

N2 職場情境教材 | 單元一：聽懂日本職場

想定外の状況への対応

～予定どおりにいかないとき、どう動くか

--- 面對突發狀況

～事情不如預期時，該如何應對

工作場景：Porter 專櫃銷售

學習句型

1. ～きり
 2. ～どころじゃない
 3. ～ものの
 4. ～ことに
 5. ～にしては
 6. ～ことか
-

1 情境會話

【情境設定】

百貨公司專櫃即將開始週年慶活動。原本預定今天上午送達的一批限定商品遲遲沒有到貨，而負責物流的窗口自從昨天聯絡過一次後，就再也沒有回覆。

偏偏已有不少顧客事先詢問商品，甚至有人預約今天到店購買。店長與李さん必須一邊確認物流狀況，一邊決定如何向顧客說明。

登場人物

- 店長
 - 李さん：入社して半年のスタッフ
-

李：
店長、限定商品げんていしょうひん けんの件ですが、昨日、物流会社ぶつりゅうがいしゃの担当者たんとうしゃに確認かくにんのメールを送ったきり、まだ返事
がありません。

店長：
電話もつながらない？

李：
はい。何度か電話したんですが、出ないんです。今日の午前中に届く予定だったものの、もう午後3時です。

店長：
困ったね。今日は朝から問い合わせとあも多いし。

李：
はい。困ったことに、今日受け取りうとに来る予定のお客様も3名いらっしゃいます。

店長：
そうか。予定どおり入荷すると思ってご案内していたからね。

李：
どうしましょう。もう一度、物流会社に連絡してみますか。

店長：
うん。ただ、今は商品がいつ届くかわからないから、販売の準備じょうきようどころじゃないね。まず状況
を確認しよう。

李：
わかりました。お客様には、こちらから先に連絡したほうがいいでしょうか。

店長：
そうだね。待っていただくより、こちらから事情じじょうを説明したほうがいい。

李：
では、私から電話してみます。

店長：
お願いできる？ 入社して半年にしては、李さんはこういうときの対応が落ち着いているね。

李：
ありがとうございます。でも、内心ないしんはかなり焦あせっています。昨日から何度、無事に届いてほしい
と思ったことか……。

店長：
そうだよね。でも、こういう想定外のことは時々あるから。大切なのは、わからないままにしないことと、お客様への連絡を遅らせないことだよ。

李：

はい。では、まずお客様に連絡して、そのあともう一度物流会社に確認します。

店長：

お願いします。何か新しい情報が入ったら、すぐに教えて。

李：

はい、わかりました。

情境會話・中文翻譯

李：店長，關於限定商品，昨天寄信向物流公司的負責人確認之後，到現在一直都沒有回覆。

店長：電話也打不通嗎？

李：是的。我打了好幾次，但都沒有人接。雖然原本預定今天上午送達，但現在已經下午三點了。

店長：這就麻煩了。今天從早上開始詢問的客人也很多。

李：是的。麻煩的是，還有三位客人預定今天過來取貨。

店長：這樣啊。因為我們原本以為會照預定時間到貨，所以已經這樣告知客人了。

李：怎麼辦呢？要不要再聯絡一次物流公司？

店長：嗯。不過現在連商品什麼時候會到都不知道，根本不是準備銷售的時候。先確認狀況吧。

李：了解。我們是不是應該先主動聯絡客人呢？

店長：是啊。與其讓客人一直等，不如由我們主動說明情況。

李：那我來打電話。

店長：可以拜託你嗎？以進公司才半年來說，你遇到這種情況時處理得很沉著呢。

李：謝謝。不過其實我心裡非常著急。從昨天開始，不知道有多少次希望商品能平安送到……

店長：是啊。不過這種預料之外的事情偶爾還是會發生。重要的是不能放著不處理，也不能太晚聯絡客人。

李：好的。那我先聯絡客人，之後再向物流公司確認一次。

店長：麻煩你了。有任何新的消息就馬上告訴我。

李：好的，我知道了。

2 文法整理

1. ～きり

接續 動詞た形＋きり

意思 就～（沒有再…）

使用場景 自從做了某件事之後，就一直沒有再發生下一個動作。。

職場例句

昨日、物 流 会 社 の 担 当 者 に 確 認 の メール を 送 っ た き り 、 ま だ 返 事 が あ り ま せ ン 。
ぶつりゅうがいしゃ たんとうしゃ かくにん
（昨天寄出確認郵件後，就一直沒有收到回覆。）

生活應用

1. 彼とは去年の忘年会で会ったきり、一度も会っていません。
ぼうねんかい
（自從去年尾牙見過他之後，就再也沒有見過。）
2. 朝、コーヒーを一杯飲んだきり、何も口にしていません。
（早上只喝了一杯咖啡，到現在什麼都沒有吃。）
3. 友達に本を貸したきり、まだ返してもらっていません。
（書借給朋友之後，到現在都還沒有拿回來。）
4. 彼女は「ちょっと出かけてくる」と言ったきり、夜になっても帰ってきませんでした。
（她說了一句「我出去一下」之後，直到晚上都沒有回來。）

提醒

「～たきり」後面常接**沒有繼續、沒有變化的狀態**。

2. ～どころじゃない

意思 哪有心情～、哪還顧得上～、根本不是～的時候

使用場景 情況根本不允許做某件事。

職場例句

今は販売の準備どころじゃないね。

（現在根本不是準備銷售的時候。）

生活應用

1. 明日までに資料を完成させなければならないので、今日は飲みに行くところじゃない。

（明天以前得完成資料，今天哪還有空去喝酒。）

2. 電車が止まってしまって、会社に遅刻しそうだ。朝ご飯どころじゃない。

（電車停駛，眼看就要遲到了，哪還顧得上吃早餐。）

3. 財布をなくしてしまって、旅行を楽しむどころじゃありません。

（錢包弄丟了，哪還有心情享受旅行。）

4. 昨日は頭が痛くて、テレビを見るどころじゃなかった。

（昨天頭痛得厲害，根本沒辦法看電視。）

提醒

口語中非常常見。正式場合可以使用：～どころではありません

3. ～ものの

接續 普通形＋ものの

意思 雖然～，但是…

使用場景 實際結果和原本的期待不同。

職場例句

今日の午前中に届く予定だったものの、もう午後3時です。

（雖然原本預定上午送達，但現在已經下午三點了。）

生活應用

1. 新しいパソコンを買ったものの、まだ使い方に慣れていません。

（雖然買了新電腦，但還不習慣使用方式。）

2. 日本語を長く勉強しているものの、敬語にはまだ自信がありません。

（雖然學日文很久了，但對敬語還沒有信心。）

3. ダイエットを始めたものの、おいしいものを見ると、つい食べてしまいます。

（雖然開始減肥了，但看到好吃的東西，還是忍不住吃下去。）

4. 旅行の計画を立てたものの、仕事が忙しくて、まだホテルを予約していません。

（雖然已經規劃好旅行，但因為工作太忙，還沒有訂飯店。）

提醒

比「けれども／が」更書面，也很適合商務場合。重點不只是「但是」，而是：

前項成立 → 後項卻沒有出現預期結果。

4. ～ことに

意思 令人～的是，…

使用場景 用來先表達說話者對某件事情的感情或評價。

常見形式

- 驚いたことに
- うれしいことに
- 残念なことに
- 困ったことに

職場例句

困ったことに、今日受け取りに来る予定のお客様も3名いらっしゃいます。

（麻煩的是，還有三位客人預定今天來取貨。）

生活應用

1. 驚いたことに、彼は一度も海外に行ったことがないそうです。
（令人驚訝的是，聽說他一次都沒有出過國。）
2. うれしいことに、先月受けた試験に合格しました。
（令人高興的是，我通過了上個月參加的考試。）
3. 残念なことに、楽しみにしていたコンサートが中止になりました。
（令人遺憾的是，一直很期待的演唱會取消了。）
4. 困ったことに、スマホの充電が切れて、家族に連絡できなくなりました。
（麻煩的是，手機沒電了，變得無法聯絡家人。）

提醒

不是所有動詞都可以直接放在「ことに」前面，通常使用**表示感情、評價的詞**。

5. ～にしては

意思 以～來說

使用場景 以某個條件或標準來看，實際結果與一般預期不同。

職場例句

入社して半年にしては、李さんはこういうときの対応が落ち着いているね。

（以進公司才半年來說，李小姐遇到這種情況時相當沉著。）

生活應用

1. 初めて作ったにしては、なかなかおいしくできました。

（以第一次做來說，做得相當好吃。）

2. 今日は休日にしては、電車があまり混んでいませんね。

（以假日來說，今天電車倒是不太擠。）

3. このレストランは値段が安いにしては、料理の質が高いですね。

（這家餐廳以價格便宜來說，料理的品質相當好呢。）

4. 彼は日本に来てまだ一年にしては、日本語がとても上手です。

（他以來日本才一年來說，日語已經說得非常好了。）

提醒

可以理解為：「普通なら○○のはずなのに」也就是「照理說應該…，實際卻不太一樣」。

6. ～ことか

意思 不知道有多麼～、不知道多少次～

使用場景 強烈表達感情的程度。

常搭配

- どんなに
- どれほど
- 何度

- 何時間

職場例句

昨日から何度、無事に届いてほしいと思ったことか。
(從昨天開始，不知道有多少次希望商品能平安送到。)

生活應用

1. この知らせを聞いて、どんなに安心したことか。
(聽到這個消息，不知道讓我有多安心。)
2. 試験に合格するまで、何度あきらめようと思ったことか。
(在考上以前，不知道有多少次想過要放棄。)
3. 久しぶりに家族に会えて、どれほど嬉しかったことか。
(久違地見到家人，不知道有多麼開心。)
4. 大切な書類が見つかるまで、何度かばんの中を探したことか。
(在找到重要文件之前，不知道翻找了包包多少次。)

提醒

這不是疑問句。「何度～ことか」「どんなに～ことか」雖然有疑問詞，實際是在**強調程度非常高**。