

英語で文書作成 ビジネスレター・eメール



Purchase Order

Query

reminder

Quote

Invitation Letter

Specification



昨今、日常の社内外の連絡ではeメールが当たり前のように使用されます。費用と時間が節約できますので当然な現象です。そうであっても、「ここぞ」という機会や、一定の目的を持つ場合は昔ながらのビジネスレターを郵便やファックスで送る必要が生じます。このセッションではこの2つのケースを完全に分けて理解しましょう。

Target Skill

eメールは書式を理解すると同時に、正式な通信手段ではないことを踏まえ、主に用件の確認に用いる。

eメールでは書式はほぼ決まっており、①「送信者」、②「発信月日・時刻」は、eメールを作成する際にほぼ自動的にインプットされる事項です。

③の「受信者」、④の「コピー受信者」以降は手動でインプットします(右ページの例では、自動入力の文字は青字にしました)。まれに⑤の「件名」を空白のままにして発信する方がいますが、eメールの常識としては受信者に安心感をもってメールを開いてもらえるような標題を付けるほうが正しい行為です。何もない空白の場合や、意味不明の標題では「スパムメール」・「ジャンクメール」と見なされ、未開封のまま削除されても仕方ありません。

⑥「呼びかけ」は、受信者の姓名のいずれかで呼びかけます。どちらを使うかは相手との親しさ次第です。最近では、上記③にすでに受信者氏名があるとの理由でこの呼びかけを省略することが散見されます。しかし、eメールの常識としてはやはりビジネスレターと同様に、このメールはだれに宛てたものか、明記したほうが望ましいでしょう。

⑦「本文」では、伝えたい内容を簡潔明瞭に記します。

⑧「結び」は、親しさに応じて短い決まり文句を記します。無くても用は足りませんが、何か一言入れたほうが受け取る側の気持ちに差が出るようです。

⑨「送信者名」を記します。これも姓名のいずれかを、親しさに応じて記します。⑥の呼びかけ同様、「メールの頭の①に出てくるから略してもかまわない」と思われる方もおられますが、やはり誰から誰に宛てた内容かを明確にすることがeメールの常識として望ましいようです。

Recommended Example 1 : e-mail の書式

CD
1-2

- ① From: 'Yoko Omachi' [yomachi@abcde.co.jp]
- ② Sent: Tuesday, July 14, 20XX 4:36 PM
- ③ To: 'Frank Zestman' [totalsales@ezsales.com]
- ④ Cc: 'K. Shimano'; 'S. Onishi'
- ⑤ Subject: Proposed Meeting

⑥ Dear Mr. Zestman:

⑦ Thank you for your e-mail of July 12, proposing our next meeting on Monday, August 17, 20XX. I would like to confirm that I will be able to meet you in New York on the proposed date. I will be accompanied by Mr. K. Shimano, my assistant. I will advise you of our itinerary in my next correspondence to you. I look forward to seeing you soon.

⑧ Best regards,

⑨ Yoko Omachi

【語注】 **proposing** ~ 「~を提案する」 / **be accompanied by** ~ 「~に同行される」 / **itinerary** 「旅程」 / **correspondence** 「通信」

【日本語訳】

- ①送信者：'大町洋子' [アドレス yomachi@abcde.co.jp]
- ②発信月日：20XX年7月14日火曜日 午後4:36
- ③受信者：'フランク・ゼストマン' [アドレス totalsales@ezsales.com]
- ④写し：'K. 島野'；'S. 大西'
- ⑤件名：ご提案のミーティング

⑥ゼストマン様

⑦7月12日付け貴信にて20XX年8月17日月曜日の次回ミーティングについてご提案を承りました。ありがとうございました。ご提案どおりの日程にてニューヨークでの協議が可能である旨、本信にて確認いたします。私のアシスタントの島野が同行いたします。私どもの旅程については次信にてご案内させていただきます。お会いできることを楽しみにしております。

⑧敬具

⑨大町洋子

Dear Mr. Doe:

This is to request your kind cooperation to reschedule the meeting currently scheduled to take place on Friday, December 4, 20XX in New York. I regret any inconvenience this change might cause you, but such a change is necessary due to an extraordinary shareholders meeting to be held during the same week in December.

If it is at all acceptable to you, I would like to propose postponing the meeting by a week, so that we would be able to meet on Friday, December 11, 20XX. Once again I apologize for any inconvenience this may have caused you, and I look forward to hearing from you at your earliest convenience.

Sincerely yours,
Kunihiko Nakagawa

【語注】 **inconvenience** 「不都合」／ **due to** 「～のため」／ **extraordinary shareholders meeting** 「臨時株主総会」／ **at one's earliest convenience** 「(都合が付き次第) できるだけ早期に」

日本語の手紙ならば、実務用であっても、まず時候の挨拶から書き起こして、次に本題である用件へと移っていくのが自然な流れですが、英語のビジネスレターでは、時候の挨拶を省略し、すぐに用件から入るのが自然な流れです。それが時間を大切にす欧米人の常識になります。

【日本語訳】

ドー様

20XX年12月4日金曜日にニューヨークにて予定されている会議について、日程変更のお願いがありご連絡申し上げます。このような変更でご迷惑をおかけすることは誠に遺憾ですが、12月の同じ週に臨時株主総会が予定されることとなりやむなくお願い申し上げます。

もしもご同意いただけますようでしたら、会議を1週間延ばし、20XX年12月11日金曜日に開催することをご提案申し上げます。ご迷惑をおかけしますことを重ねてお詫び申し上げますとともに、早期にご一報いただけますようお願いいたします。 草々
中川邦彦

ポイントとなる英語表現例

eメールで「用件」を伝える表現としては、次の表現がよく使われます。

1. 「～のお願いがあり連絡いたします」

This is to request your cooperation to ...

2. 「～の旨をお知らせいたします」

This is to inform you that ...

3. 「もしご同意・ご了承いただけますならば～」

If at all acceptable to you, ...

Writing Tips

呼びかけの例

Dear Sir/Madam

との呼びかけは、受信人が初めて接する方で、男性か女性かもわからない場合に使用可能です。通例は相手を特定し、Mr. あるいは Mrs.、Ms. をつけます。

Dear Sirs:

は先方が男性ばかりの集団であり、その中で担当者が特定できない場合に使うことがあります。この場合、女性ばかりであれば Dear Mesdames: となります。元の言葉がフランス語ですので複数形が複雑です。

このセッションのまとめ

1. eメールは便利だが、内容に機密事項は盛り込まないこと。受信者が明確となるよう「呼びかけ」は省略しないこと。発信人名も同様。
2. eメールの場合も「結びの言葉」は必ず入れるようにしたいものです。極力省略することのないようにしましょう。



さて、あなたは上司からの指示で、商談相手に急いで連絡をとらねばならなくなりました。通信手段には何を選ぶのか、相手に求める行動を明確にするなど、実際に書く前にうまく「段取り」をつけて、目的を達成しましょう。

Target Skill

文案作成前には、相手に求める行動、状況の緊急性、過去の経緯を明確にする。

ここでは実際に書き始める前の「段取り」を確認しておきましょう。「用件」をすばやく、誤解の余地なく相手に伝えることが通信の目的です。文案作成の前には、

- 状況の緊急性からビジネスレター、eメール、FAXのうち適切な通信手段を判断する
- 相手に求める行動を明確にする
- 文案作成の前に、先方との前回までの連絡内容を把握する

などの「段取り」をつけましょう。

ここでは「上司からの指示」が『取引先のサプライヤーから商品リストと価格表を早急に入手せよ』として「段取り」の付け方を例示します。

- ①高度の機密内容は含まれない上、スピードが要求されているので、eメールでの送付を選択します。
- ②相手に求める行動は『在庫リストと価格表を至急送ってもらう』ことです。
- ③商品リストの対象商品を明確に伝え、いつまでに必要かを伝えます。
- ④先方とは先月別件で連絡したばかりでした。また、2年前に同商品の在庫リストをもらったことがあったことを確認しました。

それでは上記①から④に沿った文案を作成してみましょう。

Recommended Example

CD
1-4

From: 'Toru Ogawa' [t.ogawai@abyz.co.jp]
 Sent: Tuesday, April 21, 20XX 0:36 PM
 To: 'Mark Zimmerman' [markzimmerman@totalparts.com]
 Cc: none
 ② Subject: Request for Inventory List and Price List

Dear Mr. Zimmerman:

相手に求める行動が「件名」に「お願い」という形で反映されています。

④ Thank you for your kind response last month to my inquiry on automotive parts development. Your quick response helped us prepare for major changes in the industry trend.

過去の経緯について触れています。

②-③ This time I would like to request your assistance one more time. Namely, I would appreciate it if you would forward us the following lists at your earliest opportunity. To be precise, we would like to have them by the morning of Wednesday, April 28, 20XX our time. I apologize for having to rush you, but I hope you will be able to accommodate us.

必要な物、期限などが、相手の事情を考慮しながら記されています。対象商品も明記されています。

- ③ (1) Inventory List: All inventory status for parts designated for Tonda model A-141 between P/N TA090211 and TA095420.
 (2) Price List: Prices corresponding to (1) above.

過去に同商品在庫リストを受領したことに触れています。

④ We have the above lists that are two years old. Please kindly update them with your inventory system. Again, sorry for the short notice, but I look forward to your usual cooperation. Please acknowledge receipt of this e-mail by return mail.

Best regards,
 Toru Ogawa

【語注】 **inventory** 「在庫、在庫目録」／ **automotive** 「自動車の、自動車関連の」／ **namely** 「すなわち、つまり」／ **accommodate** 「便宜を図る、泊めてやる」／ **short notice** 「短い通知 [通告] 期間」／ **acknowledge** 「(手紙など) 受領の確認をする」／ **by return mail** 「返信にて」

【日本語訳】

送信者：小川 徹 [アドレス togawai@abyz.co.jp]

発信月日：20XX 年 4 月 21 日 火曜日 午後 0:36

受信者：マーク・ツィーママン [アドレス markzimmerman@totalparts.com]

写し：なし

②件名：在庫リスト・価格リスト送付のお願い

ツィンマーマン様

④先月は私からの自動車部品開発に関する問い合わせに対し、ご親切な返答をいただきありがとうございました。速やかなご返答のおかげで、弊社は業界の流れに後れを取らずに済みました。

②-③本日は再度お世話になりたく、ご連絡差し上げます。すなわち、以下に記しますリストを早急にお送りいただきたく、お願い申し上げます。具体的には 20XX 年 4 月 28 日 水曜日の午前中（日本時間）までにこれを受領いたしたく、ご多忙中に申し訳ございませんが、よろしくお願いいたします。

③ (1) 在庫リスト：トンダ社製 A-141 モデル向けの部品番号 TA090211 から TA095420 までの在庫状況リスト

(2) 価格リスト：上記 (1) の全価格

④これらについては 2 年前に同様のリストを頂戴しておりますが、最新の内容にアップデートされたものをお願いする次第です。せわしないお願いで恐縮ですが、常にご協力いただいております御社からのさらなるご協力を切望する次第です。本信受領の確認を、折り返しメールを頂戴することによりお願い申し上げます。

草々

小川 徹



Defective Example

どこが問題か、一緒に考えてみましょう。

よくある「失敗例」には以下の事柄が見受けられます。

① 欲しいものがはっきりしない：

Please send me a copy of your product lists.

「製品リストを1冊お送りください」

これだけでは、製品が多岐に及ぶ会社であれば、どの製品ラインのリストを希望しているのが不明です。製品が特定できるように、型式番号などを具体的かつ正確に伝えましょう。

② いつまでにアクションを要求しているのが不明：

Please send the document as soon as possible.

「書類を可及的速やかにお送りください」

できるだけ急いでくれ、との気持ちは伝わりますが、「遅くとも何月何日までに到着するように」と具体的な日時を入れて要請するほうが、要請される側もうっかり失念することが少なくなります。

③ 物の送付を依頼する場合、送付先が欠けている：

eメールでは通常、郵送用の住所を入れることがないので、物の送付を依頼しているのに送付先住所が記載されていないことがあります。Signatureと呼ばれる、発信人の氏名・肩書き・会社名などを発信メールに自動的に付ける機能があり、この設定に住所を入れておくことで、このような失敗を防げます。

このセッションのまとめ

文書作成前の「段取り」とは、

1. メール、レター、FAXなどの通信手段を状況の緊急性から判断する
2. 相手に求める行動を明確にする
3. 過去の経緯を把握することです。

私が高校生のとき（もっともアメリカの片田舎での話ですが）、作文（＝WRITING）の授業がありました。50歳代半ばの現在でも覚えているのですが、そのときに「同じ内容を場面により異なった言い回しで表せるということは、重要な技術の一つ」だということを学びました。そして私は今でも、英語を駆使する場でそのことを実践しています。

誰でも経験があると思うのですが、英文レターを作成した後で読み返すと、例えば5つあるパラグラフのすべての書き出しが「I」で始まっていたりします。授業では、そうした点をきっぱり「避けなさい」と教えていました。

そのほかにも、文中で一度話題となった「もの」について、何度も触れる必要がある場合には「別の単語を使って表しなさい、ただし誤解や混同をさせないように工夫しなさい」との教えも受けました。例えば目覚まし時計を話題にする際、最初はこれを普通に“alarm clock”という言葉を使います。それに続く文の中では“wake-up device”、“ringing machine”、“noisy clock”などと、文の内容に沿って表現を変えていくのです。

一方、日本語ではどうでしょうか。若き日に、会社の「業務連絡＝業連」の中で、この「同じものを別の言い回しで」表現すべしとの英語文章作法上の原則を踏まえしました。すると、上司がこれを見て「K君、これとここは同じものだよ、同じ言葉を使って書き直しておいでくれ」と言うのでした。日本語の手紙の場合、それも業務で使うものについては、わずかなりとも誤解を与えそうな余地は排除するのが正しいとされます。何回同じ単語が繰り返されようと、一つの「もの」は一つの「名前」で呼ばねばならないというわけです。それ以来この原則を使い分けているのですが、言葉が変わると原則までもが変わってしまうことに注意をするようになった次第です。