

英文 E メール の 基礎

<授業のポイント>

今回は、英文 E メール の 基本として知っておくべきことを説明します。また、授業で重点的に学んでいくポイントを解説しながら、各週の授業の進め方に慣れていただくために、いくつかの練習問題に取り組んでいただきます。

1. 無線 LAN・インターネット接続・Google サービスの設定（配布資料を参考に）

教室でインターネット環境にアクセスするための設定を行います。本科目では、コンピューターとインターネットが不可欠ですので、まず最初にしっかり設定しておきましょう。

2. 授業での PC 使用についての説明（WebCT、メッセージ作成・保存、Google の機能）

授業でのメッセージのやりとり（練習問題の解答を含む）や課題提出は、主に Google を通して行います。また資料はプリントとして配布しますが、WebCT からダウンロードすることもできますので、その方法を説明します。それから、貸出しの PC を使用の場合、データを本体に保存することができませんので、それについてもお話します。

3. 自己診断アンケート（資料 1）

英文 E メール についての皆さんの考えを、自己診断していただきます。

4. 英文 E メール の 基本構造（資料 2）

サンプルを見ながら、英文での E メール 作成上の留意点を説明します。

5. 例文タイプ練習（資料 3）

二種類の例文を見比べ、それぞれを実際にタイプして送信します。さらに、ポイントとなる表現について解説します。特に読む相手にどのような印象を与えたいかによって、微妙に書き方を変える必要があることを確かめましょう。

6. 要点解説パターン別練習（資料 4）

今回ポイントとなった表現を、練習問題を解きながら確認していきます。

7. 課題提出

次のテーマに沿って英文 E メール を作成し、講師まで送ってください。メールの件名は、「A0604Name」。Name のところにご自分の名字を入れてください。

——テーマ：自己紹介。この授業で学びたいことなどを盛り込んでみてください。できるだけ簡潔に、読みやすい構成と英語で書いてみましょう。Salutation や Close にも気をつけましょう。

資料 1

Question: What do you think about English emails?

Check the numbered boxes below according to how much you agree or disagree with each statement. (5 = you agree 100%) (1 = you disagree 100%) (0 = you have no idea).

Compare your answers with your classmates' and then explain your ideas to the class.

1. You need the same language skills to write an email as you do to write a letter.
agree 5 4 3 2 1 disagree 0
2. If you can *speak* English well, you can *write* good emails.
agree 5 4 3 2 1 disagree 0
3. One of the most important features of an email is the subject line.
agree 5 4 3 2 1 disagree 0
4. Accuracy is still very important when writing emails.
agree 5 4 3 2 1 disagree 0
5. Using the “cc” option is a great way to inform others who are not directly involved.
agree 5 4 3 2 1 disagree 0
6. One reason for emailing is to reduce the response time.
agree 5 4 3 2 1 disagree 0
7. If you need an answer straight away, it is better to use the phone than send an email.
agree 5 4 3 2 1 disagree 0
8. It is always important to write polite emails in business transactions.
agree 5 4 3 2 1 disagree 0

次の例文を参考にして理由を説明しましょう。空欄には自由に語句を入れてください。

<大いに賛成>

I wholly agree with the statement number __, so I checked the “5” box.

Because I couldn't agree more with what the ____ (first, second, etc.) statement says.

<まったく賛成できない>

For I do not agree at all with the statement number __, I chose “1.”

Because I absolutely disagree with the ____ (third, fourth, etc.) statement.

I would rather say that ____ (communication by way of emails takes more time than when using more conventional means; writing emails has nothing to do with speaking English).

<どちらともいえない>

As for the statement number __, I cannot say that I agree or disagree because ____ (it depends on for what purpose I use emails; it varies depending on to whom I am sending the email).

<わからない>

I chose “0” because I have no idea what “__” is. /For I do not know what “__” is, I checked “0.”

資料2 <Email structure (英文 e メール の 構造)>

英文 e メールは、基本的に次のような構造を持っています。

1. **subject line** (件名) : 用件を簡潔にまとめた、メールのタイトルです。
2. **salutation** (呼びかけ) : 挨拶や受信者の名前などを最初に書きます。相手との関係によって異なる呼びかけを使うというルールがあります。
3. **opening sentence(s)** (書き出し) : メール の 主旨 や 発信者 の 近況 など を 最初 に 書 きます 。 手紙 と 違 っ て、あまり詳しく書く必要はありません。
4. **body** (本文) : メール の 本文 です。あまり右に長く書きすぎないように改行を入れます。半角で 60 ~ 70 文字程度が改行の目安です。メールソフトの自動改行機能を設定しても良い。
5. **conclusion** (結論) : まとめ の 文 です。返信の必要の有無や、次回の連絡をどうするかということなどを、簡潔に書きます。
6. **close** (結び) : 最後に挨拶と署名を入れます。追伸 (P.S.) がある場合はこの後に書きます。

用途や目的、また使用するシチュエーションによっては、必ずしもこの構成に従う必要はありません。ただし、このフォーマットに従って文章を構成する習慣をつけておくと、より素早く読みやすいメールを書くことができます。以下の例文を見ておきましょう。

Example 1

Let's go to Maui!	← 1
Hi! Lynn,	← 2
How's life? I've been up to my neck in work. Feel burned out.	← 3
But vacation's coming up. Yea! Maui is marvy! Had a great time there last summer: swimming, catching up on my reading, and just doing nothing.	← 4
I'll be off the first 2 weeks of June, so why don't we synchronize our vacation time and go to Maui together. Sounds good? If it's OK, just leave everything to me. Will make all the hotel and rent-a-car arrangements.	
Get back to me ASAP. Crossing my fingers you can go.	← 5
Aloha!	← 6
Judy	

(出典 : 石津ジュディス、浅川英理子『こなれた英文Eメールの書き方と表現集』ベレ出版、2006年から一部改変して転載)

Example 1 は仲の良い友達に宛てたメールの例です。普段話している時に使う表現がそのまま入っています。例えば、文中の“marvy”はおそらく“marvelous”（素晴らしい）の短縮形でしょう。“Feel burned out”（燃え尽きた気分）や“Had a great time there”（めっちゃ楽しかった）などのように、主語が省略されている点にも注目しましょう。手紙や日記などでは主語の省略が良く行われます。文章のリズムを整え簡潔に書くためには主語の省略も役に立つテクニックですが、フォーマルな場面ではきちんと主語を入れ、口語的な表現も避けるほうが良いでしょう。

次の例文はよりフォーマルな文面になっています。

Example 2

Re: secretarial position	subject line
Dear Ms. Brown:	salutation
I read of a job opening for a secretarial position on the WebContents web site.	opening sentence
I have been an executive secretary for three years. I type over 80 wpm and I also trained other secretaries how to use word processing and accounting software. I am looking for a challenging work environment like the one at WebContents.	body
I attached my resume and will call you next Monday to discuss it.	conclusion
I look forward to talking with you soon.	close
Sincerely yours, Masami Morishita	

(出典：杉田米行『英文ビジネス Eメールの鉄則と極意』秀和システム、2007年から一部改変)

<Subject line のつけ方>

Subject lineにある“Re:”は、日本語のメールと同じく、これが受信したメールに対する返信であることを示します。この件名は**Example 1**の“Let’s go to Maui!”と比べるとビジネスライクですが、要点を簡潔に示すという点では同じです。毎日大量のメールを受け取る相手の場合、分かりにくい件名を付けると読むのを後回しにされる可能性が高くなります。ひと目で内容が伝わる件名にすれば、自分にとっても相手にとっても無駄がなくて良いでしょう。

<挨拶の仕方>

ふたつの例文の salutation と close で使われる表現の違いにも注目しましょう。これらの箇所は、受信者との関係や用件によって formal と informal を使い分けるべきものです。リストをお渡ししますので、

それも参考にしてください。

< Formal と Informal の区別 (register) >

日本語と比較した場合に、英語にはそれほど厳密な敬語表現はありませんが、ビジネスと私用の区別をつけ、相手との社会的地位の違いや年齢の上下に応じて文体を変える必要がある点は、まったく同じです。さらに、メッセージをはっきり伝えるために、あえてきつい調子で書くこともあるでしょう。

また従来の手紙を用いた通信に比べると、eメールでのコミュニケーションはより簡略化されており、それほどマナーについてやかましく言われることもありません。しかしながら、手軽に利用できるわりには後々まで証拠として残るのがeメールですので、基本のエチケット（ネチケット）を守ることが大切です。

Tip: Register は、以下のポイントに気をつければうまく判断することができます。

Salutation と close / 口語的言い回し (colloquial phrases) / 語彙 (vocabulary) / 省略語・記号 (abbreviations and symbols) / 顔文字 (Emoticons)

< 改行と段落 >

日本語のeメールと同じく、文章は左揃えで、適度に改行を入れながら、段落を変える際にもインデント (indentation) を用いずに、一行空けて書き始めます (block style)。

正しい例：

How's life? I've been up to my neck in work. Feel burned out.

But vacation's coming up. Yea! Maui is marvy! Had a great time there last summer: swimming, catching up on my reading, and just doing nothing.

誤った例：

How's life? I've been up to my neck in work. Feel burned out.

But vacation's coming up. Yea! Maui is marvy! Had a great time there last summer: swimming, catching up on my reading, and just doing nothing.

「誤った例」では、スペースがなくなったため“summer”が途中で切れています。書籍では、文字を均等に割り付けて読みやすくするためにこういった hyphenation が用いられますが、eメールでは単語の切れ目で改行します。改行のタイミングは特に定められているわけではありませんが、作成画面を最大化した際に、画面の中央あたりで折り返すように書くと、受信者は小さい画面のままでもきれいに読むことができます。

< 環境依存文字は使わない >

使用する PC やソフトウェア、または言語設定などによっては、送ったメールがきれいに表示されないことがあります (いわゆる文字化け)。その原因のひとつが、文字変換する際に「環境依存文字」を使うことです。例えばローマ数字の四を、「4」→変換→「IV」とした場合、環境依存文字になります。これはアルファベットの I と V の組み合わせで書きましょう。

資料4 英文作成練習

A) 以下の1～3の文章の()内を正しい順番に並べ替えてください。

1. Would you (us / the end of / of AG-100C / by / of / please send / the product specifications / 100 copies) this month?
2. This email is (concerning / about / of / to / the shipment / let you know / the AG-100C samples / a change of plan).
3. As (of AG-100C / is temporarily / to you, / behind schedule / I mentioned / a little / in / the production / my last email).

B) 以下の1～4の日本語の文章を英語になおしてください。今回学んだポイントを振り返りながら、どういう印象を与えたいか考えながら取り組んでみましょう。

1. 最新のカタログはいつ頃送っていただけるでしょうか？
2. 二週間前にメールいたしました件ですが、今週中にご返答頂きたく存じます。
3. 期日通りにパンフレットの印刷を終えなければなりません。
4. もし当該製品の納入が遅れますと、新聞広告を差し替える必要が生じます。

E メール時代の英文レター

<授業のポイント>

E メールは多くの点で手紙のスタイルを踏襲しています。宛名書きや件名、結びの挨拶などの形式には、それが明確に表れています。しかし一方で、E メールには手紙と違うルールがあるとも言われます。例えば **register** の概念がそうで、Eメールの場合はなるべくフォーマル過ぎないように、簡潔に書く方が好ましいと考えられています。さらに近年では、FAX や E メールでのやりとりが主流になるにつれて、手紙の書き方も変わってきています。手紙が Eメールの形式に近づいてきていると言うべきでしょうか。英文ビジネスレターのポイントを確認しつつ、Eメールに生かせるテクニックを学びましょう。

1. 例文レター、タイプ練習 （資料1）

- ・サンプルとしてお渡しした Eメールの文面をよく見て、真似してタイプしたものを講師まで送ってください。最初に全てタイプする必要はないので、テキストの指示をよく見てください。

2. 効果的な英文レター作成のポイント （資料2、資料3、資料1）

- ・参考文献を読みながら、いくつかのポイントを確認します。（参考文献：ブルース・ハード著／立花久稔訳『最新英文ビジネスレター——正しいスタイルとアプローチ』松柏社、1999年。一部改変して使用）。また例文のなかで使われている表現から、是非覚えておきたいものを取り上げて解説します。

3. ポイント別練習 （資料4）

- ・ここまでのポイントを押さえつつ、練習問題に取り組みます。解答には Google のドキュメントを使いますが、人数が多いので若干トラブルが生じています。そこでクラスを A と B のグループに分けますので、それぞれ該当するドキュメントを使ってください。別グループのドキュメントについては、閲覧のみ可能です（書き込んで編集することはできません）。

4. 課題提出 （資料5）

- ・例文のうちひとつ、または両方をよく読み、それぞれをより「自然な」文面になるように書き直してみてください。件名は「A0611Name」。

資料4 練習問題

A) 以下の例文の()内の日本語を、英語に直してください。

I learned about your products through MIPRO, Tokyo. (送って頂けますか)⁽¹⁾ a catalog and order information at the address below:

2-10-24-405

Sakai, Musashino-shi

Tokyo 180-0001, Japan

Also, (E メールアドレスを教えてください)⁽²⁾

1. _____

2. _____

(注文したいと思っています)⁽³⁾ shirts from you on a regular basis, (品質、サイズが合うか、そしてスムーズに配達されるかどうか次第で)⁽⁴⁾.

(最新のカatalogを送って頂けますか)⁽⁵⁾ right away, (そうすれば)⁽⁶⁾ I can make some spring selections?

Also, (二、三部送ってくださいますか)⁽⁷⁾ your most recent back issues?

I (ご連絡をお待ちします)⁽⁸⁾ from you.

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

(注文したいと思っています)⁽⁹⁾ your XL/2 Water Purifier. If we ordered 30 units, how much would (かかる)⁽⁹⁾? (値引きしてもらえますか)⁽¹⁰⁾? (もし値引き出来るなら)⁽¹¹⁾, how much? Also, how long does the guarantee last? Finally, (どれくらい早く届けてもらえますか)⁽¹²⁾ upon receipt of our order?

We are interested in ordering your XL/Water Purifier. First, (以下の質問にお答え願います)⁽¹³⁾:

1. How much would (30 個で [いくら] かかる)⁽¹⁴⁾?

2. How long does the guarantee last?

3. (どれくらい早く届きますか)⁽¹²⁾?

4. (値引き出来ますか)⁽¹⁰⁾? (もし出来るなら)⁽¹¹⁾, how much?

9. _____
10. _____ (2 語)
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____

B) お配りした資料を参考に、以下の文章を英訳してください。

1. 5月26日にお送りしました手紙の2ページ目に、誤植がありました。
2. AC-501の次回の出荷はいつ頃でしょうか。
3. ただちにご連絡いただきますようお願いいたします。
4. 今月中に注文しようかと思いますが、その前にこの製品が必要かどうか今一度確認します。
5. 今後は、二度と会議に遅れないように気を付けてください。

資料5 課題用例文

次のうち一つまたは両方を、より自然な文章に直してください。

A.

We are newly established firm seeking cooperation with firms or manufacturers of Auto Repair Tools and Equipments.

Therefore you are requested to send us your catalogues and prices. In the meantime, we remain,

Very truly yours,

Signature

B.

I noticed my friend's Wonder Whirl Washing Machine and thought that I might like to have one of my own. Would you please let me know about the following:

1. cost?
2. guarantee?
3. delivery time?
4. discount?
5. models available?
6. color choices?

I look forward to hearing from you.

Sincerely,

Signature

催促する——効果的にリアクションを引き出す

<授業のポイント>

今回は、商品の注文や業務連絡などで、相手のリアクションを促すための表現を学びます。レターや Eメールの成否は、うまく相手にこちらの望むリアクションを起こさせることができるかどうかにかかっています。主にビジネスのやりとりを想定した例文を見ていきますが、幅広い用途で役に立つテクニックとして、是非とも使いこなせるようにしましょう。

1. 例文タイプ練習 （資料1）

- ・ 例文 A、B をタイプして送ってください。件名は「E0618Name1」。
- ・ ポイントを確認したうえで、クラスでディスカッションを行います。

2. 例文添削練習 （資料2）

- ・ 例文 C、D にはやや問題があります。良く読んで修正案を考えてみてください。
- ・ 例文 E、F は C、D をそれぞれ修正したものです。E と F を真似してタイプし送ってください。件名は「E0618Name2」。
- ・ ポイントを確認したうえで、改善された点は何か、クラスで話し合います。

3. 英文作成練習 （資料4）

- ・ A) では、取引（契約）を持ちかけるメールでの、相手に返事を催促する表現の使い方を確認します。
- ・ B) は英作文です。今回学んだ表現をうまく使いながら取り組んでみましょう。

4. 課題作成 （資料3）

- ・ 条件に合う内容のメールを作成し、講師まで送ってください。件名は「A0618Name」。課題1と課題2がありますが、どちらかを選んで書いても、両方に挑戦しても OK です。いずれの場合も、課題の件名とは別にメールごとに **Subject** をつけ、また受信者への挨拶を入れてください（あえて挨拶は入れない選択肢も有りです）。具体的な状況を思い浮かべて書くのがコツです。

資料3 課題作成

指定された状況に基づいて、英文 E メールを作成してください。件名は「A0618Name」。課題 1 か課題 2 または両方を送ってください。作成の際は、以下のポイントを参考にしながら、自然な言葉づかいと読みやすい構成に気をつけてください。

1. 相手と自分の関係を想定する
2. どれくらい急ぎの内容か
3. はっきり要求するのか、それともやんわりお願いするのか決める
4. どんなりアクションを期待するのかはっきりする

課題 1 :

あなたは ABC 社の社員——相手は下請け XYZ 社の社員 (Mr. Richardson) ——製品の型番は AA-123 ——仕様書の部数が足りない ——20 部を速達で送ってもらう——または仕様書の PDF ファイルを添付で送ってもらう——郵送は 1 週間以内に——添付の場合は出来るだけ早く——このメールを見たら確認の連絡をしてもらう (その他適宜必要な情報を盛り込む)

課題 2 :

あなたは ABC 保険の社員——相手は顧客 (Ms. Pearce) ——以前紹介した保険プラン Good Life について——契約するかどうかの連絡 (電話、E メールまたは申込書) がまだない——連絡をもらえるように促す——Good Life Premium という新しいプランも宣伝する (その他適宜必要な情報を盛り込む)

資料4 英文作成練習

A) 次の例文中 () 内の日本語を英語に直してください。問(7)に関しては、() 内を正しく並べ替えてください。

(確認のためにご連絡いたします)⁽¹⁾: I recently sent you a PDF file of a proposal of health insurance for your employees.

I (念のために再度ファイルを添付しました)⁽²⁾ and hope that you will take the time to review it. As you can see, we offer a competitive package. Plan A and B are especially responsive to your needs.

I will call you next Friday after you have had time to review the proposal. I am (是非当社と取引願えるよう期待する)⁽³⁾. In the meantime, if you have any questions or concerns, (までご連絡ください)⁽⁴⁾ 308-555-9847.

1.

2.

3.

4.

Yesterday I (見直していた)⁽⁵⁾ our files and realized that (連絡を怠っていた)⁽⁶⁾ you concerning our proposal to replace your cattle feeders.

I (have attached / the information, / realize that / sent you / have passed / so I / since I / four months)⁽⁷⁾ our original proposal. I hope you will take the time to look it over. We feel our prices are very competitive and the quality and durability of our feeders will actually (長い目で見ればお買い得だ)⁽⁸⁾.

I will call you next Monday after you have had time to review the proposal. I am (是非当社と取引願えるよう期待する)⁽³⁾. If you have any questions or concerns, (までご連絡ください)⁽⁴⁾ 308-555-9847.

5.

6.

7.

8.

B) 次の各文を英語に直してください。

1. 代わりのパーツをすぐに送っていただけますか？
2. 計画に変更がありましたら、tassokamoto@gmail.com まで、早急にご連絡ください。
3. 先月お送りした報告書の件で連絡です。
4. 今月の請求について再確認です。というのも、出荷がキャンセルされた分がありましたので。

5. 先週既にお渡ししたものの以外の顧客情報データを添付ファイルで送ります。

6. 調査の結果、モデルプラン A を今回の販売促進（sales promotion）プロジェクトに適用するのは無理だと分かりました。

7. 4月15日に打ち合わせしました通り、Cタイプの申込書は別のメールで送ります。

おだてる、叱る、笑わせる
——依頼文の様々なテクニック

<授業のポイント>

今回は相手に何かを依頼する場合に役に立つテクニックを学びます。ビジネスであれ私用であれ、淡々と依頼内容を書いて送れば良いというものでもなく、依頼をしっかりと受け止めてもらうには、どう書くかがとても重要です。例文を見ながら、メールに特定の雰囲気を持たせるためのテクニックを確認し、練習問題で実際にそれらを使ってみましょう。

1. 例文タイプ練習 （資料1）

- ・例文A～Dをよく見て、真似してタイプして講師まで送ってください。件名は「E0625Name」。A、BとC、Dに分けて送って頂いても結構です。その場合は件名の後に1、2と番号を振ってください。
- ・A、BとC、Dはそれぞれ二つずつ組になっています。見比べてみて、どのような工夫がなされているか考えてみてください。

2. 例文解説 （資料2）

- ・まず例文AとBを比べて、それぞれの宛先はどんな人か、それぞれの文章の特徴は何か、また両者の違いは何かについて、ディスカッションを行います。
- ・例文A、Bの解説——語句や表現、文章構成についての解説を読みます。
- ・次に例文CとDを比べて、依頼文と返答文のやり取りがされる中で、どのような工夫がなされているかについて、ディスカッションを行います。
- ・例文C、Dの解説——語句や表現、文章構成についての解説を読み、Dの文章の効果について説明します。

3. 文章作成練習 （資料3）

- ・ここまでの練習や解説をふまえて、短い文章を作成する練習をします。Google Documentを使用。

4. 課題提出 （資料4）

- ・依頼メールに対する返答を作成します。課題Aと課題Bがありますので、どちらかひとつ、または両方について英文メールを作成し、講師まで送ってください。件名は「A0625Name」。具体的な状況を想定して、はっきりとどのような雰囲気の文章にしたいか考えながら書いてください。

資料3 文章作成練習

A) 以下の例文中の（ ）内を適切な英語に直してください。

I would like to (～の二泊で、そちらのホテルのシングルルームを予約する)⁽¹⁾ March 4 and 5.

Would you please let me know the check-in an check-out times? And (喫煙ルームはありますか)⁽²⁾?
Also, (朝食は何時に出されるでしょうか)⁽³⁾?

(早めに予約確認の連絡を頂けるでしょうか)⁽⁴⁾? The fax number is: 03-3238-0001. Or (電話の場合
03-3238-0002 にご連絡ください)⁽⁵⁾. I am looking forward to your reply.

1.

2.

3.

4.

5.

(当方の注文状況をお知らせいただきありがとうございます)⁽⁶⁾.

However, we would like to (追加でお願いする)⁽⁷⁾. Would you please send the order (最初の送り状の記載どおりに航空便[air mail]で) and not air cargo, as stated in your February 2 fax? (当社には航空貨物仲介業者[agent]がおりませんので)⁽⁸⁾.

Would you also let us know the air mail charge? We will send (187,000 円の代金に、航空便料金をあわせて)⁽⁹⁾, on March 1.

Finally, (経費を浮かすために、包みはできるだけ小さくなるようにしてください)⁽¹⁰⁾. (No need for hangers!)

(特別なご厚意を賜り感謝いたします)⁽¹¹⁾.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

B) 次の各文章を英語に直してください。

1. 実を言いますと、受け取った商品には大変失望しました。
2. 先日見かけたおたくの広告には「オンライン注文で **50%OFF**」とありました。
3. 明日の午前中に **Smith** さんに来てもらって、電話線を接続してもらわなければなりません。
4. 技術的なことで質問したいので、どなたかコンピュータに詳しい方をこちらに派遣していただけますか。(some-を使う)
5. **VS-330** の納期の変更についてお願いしたいと思います。

資料 4 課題提出

依頼に対する返答を作成してください。課題 **A** または **B** のどちらか、あるいは両方について英文を作成

し、講師まで送ってください。件名は「A0625Name」。

いずれの場合も、どのような雰囲気の記事にしたいかを明確に決めて、今回確認したテクニックも用いながら書いてみてください。

課題 A) : 例文 A または B に対する返事を書く。

課題 B) : 次の文章をもとにして、もっと効果的な文面に書き換える。

Thank you for your call.

I talked to our production manager who said this is impossible. We have a complete quality control back-up check at the assembly. In order for a battery to be missing, four persons need to fail independently at one time. Therefore please make sure once more that the battery was really missing. Thank you.

With best regards,

(Signature)

(補足説明：もともとの依頼は、製品に電池が入っていなかったのを確認してほしいというもの。相手と自分の関係や、ビジネスとしての損得も考えながら、もう少しましな文章にしてみましょう。)

提案の応酬

<授業のポイント>

今回は、様々な提案（proposal）についての表現を学びます。相手の仕事ぶりに感謝したり、要求を突きつけたり、さらに情報を求めたりというように、依頼文の場合と同じテクニックが役に立ちます。Eメールを通して提案を行う場合、提案とそれに対する返答がきれいに区別されることはまれで、むしろ、提案に対してさらに提案をぶつける形で、メールのやりとりの中で徐々に修正を加えていくケースがほとんどです。コール&レスポンスが素早く行える Eメールの特性を生かせば、効果的な提案のやりとりをすることができます。細かい言葉づかいに注意しながら、提案メールの使用法を確認しましょう。

1. 例文タイプ練習（資料1）

- ・例文 A、B、C をよく見て、真似してタイプして講師まで送ってください。件名は「E0702Name」。
- ・工夫してあるポイントと役に立つテクニックを確認する。

2. 例文完成練習（資料2）

- ・例文 D、E、F の空欄を、リストから適切な語句を選んで補ってください。解答は Google Document で行います。
- ・これらはそれぞれ例文 A～C を書き換えたものです。見比べて、違いを確認しましょう。

3. 例文解説（資料3）

- ・例文 A～F のポイントを解説します。
- ・特に重要な仮定法の用法について解説します。そのあと、練習問題を解きましょう。練習問題の解答は Google Document で行います。正しいと思う方の候補の後に、お名前を記入してください。

4. 短文作成練習（資料4）

- ・ここまでのポイントを振り返りつつ、英作文に挑戦します。解答は Google Document にて行います。

5. 課題提出（資料5）

- ・例文として挙げた提案のメールに対して返信メールを書いてください。ただ返事するだけでなく、さらに重ねて自分の側からの提案を行うようにしてください。

資料2 例文完成練習

以下の例文の空欄に、リストから適切な語句を選んで書きいれてください。必要があれば、語句の形を少し変えて用いてください。

D.

Jack,

Our staff has a couple of problems with your proposal. They want to know ()⁽¹⁾ it's possible to keep the fluid from leaking into the controls ()⁽²⁾ the part is mounted upside down. They're sure replacing the part ()⁽³⁾ solve this problem.

Mr. Sato thinks this ()⁽⁴⁾ a meeting with you so he'll go there next week. What's a good time for him to meet you?

(和訳)

ジャック、

君の提案について、われわれのスタッフには2、3異論がある。彼らは、部品を上下逆に装着した際に、どうやってコントロール部への液漏れが防げるのかを知りたがっている。部品を交換しても問題の解決にはならないと考えているのだ。

佐藤氏は、君との打ち合わせが必要だと考えているので、来週そちらを訪問する予定だ。彼との打ち合わせはいつ頃が都合いいだろうか？

1. ()

2. ()

3. ()

4. ()

E.

Dear Mr. Smith:

Regarding your mail of September 12, we do still require a change, as ()⁽⁵⁾ in Dwg. XY-123 attached. Our judgment of the sample we received from you is that it has to ()⁽⁶⁾. Could you let us know, please, when you will ()⁽⁷⁾ the change into a prototype, and when it will ()⁽⁸⁾ in production parts.

Best regards,

Hiroshi Kato

(和訳)

スミス様

9月12日のあなたのメールに関してですが、われわれは、添付した図面 XY-123 に示したように、それでも変更を必要としているのです。あなたからいただいたサンプルについて、我々は改善が必要と判断しています。

プロトタイプへの変更の反映がいつできるのか、また、製品用部品への反映がいつできるのか、お知らせいただけるでしょうか？敬具

カトウ・ヒロシ

5. ()

6. ()

7. ()

8. ()

F.

I received your proposal outline for the XY WebShop, but we have some serious questions that ()⁽⁹⁾ us. We are not sure your design doesn't ()⁽¹⁰⁾ ABC's website copyright. We need to get this ()⁽¹¹⁾ very quickly before we go too far on this.

The Legal Department will ()⁽¹²⁾ the final decision, but we all need to act quickly because of the tight WebShop schedule. So we'll have to get the details of your design from you immediately so we can ()⁽¹³⁾ to them.

In the meantime, we require an alternative design so we can be sure to make the site launch schedule. So we need you to prepare an alternative by next Tuesday please.

(和訳)

XY ウェブショップへのあなたの提案を受け取りましたが、残念ながら深刻な疑問がいくつかあります。あなたのデザイン案が ABC 社のウェブサイトの著作権を侵害していないかどうか、確信が持てません。手遅れになる前に、急いでこの点を検討する必要があります。

法務部が最終決定をしますが、ウェブショップのスケジュールが厳しいため、われわれ全員が素早く対応する必要があります。ですので、法務部へ渡せるよう、あなたのデザイン案の詳細をただちに入手しなければなりません。その一方で、サイトが予定通り間違いなく立ち上げられるよう、デザインの代替案が必要です。ですので、来週火曜日までに代替案の用意をしてもらう必要があります。

9. ()

10. ()

11. ()

12. ()

13. ()

<語句リスト> (使わないものも含まれる)

care for / concern / even when / give / how / improve /

incorporate / infringe / introduce / make / pass it on /
regard / require / show / take care of / which / won't /

※例文 D、E、F の場合も、例文 A～C で説明したテクニックが使われています。ただし、「譲歩する」
感じは薄れて、“need” “require” などの直接的な要求の言い回しが多用されています。また、権威あ
る意見に言及せずに済ませているところもあります。これまでの経緯や相手の人柄・仕事ぶり、相手
と自分の関係などを勘案して、強い調子で書く方が良いと判断した場合は、後者の例のようにシンプ
ルで直接的な書き方を選択すると良いでしょう。

資料4 短文作成練習

次の各文章を英語に直してください。

1. スタッフの人数が不足しており、出荷予定期日は延期する必要があります。
2. A型のバッテリーをB型のものと交換する方法を教えてください。
3. 本プロジェクトの責任者によれば、プランCを製造スケジュールに組み入れるのは難しいようです。
4. 本体カバーを開けないようにと取扱説明書にありますので、新品との取り換えには応じられないかと思えます。
5. 報告書はとても良く書けおりましたが、数カ所だけ語句の修正ができないかどうかお知らせいただけないでしょうか。

資料5 課題作成

次のメールの提案に対して、返事を書いてください。ただ返事をするだけでなく、さらに重ねて提案を出すようにしてください。件名は「A0702Name」。

I have a book revision project if you're interested. The book is *Business Communication Made Easy*. It was last revised in 2000.

Revision points would include:

1. Updating form sections
2. Updating samples and language in samples
3. Adding section of e-mail
4. Adding any communication strategies for new or changed situations

This would be work for hire. Turnaround time is about two months (text in by Nov. 29). Fee is \$3,600.

If you're interested, I'll overnight the book to you so that you can take a look at it. We need to have a contract on this by midweek.

Thanks,

Richard

updating 更新・adding 追加・work for hire 一括払いの仕事・

Turnaround time 所要期間・text in 本文の提出・

overnight 一晩貸し出す・have a contract 契約を結ぶ

クレームへの対処
——受け入れるか、はねつけるか

<授業のポイント>

これまでの授業では、主にこちらから何らかの要求を突きつけたり、依頼したりする場合のメール作成術を学んできました。今回は逆に、一般的な Claim（要求・苦情・申し立てなど）にどう対応するかを考えます。基本的には相手の意見を受け入れるか、あるいははねつけるかによって文面が違ってきます。こうしたやりとりではトラブルが発生しがちなので、適切な文章を書けるように、表現とテクニックをよく確認しておきましょう。

1. 例文タイプ練習 （資料1）

- ・例文 A～D をよく読んで、真似してタイプして講師まで送ってください。件名は「E0709Name」。まずは相手のクレームを受け入れる表現をいくつか選びました。
- ・次に例文のポイント解説を読みます。

2. 例文（レター）タイプ練習 （資料2）

- ・例文 E と F をよく読み、真似してタイプして講師まで送ってください。件名は「E0709Name2」。レターの場合は E メールよりも詳細に書くことが多いので、いろいろな情報が込められています。それぞれのセンテンスがどのような役割を果たしているか考えながらタイプしてください。
- ・どちらかといえば例文 E はクレームを受け入れるレター、例文 F ははねつけるレターです。両者を比べて、共通点と相違点を探してみてください。またそれぞれの例文について、**P** <ポジティブな文>、**N** <ネガティブな文>、**O** <客観的な情報>の個所を探し出し、チェックしてください。その分布をよく調べると、それぞれの例文の特徴が見えてきます。
- ・次に例文の解説を読みます。

3. 短文作成練習 （資料3）

- ・1～5の各文章を英語に直してください。解答は Google Document の Week 6 で行います。

4. 課題作成 （資料4）

- ・課題として挙げた例文をよく読み、それに対する返事を書いてください。件名は「A0709Name」。ちなみに課題は E メール文面でもレター文面でも構いません。要点だけメール本文に書いておいて、詳細は添付ファイルで送るというのもあります。

資料3 短文作成練習

以下のそれぞれの文章を英語に直してください。

1. 納品書に記入間違いのありましたことをお詫び申し上げますとともに、その点をご指摘いただいたことに感謝いたします。
2. 残念ながら、安全管理上の理由で、プロダクト ID の再発行には応じられません。
3. あなたが E メールで指摘されていた事情を考えると、弊社としては返金すべきであると思われま
す。
4. 当社のサービス・スタッフの不適切な対応のせいで、さぞご不便であったこととお察しします。
5. ご面倒かと思いますが、配送が完了し次第ご連絡いただければ幸いです。

資料4 課題作成

次のクレームに対して返事を書いてください。内容を見るに、かなり緊急な対応を要します。相手の申し立てと要求に納得できるか、可能な対応はどのようなものかをよく考えて、明確なメッセージを込めて書いてください。状況によっては、**Buffer statement** や決まり文句の挨拶なども盛り込んで、適切な文面を作るよう心掛けましょう。

課題例文：

You installed a Sun Ray III Heating Unit in our office about two years ago, but suddenly it broke down and oil spilled onto the carpeted floor. Not only the floor, but the adjacent wiring and a filing cabinet nearby, have been damaged.

We are therefore requesting immediate and free repair of the heater, floor, stained carpet, damaged wiring and cabinet. We are also requesting compensation for business loss, which is estimated at \$2,000 per day. (The employees cannot return to work until the damage is repaired.)

May we have your immediate reply?

Michael Spencer

Manager

QuickPrint Co. Ltd.

クレームについての補足

<授業のポイント>

クレームに関する E メールのやり取りはかなり難しいものですので、前回に引き続き練習していきます。今回はクレームとその処理の際に話がこじれてしまった場合と、相手の不手際によって契約の履行に困難が生じた場合について、例文を見ながら解説します。

1. 例文タイプ練習 1 （資料 1）

- ・ 例文 A と B をよく見て、真似してタイプして講師まで送ってください。件名は「E0716Name1」。
- ・ 例文 A と B は、こちらから出したクレームに対する相手の対応がまずかったために、さらに苦情を述べています。既に一度故障を申し立てていた経緯があるので、場合によっては厳しい措置をとることもほのめかします。
- ・ 例文 A と B についての解説を読みます。

2. 例文タイプ練習 （資料 2）

- ・ 例文 C と D をよく見て、真似してタイプして講師まで送ってください。件名は「E0716Name2」。
- ・ 例文 C と D は、相手の不手際で損害が生じたので、賠償請求をするかどうかという内容です。まだ回避する余地を残している C と、有無を言わず請求する D との、文面の違いを確認してください。
- ・ 例文 C と D についての解説を読みます。

3. 練習問題 （資料 3）

- ・ 解答は全て Google Document（Week 7 A、Week 7 B）で行います。
- ・ 例文穴埋め問題——例文 E と F の（ ） 1～11 の中を英語に直してください。ただし、問 7 だけは、（ ）内を正しい語順に並べ替えてください。
- ・ 短文作成問題——1～6 のそれぞれの日本語を、英語に直してください。資料 1・資料 2 の例文と解説も参照のこと。

4. 課題作成

- ・ 以下のテーマで英文メールを作成し、講師まで送ってください。件名は「A0716Name」。
- ・ 課題：この授業についての感想・提案・要望・苦情などを書いてください。授業で学んだことを上手く使ってみましょう。ちなみに、メールの内容が辛辣だからといって減点されることはありません。率直なご意見をいただければ、“I would be most grateful”です。

資料3 練習問題

<例文穴埋め問題>

以下の各例文の（ ）内の文章を英語に直してください。7番の問題は（ ）内を正しい語順に並べ替えてください。

E.

Mary,

(とのあいだの厄介な問題について手助けしてもらえないだろうか)⁽¹⁾ your Data Service people? I'd really (間違いを彼らに訂正させてもらえるとありがたい)⁽²⁾ they've made regarding our account. They (こちらの支払いが遅れていると思っているようだ)⁽³⁾, and they've cut off our data services. I've e-mailed the appropriate records twice already, but (それでは解決できなかった)⁽⁴⁾.

Do you think you could get with them, and let me know if you think anything can be done? (実は、こちらのマーケティング部門は、他にデータを任せられる会社を探している)⁽⁵⁾ if they don't rectify this problem, so I'm really (さらに事態が悪くなる前に、君が何とかしてくれることを祈って)⁽⁶⁾.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

F.

Dear Ms. Smith:

I am (resumed / your ABC market data services / in / to / to / writing / your assistance / having / request / AGJ)⁽⁷⁾. (ご存知かと思いますが)⁽⁸⁾, I have sent receipts of payment to your office twice (attached), but that office has failed to resume the service.

Our Marketing Department Director has stated that the service must be resumed by Wednesday of next week, (次の四半期に向けた Sales Plan 案を作成することができるように)⁽⁹⁾. So I would (この間違いを訂正するよう、あなたからお話ししていただければ幸いです)⁽¹⁰⁾. I would (私たちの実り多い関係が終りにな

るとしたら、大変残念に思います)⁽¹¹⁾ over their clerical error.

7. _____

8. _____

9. _____

10. _____

11. _____

<短文作成問題>

以下の各文章を英語に直してください。

1. 僕が観たかったのは『ハリー・ポッター』みたいなファンタジー映画で、君が貸してくれたような時代劇じゃないよ。
2. アメリカ合衆国では、憲法修正第二条（Second Amendment）によって銃所持の権利が認められているというのは、私には信じられないというのが率直な気持ちだ。
3. 誠に遺憾ながら、貴社の製品は弊社の顧客サービス基準を満たしていないと言わざるを得ません。
4. 納品番号 AC-0935 の製品に生じた損傷について、すぐに追加情報と賠償額の見積もりを送っていただけますか。

5. 最悪の場合 SeafareCom への違約金を払うこととなりますが、今のところは向こうの取締役会 (Board of Directors) の決定を待つほかありません。

6. StarNet 社はしぶしぶ Arc Finance による株式公開買い付け (TOB) を承諾したという風に私は理解しています。