

イントロダクション

<授業のポイント>

初回となる今週は、まず中之島センターでコンピュータを使用するための環境を設定した後、授業の進め方に慣れていただくために、説明を兼ねて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）

この授業では、大阪大学の授業支援システムである WebCT と、Google が提供するいくつかの機能を主に利用しますので、それらの基本的な使い方を紹介します。具体的な使い方は実際に練習を行う中で説明していきます。

3. 英文 E メール基礎知識（資料 1、リスト）

資料 1 を見ながら、英文 E メールの基本構造と注意したいポイントについて解説します。

4. 例文タイプ練習（資料 2）

資料 2 の例文メールをよく読み、真似してタイプしたものを講師まで送ってください。メッセージ作成と送受信には Google のメール機能、Gmail を使用します。今回送信するメールのタイトルは「E1021Name」としてください。（Exercise の E と日付、送信者の名前です。）

5. 短文作成練習（資料 3）

資料 3 の各問題に解答し、短い英文を作成する練習を行います。解答は Google の中の Document という機能を使って行います。クラス全体を 2 グループに分けますので、自分が属するグループのアルファベットがついた「Week 1」のドキュメントから解答してください。

6. チャット

英語を使ってチャットに挑戦します。今回は自己紹介を兼ねて、クラスメートとお互いのことについて話をしてみてください。チャットには WebCT 内のチャット機能を使用します。

7. 課題提出

今回は次の二つの課題のうちのどちらか、または両方について英文メッセージを作成し、Gmail から講師あてに送ってください。送信時の件名は「A1021Name」（Assignment の A と日付、送信者の名前）としてください。

課題 1：自己紹介のメールを書いてください。

課題 2：チャットで話をしたクラスメートについて説明するメールを書いてください。

資料 1 や表現のリストを参考に、書き始めと文末のあいさつも適切なものを選んで入れてください

資料1 <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:” (Regarding) 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。

<例文解説>

A.

これはビジネスのメールで、初めての相手に連絡を取る場合。仕事のオファーが目的。レターに較べると、それほどかしこまった感じではない。

This is my first email to you. ——最初に用件を説明する。“This is to do...” や “I’m writing to do...” など、いくつか良く使われる表現がある。“Just a reminder.” 「(忘れていないか) 一応確認のため」なども良く使う。この場合は冒頭で、初めて送るメールであることを知らせている。

opening up new business with you —— “opening up” のところは他にも “starting” “initiating” など。活用辞典 (collocation dictionary) や用例集 (アルクなど、ネット上で閲覧できるものもある) を使って、「動詞+business」で探せば、他に使うことのできる動詞が確認できる。

manufacturer ——製造業者のこと。日本では主に「メーカー」(maker) だが、英語の場合工業製品などでも manufacturer が良く使われる。

please contact me by email —— “contact” は「～に連絡する」の意味で幅広く用いられる。「誰に」という意味が既に含まれるので、前置詞はつかないのが通例。また連絡の手段は多くの場合 “by” で示す。

I’ve attached ——E メールにファイルを添付する場合の表現。“See attached. . . ” “Please find attached. . . ” などとも言う。

let me know ——「知らせる」。E メールでは非常に多用されるので、是非使いこなしたい表現。(“Let you know” も同様。)

Thank you for your attention. ——ここは「お願い」しているところだが、英語の社交辞令では “thank you” とすることが多い。

B.

これは私用のメール。友人の知り合いへのメールで、内容も個人的な軽いものなので、よりくだけた調子で書いてある。

Anyway, I’m writing to ask you out to. . . —— “Anyway,” は話題を切り換える時に「ところで、それはさておき」という調子で使う。“By the way,” と用法は同じ。“I’m writing to. . . ” は先述のポイントを参照のこと。“ask someone out” と言うと「デート(食事)に誘う」という意味。“to” または “for” の前置詞を伴い、何かをするために外出しようと誘う意味になる。“to” だと「目的地の場所」(the beach など) を指し、“for” だと「行動の内容」(swimming など) を指すニュアンスが強いが、その区別はそれほど厳密ではない。

family business ——家族経営のビジネスもこう言うが、この場合は「家庭の用事」ほどの意味。“Mind your own business” や “It’s none of your business” (どちらも「お前には関係のないことだ」の意味) の場合の “business” も同様。

join me —— 「参加する、一緒に行く (する)」などの場合は、“join” を使うと便利。“come with me” と言っても良いが、“join” だと積極的に参加する感じが強い。

Looking forward to your reply. —— “I’m looking. . . ” を略してある。“I look forward to. . . ” とも言う。「楽しみにする、期待する」の意味。“to” の後に “to see you” などのように動詞を持ってくるのは間違いなので、注意が必要。これも多用する表現なので要チェック。

問合せ

<授業のポイント>

今回は E メールを使って問合せ (inquiry; enquiry) を行うための練習を行います。次回はメールでの問合せに対する返答の書き方を見ていきますので、両方セットで使い方を覚えましょう。Eメールの使いみちを考えた時に、日時や場所などの諸連絡や時候のあいさつとならんで、問合せのために使うことが多いと思われます。(チケットの予約やインターネット・ショッピングも、問合せの要素を含みます。) したがって、文章作成の基本となる質問のしかたも含めて、適切な書き方を身につけておくとう便利です。仕事で使う場合も私用の場合も、得たいと思う情報を上手に聞き出すために、簡潔で構成のしっかりしたメールを書くように心がけましょう。

1. 例文タイプ練習 (資料1)

- ・資料1のメール例文 A、B、C をよく読み、真似してタイプしたものを講師まで送ってください。送信メールの件名は「E(1)1028Name」。複数に分けて送る場合は件名の末尾に A、B などの記号を付けて区別してください。
- ・例文についての解説を読み、ポイントを確認します。

2. 質問を簡条書きにする (資料2、資料1)

- ・資料2のメール例文 D と E を読み比べてください。同じ内容のメールですが、用件を簡条書きにすると読みやすくなります。どちらの書き方でも良いですが、それぞれに利点があると思いますので、それについても考えてみてください。
- ・資料1のメール例文 B と C を、内容が変わらないように簡条書きにしてみてください。余裕のある方は両方を、じっくり取り組みたい方はどちらか一つでも結構ですので、書きなおした文章を講師までメールで送ってください。送信の際の件名は「E(2)1028Name」。

3. 短文作成練習 (資料3)

- ・資料3にあげた日本語の文を英語に直してください。担当を決めますので、グループごとに Google Document から解答してください。

4. 課題提出

- ・今回は、何かについて問い合わせる文面のメールを自由に作成してください。特に次項に挙げたポイントに気を付けてください。提出の際のメールの件名は「A1028Name」。提出された課題の中から選んだメールを、次回の課題に使いますので、頑張って書いてください。
- ・メール作成の際には、(1) 何についての問合せか、(2) なぜ問合せしているのか、(3) 具体的に質問したいことは何か、が明確になるように気を付けてください。また始めと終わりのあいさつなども適切なものを用いるようにしてください。

<例文解説>

A.

問合せメールの目的として資料請求をするというものがあり、これも販売業者が製造業者にカタログ請求する文面になっている。ビジネス・メールだが、簡潔な構成で、シンプルな言葉づかいで書かれている。

I am interested in ordering shirts and jackets from you —— “be interested in...” は商品やサービスについて問い合わせる場合に多用される。“order... from you” の from の使い方にも注目。

on a regular basis —— 「定期的に、日ごろから」の意味。“on a daily basis” 「毎日毎日」、「on a friendly basis」 「親しく」など、いろいろなパターンで使われる。

depending upon —— これは「～次第では、もし～が良ければ」と、条件を定める場合の言い回し。

quality, fit, and smoothness of delivery —— fit にあたる日本語が思いつかないが、これは着たときの形や見た目のことなので、シルエットと訳した。delivery は「配送、納品」のこと。動詞は deliver。これらは商品が「届く」時点のことを指しているのも、送り出す時点を指す shipping (shipment) 「発送」と区別すること。send 「送る」の場合はこちらか明確でないのも、期日などの点で正確を期したいのであれば、これらの表現を使い分けるようにしたい。

your latest catalog —— latest は「直近の、最新の」という意味。“the latest fashion” 「最新の流行」などのようにも使う。少し後に出てくる “your most recent” と同じ意味。定冠詞の the の代わりに your 「御社の、そちらの」という代名詞を用いてあるところも、地味ながら大事なポイント。この点は後述するが、他の人が作ったものなどについては the よりも your とした方が丁寧な感じがする。

could you send two or three of your most recent back issues? —— “back issue” はバックナンバーのこと。issue の主な意味の一つに、刊行物の「号」があり、過去に刊行された号のことを日本ではバックナンバーという。この文の意味は和訳に示した通りだが、issues と複数形なので、これは複数の異なる「号」のことを指している。これを「一つ前の号を二、三部送ってください」と解釈するのは誤り。もしそのように言いたい場合は、例えば “Could you send two or three copies of your most recent back issue?” と書かなければいけない。copy は刊行物や印刷物の「〇冊、〇部」のこと。issue と copy (本の場合は volume などを使う) をセットで覚えておきたい。

I am looking forward to hearing from you. —— この言い回しはまるまる覚えておいて損はない。「ご連絡ください」という意味で、ビジネスはもちろん、私信で「また連絡してね」と言うときにも使える。非常に多用される決まり文句の典型的な例。

B.

これは過去に購入した製品について顧客サポートに問い合わせる内容のレターで、かなり内容が詳細で文章が長めになっている。質問を列挙する際に「まず」「次に」という風に区切りが分かるように書いてあるので、少し長い文章であってもあまり読みにくさは感じない。エッセイを書く場合などにも参考になるだろう。

Dear Sir or Madam: —— これは受信者の氏名や肩書、さらに当然性別も分からない場合の宛名の書き方。

別の例文にも出てくるが、こういうケースでの呼びかけの仕方にもいくつかパターンがある。

it needs to be cleaned —— 無生物を主語にして受動態で書くというやり方は、ややかしこまった文面には一見ふさわしいように思える。しかし実際には最近の英文レターでも **I** や **We** などを主語にして能動態で書く方がシンプルかつ読みやすいとされていて、ビジネスの場合もそうすることが主流となっている。ここであえて無生物主語／受動態としてあるのは、「私はクリーニングが必要だと思う」という説明を入れると文が長くなってしまふのと、誰が見ても汚れているという客観的事実を伝えるため。

If so, . . . —— 文章の流れをスムーズにするための接続の仕方として、特に簡潔さが重要な E メールでは多用される。非常に便利なので積極的に使っていきたい。まず直前の文で「～かどうか、～できるかどうか」という問いがなされ、それに対する答えがイエスの場合は“**If so,**”として話を続けていく。同じことを長々と繰り返すのは良くないので、こういった省略や代名詞 (**it, that, them** など) を適切に使うと文章がすっきりする。ちなみに“**If so,**”の逆で「もしそうではない」場合は“**If not,**”を使う。

Incidentally, . . . —— “**By the way**” などと同じく、「ちなみに」という感じで少し脇にそれた話題を切り出す時に用いる。ややかしこまった言葉。これに続いて書かれていることが本人にとっては大事なことであっても、「あくまで余談なので真剣に受け取らないでください」といった調子に響くので、少し言いにくいことを切り出す時に使ってみるとよい。

I'm sorry for troubling you with. . . —— “**trouble someone with some- thing**” で「～のことで人を困らせる、手を煩わせる」の意味。**trouble** の代わりに **bother** を使うこともある。“**sorry for troubling**” とすると、既にしでかしたことについて「煩わせてしまい申し訳ありません」というニュアンスで、これを“**sorry to trouble**” にすると、今現在から今後にかけて「煩わせてしまうことになったらごめんなさい」という感じになる。細かな違いはあるが、この例文のような場合はどちらでも使えそうだ。

much appreciate your reply —— 「(高く、好意的に) 評価する」といった意味の **appreciate** を **thank** と同じように使うことが良くある。能動態で“**I much appreciate your help**” としたり、受動態で“**Your help is much appreciated**” としてもよい。ごく口語的な表現としてもよく使われる。

C.

これは個人的に商品を購入しようとする場合に、業者に在庫等の情報について詳細を質問するメール。短い文章にたくさんの質問が詰めこまれているが、これは儀礼的な装飾を省いて、あくまで情報の伝達を優先するための工夫。情報量が多すぎると問合せがうまくいかないことがあるので(回答されないまま見過ごされる質問がある、など)、分かりやすくまとめることが大切。

To whom it may concern, —— これも相手の氏名などが分からない場合の宛

名の書き方。あるいは複数の相手に「関係者各位」として送る場合にも用いられる。

order —— 「(一件ごとの) 注文」という意味と「(個々の) 注文した品」の意味があり、“**minimum order**” などのように、「注文の個数」という意味でも用いられる。

if any —— これは「もしそのようなものがあれば」ということ。あるかどうか不明な場合と、皮肉を込めて「おそらくないだろうが」という気持ちで使う場合とがある。

stock —— 「～を在庫として置いてある、～の在庫がある」という意味の動詞として **stock** を用いた例。

ただしあまり多くは目にしない。普通は「在庫（品）」という意味の名詞として用いる。用法は後述。
inventory —これは名詞の **stock** と同義。正確に言えば「在庫品目録」のことで、どのようなものがい
くつ在庫にあるかを記したリストのこと。名詞の **stock** と同じように用いられる。

place an order —「注文する」。単に **order**（動詞）と言っても同じ。“**make an order**” もよく使う。
よくある間違いとして “**give an order**” があるが、これは「命令する」という意味。用法によって伴
う動詞が違うので注意したい（そのあたりが気になる方は、活用辞典 [collocation dictionary] にあた
ってみられることをお勧めします）。なお「～を注文する」と言いたい場合は “**place and order for. . .**”
と **for** を使う。さらに「注文を受ける」のであれば “**take an order**”。単語や表現は関連のあるものと
セットで覚えるようにしたい。（例文にある “**fill my order**” も同様。）

out of stock —「在庫切れで」。“**in stock**” (“**in inventory**”) の逆。物を主語にする場合 (“**These items
are currently out of stock**”) と、人を主語にする場合 (“**We are currently out of stock in these items**”)
がある。意味は同じ。後者の場合は前置詞の **in** を使うことに注意。

how long will it take —**take** には、何かの目的のために金や時間や労力などが「かかる」という意味
もある。**long** とある場合は時間がかかるということ。**much** であればお金で、労力のことを指す場合
もある。例文にあるように、“**take to do. . .**” (“**take you to**” あるいは “**take for you to**” など) の
形をとる。したがって **it** 自体には意味はなく、あくまで **to** 以下のことを指しているに過ぎず、文の形
を整えるために形式的に挿入されている。“**what it takes**” という言い方もあり、この場合は抽象度が
高く、具体的な時間や金額などを指さないことも多い。例として、エアロスミスの歌の歌詞—— “**Tell
me what it takes to let you go.**” 「いったいどうすれば君のことを忘れられるんだ」。

※ **Would** と **Could** について

英語の敬語表現の一つとして、特に相手の **you** について、“**Will you. . .**” “**Can you. . .**” とわずに、
“**Would you. . .**” “**Could you. . .**” とすることがある。「もしよろしければ」というワンクッションを置
くことで、相手の事情を配慮していると感じさせることができるので、しつこくなりすぎない程度に使
いたい。そこまで気を使う必要のない事柄や、頼んでも当然な場面で使うとかえって失礼なので注意が
必要。なお **Would** は相手の「意思」（するつもりかどうか）、**Could** はあいての「能力または事情」（でき
るかかどうか）を問うという違いがあるので、適切なものを使うようにしたい。

<例文解説>

Dと同じ内容のメールの、用件（具体的な質問の内容）を箇条書きにしたものが E。箇条書きの方が文章が短いわけではなく、画面上に表示されるスペースについて言えば、むしろ Eの方が上下に長くなっている。Eの方は質問がいくつあるのかが分かりやすいので、見落としをなくしたいのであれば、箇条書きを使うとよい。ただし項目が10を超えるほど多くなると、そもそもメール本文に書きだすのは適当ではないので、その場合は詳細を別に書いたファイルを添付するというのが常道。箇条書きは問合せメール以外でも役に立つので、必要に応じて使うようにしたい。箇条書きを導く合図となる部分の書き方（“... the following question:”）も決まったパターンが多い。項目をリストアップする際には直前にコロン（:）をつけて区切る。

また例文の件名では製品名が“the North Pole”、本文中では“your North Pole”となっている。先述の通り、他社製品などは your とする方がよい。

問合せへの返信

<授業のポイント>

前回配布資料での予告通り、今回は E メールでの問合せに対する返信の書き方を学びます。問合せとそれに対する返信のように、E メールでのコミュニケーションは双方向的なものです。どちらの立場になっても対応できるように、セットで練習するようにしましょう。返信に関しては、肯定的な返事をする場合と否定的な返事をする場合（要望に応えられない、分からないなど）があり、それぞれに知っておくと便利なポイントがありますので、それらも解説していきます。

1. 例文タイプ練習（資料1）

- ・資料1の例文AとBは、それぞれ前回配布資料のAとCに対する返信メールとなっています。例文をよく読み、真似してタイプしたものを講師まで送ってください。送信の際の件名は「E1111Name」。
- ・元のメッセージと返信のメッセージを読み比べて、どのような工夫がなされているか考えてみてください。
- ・例文についての解説を読みます。

2. 例文ポイント練習（資料2）

- ・資料2の例文は、前回配布資料Bへの返信レターとなっています。前回分の例文レターも参照しながら、例文と日本語訳を読んでください。
- ・例文についていくつかの質問がありますので、それに解答してください。解答はGoogle DocumentのWeek3から行います。

3. 短文作成練習（資料3）

- ・資料3に挙げた各文を英語に直してください。解答はGoogle DocumentのWeek3から行います。

4. 課題提出（資料4）

- ・前回分の課題のうち既に提出されたものからいくつかを選んで、資料4に掲載してあります。日本語訳はありませんが、まずそれらの文面をよく読んでください。なお、掲載例文は一部編集してある場合があります。
- ・例文D、E、Fの中から一つまたは複数を選んで、それに対する返信メールを書いてください。作成した文章を講師まで送ってください。送信時の件名は「A1111Name」。

<例文解説>

A.

第二週配布資料（例文タイプ練習）の例文 A への返信。相手の問合せにあった用件に素直に応えるような内容になっている。既に相手は関心を持ってきているので、宣伝めいたことは一切書かずに、今後引き続きコンタクトを取りやすくするための一文が最後に付け加えられているだけである。

in charge of. . . —— 「～の責任者である、～担当である」。役職名を明記せずに、このように自分の立場を紹介するやり方もある。逆に相手の正確な役職名が分からない場合にも “To the person in charge of. . .” 「～ご担当者様」として宛名のところで使える。

as you requested —— 「ご要望にありました通り」。you を省いて “as requested” とする場合もある。いずれもよく使う表現なので、覚えておきたい。このようなことを書くこの利点は主に二つある。一つは、相手にそもそも自分が書いたメールの内容は何であったかを思い出させるということ。もう一つは、問合せの詳細をあらためて繰り返すことで、その内容で間違いがないかどうかを確認すること。問合せする側が、聞きたい項目を分かりやすく説明するように気をつけなければならないのと同じように、返答する側も、正確に答えているかどうか注意しなければならない。問合せの内容を聞き返すことで、間違いが減り、また文面としても丁寧な感じが出るので、テクニックとして身につけておきたい。

Also attached is the promotional pamphlet on. . . —— 添付ファイルに言及する場合の表現の一つ。終わりのところの前置詞 on は「～についての」というような意味。“A study on the Middle-East geopolitics” 「中東地域の地政学についての考察」、 “A documentary film on the late 1960’s American counterculture” 「1960年代後半のアメリカの対抗文化を題材にしたドキュメンタリー映画」。

best meets your requirements —— requirements 「要求、要望」に応えると言う時に meet という動詞をよく用いる。meet には、「要求された金額を払う」といった意味があり、また “make ends meet” は「やりくりする」という意味。例文のように、“best meets” とすると、「まさにぴったり」と強調した感じになる。

as below —— 「下記の通り」。“We have made a statement as below” 「下記のような声明を發表しました」という風に使うことが主なので、例文のように「下記のアドレスから」という意味で使うのはやや奇妙な感じがするが、用例としては定着しつつある。

We’ll have a representative get in touch with you —— representative は person in charge と同じく「担当者」という意味。“get in touch with. . .” は contact と同じで「～に連絡する」。類似表現で “be in touch” 「連絡をとりあっている」と “keep in touch” 「連絡を絶やさないようにする」があるので、こまかなニュアンスの違いも含めて、まとめて覚えるようにしたい。また「have + 人 + 動詞」で「(人)に～させる」という意味。使役動詞と呼ばれるもので、他に「make + 人 + do」「let + 人 + do」「get + 人 + to do」「force + 人 + to do」などがある。連結が to do の形になるものもあるので注意。またこれらの動詞はそれぞれ「強制する」度合いが異なる (let は弱く、make は強い)。その中でもちょうど中くらいなのが have で、「～させる」でも「～してもらおう」でも使えると考えれば間違いない。

B.

第二週配布資料（例文タイプ練習）の例文 C への返信。注文したいという前提での問合せに対して、それに応じられない場合の返答例。ポイントは、注文に応じられない理由を明確に示すことと、それでもなおビジネスの可能性を模索して、別のオファーを提示すること。この例文は、このパターンのメールのお手本のようなものになっている。強調したいところを箇条書きにしてあるのも参考になる。

But unfortunately, . . . — 申し出を断らなければならないとしても、まずはポジティブな文で始めるのがこの種のメールの鉄則。とはいえ、注文を受けられないという事実は早めに明かしておく必要があるので、ネガティブなメッセージの前には、それを予告するひと言を入れると切り替えがスムーズになる。

is currently out of stock — 「今現在、目下」の意味で **recently** を使う例をよく目にするが、厳密に言うと **currently** とは指すものが異なる。**recently** はごく最近の過去（話をしている時点の直前も含む）を指すので、普通は完了形とともに使う。“I’ve been seeing someone new recently” 「最近まで違う人と付き合っていたんだ」のように、仮に今現在もそうであったとしても、基本的には少し前の時点までの話をする場合が **recently** なので、現在形の文章とはなじまない。

for sure — **sure** もメールでよく使う単語。“I’m not sure whether. . .” 「~かどうか分からない」という言い方も多用される。**for sure** は「はっきりと、確信を持って」ということ。似た形の言い回しに“for real” 「本当に、実際に」がある。“Is that for real?” 「本気で言ってるの」と言えば“Are you kidding?” 「嘘ばかり」と同じような意味になり、相手の話を疑っている感じになる。

are in line for production — “be in line for” は「~する準備が整っている」の意味。“be ready for” と同義。“[Something] is in line” とだけ言うと、「~の準備は整っている」という意味だが、「~はおとなしくしている」あるいは「~は適正な範囲内に収まっている」という意味にもなる。いずれにしても、**in line** には「整然としている」という共通の意味がある。

on offer — 「販売中で」。“on sale” と同じ。**sale** と言うとお金がらみなのがあからさまに出てしまうので、状況によっては別の言い方が好まれる。最近音楽 CD が売れないらしいが、テレビ CM などを見ていると、“In stores now” という言い方が多いように思える。無難な感じがするのだろうか。

we do have the following items — これは既に紹介したとおり、箇条書きを導く際の書き方。ここで“we have”ではなく“we do have”としてあるのは、強調のため。つまり、「お問合せの品はありませんが、これこれのものなら確かにございます」ということ。あまり使いすぎると押しつけがましい感じになるので、ここぞというところで用いたい。

almost identical to. . . — **identical** は「瓜二つの、極めて似通った、ほとんど同じ」ということ。前置詞は **to** でも **with** でもよい。他には“compare to [with]” 「~と比較する」もどちらの前置詞でもよいが、**with** だと「お互いに」という感じで、**to** では「~に対して」ともう一方を比較対象としてみる感じがやや強い。

the successor model to. . . — 動詞の **succeed** は「後を継ぐ、後が続く」という意味で、その場合も前置詞として **to** を用いる。**successor** もそれにならって、前置詞 **to** をともなう。

comes in. . . — 商品説明でよく使われる。色やサイズなどがいくつあるかを説明する表現。“The

T-shirt comes in five sizes and three different colors”「この T シャツは五つのサイズと三色からお選びいただけます」。

in such cases as yours —— “in your case” と言うと「あなたの場合は」。より一般的に「あなたのような場合は」と言いたい場合は、例文のように “such. . . as” を使うとよい。as を使った表現は多々あるが、それらを独立して覚えるのは大変なので、例文のように文章の中でどのように使われているかを確認して真似して書いてみるように心掛けたい。

I'm sorry for the inconvenience —— 既に見た “I'm sorry for troubling you” と同種の表現で、決まり文句の社交辞令の一つ。“Thank you for your understanding” 「ご理解賜りますようお願いいたします」などとセットで用いられることが多い。ちなみに、“your inconvenience” と言っても言えないことはなさそうだが、あまりその例は見たことがない。

クレームをつける

<授業のポイント>

今回はビジネス相手に対してクレームをつける場合の E メール表現について学びます。今回はそれに対する返信の仕方を見ていきますので、両方セットでポイントを押さえるようにしてください。メールを使ったビジネス・コミュニケーションの中でも、クレームの申し立てとそれへの対処は、特にトラブルに発展しやすいものです。ケースによって文章のトーンを使い分ける必要がありますが、とにかく感情的になりすぎないことが最低限のルールです。

1. 例文タイプ練習 1 （資料 1）

- ・資料 1 の例文 A と B をよく読み、真似してタイプしたものを講師まで送ってください。送信の際の件名は「**E(1)1118Name**」。
- ・例文についての解説を読み、ポイントを確認します。

2. 例文タイプ練習 2——文章のトーンの使い分け （資料 2）

- ・資料 2 の例文 C と D をよく読み、真似してタイプしたものを講師まで送ってください。送信の際の件名は「**E(2)1118Name**」。
- ・これらの例文は、一方がソフトな文面で、もう一方がかなりキツイ表現を用いて書かれています。その違いと、書き分けのコツについて確認するために、例文解説を読みます。

3. 文章書き換え問題 （資料 3）

- ・資料 3 の例文 E をよく読み、それがソフトな文面になっていることを確認してください。
- ・次にこの例文をよりキツイ表現を用いて書きなおしてみてください。作成例として挙げた日本語訳を参考に文章を作成しながら、どの点を変えるとトーンが違ってくるかを考えてみてください。
- ・作成した文章を講師まで送ってください。送信の際の件名は「**E(3)1118Name**」。

4. ポイント別練習&短文作成問題 （資料 4）

- ・資料 4 の例文 F のレターをよく読み、空欄に適切な英語の語句を補ってください。解答は Google Document の Week 4 から行います。
- ・続いて資料 4 後半の日本語の文を、それぞれ英語に直してください。解答は Google Document の Week 4 から行います。

5. 課題提出

- ・クレームをつける内容の E メールを作成して、講師まで送ってください。文章のトーンに気をつけてください。提出の際の件名は「**A1118Name**」。
- ・今回提出の課題は、次回分の課題のためのサンプルとして使用いたします。

<例文解説>

A.

配送された品の中に不良品が混ざっていた旨を伝えるメール。配送中の事故の可能性もあるので、相手にも気をつけてはいるが、要求は明確に書いてある。

Dear Mr. Brown: —— 普段から取引があるので気心が知れている相手だが、あえて宛名書きをフォーマルにすることで、距離感を演出している。

as always —— 「平素より」。今回の件だけでなく、普段のやりとりについても言及している。書き出しで感謝を述べるのは、クレームであってもソフトな文面にしておきたいから。今回に限っては残念に思っているという気持ちを伝えられるので、相手からも誠実な対応を引き出しやすい。

I'm afraid —— 事実のみを述べるのではなく、書き手の心情を加えることで、相手の気分を害することなく、言いにくいことを言うことができる。

I have had our technical staff carefully recheck —— 「(人) に～させる、してもらおう」という表現。自分のスタッフに「させる」というのは問題ないが、相手のスタッフに「してもらおう」と言う場合はやや注意が必要。例えば “Would you please order your staff to do...” という言い方では、please が入っていてもいなくても、キツイ言い方になり、上からものを言っているような印象を与えてしまう。

those at the bottom —— この those はつまり clocks のこと。代名詞を使って言い換える方が、同じ言葉を何度も繰り返すよりスマートになることが多い。

We need further research to be sure, but there seems to have been some kind of accident on the way. —— ここなども気を使って書いてある。前半部で相手の責任ではないかもしれないという可能性を示しておいて、後半では事故が「あったようだ」と間接的に述べている。最後のパラグラフを読むと、このあたりの事実関係はさして重要ではなく、いずれにしても補償されることが契約書に書いてあると分かる。しかしこのケースでは、相手の立場を尊重することと自分の要求を押し通すことが矛盾しないので、過剰に厳しく相手を責める必要はない。

According to the contract, we need you to send replacement right away. —— このメールの要点はズバリこの一文。ポイントは契約（書）という証拠に依拠して要求を突き付けてあることと、同意済みの事実については遠まわしな言い方をしないこと。取引契約に関する文書や電子ファイルなどがあれば、そのコピーをメールに添付するというのも効果的。また “we need you to send” ではなく “would you please send” などの言い回しをすると、若干パンチが弱い。そこまで相手に気を使う必要もないし、メールの目的からしても適切ではない。

Please do what ever is necessary to make sure the shipment gets here before 12:00 on the 7th. —— 対処法は相手に任せてあるが、方法はともかく指定した期日までに確実に届くことが重要なので、その点を明確に書いて強調した方がよい。

B.

Dear Brown, —— 宛名書きに関しては、例文 A よりもフレンドリーな感じだが、本文を読むと文章自体は A よりも厳しい感じがする。

I have to inform you that because of your failure to deliver our order on time, we suffered a serious loss. — “I have to” としてあるのは、状況が状況だけにやむにやまれずという感じを伝えるため。個人的な心情を排して、事実のみを伝えるメールであることが、書き出しからも伝わって来る。“inform” “suffered” などの言葉の選び方も、事務的で直接的な雰囲気を出している。特に “your failure” という言い方は身も蓋もないように思えるが、言葉を節約して冷たい書き方をするのも、クレームのメールとしては一つの効果的なやり方である。全体的に非人称的な文面となっている。

Due to this delay, the startup of our new plant needed to be postponed. — ここでも、“this delay” 「この遅れ」というものを一つの確定した事実として提示し、さらに開業の延期を受動態で（「延期されなければならなかった」）書くことで、書き手の主観が混ざらないようにしてある。これを受け取った相手は、突き放されたような気持ちになるかもしれないが、メールの目的としてはそれでよいのである。ちなみに “Due to” は “Because of” と同じような意味で、メールでもよく使われる。“Due to the bad road condition, . . .” 「路面状況が悪く」、「Due to the heavy rain, . . .」 「豪雨のため」など、あまり歓迎できない悪条件について説明する場合などによく用いる。

we will contact you again — contact は幅広く用いることができるが、その代用として、特に親しい間柄では “get back to” が使われることが多いので (“We will get back to you”), ここでの contact は事務的なトーンを効果的に醸し出している。

we may need to require you — ここも例えば “we would like you to . . .” と書くことができる。もうお分かりの通り、この文面では need を使うのが適切。

compensate us for damages — damage には「損なう」という動詞の意味と、「損傷」という名詞の意味がある。damages と複数形で書く場合には「損害賠償（金）」の意味であることが多いので注意。複数形にすると意味が変わる名詞というものがあるので、こまめに辞書はチェックしておきたい。もう一点、compensate 「償う」の使い方にも注意が必要。例文のように for を使うのは、「～に対して」償うと言う場合。「～をもって」償うと言う場合は普通 with を使う。“They compensated for his loss with a replacement.” 「彼らは代替品を送ることで彼の損失を補填した」。ただし “He compensated for the wasted time by working even harder.” 「彼は無駄にした時間を取り戻すためにより一層努力した」などのように、「～することで」と言う場合には by を用いる。

Regardless of the outcome, . . . — Regardless は「～に関わりなく、～がどうであれ」という意味。文の接続に重宝する。文章が簡潔になるので、メールでは特に好まれる。outcome は「結果、結論」ほどの意味。ここでは上に「検討する」とあるので、その結果ということ。

take necessary measures to insure — “take measures to do . . .” というフレーズとして覚えるとよい。“take the major of” と言うと「～を測る」、「～を品定めする」という意味になる。似ているので注意。なお insure は “make sure” と同じで「確実に～するように気をつける」といった意味。

<例文解説>

C.

配送された品が不足していた旨を伝えるメール。こちらはソフトな書き方がされている。

Dear Claire ——宛名書きはいつものように書いてある。文面もほぼいつも通り。

I am sorry to inform you. . . ——まずは相手の立場を思いやる意味で、腰の低い書き出しになっている。

(shipment list and original order attached) ——証拠となる文書を添付してある。丁寧な言葉遣いながらも、事実は事実としてはっきり分らせるようにするために、さりげなく証拠を提示するようにしたい。これは別に「証拠を突き付ける」というためだけでなく、相手と共有しているデータにもものを言わせることによって、相手の落ち度を過度に責めずに客観的に話を進めていくことを可能にするものでもある。

have the missing items supplied on an urgent basis ——この「have + 名詞 + 過去分詞」は使役動詞とは異なるが、意味はほとんど同じで、「～を〇〇された状態にする」、つまり「～を〇〇する」ということ。“on . . . basis”の少し変わった使い方もされているので、チェックしておきたい。

must be supplied ——ここは重要なところなので、事実をありのままに書く。期日に関するところはしばしば重要になるので、遠まわしな書き方（“would you please make sure that it will be supplied”など）は避けた方がよい。

please ——「お願いします」という部分ではこまめに please を入れてある。please がないと頼まれている気がしないと言う人もいるので、適度に織り交ぜるようにしたい。

In the shipment ——shipment には「発送」という意味もあるが、この例文では明らかに「配送された品」を指して使われている。order にも「注文」と「注文した品」の両方の意味があることはすでに紹介した通りだが、shipment についても同じように理解しておいていただきたい。

Thanks for your support on this. ——これもよく使う決まり文句。感謝しているように見えるが、要は「もっとしっかりしてくださいね」、「頼りにしてますよ」ということ。次の項目とあわせて、“on this”という言い方もチェックしておきたい。

We would appreciate your action on this by Friday your time. ——まず“Friday your time”は“Friday in your time”“Friday of your time”とも言えそうだが、そうすると time の意味合いが変わってしまう。“in your time”だと「あなたが生きていた頃」、「of your time」では「あなたの時間」（“May I have a minute of your precious time?”「(お忙しいところ申し訳ありませんが) ちょっとお時間いただけますか」)。「そちらの(標準)時間で」と言う場合は、単に“your time”がよさそうだ。この文の前半部は“We would appreciate it if you take action”「もし行動を起こしていただければ感謝いたします」ということ。if 以下の条件節を含意しているので、一種の仮定法として would が使われている。

when you have sent the shipment ——ここが完了形で書かれているのは奇妙に思えるかもしれないが、これは未来完了形で、未来の時点で行動が完結する様子を表現している。つまり“will have sent”ということだが、when (や if) に続く節で助動詞の will を用いるのは間違い。例えば「雨が降ったら家にいることにする」は“I will stay home when it will rain”ではなく、“I will stay home when it rains”。

D.

Cと同じ内容のメールだが、全体的にかなりキツイ書き方がなされている。

Dear Ms. Sanders: / Susumu Ikeda ——他人行儀な雰囲気は、宛名や署名欄にも表れていて、よりフォーマルな書き方が選択されている。

Ms. Sato, the General Manager, . . . ——上役を引き合いに出すというのも、卑怯なように思えるが、わりと一般的に使われる手である。権威 (authority) のある人が関わっていることをアピールして、事態の深刻さを認識させ、真摯な対応を引き出そうという狙いがある。権威として言及されるのは上司に限らず、「最新の研究結果」「私どものお客様」「世間一般の常識」なども、メールに威圧感を持たせるために使われる。

not to mention the mislabeling of product (see attached) ——これはかなり高度な複合技。まず添付ファイルとして証拠を示してある。この場合は間違いなく、有無を言わせないために「証拠を突き付ける」という意図。さらに“not to mention”「～は言うまでもないことですが」としてさりげなく挿入してあるところが、メールの威圧感を増している。ラベルの貼り間違いは実際には深刻かつ重大なことだが、Cの場合と異なり、それを丁寧に説明する手間を省いている。そうすることによって、無言で相手の猛省を促すという仕掛けになっている。

we require very prompt action from you to avoid ——ここはCと比較してみるとよく分かるが、appreciateなどの「ソフトな」言い回しはひとつも使わずに断言している。またCではactionの中身は相手の判断に任せるように書かれているが、Dの場合はそこが具体的に述べられている。つまりCは今後もビジネスを継続すと言う前提で気をつかって書いてある社交文書であるのに対して、Dは、相手の対応次第では取引関係の終了も辞さないという強い態度が表明された、警告文なのである。

DEF, as you know, is the largest user of your XY-123 model here. ——これは先に述べた「権威」を引き合いに出す手法のヴァリエーション。自社の利益だけのためにクレームを申し立てているのではないというメッセージを伝えている。特に“as you know”は辛辣で、「ご存じの通り」と言いながら、実際には「まさかお忘れではないでしょうね」と釘を刺しているところである。

must arrive here by. . . ——キツイ文面の場合でも、期日などの重要なところをシンプルに書かなければならないのは同じ。特にそこを強調したい場合は、全体的に表現を和らげて、「ここぞ」というところで直接的な言い方を用いるというのも一つの工夫ではある。

CORRECT ——Eメールの基本的なルールとして、大文字だけで単語をつづるのはよくない。これは話し言葉では、大声で叫んでいるのと同じことになるからだ。感情を露わにする場合以外には、そうしない方が無難である。ここでは意図的にそうしてあるのだが、これは言うまでもなく皮肉である。先ほど“not to mention”としてさらりとやり過ぎたはずのラベルの貼り違いの件を、ここで蒸し返している。あまりネチネチとした文章を書くと、書き手の人柄までが疑われてしまいかねないので、厳しく書く場合もその後のことをよく考えて適度なトーンで抑えておくようにしたい。

as you have contracted for ——これも、契約を持ち出して客観的に話を進めようとしているところ。ここでyouを主語にしてあるのは、「そもそもこれを持ちかけたのはあなたの方だ」ということを明確にするため、 “according to the contract” などの中立な表現に較べると、相手を非難する調子が強い。

クレームへの対応

<授業のポイント>

前回の授業内容を踏まえ、今回はメールで寄せられたクレームに対する返信の書き方を見ていきます。事情によって対応の仕方は異なりますが、基本的には丁寧に返答するのが良いでしょう。異なる事情と言うのは主に、1) 謝罪——こちらに非があることを認め対応策を説明する、2) 釈明——やむにやまれぬ事情があったことを説明し対応策を提示する、の二つです。3) 相手の勘違いでクレームがきている、というケースもあり得ますが、その場合も概ねのところでは上記二つの組み合わせで対応できます。トラブルの回避を最優先することと、必要な情報をあまさず開示することが大切です。

1. 例文タイプ練習（資料1）

- ・資料1の例文AとBをよく読み、真似してタイプしたものを講師まで送ってください。送信の際の件名は「E1125Name」。
- ・例文AとBは、それぞれ前回配布資料の例文AとBに対する返信となっています。クレームにどのような対応しているかを、両者を読み比べて確認してください。
- ・例文解説を読み、英語表現と文章構成のポイントを確認します。

2. ポイント別練習（資料2）

- ・資料2の例文CとDはそれぞれ前回配布資料の例文CとDに対する返信となっています。まずはクレームへの対応の仕方を確認するために、読み比べてみてください。
- ・次に例文CとDについての問題に答えてください。解答はGoogle DocumentのWeek 5から行います。
- ・練習問題には、穴埋め式と、文の並べ替えがありますので、よく確認して解答してください。

3. 短文作成問題（資料3）

- ・資料3に挙げた日本語の各文章を英語に直してください。解答はGoogle DocumentのWeek 5から行います。

4. 課題提出（資料4）

- ・資料4に、先週提出分の課題の中から三つを選んで掲載してあります（例文E、F、G）。今回も一部語句の修正を行ったのみで、ほぼ原文のままです。まずはそれぞれのメールをよく読んでみてください。
- ・掲載した例文のうち一つまたは複数について、返信のメールを作成し、講師まで送ってください。提出時の件名は「A1125Name」。

<例文解説>

A.

クレームの内容を概ね認め、それについて謝罪しつつ、対応策を説明する文面のメール。故障が起きた経緯についての部分が長めになっているが、もともとその説明を求められたわけではなかったもので、これは対応する側の判断で調査を行うということを示している。相手の要求には即座に答えつつ、さらに追加サービスを提案することにより、真摯な対応をしているという印象を与えることができる。

sorry about —— これまでは“sorry for”の形を紹介してきた。“sorry about”も同じように用いることができるが、用例を見る限りでは、対象になるものについて言う場合は“sorry about” (“sorry about the delay”)、人について言う場合は“sorry for” (“sorry for you about. . .”)、また行為について動名詞を使って言う場合も“sorry for” (“sorry for not being able to reply soon”)と使い分けるのが一般的なようだ。

We've already sent you —— ここは“We sent you”としても良いが、完了形にすることで、早急に対応したという感じを出すことができる。つまり、たった今完了したので、すぐに連絡しているというメッセージが伝わるのである。

It should arrive —— 今回の一連の例文では、助動詞 should の用いられ方に注目したい。例えば“**It will arrive**”と言うと、確実に届くと明言している感じになるが、“**It should arrive**”とすれば、100パーセント確実とは言えないが届くはずだというニュアンスになる。言葉のあやを突っ込まれてまたクレームが出される可能性もあるので、こうした部分には慎重になりたい。

your taking the trouble of checking —— “take the trouble of. . . ing”は「わざわざ～する」という意味のフレーズ。例文のように、相手の行為に感謝の意を表す場合と、「わざわざ～していただかなくても結構です」と言いたい場合に用いる。自分のすることについてはこの言い方をしないように。

there should have been no such defect as you reported —— この場合の should も「絶対とは言えないがなかったはずだ」ということ。過去の出来事について述べているので“should have been”となっている。また“such. . . as. . .”の使い方もチェックしておきたい。

as you noted —— 「おっしゃる通りに」。note は文章や発言の中で触れるというような意味。ここは相手の言い分に同意を示すところなので、それを強調するためにこのフレーズが挿入されている。

it seems that —— 後ほど出てくる“it appears that”と同じで、「どうも～のようです」という感じを出すために用いる言い回し。先述の should と同じく、確実ではないが状況から見てそう判断できそうだということを表している。

Please accept my apology for the inconvenience we have caused you. —— 謝罪する場合の決まり文句の一つ。しばしば“My apologies for. . .”の形で使われる。

Thanks for your patience, —— これも例の「感謝しつつ要求する」というパターンの決まり文句。この場合は辛抱強く待ってもらうことになるので、patience という語を使っている。その時その時の状況によって、使う言葉を変えていくと良いだろう。

B.

これは相手のクレームには根拠がないことを主張しつつ、再度の確認を促す内容のメールとなっている。元々のクレームのメール自体がかなりキツイ調子で書かれていたので、先ほどの例文 A に較べると、返信もやや強い調子になっている。とは言え、誤解を解くことが先決なので、丁寧に説明し、納期が（相手の期待よりも）遅れてしまったという事実については、遺憾の意を表している。

I'm very sorry, but our records show that the deadline was November 8 and not November 1. —この場合の **sorry** は「すみません」というよりは「残念ながら」「申し上げにくいのですが」という感じ。「記録」を主語に持つことで、証拠となる事実にものを言わせるような書き方になっている。“November 8 and not November 1” は “not November 1 but November 8” と、「not... but」の形にしても同じこと。

verify this —**verify** は「確認する」で、**confirm** と似ている。この二つは相互に置き換え可能だが、**confirm** が「未決のことについて最終的に決定する」という感じであるのに対して、**verify** は何か「状況や証拠に照らして真実であるかどうか判断する」という意味である。例えば、企画書の内容をチェックするのは **confirm** で、契約書にはどう書かれているかを確認するのは **verify** というふうに使い分けるとよいだろう。

It is my understanding that... —これも断言を避けて譲歩する表現の一つ。主観が入り込むので弱腰な印象を与えがちだが、引用のケースのように用いる場合は、発言者はむしろ発言内容にかなり自信を持っていることがほとんどである。つまりこれは一種のレトリックで、実際のメッセージは「これは間違いのない事実だから、ちゃんと確かめるように」というもの。

we did agree —既に紹介したように、これは強調の **did**。「～については確かに〇〇した（、しかし△△については...）」というふうに、部分的に肯定するために用いられている。

as shown in my October 15 email —これもよくある **as** の用法の一つ。証拠としてメールのやり取りを提示する場合は、日付と相手の名前を明記するようにしたい。例文のような書き方以外にも “my email of October 15” のように **of** を使って書くことも可能。

Ms. Yoshida, your secretary —このメールがキツイ書き方になっていると感じる一番の理由がこれ。個人名を出して責任を追及するようなやり方は、それが特に立場の弱い人の場合、不要な恨みを買う恐れがある。この場合は、部下とのコミュニケーションが不十分であることを責めているところなので、まだ許容範囲内だと言えるだろうか。

It appears that there was a communication problem, and I'm very sorry about that. —この “It appears that” は先述の通り婉曲表現。無機質な “communication problem” という言い方をするのは、個人の責任を前面に出さず、たまたま状況がそうであったということを強調するため。この場合の **sorry** も別に謝罪しているわけではなく、こうなってしまう残念だという気持ちを表している。

the above —これは「上記の件」という意味で、「上の」という形容詞の **above** に定冠詞を付けて名詞的に用いてある。同じ内容を繰り返すと長くなりすぎる場合には代名詞を使うとよいが、それ以外にもこのような表現が可能。なお「下記の件」という時には “the below” と言いたいのだが、それは一般的ではなく、普通は “the following” が用いられる。

助動詞の用法と簡潔な文の書き方について

<授業のポイント>

今回は普段と目先を変えて、Eメールで使う際に気をつけたい助動詞の用法について見ておきます。また、これまで授業で紹介してきたポイントとは矛盾するところもありますが、決まり文句や回りくどい表現は、読みやすく感じの良い文章を書くためには避けた方がよいという意見を紹介します。練習問題で実際にこれらの事項を確認しながら、良いEメールの書き方について考えてみましょう。

1. 例文タイプ練習（資料1）

- ・資料1の例文Aをよく読み、真似してタイプしたものを講師まで送ってください。送信の際の件名は「E1202Name」。
- ・例文解説を読み、表現や構成のポイントを確認します。

2. 簡潔な文の書き方（資料2）

- ・解説書を参考に、簡潔で読みやすい文の書き方を確認します。
- ・資料2の末尾にある練習問題に取り組みます。解答はGoogle DocumentのWeek 6から行います。

3. Eメールで重要になる助動詞の用法（資料3）

- ・解説書を参考に、助動詞 must や should、have to や need to の使い分けについて確認します。

4. 短文作成練習（資料4）

- ・資料4の各文を英語に直してください。解答はGoogle DocumentのWeek 6から行います。
- ・英文作成にあたっては、資料1～3で紹介したポイントを参考に、どのような意図で何を言おうとしているのかを良く考えて表現を使い分けてください。問題文の日本語はかなり冗漫なものもあるので、文意さえ損なわなければ、大胆に簡素化しても構いません。

5. 課題提出（資料1、資料5）

- ・資料1の例文Aとほぼ同じ内容のメールを作成して講師まで送ってください。提出の際の件名は「A1202Name」。
- ・資料5に日本語訳を掲載してありますので、それも参考にしながら文章を作成してください。特に適切な助動詞の用法やシンプルな文の組立てに気を配り、メールの雰囲気効果的に演出するようにしてください。その他の注意点も資料5に挙げてあります。

<例文解説>

Regarding... — 「～に関してですが」という書き方の問題点が、資料2で指摘されている。全くこの種の表現を使わずに書くことは難しいが、よりストレートに書くことができる場合が多いことも確かである。

appear to require — この appear は「～のようです」という婉曲表現。詳細はすでに紹介したとおりである。形式主語の it を使って文を組み立てる場合についても、資料2を参照のこと。

It appears... — 同上。

may have copyrighted — copyright を動詞として使ってある。この場合の may は「～のようだ」「～かもしれない」という意味。過去のことについて言う場合は例文のように完了形と併用する。

we must pass the details on to... — “pass something on” で「渡す」。後ろについている to は方向や対象を表す前置詞で「～に（渡す）」ということ。この例では must の使い方に注目したい。これはどのような意味だろうか。詳細は資料3を確認のこと。

we may not be able to use... — この may も「～かもしれない」という意味。“be able to” は助動詞 can と同じように使えるが、意味するところがやや異なる。can は「やろうと思えばできる」「可能である」ということで、主観的な判断を含むことが多い。一方“be able to” は、能力や状況に応じて「出来る」ということなので、客観的な事実を言う感じになる。また無生物主語あるいは形式主語の it を使って “It can be done” とは言えるが、“It is able to be done” とは言わない。その場合は possible を使って “It is possible to be done” と表現できるが、回りくどい印象があり、あまりそういう言い方はしないようだ。さらに言えば、資料3の解説にもある通り、法助動詞 (must, could など) を二つ続けて用いることはできないので、この例の部分 “we may can use” とするのは間違い。

we will need to consider / alternatives will have to be designed / we need to receive — これらの部分でも法助動詞やそれに準ずる表現が繰り返し出てくる。まず will がそうだが、それと組み合わせて “need to” や “have to” も使われている。資料3にある通り、“need to” “have to” は must と似ているのだが、ここもやはり “will must consider” “will must be designed” とするのはルール違反なので気をつけたい。それらの使い分けについての解説もあるので、確認していただきたい。

With the tight WebShop schedule,... — これは資料2で説明されていることなのだが、例えばこの部分を “Because the WebShop schedule is so tight,...” あるいは “If we try to meet the tight WebShop schedule,...” とすることも可能ではある。しかし例にあるように With を使って簡潔にまとめる方が多い場合があるので、表現の違いによる印象の違い（時には意味が違うこともある）に気をつけるようにしたい。

the sudden rush — rush は「ラッシュアワー」からも推測できる通り、物事が一度にどっと押し寄せ様子を表す。ここでは急に大量の仕事を押しかけてしまったということに言及している。この例文は、全体的に相手に気を使ってソフトな書き方がされている。それは助動詞の使い方などにも表れているので、それを意識しながらもう一度読み直していただきたい。

資料2

参考文献：デイヴィッド・セイン『英語ライティングルールブック——正しく伝えるための文法・語法・句読法』DHC、2004年（同書の内容を元に一部語句と構成を変え、若干の加筆を行った）

ルール1：手紙文におけるクリシェを多用しない

クリシェ (cliché) は、使い古されたおきまりの定番フレーズのこと。クリシェが多用されている文章は、面白みに欠け、決して良い英文とは言えない。クリシェはまた、回りくどく冗漫なフレーズでもある。

次の例は手紙の書き出しで使われがちな表現だが、非常に回りくどい書き方である。ストレートな表現の方が、相手に与える印象が良くなる。

△ I am writing this letter to tell you that we received the catalog that you sent.

(お送りいただきましたカタログを拝受しましたことをお伝えしようと、お手紙を書いています)

○ We received that catalog that you sent.

(お送りいただきましたカタログを拝受しました)

△ The purpose of this letter is to let you know that I will arrive in New York on August 15.

(ニューヨークには8月15日に到着することをお知らせするためにお便りしました)

○ I will arrive in New York on August 15.

(ニューヨークには8月15日に到着します)

また、手紙に添付したもの、同封したものに対して言及する、以下のような表現も使い古されていてあまり好ましくない。Please see the attached ~ for... 「...の件については、添付した~をご覧ください」や、The attached contract has been signed by myself and Bob Smith. 「添付の契約書には、私とボブ・スミスが署名をしてあります」などと具体的に書いた方がいいだろう。

△ Attached herewith is...

(添付したのは...です)

△ Attached, please find...

(添付した...をご覧ください)

△ Enclosed please find...

(同封しました...をご覧ください)

「~の件ですが」といった前置きのフレーズもほとんどの場合必要ない。

△ In reference to your letter,...

(いただいたお手紙の件ですが...)

△ With reference to your phone call today,...

(今日のお電話の件ですが...)

これらはの表現は、以下のように置きかえた方がすっきりする。

「研究開発部の人事に関しては、別のミーティングで取りあげます」

- △ As to the concerns of our R&D personnel, we will address these in a later meeting.
- We will address the concerns of our R&D personnel in a later meeting.

「私の出張予定についてですが、大阪セールスフェアの予定を組み込んでいただきたく存じます」

- △ In regards to my travel plans, please revise them to include the Osaka Sales Fair.
- Please revise my travel plans to include the Osaka Sales Fair.

以下にあげるような手紙の最後に書く文も、クリシェと言われるものである。使い尽くされた決まり文句であり、これらを使っても、それこそ何も言っていないに等しい。

- △ I trust the above has been helpful to you.
(上記の内容でお役に立てたかと存じます)
- △ Thanking you in advance for your cooperation.
(ご協力いただきますようお願いいたします)
- △ Please do not hesitate to contact the undersigned.
(お気軽にご連絡ください)
- △ Please feel free to contact the writer.
(いつでもご連絡ください)

解説：ここではクリシェがかなり厳しく批判されているが、日常的に短時間でメールを書かなければならないような場合には、クリシェも役に立つ。特に添付ファイルについての言い回しは一種の記号のようなものなので、添付してあるということがはっきり伝われば事足りるだろう。また「～に関してですが」という各種の表現は、なくてもよいと言われれば確かにそうなのだが、授業で紹介してきたように、「間違いをなくす」「仲間意識を持たせる」などの効果を狙って使うことも多いので、原則的に使わないようにするというのは間違いだろう。また締めくくりのあいさつの部分は、いつも社交辞令という言い方をしているようにクリシェで済ませることが多い。内容のない蛇足になりがちではあるが、効果的に使い分ければ、メール全体の構成が安定するので、はっきりした意図を持って使うようにしたい。

ここで問題になっているのは文章の品格なので、より美しく整った文章を書きたいと思うのであれば大いに参考になる。特に押さえておきたい教訓は、「よりシンプルに分かりやすく書けないかどうか、自分の文章を客観的に見直すこと」だろうか。

ルール2：if節をシンプルなto不定詞で書く

「... する場合は～」を表現するとき、常にif節を用いてif you want [have / intend] to... などとしてはいないだろうか。このような書き方は冗漫であるだけでなく、「警告」をしているようなニュアンスになるため、すっきりとto不定詞で「... するには」と表現しよう。

「当社にご連絡される場合は、下の電話番号表をご参照ください」

- △ If you want to contact us, please refer to the telephone directory below.
- To contact us, please refer to the telephone directory below.

「お金を借りなければならない場合は、この書類に記入してください」

- △ If you have to borrow money, please fill out this form.
- To borrow money, please fill out this form.

解説：これも文章をすっきりシンプルにするために役に立つアドバイス。Ifを使う場合以外にも当てはまる。自分について言う場合は全般にあまり問題がないことが多いが、注意したいのは他の人について言う場合である。解説のように書き換えることで、相手に対してプレッシャーをかけるような感じがなくなる。この場合も、絶対にIf you... としなければならないのかどうか、自分の文章を読みなおして確認するようにしたい。

ルール3：文の切り出し方に注意

回りくどい冗漫な表現で、理解しにくい文章になってしまう文の切り出し方に注意したい。形式主語のitを立てた構文などは、読みにくい文の典型ともいえる。以下のそれぞれのペアを比較してほしい。下線を引いた部分は、ほとんどの場合削除してしまった方がいいフレーズである。

- △ It should be noted that sales will drop unless we can improve quality.
(品質を上げないと売り上げが落ちてしまうことに注目されたい)
- Sales will drop unless we can improve quality.
(品質を上げないと売り上げが落ちてしまう)

- △ It is hoped that this report can be rewritten and ready for publishing within two weeks.
(このレポートは二週間以内に書き直して発表できることと思われ)
- This report will be rewritten and ready for publishing within two weeks.
(このレポートは二週間以内にリライトして発表できるでしょう)

- △ It is worthy of note that this mistake has occurred several times.
(同じミスが何度か起きていることは注目に値する)
- This mistake has occurred several times.

(同じミスが何度か起きている)

△ It is important to consider that we have to finish this project on time.

(このプロジェクトを期日に間に合わせなければならないということが、考えるべき重要なことだ)

○ We have to finish this project on time.

(このプロジェクトは期日に間に合わせなければならない)

△ It has come to my attention that you have not filled in all the spaces on the form.

(書類の空欄がすべて埋まっていないことに気がきました)

○ You have not filled in all the spaces on the form.

(書類の空欄がすべて埋まっていません)

資料3

参考文献：デイヴィッド・セイン『英語ライティングルールブック——正しく伝えるための文法・語法・句読法』DHC、2004年（同書の内容を元に一部語句と構成を変え、若干の加筆を行った）

用法1：「...しなければならない」(have to / need to / must)

「...しなければならない」に対応する英語表現には have to / need to / must などがあるが、それぞれニュアンスに違いがあるので正しく区別して用いる必要がある。

have to

have to はしたくないことを誰かに強制されているというニュアンスを伴い、外的な要因でそうせざるをえないというときに使う。また、have to は「個人」の理由を示す表現なので、通常 The company have to... などとは言えない。

I have to leave now.

(〈まだ帰りたくないけど帰れと言われているので〉行かなくちゃ)

I have to find another job.

(〈今の仕事を辞めたくないが辞めざるをえないので〉新しい仕事を見つけないと)

need to

ビジネスで使われることが多いのは need to である。need to には「したくはないが」や「誰かに言われたから」といった個人的な感情は含まれておらず、ただ単に「それをする必要がある」という客観的状況を表す。

We need to finish this report by Friday.

(金曜日までにこのレポートを終わらせる必要がある)

Quality needs to be improved by the end of this month.

(今月末までに品質を改善する必要がある)

must

have to が外的要因によって「...せざるをえない」となるのに対して、must は義理として「...しなければならない」というニュアンスで、特に大がかりなことをする場合に用いられるので、些細な日常業務に対して使うのはおかしい。ただし大がかりではないことでも、「強い意志」を示すときには must が用いられる。〔例：I really must stop smoking. (絶対にたばこをやめるぞ!)〕

We must take action to prevent pollution.

(汚染を防ぐために行動を起こさなければならない)

Companies must make a contribution to society.

(会社は社会に対して貢献しなければならない)

さらに、二人称を主語にする場合、**You have to...** とすると「(客観的に言って) ... した方がいい」という意味になるのに対し、**You must...** なら目の前にいる相手に「... 下さい」と命令しているようなニュアンスになる。

You have to save money for a rainy day.

(万一に備えて、お金を貯めておいた方がいいですよ)

You must save money for a rainy day.

(万一に備えて、お金を貯めておきなさい)

なお **must** には過去形がないので、過去について言及する際は **have to** を使うしかない。未来について言う場合も、法助動詞を二つ使うことはできないので、**have to** を使う。

I must leave early today.

(今日は早く帰らねばならない)

I had a terrible headache and so I had to leave early.

(ひどい頭痛だったので早退しなければならなかった)

I will have to leave early to be in time for the last train.

(終電に間に合うように、早く帰らなければならないだろう)

解説 : **have to / need to / must** の違いには微妙なところがあるが、基本は上の説明にある通り。それぞれに、「しなければならない」理由や事情が異なることを覚えておきたい。

これらの中では **need to** がいちばんニュートラルで、余計な含みがないことも押さえておきたい。ビジネスメールなどで事実を事実として客観的に言う際には、なるべく **need to** を使うと誤解がなく済むだろう。

また、資料2にも出てきたポイントだが、特に細かい表現の使い分けに気を配らなければならないのは、自分以外の人について言う場合である。助動詞の選択や文の組立てによっては、期せずして思ってもいないことを相手に伝えてしまったり、意図したのとは逆の意味にとられてしまったりすることがある。ビジネスではこうした些細な行き違いが大きな損失につながることもあるので、単なる文法の問題と考えずに、十分理解しておくことが求められるだろう。

資料1の例文解説でも繰り返し説明したとおり、法助動詞を二つ並べて用いることはできない。したがって、そのようなケースでは基本のルールに例外が生じる。助動詞を使って過去のことを表現するのに完了形を使うことがあるが、その場合は助動詞の意味が少し異なる場合があるので注意したい。例えば **"I must have forgotten to call back. If not, I should have been informed about the change of schedule."** 「電話をかけ直すのを忘れていたのに違いない。じゃなければ、予定変更について知らされていたはずだ」などのように、**must** や **should** が「～に違いない」という推量の意味で使われるというケースである。**should** については事項を参照。

用法2 : 「... すべきだ」「... した方がいい」の意味での should についての注意点

should には、すでに見たような「可能性の推量」(例: It should arrive by Friday. 「金曜までには届くはずですが」)としての意味以外に、must や have to と同じような「... すべきだ」「... した方がいい」という主な意味がある。後者の場合に注意したいのは、should がしばしば「しなければならないのは分かっているが、おそらく実際にはしないだろう」という含みを持ってしまうということである。

I (really) should start my own company.

((本当は) 自分の会社を興した方がいいのですが...)

上の文は、「会社を興すべきなのは分かっているが、興さない」という意味に解釈される。さらに I really should... という表現が用いられると、「... すべきだ」を強調しているつもりでも、実行する可能性はほとんどないようにとられてしまう。

単に「会社を興すべきだ」と言いたい場合は、need to と使い、I need to start my own company. とする
といい。

また、相手に「... すべきだ」「... した方がいい」という意味で You should... を使うと、「... しない
といけませんが、君のことだからしないだろう」という感じになり、皮肉に聞こえる。この場合も really
を付けると、皮肉が強調されてしまうので要注意だ。maybe を文頭に補えば、皮肉にはならない。

You (really) should work harder.

(〈どうせしないだろうけど〉君はもっと仕事に励むべきだ)

Maybe you (really) should work harder.

(君はもっと仕事に励むべきだと思う)

解説: このような用法での should の類似の表現として had better がある。自分に対して I'd better... と
使う分には問題ないが、相手に対して You'd better... とすると、should と同じく皮肉を言ってい
るように聞こえるか、場合によっては脅しているかのように響いてしまう。have to / need to / must
の場合と同じように、助言として最も無難に使えるのは need to だろう。

should はもともと shall の変形として成立したが、現在ではそれ自体で独自の意味と用法を持っ
ている。したがって “Shall we dance?” 「踊りませんか」と言うべきところを “Should we dance?”
とすると、「全くそんな気分じゃないけど、どうしても踊らないといけないの」という意味になっ
てしまう。あるいは “I shall be back soon.” 「きっとすぐに戻ってきます」も、“I should be back soon.”
「事情があつてすぐに戻ってこなければならぬ」になる。

「可能性の推量」としての should の場合も、“It should arrive soon.” 「(絶対とは言えませんが)
すぐに届くはずですが」と言えば、間接的な表現で気を使っている感じになる。絶対に確実だという
場合は、普通に will を使って “It will arrive soon.” 「すぐに届きます」と言えば良い。いずれにし
ても、should には間接的なニュアンスがあり、言外の意味を含むものとみなされている。

授業のまとめ

<授業のポイント>

今回は、今期の情報コミュニケーション言語科目（英語）の内容を振り返り、特に重要なポイントを再確認していきます。

1. 成績評価と課題について（第一週講義資料も参照のこと）

本科目の成績評価は、出席・授業への参加・課題提出を総合的に判断して行います。その配分は、

(小) 出席 < 授業への参加 < 課題提出 (大)

となっています。やむを得ない事情で欠席され、その旨をご連絡いただいている場合については、練習問題への解答や課題（EとAどちらも）の提出をもって出席扱いとしています。皆勤賞の方についてはもちろんプラス評価をし、課題も特に優れたものについてはプラス評価となります。とはいえ、まずは全ての課題を提出していることが基準となりますので、出し忘れがないか再度確認してください。成績を出す時期が例年1月終わりから2月初め頃ですので、課題の提出は1月なかばから後半までをお願いします。それ以降の提出は成績評価の対象とならない場合があります。なお、提出された課題には順次目を通し、必要に応じて添削し返送します。成績評価を前に講師によるチェックを希望される方は、その旨をメールでお知らせください。優先的に対応いたします。

2. 今回の課題

今回は授業についての感想（comments）、提言（propositions）、改善策の提案（suggestions）、または質問（questions）などを自由に（but in English, please）書いて講師まで送ってください。提出の際の件名は「**A1209Name**」。授業アンケートとあわせて、次年度の授業運営の参考とさせていただきますので、率直なご意見をお寄せください。

3. WebCTとGoogleの利用について

大学の授業支援システムであるWebCTの利用は、学部生を除き、登録年度限りとなっています。したがって現在お使いのサービスは、来年3月末まで有効です。Googleのアカウントは、今後もお使いいただけます。Documentは次年度の授業開始の頃まで閲覧できるようにしておきますので、データを保存されたい場合は、コピーを取っておいてください。また次年度も受講をお考えの方は、同じアカウントを継続して使用していただけますので、パスワード等を変更されている場合は、忘れないようにしてください。

4. この授業で学んだこと

授業中講師による解説や練習問題を通して浮かび上がってきたポイントがいくつかありました。以下にその中の主なものをピックアップし、項目ごとにまとめます。過去の配布資料も参考に、今後のコミュニケーションに役立てていただければ幸いです。

A. 真似して書く

とても基本的なことだが、外国語の（または母語であっても）学習で大切なのは、実際に使ってみるということ。きれいな文章を真似して書くのは、時間と手間はかかっても、自然な文章を書けるようになるための近道である。幸いなことにコンピューターを使って英語の例文を探すのは簡単なので、英語の記事やブログなどを閲覧している時に、気になった文章を自分でタイプしておく習慣をつけるようにしたい。同じことは書籍でも可能だが、文章をコピーして済ませるのではなく、一度手を動かして書き写すだけで、頭だけでなく体で覚えることができる。

B. 決まり文句を有効活用する

上の項目に関連して、例文を見ていて見つけた定型表現などを、真似して使ってみることもお勧めしたい。第六週の配布資料の解説にもあったとおり、あまり定型表現に頼りすぎると文章に面白みが欠けることにもなりかねないが、特に始めと終わりのあいさつなどについては、日常的なメールのやりとりを短時間で済ませるためにも定型表現をほど良く使うようにしたい。

(例)

Thank you for your cooperation.

This is just to let you know about a change in our production schedule.

Please see attached our latest catalog.

C. 目的に合わせて文章のトーンを使い分ける

細かい言葉づかいや文の組立てを変えることで、メールの文面全体のトーンが変わってくる。ビジネスメールであっても、できるだけ簡潔に書くことが奨励されているが、特定の目的のためにはあえて丁寧に書いたり、あるいはそっけなく突き放すように書いたりすることができる。メールの内容だけでなく、書き方 (style, form) でもメッセージを伝えることができるので（「メディアはメッセージである」by マーシャル・マクルーハン）、送信前に自分の書いたものが狙い通りの書き方になっているかどうか確認するようにしたい。また、事実関係について書くところや、期日などの重要な情報に言及する場合は、できるだけ簡潔かつ具体的に書くようにしたい。

(例)

Would you please send it sometime next week, or by Thursday, if possible? (ソフトな書き方)

We need it delivered by 5:00 p.m. of Thursday the 17th. (直接的な書き方)

It seems that someone of your staff misplaced the file and accidentally discarded it. (ソフト)

Our email transaction of May 23 shows that Mr. Blaine of the sales department lost the file. (直接的で非難するトーン)

D. 過不足ないやりとりを心掛ける

質問とそれに対する解答、あるいはクレームとそれに対する対応など、メールのやりとりはほとんどの場合双方向的なものである。相手がいて初めて成立するものなので、質問やクレームの項目を分かりやすく伝え、それに正確に返答するような工夫が大切になる。箇条書きや添付ファイルの使用もそうした工夫のひとつだし、相手のメールの内容に言及し確認を行うこともそうである。正確に情報をやり取りすることがどんな場合でも最も重要なことなので、過不足なくそれが行えているか気をつけるようにしたい。ただし、不必要にくどい書き方をすると逆に悪印象を持たれることがあるので、相手との関係やメールを送っている時の状況などを考慮し、適度に切り詰めて書くことも大事である。

(例)

As you mentioned in your email of September 30, your order is to be sent out in one package. (証拠を挙げつつ相手の要求を確認する)

We need to know better about the details of the contract, so let me ask the following questions: (複数の項目がある場合に、箇条書きにする)

Regarding your order (No. 05-63518), I will have our representative contact you by Wednesday. (何についての話を明記する。しつこくなりがちな文なので、簡略化してもよい)

I'm sorry about the shortage, but our records show that there was a change in your order. (部分的に非を認めつつ、説明する。but でつなぐ書き方はとても役に立つ)

E. 表現の細かいニュアンスを使い分ける

用いる動詞や助動詞によって文の雰囲気や時には意味そのものが変わることがある。また断言を避けて婉曲表現をすることもある。あるいは主語を何にするか、能動態にするか受動態にするか、単純過去にするか完了形にするかなども、文の印象に影響する。英語の難しさのひとつは、これらの細かいニュアンスを理解して使い分けなければならないところにある。原則をおさえておくことも大切だが、この場合もやはり量をこなして体で覚えなければ、なかなか身につくものではない。真似してタイプする時には、こうした要素にも気を配っておくようにしたい。

(例)

It will arrive by Friday. (断言) / It should arrive by Friday. (絶対ではない)

I will let you know as soon as it's ready. (一般的) / I have to inform you that it's not ready yet. (事務的)

You have to make your payment by the end of this month. (威圧的) /

The payment must be made by the end of this month. (事実を述べている感じ)

We sent you the materials for our presentation on Wednesday. (急いでいる感じはない) /

We have just sent you the materials for our presentation on Wednesday. (急ぎ送ったという感じ)

Would you please let me know if you need further information? (ただ聞いているだけ) /

Could you please let me know if I have to send you further information? (腰を低くして頼んでいる)

※主な項目は以上です。配布した例文やお書きになった課題などもあらためて読みなおし、これらのポイントを確認してみてください。

