

留学生编写商务电子邮件的难关

Difficulty in Business E-mail Writing for Foreign Students

杨 帆(北海道教育大学)

【摘要】本稿收集了商务日语写作课程中 12 名留学生编写的商务电子邮件 157 封，针对其中出现的 478 例误用进行了分析，找出了对于留学生来说，在编写商务电子邮件过程中的难关。从商务场合的需求这个角度而言，敬语的使用；商务电子邮件的常识；商务词汇的使用这三项对于留学生来说是难度较大的。此外，本稿还详细探讨了错误出现的原因，并对如何减少这些错误，提高商务电子邮件写作水平提出了建设性意见。

【关键词】商务日语写作；商务电子邮件；邮件编写常识；敬语；商务词汇

1. 商务电子邮件的编写在商务日语写作课程中的重要性

近年，据日本法务省统计表明，毕业于日本教育机构的留学生中，想在日本就职的人数持续增加。并且伴随着日本政府的留学生 30 万人计划的实施，可以预测今后前来日本就学和就职的留学生人数还会持续增长。面对留学生毕业后就职于日本企业，顺利适应日本社会的需要，日本一些大学开设了商务日语课程，以提高他们的商务日语运用能力。

以山形大学工学部为例，开设的商务日语课程中有：商务日语口语；商务日语写作；BJT 商务日语能力考试¹辅导；日本社会与文化。就商务日语写作来说，课程主旨是使留学生增加对商务文书的认识，提高商务文书的写作水平。但是，如表 1 所示，日语的商务文书种类繁多，名目众多。要在一学期 15 节课中全面涉及这些文书，对所有文书进行写作练习是不可能的。而从实用性和迫切性的角度考虑，刚刚步入日本企业的留学生，在日常工作中使用最频繁，也最需要良好掌握的，则是商务电子邮件。所以，山形大学的商务日语写作课程，就设定为商务电子邮件的编写。

¹ BJT 商务日语能力考试，是公益财团法人日本汉字能力检定协会举办的，测定在商务场合所需的日语交流能力的考试。满分 800 分，分为 J1+；J1；J2；J3；J4；J5 六个等级，J1+ 为最高等级。

表 1 商务文书的种类

对内文书	联络文书	指示；通告；传阅；通知；介绍；请求；照会；回答 等
	报告文书	日报・月报；业务报告书；出差报告书；研修参加报告书；会议记录；道歉书；详细报告书；留言便签 等
	提议文书	提议书；企划书；上告书；计划草案 等
	申请文书	申请书（缺勤・休假；地址变更；辞职） 等
对外文书	商务往来文书	通知；请求；交涉；照会；报名；订单；承诺；回答；督促；投诉；道歉信；申辩书 等
	礼仪文书	寒暄信；介绍信；邀请信；祝贺信；慰问信；吊唁信；感谢信 等
	其他文书	向政府机关提交的文书・申请书；契约书；委任状 等

（摘自《ビジネス文書の書き方がかんたんにわかる本》

日本能率協会マネジメントセンター，p. 17）

电子邮件，已经成为现如今人际交往，信息传递的最主要的方式。似乎电子邮件的书写，并不是难度很高的一件事情。但是，实际在日本社会中，不仅商务电子邮件，就是个人日常联系的邮件，在书写和发送环节当中也有一些规则和常识。如果忽视这些规则和常识，往往会给对方带来不便和不快，从而导致学习，工作，乃至人际交往的失败。

图 1 是笔者担任的其他课程中，学生以电子邮件方式提交的课题作业。为了不涉及个人隐私，笔者删除了学生电子邮件地址的前缀。从该图中可以看出，邮件本身没有正文；称呼；署名，只有添加的课题作业的 Power Point 资料。但从这封邮件中，笔者唯一能够通过 qq.com 的后缀读取的信息就是，这是一封来自于昵称为“百合”的中国学生的课题作业提交邮件。无论是从作业查收；作业管理；回信等各个方面，都对笔者造成了不便。这个例子，仅仅只是大学课程中学生给老师提交作业时出现的问题，试想，如果这种现象不被重视，沿用到将来的工作中，势必会带来更大的不良影响和失败。

综上所述，商务电子邮件的编写，对于即将步入日本社会的留学生来说是极其重要的。



图1 学生提交的课题作业的Power Point 资料

2. 商务日语写作课程的概要

上一节中，对于山形大学工学部商务日语写作课程的设置主旨进行了说明，本节介绍该课程的具体内容。商务日语写作课程，设置于每学年的前半学期，15次课，每次90分钟。使用教科书为奥村・釜淵（2008）共著的《しごとの日本語メールの書き方編》，参考图书为大嶋・茶谷共著的《メール力》和日本能率協会マネジメントセンター出版的《ビジネス文書の書き方がかんたんにわかる本》。涉及到的邮件种类分为对外邮件和对内邮件两大类。其中，对外邮件有以下11种：①资料请求；②到货通知；③答谢商品价格的估算；④回答库存状况；⑤商品目录已发送通知；⑥回绝追加的订单；⑦商品价格的确认；⑧交货日期的确认；⑨请求交货延期的许可；⑩订正错误及道歉；⑪新产品说明会的介绍。对内邮件有以下5种：①公司内部通知；②会议通知；③参加训练报告书；④借用申请；⑤邮件转发。每次课都会围绕当天的主题，学习规范邮件的书写方式以及词语使用，之后给学生布置相关内容的邮件写作课题，以电子邮件的方式提交。笔者在第二周课之前阅读修改，总结问题点后在下一节课上向全体学生做出解释说明。

选修本课程的学生为12名，日语水平都是高级²。其中中国学生10名，6名取得日语能力测试（JLPT）N1成绩，4名取得N2成绩；越南学生2名，均取得N2成绩。在山形大学工学部2013年4月开设的商务日语写作的15次课程中，笔

² 山形大学工学部の留学生日语班级，分为初级，中级，高级三个。相对日语能力测试的成绩来说，基本上N5，N4水平的为初级班，N3水平的为中级班，N2，N1水平的为高级班。

者给学生布置了 16 篇商务电子邮件的提交课题，刨除因为缺课未提交的部分，一共收到来自 12 名学生的 157 封商务电子邮件。

3. 结果分析

笔者针对 157 封商务电子邮件进行了详细的阅读和修改，一共发现 478 例误用³。如表 2 所示，所有的误用分为 5 类，按照误用数的多少排列如下：①词汇选则错误（139 例）；②语法错误（126 例）；③敬语使用错误（98 例）；④商务电子邮件常识错误（82 例）；⑤表记错误（33 例）。

表 2 误用种类及误用数

误用种类	误用数
词汇选择错误	139
语法错误	126
敬语使用错误	98
商务电子邮件常识错误	82
表记错误	33
合计	478

以上五类错误中，词汇选择错误（商务词汇除外）；语法错误；表记错误这三类，不是仅仅局限于商务电子邮件中的错误，而是在任何作文中都可能遇到的错误。本稿旨在找出留学生商务电子邮件编写过程中，从商务场合需求这个角度而言的难关，所以本稿不对这些一般作文中出现的错误进行分析。只将分析范围锁定到①敬语使用错误，②商务电子邮件常识错误，③词汇选择错误中的商务词汇，这三个部分。下面具体对这三个方面的错误进行阐述。

3-1. 敬语使用的错误

在本稿分析的三类错误中，敬语使用错误数量居首，为 98 例。详细分类如表 3 所示，包括①“～（て）いただく”（30 例）；②谦逊语（21 例）；③郑重语（18 例）；④“お”和“ご”⁴（17 例）；⑤尊敬语（12 例）。

³ 误用是指，违背日语本身以及日本文化的错误使用。

⁴ “お”和“ご”在严格意义上来说，应该是划归郑重语的范畴，但是由于它与其他郑重语的性质不同，以及留学生在敬语使用中出现的频繁度较高等原因，本稿将“お”和“ご”从郑重语的范畴中抽出，进行了单独分类。

在“～（て）いただく”的使用中，主要有三种典型的误用。首先，是将“お”和“ご”与“～ていただく”结合使用的例子。例如：应该用“ご依頼いただいた”或者“依頼していただいた”的地方，用成了“ご依頼していただいた”。其次，是混淆了“～ていただく”和“～せて／させていただく”的例子。例如：作为购入方应该用“注文させていただきませんか”的地方，用成了“注文していただきませんか”。还有，需要直接用到谦逊语，而不需要用到“～（て）いただく”的地方，过多地使用了“～（て）いただく”的例子。例如：拜托对方某事时，应该用“お願い致します／お願い申し上げます”的地方，用成了“お願いいただきませんか”。

表3 敬语使用的误用种类及误用数

敬语使用的误用种类	误用数
～（て）いただく	30
谦逊语（謙讓語）	21
郑重语（丁寧語）	18
“お”和“ご”	17
尊敬语（尊敬語）	12
合计	98

（ ）内为相对应的日语

在谦逊语的使用中，主要有四种典型的误用。首先，是谦逊语句型使用不全的例子。谦逊语的典型句型，是“お／ご＋动词のます形＋します／致します”。例如我们经常使用的，“お待ちします”；“お願いします”。本稿中发现较多的误用，是将“お送り致しました”用成了“送り致しました”，这种缺少了句首的“お”的错误。其次，是混淆了谦逊语和尊敬语，在应该使用谦逊语的地方使用了尊敬语的例子。例如：在对自己分发给对方的资料进行说明时，应该用“配布致しました資料”，却说成了“配布された資料”。此外，是谦逊语的双重使用的例子。例如：应该用“確認致したいこと”的地方，用成了“確認差し上げ致したいこと”。还有，是谦逊语动词的错误使用的例子。例如：应该直接使用谦逊语动词“存じます／存じております”的地方，用成了“存じます”。

在郑重语的使用中，主要有两种典型的误用。首先，是句末应该使用“です／ます”体这种郑重形式的地方，使用了动词的普通体。例如：“思う”；“できる”；“知っている”。其次，是从商务场合需求的角度出发，尤其是己方拜托对方做某事时需要使用郑重语的地方没有使用郑重语的例子。例如：应该用“ご依頼した

～／ご依頼しました～”的地方，用成了“依頼した～”。

在“お”和“ご”的使用中，主要有两种典型的误用。一种是“お”和“ご”的混用。例如：应该用“ご迷惑”；“ご転送”的地方，用成了“お迷惑”；“お転送”。而在应该用“お見積もり”；“お手数”的地方，用成了“ご見積もり”；“ご手数”。还有一种是不需要添加“お”和“ご”这种郑重形式的地方过多地使用了“お”和“ご”的例子。例如：“お早速”这种副词前不需要添加“お”的例子；以及对于己方寄出的资料，使用“ご資料”的例子。作为接头词的“お”和“ご”，一般原则是：“お”接在“和语”词汇前，而“ご”接在“汉语”词汇前（荻野，2007；中西，2012）。比如说日常用语中最典型的例子有：“お茶”，“お昼”，“お手紙”；和“ご家族”，“ご夫婦”，“ご連絡”等。当然也存在较多的“汉语”词汇前接“お”的例外情况。比如说“お電話”，“お時間”，“お料理”等（中西，2012）。学生之所以容易搞混“お”和“ご”，主要原因可以考虑为他们并不太清楚“和语”词汇和“汉语”词汇的区别，只是凭借没有根据的感觉去接续。这就要求教师在日常教学中，给学生提供大量的例子，尤其是对于不规律的“汉语”词汇前使用“お”的情况，提醒学生的注意。加强他们对“お”和“ご”的重视程度。

在尊敬语的使用中，发现一种典型的误用。就是混淆了尊敬语和谦逊语，在应该使用尊敬语的地方使用了谦逊语的例子。例如：在提到对方拜托己方的事情时，应该使用“依頼された／依頼なされた”的地方，说成了“ご依頼した”。

敬语的使用，对于所有日语学习者来说都是很大的难关。但是在商务日语邮件中，敬语的使用却不可或缺。如果不正确恰当地使用敬语，会给工作带来很大的不利。这就要求在商务日语教学中，针对学生容易出现的错误，有的放矢且耐心地对进行指导。比如说“～（て）いただく”，是敬语中使用极其频繁且非常重要的一种敬语形式。教师可以通过各种实例，将使用此句型的规则和场合概括出来教给学生。比如说，告诉学生在这个句型中，“お”或者“ご”一定不会跟“て”同时出现；以及“いただく”前面的动词一定是对方发出的动作而不是己方发出的动作这两个不变的规则，让学生在使用此句型前，检查一下句型格式，并且考虑一下动作发出的人是谁，那么就能够在很大程度上避免错误的发生。而对于谦逊语和尊敬语的混淆使用这个频繁出现的错误，也是需要教师提醒学生，究竟动作的发出者；或者物品的所有者是谁，如果是对方则需要用尊敬语；如果是己方则需要用谦逊语，再督促学生反复记忆谦逊语和尊敬语的各项具体句型和词汇，也能达到良好的教学效果。针对郑重语的使用，尤其是“お”和“ご”的使用，教师可以具体归纳各自的特点和常用搭配，然后列出各项脱离一般规则的特例，这样就可以便于学生记忆和吸收。

当然，敬语的使用不是一天两天就能够掌握的，这也需要教师和学生的配合，

通过各种实战练习，在实践中慢慢掌握和运用。

3-2. 商务电子邮件常识错误

仅次于上节说明的敬语使用的错误，商务电子邮件的常识方面出现的错误也为数不少，有 82 例。具体项目如表 4 所示。包括①格式错误（14 例）；②对方称呼错误（12 例）；③署名错误（11 例）；④自我称呼错误（10 例）；⑤对内使用敬称（10 例）；⑥正文抬头的寒暄语错误（9 例）；⑦正文末尾的寒暄语错误（6 例）；⑧道歉信未道歉（5 例）；⑨邮件标题错误（4 例）；⑩责难（1 例）。

具体来看，格式错误中，有“记”的格式写法错误；改行错误；句首未空格的错误。对方称呼错误中有“株式会社 ABC 電気”这种未对对方使用敬称的错误；还有“取引先”这种不恰当的称呼；以及“部員全員様”这种对内部发送的公开邮件中使用“様”敬称的错误。署名错误中有未署名；署名过度简略的错误。自我称呼错误中有未称呼；对熟悉的贸易伙伴使用“～と申します”的错误。对内使用敬称是指在对外的邮件中，给自己公司的下属称谓添加“さん”的错误。正文抬头的寒暄语错误中有未使用寒暄语；以及寒暄语的错误使用，例如：对外邮件中使用“お疲れさまでした”；以及“いつもお世話になりありがとうございました”。正文末尾的寒暄语错误是指未使用邮件结束时的寒暄语。道歉信未道歉，顾名思义，是应该充分表达歉意，却只有对事情本身的平铺直叙，没有向对方道歉。邮件标题错误中有标题漏写；标题内容错误两种。责难是指在确认邮件中指责对方，使用“そちらの間違ひではありませんか。”这种给对方导致不快的表达形式。

众所周知，日本社会非常注重礼节礼仪，对于书面文件也非常重视格式规范。商务电子邮件也有相应的规格和写法。从标题，到对对方的称呼，对己方的称呼，正文抬头及结尾的寒暄语，署名等等，都有具体的要求。这些是日语学习者平时容易忽略和难以掌握的地方。就需要教师一点点解释说明，将商务电子邮件的规范以及正确恰当的写法告诉学生，以避免他们在步入社会，开始工作后出现的各种不必要的误会和错误。

表 4 商务电子邮件常识方面的误用种类及误用数

误用种类	误用数	误用例
格式错误	14	“记”的格式；改行；句首未空格
对方称呼错误	12	“株式会社 ABC 電気”；“取引先”；“部員全員様”
署名错误	11	未署名；署名过度简略
自我称呼错误	10	未称呼；“～と申します”
对内使用敬称	10	在对外的邮件中，给自己公司的下属称谓添加“さん”
正文抬头的寒暄语错误	9	未使用寒暄语；寒暄语的错误使用
正文末尾的寒暄语错误	6	未使用寒暄语
道歉信未道歉	5	道歉信未道歉
邮件标题错误	4	标题漏写；标题内容错误
责难	1	“そちらの間違いではありませんか。”
合计	82	

3-3. 商务词汇

词汇选择错误中的商务词汇，有 17 例。具体为“つきましては”9 例；“取り急ぎ”2 例；“なにとぞ”2 例；“さて”1 例；“その旨”1 例；“不手際”1 例；“差し支えない”1 例。

具体的误用例如表 5 所示。“つきましては”有使用场合的错误；以及误用为“つきまして”和“ついては”。“取り急ぎ”被误用为“あしからず”和“とりあえず”。“なにとぞ”被误用为“なにどうぞ”。“さて”是使用场合的错误，“その旨”被误用为“この旨”。“不手際”被误用为“お手際ですが”。“差し支えない”被误用为“差し支えて”。

表 5 商务词汇的误用种类和误用数

误用种类	误用数	误用例
つきましては	9	使用场合；“つきまして”；“ついては”
取り急ぎ	2	“あしからず”；“とりあえず”
なにとぞ	2	“なにどうぞ”
さて	1	使用场合
その旨	1	“この旨”
不手際	1	“お手際ですが”
差し支えない	1	“差し支えて”
合計	17	

商务词汇，有着固定的使用场合，对于平时涉及商务场面较少的日语学习者来说，的确用法比较抽象，较难掌握。例如“つきましては”和“さて”；“なお”这几个词汇，都属于提起一个新话题的句首词，具体区别对于日语学习者来说就很难形象地区分。这就需要教师多提供一些使用场面，通过较多的实例来归纳总结使用方法，传授给学生。

4. 总结

本稿针对商务日语写作课程中 12 名留学生编写的商务电子邮件 157 封，详细分析了其中出现的 478 例误用，找出了对于留学生来说，在编写商务电子邮件过程中的难关。从商务场合的需求这个角度而言，敬语的使用、商务电子邮件的常识、商务词汇的使用这三项对于留学生来说是难度较大的。在分析这些错误的基础上，笔者对如何减少这些错误，提高商务电子邮件写作水平提出了建设性意见。总体来说，就是需要教师加强学生对日本企业文化以及商务电子邮件的规范写法的理解；通过良好的教授法有效强化学生的敬语学习；通过各种实例加强商务词汇的学习和记忆，从而帮助学生减少本稿中提及的各种误用，提高商务电子邮件的写作水平。

作为今后的研究展望，可以针对学生的学习掌握程度进行纵向调查，比如对学生在选修商务文书写作课程之前和之后的状态进行对比，考察学习的进度和效果。另外，可以对学生进行采访调查，通过询问他们对于商务电子邮件写作的看法，探究他们学习过程中的困难点，给教师改善教学方法，提高教学效果提供参

考数据。

参考文献

1. 奥村真希・釜淵優子『しごとの日本語 メールの書き方編』アルク 2008。
2. 大嶋利佳・茶谷武志『メール力』産業能率大学出版部 2010。
3. 萩野貞樹「管理職もつまづく「敬語」の新常識テスト」『プレジデント』45, 12, 2007, 94-99。
4. 日本能率協会マネジメントセンター『ビジネス文書の書き方がかんたんにわかる本』2009。
5. 矢田まりこ「ビジネスメールに表れる配慮表現の考察」京都外国語大学大学院紀要『言語と文化』第8号, 2014, 61-76。
6. 中西泰洋「初級日本語の語彙に付く接頭辞「お」と「ご」について」『神戸大学留学生センター紀要』18, 2012, 27-36。