

Nippon 所藏

虞安寿美・EZ Japan 編輯部 著

MP3

接待・交際のマナー

有什麼地雷絕對不能踩？走對了這一步就能獲得主管、同事與客戶的心。

日本の風習と文化

熟悉日本的婚喪喜慶等習俗文化，在任何情況都能表現得適時適所。

話し方・聞き方の原則やメソッド

加強說話技巧，掌握聽話訣竅，習得職場中最重要的「溝通術」。

台湾と日本の職場文化の違い

專訪日籍主管、台籍職員，以各種視角解析台灣與日本職場文化的不同。

EZ Japan

日語嚴選講座！
N3~N1

日本職場 100 則 案內

多方理解日商文化、日本習俗
記取必備的國際禮儀、職場用語、商用文書等技能
全面解析日本職場文化！

社内・社外のコミュニケーション

對內、對外皆應對得體，在職場上才能無往不利。

Nippon所藏

日本職場案內100則。

目錄

Contents

Level 1 專題特輯

台企 VS. 日商：職場文化大不同

- 006 專訪 台灣英創董事總經理——都築 徹
- 008 專訪 日商主管——太矢克彥
- 010 論壇 台灣職員眼中的日商文化
- 012 論壇 台日職場文化，哪裡不一樣？

觀察×透視——日本職場文化

- 014 專欄 漫畫《島耕作》系列——日本職場現形記
- 016 專欄 《下町火箭》
- 018 專欄 終身僱用制度
- 020 專欄 派遣制度
- 022 專欄 前輩與後輩
- 024 專欄 節電政策

Level 2 入門篇

國際禮儀×日式禮儀

- 026 講究儀態、妝扮
- 028 隨身攜帶物
- 029 敬語
- 032 男女用語的差異
- 034 殷勤款待
- 036 日本節日
- 038 制服文化
- 040 行為禁忌
- 041 5W3H
- 042 報告、聯絡、相談

說話技巧×聽話訣竅

- 044 言談時的禮儀
- 046 隨聲附和
- 046 日本人說「はい」不代表同意
- 047 不說「NO」的日本人
- 047 弦外之音
- 048 上下班的問候
- 050 土下座
- 052 被道謝時的回覆
- 054 打動日本人的讚美
- 056 謙遜表現
- 058 「すみません」文化

Level 3 實戰篇

社內・社外×人際關係

- 060 職位
- 062 自我介紹
- 064 交換名片

社內・社外×勤務對應

- 066 社內電話對應
- 067 與客戶的電話對應
- 068 社外電話罐頭用語
- 069 社內、社外打電話
- 070 通話時的罐頭用語
- 071 簡訊
- 071 商業書信
- 072 社內 E-mail
- 074 社內 E-mail 罐頭用語
- 075 社外 E-mail
- 079 社外 E-mail 罐頭用語

社內・社外×業務交涉

- 080 企畫、提案
- 081 陳述意見
- 082 業務交涉
- 084 簽訂合約
- 085 拒絕
- 086 處理糾紛
- 088 道歉
- 090 道謝的表達
- 091 預約拜訪
- 093 拜訪客戶
- 094 接待訪客
- 095 恭送客戶

社內・社外×接待

- 096 司儀職責
- 097 口譯的基本
- 098 介紹客戶
- 099 公司簡介

社內事情

- 100 會議準備、簡報發表
- 101 會議記錄
- 102 茶水知識
- 103 座位安排
- 104 申請休假
- 104 請假通知
- 105 遲到、早退
- 106 請託他人
- 107 被他人委託時
- 108 拒絕請託
- 109 貿易用語
- 110 辦公室物品

Level 4 精進篇

日本習慣×習俗文化

- 112 聚餐
- 113 話題選擇
- 114 餐桌座位
- 115 轎車內座位學問
- 116 數字
- 117 日本料理用餐禮儀
- 118 酒聚文化
- 119 二次會
- 120 平均分攤
- 121 台式料理
- 122 伴手禮
- 123 答應、拒絕邀約

日本常理×交際文化

- 124 探病
- 125 探病伴手禮
- 126 婚禮禮儀
- 128 禮金
- 129 喪禮
- 130 喪禮奠儀
- 131 生產祝賀
- 131 慰問
- 132 季節問候
- 134 異動
- 135 離職
- 136 恭賀
- 138 送別禮

Level 5 番外篇

赴日×出差文化

- 140 首次出差
- 142 出差報告

Level 1

專題特輯

台企 VS. 日商：職場文化大不同

- 專訪 台灣英創董事總經理——都築 徹
- 專訪 日商主管——太矢克彥
- 論壇 台灣職員眼中的日商文化
- 論壇 台日職場文化，哪裡不一樣？

觀察×透視——日本職場文化

- 專欄 漫畫《島耕作》系列——日本職場文化
- 專欄 《下町火箭》
- 專欄 終身僱用制度
- 專欄 派遣制度
- 專欄 前輩與後輩
- 專欄 節電政策

【參考文獻】

- 『困ったときに役立つ慶弔事典』
岩下宣子著（日本文芸社）
- 『コクヨの1分間プレゼンテーション』
（中経出版）
- 《仕事の日本語—商務禮儀—》
益淵優子著（大新書局）
- 《仕事の日本語—電子郵件—》
奧村真希・益淵優子著（大新書局）
- 《仕事の日本語—電話應答基礎篇—》
奧村真希・益淵優子著（大新書局）

- ◎ 版權所有 翻印必究
- ◎ 本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，
請寄回本公司更換

日本職場案內100 則 / 虞安壽美、EZ
Japan 編輯部作。
— 初版。— 臺北市：日月文化，2016.10
144 面；21×28公分。— (Nippon 所藏；5)
ISBN 978-986-248-593-4 (平裝附光碟片)

1. 日語 2. 讀本
803.18 105015514

ISBN 97819861248159314

定價 350元
初版 2016年10月
印刷 禹利電子分色有限公司
傳真 (02) 291517212
電話 (02) 291718022
總經銷 聯合發行股份有限公司
郵撥帳號 19716071 日月文化出版股份有限公司
網址 www.heliopolis.com.tw
客服信箱 service@heliopolis.com.tw
傳真 (02) 270816157
地址 臺北市信義路三段151號8樓
製作 EZ叢書館 EZ Japan
出版 日月文化出版股份有限公司
財務顧問 高威會計事務所
法律顧問 建大法律事務所
第二編輯部副總編輯 王彥萍
總編輯 林慧美
發行人 洪祺祥
錄音後製 純粹錄音後製有限公司
內頁排版 健呈電腦排版公司
視覺設計 許紘維
配音 今泉江利子、須永賢一
繪者 馮思芸
校文 虞安壽美、楊于萱、周君玲
責任編輯 鄭雁聿
企劃 虞安壽美

03

台灣職員眼中的日商文化

想進入日商，但不曉得該怎麼準備？進入日商後有什麼教科書沒寫，但卻必須注意的規則嗎？這次訪問了任職於台灣日商的4個女生，揭開她們所任職的日商中和台商有點不一樣的職場文化！

採訪撰文・整理／楊子壹

◀ 尋找真正想進入日商的目標

關於加薪制度、獎金、升遷或交通補助部分……？

B子：交通費每個月實報實銷，會加在每個月的薪水中。加班費每十五分鐘計算。年終固定本薪兩個月。加薪一年調整一次，一定會加薪但幅度不一。
A子：可以申請加班費。加薪看考績，一年一次。年中、年終獎金共兩次，會結合考績發算，主管會事先面談。

一週中下班後的應酬或酒聚頻率大概是？必須注意的事情是？
B子：大概兩週一次。記得要陪笑不要有意見，一到餐廳時一定要拿啤酒先乾杯，才能開始點菜。女生要倒酒夾菜，注意上菜的速度，還要留意老闆的酒杯或盤子是否空了。另外，有些日籍主管希望能在這樣的聚會中，拉近與職員之間的距離，所以會問職員對自己的想法，但絕對不能說真心話。
C子：應酬大概一週一次。事先要點好菜，酒聚時不能讓酒水供應中斷。

在日商工作覺得最有成就感、最幸福的事情是？

A子：最幸福的是可以跟著日本的行事曆放假，整年的假比一般台商多很多。起薪也比較高。
D子：因為所屬部門比較小，所以身為派遣職員的我需要常常跑部門送文件。離職那天，另一部門滿嚴厲的主管竟然還寫信、送東西給我，其他部門的人也都知道我是誰，有種因為自己平常的小小的動作而被肯定的感覺，而覺得感動。
C子：覺得日商制度較完整，比較沒有薪資爭議。畢業後還能學以致用，繼續邊工作邊學習日文覺得很幸福。

進入日商後覺得與想像中落差最大的部分是？
B子：比預期中的好，在台灣日商不像日劇中那樣嚴格，不死氣沉沉。
A子：我也覺得比想像中好一點，不像日劇中的那麼可怕。以為生活會很無趣，辦公室氣氛會很嚴肅，但實際上在台灣日商氣氛還滿活潑的，可能因為外派來台灣的日籍主管都有在西方國家駐派的經驗，所以做事方式比較洋派，沒那麼嚴肅。
C子：原本以為日商很嚴肅，但想像中輕鬆多了，雖然一開始不習慣辦公桌沒有隔板。

給想要進入日商工作的人一點建議……

B子：想清楚自己的目標，到底為了什麼理由而進日商。如果因為這個理由想待日商，就守住這個目標，看著日商好的一面繼續待下去。若只是單純想要進外商的話，那應該會待得很痛苦，因為日商有一些不同於外商的文化。進入日商前，建議去學自己有興趣的專業技能，像是會計、國貿等等增加自己的籌碼。
A子：我覺得工作一定都有難度，不能以為自己日文好就能進日商，一定要做好覺悟再去學習其他東西才足夠。在進日商前其他的經驗會更好，這樣進入日商後會比較上手。雖然目前在台灣的日商都比較自由，但依舊比其他外商來得嚴謹，若你的作風比較不想受拘束，可能要想想自己的方向。公司之前有位待了十年的前輩，能力非常卓越，但個性十分直接，有話直說，所以一直無法受到日籍高層的喜愛，升遷受阻。後來轉職到美商後，發展得非常順利，才找到最適合自己的方向。所以我覺得特立獨行、不喜歡受拘束的人最好不要進入日商。
D子：日文若好但無其他技能就會遇到瓶頸，最好積極去參加公司的一些活動，增加自己的能力。
C子：日商有自己的文化在，但不管日商還是台商，一定都會遇到一些轉折或困難，就當作學習去面對。一定會有文化差異，與其抱怨或覺得不合理，不如試著站在日商的角度去看，對自己可能會比較好。

A子
產業別：教育服務／科技業
年資：6個月／1年9個月
任職部門：營業部／業務部
職稱：業務助理／業務專員
事務內容：訂單處理、出貨、價格管理／課程介紹、留學打工度假介紹
證照：日檢 N1、TOEIC 830 分

B子
產業別：百貨業／電子業
年資：1.8年／1年
任職部門：海外事業部／供應鏈部門 (SCM)
職稱：業務助理／專員
事務內容：進出口相關、海外國家業務管理
證照：日檢 N1、TOEIC 800 分

C子
產業別：國際貿易／半導體科技業
總年資：1年／1年9個月
任職部門：專案支援部／經營支援部
職稱：業務助理／助理
事務內容：將台灣產品出口至東南亞與日本／全社性專案活動的企畫與支援
證照：日檢 N1、TOEIC 710 分

D子
產業別：銀行金融
總年資：8個月
任職部門：KYC 部門 (Know your customer)
職稱：專案助理 (派遣社員)
事務內容：客戶資料審核、銀行 KYC 事務
證照：日檢 N2、TOEIC 650 分

◀ 日文是基本，會英文更加分！

如何準備履歷與面試？要特別注意什麼？

B子：一開始畢業時是找人力公司介紹，他們有固定的履歷格式。履歷的內容會先寫到自己的個性，再提到大學時因為有過什麼經驗所以才來應徵，內容無條件要跟應徵的公司有關，表現出自己十分想要這份工作。後來轉職時，內容以上一份的工作經驗為主，一樣要無條件推銷自己。關於面試，因為最後通常面試官都會問是否有問題，所以一定要先準備好問題提問，才不會讓場面尷尬，對方也會覺得自己有所準備。
A子：當時直接上網找日本格式的履歷表再投 CV，中、日、英文的履歷都有準備。面試前，會先預想主管會問什麼問題，背好自己的履歷內容，在腦中先擬稿以應付各種情況。因為履歷有寫多益成績，所以曾臨時進行英文面試。面試官想知道自己的英文溝通能力，所以會問一些簡單的問題。雖然是在台的日商，但還是要有一定的英文程度。日文已經基本，會英文更加分！
D子：我也是透過人力公司介紹，因為是銀行派遣的工作，所以筆試時有測驗邏輯數學能力，用日文作答。
C子：透過人力公司介紹後，會依公司性質再準備面試。履歷的部分，剛畢業的求職者以社團或系上的活動切入為佳。
面試時會被問過什麼問題？有沒有印象深刻的經驗？有什麼需要注意的地方？
B子：曾被問到會不會講日文電話，後來老闆給我一張名片，要我直接打電話給日籍客戶，跟對方說他們的產品很棒。

◀ 進入日商三紀律：守時 × 禮儀 × 順從

與日籍主管或同事相處時，最需要注意的地方是？

A子：基本禮儀與敬語一定要注意，上下班時一定要打招呼，下班時要敲門跟主管說要先離開了。在日本教育機構工作時，對於敲門方式、倒茶水、退出房間的方式都相當要求。
C子：上下班一定要打招呼，要先下班時要跟大家說「辛苦了」。不管手工作進行到哪，都要隨時跟主管稟報目前的進度，否則會一直被提醒。
日籍主管或同事與台籍的主管或同事相比有何不同？
B子：外派來台灣的日本人都像我們

還有一次是到某重工業事務所面試，老闆直接說自己需要的人才，發現與我所想像的工作職務不同，老闆也發現我不適合這份工作，就直接跟我聊起其他的人生規畫，我覺得這是個很有效率的面試經驗，不用再繼續浪費彼此的時間。
A子：兩次的面試都有被要求敘述自己的優點，再提到它們對於工作上會有什麼影響，臨場反應和流暢度很重要，絕對不能支支吾吾。
D子：在第一階段面試時，支店長知道我第一階段的面試情況，便直接以日文聊天的方式進行面試，結果中途突然問我：「一加二等於多少，二十一除七呢？」。另外，也被問到自己的優點是什麼，提到缺點時要說一些無傷大雅的缺點。
C子：我面試前習慣看那家公司的歷史沿革，或是相關的新聞資訊。後來在面試時有提到知道公司會派人到總公司訓練等等，就被面試主管說很認真，留下好印象！

所任職的日商有什麼特殊的規定嗎？

B子：髮型不能太突出，女生穿裙子會比較正式，但不能太短。
A子：不能穿牛仔褲和破褲。髮色不能太淺。有位男業務某天不用外出，所以穿了牛仔花紋的襯衫而被警告。也不能穿休閒的格紋上衣。下班前要把筆電鎖在抽屜內。
D子：穿裙子一定要穿絲襪，不能穿太透明的衣服。回家前要把所有廢紙碎掉，刪除所有網頁的瀏覽紀錄。主管有時會突襲清查大家的抽屜，所以下班前抽屜要鎖。
C子：不能過度裸露，禁穿無袖上衣、帽一或短褲。電腦不能裝任何通訊軟體。
你認為在日商中一定要遵守的規則或態度是？
B子：順從，不要反抗。喜歡不突兀、跟著風向走的社員。對於主管決定好的事情不要有異議，跟著前輩的規則走。
A子：守時，與主管開會時絕對不行遲到。

07

終身雇用制度

終身雇用制度

圖/shutterstock

03

- 1 採用する 採用。 2 暗黙の了解 默契。 3 ネガティブ[な] 負面的。(英: negative)
- 4 ノウハウ 技術。(英: know-how) 5 慣例 慣例。 6 余儀ない 不得已。

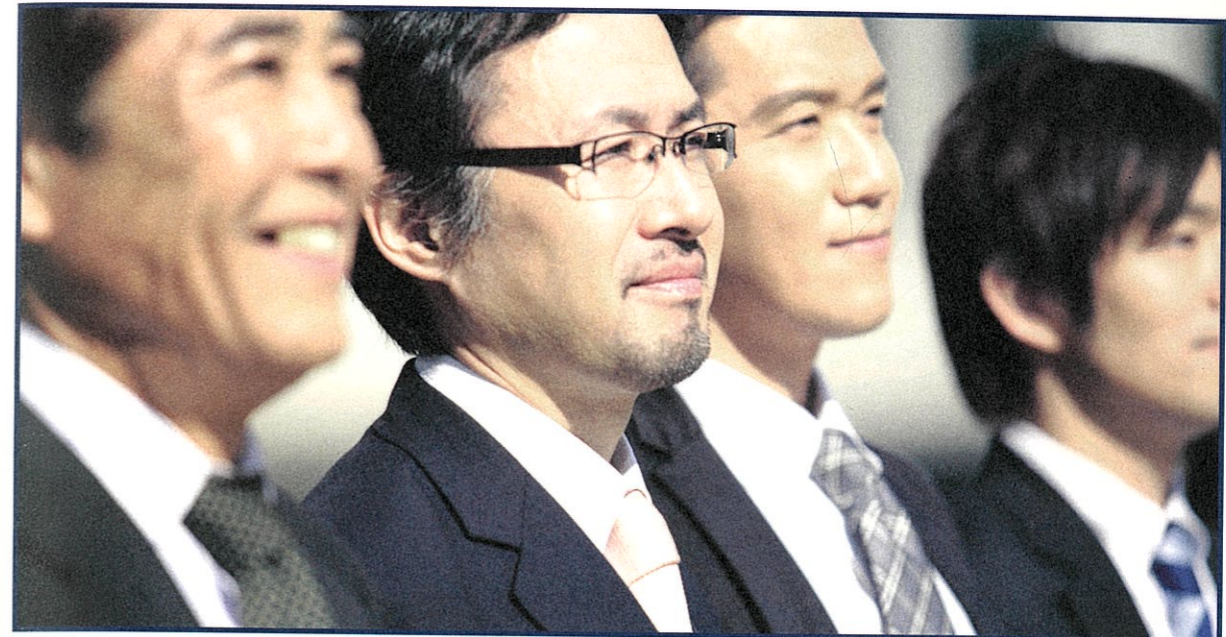
以前の日本は、学校を卒業して会社に入る
と、採用された¹者は、その会社で定年まで働
こうと思っていた。そして企業側もまた、入社
したら定年退職するまで、採用した社員はす
と会社で働いてくれるものだと思っていた。終
身雇用とは、このような考えや暗黙の了解²の
状態で、はっきりとした契約でもルールでもな
く、社員側も企業側もお互いに「長期間働く」
という期待の上で成立していた慣行とも言え
る。それゆえに、少し前までは、日本では「転
職」はあまりいいイメージがなかった。転職を
するというのは、飽きっぽいとか、辛抱強くな
いとか、マイナスのイメージばかりがあった。
しかし、バブル崩壊後、会社の経営状態の悪
化からリストラが行われたり、個人の能力や業



績で評価する成果主義を導入する企業も出て
きたこともあって、自分のスキルアップやキャ
リアップのために転職する人も増えた。その結
果、転職に対するネガティブな³イメージが少
なくなっていた。

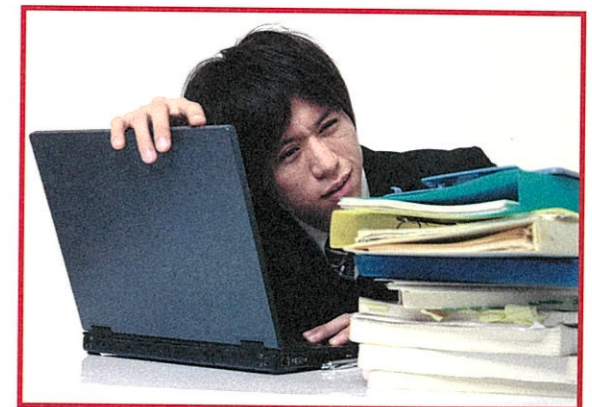
賃金においても、終身雇用が主流だった時代
は、年齢や勤続年数とともに給与や役職があ
がっていく年功序列型だった。長年勤務してい
ると、それに伴ってスキルやノウハウ⁴が蓄積
され企業への貢献も高まるという考えが根底に
ある。年功序列の賃金と終身雇用の慣例⁵のお
かげで、企業側も安定した雇用を期待できる
し、社員の側も安定した生活が保証されていた
と言ってもいいだろう。しかし、安定の一方
で、遅くまで頑張っている若手社員たちは、能
力に関わらず勤続年数だけで上の役職にいる社
員を見て、不満を抱くこともしばしばあった。

日本経済は、日本の最大の経済危機であるバ
ブル崩壊を機に、一気に急落する。企業はリス
トラを余儀なく⁶され、役職があっても能力の
ない社員にまで賃金を支払う余裕がなくなり、
最近では、日本の雇用制度の特色だった終身雇
用も年功序列も姿を消しつつある。



以前の日本社会普遍認為，從學校畢業進入公司
後，被任用的人會在那家公司工作到退休；而企業也
覺得，員工錄用進公司後，本來就應該讓他服務到退
休。日本的勞資雙方都明白這股想法與默契，既沒有
明確的契約或規定可循，雙方也互相認同彼此「長期
工作」的理念，所謂的「終身雇用」，可說就是基於
這股共識而誕生的慣例。也因如此，早些年前「轉職」
的行為在日本給人的觀感不是很好。一提到轉職，予
人的不外乎是「穩定性不夠」或「沒耐心」等負面印
象。然而日本在泡沫經濟崩壞後，企業因經營不善紛
紛裁員，有些公司也開始採行以個人能力或業績來考
核員工的成果主義，為了提升能力或增加工作經驗而
換跑道的人也增加，日本社會對轉職的負面印象也就
逐漸淡化。

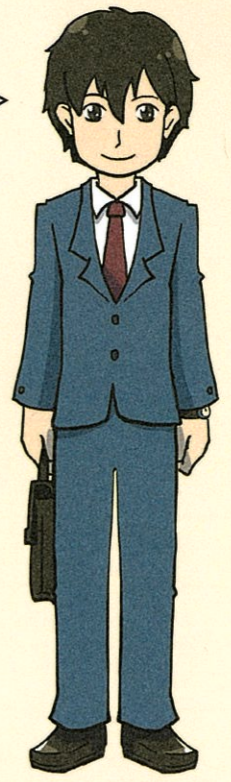
在終身雇用為主流的年代，敘薪方式為「年資制
度」，薪資與職階會隨著年齡與任職期間提升。隨著
任職期間拉長，員工不但可累積專長與技術，也會提
高對企業的貢獻。這種觀念在當時深植人心，企業能
穩定地聘用人才，員工的生活安穩受保障，可以說是
拜年資制度與終身雇用的慣例所賜的。然而穩定的另
一面，那些無關能力，只因任職期間較長而坐在高位
的人，也經常讓努力工作到很晚的年輕員工抱持不滿。
日本的經濟因國內最大的經濟危機——泡沫經濟
崩壞而急轉直下，企業不得已裁員，甚至付不出薪資
給那些有位子卻沒能力的員工。曾是日本聘用制度特
色的終身雇用與年資制度，最近正逐漸消聲滅跡。



「Aに伴ってB」

隨著A的變化，B也開始變化之意。B常為表示變化的詞彙。

<p>氣味等等</p> <p>にお匂いなど</p> <p>口臭予防にガムをかむのはいいことだが、ガムをかみながら打ち合わせをするのはマナー違反である。男女ともに香水をつける人も多いが、少しだけつけて、ほのかに香る程度にしよう。</p> <p>嚼口香糖防止口臭雖然是件好事，但邊嚼邊談事可就違反禮節了。另外，無論男女，許多人都會擦香水，但請少量使用，控制在微香的程度。</p>	<p>顔、髪型</p> <p>かお 髪</p> <p>顔・髪</p> <p>重要なのは「清潔感」である。髪型やカラーも流行を取り入れすぎて奇抜⁴にならないように、好感が持てる髪型にしよう。男性でひげを生やしている場合は、きちんと手入れをし、清潔にしておこう。また、女性の場合は、ナチュラルメイクを基本として、濃くなりすぎないように気をつけよう。</p> <p>臉和髮型最重要的是「乾淨」。髮型和髮色切勿趕流行而弄得太奇特，請選擇能帶給人好感的髮型。男生如果有長鬍子請修剪整齊，維持乾淨。另外，女生的話請勿濃妝豔抹，維持基本的自然妝感即可。</p>	<p>手</p> <p>て</p> <p>手</p> <p>手は意外に見られている場所なので、爪は短く整え、清潔にしておこう。男性でも小指の爪だけを伸ばして尖らせている人がいるが、ほかの国の文化では奇妙に感じる場合もある。強いこだわりがなければ短く整えたほうがよい。女性の場合、ネイルの色やデザインは派手なものは避けよう。職場に適したネイルの目安は、「パソコンのキーボードを打っているときに目立ちすぎない色やデザイン」である。</p> <p>手是意外受人矚目的部位，指甲請剪短維持乾淨。有些男生會將小指的指甲刻意留長，但有時候在其他國家的文化圈中會讓人覺得有點奇怪，所以如果沒有非留不可的理由，盡量修短為佳。女生的話請盡量避免讓指甲的顏色或造型過於花俏，是否適合職場可以以「敲電腦鍵盤時不顯眼的顏色或圖案」為基準來判斷。</p>	<p>鞋子</p> <p>くつ 靴</p> <p>カジュアル³すぎる靴やサンダルは適さない。もし一日中革靴では足が蒸れて大変だという場合は、社内履き用の靴を準備しておく²と便利である。また、大雨の時などにレインブーツを履いて出社するのは問題ないが、社内で履き替える靴も持参しよう。</p> <p>過於休閒的鞋子或是涼鞋都不適合。如果擔心穿一整天的皮鞋腳不透氣，可事先準備只在公司內穿著的鞋子，會比較方便。另外，下大雨時雖然可以穿雨鞋上班，但也請帶一雙進公司後替換的鞋子吧！</p>	<p>服装</p> <p>ふく 服装</p> <p>業種や働いている場所などに適したものを選ぶ。一般的な会社員の場合、派手すぎず清潔感のある服装が好ましい。部屋でくつろいでいる²ときのような格好や肌の露出が多いものなどは避けよう。時計やアクセサリなども、シンプルで仕事の邪魔にならないようなものがよい。</p> <p>請選擇適合你的行業或工作場所的服裝。如果只是一般的員工，穿著不過於花俏且整潔的服裝較為理想。請盡量避免打扮得太過居家、休閒，或是穿著露出太裸露的衣服。手錶或首飾等裝飾物也以簡單、不妨礙工作的款式為佳。</p>
---	---	---	--	--



かお 髪 顔、髪型

清潔にする。ひげ、口臭などにも気をつけて。打り乾す。注意鬍子、口臭等問題。

シャツ 襯衫

淡い色の無地や淡い色のストライプなど。濃い色は避ける。穿著無花紋の淡色襯衫或顏色較淡的直條紋襯衫。盡量避免深色系。

かばん 公事包

A4の資料が入る大きさ。可放入A4文件的尺寸。

ネクタイ 領帶

派手な色や柄は避ける。避免花俏的顏色或圖案。

スーツ 套装

光沢のない落ち着いた色。穿著無光澤的沉穩色系。

時計 手錶

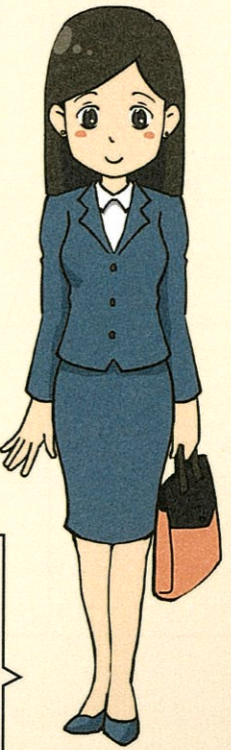
目立ちすぎないもの。穿戴較不顯眼的款式。

くつ 靴 鞋子

革靴。いつもきれいに磨く。穿著皮鞋。記得常擦保持光亮。

「AだけではなくBも」 意指「不只A・B也~」。用於形容範圍擴大、與其他事項也有關聯的情況。

「AのようなB」 表現出B典型的例子—A。例如「チョコレートのような甘いもの」（如巧克力般的甜食）。



かみ 髪 髪型

ナチュラルなカラーとヘアスタイルで。お辞儀のときに邪魔にならないようにまとめる。維持自然的髮色與髮型。梳理整齊以避免妨礙行禮。

ふく 服 服装

肌の露出が多すぎないもの。ビジネスシーンに相応しいコーディネート。穿著不會露出太多肌膚的服裝。搭配要符合商務場合。

くつ 靴 鞋子

サンダルやミュールはだめ。フラットシューズよりもかかとが低めのパンプスが理想的。勿穿著涼鞋或涼拖鞋。低跟的高跟鞋比平底鞋更為理想。

メイク 妝容

ナチュラルメイクで。自然妝感。

アクセサリ 飾品

小振りのシンプルなもの。穿戴小巧簡單的款式。

ネイル 指甲

パソコンを打つときに目立ちすぎないカラーで。打電腦時不會過於顯眼的顏色。

かばん 包包

書類が入る大きさのもの。選擇可放得下文件的尺寸。

1ほんの 微小的、少許的。 2くつろぐ 放鬆、輕鬆隨意。 3カジュアル 休閒。(英:casual) 4奇抜 奇特。 5ほのか [な] 微量的。

第一印象はほんの¹数秒で決まると言われている。その第一印象は、あなたの印象が決まるだけではなく、あなた自身²の身だしなみや仕事一つで、あなたが所属する「会社」も評価されるのだ。常に「会社の代表」という心構えが必要である。

有人說，第一印象在幾秒內就會確立。這裡說的第一印象並不是只有你的外貌，你的儀態和一舉一動也會影響他人如何評價你所任職的「公司」。因此，我們必須經常有「身為公司代表」的心理準備。

身だしなみ・化粧

講究儀態、妝扮



どげざ 土下座

土下座



1 公家 朝臣。 2 取り立て 催收・討債。 3 バレる 拆穿・暴露。 4 安易 [な] 輕易的。

圖/shutterstock

もともと土下座は、礼の一種だった。昔、日本が階層社会だったころ、武士や公家¹など身分の高い人が道路を通るときなどに、平民がその人たちに対して地面にひれ伏して礼をしていたのが始まりだ。礼以外にも、「大変申し訳ない」という気持ちや「どうか願いを聞き届けてほしい」という誠意を精一杯表すために、地面や床に跪いて謝ったり頼んだりした。

現代ではどうだろうか。

ドラマの中では、借金の返済に困った人が取り立て²の人に土下座をしているシーンや、夫（または妻）の浮気がバレて³謝っているシーンなどで見かける。いずれも、非常に無理なお願いをするときや、相手への謝罪の気持ちを表すときである。これらは非日常であり、最大限の誠意を持って礼をすべきシーンである。

ところがどうだろう。最近、ドラマの影響からか安易に⁴土下座を要求する場面が増えてきているようだ。日本の

文化では礼は非常に大切だ。だからこそ、時と場合を考えて、丁寧に礼をしてもらいたい。

土下座原本は行禮の一種。以前の日本社会有階級之分、最一开始是在武士與朝臣等身分地位高的人通過道路時，平民百姓必須趴在地球上對他們行的禮。除了行禮以外，為了竭盡全力傳達「非常抱歉」的心情與「無論如何請您一定要聽我的請求」這樣的誠意時，會跪在地板或是地面上謝罪、請求。

在現在的社會又是如何呢？

在日劇中常常可以看到，借錢的人還不出錢，在債主面前土下座、或是丈夫（或妻子）外遇被揭穿時向對方土下坐謝罪的場面。總之，當自己提出非常過份的請託，或是向對方謝罪時會表現的行為。不是一個日常生活常見到的動作，在這種場面，應該要表現出最大的誠意。

不過最近在日劇的影響之下，輕易要求別人土下座的場面了似乎越來越多了。在日本文化中，禮儀是非常重要的。正因如此，凡事都要考慮到時間和場合，禮貌應對。



お辞儀の種類：「会釈」「敬礼」「最敬礼」

行禮の種類：「微微點頭敬禮」「敬禮」「最敬禮」

タイプ 行禮種類	会釈 微微點頭行禮	敬礼 敬禮	最敬礼 最敬禮
角度の目安 角度	15度 15度	30度 30度	45度 45度
視線 視線	1.5～2.0m先 落在前方1.5～2.0m處	1mくらい先 落在前方約1m處	50cmくらい先 落在前方約50cm處
どんなとき？ 什麼場合？	①出勤・退勤時の挨拶 上下班時的問候 ②職場ですれ違ったとき 在公司與人擦肩而過時 ③入室・退室のとき 進出房間時	①名刺交換のとき 交換名片時 ②自己紹介のとき 自我介紹時	①謝罪するとき 謝罪時 ②感謝の度合いが高いとき など 致上最高的謝意時
よく使うフレーズ 經常使用的句子	「失礼します」「お疲れ様 です」など 「打擾了」「辛苦了」等等	「よろしくお願ひします」 「ありがとうございます」 「請多指教」「謝謝」	「大変申し訳ございませ ん」「誠にありがとうございます」 「お礼申し上げます」など 「非常抱歉」「非常感謝」 「萬分感謝」等等

「AというB」 用於說明A為B的情況，像是「日本という国」（日本這個國家）、
「結婚するという知らせ」（結婚這項通知）。

すみません文化

「すみません」文化

27



圖 / shutterstock

1 ぶつかる 碰撞。 2 拾う 撿拾。 3 邪魔 打擾。

ぶつかった¹ときも「すみません」、物を拾って²あげたときも「すみません」、話しかけるときの「あのう、すみません」、断るときも「すみません、ちょっと」と言われる。日本人はよく「すみません」を使う。どうしていつも謝るのかと疑問を持っている人も多いただろう。

ぶつかったときの「すみません」は、「迷惑をかけてごめんなさい」と謝る気持ちだ。話しかけるとき「あのう、すみません」は、「あなたの邪魔³をしてすみません」、断るとき「すみません、ちょっと」は、「せっかく誘ってくれたのに、ごめんなさい」のお詫びの気持ちだ。これらは非常にわかりやすい。

物を拾ってもらったときに「すみません」と言うのはなぜか。これには、「拾ってくれてありがとうございます。でも、私のことで、大切なあなたの時間や労力を使わせてしまってすみません」という「感謝」と「お詫び」の気持ちが含まれているのだ。

撞到人會說「不好意思」、撿到東西會說「不好意思」、與人搭話時也會說「那個……不好意思」，拒絕時也會說「不好意思，不太方便」。日本人經常使用「不好意思」。應該有很多人疑問，為什麼日本人總是要道歉呢？

撞到人說「不好意思」有著「給別人造成困擾」而道歉的感覺；與別人搭話時說「那個，不好意思」是因為覺得「抱歉打擾你了」。而拒絕時說「不好意思」則是因為「你特地邀請我，我卻無法去，不好意思」的抱歉之情。這些都是非常容易理解的用法。

別人撿到了自己的東西時說「不好意思」又是為什麼呢？這是因為「撿到東西還給我非常感謝，但因為我的關係，浪費了您寶貴的時間與勞力，真的很抱歉」同時帶有「感謝」與「道歉」的意思。

「～て」 在此的「～て」表理由，後接續表心情或變化的詞彙，例如「～てすみません」「～てくれてありがとう」「～て困った」等。

Level 3

實戰篇

社內・社外×人際關係

職位
自我介紹
交換名片

道歉
道謝的表達
預約拜訪
拜訪客戶
接待訪客
恭送訪客

社內・社外×勤務對應

社內電話對應
與客戶的電話對應
社外電話罐頭用語
社內・社外打電話
通話時的罐頭用語
簡訊
商業書信
社內 E-mail
社內 E-mail 罐頭用語
社外 E-mail
社外 E-mail 罐頭用語

社內・社外×接待

司儀職責
口譯的基本
介紹客戶
公司簡介

社內事情

會議準備、簡報發表
會議記錄
茶水知識
座位安排
申請休假
請假通知
遲到、早退
請託他人
被他人委託時
拒絕請託
貿易用語
辦公室物品

社內・社外×業務交涉

企畫、提案
陳述意見
業務交涉
簽訂合約
拒絕
處理糾紛

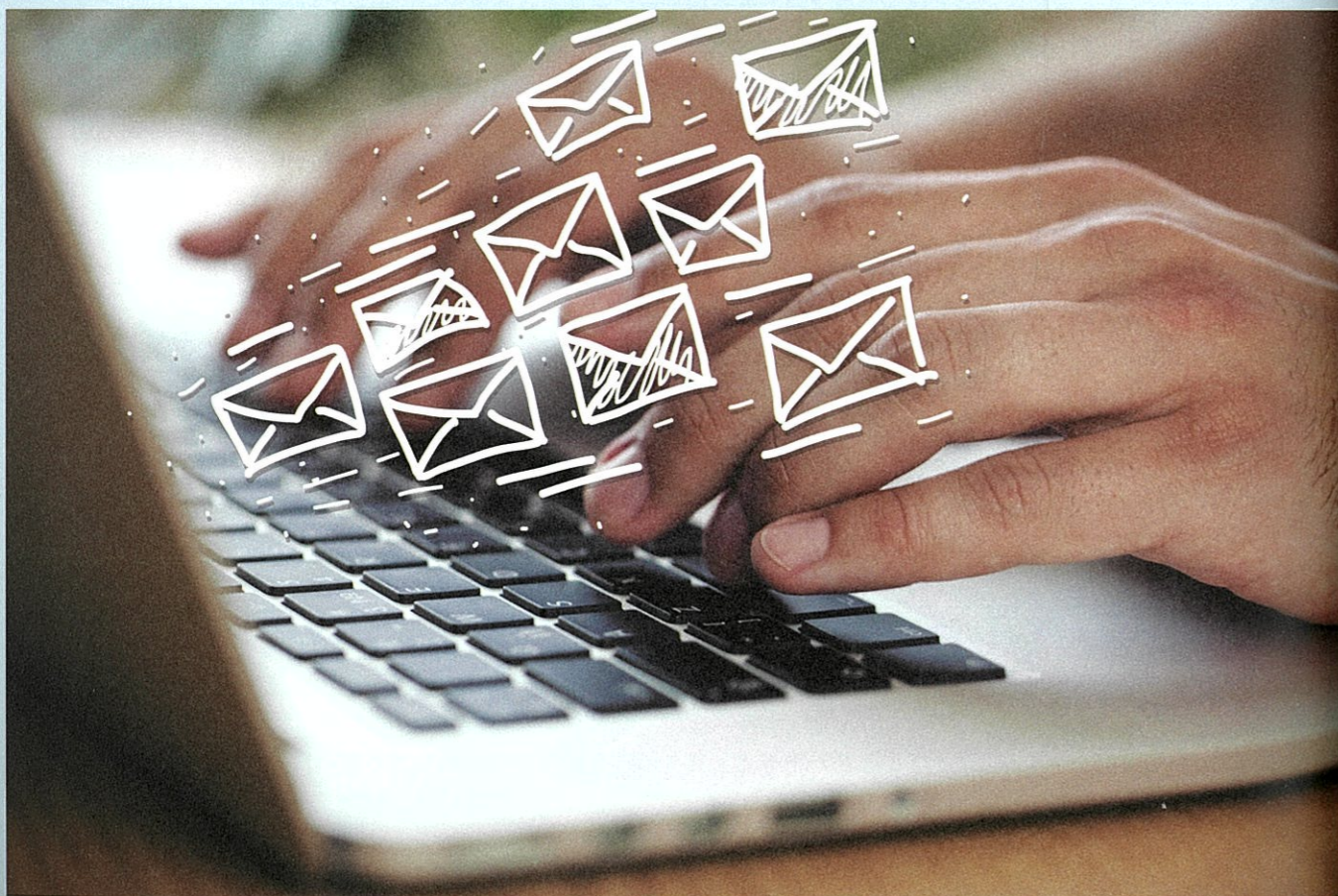
さいしゅう
最終チェック 最終検査

誤字脱字や誤解されそうな表現がないか、しっかり確認してから送信しよう。できれば先輩や上司にチェックしてもらおうと安心だ。そして、送信の前に、もう一度メールアドレスを確認しよう。メールアドレスを間違えることは絶対にあってはならない。情報が漏れることは、取引の損失だけではなく、会社の信頼問題につながることを忘れてはならない。

E-mail 寄出前要仔細確認有沒有錯字、漏字或是會被誤解的用法後再寄送，可以的話請前輩或主管幫忙確認會較安心。另外，信件送出前請再次確認信箱地址，弄錯信箱地址是絕對不能犯下的錯。萬一走漏資訊，造成的不僅是生意上的損失，更會衍生成公司的信賴問題，這點千萬要牢記。

「Aわけにはいかない」 意指「不能做A」。表示「雖然想做A，但由於社會常識與心理上的原因而不能實行」之意。

「Aまで」 A為在範圍中極端的例子。例如「(頼まれていないのに) お母さんの靴まで買ってしまった」(明明沒被拜託，連媽媽的鞋子都買了)。



社外メール

よく使うフレーズ

社外E-mail 罐頭用語

場合	用語	
挨拶のことば 招呼用語	<p>はじめてメールいたします。 初次致信。</p> <p>とつぜんメール失礼いたします。 突然寄信打擾您相當不好意思。</p> <p>いつもお世話になっております。 承蒙您一直以來的照顧。</p> <p>いつもお世話になりありがとうございます。 感謝您一直以來的照顧。</p> <p>この度はお問い合わせいただきありがとうございます。 感謝您此次詢問。</p> <p>平素よりお世話になっております。 平常受您照顧了。</p>	<p>平素よりご愛顧いただきありがとうございます。 感謝您平時的愛戴。</p> <p>貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。 敬祝貴公司蒸蒸日上。</p> <p>平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。 誠心感謝貴公司平時的眷顧。</p> <p>ご無沙汰しております。いかがお過ごしでしょうか。 好久不見，近來可好。</p> <p>長い間ご無沙汰して大変申し訳ありません。 非常抱歉，許久未與您聯繫。</p>
終わりのことば 結尾用語	<p>何とぞよろしく願いいたします。 無論如何請多指教。</p> <p>引き続きよろしく願いいたします。 之後也請多指教。</p> <p>今後とも何とぞよろしく願いいたします。 今後無論如何也請多指教。</p> <p>ご一報くださいますようお願い申し上げます。 敬請通知。</p> <p>ご検討いただければ幸いに存じます。 敬請評估。</p> <p>ご検討の程、何とぞよろしく願いいたします。 勞煩貴公司評估。</p>	<p>～につきまして、何とぞお取り計らいくださいますよう、よろしく願いいたします。 有關～還請貴公司出力配合，請多指教。</p> <p>ご査収の程、よろしく願いいたします。 敬請查收。</p> <p>取り急ぎご連絡まで。 在此緊急向您聯繫，敬請見諒。</p> <p>以上、取り急ぎご回答申し上げます。 以上，緊急予您答覆。</p> <p>まずはお礼まで。 特此致謝</p> <p>まずはご挨拶まで。 特此向您打聲招呼。</p>
クッションワード 緩衝語氣詞	<p>お忙しいところ大変申し訳ありませんが、 不好意思百忙中打擾您……</p> <p>お手数おかけしますが、 替您添麻煩……</p> <p>お手数おかけして申し訳ありませんが、 不好意思要替您添麻煩……</p> <p>ご迷惑おかけしますが、 不好意思給您添麻煩……</p> <p>ご面倒ですが、 不好意思要麻煩您……</p> <p>よろしければ 方便的話</p> <p>大変恐縮ではございますが、 非常不好意思……</p> <p>差し支えなければ 沒有問題的話</p>	<p>失礼ですが 不好意思，</p> <p>念のため 保險起見，</p> <p>あいにくではございますが、 非常不巧……</p> <p>誠に遺憾ながら、 衷心感到遺憾……</p> <p>残念ながら 很遺憾地</p> <p>申し上げますに愧いのですが、 雖然這難以啟齒，</p> <p>大変心苦しいのですが 我們也非常為難</p>

頼み^{たの}を断^{ことわ}る

1 取りかかる 開始・著手。 2 謝る 抱歉。 3 納得する 理解。 4 仰ぐ 請求。 5 間際 正要〜時。

用事を頼まれたとき、すぐに取りかかれなかった¹り、ほかに優先すべき仕事があったり、都合が悪かったりして、断らなければならない場合がある。失礼がないように断るには、どうしたらいいだろうか。

基本的には、まず、その人の依頼に応えられないことを謝り²、理由を簡潔に述べる。納得して³もらおうと思って理由を長々説明すると、逆に「そんなに自分の頼んだことをしたくないのか」と思われてしまう。

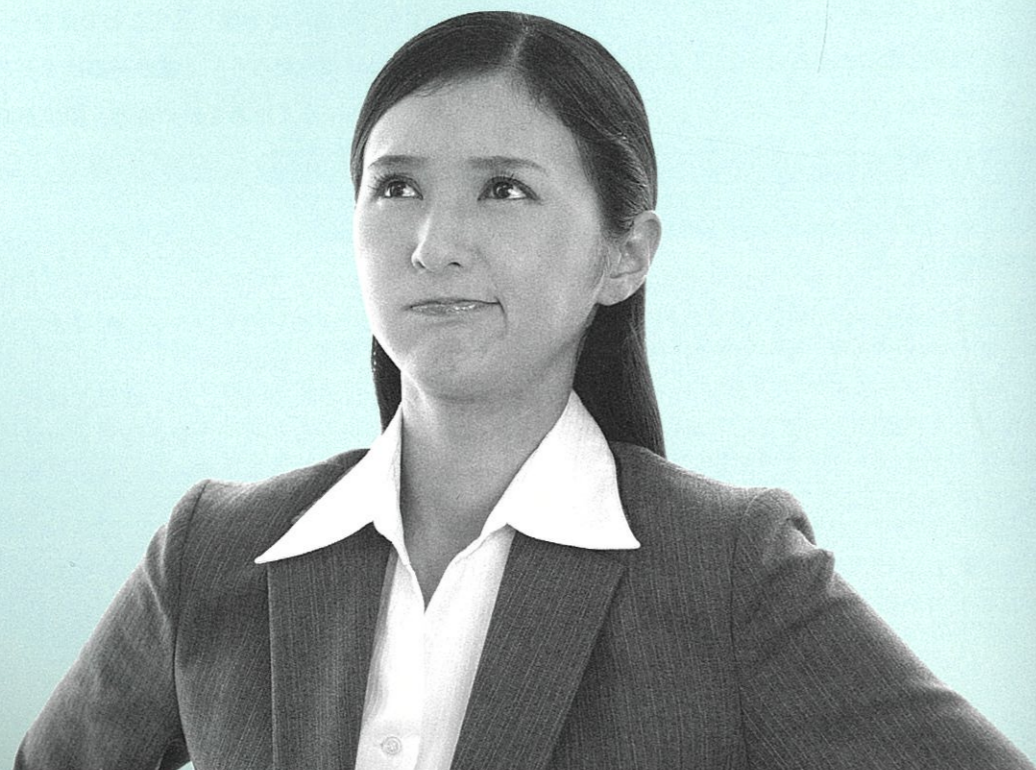
頼まれ事がいくつも重なってしまった場合は、その状況を相手に話し、相手に判断を仰ぐ⁴。仕事の優先順位がわからないときは、自分で勝手に判断してはいけない。また、帰る間際⁵に仕事を頼まれてしまった場合は、残業すべきかそれとも自分の都合を優先させていいのかが問題になる。そういうときは、まず用件を聞き、緊急な場合はできる限り対応する。この場合も自分で勝手に緊急度を判断せず、依頼主と相談して対応しよう。

被別人拜託、但沒辦法馬上幫忙、手邊還有其他更要緊的事或不太方便時，就不得不拒絕對方的請求。拒絕對方時，該怎麼做才不會表現失禮呢？

基本上，先對無法幫忙表示歉意，再簡單說明原因。但為了讓對方理解自己的難處而說一大堆理由，反而會讓對方覺得「你就是不想幫我忙吧」。

如果同時有好幾件事情重疊的情況，先和對方討論，請對方做決定。不清楚優先順序，不可以自己隨意判斷。此外，如果剛好在要下班的時段，受到別人的請求，應該要加班來做呢？還是以自己的狀況為優先考量呢？這也是個問題。這時，可以先詢問事情的內容，緊急狀況要盡可能馬上處理。這時也不能隨便判斷事情的緊急程度，應該先和對方討論後再應對。

圖/shutterstock



拒絕請託

67



貿易用語

貿易用語

68

貨物 貨物	植物検疫 植物検疫	海貨業者 海運業者
輸出 出口	動物検疫 動物検疫	船積み手配 安排訂船
輸入 進口	輸出承認 輸出許可證	船積み依頼書 (Shipping Instruction) 訂船單
通関 報關	船積み予約 訂船	保税蔵置場 保税倉庫
通関業者 通関士 報關業者 報關人員	海上保険契約 海上保険契約	輸出申告 出口申報
税関 過海關	荷印 (Shipping Mark) 麥頭; 運輸標誌	コンテナ 貨櫃

書類の名前 文件的名稱

貨物受取証 D/R (Dock Receipt) 碼頭收貨單	荷為替手形買取依頼書 (Application for Negotiation of Documentary Bill With L/C) 出口押匯申請書
コンテナ内積付表 CLP (Container Load Plan) 裝箱單	為替手形 (Bill of Exchange) 匯票
検数票 タリーシート (Tally Sheet) 理貨單	通関書類 通関文件
船荷証券 B/L (Bill of Lading) 載貨證券	衛生証明書 (Health Certificate) 衛生證明書
船積み書類 (Shipping Documents) 貨運單據	植物検疫証明書 (Phytosanitary Certificate) 植物検疫證明書
船積み通知 (Shipping Advice) 裝船通知	到着案内 (Arrival Note, A/N) 到貨通知
信用状 L/C (Letter of Credit) 信用狀	統計品目コード (H.S.Code) 國際商品統一分類代碼
商業送り状 インボイス (Commercial Invoice) 商業票	CY Container Yard 整櫃裝運
海上保険証券 (Marine Insurance Policy) 海上保險單	マニフェスト 積荷目録 Cargo Manifest 船單
梱包明細書 パッキングリスト (Packing List) 裝箱單	CFS Container Freight Station 貨櫃集散站
領事送り状 (Consular Invoice) 領事發票	D/O Delivery Order 荷渡指図書 提貨單
原産地証明書 (Certificate of Origin) 原産地證明書	輸入許可通知書 輸入許可通知書
容積重量証明書 (CLM, Certificate and List of Measurement and/or weight) 容積重量證明書	OLT Overland Transport 保税運送 陸上運輸

貿易取引条件 貿易交易條件

FOB Free On Board 本船甲板渡条件 船上交貨	CPT Carriage Paid To コンテナ輸送での運賃込み運送人渡し条件 運費付訖條件
CFR Cost and Freight 運賃込み条件 運費在內價	CIP Carriage and Insurance Paid To コンテナ輸送での運賃・保険料込み条件 運費付訖條件
CIF Cost, Insurance and Freight 運賃・保険料込み条件 保險費、運費在內價	DAT Delivered at Terminal ターミナル持ち込み渡し条件 終點站交貨條件
FAS free alongside ship 船側渡し条件 船邊交貨價	DAP Delivered at Place 仕向地持ち込み渡し条件 目的地交貨條件
EXW Ex Work 工場渡し条件 工廠價	DDP Delivered Duty Paid 仕向地 税訖交易
FCA Free Carrier 運送人渡し条件 貨交運送人價	

日本では、案内は常に「上座」「下座」の概念が頭にある。食事の場でも、この基本の考えに沿って相手をエスコートする。

在日本，帶位這件事在腦海裡經常有「上座」「下座」的概念。即使在用餐的場所，日本人也會遵循這個基本認知來引導對方。

レストラン での席次

餐桌座位

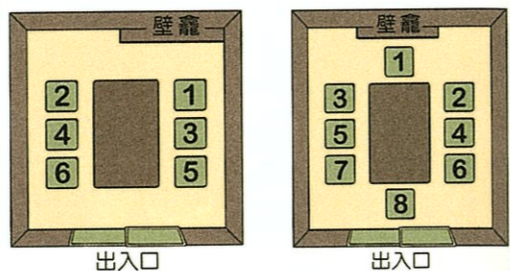
72

日本料理 (座敷) 日本料理 (榻榻米房間)

圖/馮思芸

座敷¹には、必ず床の間²が存在する。掛け軸や生け花などが飾ってある。上座は床の間側で、床の間の前がもっとも席次が高い場所になる。

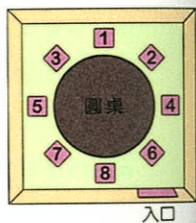
榻榻米房間一定會有壁龕，並且會用掛軸或插花擺飾。上座位於壁龕那側，而壁龕正前方是席次最高的地方。



中華料理 (円卓) 中華料理 (圓桌)

入り口から最も遠い席が上座になる。もし、個室ではなく、結婚式場などの広い場所でいくつもテーブルがある場合は、給仕³の往来が少なく、奥側の落ち着いた場所にお客様を案内する。

離入口最遠位置是上座。如果不是包廂，而是像婚宴會場一樣寬闊的空間內有好幾張桌子的場合，請將客人引導至與服務人員較少前來互動、且靠角落的安靜位置。



西洋料理 西洋料理

レストランスタッフが最初に椅子を引いた場所が、最上席となる。そこを基点⁴に、入り口へ近い場所が下座と考えて座る。

餐廳服務生拉的第一把椅子就是席次中最上層的位置。以此為基準，請記得坐在離出入口較近的下座。

立食 站著飲食餐廳

席は用意されていないが、「上座」「下座」の基本概念を頭に入れて、お客様と歓談する⁵。壁際の椅子は疲れた人のために用意されたものなので、そこを占領し⁶ないようにする。

站著飲食餐廳雖然沒有準備座位，但還是要以「上座」「下座」的基本概念，來與客人交際言歡。牆壁旁的椅子是專為覺得累的人所準備的，記得別佔位。

- 1 座敷 榻榻米房間。
- 2 床の間 壁龕。
- 3 給仕 服務，服務人員。
- 4 基点 基準。
- 5 歓談する 言歡。
- 6 占領する 佔領。

「～に沿って」

意指「配合～」「跟著～」，前面多接續希望事項和方針。



席次があるのは、応接室や会議室だけではない。車両¹関係にも席次²がある。

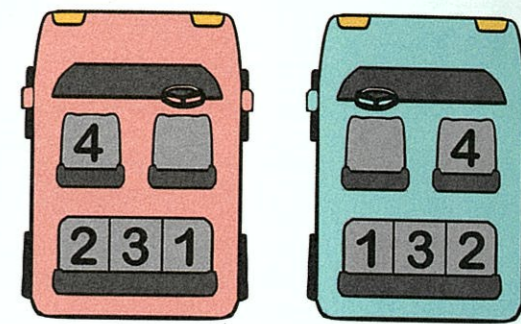
不只是有接待室和會議室，轎車內的座位順序也是有學問的喔！

タクシー 計程車

圖/馮思芸

後部座席が上座で、運転手の後ろの座席が最上席となる。自分と自分の上司、そしてお客様という場合は、運転手の後ろはお客様、その隣が上司、そして自分は助手席³に座る。助手席は、お金を支払ったり道の説明をするために便利な席なので、下座である。後部座席の真ん中の席は、座りにくいので、後部座席の中では末席⁴である。

車子的後座為「上座」，而駕駛座的正後方為「最上座」。在與自己的主管和客戶同行的場合中，客戶要坐在駕駛的正後方，上司坐在客戶旁邊的位子。自己則坐在副駕駛座。副駕駛座是方便支付車錢和指路的「下座」。而後座正中央的位子，因為不太好坐，所以稱為「末席」。



日本計程車

台灣計程車

社用車 公司車

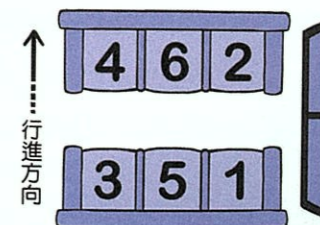
専門の運転手がない場合、同乗者の誰かが運転する。運転者が自上の人の場合は、助手席が上座となる。例えば、自分の上司が運転する場合は、助手席が上座となるので、お客様には助手席に座ってもらう。

沒有司機的情況下，會由某位同行者負責駕駛。駕駛若是上位者，副駕駛座則為「上座」。舉例來說，如果是自己的主管負責駕駛時，副駕駛座為「上座」，應該讓客戶坐在副駕駛座。

列車 火車、新幹線等列車

通路側⁵から遠い窓側の席が上座である。日本の新幹線などは、座席が回転できるようになっている。対面式で座る場合、進行方向⁶と同じ方向を向いて座る席が上座となる。

離走道較遠的靠窗座位為「上座」。日本新幹線等列車的坐椅是可以轉向的。面對面坐的情況下，面向與列車行進方向相同的座位則為「上座」。



- 1 車両 車輛。
- 2 席次 座位順序。
- 3 助手席 副駕駛座。
- 4 末席 末席。
- 5 通路側 走道。
- 6 進行方向 行進方向。

車両の席次 について

轎車内座位學問

73