是社外文书，因为用于公司之间的交易往来，如果有错字漏字，或使用了错误的敬语，或没有遵守格式，会受到不良的评价：“那个公司连商务文书都不会写”，从而有损公司的形象。制作人必须有强烈的责任感，意识到自己是代表公司在写。另外，社内文书文书大多情况是上司阅读，因此也必须注意保证内容简洁无误。

비즈니스 문서는 공적인 문서이므로, 사적인 편지와는 목적도 쓰는 방법도 전혀 다릅니다. 특히 사외문서는 회사 간의 거래에 이용되므로, 오발자가 있다거나, 잘못된 경어를 썼다던가, 서식의 룰을 지키지 않았다면가 하면, 「비즈니스 문서도 정확히 쓰지 못하는 회사」라는 나쁜 평가를 받고, 회사의 평기가 떨어져 버립니다. 작성자는 자신이 회사를 대표해서 쓰고 있다라는 자각과 책임을 갖는 것이 중요합니다. 또한, 사내문서도 대부분의 경우, 상사가 읽는 것이므로, 정확하고 간결한 내용에 주의해야 합니다.

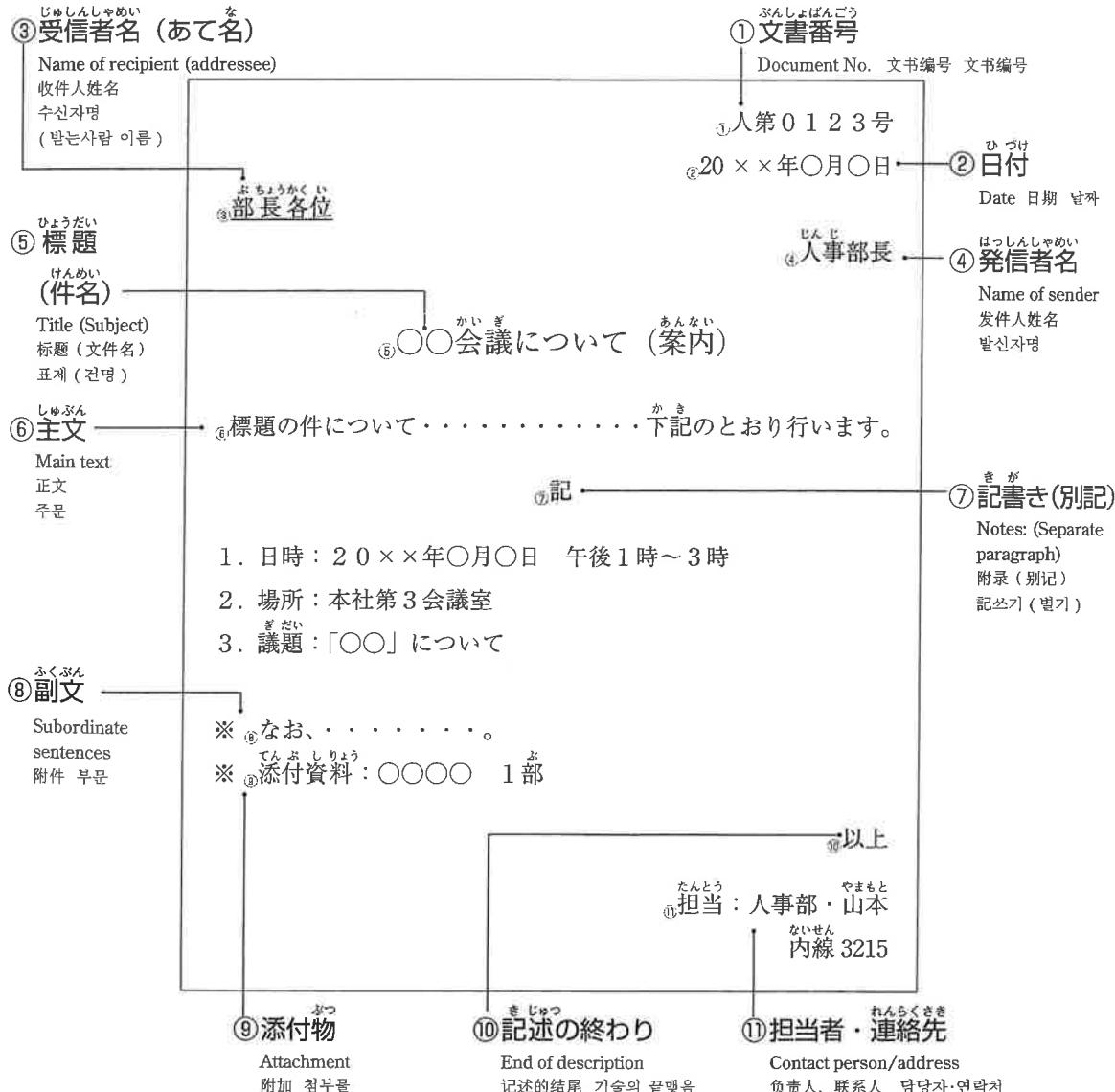
ビジネス文書は、基本的に横書きにします。手書きよりもワープロで、A4判の紙を使うのが主流です。また、社内文書、社外文書には基本のフォーマットがあります。それにのっとって、文書ごとに必要な要素を盛り込んでいきます。

A business letter is basically written horizontally. Word-processing software rather than handwriting, and A4-size paper are the mainstream. And both internal and external documents have a basic format. You will incorporate necessary elements in each sentence that conform to that format.

商务文书基本上是横写。一般不手写，多用打字机打印在A4 纸上。另外，社内文书和社外文书都有基本的格式。可以按照格式，根据不同情况添加所需内容。

비즈니스 문서는, 기본적으로 가로쓰기로 합니다. 손으로 쓰는 것보다 워드 프로세서로, A4 판의 종이를 사용하는 것이 주류입니다. 또한, 사내문서, 사외문서에는 기본의 폰트가 있습니다. 그것에 따라, 문서마다 필요한 요소를 포함시켜 갑니다.

ポイント1 社内文書 Internal Document



まえづけ 前付

ぶんしょばんごう 文書番号

文書を保管・検索しやすいようにするため、記号と番号を付けます。社内で書き方が決まっているのでそれに従いましょう。通常は文書を出した部署名と発信の順番を書きます。例えば、営業部が出した53番目の文書であれば、「営第53」などと書きます。省略される場合も多いです。

ひづけ 日付

文書を作成した日にちではなく、発信日を書きます。西暦を使うか、元号を使うかは会社によって違います。

じゅしんしゃめい ③ 受信者名（あて名）

役職名だけを書く場合もあります。会社のやり方に従いましょう。役職がない人に出すときは、「〇〇部 〇〇〇〇様」と部署名と名前を書きます。名前はフルネームで書くようにします。

はつしんしゃめい ④ 発信者名

役職名、氏名を書きます。氏名は省略される場合もあります。上司（責任者）から指示を受けて部下が文書を作成したときは、発信者は上司になるのが一般的です。

ほんぶん 本文

ひょうだい けんめい ⑤ 標題（件名）

ひとめ くふう
一目で内容が分かるように工夫します。「〇〇について（照会）」のように（ ）内に内容を記したり、「〇〇のお問い合わせ」のように書いたりする方法があります。

Preliminary Elements 前付 전문

① Document No.

Put a symbol and number for easy storage and search of the document. Follow the internally-defined document style. Normally, you should write the sender's division name and the order number of the transmission. For example, if the document is the 53rd sent by the business department, write 「営第53」(Business 53.) In many cases this is omitted.

① 文书编号

为了易于保管、检索文书，要标上记号和编号。因为公司内有固定的书写格式，可以按照格式制作。通常要写制作文书的部门名称和发件的顺序。例如，如果是营业部制作的第53份文书，则写“営第53”。很多情况下可以省略。

① 문서번호

문서를 보관·검색하기 쉽도록 하기 위해, 기호와 번호를 붙입니다. 사내에 서식이 정해져 있으면 그것에 따릅니다. 통상은 문서를 제출하는 부서명과 발신의 순번을 씁니다. 예를 들면, 영업부가 제출한 53 번째의 문서라면, 「営第53」등으로 씁니다.

② Date

Write the date sent, not when you wrote the document. Use of the Western or Japanese calendar year differs by company.

② 日期

标明的日期并非是制作文书的日期，而是发件日期。有的公司用公历，有的公司用年号，各不相同。

② 날짜

문서를 작성한 날짜가 아니라, 발신일을 씁니다. 서력을 사용할지, 원호를 사용할지는 회사에 따라 다릅니다.

③ Name of recipient (addressee)

In some cases, use the job title only. Follow the company style. If the letter goes to a person who does not have a title, write the department name and his/her name 「〇〇部 〇〇〇〇様」. Use full names.

③ 收件人姓名

有时只写职务。可以遵循各公司的做法。如果收件人没有职务，可以写部门名称和收件人姓名：“〇〇部 〇〇〇〇様”。名字一定要写全名。

③ 수신자명 (받는 사람 이름)

직함만을 쓸 경우도 있습니다. 회사 방식에 따릅니다. 직책이 없는 사람에게 보낼 때는、「〇〇部 〇〇〇〇様」라고 부서명과 이름을 씁니다. 이름은 풀네임으로 쓰도록 합니다.

④ Name of sender

Write your name and department. In some cases you can name. When the staff creates a document at the direction of their supervisor, usually the supervisor is the sender.

④ 发件人姓名

需要注明职务和姓名。有时候会省略姓名。如果是在上司（负责人）的指示下由部下制作的文书，发信人一般写上司的名字。

④ 발신자명

직함, 이름을 씁니다. 이름은 생략될 경우도 있습니다. 상사 (책임자)로부터 지시를 받아 부하가 문서를 작성했을 때는, 발신자는 상사가 되는 것이 일반적입니다.

Main Text 正文 본문

⑥ Title (Subject)

Try to make a title that the recipient can understand at a glance. One way is 「〇〇について（照会）」 to write the subject in parentheses (Re:~). Another way is to write "Inquiry from~" 「〇〇のお問い合わせ」.

⑥ 标题（文件名）

尽量让人对内容一目了然。可以像“〇〇について（照会）”一样，在（ ）中标明内容，或写为“〇〇のお問い合わせ”。

⑥ 표제 (건명)

한 눈에 내용을 알 수 있도록 궁리합니다. 「〇〇について（照会）」와 같이（ ）안에 내용을 쓴다면, 「〇〇のお問い合わせ」와 같이 쓴다면 그 방법이 있습니다.

⑥ 主文

社内文書の場合、頭語や結語、あいさつ
文は省略して、すぐに用件を書き出します。

⑦ 記書き（別記）

詳しい内容は主文の後に「記」として別に書きます。主文には、「下記のとおりお知らせします」などと書くことが多いです。「下記」は、以下に書き記してある内容、という意味で記書きのことを指します。記書きは分かりやすくするために個条書きにしましょう。

付記

⑧ 副文

主文や記書きの補足が要る場合は、記書きの下の部分に付け加えます。「なお、……」といふ一般的な言い方で一般的に使われます。

⑨ 添付物

関連するデータ、資料、カタログなど
添付書類がある場合は、内容、部数を記します。

⑩ 記述の終わり

文書の締めくくりとして、最後は、副文の後に「以上」と記します。

⑪ 担当者・連絡先

発信者以外に、その文書の連絡を受ける担当者がいる場合は、文書の一番下に部署名、名字、内線番号を書きます。

⑥ Main text

For internal documents, the salutation, conclusion, and greetings are omitted. The document immediately addresses the subject.

⑥ 正文

如果是社内文书，可以省略开头或结尾的寒暄语或套话，直接书写应办的事情。

⑥ 주문

사내문서의 경우, 두어와 결어, 인사문은 생각하고, 바로 용건을 씁니다.

⑦ Notes: (Separate paragraph)

Details are separately written under the heading 「記」(Notes) below the main text. In the main text, it is common to use the expression, 「下記のとおりお知らせします」(please see the details below). 「下記」refers to the content written below. Itemize the description for clarity.

⑦ 附录（別記）

詳細な内容を作为て正文後の「記」分别書き。正文中大多会写：“下記のとおりお知らせします”。「下記」の意思是指以下所记录的内容，指附录。为了使附录一目了然，最好分条书写。

⑦ 記쓰기 (별기)

자세한 내용은 주문장 뒤에 「記」로서 따로 씁니다. 주문장에는, 「下記のとおりお知らせします」 등 이라고 쓰는 경우가 많습니다. 「下記」는, 이하에 써 있는 내용이라는 의미로記쓰기를 가리킵니다. 記쓰기는 알기 쉽게 하기 위해 항목으로 나눠 쓰기로 합시다.

Supplementary Information 备注 첨기

⑧ Subordinate sentences

If you need supplementary explanations for the main text and notes, add them under the "Note." The expression 「なお、……」 is commonly used.

⑧ 附件

如果正文和附录需要补充，可以添加在附录下面的部分。一般使用“なお、……”的说法。

⑧ 부문

주문장이나 記에 부족한 점이 있을 경우에는, 記의 밑부분에 첨가합니다. 「なお、……」라는 표현이 일반적으로 사용됩니다.

⑨ Attachment

Write the description and number of copies in cases where the letter has an attachment such as relevant data, a document, a catalog, and so on.

⑨ 附加

如果有相关数据、资料、目录等附加资料，需要注明内容和份数。

⑨ 첨부물

연관되는 데이터, 자료, 카탈로그 등 첨부서류가 있는 경우는, 내용, 부수를 씁니다.

⑩ End of description

Write 「以上」(That is the end.) after the subordinate sentence at the end to conclude the written document.

⑩ 记述の结尾

作为文书的总结，最后在附件后注明“以上”。

⑩ 기술의 끝맺음

문서의 맺음으로써, 마지막에는 부문의 뒤에 「以上」라고 씁니다.

⑪ Contact person / address

Write the department name, first name, and telephone extension at the end of the document, in cases where someone other than the sender is to be contacted about the document.

⑪ 负责人、联系人

如果除了发件人还有负责文书联系的负责人，则需要在文书的最下方注明部门名称、姓名、内线电话。

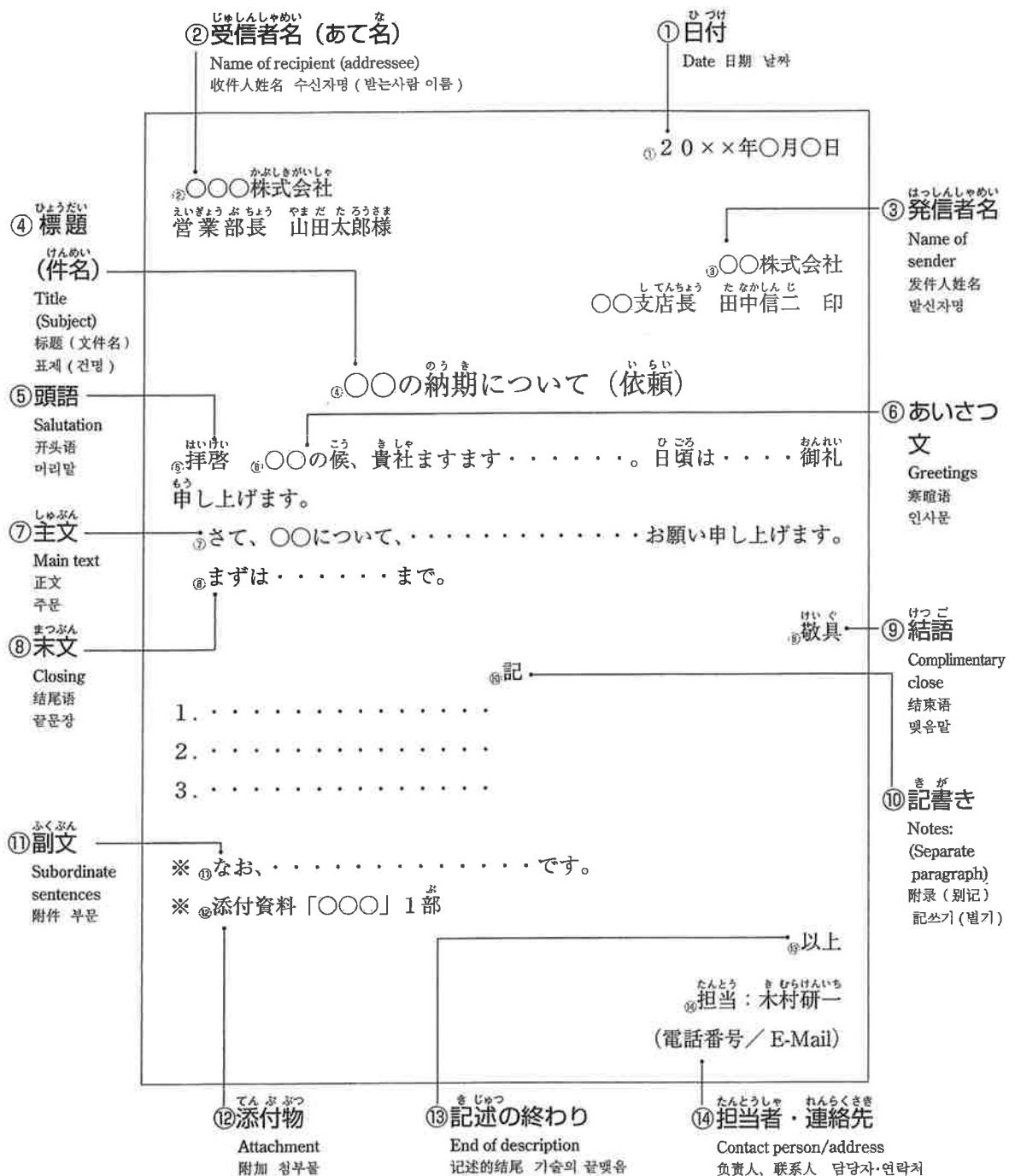
⑪ 담당자·연락처

발신자 이외에, 그 문서의 연락을 받을 담당자가 있는 경우는, 문서의 제일 밑에 부서명, 이름, 내선번호를 씁니다.

ポイント2

社外文書

External Letters 社外文书 사외문서



まえづけ

前付

はんごう

文書番号

社外文書では、多くの場合、文書番号は
省かれます。

① 日付

しない
社内文書に同じ。☞ p. 41

② 受信者名（あて名）

会社名、部署名、役職名、氏名 + 敬称
を書きます。このとき、社名は正式名称
を書きます。（株）（財）などと省略する
のは失礼なことなので注意しましょう。ま
た、氏名もフルネームで書きます。

※ 敬称について

個人名には「様」を付けます。以前は
「殿」がよく使われていましたが、「様」
の方が「殿」よりも敬意の程度が高いの
で、現在では「様」を使うようになって
きました。

また、役職 + 敬称のときは、「人事部
長 ○○○○様」と書き、「○○部長様」
とは書きません。そのほか、会社名、団
体名 + 「御中」、多数の人に送るとき
は「各位」を使用します。このとき「各
位様」とは言いません。

③ 発信者名

発信者名の横に押印します。発信者名以
外に、会社名、会社の住所、電話番号を書
く場合もあります。受信者が役職のある人
の場合、発信者は受信者の役職と同程度の
レベルの役職に就いている人の名前を書く
ようにします。

Preliminary Elements 前付 전문



ビジネス文書の書き方の基本

Document number

In many external letters, the document number is omitted.

文书编号

在社外文书中，大多会省略文书编号。

문서번호

사외문서에서는 대부분의 경우, 문서번호는 생략됩니다.

① Date Same as internal letters

① 日期 和社内文书相同。

① 날짜 사내문서와 동일.

② Recipient (Addressee)

Write company name, department name, job title, recipient's name, and honorary terms (Mr. Ms., etc.). At this time, write the official company name. Take care not to omit things like "(株) (Co., Ltd.)" and "(財) (Foundation)" because it is rude to the recipient. And write the person's full name, too.

② 受件人姓名

需要写明公司名称、部门名称、职务、姓名 + 敬语。此时，公司名要写正式的名称。如果省略（株）（财）等形式，会造成失礼，一定要注意。另外，姓名要写全名。

② 수신자명 (주소명)

회사명, 부서명, 직위명, 이름 + 경칭을 씁니다. 이 때, 회사명은 정식 명칭을 씁니다. (주) (제) 등과 같이 생략하는 것은 실례되는 것이므로 주의합니다. 또한, 이름도 풀네임으로 씁니다.

Honorifics

Put 「様」(Mr., Mrs., Ms.) after the person's name. In earlier years, 「殿」 was often used, but 「様」 carries more respect than 「殿」, so at present, 「様」 is used more frequently. And for job title and honorary terms, write 「人事部長 ○○○○様」(General Manager of Human Resources Department, Mr. XXXXX), not 「○○部長様」(Mr. XX, General Manager). When you are sending to a company name and group name + 「御中」(Messrs) and more than one person, use 「各位」(Gentlemen; Dear Sirs; To whom it may concern). In such cases, do not use 「各位様」.

关于尊称…

在个人姓名后添加“様”。以前经常使用“殿”，但“様”的表敬程度比“殿”要高，所以现在一般使用“様”。另外，职务+尊称的时候，写为“人事部長 ○○○○様”，而不是“○○部長様”。另外，公司名、团体名+“公启”、发送给多人的时候，要用“各位”，这种情况下不说“各位様”。

경칭에 대하여…

개인의 이름에는 [様]를 붙입니다. 예전에는 [殿]를 자주 사용했지만, [様]가 [殿]보다도 경의를 표시하는 것이 되므로, 현재는 [様]를 사용하게 되었습니다. 또한, 직위명 + 경칭의 경우는, [人事部長 ○○○○様]라고 쓰며, [○○部長様]라고는 쓰지 않습니다. 그 밖에, 회사명, 단체명 + [御中], 다수의 사람에게 보낼 때는 [各位]를 사용합니다. 이 때, [各位様]라고는 하지 않습니다.

③ Sender

Put a seal on side of the sender's name. In some cases, write the company name, address, and phone number. If the recipient has a managerial position, the sender has to write the name of the addressee who has the same level of position as the recipient.

③ 发件人姓名

在发件人姓名的旁边盖章。除了发信人的姓名，有时也会注明公司名、公司地址、电话号码。如果收件人任一定的职位，发信人应尽量写和收信人职位等同的人的姓名。

③ 발신자명

발신자명 옆에 날인을 합니다. 발신자명 이외에 회사명, 회사 주소, 전화번호를 쓰는 경우도 있습니다. 수신자가 직위가 있는 경우, 발신자는 수신자의 직위와 비슷한 레벨의 직위에 있는 사람의 이름을 쓰도록 합니다.

ほんぶん

本文**④ 標題 (件名)**しゃないぶんしょ
社内文書に同じ。☞ p. 14**⑤ 頭語と ⑨ 結語**

ほんぶん　さいしょ　からな　ことば
 頭語は本文の最初に必ず書く言葉で、結語は本文の最後に必ず書く言葉です。頭語と結語はセットで使い、相手に対する敬意の気持ちをあらわすために書きます。ただし、社内文書では省略するのが普通です。頭語の後は、1字空けるか、改行して1字下げるかして、あいさつ文を続けます。

[表2] 主な頭語と結語

	とうご 頭語	けつご 結語
いっぽんてき 一般的なもの	はいけい 拝啓	けいぐ 敬具
ていねい 丁寧なもの	きんけい 謹啓	けいはく／敬具
へんしん 返信するとき	はいふく 拝復	敬具
きゅうよう 急用のとき	きゅうけい 急啓	ふいつ　そうそう 不一／草々
ぜんぶんしょりやく 前文省略のとき	ぜんりやく 前略	草々

● 「前略」について

前文を省略するという意味です。前略の後にはすぐ主文を書くようにし、「前略 ○○の候……」などと書かないようにします。社外文書で「前略」を使うのは、お悔やみ状やお見舞い状など、あいさつを省略するほど急ぎの場合などに限られます。

Main Text 正文 본문**④ Title (Subject)**

Same as internal letters.

④ 标题 (文件名)

和社内文书相同。

④ 題目 (제목)

사내문서와 동일.

⑤ Salutation and ⑨ Complimentary close

The salutation should always be written at the beginning of the main text, and the complimentary close at the end. They are used as a set, and written to express a courtesy to the recipient. However, this is usually omitted in internal letters. After the salutation, leave one space open or skip a line and continue with the greetings.

⑥ 开头语和 ⑨ 结束语

开头语是正文最初必须写的语言，结束语是正文最后必须写的语言。开头语和结束语配套使用，是为了表达对对方的敬意。不过，社内文书中一般会省略。在开头用语后空出一个字，之后接着写寒暄语。

⑥ 머리말과 ⑨ 맺음말

머리말은 본문의 맨 처음에 꼭 쓰는 말이며, 맺음말은 본문의 가장 마지막에 꼭 쓰는 말입니다. 머리말과 맺음말은 세트로 사용되며, 상대방에 대한 경의의 마음을 나타내기 위해서입니다. 단, 사내문서에서는 생략하는 것이 보통입니다. 머리말 뒤에는 한 칸 띄우거나 행을 바꿔 한 줄 내리든가 해서 인사를 이어갑니다.

Omission of Preliminaries

The expression (前略) indicates that the preliminaries will be omitted. The main text should immediately follow 「前略」. Expressions such as 「前略○○の候…」 (I hasten to inform you that in xxx season...) are omitted. Use of 「前略」 in external letters is limited to condolences, get-well messages, and other urgent cases where even greetings are omitted.

关于“前略”…

前略是省略寒暄语的意思，在前略之后直接写正文，不要写“前略 ○○季节”。如果是社外文书，只限于在十万火急的情况下才会省略，如吊唁信、问候信等。

[전략]에 대하여…

전문을 생략한다는 의미입니다. 전략의 뒤에는 곧바로 주문을 쓰도록 하며, 「前略 ○○の候…」 등과 같이 쓰지 않도록 합니다. 사외문서에서 [전략]을 쓰는 것은, 문상 편지나 위문 편지등과 같은, 인사를 생략할 만큼 긴급한 경우에 한합니다.

⑥ あいさつ文

一般的に「時候(季節)のあいさつ」「安否のあいさつ」「感謝のあいさつ」の三つの部分から成ります。「感謝のあいさつ」は状況によって省略されたり、日ごろ連絡しないでいることや、迷惑をかけたことを詫びる文になったりすることがあります。慣用表現がほとんどで、下の表のようにいくつかの部分に分けて、その組み合わせで文を作ることができます。

時候のあいさつは、社交文書では必ず書きますが、取引文書では省略される場合もあります。硬い印象の漢語的表現と軟らかい印象の和語的表現があります。漢語的表現の方がビジネスらしいイメージがあるのでよく使われます。

⑥ Greetings

In general, greetings consist of three parts: "season's greetings," asking how the recipient is getting along, and a message of thanks or appreciation. Messages of thanks or appreciation can be omitted depending on the situation. Sometimes apologies are included for not having contacted the addressee for a long time or for having caused inconvenience. Most are idiomatic expressions, and you can create a sentence by combining parts of expressions divided as shown in the chart below. Season's greetings are always written in social documents, but some business letters omit them. There are formal expressions of Chinese origin and softer expressions using words of Japanese origin. Expressions of Chinese origin are more often used since they have a business-like image.

⑥ 寒暄語

一般由“季节寒暄”“问候寒暄”“感谢寒暄”三部分构成。根据具体情况，有时会省略“感谢寒暄”。有时会被道歉语句替代，如因为平时没有联系或给对方添了麻烦而道歉等。几乎都是惯用的说法，如下表所示，分为若干个部分，能够组合使用。

季节寒暄在社交文书中肯定要写，但在商业文书中有时会省略。有让人感觉生硬的汉语表达方式，也有让人感觉柔和的和语表达方式。由于日语的汉语词似乎带有事务色彩，因此经常使用。

⑥ 인사문

일반적으로 [계절 인사], [안부 인사], [감사 인사], 이렇게 3 부분이 됩니다. [감사 인사]는 상황에 따라서 생략되거나, 평소 연락하지 않았던 점이나 피해를 끼친 점을 사과하는 글이 되기도 하는 경우가 있습니다. 대부분이 관용표현으로, 아래의 표와 같이 몇 개의 부분으로 나누어 그 조합으로 문장을 만들 수 있습니다. 계절 인사는 사교문서에서는 항상 쓰지만, 거래문서에서는 생략되는 경우도 있습니다. 딱딱한 인상의 한어적 표현과 부드러운 일언어적 표현이 있습니다. 한어적 표현이 비즈니스적인 이미지가 있어서 더 자주 사용됩니다.

[表3] 時候のあいさつの例

月	漢語的表現	和語を使った表現
1月	しょしゅん 初春の候	げいしゅん 迎春の候
2月	りっしゅん 立春の候	しゅんかん 春寒の候
3月	そうしゅん 早春の候	しゅんぶん 春分の候
4月	ようしゅん 陽春の候	おうか 桜花の候
5月	しんりょく 新緑の候	りっか 立夏の候
6月	ばいう 梅雨の候	ながめ 長雨の候
7月	せいか 盛夏の候	もうよ 猛暑の候
8月	ざんしょ 残暑の候	ばんか 晩夏の候
9月	じょしゅう 初秋の候	しゅうりょう 秋涼の候
10月	ちゅうしゅう 仲秋の候	しゅうせい 秋晴の候
11月	ばんしゅう 晚秋の候	らくよう 落葉の候
12月	かんれい 寒冷の候	しわす 師走の候
1~12月	じか 時下	

※ 初春・迎春：新年を祝う言葉で、新しい年や春の訪れを表す。

※ 立春：暦の上で春の始まりを表す語。

※ 早春：春の初め。

※ 陽春、桜花：春の盛り。

※ 新緑：春の終わりから初夏にかけての若葉の緑。

※ 梅雨：6~7月の雨の多い時期。

※ 猛暑：厳しい暑さ。

※ 残暑：夏が終わる頃にまだ続く暑さ。

※ 仲秋：秋の真ん中の1ヶ月。

※ 師走：「12月」の昔の言い方。

❖ 「時下」について

「時下」は、「このごろ」という意味で、季節を問わず年中使えるので便利です。「時下ますます……」というふうに書きます。「時下の候」や「時下貴社ますます……」とは言わないので注意します。

あんび
安否のあいさつは、相手の会社の発展を
いわ ことば
祝う言葉です。以下の言葉を組み合わせて
く
作ってみましょう。

[表4] 安否のあいさつ

貴社	ますます	ご清栄	のことと の段	お喜び申し上げます お慶び申し上げます 大慶に存じます 何よりと存じます 拝察いたします
貴店	いよいよ	ご發展	のござ のよし	
貴行	いっそう	ご繁栄		

◆ 貴社：最も一般的な表現

Your company : Most generic expression

貴公司：最普通的表达方式 귀사： 가장 일반적인 표현

◆ 貴店：相手の名称が「～店」の場合に使う表現

Your branch : Expression when the recipient name is "XX Branch"

貴店：用于对方的名称是“～店”的情况

귀점： 상대의 명칭이 [～점] 일 경우에 사용하는 표현

◆ 貴行：相手が銀行の場合に使う表現

Your bank: Expression when the recipient is a bank

貴行：用于对方是银行的情况 귀행：상대가 은행일 경우에 사용하는 표현

Nowadays 「時下」

「時下」means now, at present, or at this time of this year. It is a convenient word because it can be used in all seasons through the year. It is used with 「ますます」(increasingly)「時下ますます……」. Do not write「時下の候」(in the season) or「時下貴社ますます……」.

关于“時下”…

“時下”是“近来”的意思，不论季节，一年四季都可以使用，十分方便。可以写为“時下ますます(时下越来越……)”等但注意不要使用“時下の候”或“時下貴社ますます……”等说法。

[時下]에 대하여 ...

[時下]는 [요즘]이라는 의미로, 계절을 불문하고 일년 내내 사용할 수 있으므로 편리합니다. [時下ますます……]와 같이 않습니다. [時下の候]나, [時下貴社ますます……]라고는 하지 않으므로 주의합니다.

Greetings concerning how one is getting along are intended to celebrate the growth of the business partner's company. Let's create a greeting by combining the following words.

问候寒暄，是祝贺对方公司发展的说法。可以将以下的说法组合使用。

안부 인사는 상대 회사의 발전을 기원하는 말입니다. 아래의 말을 조합해서 만들어 봅시다.

※ 清栄：相手の健康や発展を祝うあいさつ言葉。

※ 清祥：相手の健康で幸せであることを祝うあいさつ言葉。

※ 段：事や次第、様子などを意味する語。

※ 大慶：大きな喜び。

※ 存じます：「思う、考える」を意味する謙譲語。

※ 何より：ほかの何よりも（望ましい）。

※ 拝察：推察（気持ちや様子を推測すること）の謙譲語。

例：① 貴社いっそうご発展のこととお喜び申し上げます。

We congratulate you on your company's continued growth and prosperity.
恭祝贵公司的发展蒸蒸日上。귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

② 貴店ますますご繁盛の段、大慶に存じます。

We are delighted to see how your branch is continuing to prosper.
恭祝贵店日益繁盛。귀점의 무궁한 발전을 기원합니다.

個人あての場合、「貴社」ではなく「貴殿」「貴職」となります。また、「ご発展」などではなく、「ご健勝」「ご清祥」などを使います。

When you send to an individual, don't use 「貴社」, but 「貴殿」 or 「貴職」(you). Also, don't use 「ご発展」(your growth, development), but 「ご健勝」(your health) or 「ご清祥」(your health and prosperity).

如果是寄给个人，则不写“貴社”，而要写“貴殿”、“貴職”。另外，不用“发展（发展）”，而是用“健胜（健康）”、“清祥（康泰）”等词。
개인 앞으로 보낼 경우, [贵社] 가 아니라, [贵殿] [贵职] 가 됩니다. 또한, [ご発展] 등이 아닌, [ご健勝] [ご清祥] 등을 사용합니다.

例：貴殿ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

I trust that this letter finds you well. 祝您身体安康. 귀하의 건강하심을 경하 드립니다.

最後に感謝のあいさつは、日頃お世話になっていることを感謝する言葉です。これも以下の言葉を組み合わせて作ってみましょう。

Finally, include a message of thanks or appreciation for habitual kindnesses. Let's create this sentence by combining the following words.
最后的感谢寒暄，是用来表达对平日照顾的谢意。可以将以下的说法组合使用。
마지막으로, 감사 인사는 평소에 도움을 받고 있는 것을 감사하는 말입니다. 이 것도 아래의 말을 조합해서 만들어 봅시다.

日頃は	格別の 何かと	お引き立て ご高配	たまわ を賜り	あつ 厚く御礼申し上げます
平素は	ひとかた 一方ならぬ	ご厚情	をいただき	感謝申し上げます
	たいへん	ご愛顧 ご支援	にあずかり	まこと 誠にありがとうございます

例：① 平素は何かとお引き立てにあずかり、誠にありがとうございます。

We thank you for your continuing patronage.

平素承蒙关照，万分感谢。평소 잘 돌봐 주셔서 감사하게 생각하고 있습니다.

② 日頃は格別のご愛顧を賜り、厚くお礼申し上げます。

We express our sincere gratitude for your kind patronage.

平素承蒙厚爱，感激不尽。평소 각별한 애고에 감사 드립니다.

※ 格別の：特別の

※ 一方ならぬ：普通でない

※ (お)引き立て：「(人や会社
を)よく使う」という意味
の「引き立てる」の名詞形。

※ 高配：相手の配慮に敬意
を表すときの語。

※ 厚情：思いやりの気持ち

※ 愛顧：客がひいきにする
こと。

⑦ 主文

前文から主文に入るときは「さて、」と書き出しが普通です。「さて」に続く言葉としては「この度……」「早速ではございますが……」「標題について……」などが多く使われます。

⑦ Main text

When beginning the main text after the preliminaries, generally start with 「さて、」(now). Phrases such as 「この度……」, 「早速ではございますが……」, and 「標題について……」 are often used after 「さて、」.

⑦ 正文

从寒暄文转入正文的时候，一般会写“さて、”。“さて”之后经常使用“この度……（此次……）”、“早速ではございますが……（不揣冒昧……）”、“標題について（关于标题……）”等表达方式。

⑦ 주문

전문에서 주문으로 들어갈 때는 [さて.] 라고 쓰기 시작하는 것이 보통입니다. [さて.] 에 이어지는 말로는, [この度……] [早速ではございますが……] [標題について……] 등이 자주 사용됩니다.

⑧ 末文

しゅぶん ないよう さい ど かくにん
末文は、主文の内容を再度確認したり、
今後も変わらぬ良い関係でありたいと伝え
たりするために書きます。慣用表現を使
うのが一般的です。

⑥ Closing

Closings are written in order to confirm the content of the main text again or communicate a desire to maintain a good, unchanged relationship. Generally idiomatic expressions are used.

⑤ 終尾語

結尾語的目的是为了再次确认正文的内容，以及向对方传递今后也希望一如既往保持良好关系的愿望。一般使用惯用的表达方式。

⑥ 終文

终文是 주문의 내용을 다시 한 번 확인하거나, 앞으로도 변함없이 좋은 관계가 될 것을 전하기 위해서 씁니다. 관용 표현을 사용하는 것이 일반적입니다.

[表6] 末文1：今後の良い関係をお願いする

今後とも	よろしく	お引き立て	くださいますよう		※何卒：ぜひ
どうぞ	いっそう 一層	あいこ ご愛顧	のほど	お願い申し上げます	
なにとぞ 何卒	変わらぬ	しどう ご指導	たまわ 賜りますよう		

例：① 今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

Please accept our sincerest regards.

希望今后也能多多关照。 앞으로도 잘 부탁드립니다.

② どうぞ変わらぬご愛顧をお願い申し上げます。

We respectfully request your continuing patronage.

恳请照旧賜顧。 부디, 변함없는 애고를 부탁 드립니다.

③ 何卒一層お引き立てくださいますようお願ひ申し上げます。

We look forward to your continuing patronage.

今后也希望能承蒙您的关照。 아무쪼록, 더욱 잘 돌봐 주실 것을 부탁 드립니다.

[表7] 末文2：主文の内容を確認する

まずは	りやくぎ (略儀ながら) 書中をもって 取り急ぎ とりあえず	ごあいさつ申し上げます ご依頼申し上げます お願いかたがたご通知まで ご照会まで ご回答申し上げます よろしくご了承ください	※ 略儀：正式な手続きの一部を略して簡単にすること。
以上			※ 書中：書面。 ※ ~をもって：～で。 ※ ~かたがた：～を兼ねて、～とともに。 ※ 照会：問い合わせ。

例：① まずは、書中をもってご通知申し上げます。

Just a note to inform you in writing of this issue.

特此通知。우선은, 서신으로 알려 드립니다.

② 以上、取り急ぎご回答申し上げます。

The above is a quick response to your letter for now.

即次奉复。이상, 급한 대로 회답해 드립니다.

⑩記書き（別記）

しゃがいぶんしょ
社外文書の場合は、結語の後に書きます。

かじょう
個条書きにして簡潔で分かりやすくしま
す。

⑪ Notes (separate paragraph)

Write after the complimentary close in external letters. Itemize them for clarity and simplicity.

⑫ 附录（別記）

如果是社外文书，则写在结束语的后面。分条简单解明了地书写。

⑬ 附录（別記）

사외문서의 경우는, 맷음말 뒤에 씁니다. 항목별로 간결하고 알기 쉽게 씁니다.

付記

⑪ 副文

⑫ 添付物

⑬ 記述の終わり

⑭ 担当者・連絡先

しゃない
社内文書に同じ。☞p.15

Supplementary Information 备注 첨기

⑪ Subordinate sentences

⑫ Attachment

⑬ End of description

⑭ Contact person/address

Same as internal letters

⑪ 附件

⑫ 附加

⑬ 記述的结尾

⑭ 负责人、联系人

和社内文书一样。

⑪ 부문

⑫ 첨부물

⑬ 기술의 끝맺음

⑭ 담당, 연락처

사내문서와 동일 .

3

ふうとう
封筒の書き方

How to Address the Envelope

信封的写法

봉투 쓰는 법

ポイント1

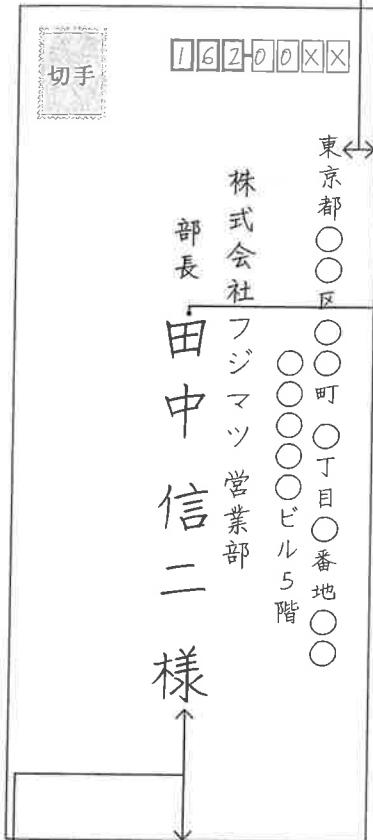
和封筒の場合

Japanese-Style Envelope 如果是日式信封 일본 봉투의 경우

おもてが
表書き

Cover address

写信封 상대방 주소 쓰기



◆ 下から 2~3 センチ空ける

Leave a 2 to 3cm space from the bottom.
从下面空出 2~3 厘米。

아래에서 2~3 센티미터 띠운다.

◆ 右端から 1 センチほど空ける

Leave 1-cm space from right edge.

从右側空出 1 厘米。 오른쪽 끝에서 1 센티미터 정도 띠운다.

◆ 住所があて名の名前よりも長くなるような場合は 2 行に分ける

Leave two-line space in case the address is longer than the addressee's name.

如果地址比收件人的姓名写得长，则分 2 行写。

주소가 받는 사람의 이름 보다 길 경우는 2 줄로 나눈다.

◆ 2 行目は 1 行目よりも書き出しの位置を下げる

Position the start of the second line further in than the first.

第 2 行比第 1 行多空出一个空格。 두 번째 줄은 첫 번째 줄보다 위치를 내려 쓴다.

◆ 中央に大きく名前を書く

Write the person's name in the center, in large characters.

姓名写在中央，要大而醒目。 중앙에 크게 이름을 쓴다.

◆ 会社名や肩書きは名前よりも少し小さめに書く

Write the company name and job title a little smaller than the person's name.

公司名及职务要比名字写得小一些。 회사명이나 직함은 이름보다 약간 작게 쓴다.

うち
裏書き

Return address

写信封背面

발송인 주소 쓰기

◆ 「封」「緘」「メ」などと書き、

封締めをする

Write 「封」, 「緘」 or 「メ」 (close) after sealing the envelope.

在封口处用“封”、“緘”、“メ”等注明。

[封] [緘] [メ] 등을 써서 봉한다.

◆ 表書きよりも小さく書く

Write smaller than cover address.

比信封正面写得略小一些。

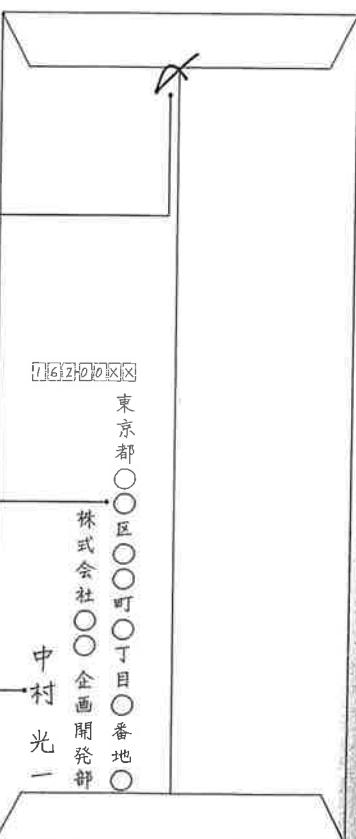
봉투의 앞에 쓴 것보다 작게 쓴다.

◆ 名前は住所より大きめに書く

Write the person's name larger than the address.

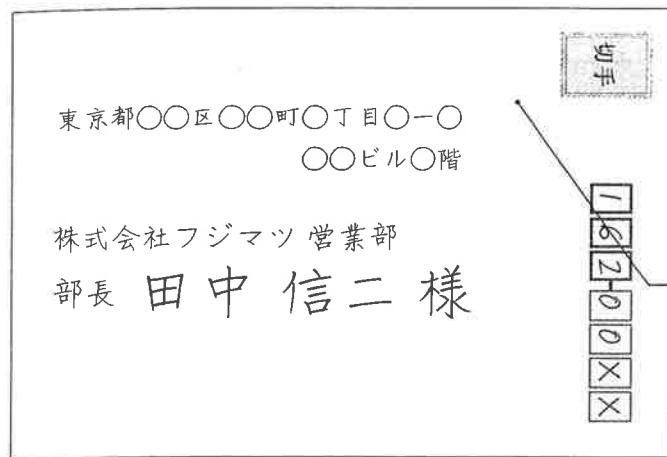
姓名比地址写得略大一些。

이름은 주소보다 크게 쓴다.



ポイント2 洋封筒の場合

Western-Style Envelope 如果是西式信封 일반 봉투의 경우



表書き Cover address 写信封 상대방 주소 쓰기

- ◆ あて名は中央に大きく書く

Write addressee's name in large characters, in the center.

收件人的姓名写在中央，大而醒目。

받는 사람은 중앙에 크게 쓴다.

- 切手の横よこは、消印用けいじように空けておく

Leave a little space at the side of the stamp for the postmark.

邮票的旁边留出盖邮戳的空

우표 옆에는 소이용으로 조금 자리를 비워둔다.

裏書き Return address 写信封背面 발송인 주소 쓰기

- 住所はふたの下、中央よりやや左側から書き始める

Start writing the address a little left of center below the flap.

地址写在封口处下方，从中央偏左的位置开始写。

주소는 덮개 부분의 아래, 중앙보다 약간 왼쪽에서 쓰기 시작한다.

- ・表書きよりも小さめに書く

Write the address smaller than the address on the cover.

比封面的字写的略小一些。 봉투의 앞에 쓴 것보다 작게 쓴다.

- ・横書きのときは、封締めはしない

Do not write 「封」, 「緘」 or 「×」 after sealing the envelope when using horizontal writing.

如果是横写，不用注明封口标志。

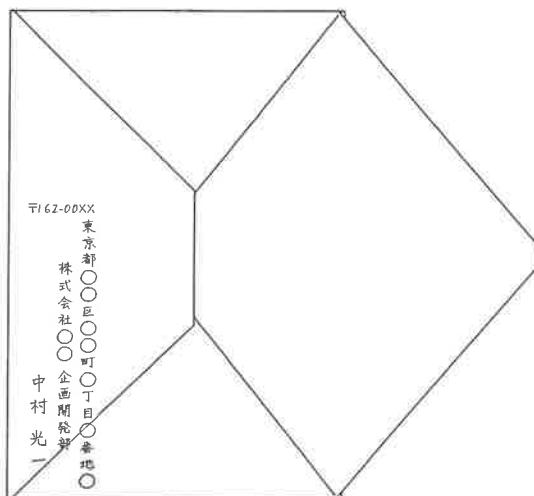
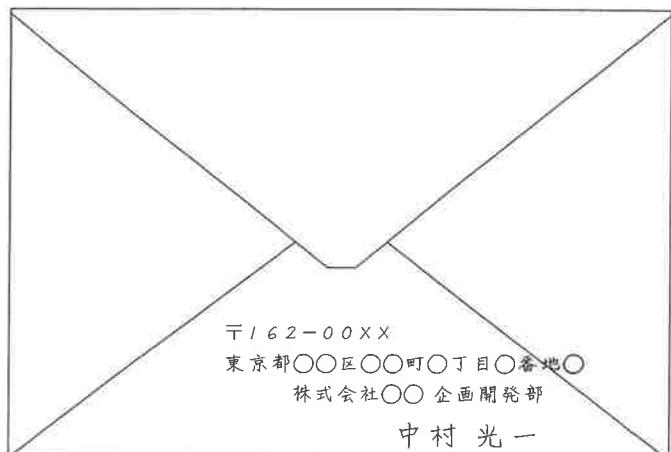
가로쓰기의 경우 [ㅅ] 는 쓰지 않는다

- ◆ 縦書きにして使う場合は、右側にふたが来るようとする

Place the envelope flap on the right side when using vertical writing.

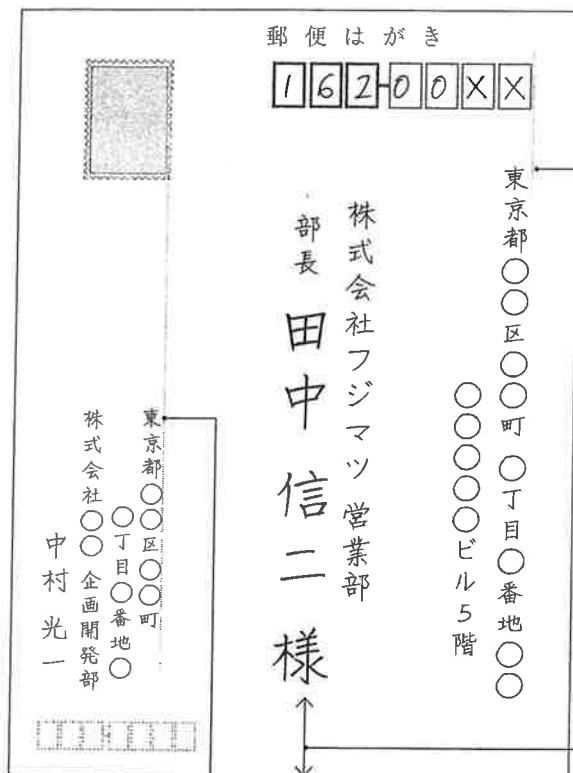
如果是竖写，要在右侧封口。

세로쓰기로 사용할 경우는, 오른쪽에 봉투의 덮개가 오도록 한다.



ポイント3 ハガキの場合

ばあい Postcards 如果是明信片 엽서의 경우



- 差出人の住所は切手の右端にそろえる

Align the sender's address with the right edge of the stamp.
发信人的地址与邮票的右端对齐。
발송자의 주소는 우표의 오른쪽 끝에 맞춘다.

- 住所の端は、郵便番号の枠の右端にそろえる

Align the edge of the address with the right edge of the postal code box.

地址的一端要和邮编框格的右端对齐。

주소의 끝은 우편번호 칸의 오른쪽 끝에 맞춘다.

- 住所が2行になるときは、2行目の書き出しを下げる

Lower the beginning of the second line when the address is two lines.

如果地址需要写2行，第2行要多空出一个格。

주소가 두 줄이 될 때는, 두 번째 줄의 밑으로 내린다.

- あて名は中央に大きく書く

Write the addressee's name in large characters in the center.
收件人姓名写在中央醒目的位置。

받는 사람은 중앙에 크게 쓴다.

- 「様」が下から1~2センチの位置に来るようにする

Place 「様」(Mr./Mrs./Ms.) 1 - 2 cm from the bottom.
姓名后面空出1~2厘米再写“様”。

【様】가 아래에서 1~2 센티미터 정도의 위치에 오도록 한다.



4 ビジネス文書作成時の注意点

Points to Remember when

Creating Business Letters

商务文书制作时的注意事项

비즈니스 문서 작성시의 유의점



ポイント1

かんけつ 簡潔に書く

Write simply 书写简洁 간결하게 쓴다

ビジネス文書で最も大切なことは、分かりやすい文章を書くことです。そのためには、以下のような点に気をつけます。

- 個条書きにする

- 一文をなるべく短くする

- グラフや図表を効果的に取り入れる

- 難語、カタカナ語、二重否定などの表

- 現は、なるべく使わないようにする

- 文体は文書内容に応じて、「です・ます

- 調」か「だ・である調」に統一する

The key point for business letters is to write documents that are easy to understand. To do that, pay attention to the following points:

- Itemize.
- Make sentences as short as possible.
- Use graphs, figures, and charts effectively.
- Minimize the use of difficult words, kana, and double negatives.
- Use 「ですます」 or 「だ・である」 style sentences in accordance with the document content.

商务文书最重要的一点就是要内容简洁明了，因此需要注意以下几个方面。

- 分条书写。
- 句子尽量简短。
- 有效利用图解或图表。
- 尽量不使用难懂语言、片假名、双重否定等表达方式。
- 文体根据文书的内容，统一为“です・ます体”或“だ・である体”。

비즈니스 문서에서 가장 중요한 것은 일기 쉬운 글을 쓰는 것입니다. 그렇게 하기 위해서는 아래와 같은 점에 주의합니다.

- 항목별로 쓴다.
- 한 문장을 되도록 짧게 쓴다.
- 그래프나 도표를 효과적으로 사용한다.
- 어려운 단어, 가타카나어, 이중부정 등의 표현은 되도록 사용하지 않도록 한다.
- 문체는 문서 내용에 따라, [です・ます体] 나, [だ・である체]로 통일한다.

ポイント2

正しいかく

Write accurately 正确书写 정확하게 쓴다

業務上の文書ですので、内容は正確でなければなりません。そのためには 5W2H を意識して書き、あいまいな表現はなるべく避けるようにします。

The content must be accurate since this is a business document. To do that, remember “5W2H,” and avoid ambiguous expressions.

因为是业务上的文书，内容必须准确无误。因此，书写的时要意识到 5W2H，尽量避免使用暧昧语言。

업무상 문서이므로, 내용은 정확해야 합니다. 그렇게 하기 위해서는 5W2H 를 의식해서 쓰고, 애매한 표현은 되도록 피하도록 합니다.

5W2Hの内容

- When (いつ)
- Where (どこで)
- Who (だれが)
- Why (なぜ)
- What (なにを)
- How (どのように)
- How much (いくらで)

期限、期間、量などは、できるだけ日付、数字で表すようにします。

Express deadlines, periods, and quantities with dates and numbers as much as possible.

期限、期間、数量等、尽量用年月日、数字来表示。

기한, 기간, 양 등은 되도록 날짜, 숫자로 나타내도록 합니다.

例：

◆ 至急ご回答ください

Please replay as soon as possible
请速回答 되도록 빨리 회답해 주십시오

速やかにご回答をお願いいたします

Please send your answer immediately
请尽快给予答复 빠른 답변 부탁드립니다

期限は月末です

The deadline is the end of the month
期限是月末 기한은 말일까지입니다

すぐに実施します

We will execute immediately
马上实施 바로 실시합니다



○月○日（はっきり日にちを書く）

xxx Month xx Day (Write the date clearly)

○月○日（写清楚日期）○월○일（확실하게 날짜를 쓴다）

◆ 若干名

a certain number of persons 若干名 약간 명



1～2名

1-2 persons 1 ~ 2 名 1~2 명

◆ 相当期間かかります

It will take a long time

需要花费相当长的时间 상당한 기간이 걸립니다

長期間

a long time
长时间 정기간



○ヶ月

xx months

○ヶ月 ○개월

◆ 昨年並みの業績

Business performance is at the same level as last year
和去年差不多的业绩 작년과 비슷한 업적



昨年比2%増

2% increase from last year

比去年增多 2% 작년 대비 2% 증가

◆ 巨大な費用

a huge cost 巨大的费用 막대한 비용



○○万円

XX,000 yen ○○万日元 ○○만엔

「～と考えられる」「～と思われる」「～のではないだろうか」「～かもしれない」などの表現を使うと、あいまいな情報だと思われる所以、できるだけ使わないようになります。

It also sounds vague to use expressions such as 「～と考えられる」「～と思われる」「～のではないだろうか」「～かもしれない」(We consider - / It is thought that ... / It is suspected that ... / It may be that ...) . So, avoid such phrases whenever possible.

“如果是认为 -” “感觉 -” “难道不是 ~ 吗” “或许” 等表达方式，会让人感觉信息模糊暧昧，尽量不要使用。

[～と考えられる] [～と思われる] [～のではないだろうか] [～かもしれない] 등의 표현을 사용하면, 애매한 정보라고 생각되므로, 되도록 사용하지 않도록 합니다.

ポイント3 正しい敬語を使う

Use correct honorific words 使用正确的敬语 올바른 경어를 사용한다

ビジネス文書には敬語が多く用いられます。敬語の使い方が間違っていると、いくら内容が立派でも作成者の常識が疑われてしまいます。P. 29からの「敬語」で、基本的な敬語の使い方を確認しましょう。

Many honorifics are used in business letters. If you use them incorrectly, readers may question your common sense no matter how good the content. Check the "Honorific Expressions" on page 29.

商务文书中所用敬语较多。如果敬语的用法出现错误，无论内容如何精彩，人们都会怀疑制作人是否具备常识。可以通过 P.29 的 “敬语”，来巩固确认基本的敬语使用方法。

비즈니스 문서에는 경어가 많이 사용됩니다. 경어의 사용이 잘못되어 있으면, 아무리 내용이 훌륭하다고 해도, 작성자의 상식을 의심받게 됩니다. 29 페이지의 [경어]에서 기본적인 경어의 사용법을 확인합니다.



5 敬語

Honorific Expressions

敬語

경어



敬語は、話すときだけでなく、文書を作成するときにも、もちろん必要です。直接話すときには分かるこちらの表情や声の調子、話し方が、文書では相手に見えない分、言葉で気持ちを表さなければなりません。敬語を使って丁寧に表現することは、目に見えない相手とのコミュニケーションを円滑に進めることの助けの一つになります。

ここでは、敬語の復習をしましょう。まず、言葉を知っているか、また、その意味が分かるか、確認してみてください。ここで出てくる言葉や表現は、ビジネス文書で使われるものが中心です。

Honorific expressions are required not only when you are speaking, but also when you write. When speaking with a person, your facial expression and way of talking can often express your polite intentions, but the other person cannot see you when reading what you have written, so it is doubly important to use words that truly express your feelings. The use of honorific expressions results in communication on a subliminal level that gets your message across smoothly.

Let's practice honorific expressions. First see if you recognize the word, then check the meaning. Most of the words in this list are used in writing business letters.

直接对话中需要敬语，制作文书时当然也需要敬语。文书无法像面对面对话时那样让对方明白自己的表情、说话声调及说话方式，因此，相应地更需要用语言来表达心情。使用敬语来表达敬意，是一种能顺利推进与无法面对面相见的对方之间进行交流的方法。

在此，我们复习一下敬语。首先，需要确认对这个词汇及含义是否已掌握。以下列出的词汇及表达方式，主要是商务文书中所经常使用的。

경어는 이야기할 때 뿐만 아니라, 문서를 작성할 때에도 물론 필요합니다. 직접 이야기할 때에는 알 수 있는 우리의 표정이나 목소리의 상태, 말투가 문서에서는 상대방에게 보이지 않는 만큼, 말로 기분을 표현해야 합니다. 경어를 사용해서 정중하게 표현하는 것은 눈에 보이지 않는 상대방과의 커뮤니케이션을 원활하게 하는 한 가지 방법이 됩니다.

여기에서는 경어를 복습합시다. 우선, 말을 알고 있는지, 또는 그 의미를 알고 있는지 확인해 보세요. 여기에서 나오는 말이나 표현은 비즈니스 문서에서 사용되는 것이 중심입니다.

ポイント1 より丁寧に言いたいときの言葉の変化

へんか
Rephrasing for more politeness 希望说得更礼貌时的用词变化 보다 정중하게 말하고 싶을 때의 말의 변화

日本語では、会話の相手や状況によって、同じ意味でも言い方を変えることがあります。代表的な例を紹介します。

In Japanese, various expressions with the same meaning can be substituted depending on the person to whom one is speaking and the circumstances. Here are some representative examples.

在日语中，根据谈话对方的不同或具体情况，即便意思相同，有时也会变换说话方式。在此介绍代表性的例子。

일본어에서는 회화 상대나 상황에 따라서, 같은 의미이지만 말하는 방법을 바꾸는 경우가 있습니다. 대표적인 예를 소개합니다.

[表8] 丁寧に話すときに語や表現が変わるもの

普通の言い方	あらた 改まった言い方
こっち	こちら
そっち	そちら
あっち	あちら
どっち	どちら
どこ	どちら
きょう 今日	ほんじつ 本日
あした	みょうにち 明日
つぎ 次の日	よくじつ 翌日
次の次の日	よくよくじつ 翌々日
あさって	みょうごにち 明後日
きのう	さくじつ 昨日
おととい	いつさくじつ 一昨日
きょねん 去年	さくねん 昨年
おととし	いつさくねん 一昨年
ゆうべ	さくばん 昨晚
けさ	けさほど
あしたの朝	みょううちょう 明朝
今日の夜	今夜
今	ただいま
この間	せんじつ 先日
その日	とうじつ 当日
あと 後で	のち 後ほど
これから	こんご 今後 これより

普通の言い方	あらた 改まった言い方
今度	あらた 日を改めて
	こじつ 後日
	たび この度
今回	このほど こんかい 今回
つぎ この次	じかい 次回
～ぐらい	～ほど
すごく	たいへん
とても	ひじょう 非常に
ちょっと	しょうじょう 少々
少し	
本当に	まこと 誠に
すぐ	さっそく 早速 さっきゅう さうきゅう 早急に／早急に
どう	いかが
いいい	よろしい けっこう 結構
すみません	もう わけ 申し訳ありません おぞ 恐れ入ります きょうしゃく 恐縮でございます
できません	いたしかねます
あります	ござります
ありません	ございません
そうです	さようでござります
～です	～でござります
～ではありません	～ではございません

ポイント2

自称と他称 Talking of oneself and third persons 自称与他称 자칭과 타칭

文書の中で自分側を指すときは、へりく
だった言い方を、相手側を指すときは、そん
敬する言い方をします。「自称」と「他称」
は「謙称／卑称」「尊称」ともいいます。
大変種類が多いので、よく使われるものだ
けを紹介します。

Use humble language when indicating yourself in writing, but use respect language to indicate the addressee. “Oneself” and “third person” can also be called “humble expressions” or “self-deprecation” and “honorific title.” There are a large number of these expressions so here we will limit our discussion to those used most often.

在文书中，谈到自己的时候，要用谦逊的说法，谈到对方的时候，要用尊敬的说法。“自称”和“他称”也可以说是“谦诚／卑称”、“尊称”。种类非常多，在此只介绍经常使用的说法。

문서 안에서 자신의 쪽을 가리킬 때는 겸양 표현을, 상대방을 가리킬 때는 존경 표현을 사용합니다. [자칭]과 [타칭]은 [겸칭 / 비칭] (존칭)이라고도 말합니다. 매우 종류가 많으므로 자주 사용하는 것만 소개합니다.

	自称	他称
個人	わたし／私	○○様 貴殿
複数人	私ども／手前ども／一同	かくい 各位／ご一同様
会社 団体	弊社／小社／当社 当店 当行 当方	貴社／御社 貴店 貴行
社員	弊社社員／当社社員 弊社○○(姓)	貴社社員／御社社員 貴社○○様
手紙	書面／書中／書状	貴信／ご書状／ご書面
意見 考え方	私見／所見 拙案／考え方	ご高見／ご卓見 ご意向／お考え
配慮	配慮 留意	ご配慮／ご高配
受け取り	拝受／受領	お受け取り／お納め ご査収／ご受領

ポイント3 「お」、「ご」が付く言葉

Honorifics Prefixed by 「お」 or 「ご」
加 “お”、“ご” 的词汇 [お], [ご] 가 붙는 말

① 「お」が付く言葉

漢字を訓読みするものや送り仮名があるものには、普通「お」を付けます。

例：お所 お心遣い お考え お知らせ
お尋ね お答え お忙しい お暑い

日常生活でよく使われる言葉にも、「お」を付けます。

例：お茶 お盆 お食事 お電話 お時間
お世話 お料理

① Honorifics Prefixed by 「お」

To form an honorific, add the prefix 「お」 to words whose characters have kun readings or declensional kana endings. You can even add the prefix 「お」 to everyday words.

② 加 “お”的词汇

汉字训读的词汇或有送假名的词汇一般都带“お”。日常生活中经常使用的词汇也加“お”。

③ [お]가 붙는 말

한자를 훈독하는 것이나, 오쿠리가나가 있는 것에는 보통 [お]를 붙입니다.

일상생활에서 자주 사용되는 말에도 [お]를 붙입니다.

② 「ご」が付く言葉

漢字を音読みするものには、普通「ご」を付けます*。

例：ご住所 ご配慮 ご意見 ご通知 ご質問
ご希望 ご協力 ご利用

*「ごひいき」、「ごゆっくり」などの例外、「お返事／ご返事」のように両方使われているものもあります。

② Honorifics Prefixed by 「ご」

When the characters have “kun” readings, 「ご」 is usually added to form the honorific. Exceptions to the rule include 「ごひいき」 and 「ごゆっくり」, and some words like 「お返事／ご返事」 can have either 「お」 or 「ご」 prefixes as honorifics.

③ 加 “ご”的词汇

汉字音读的词汇一般加“ご”。

也有例外，如“ごひいき”、“ごゆっくり”。有的词汇两种方式都可使用，如“お返事／ご返事”。

④ [ご]가 붙는 말

한자를 음독하는 것에는 보통 [ご]를 붙입니다.

예외로는 [ごひいき], [ごゆっくり] 등이 있으며, [お返事／ご返事]와 같이 둘 다 사용되는 것도 있습니다.

③ 「お」、「ご」の使い方

読み手・目上の人・敬意を表すべき人の行為や物、状態について使います。

例：お調べになる ご検討になる お受け取りになる
お納めになる ご査収になる

⑤ How to use 「お」 and 「ご」

Use prefixes to form honorifics for actions, things, and conditions when writing to people whose social standing is above yours or someone to whom you wish to show respect.

Use honorifics when your actions, things, etc., or those of your close associates affect the reader, a person of higher standing, or someone to whom you wish to show respect.

⑥ “お”、“ご”的用法

用于对读者、长辈、需表达敬意的人的行为、物品、状态等。

自己或“内部”人的行为或物品，与读的人、长辈、需表达敬意的人有关联的时候使用。

⑦ [お], [ご]의 사용법

읽는 사람이나 손윗사람, 경의를 표해야 하는 사람의 행동이나, 사물, 상태에 대해서 사용합니다.

자신 또는 [자신과 관련된]의 사람의 행위나 사물 등이, 읽는 사람이나 손윗사람, 경의를 표해야 하는 사람과 관련이 있을 때 사용합니다.

自分または「内」の人の行為や物などが、読み手・目上の人・敬意を表すべき人にかかわりがあるときに使います。

例：ご送付します ご案内します
ご説明いたします ご紹介いたします

④ 「お」／「ご」+動詞

❖ お／ご+動詞ます形^{*}+になる

※ 「する動詞」の場合は語幹の部分

読み手や目上の人・敬意を表すべき人の行為や物、状態について使います。

例： ○○様はもうお戻りになりましたか。
(↑○○さんはもう戻りましたか)

ご主人はお帰りになりましたか。
(↑あなたの夫は家に帰りましたか)
お客様がお買い上げになった商品について……。
(↑あなたが買った商品について……)

❖ お／ご+動詞ます形^{*}+します／いたします

※ 「する動詞」の場合は語幹の部分

自分または「内」の人の行為や物などが、読み手や目上の人・敬意を表すべき人にかかわりがあるときに使います。

例： こちらからお電話いたします。

(↑私があなたに電話します)

会議室へご案内いたします。

(↑私が部長／あなた／皆さんを会議室へ案内します)

昨日の出張についてご報告いたします。

(↑私が昨日出張したことについて、部長／あなた／皆さんに報告します)

④ Using 「お」 or 「ご」 with verbs

「お」 or 「ご」 with a 「ます」 verb plus 「になる」

(※ In the case of "suru" verbs, attach a prefix to the stem word)

Use prefixes to form honorifics for actions, things, and conditions when writing to people whose social standing is above yours or someone to whom you wish to show respect.

「お」 or 「ご」 with a 「ます」 verb plus 「します」 or 「いたします」

(※ In the case of "suru" verbs, attach a prefix to the stem word)

Use honorifics when your actions, things, etc., or those of your close associates affect the reader, a person of higher standing, or someone to whom you wish to show respect.

④ “お”／“ご”+动词

お／ご+动词ます形+になる

(※如果是サ变动词则用词干部分)

用于对读者、长辈、需表达敬意的人的行为、物品、状态等。

お／ご+动词ます形+します／いたします

(※如果是サ变动词则用词干部分)

自己或“内部”人的行为或物品，与读者、长辈、需表达敬意的人有关联的时候使用。

④ [お], [ご]+ 部分

お／ご+動詞ます形+になる

(※する 部分의 경우는 어간 부분)

읽는 사람이나 손윗사람, 경의를 표해야 하는 사람의 행동이나, 사물, 상태에 대해서 사용합니다.

お／ご+動詞ます形+します／いたします

(※する 部分의 경우는 어간 부분)

자신 또는 [자신과 관련된] 의 사람의 행위나 사물 등이, 읽는 사람이나 손윗사람, 경의를 표해야 하는 사람과 관련이 있을 때 사용합니다.

ポイント4

敬語動詞 Verbs expressing respect 敬语动词 경어 동사

そんけいご けんじょうご
尊敬語と謙譲語

	尊敬語	謙譲語
行きます	いらっしゃいます	まいります
来ます	おいでになります	うかがいります
います	いらっしゃいます	おります
知っています	ご存じです	存じております
知りません		存じません
思います		存じます はいきつ 拝察します
します	なさいます	いたします
見ます	ご覧になります ご高覧になります	はいけんします 拝見します
見せます		お目にかけます ご覧に入れます
聞きます		伺います
言います	おっしゃいます	もう申します 申し上げます
会います		お目にかかります
くれます	くださいます	
もらいます		いただきます

ポイント5 敬語の表現

Expressions indicating respect 敬语的表达方式 경어 표현경어 표현



ビジネス文書の書き方の基本

ビジネスの場面では、物だけでなく、さまざまな行為や気持ちもやりとりします。これからすること、もうしたこと、お願ひすること、など、相手と自分との相互作用です。「くださる」「いたたく」「させていただく」など、ややこしいと思っている人も多いと思います。でも、大丈夫です。ポイントは、「**誰が**するのか」ということです。「**誰が**するのかを考えてみてください。
相手がすることなら頼まなくてはなりません。次の①を見ながらお願ひしてみてください。あなたが今からすることや、もうしたこと報告したいときは②を見てください。あなたが何かするときに、相手の許可や同意が必要な場合は、③を参考にしてください。

Business is not just a matter of things. It also concerns many different actions and emotions. Things that will happen, things that have happened, requests, and more – business is interplay between you and the person you are doing business with. Many people think words like 「くださる」, 「いただく」, 「させていただく」, and so on are a headache. But it's okay. The point is “who is going to do the action.” Think about it. “Who is” going to do it? If the other person is to do the action, you must ask for that action to be done. Try it. Ask for the action to be done while referring to ①. If you are going to report action you have taken or will take, refer to ②. If you must first gain the other person's permission or agreement for you to do something, refer to ③.

在商务活动中，不仅要进行物品交易，对各种行为及心情也要进行交换。如今后要做的事情、已经做了的事情、要拜托的事情等，都是对方与自己的相互作用。估计很多人觉得“くださる”、“いただく”、“させていただく”等表达方式用起来比较麻烦，但没关系。要点就是“谁来做”。请考虑到底是“谁”来做。如果是对方做，就必须拜托对方。请参照①自己尝试一下。如果对你今后要做或已经做了的事情进行汇报，请参照②。如果是你要做某事的时候需要对方的许可或同意，请参照③。

비즈니스의 경우에는 사물 뿐만이 아니라, 여러 가지 다양한 행위나 기분도 주고 받습니다. 앞으로 할 일, 이미 한 일, 부탁할 일 등, 상대방과 자신의 상호작용입니다. 「[くださる】 [いただく】 [させていただく】 같은 것, 까다롭다고 생각하는 사람도 많을 것입니다. 하지만 괜찮습니다. 포인트는 「누가 하는가」입니다. 「누가」 하는 것인가를 생각하세요. 상대방이 하는 것이라면 부탁하지 않으면 안 됩니다. ①을 보면서 부탁해 보세요. 여러분이 지금 할 일이나, 이미 한 일을 보고하고 싶을 때는 ②을 보세요. 여러분이 무언가를 할 때, 상대방의 허거나 동의가 필요할 경우는 ③을 참고하세요.

① あいて たの ひょうげん 相手に何かを頼むときの表現 (相手がする)

- ◆ お^{ねが}いします／お願^いいいたします／お願^い申し上げます
 - ◆ ～ください／くださいませ
 - ◆ ～くださいますようお願^いします／お願^いいいたします／お願^い申し上げます
 - ◆ ～いただきたいと存^{ぞん}じます／いただきたく存^{ぞん}じます
 - ◆ ～いただきたくお願^いいいたします／お願^い申し上げます
 - ◆ ～いただけますと幸^{さいわ}いでございます
 - ◆ ～いただけますでしょうか
 - ◆ ～いただけますようお願^いします／お願^いいいたします／お願^い申し上げます

Expressions to use when asking the other person to do something

要拜托对方某事的时候所用的表达方式（对方做

상대방에게 무언가를 부탁할 때의 표현 (상대방이 하다)

例1：検討してほしい

- ご検討お願いします／ご検討お願いいたします／ご検討お願い申し上げます
→ご検討ください →ご検討いただけますでしょうか

例2：（品物を）送ってほしい

- お送りください →お送りいただけますでしょうか

❸ 相手に何かをする／したときの表現 (自分がする)

- ◆ ~いたします
- ◆ ~させていただきます
- ◆ ~させていただきたいと存じます／させていただきたく存じます

Expressions to use when you do something or have done

something for the other person

给对方做(或做了)某事的时候所用的表达方式(自己做)

상대방에게 무언가를 하거나 했을 때의 표현(자신이 하다)

例1：5月10日に納品したことなどを伝える

→5月10日に納品いたしました。 →5月10日に納品させていただきました。

例2：担当に確認してから電話する

→担当の者に確認しまして、お電話差し上げたいと思います。

→担当の者に確認いたしまして、お電話させていただきたいと存じます。

例3：必要なものを自分の側で用意する

→必要なものにつきましては、こちらでご用意いたします。

→必要なものにつきましては、こちらでご用意させていただきたいと存じます。

例4：先方からの質問に答える

→ご質問にご回答申し上げます。 →ご質問にお答えさせていただきます。

❸ 相手の許可や同意がほしいとき (自分がする)

Expressions to use when asking for permission or agreement
for something you do

希望得到对方许可或同意的时候(自己做)

상대방의 허가나 동의가 필요할 때(자신이 하다)

- ◆ ~させてくださいますようお願いします／お願いいたします／お願い申し上げます
- ◆ ~させていただきたくお願いいたします／お願い申し上げます
- ◆ ~させていただけますでしょうか
- ◆ ~させていただけますようお願いします／お願いいたします／お願い申し上げます
- ◆ ~させていただきたいのですが、よろしいでしょうか

例1：(相手の所に) 数日後に行きたい

→後日、お伺いさせていただけますでしょうか。

例2：大阪へ出張したい

→大阪へ出張したいと思うのですが、よろしいでしょうか。

→大阪へ出張させていただきますようお願いします。

例3：原因や理由をもう一度調べたい

→原因について再度調査をさせていただきますようお願いいたします。

→原因について再度調査をさせていただきたくお願い申し上げます。

だい しょう
第2章

ようとべつぶんれいしゅう
用途別文例集 I
しやないぶんしょ
— 社内文書 —

さくせい きそ りかい
作成の基礎が理解できたら、
じつさい ぶんしょ
実際の文書を見てみましょう。
しおう ぶんれいしゅう
この章は、社内文書の文例集
です。それぞれに具体的な語
い ひょうげん かいせつ りゅう
彙・表現の解説と作成時の留
いてん の
意点が載っているので、実際に
さくせい みほん
文書を作成するときの見本とし
て役立ててください。

Examples by Usage I — Internal Letters

按用途分类的文例集 I —— 社内文书

용도별 문례집 I —— 사내문서

Now that you have understood the basics of composition we can look at some actual examples. This chapter focuses on intra-company business letters. Concrete examples of vocabulary, explanations of expressions, and points to note when writing are given for each type. Please use them for reference when you compose business letters of your own.

如果已经理解了制作商务文书的基础，那就让我们看一些实际的文书吧。本章是社内文书的实例集。分别登载了具体的词汇、表达方式的解释及制作时的注意事项。在您实际制作文书时，可以作为样本参考。

작성의 기초를 이해할 수 있었으면, 실제 문서를 봅시다.

이 장은 사내문서의 문례집입니다. 각각에 구체적인 어휘, 표현의 해설과 작성시의 유의점이 게재되어 있으므로 실제로 문서를 작성할 때의 견본으로서 활용하세요.



1 稟議書（申請書）

Ringisho (application)

稟議書

품의서

稟議書とは？ 上司に必要性を理解してもらうように工夫しよう！

稟議書とは、決裁権を持つ上司の決済や組織の上層部の承認を得るために作成する文書です。「起案書」「伺い書」「回議書」などとも言います。回覧してもらう上司や決裁者は会社によって、また、内容によって違います。書面には押印欄があって、回覧した上司たちの印が押されていき、最後に決裁者による決裁印が押されます。

■必要性を分かりやすく

稟議書ではその必要性を上司に理解してもらうことが大切です。書式は会社ごとに決まっている場合が多いので、書式に沿って書いていきますが、なるべく提出の目的・理由、予算、期待できる効果などを簡潔に書くようにしましょう。また、見積書や商品リストなどの資料があれば一緒に添付します。

What is a Ringisho?

Ringisho, or request for a managerial decision is a document created for obtaining a final decision from a boss who has a vote among top management. It is also called a 「起案書」, 「伺い書」 or 「回議書」. The boss and final decision maker who receive the document differ by company and by content. The document has a column for the recipient to apply his or her seal, and is circulated for approval by your boss and top management, and is given the final stamp of approve by the decision maker.

■State the necessity clearly

It is important to have your boss understand the necessity for the *ringisho*. The format is often determined by each company so you should follow your company's style. Concisely describe the purpose and reason for the *ringisho*, as well as the budget and expected results. Also attached any related documents, such as estimates and product lists.

稟議書の概念

稟議書、是为了获得具有决定权的上司的批准及单位领导层的认可而制成的文书。也称为“起草文件”、“请示文件”、“传阅议案”等。根据公司及文件内容的不同，对文件进行传阅的上司及领导也不同。文件上有印章栏，曾传阅过的上司们要在上面盖章，最后盖有审批人的审批章。

■必要性を清楚明了

稟議书中、一定是让上司理解其必要性。一般情况下，各个公司都有固定的格式，可以根据格式书写，不过，一定要简单明了地写出申请的目的、理由、预算、预期效果等。另外，如果有估价单及商品目录等资料，也要附在一起。

품의서란？

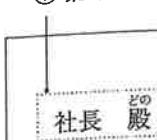
품의서란, 결재권을 가지는 상사의 결제나 조직의 상승부의 승인을 얻기 위해 작성하는 문서입니다。〔起案書(起案서)〕〔伺い書(伺이서)〕〔回議書(회의서)〕 등이라고도 말합니다。회람하게 되는 상사나 결재자는 회사에 따라, 또는, 내용에 따라 달릅니다. 서면에는 날인란이 있으며, 서류를 회람한 상사들의 도장이 찍혀 가고, 맨 마지막에는 결재자에 의한 결재 도장이 찍힙니다。

■ 필요성을 알기 쉽게

품의서에서는 그 필요성을 상사에게 이해시키는 것이 중요합니다. 서식은 회사마다 정해져 있는 경우가 많으므로, 서식에 따라 써 나가는데, 되도록 제출 목적, 이유, 예산, 기대할 수 있는 효과 등을 간결하게 쓰도록 합시다. 또한,

ケース1 稟議書 ~液晶ディスプレイ購入~

① 稟議書を読む人



② 稟議書を書く人

平成〇年〇月〇日

起案者 山田美香 印
起案番号 第〇〇〇〇〇〇号

決済日 平成 年 月 日

⑤ 決裁権のある上司が、「認可」から「否決」のいずれかに印を押す。

にんか 認可	じょうけんつき 条件付認可	ほりゅう 保留	ひけつ 否決

よちょう (1)部長	かちょう 課長	そうmuぶ 総務部	けいり 経理部	起案者

③ 社内に文書番号がある場合。

④ 回覧する上層部。稟議書の内容によって変わる。

デスクトップPC 液晶ディスプレイ購入の件

ブラウン管式ディスプレイを使用している社員3名の(2)机上のスペース確保と
社員の目の健康への配慮のため、下記のPCディスプレイを購入してよろしいかお
うかが伺います。

⑥ 位置にも注意。【記】――【以上】はセットで覚える。

記

1. 品目 DELL コンピューター 液晶ディスプレイ
2. 価格 50,000円 (オンラインショップ)
3. 数量 3台
4. 管理者 山田太郎
5. 添付資料 カタログ1部

以上

語彙

起案 Planning 起草、草拟 기안

認可 Permission 认可、批准 인가

保留 Pending 保留、搁置 보류

否決 Rejection 否决 부결

購入 Purchase 购买 구입

液晶 LC 液晶 액정

ディスプレイ Display 显示器 디스플레이

確保 Ensure 确保 확보

配慮 Care 照顾、关照 배려

添付 Attachments 添加、附上 첨부

カタログ Catalog 目录 카탈로그



ケース2 索引書 ~コールセンター視察~

① 「～について」など、標題だけでは文書の目的が分かりにくい場合、標題の最後に（）で文書の目的を短い言葉で記すことがある。「通達」「指示」「依頼」など。――

○○年○月末日決裁						
起案日	○○年○月○日	起案部署	○○○○部	起案者	○○○○	印
社長	事務	経理部長				(起案部)部長
日本のコールセンター視察について (問い合わせ)						
標題の件について、		ご検討いただきたくお願ひ申し上げます。				
<p>④ 起案理由</p> <p>現在、コールセンターで受ける電話の(3)87%は日本人カスタマーからのものです。そのため、オペレーターは日本語スキルのほかに、日本の一般常識やカスタマーのニーズを理解する必要があります。日本のコールセンターを実際に視察し、トーク技術や仕事に対する姿勢を学んで、それを本社に導入・応用していくことは、(4)顧客満足度の向上に効果があると思われます。</p>						
記						
1. 期間	20××年○月○日～20××年○月○日					
2. 人数	マネージャー1名 スーパーバイザー1名 チームリーダー2名					
3. 訪問予定	東京、大阪 [詳細は添付資料参照のこと]					
4. 費用	60万円					
5. 添付資料	視察計画書 1部					
6. 備考	※(5)旅程の都合上、○月○日までにご決裁をお願いします。					
以上						

■語彙■

コールセンター Call center 呼叫中心 콜센터

視察 Visit, Inspection 考察、視察 시찰

标记 The matter above 记载、标明 표기

カスタマー Customer 客戶、顧客 고객

オペレーター Operator 话务员 오퍼레이터, 운영자

スキル Skill 技能 스킬, 기술

ニーズ Needs 需求 요구

トーク Talk 讲话 토크, 대화

姿勢 Attitude 态度、姿态 자세

導入 Introduction 引進 도입

顧客 Customer 顾客 고객

備考 Remarks 备考 비고

旅程 Itinerary 旅程、旅行日程 여정

決裁 Approval 审批、批准 결재

**作成の
ポイント**

- (1) 稟議書を回覧する上層部と決裁権のある上司は、稟議書の内容によって変わること。提出する前に上司に確認を取るようにしよう。
- (2) 起案する理由は簡潔に書こう。
- (3) 上司を納得させるために、数字のデータを効果的に使おう。
- (4) 実施することによって予測される成果や効果を書くようにしよう。
- (5) 期日が決まっている内容の場合は、決裁が下りる締切日を明記してもよい。

バリエーション

◆ 標題の件について

→ 表記案件について

◆ 購入してよろしいかお伺いします。

→ 下記のとおり予算を計上してくださるようお伺いいたします。

→ 下記のとおり支出してよろしいかお伺いします。

◆ ご検討いただきたくお願い申し上げます。

→ ご決裁くださいますようお願いいたします。

→ ご決裁のほどよろしくお願ひいたします。

応用練習 稟議書を書いてみよう

「文房具類のオンライン購入」について、下の状況をもとに稟議書の本文部分と別記を作成しましょう。

- 現在は総務部の備品係が、必要なものをその都度、文房具店などで買っている。
- オンラインショップ「ブング・ネット」には、一括購入割引、ポイント制度など特典がある。
- オンライン購入の方が、価格が割安である。
- 最初に無料登録すれば、誰でも使える。



2

報告書

Report
報告书
보고서

報告書とは？

成績があつたことをアピールしよう！

日々の業務内容、売上実績、調査、プロジェクト、出張、会議、クレームなどの結果や経過を上司に報告するときの文書です。日報や月報など定期的に提出するものと出張報告書や調査報告書のように不定期に作成するものがあります。社内でフォーマットが決まっているものも多くあります。

■出張報告書、研修受講報告書の場合

ここで紹介している出張報告書では、出張先での業務報告とどのような成果が得られたかを述べます。結果・成果は客観的に、自分の意見は所感として分けて書くほうがいいでしょう。研修・セミナーの受講報告書では、どのようなことを学んだのか、それをどう今後に生かすのかをまとめます。

What is a Report?

This is a document for reporting to the boss on daily work, sales records, results and progress of research, projects, business trips, and complaints the boss. There are two types: regularly submitted ones such as daily and monthly reports, and irregularly submitted reports such as business trip reports and research reports. Formats of many reports are internally determined.

■Business trip reports and training reports

The business trip report introduced in this section outlines the trip and what results were achieved. It is better to write the results objectively, and write your opinion separately as personal comments. In training and seminar course reports, write up what you learned and how you will utilize it.

報告書の概念

報告書は、是用来将日常の業務内容、销售业绩、调查、项目、出差、会议、索赔等的结果和经过向上司汇报时的文书。有日报、月报等定期报告，也有出差报告、调查报告等不定期报告。大多情况下公司内部有固定的格式。

■如果是出差报告、进修培训报告

在此所介绍的出差报告，包含了在出差地的业务报告及获得的成果。最好客观地叙述结果或成果，自己的意见则作为感想分开写，在研修、研究班的培训报告中，将所学内容及今后如何实际应用等进行总结。

보고서란?

매일매일의 업무 내용, 매출 실적, 조사, 프로젝트, 출장, 회의, 클레임 등의 결과나 경과를 상사에게 보고할 때의 문서입니다. 일보나 월보 등, 정기적으로 제출하는 것과 출장 보고서나 조사 보고서와 같이 비정기적으로 작성하는 것이 있습니다. 사내에서 포맷이 정해져 있는 것도 많이 있습니다.

■출장 보고서, 연수 수강 보고서의 경우

여기에서 소개하고 있는 출장 보고서에서는, 출장지에서의 업무 보고와 어떤 성과를 얻을 수 있었는지를 씁니다. 결과, 성과는 객관적으로, 자신의 의견은 소감으로서 따로 쓰는 편이 좋겠죠. 연수, 세미나의 수강 보고서에서는 어떠한 것을 배웠는지, 그것을 앞으로 어떻게 활용할 것인가를 정리합니다.

ケース1 報告書～出張報告～

① 報告書を読む人の名前。

とうようすいさんいぎょう おもとこう どの
東洋水産営業部長 殿

報告日 20××年○月○日

うちだ つとむ
内田 効しんせいひん かんそう はんそくかつどう ふくおか
新製品「乾燥ナマコ」の販促活動のため、福岡に出張いたしましたので、下記の
とおり報告いたします。

用途別文例集I——社内文書

② 報告書を書く人の名前。

③ 出張した場所を「出張先」という。

しゃっちょうさき 福岡県(福岡市、大野城市、北九州市)

・期間 20××年○月○日～○日

・目的 福岡県での「乾燥ナマコ」の販促活動

・①行動報告

○月○日 17:30 福岡着

○月○日 AM 10:00よりABCマーケット天神店にて打ち合わせ

PM YASCO大野城店の店舗視察、その後打ち合わせ

○月○日 AM 北九州へ移動。10:30よりさくら屋門司店にて打ち合わせ

PM 小倉へ移動。14:00よりドリームタウン小倉店にて打ち合わせ

18:00 福岡発

④

にて「で」と同じで場所を表すときに使う。
「にて」は硬い表現で、書き言葉で使う。

<各店での主な販促活動>

・製品の説明／レシピ紹介 (DVD)

・店頭ディスプレイ依頼

・消費者の傾向について情報収集

・「中国海産物展」の打ち合わせ

(2)〈成果〉製品を使った家庭向けレシピを、実際に調理する映像を使って説明した
ので、よく理解していただけた。店頭ディスプレイとともに、その映像
を流してもらう約束を取り付けた。(3)〈所感〉「乾燥ナマコ」は日本ではあまりなじみのない食材なので、興味を持ってもら
うのに苦労した。できれば実際に試食をしてもらうほうが効果があると思う。

<費用> 15万

<添付資料> 製品資料、DVD、福岡地図、「中国海産物店」企画書

以上

語彙

販促(販売促進) Sales promotion 促销 판매촉진

レシピ Recipe 烹制方法 레시피

映像 Video 录像 영상

(映像を)流す Play (video) 播放 (录像) (영상을) 내보내다

(約束を)取り付ける Get (promise) 达成 (约定) (약속을) 얻어내다

店頭 Point-of-purchase (POP) 铺面、门面 점포, 가게 앞

ディスプレイ Display 陈列、摆放 디스플레이, 진열

試食 Try a food sample 品尝 시식

なじみ Familiar 熟悉 친근함, 친숙함

成果 Results 成果 성과

所感 Personal comments 感想 소감

ケース2 報告書 ~セミナー受講報告~

- ① 中心となる出来事を書くとき、文頭に置く決まり文句。「今回」の意味。
会話文では使わないが、スピーチや司会をするときなど改まった場では、口頭でも使う。

20××年○月○日

じんじぶんちょうどの
人事部 長殿

人事部 劉洋

「業績アップのためのチーム作り」セミナー受講報告書

この度、標記セミナーを受講いたしましたので、下記のとおり報告します。

記

② 「受講いたしました」でもよいが、
「受講いたしました」の方が丁寧。

③ 具体的な内容は下の方に別記していることを表す言い方。

1. 日時 20××年○月○日 10:00 ~ 16:00
 2. 場所 渋谷グランドホテル
 3. 講師 ビジネス研修センター 山内みどり氏
 4. 参加人数 30人
 5. 内容 (4)別紙参照
 6. 感想 (5)チームの作り方によって、チームとしての能力をどのくらい發揮できるかの差が出ることがよく分かった。レクチャーだけでなく、実際のチーム作りの方法をゲームを通して学ぶことができ、有意義なセミナーだったと思う。構成員の個性や能力、対人関係を把握して効果的なチーム作りを実践していきたい。

以上

■語彙■

セミナー Seminar 研究班 세미나

業績 Performance 业绩 실적

アップ Improvement 提高 업

受講 Course 听讲、受训 수강

研修 Training 进修、培训 연수

レクチャー Lecture 讲义、讲课 강의

有意義 Meaningful 有意义 의미 있음

**さくせい
作成の
ポイント**

- (1) 出張先で行ったことを、一日ごとにまとめると分かりやすい。
- (2) 出張先で得た成果を簡潔にまとめる。「結果報告」としてもよい。
- (3) 所感は、(出張先で)感じたことや意見を書く。
- (4) 研修資料など、分量が多く詳細なものは、文書とは別に添付する。
- (5) 本文は「ですます」体で書くが、別記内容では通常、「普通」体を使う。



バリエーション

❖ 下記のとおり報告いたします。／下記のとおり報告します。

→ 以下のように報告いたします。

→ ~について、報告します。

❖ 新製品「○○」の販促活動のため

→ 新規営業拠点の立ち上げ、開拓のため（出張目的）

❖ 消費者の傾向について情報収集

→ ~にて消費者動向の調査を行った。

→ ~における和食チェーン店の実態調査を実施。

❖ 有意義なセミナーだったと思う。

→ とても実用的でためになるセミナーだった。

❖ ~がよく分かった。

→ 顧客との関係の重要性が認識できた。



応用練習 報告書を書いてみよう

「営業の基本を考える研修会」に参加しました。以下は、そのときにとったメモです。これをもとに「感想」をまとめましょう。

- ・ 営業の基本は「売ること」ではなく、「顧客のニーズを知ること」
- ・ セールスより提案する気持ちで
- ・ アフターサービスを怠るな。
- ・ 講師の体験談：得意先回りで靴が力月弱でダメになった。→営業は足で稼げ!!
- ・ <今後やること>メールを減らして直接訪問、折々のあいさつ状、商品の理解度UP！

議事録とは？

会議の後、できるだけ早く作成しよう！

会議で話し合われたことや決定したことを記録した文書です。要点をうまく押さえて簡潔にまとめることが肝心です。文書には会議の日時、場所、出席者、議題、議事、決定事項などが入ります。会議が終わってからでいるだけ早く作成しなければなりません。

■議事は客観的に

中心となる議事は審議の経過を時系列にまとめます。重要な内容は発言者の名前も記載するようにします。内容はできるだけ客観的に書き、自分の感想は書きません。会議中にメモを取って作成しますが、はつきりしない点は関係者に確認してから作成し、間違った内容を記載しないよう気をつけます。

What Are Minutes?

This is a document that records what was discussed and decided upon in a meeting. It is important to have points that are clear and concise. Date, place, participants, agenda, minutes, and items decided upon are included in the document. Minutes must be created as soon as possible after the meeting.

■ Write the minutes up objectively

Arrange the agenda in chronological order in the main section of the minutes. Record the name of the speaker for important points. Be as objective as possible; do not write your personal impressions. Take notes during the meeting, and write up the minutes after confirming the parties involved any unclear points. Avoid incorrectly recording details.

会议纪要的概念

是记录会议中的商谈事宜及决议的文书。关键要紧扣要点，简单总结。文书内容包括会议的日期、地点、参加人员、议题、讨论事项、决议等。会议结束后必须尽快作成。

■会议中讨论的事项要客观总结

中心的讨论事项要按照审议经过分时间来总结。重要内容要记载发言人的姓名，内容要尽量客观书写，不能加入个人感想。以开会时的笔记为基础制作，不过，如果有不清楚之处，需要向有关人员确认，注意不要记载错误的内容。

의사록이란

회의에서 말해진 것이나 결정된 것을 기록한 문서입니다. 요점을 제대로 파악하여 간결하게 정리하는 것이 가장 중요합니다. 문서에는 회의 일시, 장소, 출석자, 의제, 의사, 결정 사항 등이 들어갑니다. 회의가 끝나고 나서 되도록 빨리 작성해야 합니다.

■의사는 객관적으로

중심이 되는 의사는 심의의 경과를 시계열적으로 정리합니다. 중요한 내용은 발언자의 이름도 기재하도록 합니다. 내용은 되도록 객관적으로 쓰며, 자신의 감상은 쓰지 않습니다. 회의 중에 메모를 해서 작성하는데, 분명하지 않은 점은 관계자에게 확인하고 나서 작성하여 잘못된 내용을 기재하지 않도록 주의합니다.

ケース1 議事録 ~定例営業会議~

①欠席理由を書く。

営業部各位

(1) 20XX年6月4日

作成者 小山幸子

② 著者の名前だけでもよいが、報告のように一人一部署から全体に話すときは「より」を付けることもよくある。

用途別文例集I――社内文書

定例営業会議 議事録

日 時 20XX年6月2日 13時～14時

場 所 本社第3会議室

(2) 出席者 川田常務、山崎部長、島田課長、内野、鈴木、小山

(3) 欠席者 吉村 (福岡出張のため)

議 題 • 5月の営業実績報告
• 6月の営業方針確認

《協議内容》

1. 5月の営業実績報告 (山崎部長より)

・全社営業実績は前年度比7%増。新製品TK-44Fの売り上げ好調。

2. 6月の営業方針

- ・6月後半、首都圏にて新製品「TK-44F」の販促キャンペーン実施。詳細はキャンペーン実施委員会より連絡。
- ・好調なネット販売部門はそのまま持続。店舗販売実績は前年同月比2%増が目標。(山崎部長)
- ・売れ筋商品の洗い出しと販売方法を見直す。(川田常務)

《決定事項》

・「TK-44F」販促キャンペーン時の販売数は別枠で考える。

販売目標は追って連絡 (山崎部長より)

・売れ筋商品のリスト化 (鈴木 6月15日まで)

※次回予定 7月3日 13時より 第3会議室にて

③ 個条書きにまとめるときは、名詞で終わる形をよく使う。

④ 後日改めて、の意味。

■語彙■

定例 Regular 定例、慣例 정례, 정기

議題 Agenda 议题 의제

実績 Performance 业绩 실적

方針 Strategy 方針 방침

販促 (販売促進) Sales promotion 促销 판촉 (판매촉진)

好調 Favorable 情况良好、順利 호조

部門 Sector 部门 부문

協議 Deliberation 协议 협의

店舗 Store 店舗 점포, 가게

売れ筋 Hot-selling products 畅销产品 잘 팔립

洗い出し Bringing to light 找出、探究 문제점

別枠 Separately 格外标准、特别标准 별도

ケース2 議事録 ~パンフレット作成会議~

① 関係者の皆様へ、という意味。部署を越えて会議が行われたときなどによく使われる言葉。

20××年○月○日

関係者各位

作成者 鈴木秀樹

新製品「クイックテンポ」パンフレット作成会議議事録

日時 20××年○月○日 10:00~12:00

場所 ミーティングルーム A

出席者 総務部：川田

経理部：山崎

企画開発部：小山

営業部：島田、林田、鈴木

② 相談をしてから、の意味。

議題 (1) パンフレット構成案

(2) 予算について

(3) 今後の進め方

決定項目

・コスト面、記事の分量を考慮→A4三つ折にする。

・予算：60万

・レイアウト：編集側と相談の上決定。後日報告する（鈴木）

・作成部数：2万部

・納期：○月○日

・2社（ACC、ドリーム企画）に見積もりとデザイン案を依頼。回覧の上、多数決で発注先を決定する。（担当：鈴木）

※(5)次回予定 ○月○日 13:00~ 場所は鈴木より連絡

③ 書類やパンフレットなどを数えるときは「枚」ではなく「冊」を使う。

■語彙■

パンフレット Catalog 宣传册 침례

構成 Structure 构成 구성

予算 Budget 预算 예산

コスト Cost 成本 코스트, 비용

考慮 Consideration 考虑 고려

後日 Later on 以后 후일

回覧 Circulation 传阅 회람

多数決 Determined by majority of vote 多数表決 다수결

発注先 Supplier 订货单位 발주처

**作成の
ポイント**

- (1) 議事録は、会議の後、できるだけ早く作成して配布する。
- (2) 出席者を書くときは、序列に気をつけること。間違えると失礼だと思われる。
- (3) 定例会議など、出席するべき人が毎回決まっている会議の場合は、欠席者も書いておく。
- (4) 担当者、いつまでにするかを書いておくと、実行しやすい。
- (5) 次回の会議日時を書いておくと、皆が計画を立てやすい。

バリエーション

◆ 協議内容／決定事項の表現例

- 絶対多数をもって、原案どおりに可決した。
- 議案どおり実施を可決
- 全員異議なく、これを承認可決した。
- ~について意見交換を行った。
- 出席者間での認識の統一を図った。
- ~できないか、検討する。
- ~については次回検討
- ~するべく、~する。(例) 来月末までに挽回するべく、すべての店舗を訪問する。

応用練習 議事録を書いてみよう

次は「ちらし制作会議」での会話です。議事録の「決定事項」には、どのようにまとめればいいでしょうか。

「それで、発注先なんですが……」(営業部 鈴木)

「今までと同じでいいんじゃない? どこに頼んでるんだっけ?」(常務)

「A.G企画です。しかし、ちょっと作りが雑というか、分かりにくいときもあります。部内ではあまり評判が……」(鈴木)

「ふーん、ほかに頼めないの?」(常務)

「それが古い付き合いなので、なかなか切れないんです……」(営業部 島田)

「今回は時間がないから、そこでいって。でも、ちゃんと要求すべきことは伝えないとダメだよ。それと、将来のためにほかの候補も探して」(常務)

「はい」(鈴木)

「次の会議までに資料集めしといてね。検討事項に入れるから」(常務)

「わかりました」(鈴木)

企画・提案書とは？

会社の業務を促進・改善させるための新しい取り組みの計画を、上司に提出するときの書類です。新製品の開発、新しいプロジェクト、販促のイベントなど全社的で大規模なものから、社内向けのキャンペーンなど小規模なものまで内容はさまざまです。

■説得力のある内容に

企画書、提案書作成の目的は、内容を実現させることです。そのためには上司に認めてもらえるような説得力のある文書にしなければなりません。単なるアイデアだけではなく、現状分析、問題点、改善のための行動予定、効果予測、費用などを書き入れましょう。データを表やグラフにするなど工夫すると、分かりやすい上にインパクトのある企画書になります。

What is a Plan/Proposal?

This is a document for submitting to your boss a new project for promotion or improvement of company operations. Content varies from company-wide, large-scale activities, and sales promotional events, to small events such as internal campaigns.

■Use persuasive content

The purpose of the plan or proposal is to sell an idea. To do that, you must make a persuasive document that your boss will agree with. Write up not only your idea, but also an analysis of present status, problems, action plans for improvement, projected effect, costs, etc. If you present the data in charts or graphs, your plan or proposal will be easier to understand and have more impact.

计划书、提案书的概念

向上司提交的为了促进并改善公司业务的新目标计划的资料。内容多样，既有新产品的开发、新项目、促销活动等公司全体的大规模内容，也有面向公司外部的宣传活动等小规模内容。

■内容要具有说服力

制作计划书、提案书的目的是要实现内容。因此，文书内容必须具有让上司认可的说服力。不要只有单纯的数据，还要写入现状分析、问题点、为了改善而指定的行动计划、效果预测、费用等。如果努力将资料图表化，不仅能使计划书通俗易懂，而且会给人留下深刻的印象。

기획, 제안서란 ?

회사의 업무를 촉진, 개선시키기 위한 새로운 대응의 계획을, 상사에게 제출할 때의 서류입니다. 신제품의 개발, 새로운 프로젝트, 판촉 이벤트 등 회사 전체적으로 대규모적인 것부터, 사내용 캠페인 등, 소규모의 것까지 내용은 다양합니다.

■설득력 있는 내용으로

기획서, 제안서를 작성하는 목적은 내용을 실현시키는 것입니다. 그러기 위해서는 상사에게 인정받을 수 있는 설득력 있는 문서가 되어야 합니다. 단순한 아이디어 뿐만이 아니라, 현재 상황 분석, 문제점, 개선을 위한 행동 예정, 효과 예측, 비용 등을 써 넣읍시다. 데이터를 표나 그래프로 만드는 등 잘 생각하면, 이해하기 쉬울 뿐만 아니라 임팩트 있는 기획서가 됩니다.

ケース1 企画・提案書 ~販促イベントの企画~

営業部企画課課長 石井康平殿

20××年○月○日

営業部企画課 横山典子

(2) 商品の販売数を増やすために、特別な活動をすることがあります。
類似のものに「店頭キャンペーン」「集客イベント」など。

用途別文例集I——社内文書

新商品「ドラフト Best」販促イベント企画案

(1) 20××年○月に発売予定の新商品「ドラフト Best」の販促イベント企画案を下記のとおりまとめましたので、ご検討をお願いいたします。

記

《企画趣旨》

新商品「ドラフト Best」のターゲットは定年を迎える「団塊の世代」です。「ゆとりの my タイム、味わいのドラフト Best」をキャッチフレーズにし、1ランク上の上質な材料を使ったドラフトビールを販売します。販売開始に当たり、中高年男性が集まる地域において、「ドラフト Best」の名前と味をアピールし、認知度を上げることを目的としたイベントを企画提案いたします。

《企画概要》

実施期間 ○月○日～○月○日の土・日、計 6 日間

実施時間 午前 11:00 ~ 15:00

実施場所 新宿××センター前、銀座△△前

主な内容 ビール試飲

PR グッズ・試供品配布

購買層へのアンケート実施

アルバイト 10 名勤員

《経費》
 人件費 7,000 円 × 10 人 × 6 日

PR グッズ・試供品代金

その他

《添付資料》アンケート案、販促グッズ候補

以上

(3) ちょうどその同じ時期に、の意味。

① 新商品、新製品のどちらを使つてもよい。

④ 場所を表す「で」と同じ意味、用法だが、
 「において」の方が硬い表現。

■語彙■

イベント Event 活動、集会 イベント

趣旨 Objective 宗旨 취지

ターゲット Target 目標 타겟

定年 Retirement age 退休年齢 정년

キャッチフレーズ Ad copy 吸引人的词语 선전문구

中高年 Later middle age 中老年 중장년

ランク Rank 档次、等级 랭크, 순위

アピール Appeal 宣传 어필

認知度 Awareness 认知度 인지도

団塊の世代：戦後のベビーブームのときに生まれた人の世代

Baby boomers: the generation born in the postwar baby boom.

人口稠密一代：戦后的生育高潮期出生的一代人 전후의 베이비 봄 시대에 태어난 사람들의 세대

ケース2 企画・提案書 ~月間成績優秀者の発表~

CSCマネージャー
おおはし みちよ さま
大橋美千代 様

CSC第153号
20××年〇月〇日

CSCスーパーバイザー 楊洋

月間ベストオペレーター賞企画提案書

標記について、企画提案書を下記のように作成しましたので提出いたします。

記

■(2) 提案理由

- (現状) オペレーター業務はシフト制なので、ほかの同僚に無関心になってしまふ傾向がある。そのため、自身の仕事の能力について現状で満足してしまい、向上心を持つことが難しいようである。
- (改善策) このような状況を改善するためには、CSCが優秀なオペレーターを評価してカスタマーサポートセンター全体に知らせることで、いい意味での競争心を喚起することが効果的だと考える。

■実施要領

- 評価内容 トークタイム、コール数、スーパーバイザーの評価
- 評価者 CSCマネージャー、スーパーバイザー
- 開始時期 〇月1日より
- その他 優秀者10名の名前を張り出す。ベスト賞受賞者には記念品を贈呈。

■期待できる効果

お互いに切磋琢磨し合う雰囲気を作ることによって、オペレーター一人ひとりの向上心が強まり、業務スキルレベルが上がることが見込まれる。

■添付書類

全オペレーターの成績一覧1部、記念品カタログ1部

以上

② 広く知らせるために紙などに記したもののがあることを示す文法。

「張る」とは別の意味なので使い方に注意。

① 「したのである」というときに「いたす」を使う場合は、二番目の動詞と一緒に使う。「いたしたのでいたします」とは言わない。

③ 予想できる、期待できるといふこと。

よく使われる表現の一つか。

語彙

スーパーバイザー Supervisor	管理人、管理機 슈퍼바이저	オペレーター Operator	话务员 오피레이터
シフト Shift	轮班、替换 시프트, 전환	現状 Present situation	现状 현 상황
向上心 Desire to improve oneself	上进心 향상심	カスタマー Customer	客户、顾客 커스터머, 고객
競争心 Sense of competition	竞争心 경쟁심	喚起 Arouse	唤起 환기
切磋琢磨 Work hard	切磋琢磨 절차탁마		

作成の
ポイント

- (1) 社内文書なので、あいさつ文は必要ない。すぐに本題に入る。
- (2) 提案理由を明確にすると説得力が増す。一段落で書くこともできるが、あまり長々と書くのは逆効果。現状、問題点、改善点などに分けると読みやすい。

バリエーション

◆ ご検討をお願いいたします。

→ ご検討のほどよろしくお願ひいたします。

◆ 下記のように作成しましたので提出いたします。

→ 下記の要領でご提案いたします。

→ ~していただきたく、ご提案いたします。

→ 下記のとおり実施したいと考えておりますので、ご承認いただきたくお願いいたします。

◆ ~が難しいようである。

→ 競合商品が増え、今後、売上数を伸ばすのは困難と思われる。

応用練習 提案書を書いてみよう

あなたの職場で、改善したい点を見つけて提案書を書いてみましょう。

(例)

・ 問題点： 古い資料やファイルが多すぎてオフィスを狭くしている。

→ 改善方法： 資料保管のルールを作り、保管場所を新たに決める。

・ 問題点： 会社のウェブサイトが分かりづらい

→ 改善方法： コンテンツ委員会を立ち上げ、内容の整理・統合、デザインの工夫をする。

・ 問題点： コピー用紙など紙類の無駄遣いが多い

→ 改善方法： 裏紙を使うように社内にポスターを張って呼びかける。もう少し安い紙を購入できないか検討する。



始末書

Written Explanation or Apology

检讨书

시말서

始末書とは？ 自分の責任を認め、反省の気持ちを表そう！

業務規則に違反したり、事故やトラブルを起こしたりして会社に損害を与えたときに、会社に提出する文書です。自分から進んで書くのではなく、上司に命じられて書きます。始末書には、

- ①事実関係の説明
- ②なぜそのようなことになったのか
- ③お詫び・反省
- ④二度と同じことをしないという決意表明を書きます。

■作成のときの注意点

言い訳をしたり、自分を正当化しようしたりするのは逆効果です。素直に非を認めて反省の言葉を述べます。また、ただ謝ってばかりでも良くなく、今後は十分気を付けるという決意をしっかりと書かなければいけません。始末書は通常手書きで、「です・ます」調で書きます。

What is a Written Explanation or Apology?

When you act contrary to the company operating rules, cause an accident or problem, or cause damage or losses to the company, you must submit a written explanation or apology. This is not a letter you write on your own but one written at the direction of your boss. In the written explanation or apology, write ①Explanation of relevant facts, ②What caused the problem, ③Apology and self-searching, and ④Determination not to do the same thing again.

■Suggestions for Creating a Written Explanation or Apology

It is counter productive to make excuses and justify yourself. Admit your mistake and use words of self-examination. It is not good enough to just apologize. You must clearly show your determination not to cause the same problem again in the future. Generally, hand-write the letter of apology, in 「です・ます」 style.

检讨书的概念

由于违反了业务规则、引发了事故或纠纷，从而对公司造成了损失的时候向公司提交的文书。不是自己主动要写的，而是在上司的命令下写的。检讨书中要写以下内容：①事实关系的说明、②为什么会导致这样的结果、③道歉、反省、④表明自己再也不会犯同样的错误。

■作成時の注意事项

如果为自己辩解，或想把自己的行为正当化，则会有相反的效果。应该坦率地承认错误，写上表明自己反省的语言。另外，单纯道歉也不好，必须清楚写明决心，今后会十分注意。检讨书一般要手写，使用“礼貌体”。

シマセラム

업무 규칙에 위반하거나, 사고나 트러블을 일으키거나 해서 회사에 손해를 입혔을 때, 회사에 제출하는 문서입니다. 자신이 스스로 쓰는 것이 아니라, 상사에게 명령을 받고 씁니다.

① 사실 관계의 설명, ② 왜 그렇게 되었는가, ③ 사죄, 반성, ④ 다시는 같은 일을 하지 않겠다는 결의 표명을 씁니다.

■ 작성시 주의점

변명을 하거나, 자신을 정당화하려고 하는 것은 역효과입니다. 솔직히 잘못을 인정하고 반성의 말을 씁니다. 또한, 단지 사죄하는 것만으로도 좋지 않으며, 앞으로 충분히 주의를 하겠다는 결의를 확실히 써야 합니다. 시말서는 통상 자필로 [です・ます] 체로 씁니다.

ケース1 始末書 ~注文商品の発送ミス~



① 取引先の会社名は呼び捨てにしない。

② 「時」よりも硬い表現。

営業部長 田中正一殿

20××年○月○日

受注管理担当 吉田みのり

始末書

③ 「自分が失敗したので『しまいました』と書くこと。
思われるので、『しまったこと』と書くと丁寧に欠けるようになれる。

この度、近畿商事様よりご注文いただいた製品「〇〇〇(品番3897)」を発送する際、誤って別の製品「〇〇〇(品番3987)」を送ってしまいました。

結果、近畿商事様には大変ご迷惑をおかけし、会社に多大な損害を与えてしまいましたことは大変申し訳なく、心よりお詫び申し上げます。

今後は発送前に、再度、受注内容を確認し、(1)二度とこのようなミスを犯さないように注意を徹底してまいりことを固く誓い申し上げます。

⑥ ミス・失敗を「する」でもよいが、通常「犯す」を使う。

⑦ 「注意を徹底していく」の謙譲表現。
「注意を徹底する」と書いても良いが、「まいる」を使ったほうがより丁寧。

③ 「自分が失敗したので『しまいました』と書くこと。

⑤ よく使う丁寧なお詫びの表現の一つ。

語彙

受注 Order 接受订货 수주

多大な Extensive 巨大 막대한, 매우 큰

再確認 Reconfirm 再确认 재확인

職務 Duties 任务、职务 직무

遂行する Perform 执行、完成 수행하다

ケース2 始末書 ~無断欠勤~

① 「上」 =接尾語。名詞について…に關して、…の面で、という意味を表す。
 「一身上の都合」「取引先との関係上」などよく使う。

② とても反省しているときの
 形容詞は「深く」を使う。

③ 「昨夜」は使えないもので注意。

④ 「から」ではなく「より」を使う
 使う方が硬い表現になる。

⑥ 同じ部署の、の意味。

だいひょうとりしまりやく 代表取締役社長 よし だ ともゆき 吉田智之 のん 殿	へいせい 平成〇年〇月〇日
そう む ぶ 総務部 やまもとじゅんこ 山本純子	

始末書

この度、私の不注意から平成〇年〇月〇日に無断欠勤をし、業務上ご迷惑をおかけいたしましたこと、大変深く反省しております。

前日の晩より子供が発熱・嘔吐したため、夜中に病院へ行きました。治療が長引いたため、そのまま夜を明かして〇日の午後まで付き添っておりました。気が動転していたのと、早朝から入院道具などを自宅へ取りに帰るなり慌ただしくしておりましたので、つい会社への連絡を怠ってしまいました。

また、その後、夜まで寝てしまい、連絡ができませんでした。

このことで、業務に支障をきたし、同部の皆様に多大な迷惑をかけてしまいました。今後は二度とこのような無責任な行動をしないことを誓約いたしました。(2)この度は、誠に申し訳ございませんでした。

⑤ 故意にしたのではないことを表している。

語彙

無断欠勤 Absent from work without notice 擅自缺勤、旷工 무단결근

不注意 Carelessness 不注意、疏忽 부주의

長引く Prolonged 拖延、拉长 길어지다

付き添う Attend to 陪伴、护理 옆에서 시중들다

慌ただしく At a loss and hustled 慌張、慌乱 분주하게

反省 Self-examination 反省 반성

夜を明かす All night 通宵 밤을 새다

気が動転する Be at a loss 惊慌失措 너무 놀라 어찌할 바를 모르다

怠る Neglect 疏忽、懈怠 소홀히 하다, 태만하다

- 作成のポイント**
- (1) 反省と決意を十分にしていることを示すため、敬語を多く使い、言い回しも硬い表現を使う。
 - (2) やむを得ない事情があったときでも、言い訳をせずに素直に謝る方が印象がよくなる。



バリエーション

◆結果、近畿商事様に大変ご迷惑をおかけし……。

- 結果、それが原因で取引がうまくいかなくなりました。
- 私の軽率なミスにより、大切なデータを失ってしまいました。
- 会社ならびに関係者の皆様にご迷惑をおかけしてしまいました。

◆大変申し訳なく、心よりお詫び申し上げます。

- これは私の不注意が原因で、弁解のしようもございません。
- このたびのことは、申し開きようもなく猛省しております。
- 皆様にご迷惑をおかけしたばかりか、会社の信用も失墜させてしまい、誠に申し訳ございません。
- お詫びの言葉もございません。

◆二度とこのようなミスを犯すことのないよう……。

- 今後はこのような過ちを繰り返さぬよう、気を引き締め、責任を自覚し、職務に励むことをお誓い申し上げます。



練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、敬語が使われている部分を抜き出してみよう。

応用練習 始末書を書いてみよう

もし次のようなことをしてしまったら、どんな始末書を書くか、実際に書いてみましょう。

取引先(富士商事)からの発注書をシュレッダーにかけてしまい、再度送り直してもらった。原因是、個人情報の載った書類をまとめてシュレッダーにかけているときに発注書が混じってしまったからである。

だい しょう
第3章

よう と べつ ぶん れい しゅう
用途別文例集Ⅱ
— しや がい ぶん しょ —
社外文書

Examples by Usage II — External Letters

按用途分类的文例集Ⅱ——社外文书

용도별 문례집Ⅱ——사외문서

だいひょう
社外文書は、会社を代表して
あいて たい しつれい
書くので、相手に対して失礼の
ないように、敬語やマナーに気
けいご
きをつけなければなりません。基
ほん しょしき
本の書式にあわせて書くように
ぐ たいてき
します。具体的な文例を見なが
まな
らポイントを学びましょう。

Letters addressed to other companies represent your own; you must be careful not to be disrespectful to your addressee, to be careful to use respect language, and to be polite. Strive to write in accordance to basic form. Learn the tips for writing such letters as you look at the actual examples.

因为社外文书是代表公司书写的，所以必须注意敬语及礼节，以免对对方造成失礼。尽量参照基本格式书写。可以边参照具体实例，边学习要点。

사외문서는 회사를 대표해서 쓰는 것이므로 상대방에 대해 실례가 없도록, 경어나 매너에 주의해야 합니다. 기본 서식에 맞춰서 쓰도록 합니다. 구체적인 문제를 보면서 포인트를 배웁니다..

1

いらいじょう
依頼状

依頼状とは？

れいぞう ていねい ひょうげん
礼儀正しく、丁寧な表現で！

何かを相手に頼みたいときに書く文書であります。内容は、新規の取引の申し込み、見積書やカタログの送付、講演の依頼などさまざまです。依頼状は相手にお願いする文書ですので、一方的に要求するような表現にならないよう気をつけ、言葉遣いも丁寧に書くことが大切です。

■相手の状況を考えよう

相手は承諾するかしないか考える時間が必要ですので、返事をもらう期限を決めるときはゆとりを持ってもらえるよう先方の状況に配慮することも大切です。また、引き受けたときには必ずお礼の気持ちを伝えましょう。

What is a Letter of Request?

When you want to ask someone to do something, you will write a letter of request. The content can vary considerably, depending on whether you are requesting a new transaction, an estimate or catalogue, or inviting someone to give a lecture. A letter of request is a letter to ask something, so you take care to be polite and not to make unilateral demands, and you should use courteous language.

■Consider the recipient's situation.

The recipient needs time to think if he will accept the request. So it is important to consider the recipient's situation and give him enough time to consider his reply. Once your request is accepted, be sure to express gratitude.

請求函的概念

要委托对方某事的时候写的文书。内容多样，有新业务的申请、报价单或目录的发送、演讲的委托等。因为请求函是用来委托对方的文书，所以一定要注意避免给人单方面要求的感觉，措词也要礼貌谦逊。

■考慮到对方的情况

对方需要考虑是否承诺的时间，因此，在决定对方答复期限的时候，为了使对方有一定余地，一定要照顾到对方的情况。另外，如果对方承诺了，一定要表达谢意。

의뢰장이란

뭔가를 상대에게 부탁하고 싶을 때 쓰는 문서입니다. 내용은, 신규 거래의 신청, 견적서나 카탈로그의 송부, 강연의 의뢰 등 다양합니다. 의뢰장은 상대에게 부탁하는 문서이므로, 일반적으로 요구하는 듯한 표현이 되지 않도록 주의하고, 말투도 정중하게 쓰는 것이 중요합니다.

■상대방의 상황을 생각하자

상대방은 승낙할지 안 할지를 생각할 시간이 필요하므로, 대답을 받는 기한을 정할 때는 여유를 가지고 대답을 받을 수 있도록 상대의 상황을 배려하는 것도 중요합니다.

또한, 승낙했을 경우는 반드시 감사의 마음을 전합시다。

ケース1 依頼状～見積書送付の依頼～

① 原則 「拝啓」—「敬具」を使う。
 一前略】—【草々】は使わない。

③ 本文は行を変えて一字下げる書き始める。
 「さて」と始めるのが一般的。

20××年○○月○○日

かぶしきがいしゃとうようこうぎょう
株式会社東洋工業

えいぎょう ぶ ちょう やまぐちとういちさま
営業部長 山口洋一様

たいへいようでん き しょうじ
太平洋電器商事

はんぱい
販売部 マリア・ロペス

見積書送付のお願い

拝啓

じかますますせいえいよころ
時下、益々ご盛栄のことと、お喜び申し上げます。

さて、20××年○月○日に、見本をお送りいただきました下記の商品につきまして、見積書をご送付くださいますようお願い申し上げます。ご多忙中恐縮ではございますが、○日までにお送りいただけますと幸いです。

また、取引条件などございましたらお知らせください。

何とぞよろしくお願ひ申し上げます。

敬具

(1) 記

品	名	：BQ45SX
数	量	：300 個
納	期	：平成○○年○○月○○日
納品場所	：	弊社サンフランシスコ支店
納品方法	：	貴社ご指定
代金支払	：	到着後○○日現金払い
荷造運賃	：	貴社負担

以上

② あいさつ文。
「時々」は季節に關係なく使える。

(4) 急ぐ場合は○日までに、と日付を書くほうが
「至急」よりも明確でよい。

語彙

見積もり (見積) Estimate 估算 견적

見本 Sample 样品 견본

多忙 Busy 百忙、繁忙 **다망**

恐縮 Sorry 过意不去，不好意思 죄송하게 여김

取引条件 Terms of business 交易条件 거래조건

納期 Delivery date 交货日期 납기

納品 Delivery 交貨 납품

ケース2 依頼状 ~アンケート協力の依頼~

② 良い業績は、会社の力だけでなく、周囲の協力があるから
などいう謙虚なこと感謝の気持ちを表している。

株式会社 昭和ドラッグ
営業部長 田中美智子様

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〒〇〇〇-〇〇〇〇
名古屋市〇〇区〇〇
株式会社第一化粧品
企画開発課 上田正則

アンケートについてのご協力依頼

拝啓

時下いよいよご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

さて、弊社製品の〇〇〇シリーズはおかげさまで大変好評をいたしておりますが、(2)当社では製品の改良に努め、さらにお客様に喜んでいただくために、販売店の皆様にアンケート調査を実施しております。

ご多忙のところ、大変恐縮に存じますが、別紙アンケート用紙にお差し支えのない限りでご記入の上、(3)同封の返信用封筒にてご返送賜りたくお願い申し上げます。

なお、誠に勝手ながら〇月〇日までにご返信いただけますでしょうか。
お願い申し上げます。

敬具

④ 本当に、非常に、の意味。
あらた
改まった言い方。

⑤ 繰り返してお願いするとき、または、二つのことをお願いするときに使う。
ここでは、アンケートの依頼とそれを締切日までに返送してほしいという依頼。

① あいさつ文。日常業務ではない、手間のかかることを依頼するので、より丁寧に書く。

③ 書いていい部分だけ書き、相手方にとつて支障のある部分は書く必要がないという意味。

語彙

平素 Always 平素、平常 평소

引き立て Patronage 关照、照顧 運営

好評 Good reputation 好评 칭찬

同封 Enclosed 附在信内 동봉

格別 Special 格外、特別 각별

恐縮 Feel obliged 不好意思、过意不去 죄송하게 여김

差し支え Inconvenience 不方便、妨碍 지장

**作成の
ポイント**

- (1) 見積もり依頼の内容、条件などは詳しく書くこと。
- (2) アンケートの目的は明確に書く。
- (3) 切手を貼った返信用封筒を同封するなどの配慮が必要。また、回答をもらつたらすぐに礼状を出すように。

バリエーション

◆何とぞよろしくお願ひ申し上げます。

→取り急ぎご高配のほどお願ひ申し上げます。

◆下記の商品につきまして、見積書をご送付くださいますようお願ひ申し上げます。

→下記の条件でお見積りをお願いしたいと存じます。

◆○日までにお送りいただけますと幸いです／○月○日までにご返信いただけますでしょうか。

→できるだけ早くご回答いただけますでしょうか。

◆ご多忙中、恐縮でございますが／ご多忙のところ、大変恐縮に存じますが

→業務ご多忙の折から誠に恐縮ですが

練習問題

敬語の練習

前出の二つの文例から、授受表現に敬語が使われている部分を探しましょう。また、誰がするのか、何をするのかを答えましょう。

(例) 商品を送っていただく (誰が:相手、何をする:商品を送る)

商品を送らせていただく (誰が:自分、何をする:商品を送る)

応用練習 依頼状を書いてみよう

次の文章は「商品カタログ送付」の依頼状の一部です。線の引いてある部分を、敬語を使って書き換えてみましょう。

さて、○月○日発行の『月刊ABC』にて、あなたの会社のPC周辺機器の広告を見ました。については、お手数ながら、詳細の分かる商品カタログ・資料を送付してもらっていいでしょうか。

詫び状とは？　自分の非は素直に謝罪。素早い対応が肝心！

トラブルが起きたとき、自分のミスを認めて謝る文書です。相手の怒りを静めることが一番の目的なので、誠実さを表すことが重要です。たとえやむを得ない事情があつても、弁解がましい表現はしないほうが印象がよくなります。

■謝罪は迅速にすること

構成は、謝罪の気持ちを誠実に述べた後に、今後の改善策や決意を書きます。原因が分かる場合は文書の中で説明しますが、まだ調査中の場合でも、謝罪だけは早急にすることにしましょう。また、詫び状を送った後に、担当者が直接先方を訪問して誠意を示すことも大切です。

What is a Letter of Apology?

When a problem has arisen, you write a letter of apology to admit your mistake and apologize. The main objective is to alleviate the anger of the recipient, so it is important to express your sincerity. Even if there were mitigating circumstances, in order to leave a good impression it is best not to sound like you are making excuses.

■Apologize promptly

After expressing your sincere apology, write your future plans and resolve to improve. If you know the cause of the trouble, explain it, and even if you are still investigating it, you should apologize as soon as possible. It is also important for the person in charge to visit the other party directly to show your sincerity.

致歉信的概念

发生纠纷时，自己承认错误道歉的文书。最主要的目的是平息对方的怒气，因此，一定要表现得诚实。即便有迫不得已的情况，也不要用辩解的语气，这样能给对方留下好的印象。

■道歉要快速

致歉信的结构，在真诚表达歉意后，要写今后的改善对策及决心，如果知道原因，要在信函中说明，即便仍在调查中，也要尽早向对方道歉。另外，发送致歉信后，负责人一定要直接去拜访对方，以表诚意。

사죄장이란

트러블이 생겼을 때, 자신의 실수를 인정하고 사죄하는 문서입니다. 상대의 화를 진정시키는 것이 가장 큰 목적이므로, 진심을 표현하는 것이 중요합니다. 만약 어쩔 수 없는 사정이 있더라도, 변명 같은 표현은 하지 않는 것이 인상이 좋습니다.

■사죄는 신속하게 할 것

구성은, 사죄의 마음을 진실하게 말한 뒤, 앞으로의 개선책이나 결의를 합니다. 원인을 아는 경우는 문서의 중간에 설명합니다만, 아직 조사중인 경우라도, 사죄만은 빨리 하도록 합시다. 또한, 사죄장을 보낸 뒤에, 담당자가 직접 상대방을 방문해서 성의를 표현하는 것도 중요합니다.

ケース1 説明書 ~不良品混入~

①付(つけ)と読む。年月日に付いて、文書を発行した日にちを表す。

かぶしきがいしゃたいようこうぎょう
株式会社太陽工業
すずきしんじさま
鈴木信二様

へいせい
平成〇〇年〇〇月〇〇日

さくら物産
えいぎょうほんぶちょうよしだけんいちろう
営業本部長 吉田健一郎

用途別文例集II——社外文書

③弊社(へいしゃ)と読む。自分の会社を表す謙譲語。ほかに「当社」という言葉もあるが、説明書の中では「弊社」の方が適当。

不良品混入のお説明

はいけい
拝啓

じか 時下、ますますご隆盛のこととお喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、平成〇〇年〇月〇日付にてご注文いただき、〇月〇日に納品いたしました、「〇〇」に、一部不良品が混入しておりましたこと、誠に申し訳ございません。

(1) 不良品混入の原因につきましては、弊社内にて調査した上、後日改めて詳細をご報告させていただきたく存じます。不良品につきましては、すでにお取り替えするよう手配いたしております。

貴社には大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、重ねてお説明申し上げます。今後、二度とこのような失態が起きないよう、厳重に注意してまいりますので、何卒よろしくご容赦のほどお願い申し上げます。

どうか今後とも変わらぬお引き立てを賜りますよう、併せてお願い申し上げます。まずは、取り急ぎ書面にてお説明申し上げます。

敬具

⑤後日、直接訪問して謝罪するが、
まず文書で謝罪する、ということ。

④何卒(なにとぞ)と読む。どうぞ、ぜひ、
という意味で、相手に強くお願いするときに使
う。改まった表現。

■語彙■

混入 Mixed 混入、掺进 혼입

後日 Later 日后、事后 후일

詳細 Details 详细 상세

手配 Arrangements 安排、筹备 준비

失態 Error 丢脸、失策 실태

容赦 Forgiveness 宽恕、原谅 용서

引き立て Patronage 关照、关垂 둘봐 줌

書面 In writing 面、书信 서면

ケース2 諫び状 ~支払い遅延~

①相手から先に文書が届いた場合は、「拝復」—「敬具」となる。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

かぶしきがいしゃ こくさい きさま
株式会社 国際ネットサービス 様せいけいきゅうきん そうきん
ご請求金のご送金についてのお詫び

〔拝復〕 貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、平成〇〇年〇〇月〇〇日付にてご請求の代金が未納がありましたこと、大変申し訳なく深くお詫び申し上げます。

〔2〕 〔さっそく〕 調査いたしましたところ、当方の事務手続きのミスから、貴社請求書が未処理のままになっていたことが判明しました。(2)経理上の初歩的ミスにより迷惑をおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。本日ご指定の口座にお振込を致しましたので、ご確認のほどよろしくお願ひ申し上げます。

今後このような不手際のないよう十分に注意いたしますので、どうか今回の件はご容赦いただきたく、お願い申し上げます。

〔けいぐん〕 敬具

株式会社 太陽電工
たいようでんこう
代表取締役社長
だいひょうとりしまりやく
こいづみいちろう
小泉一郎

③ 「当方」は、こちら、私どもの意で「人」を表す語。この場合、ミスをしたのは社員なので、「弊社」よりも「当方」の方が適した言い方となる。

■語彙■

未納 Nonpayment 未缴纳 미납

事務手続き Paperwork 办公手续 사무수속

未処理 Unprocessed 未处理 미처리

判明 Become clear 判明、弄清楚 판명

初歩的ミス Rudimentary error 幼稚的错误 초보적 실수

振込み Remittance 汇入 대금 불입

不手際 Mismanagement / Failure 不恰当、有漏洞 서투름

**作成の
ポイント**

- (1) どこに落ち度があつてこのようなことが起つたか、今の時点ではまだ分からなくても、相手に迷惑をかけたことに対してはすぐに謝り、対処する。原因を知らせて誠意を示すことが大切だが、不明のときは「調査中」といつて理解を求める。
- (2) こちらの完全な失敗であるときは、事実を述べて丁寧に謝るようとする。



バリエーション

❖一部不良品が混入しておりましたこと。

→貴社より不良品混入のご書状を拝受いたしました。

❖〇年〇月〇日付にてご請求の代金が未納できましたこと、大変申し訳なく深くお詫び申し上げます。

→この度は、〇月分のお支払いが遅れ、誠に申し訳ございません。

❖今後、二度とこのような失態が起きないよう、厳重に注意してまいりますので、

／今後このような不手際のないよう十分に注意いたしますので、

→二度とこのような失態／手違いが起きないよう、万全を尽くします。
／不手際／未祥事が起きないよう、厳しく徹底してまいります。

→今後はチェック体制を強化いたします。

→近いうちにお詫びかたがたご挨拶に伺いたく存じます。

→何卒ご容赦くださいますよう、伏してお願い申し上げます。



練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、授受表現に敬語が使われている部分を探しましょう。また、誰がするのか、何をするのかを答えましょう。

応用練習 詫び状を書いてみよう

注文の品が指定日に届いていない、との連絡がありました。下記を参考にして、詫び状の本文部分を書いてみましょう。

品名：「冷凍 海鮮なべセット」10 箱

原因：配達の送り状の住所を間違って記入、運送会社の配送センターに保管されていた。

対処：運送会社に連絡済み。明日午前中、先方に到着予定。

つうち あんないじょう 通知・案内状

通知・案内状とは？ 案内状は、相手が関心を持つように工夫する！

通知書は、主に出荷や送金のお知らせをするときに作成します。情報の伝達が目的なので、簡潔に用件を書きます。電話での連絡だけで済ますこともあります。情報をお伝え忘れる心配もあるので、なるべく文書を送付しましょう。

■案内状について

案内状は会議や催事を開催するときに、参加者、または広く大勢の人に告知するために送る文書です。日時・場所などの情報だけでなく、内容を魅力的にアピールし、読んだ人が参加したいと思うように工夫しましょう。形式的なビジネス文書より、文章が柔らかい方が効果的です。また、次の返事がほしい場合は、返信用のハガキや封筒を同封することも忘れないようにしましょう。

What is a Letter of Notification / Information?

You give notification to inform the recipient of a shipment or remittance. Write briefly to pass on the information. Sometimes a phone call may be sufficient, but it is preferable to send a written statement so you don't forget to inform them of all the information.

■Notification

You will write a notification for meetings or functions to inform participants or broadly disseminate information about the event. Write not only the date, place, etc., but also present the content in an appealing manner so the readers will be interested in participating. An informal writing style is more appealing for notifications than a formal or business one. If you need replies as to who will attend, don't forget to enclose a return postcard or envelope.

通知书、请帖的概念

通知书、主要是通知货物运出或汇款时制作的文书。其目的是传递信息，因此需要简洁扼要。也有只用电话通知的情况，但是，因为担心对方忘记传达信息，最好发送文书。

■关于请帖

请帖是在召开会议或举办活动的时候，为了告知参加人员或通知给大家而发送的文书。不仅要有日期、地点等信息，还要尽力使内容充满魅力，使看到的人有参加的欲望。和固定模式的商务文书相比，柔和的文章更具效果。另外，如果希望对方回复是否参加，不要忘记信内附上回信用的明信片或信封。

통지·안내장이란

통지장은, 주로 출고나 송금을 알릴 때 작성합니다. 정보의 전달이 목적이므로, 간결하게 용건을 씁니다. 전화로의 연락만으로 끝낼 때도 있지만, 정보를 전달하는 것을 잊을 우려도 있으므로, 가능한 한 문서를 송부합시다.

■안내장에 대해

안내장은 회의나 행사를 개최할 때에, 참가자, 혹은 많은 사람에게 고지하기 위해 보내는 문서입니다. 일시·장소 등의 정보뿐만 아니라, 내용을 매력적으로 어필하고, 읽은 사람이 참가하고 싶다고 생각하도록 고안합시다. 형식적인 비즈니스 문서보다, 문장이 부드러운 편이 효과적입니다. 또한, 출결의 답변을 원하는 경우는, 반송용의 엽서나 봉투를 동봉하는 것도 잊지 않도록 합시다.

ケース1 通知～送金の通知～

① お金を送ること。ビジネス文書では、代金の支払いのこと。

用途別文例集II——社外文書

20××年○月○日

かぶしきがいしゃ ふじ ジショウジ おんちゅう
株式会社富士商事 御中

よこはまこうきん 横浜興産 株式会社
けいりりょくぶ さとうとしゆき
経理部 佐藤俊之

送金のご通知

はいきいじかますますご清祥の段、お喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

さて、○月○日に貴社よりご請求のありました「VG-8800」2箱の商品代金につきまして、下記のとおりご送金いたしました。ご査収のほど、よろしくお願ひ申し上げます。

なお、お手数ではございますが、入金ご確認後、ご一報いただきますようお願い申し上げます。

(1)まずは、ご通知まで。

記

製品名 VG-8800
数量 2箱 (24個/箱)
金額 ○○円
支払方法 いなほ銀行大江戸支店 貴社口座へ振り込み
送金日 20××年○月○日

以上

② 「査収」は、よく調べてから受け取ること。
書類を送るときなどによく使われるフレーズ。

③ ある事を述べた後で、別の事を言い添えるとき。
「また」ではおかしいので注意。

④ こちらに知らせてほしいと言うとき。
よく使われるフレーズ

語彙

送金 Remittance 汇款、寄钱、송금

査収 Check and receive 査收 사수, 잘 받음

なお In addition 另外 또한

手数 Bother 费事、麻烦 수고, 성가심

一報 Let know 简单通知 기별

ケース2 案内 ~新製品発表展示会の案内~

① 二つの物事を並べて述べるのに用いる接続詞。
 「および、かつ、また」など似ている語との違いに注意。

製品展示会ならびに「〇〇プラス」発表展示会のご案内

拝啓 (2) 若葉の鮮やかな季節、貴社いよいよご清祥のこととお喜び申し上げます。

日頃は格別のお引き立てをいただき、ありがとうございます。

さて、弊社ではこのたび、恒例の製品展示会を下記のとおり開催することになりました。今回は特に、来月店頭販売予定の新製品「〇〇プラス」も併せて展示いたします。

③ 「〇〇プラス」は、従来品の「〇〇」に新機能を加えたもので、よりコ

ンパクトに軽量化にも成功しております。ぜひご高覧を賜り、忌憚のないご意見

をお聞かせいただければ幸いでございます。

ご多忙中のところ恐縮ではございますが、どうぞご来場くださいますようお願い申し上げます。

敬具

記

日 時： 平成〇〇年〇〇月〇〇日、〇〇日 10時～16時迄

会 場： ANNビル大ホール

JR新宿駅徒歩7分 (別紙案内図ご参照)

以上

② 「高覧」は「見る」の尊敬語。「ご覧になる」が一般的だが、
 ③ 「忌憚」は「遠慮」の意。「忌憚のないご意見」という表現は、
 意見や感想をもらいたいときの常套句。

催事の案内状では「高覧」を頻繁に使用する。

語彙

展示会 Exhibition 展示会 전시회

開催 Hold 召开、举办 개최

従来品 Conventional product 以往的产品 종래품

高覧 Take a look at 垂覧 봐주심

恒例の Annual 惯例、常例 상례의

店頭販売 Store sales / Launch 店内零售 점포판매

コンパクト Compact 小型 휴대용

忌憚のない Honest / Frank 毫无保留、毫无顾忌 기관 없는

- 作成のポイント**
- (1) よく取引がある相手であれば、長々と丁寧に書かずに、簡略した書き方をしてもよい。
 - (2) 催事の案内状の時候のあいさつでは、「～の候」などの硬い言い方ではなく、軟らかい表現を用いてもよい。
 - (3) 宣伝のためにも、催事の目玉となる製品や事柄をアピールすることが大切。



バリエーション

◆恒例の製品展示会を下記のとおり開催することになりました。

→発売に先駆けて、お得意様を対象とした発表展示会を……

◆ご多忙中のところ恐縮ではございますが

→ご多用とは存じますが

◆どうぞご来場くださいますようお願い申し上げます。

→[ご高覧いただきたく]、ご案内申し上げます。
[ご来場賜りますよう]

◆忌憚のないご意見をお聞かせいただければ幸いでございます。

→ご意見をお聞かせ願えれば幸いに存じます。



練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、接受表現に敬語が使われている部分を探しましょう。また、誰がするのか、何をするのかを答えましょう。

応用練習 案内状を書いてみよう

次は、「株主総会」の案内状の一部です。線が引いてある部分を敬語を使って書き換えてみましょう。

さて、来る〇月〇日、当社第〇回定時株主総会を開催します。万障お繰り合わせの上、出席してもらうよう、案内します。

なお、都合により当日欠席する場合は、お手数ですが、同封の委任状に賛否をご記入いただき、ご捺印の上、返送してください。

回答の文書とは

せんぽう いらい こうしき
先方からの依頼や交渉、問い合わせなどに回答する文書です。先方から依頼を受けた場合は、回答内容によって、承諾、断り、譲歩などに分けられます。承諾状は丁寧かつ簡潔に書きますが、証拠の文書になることもあるので、承諾した内容を明確に記します。

ないよう ひょうげん
回答の内容によって使う表現もさまざま！

What is a Letter of Reply?

It is a letter to reply to a recipient's request, negotiation, inquiry, etc. When you have received a request, a letter of reply can be classified as an agreement, refusal, or compromise according to the content of the response. Write a courteous, concise letter of agreement, and clarify the content because the letter can be evidence of the agreement.

■ How to write a letter of refusal or reply to negotiations.

When you write a letter of refusal, use indirect expressions such as "I feel completely unable to measure up to expectations" with a stance of a regretful refusal. And consider expressions that will maintain a good relationship, and such as those that thank the recipient for their request. When you write a reply to negotiations, clarify what you are willing to compromise and what you insist upon.

回复文书的概念

对对方的请求、交涉、问询给予回复的文书。该文书根据回复内容可将其分为同意、拒绝、让步等。同意书需要认真而且简单扼要，此文书有可能会成为以后的证据，因此需要明确记录所承诺的内容。

■ 拒绝信、交涉函的写法

写拒绝信的时候，一般要表示出“因为拒绝，感觉很对不起”的态度。使用“无法满足您的要求”等委婉的表达方式。另外，考虑到以后的关系，要在文章上下功夫，如对对方的委托表达谢意等。如果是用来交涉的回复，要明确叙述妥协让步的范围及坚持的主张。

회답의 문서란

상대로부터의 의뢰나 교섭, 문의 등에 대답하는 문서입니다. 상대방으로부터 의뢰를 받았을 경우는, 회답내용에 따라, 수락, 거절, 교섭 등으로 나눠집니다. 수락장은 정중하고 간결하게 씁니다만, 증거의 문서가 될 수도 있으므로, 솔직한 내용을 명확하게 씁니다.

■ 거절장, 교섭장에 대한 회답을 쓰는 법

의뢰에 대해 거절장을 쓸 때는, 「거절해서 죄송하다」라는 자세로, 「기대에 따를 수 없습니다」 등의 완곡적인 표현을 씁니다. 그리고, 의뢰해 준 것에 대해 예의를 표하는 등, 그 후의 관계도 생각해서, 문장을 고안할 필요가 있습니다. 교섭중의 회답인 경우는 타협, 양보하는 점, 주장하는 점을 명확히 말하도록 합니다.

■ 断り状、交渉状への回答の書き方

依頼に対する断り状を書くときは、「断つても申し訳ない」という姿勢で、「ご期待に沿いかねます」など婉曲的な表現を用います。そして、依頼してくれたことへのお礼を述べるなど、その後の関係のことも考えて、文章を工夫する必要があります。交渉中の回答の場合は、妥協・譲歩する点、主張する点をきちんと述べるようにします。

ケース1 回答 ~取引条件の交渉~

① 先方からの文書の尊敬語。
（サンキュー）

株式会社 平成リビング
営業部長 小山 明様

平成〇〇年〇〇月〇〇日

株式会社 さくら商事
営業第一課 松井良一

「AC - 577」価格見積もり再考の件

拝復 時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。日頃は格別のお引き立てをいただき、ありがとうございます。

さて、〇月〇日付貴信にございました「AC - 577」の価格見積もりの件につきまして、検討させていただきました。貴社とは長くお取引させていただいておりますので、何とかご期待に沿えるように努力いたしましたが、(1)誠に申し上げにくいのですが、ご希望どおりの10%値引きはいたしかねます。ご存じのとおり、昨今の原油価格高騰の影響で、業界全体が大変厳しい状況にございます。弊社から提示いたしております価格はできる限りの譲歩の結果であることをどうぞご了解くださいませ。

しかしながら、今回はご要請に少しでもお応えできるよう再考いたし、3%の値引きをさせていただきたいと存じます。どうぞ事情をご理解いただき、ご了承いただけますよう何卒よろしくお願ひ申し上げます。

まずは取り急ぎ、ご回答申し上げます。

敬具

④「しかし」の改まった表現。

③ 本当はしたいのだが、諸事情のためやむを得ず断るときの表現。
ビジネスにおいては文書、口頭ともによく使う。「できかねる」とも。

■語彙■

期待に沿う Fulfill expectations 満足期望 기대에 따르다

値引き Discount 降价 할인

昨今 In recent years 近来 최근

高騰 Steep rise 高涨 급등

業界 Industry 业界 업계

提示 Indication 出示 제시

譲歩 Compromise 让步 교섭

要請 Request 要求、請求 요청

了承 Acceptance 諒解、体察 양해

ケース2 回答 ~注文の承諾~

①問い合わせや依頼に対する回答の文書なので、
頭語は「拝啓」ではなく「拝復」になる。

②「(注文を)確かに受け付けた」というときは、「受け付けいたしました」ではなく「承りました」が一般的な表現。

かぶしきがいしゃ おおさかなかもる
株式会社 大阪中丸
仕入部長 伊藤紀彦 様

へいせい 平成〇年〇月〇日

こう べき けいきんぞく
株式会社 神戸軽金属
はんぱい こ いづみ まもる
販売部長 小泉 守

「YG499」ご注文について

はいふく 拝復 きしや 貴社ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご愛顧を
たまわ あつ おんれい 賜り、厚く御礼申し上げます。
さて、〇月〇日付の貴信にてご注文いただきました「YG499」の件、けん たし うけたまわ
りました。ご用命、誠にありがとうございました。
つきましては、さっそく下記のとおり荷物の手配をいたしましたので、よろし
くご査収ください。ご指定の〇月〇日必着の予定です。
こんご 今後ともよろしくお引き立て賜りますようお願い申し上げます。
(2)まずは取り急ぎ、ご通知かたがた御礼申し上げます。

けいぐ 敬具

(3)記

商 品 名: YG499
すう 数 量: 55 個
たん 単 価: 〇〇円／1 個 (消費税別)
のう 納 期: 〇月〇日
のう 納 品 先: 貴社本社ビル販売部
支 払 条 件: 檢収後月末締め翌月 10 日払い
(4)備 考: 納品書・請求書は製品に添付

以上

③「用命」は注文すること。
用事を言いつけること。

④ある物事があって、そのことが原因で、したがって、その丁寧な言い方で、頻出の接続詞。
「ついで」の丁寧な言い方で、従つて、といふ

■語彙■

用命 Order 定购 분부, 주문

承る Receive 敬悉、得知 삼가 받다

出荷 Shipping 装出貨物、上市 출하

手配 Arrangement 安排 준비

指定 Designation 指定 지정

必着 Due no later than 一定送到 필착

**作成の
ポイント**

- (1) 相手の要求を断るときは、申し訳ない、という姿勢を示すようする。
- (2) 承諾する場合は、なるべく早く返事を出すようする。また、横柄な態度の回答書になっていないか注意する。
- (3) 承諾状は法的な効力を持つので、承諾した内容は明確にしておく。
- (4) 請求書など支払いのことは文書中ではなく、備考／その他の欄を設けて記す。

バリエーション

❖ 値引きはいたしかねます。

→ 承諾できかねます。

❖ 誠に申し上げにくいのですが

→ 誠に心苦しいのですが

❖ 3%の値引きをさせていただきたいと存じます。

→ 下記のとおり一部条件の変更にお応えしたいと存じます。

❖ ご了承いただけますよう何とぞよろしくお願ひ申し上げます。

→ ご了解賜りたくお願ひ申し上げます。

❖ 下記のとおり出荷の手配をいたしましたので、よろしくご査収ください。

→ 下記のとおり出荷済みですので、よろしくご査収ください。

練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、授受表現に敬語が使われている部分を探しましょう。また、誰がするのか、何をするのかを答えましょう。

応用練習 案内状を書いてみよう

「工場見学の申し込み」の依頼がありました。下の条件を踏まえて、断りの回答状を書きましょう。

6月20日付で、先方より「工場見学の申し込み」の文書が届いた。

しかし、その日はすでに他の機関からの視察が予定に入っており、対応できない。