

## イントロダクション

<授業のポイント>

初回の今日は、まず授業に必要な各種の設定を行います。その後に授業の進め方などについての説明をお聞きいただき、それから実際にコンピュータを使って作業をしていただきます。

### 1. 各種設定 （別紙配布資料を参照）

- ・教室でコンピュータをネットワークに接続するための設定を行います
- ・授業で使用する Google のアカウントを設定します
- ・授業で使うシステムを簡単に紹介します（Gmail, Document, WebCT など）

### 2. 授業の進め方について （資料1、資料2）

- ・授業の目的や実際の進め方、成績評価の方法などについて説明します（資料1）
- ・簡単な自己評価アンケートにお答えいただきます（資料2）
- ・グループ編成——クラスを二つのグループに分けます

### 3. 英文 E メールについて （資料3、Expressions）

- ・英文 E メールについて知っておきたいことを紹介します

### 4. 例文タイプ練習 （資料4）

- ・E メール例文を読み、それを真似てタイプし、メールで講師に送ります。タイピング&E メール送信には Gmail を使います。送信する際の件名を「**E1020Name**」としてください（Name のところには送信者本人の名前を書く）。E は exercise の E で、数字は今日の日付です。
- ・例文についての解説を読みます

### 5. 短文作成練習 （資料5）

- ・英作文を行います。資料をよく見て、英語の文章を作成してください。
- ・練習問題の解答には Google Document を使います。グループごとに指定されたドキュメントに、解答を記入してください。

### 6. 課題作成 （資料6）

- ・毎週英文メール作成の課題を出します。今回は自己紹介のメールを書いて、講師に送ってください。メール作成にあたっては、資料6を参考にしてください。
- ・課題送信の際の件名は「**A1020Name**」。A は assignment（課題）の A です。

### 7. 文法について （コピー）

- ・「良い文法」「悪い文法」とは何かについて書かれた文章を読みます。授業内に時間があれば内容や使われている英語表現について確認していきますので、少しずつ読み進めておいてください。
- ・これは書籍からのコピーですので、WebCT からダウンロードすることはできません。

## 資料1 授業の進め方について

### 1. 授業の目的と内容

情報コミュニケーション言語科目（英語）Bでは、ビジネス E メールを中心とした**コミュニケーションのための英作文**を学びます。目的に応じた役に立つ英語表現やメールの文章構成のコツを、単に知識として身につけるのではなく、実際にコンピュータを使って書くことで体感的に習得します。重要な文法事項やエチケットの説明には十分な時間を割きますが、「**習うより慣れろ**」「**とにかく真似しよう**」が授業の基本方針ですので、英文 E メールの基本的な「型」を身につけるためにも真似して書くことから初めて、**あまり時間をかけずにまずまずの文章を書けるようになる**ことを目指しましょう。

コンピュータを使用する以外は、普通の英作文の授業と特に違うところはありません。各週の授業でプリントを配布しますので、それを使って各種の練習に取り組んいただきます。授業の流れとしては、資料の後半にある練習問題を次の回の授業までにやっただき、次の授業の初めに答えあわせと解説を行います。その後、新しいプリントを使って、また次の練習に移ります。基本はこの繰り返しですが、必要に応じて文法事項の解説やポイント練習なども盛り込んでいく予定です。また、E メール以外の手段でもコミュニケーション・ツールとして英語を使うことに慣れていただくため、Google のメール以外の機能を用いて、ブログやチャットにも挑戦していただきます。ただし、これらはいくまで補助的なものですので、授業中に時間をとって作業することはないかもしれません。さらに欠席・遅刻のメール連絡や課題の指示など、授業に関する連絡にもメールを使いますが、それらは**基本的に全て英語を使うように**します（ただし授業の進行自体は日本語でやりますので、ご心配なく）。

英語に慣れようと思ったら、**なるべく多くの時間英語に浸かって過ごすように生活環境そのものを変える**ことが必要です。英語を読んで英語で書き、英語で物を考えてみて、そのうち英語で夢を見るようになれば、かなり効果が表れてきている証拠です。練習する量と密度が物を言いますので、この機会にひとつ英語漬けの生活をしてみてください。

### 2. 授業の進め方

各週の授業は決まったパターンで進行します。毎週テーマを設定し、それに沿ってメッセージ作成練習をしていきます。

- **例文タイプ練習**——テーマに合わせたメールの例文をお渡ししますので、それをよく読み、真似してタイプしたものを講師にメールで送ります。あわたる必要はないので、正確に、文章を確認しながらタイプしてください。（Gmail のスペルチェック機能も使ってみてください。）
- **例文解説**——タイプした例文についての解説を読みます。役に立つフレーズや気を付けたいポイントについて説明してありますので、内容をしっかり把握してください。
- **練習問題**——例文を使った穴埋め、並べ替え、短文作成など各種の練習問題に取り組みます。問題への解答と添削は Google ドキュメントを使って行います。
- **課題の作成と提出**——毎週課題を出しますので、指示にしたがってメールを作成し、講師まで送ってください。課題の作成と提出は、授業終了後に空いた時間を利用してください。順次内容を確認し、書き直す必要がある場合は講師からメールで連絡します。直したものを再提出してくださ

い。

- ・その他——授業の流れによっては、特定の文法事項についての解説を読んだり、ポイント練習を行ったりする場合があります。

### 3. 評価の方法

情報コミュニケーション言語科目（英語）A は大阪大学の正規の授業ですので、修了後には大学から単位が発行されます。そのための成績評価は、次の基準にそって行います。

- ・平常点（出席、練習問題への取り組み） 50%
- ・課題提出 50%

お仕事の都合などでお休みされたり遅刻されたりすることがあるかもしれませんが、その際は必ず講師までメールでご連絡ください。連絡があり、かつ正当な理由があると認められる場合は、欠席扱いとはしません。また欠席された回の分の練習問題や課題についても、後日提出がなされれば、評価の対象とします。配布資料は、WebCTにも同じものを置いておきますので、必要な方はそちらからダウンロードしてください。

期末試験や期末レポートはありません。各週に出される課題をきちんと提出してください。

### 4. 授業で使用するもの

コンピュータを使った作業が中心になりますので、持ち込みや貸し出し PC を必ず一人一台ずつ手元に置いておいてください。主なテキストは準備したものをコピーしてお渡しします。購入していただく必要のあるものは特にありませんが、筆記用具や辞書類は各自でご用意ください。

メールの作成と送受信、練習問題への解答と添削、課題提出、授業に関する連絡は、全て Google を通して行います。授業中には、基本的に Google アカウントを使ってログインした状態にしておいてください。メール・課題提出・欠席連絡などには「Gmail」、練習問題には「Google ドキュメント」を使用します。それぞれの使い方については授業中に解説しますが、不明な点がありましたら、講師までお問い合わせください（Google の各種機能の使い方は、Google のマニュアルのページでも調べることができます）。また Google のチャット機能や「Google サイト」（ブログ作成機能）はアカウントをお持ちであれば誰でも利用でき、自分用のウェブサイトを作成できます。興味のある方は、作成手順などを講師から紹介しますので、使ってみてください。

大阪大学の授業支援システム WebCT は、講義資料の配布のために使用します。資料をなくされた方や、または電子ファイルとして保存しておきたい方は、こちらからダウンロードしてください。またチャットの機能がありますので、受講生同士の交流にもご活用ください（ただし Java の設定が必要となります）。Google にもチャット機能がありますが、これはあらかじめ相手のアカウントを登録しておく必要があります。

大学の ID と Google アカウントはなくさないように気を付けてください。

**資料2** グループ編成用自己評価アンケート

グループ編成のための参考データとしますので、以下の質問に自己診断でお答えください。回答は成績評価に関係ありませんので、正直にお答えください。

各設問の後の1～3のうち当てはまるものを選び、その数字を右のボックスに記入してください。最後に全10問の合計点をいちばん下のボックスに書き込んでください。記入済みの用紙はいったん回収します。末尾にお名前と、本日取得した Gmail のアドレス（または授業で使用可能な手持ちの Gmail アドレス）をご記入ください。

<b>Q1: 英語は得意な方?</b>	1. 苦手	2. 普通	3. 得意	点
<b>Q2: 普段の生活で英語を使う?</b>	1. 使わない	2. たまに使う	3. よく使う	点
<b>Q3: 英語で文章を書くのは好き?</b>	1. あまり書きたくない	2. 必要なら書く	3. どんどん書いてみたい	点
<b>Q4: 英語でEメールを書いたことは?</b>	1. ない	2. 何回かある	3. しばしば書く	点
<b>Q5: 文法が分っていないと英語の文章は書けない?</b>	1. そう思う	2. どちらとも言えない	3. そんなことはない	点
<b>Q6: コンピュータには詳しい?</b>	1. 全く訳が分からない	2. 特に不自由なく使える	3. かなり詳しい	点
<b>Q7: 普段の生活でコンピュータを使う?</b>	1. たまに起動する	2. 用があれば使う	3. 用がなくても触っている	点
<b>Q8: Google のメールその他のサービスを使ったことがある?</b>	1. 一度もない	2. 使ったことがある	3. しょっちゅう使う	点
<b>Q9: ネットを通じて人と交流するのが好き?</b>	1. そのような経験はない	2. 付き合い程度なら	3. ネットが主な交流の場	点
<b>Q10: 今現在、世界中の人たちとネット上でやりとりする自信がある?</b>	1. 英語ができないので無理	2. 何とか話は通じるかも	3. やればできるはず	点
			<b>合計</b>	点

氏 名 \_\_\_\_\_

授業用 Gmail アドレス : \_\_\_\_\_ @gmail.com

### 資料3 英文 E メールについて

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.

これは面識のない相手に初めて送るメールで、ややフォーマルな文面になっている。

**Dear Ms. Coleman:** —Salutation については別紙資料を参照のこと。コロんで区切るのはフォーマルな書き方だが、私的な E メールでは最近あまり使われない。

**This is my first e-mail to you.** —知らない相手からメールが来ると警戒してしまいがちなので、初めてメールを送る相手には、このような書き出しをすることが多い。他には “I’m writing to you for the first time.” など。「E メール」は e-mail あるいは email と書くのが一般的。

**one of the leading manufacturers of home and office furniture in Japan.** —「～の中のひとつ」という表現をする場合に、この例で言えば「製造業者」manufacturers を単数の manufacturer とする誤りが多い。複数のもものうちのひとつなので、論理的に考えればここは複数形にしなければならない。また furniture は「家具」全般を指す集合名詞なので、たくさんの家具があったとしても furnitures とは書かない。

**found about** —これは「(ある事実) について知る」という意味の表現。

**website** —これはそのまま「ウェブサイト」のこと。日本では「ホームページ」homepage という語を同じ意味で使うことが多いが、厳密には指すものが違うので、注意が必要。(homepage は、サイトにアクセスしたときに最初に開くページのこと。日本語ではこれを「トップページ」と呼んでいる。)

**registered myself** —register は氏名などを登録すること。register oneself は、何かの集まりへの参加登録をする場合を指す表現のひとつ。

**our Overseas Sales Department** —この our を our company’s とするのは間違いではないが、英語としては不自然な表現になる。いわゆる「弊社」「小社」のように自分の会社を指す場合は、単純に we、our、us を使えばよい。同様に「御社」「貴社」のように相手の会社を指す語は、you、your。

**I’m very much interested in. . .** —“be interested in. . .”「～に関心がある」「興味がある」は基本の表現だが、E メールでは使う機会が多いので、用法をもう一度確認しておきたい。

**years of not having much chance to use it since graduating** —このセンテンスにはたくさんの情報が詰め込まれているので、見目が複雑になっている。読み直して、個々の情報をどのように連結しながら文を組み立てているのかを確認していただきたい。特に having や graduating のように既に起きた物事について述べる場合と、to use のように今後やることについて述べる場合では、動詞の形が違うことに注目したい。

**I’m looking forward to seeing you in the first class next Thursday.** —「look forward to + 名詞 or 動名詞」も、メールの最後の挨拶でよく使う表現なので、使い方を確認しておきたい。この見目から、to の後に動詞をつなげたいが、“look forward to see you” は誤りなので、気を付けること。

**TANAKA Shinji (Mr.)** —日本人の名前のアルファベット表記については、「姓+名」「名+姓」どちらの順で書いても良い。日本人の名前になじみの薄い人にも分るように、「姓」の方を全て大文字で書くとい。同様に性別も分らないかもしれないので、相手が返信する際の便利を考えて、(Mr.) (Ms.) (Mrs.) などと書き添えるとなお良い。



## B.

これは最近知り合った人に、初めてメールを送る場合の一例。例文 A と比べると、口語的で打ち解けた文面になっている。

**Subject: This is Yuki, Little Choco's mom** ——例文 A とは違って件名もカジュアルなものとなっている。

この場合は誰からのメールであるかがすぐに分るので、効果的な件名だと言える。どんなメールでも、最初は件名を見て読むかどうか決めるので、適当に済ませずに工夫するようにしたい。

**It was very nice seeing you** —— 一般的な挨拶としては“Nice to see you”があるが、“Nice seeing you”

はどちらかと言えば、ひとしきり話をして別れる際に良く用いる。この例の場合も、「先日会ったこと」に言及しているので、後者の表現を使っている。

**being a Chihuahua** —— “who is a Chihuahua”と同じ。この挿入句は、being でつなげることで、「チワワなので」というような補足の説明になっている。

**knew this for real** ——realized と同じこと。for real は「本当に」「本気で」「マジで」という意味の俗語表現。“Is this for real?”「マジで？」“For real.”「マジで」、という風に形容詞の real の代わりに用いることも多い。

**your Lab, also named Choco!** ——Lab は Labrador retriever のこと（犬種です）。大型犬なので、小型のチワワとの対比が面白い。“also named Choco”という挿入句は、上の“being a Chihuahua”同様に、直前の Lab についての説明となっている。“who is also named Choco”と言っても同じ。

**As I promised** ——この as は「～の通りに」という意味。“As requested”「ご要望の通りに」、**“As you proposed”**「ご提案いただきました通りに」などのように、メールのやり取りをする際の文脈（どのような経緯があったか、現在どのような状況にあるか、等）を文章に反映させる場合にとっても有効。授業の中でも繰り返しこれらの表現が出てくるので、使い方を覚えていただきたい。

**I'll text you** ——text は text message (text messaging)の略。いわゆる携帯電話のショートメールのこと。「ショートメールを送る」という意味の動詞としても用いる。「テキストを送ってね」と言われたからといって、教科書を郵送しないようにしたい。

**the vet I told you about** ——vet は veterinarian 「獣医師」の略。veteran 「退役軍人」の略でもあるので、文脈で判断したい。細かいことだが、“the vet I told you”ではなく、おしまいに about を付けて“the vet I told you about”となっていることにも注意。これは“I told you about the vet”「その獣医についてあなたに教えた」という文がもとになっており、形を変えても about は忘れずに付けておかなければならない。文法的に正確を期すならば、ここは“the vet about whom I told you”とすべきなのだが、現在では（特に E メールでは）、くだけた表現の方が主流になっている。

**contact him** ——「～に連絡する」という表現のひとつ。E メールでは使う機会が多いので、覚えておくとう便利。電話や E メールなど、具体的な手段に関係なく、連絡全般についてこの語で言い表すことができる。

**Just let me know** ——“let me know”は E メールで最も多用する表現のひとつなので、是非とも使えるように練習していただきたい。こちらから相手に何かを知らせる場合は当然“let you know”。「～について知らせる」のであれば“let me know about...”と、about を用いる。

## 情報を伝える

<授業のポイント>

E メールには様々な用途と要素がありますが、最も基本的なのは、情報を正確に素早く伝達するという事です。今回は基礎の基礎に立ち戻って、日時や場所、物事の手順などを正確に伝える練習をしましょう。

### 1. 例文タイプ練習（資料1）

- ・ **資料1**の例文メール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「**E1027Name**」。件名を正確に書き、例文を一字一句変えずに正しくタイプするように気を付けてください。
- ・ 例文についての解説を読みます。

### 2. ポイント練習（資料2）

- ・ **資料2**を使って、前置詞の正しい使い方を練習します。
- ・ 解答は口頭で行いますので、説明を良く聞いておいてください。

### 3. 短文作成練習（資料3）

- ・ **資料3**の各文を英語に直してください。
- ・ 解答はGoogleドキュメントのWeek 2 AとWeek 2 Bから行います。それぞれ所属のグループのドキュメントを開き、名前が書いてあるところに解答してください。
- ・ 解答が出揃ったところで添削と解説を行います。

### 4. 課題作成

- ・ 今回は、何かの日時と場所を知らせるメールを作成して、講師まで送ってください。送信の際の件名は「**A1027Name**」。件名は正確に付けてください。
- ・ メールの内容は自由に創作して構いません。日時と時間をはっきり伝えるように心がけてください。
- ・ メールの受信者は誰で、自分の立場はどのようなものか、さらに、いつどこでどのような事が行われるかを、具体的に設定してください。
- ・ 特に前置詞の使い方や、情報が読み取りやすい文章の構成には十分気をつけるようにしましょう。

## <例文解説>

### A.

連絡メールの代表的なものとして、会議の連絡を例として挙げた。知っておくべき情報を分りやすく明記してある点に注目したい。本文に書ききれないことは添付ファイルとして別に提示したり、情報を項目ごとに分けて見やすくするために箇条書きを用いたり、参考になりそうな工夫がこらされている。

**To all Editorial Board members:** ——宛先の人数が多い場合など、総称を用いても良い。

**I am writing about. . .** ——冒頭でメールの主旨を簡潔に説明する。“I am writing”と現在進行形にしてあるところに注目。このメールを指して、「今それを書いているところです」という意味になる。

**next Thursday:** ——ここは“of next Thursday”や“on Thursday next” (“on next Thursday”とはしない)などの書き方もできるが、特にアメリカでは“next Thursday”を「次の木曜日の」という意味で用いるのが普通。文末がコロン(:)になっているのは、そこで述べたこと(ミーティング)の詳細をその後で説明するという合図。引用や箇条書きの前を、コロンの区切ることが多い。

**due to** ——理由や原因を表す表現。“due to heavy rain”「豪雨のため」、「due to a railroad strike」「鉄道のストライキのせいで」など、あまり好ましくない、不便な物事について述べることが多い。類似表現には、“because of”や“thanks to”がある。

**For the map . . . , please see the attached document.** ——Eメールにファイルを添付してあることを知らせる表現。「○○は、添付ファイルを見てください」の「○○は」のところをforで示してある。

**The agenda is as follows:** ——ここもコロンの区切っており、その後に箇条書きが来ることを予告してある。agendaは議事録や議事進行予定のこと。“as follows”「以下の通り」もよく使う表現なので、覚えておきたい。

**the design for the cover** ——これは、どの前置詞を使えばよいか迷いがちな文の例。“design for”とすると、「～のためのデザイン案」というような意味。“design of”と言うと、既に出来上がったものの色や形などを指す。

**the modification to** ——modificationはto modify「一部に変更を加える」の名詞形。「～に対して加える変更」なので、この場合は動作の対象物を表すtoという前置詞を用いる。

**John is to give a presentation on this topic.** ——“be to do”は「～することになっている、する予定である」という意味。“on this topic”のonは、「～についての」という意味。本や論文のタイトルにもよく用いられる。(例: “On Beauty”「美について」。)

**attend** ——「～に出席する、参加する」という意味の動詞。「～に」の部分が既に含まれているので、「パーティーに出席する」は“attend a party”となり、前置詞は不要(“attend at”という言い方もする)。

“attend to”は「～に気を配る」「～の世話をする」で、“attend on”は「～に同行する」。attend自体にこれら複数の意味があるので、具体的に使い分けたい時は、前置詞を用いると良い。

**If not, please let me know by Wednesday.** ——“If not”はその前の文(YesかNoかで答えられるもの)をうけて、「もしそうでなければ(No)」というふうに話を続ける時に、つなぎとして用いる表現。「もしそうなら(Yes)」の“If so”とセットで覚えるようにしたい。またこのbyは「いついつまでに」という期限を表す。

**questionnaire** —— 「クエスチョネアー」と発音する。いわゆるアンケートのこと。個々の質問項目を指す場合（可算名詞）と、アンケート調査というものの自体を指す場合とがある。この例の場合は後者。

※裏面に続く

## <例文解説>

### B.

就職面接の日時を連絡するメール。ペーパーレス化が進んだとはいえ、この種の連絡は書面で行うのがいまだに主流だと思われる。これは特殊な例で、急を要するためにメールで連絡しているという状況。面談の予約という内容なので、単純な情報伝達メールではないが、基本的なことは例文 A と同じである。

**taking the time to consider . . .** —— “to take the time to do” は「わざわざ～する」「～するのに時間を割く」という意味。同じ意味の言い回しとしては “to be at the trouble of doing” や “to go to the trouble to do”、類似表現に “to take the trouble to do” 「労を惜しまず～する」など、trouble を使ったものがある。

**CV** —— これは curriculum vitae 「履歴、履歴書」の頭文字をとったもの。vitae は「ヴィータイ」または「ヴァイティ」と発音する。一般には CV で通じる。アメリカでは resume (résumé) も同じ意味（発音は「レズメイ」）。

**this field** —— この field は「業界」「業種」という意味。職業以外にも、研究分野などにも field を用いる。職種によって industry（モノを作っている）、business（金融やサービス業など）、trade（小売りなど）の語を用いることもある。

**I would like to schedule an interview** —— “would like to do” は「～したい」という意味の表現で、“want to” や “need to” と比べると、やや腰を低くして頼んでいる感じになる。schedule は例文 A にも出てきたが、「予定を決める」「日時を設定する」という意味の動詞として使われている。

**meet me** —— 「私と会う」は単に “meet me” で良い。同じ例文の終わりの方に “meeting with you” とあるが、“meet with” は困難などに「立ち向かう」というような意味。したがって厳密には誤った用法だが、会話や通信文ではしばしば “meet with” も使用される。

**on Wednesday, the 1st, at 11:00, for around an hour?** —— 日時の表現はこの種の連絡の重要なポイントなので、正確に表記するように気を付けたい。例文 A のように、日時と場所を簡条書きにするというのも一つの工夫だが、文中にそのまま書く場合は、前置詞に気を付けたい。日付や曜日には on、時刻には at、時間の長さには for、期限を表すには by など。基本として押さえておきたいので、前置詞の用法に関しては後ほど練習問題に挑戦していただくことにする。

**If so, please refer to the attached document for . . .** —— 先ほど登場した “If not” の逆のパターンが “If so”。また添付ファイルに関する表現も、先ほど見たものと基本の形は同じ。添付ファイル「を参照する」という意味の表現として、“refer to” も一般的に用いられる。

**the floor plan of . . .** — “floor plan” は建物の中の施設案内図のこと。特に平面図のものを指す。この場合も前置詞は for ではなく of。design の場合と同じように、“plan for . . .” とすると、これから作るものの設計図という意味になる。

**Please ask for me when you check yourself in at the reception** — “ask me” 「私にたずねる」ではなく “ask for me”。人が対象となる場合は、「誰々との面会を求める」という意味になる。電話で「〇〇さんはおられますか」と聞くのも “ask for . . .”。“check in” はホテルや空港などの場面で使うことが多いが、やや口語的な表現として、会社の受付などで来訪を告げる場合を指すこともある。

**direct you to . . .** — 「～へ案内する」という意味だが、direct は道順を教えるというニュアンスが強いので、係の人が先導してくれるわけではなさそう。道順のことは directions と言い、「～に行く道をたずねる」は “to ask for directions to . . .”、「道を教える」は “give (someone) directions to . . .” となる。

**Please call my office to confirm this appointment at 06-XXXX-XXXX, Ext. 56.**

—confirm は、予約などを（間違いないか）確認すること。電話番号の前には at が使われる。“Please contact me at . . .” で「(電話番号) ～までご連絡ください」という意味になる。Ext.は extension の略で、内線番号のこと。

## 感想や意見を述べる

### <授業のポイント>

前回は、出来るだけ客観的に情報を伝達する練習をしました。ただし、Eメールのコミュニケーションにおいては、自分の気持ちや考えを表現する必要もあります。適切な伝え方をしないと、誤解が生じたり相手の気分を害したりして、円滑なコミュニケーションを妨げることにもなりかねません。練習を通して、気を付けたいポイントを確認し、効果的なメールの書き方を学びましょう。

#### 1. 例文タイプ練習#1（資料1）

- ・資料1の例文Eメール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「E1110Name1」。次の練習と区別するために、末尾に1を付けてください。
- ・例文解説を読み、重要なポイントや役に立つ表現を確認します。

#### 2. 例文タイプ練習#2（資料2）

- ・資料2の例文メール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「E1110Name2」。先ほどの練習と区別するために、末尾に2を付けてください。
- ・例文解説を読み、重要なポイントや役に立つ表現を確認します。

#### 3. ガイド付短文作成練習（資料3）

- ・資料3の各文を英語に直してください。感想や意見を述べる際に役に立つ、やや口語的なものを含む表現をヒントとして示してありますので、それを使って文を組み立ててみてください。
- ・解答はGoogleドキュメントのWeek 3A、Bから行います。

#### 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ドキュメントのWeek 3A、Bから行います。

#### 5. 課題提出

- ・今回は次の二つからどちらかを選んで英文メールを作成し、講師まで送ってください。提出の際の件名は「A1110Name」。両方をやっても構いません。
- ・課題1：この授業についての感想や意見を書いてください。リアルな内容でも構いませんし、創作していただいてもOKです。厳しい意見だからといって減点されることはありません。授業全体についてでもいいですし、配布資料や授業の進め方、あるいは授業で取り上げたトピックなどに絞って話をしてもいいでしょう。
- ・課題2：最近読んだ記事や観たニュースなど、何かの題材を選んで、それについての意見や感想を書いてください。具体的にどのようなポイントについてどう思うかを明確に提示するようにしてください。今回の授業でやった内容とは少し趣が異なりますので、やや難易度が高いかもしれません。

## <例文解説>

### A.

優れた仕事を褒め、どこが良かったかについての考えを伝える文面。ポジティブな評価を伝える方が書きやすいので、今回は例文を一つだけ示してある。感謝の気持ちを表しつつ、今後も仕事に励んでもらえるように明るいトーンでまとめるようにするとよい。

**Thank you for the excellent job you did in . . .** — 冒頭から感謝の気持ちを表し、さらにメールの用件は何かはすぐ分かるようにしてある。“Thank you for . . .” と for でつなぐのが基本なので、覚えておきたい。また in を使って、仕事の内容を説明してあるところにも注目。excellent などの形容詞を効果的に使うと、自分がどのように考えているのかを上手く伝えることができる。

**I talked with Mr. Sumida on the phone this morning** — 前回のおさらいとして、この“this morning”は「朝」かもしれない、文脈によっては「午前中」かもしれないことを確認しておきたい。“talk with . . .”は「〇〇と話す」で、“talk to . . .”だと「〇〇に話しかける」となる。また「電話で」話しているという状況は“on the phone”と表現し、「電話で」連絡してくださいと言いたい場合は、“by phone”とする。違いが分かりにくいので注意が必要。

**give you his best regards for your impressive presentation** — “give [send] one’s regards”は「よろしくと伝える」「感謝の気持ちなどを伝える」という意味。「誰それに伝える」という場合は、例文のように“give A one’s regards”「Aによろしくと伝える」とするか、あるいは“give one’s regards to A”のように to で相手がだれかを示す。例文で for が示しているのは、「何について」よろしくと伝えるかということ。impressive も褒め言葉として良く用いられる。

**It was evident to all of us that you had put a lot of time and effort into it.**

— 文頭の It は形式的なもので、意味としては that 以下の内容を指している。似たような文型には “It . . . for . . . to . . .” がある（例：“It’s good for your health to take regular exercises” 「日頃から運動することは健康にいい。」）

“It was evident to . . .” のように、誰にとって evident 「明白な」であるのかを示すのには to が用いられる。この場合 “We all thought that . . .” などとせずに “It was evident that” としてあるのは、主観的な判断に関わりなく、誰が見ても明らかだということを表現するため。効果的な褒め方の一つとして覚えておきたい。また “put . . . into . . .” というイディオムも使う機会が多いので、あわせて覚えたい。

**all the points you and I had discussed beforehand.** — beforehand は「事前に、前もって」という意味の副詞で、動詞や目的語の後に置く。この例では “I had discussed” という過去完了形表現が用いられているが、これはこの文のメインの動詞である covered が過去形で、「打ち合わせした」のが「カバーした」のよりも過去の話だから。同様のことは一つ上の項目における “It was” と “you had put” についても当てはまる。put には時制変化に伴う活用（過去形、過去完了形）がない。ちなみに “you and I” は普通 “I and you” とはせず、I を後に持ってくることになっている。

**Your contribution to . . . is greatly appreciated.** — contribution は「貢献」。動詞の「貢献する」は contribute。「〇〇に対する」貢献、「〇〇に」貢献する、いずれの場合も、to を用いて対象を示す。動

詞の appreciate は「感謝する」「高く評価する」といった意味で、thank と同じく、メールを書く際には多用する言葉。“... is much appreciated”のように受動態にしたり、“I appreciated ...”と能動態にしたり、あるいは形式主語の It を使って、“It would be much appreciated if ...”「もし〜であれば大変ありがたい」と書くこともある。

## <例文解説>

### B.

例文 A と比べると、これは否定的な意見を伝えるメールとなっている。ただしその場合でも、相手を非難する調子にならないように気を付けること。特に相手の人間性を否定するような書き方は避けるようにしたい。それよりはむしろ改善案を提案したり問題点を丁寧に指摘したりするように心がけると、こちらにとっても望ましい結果につながるが多い。

**Thank you for sending me ...** — 厳しいコメントを伝えるメールだが、書き出しではまず簡単に感謝を述べてある。これは社交辞令なので入れなくてもよいが、それなりに効果がある。まずこれまでも説明したように、この一文で、何についてのメールであるかがすぐに伝わる。さらにこのようなワンクッションを設けることで、書く方も読む方も、落ち着いて話ができるという効果がある。この一文を省いていきなり次の“While ...”から始まるパターンと比べると、かなり印象が違うことが分る。

**While it is very well-written, I don't think it will work.** — この例文では動詞の work が二度使われていて、どちらも「うまくいく」「効果がある」というような意味。この一文はこのメールの要点を簡潔に述べているが、短い中にも工夫がこらされている。まず“it will not work”ではなく“I don't think it will work”としてあるところ。前者だと問答無用でダメだと言っているようにとられそうだが、「私は」というのを入れることで、あくまで個人的な意見であることが示され、ソフトな印象になる。もう一点は While を用いて最初にポジティブな話をしたうえで、否定的なコメントを述べてあるところ。言いにくいことを言う際には、「まず持ち上げてから落とす」のが基本中の基本。日本語の場合は逆接の「～なのですが」がかなり後にならないと出てこないが、英語は最初に While など、この後逆の事を言うぞと合図が出されるので、読む方もある程度予測できる。ちなみにこれは、最初に悪いニュースを伝えてから一転していいニュースを伝えるという書き方にも応用できる。

**Here's why:** — 「理由は以下の通りです」という表現。この後に理由の説明が（箇条書きで）続くので、おしまいところがコロんで区切っている。

**two separate things in one mailing:** — separate は「別々の」。mailing は「郵送」「メール連絡」で、ここでは「一通」「二通」のように数えられるものとしても用いられている。ここもおしまいがコロンとなっていて、things とは具体的に何であるかが続けて説明されている。

**one thing at a time** — 「一度に一つずつ」。“one ... at a time”という表現もわりとよく用いられる。

**unrelated** — 二つ以上のものの間につながりがないということ。後に出てくる irrelevant も似たような意味だが、こちらは「場違いな」「この場合重要ではない」といったニュアンス。

**I should be able to buy ...** — この例文では should が多用されている。義務を表す助動詞だが、must に比べると強制の度合いは弱い（must は倫理的な責任の意味が強い）。「当然そうあるべきだ」という



感じ。この場合の主語である I は書き手である「私」ではなく、一般的に「人は」というくらいの意味。

**just as** —— 「ちょうど～と同じように」という意味の接続表現。口語では like も同じように用いられる。

**without committing to . . .** —— 「～することなしに」という接続表現。commit は「義務を負う」という意味。

**The partnership might work** —— might とあるのは、これが仮定の話だから。実際にそうするかどうかは別として、「もし～するなら」ということ。

**However, that's irrelevant here.** —— 前の文とあわせて、ここも「持ち上げてから落とす」パターンになっている。おしまい here は、「この場合は」と言うくらいの意味。

**We would have to give** —— ここも仮定の表現。「もしそうするのであれば」ということ。

**I would much appreciate your reconsideration.** ——これも仮定表現でなおかつ定型挨拶文。「もし再検討してもらえれば…」ということだが、実質的には「再検討してください」と言っているのと同じこと。

## <例文解説>

### C.

例文 C と D はともに、他社からのサービスの申し出が料金設定の面で魅力的ではないので、取引はしないという決定を伝えるものとなっている。C の方がフォーマルで遠回しな書き方になっているが、これは相手と個人的な付き合いがないことも関係があるようだ。

**On behalf of Opti-Net's Board of Directors** — まず書き出しから取締役会という意味決定主体を前面に出し、相手とは距離を取ろうとする姿勢が示される。書き手個人の意見ではないことを示し、私情を排してビジネスに徹する意図を示す効果もあるが、場合によっては権威 (authority) を引き合いに出すことで、相手にプレッシャーを与える狙いもある。

**I would like to give my thanks for your exciting proposal.** — 上の一節に続いて今度は「私」を主語にして感謝を述べている。このメール全体から、否定的な話をして相手の気分を損ねないように、気を使って書いている様子がかがえるが、書き手個人の気持ちが伝わるような工夫がしてあることもその理由のひとつ。

**We have carefully considered the AT-Fon's presentation** — まず現在完了形にしてあるのには、「ついさっきまで検討を続けていて、結論が出次第すぐに連絡している」ということをほのめかす効果がある。“your presentation”ではなく社名を用いてあるのは、このような決定を下さざるをえなかったのが、メールの受信者であり実際にプレゼンを担当した本人の責任ではないことを示すため。

**very attractive to us.** — 先ほど出てきた exciting 同様、この attractive なども効果的な形容詞の使い方。

**However, finally, we regret that we have had to decide not to proceed with it.**

— 前の文とあわせて、これも「持ち上げておいて落とす」パターン。regret と書くことで、「不本意ながら」という気持ちが表現される。“we have had to”とあるのは、検討を重ねる過程で「どうしてもせざるを得なくなった」ということ。行為者の判断を含む should や must と比べると、“had to”では不可抗力という意味合いが強く、誰かの責任ではないことを強調する効果がある。「～することに決める」は“decide to…”だが、逆に「～しないことに決める」は“decide not to…”となる。否定語 not の位置に注意。“proceed with it”は「その話を進める」「その線でやっていく」という意味。例文 D の“go ahead with it”と同じ。

**We are sorry to say that . . .** — 先ほどの regret と同じこと。この場合の sorry は「残念」ということ。

**a little higher than we could justify** — justify は「正当化する」で、詳しく言えば「道義的に考えて正当であると自分や他人を納得させる」という意味。これは例えば afford 「それを買うだけの金銭的余裕がある」で置き換えてもいいわけだが、あえて書き手の心の内の葛藤を感じさせるような語を用いてあるところが絶妙だと言える。

**considering an expected budgetary cutback** — considering は「～を考慮に入れる」ということで、理由や原因の説明を挿入する際に用いる。the ではなく an という冠詞になっているのは、この経費削減については相手は知らないことだから。the にすると「例の経費削減」ということになる。こちらの

事情を打ち明けることで、相手の側にのみ非があるわけではないことが伝えられる。

**We appreciate your efforts and look forward to hearing from you in the future.** — 最後は決まり文句で締めくくってある。例文 A では *your effort* となっていて、これは「努力すること」「頑張り」ということ。*efforts* と複数形にする場合は、プレゼンの準備、会議の連絡、会場の手配、見積りの作成など、個々の仕事の積み重ねとしての「いろいろと努力してもらったこと」を指している。同様の区別は、*responsibility* と *responsibilities*（「責任」と「責任を負うべき物事」）、*formality* と *formalities*（「形式ばったこと」と「正式な手続き（のひとつひとつの手順）」）などにもある。

### <例文解説>

#### D.

例文 C と伝えようとしている情報は同じ。相手とは個人的な付き合いもあるようで、全体的なトーンはかなりカジュアル。とは言え例文 C に比べると単刀直入で厳しい文面なので、気を付けないと相手を不愉快にするメールになるおそれがある。

**About your proposal, we've talked it over here . . . in great detail** — 件名のところにも書いてあることだから、どの申し出かは書かずにいきなり本題に入っている。*exciting* や *attractive* などの美辞麗句もなく、事実だけを淡々と述べている。“*talk . . . over*” が一つのイディオムで、「～について議論する」「相談する」という意味。類似表現に“*talk it around*”がある。“*in detail*”は「詳細に」ということ。*great* で強調し、しっかり話し合いをしたことをさり気なく示してある。

**but to tell the truth, we've decided not to go ahead with it.** — これも *but* で上の一節とつながっていて、相手を持ち上げているわけではないが、前半でそれなりにポジティブな情報を伝え、後半で悪いニュースを知らせるという形になっている。冒頭の一文で、伝えたい要件は全て言い切っていることに注目したい。“*to tell the truth*”というのは、こういう場合かなり親密な感じで、相手とのこれまでの信頼関係というものをあてにして、少々厳しいことを言うけど悪気はないからというメッセージを送っている。

**We were disappointed** — *regret* や *sorry* と同じく、*disappointed* も書き手の意見を伝える言葉だが、「がっかりした」というのはかなり強い表現だと言える。この後で“*our earlier meetings*”への言及があり、それらを通して培ってきた信頼関係というものが、ここでもやはり前提になっている。そうした前提があるからこそ、この場合は「がっかりした」と言ってもさほど問題がないのである。

**Frankly, it just wasn't realistic for us** — *Frankly* というのも書き手本人の心情がにじみ出る言葉である。この例文でも「私」は本文中一回だけ用いられているが、それはちょうど第二段落のなかで、ここでは特に自分と相手の関係を前面に出して、切々と訴えかけている感じがする。

**Do you think . . .** — 例文 C がなるべく読み手個人の存在を感じさせないように書いてあり、その分相手への気遣いが感じられるのに対して、例文 D のなかの *you* は明らかに読み手個人、つまり「あなた」であり、これは個人から個人へ宛てたメールとなっている。面白いのは、そのように全く違うスタイルで書いているはずなのに、例文 C とは違う意味で、書き手の相手に対する思いやりが感じられるこ

と。つまり「君はどう思うのか」と直接語りかけることで、相手の考えを尊重しているのである。

**If so, we could re-open this question.** —— “If so”をその前の話をうけて、「もしそうなら」という風につなげていく表現。仮定の話なので、could が用いられる。“re-open this question”は他では見たことのない表現だが、「この件」という意味で“this question”と言うことは確かにあるようだ。

**P. S. I hope we can get together for a beer somewhere. Call me!** —— さすがに本文だけでは厳しすぎると感じたのか、追伸をつけて、今後も付き合いを継続していきたい意思を示している。

※例文 C と例文 D を比較してみると、雰囲気はかなり違うというだけでなく、それぞれのメールの目的も異なることが分る。C は事務的で、最後の挨拶もあくまで儀礼的で今後も付き合いがあることを期待しているようには思えない。一方 D の方は厳しく意見を述べ要求を突き付けながらも、相手がそれをきちんと受け止めてくれさえすれば、今後も変わらず公私にわたって付き合いしていくつもりであることが伝わってくる。「何を伝えるか」も大切だが、メールは結局それを使って何かを起こすためのツールなので、そのために「どう伝えるか」もよく考えるようにしたい。

## 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、メールの書き方でもそれなりの雰囲気 연출 しなければなりません。

### 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「**E1117Name**」。A、B と C、D に分けて送っても結構です。その場合は件名の後に 1、2 と番号を振ってください。

### 2. 例文解説 (資料2)

- ・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。その後で例文解説を読みます。
- ・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。その後で例文解説を読みます。
- ・「使役動詞」についての解説を見ておきます。

### 3. 短文作成練習 (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。解答には Google ドキュメントを使用します。

### 4. 課題提出

- ・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。送信の際の件名は「**A1117Name**」。

**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.

(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、書き直してみましょう。)

## 資料2 例文解説

例文 A と B はペアになっている。同じ事柄についての同様の依頼文だが、宛先や語調が違うことを確認したい。

### <ディスカッションのトピック>

- ・ A は誰に宛てたメールか？ A の文章の特徴は何か？
- ・ B は誰に宛てたメールか？ B は A と比べるとどのような印象か？

### <語句解説>

#### —例文 A—

**I would like. . . so well begun.** —出だしのセンテンスは長いので、二つに分けてもいい。ただし、あえて長くとも整った文にすることで、フォーマルな印象を出すこともできる。“great effort”、“the task that has been so well begun” と、繰り返し相手の仕事ぶりを褒めていることに注目。そのうえで本題である依頼を切り出すと、相手も断りづらくなる。つまり、

#### テクニック 1：まず褒めてから頼みごとをする

**express one's gratitude for. . .** 「～への感謝の念を表す」——単に “Thank you for. . .” といっても良いが、相手を持ち上げる意図がある時は、嫌味にならない程度に丁寧な表現を盛り込むとよい。前置詞は for なのでお間違えなく。

**effort in . . . ing** 「～する努力」——こちらは前置詞 in。

**make a request for. . . / ask you to do. . .** 「～を依頼する／～してもらおうよう頼む」——前者がいわゆる「名詞句」を使った表現。日本語の訳を「依頼する」「頼む」としたが、英語で名詞句にするかどうかは、日本語で漢語を使うか和語を使うかの違いと似ている。

**dispatch** 「(人を) 派遣する」——やや形式ばった表現。“send (over)” と言い換えても良い。“dispatch” の場合はそれだけで、「急いで」というニュアンスがある。

**The reason. . . performance level.**—— “The reason why I. . .” という言い方もある。いずれにせよ、“The reason is that. . .” が正しく、“The reason is because. . .” は間違いなので、もう一度確認しておきたい。“the promised” として既に了解済みの事実をはっきり再提示することで、依頼内容に誤解が生じないように工夫してある。つまり、

#### テクニック 2：事実関係を客観的かつ明確に述べる

**countermeasures** 「対応策」——counter- は「反・逆・対」などを意味する接頭辞 (prefix) (例：counterargument 「反論」、counterattack 「反撃」)。measures はしばしば複数形で用いられ、「手段」を表す。複合語はそれを構成するパーツに分解して考えると意味が分かる場合が多い。

## —例文 B—

**I have something I need to ask**—something、someone の用法のひとつ。「何か」「誰か」というように解釈すると不特定のものを指しているように思えるが、この場合ははっきりと一つの決まったものを意味している。“I need someone to help me out”「誰かに手伝ってもらいたい」と、“I’ve got someone to help me out”「手伝ってくれる人がいる」の違いをよく確認しておきたい。

**get Mr. Brown sent back here**—「get + someone (something) + 過去分詞」で、「人（物）を～の状態にさせる」。一種の「使役動詞」としての get の用法。この場合、遠まわしに、メールを送っている相手に命じてブラウン氏を寄こさせようとしている。「～してもらわなければ」という言い方は、誰がそれをするのか明確でないように見えて、意外と強い要求の場合にも使える。つまり、

### テクニック 3：使役動詞を使って、必要性を強調する

**need / must / require / have to**—例文 A に比べると、しつこいくらいにこれらの言い回しが多用される。“Would you please. . .” などと言っている場合ではない、緊急を要する重要な依頼の場合には、あえてそうした言葉づかいをするのも有効。直接的な言い方をすることで文章も短く区切られ、こちらが急いでいるという印象を与える。つまり、

### テクニック 4：要求を表す語句を多用して、緊急性を強調する

**severe system problems**—はっきり「深刻な」と言い切ることで、相手の対応を促している。こうした強い形容語句は、ここぞというところで使うと効果が高い。また“system problems”のことを例文 A では“system troubles”と言い換えてあった。何となくだが、“problems”という方が相手を非難している感じが強いようだ。

**To tell the truth, we were surprised**—時には感情を表に出すのも効果的。「正直言って」と切り出すのは、かなり大事なことを言う時である。あまり多用せずに、特に強調したい事実を述べる時に取っておきたい。つまり、

### テクニック 4：時には感情をあらわにし、気持をはっきり伝える

**by the end of December—less than two weeks**—例文 A がかなり相手の都合に合わせているのに対して、B ははっきり期日を告げて、強く要求している。「二週間もないんだ」と付け加えるのは大きなお世話かもしれないが、問題の深刻さを相手に思い出させる (remind) ためには効果的。

**Thanks in advance**—ごく普通に用いる結びの言葉だが、この場合の文脈でいうと、相手は当然言われたとおりに対処するものと決めてかかっている。感謝するかのように見えて要求するというパターン。

例文 C と D はペアになっている。依頼とそれに対する返答である。どのようなやり取りの工夫がなされているか確認したい。

### <ディスカッションのトピック>

- ・ C のような依頼文に欠かせないものは何か？
- ・ D のような返答文で丁寧な対応をするためには何が必要か？

### <語句解説>

#### —例文 C—

**on a run for...** —この場合の“run”は「(依頼された仕事としての) 運転」というほどの意味。つまり勤務中ということ。

**Another of** —Another + 名詞でも良いが、ここでは“our truckers”が何人かいる中の、マッキンタイア以外の“another one”「別の一人」を指しているのので、「全体の中の一部」を表す“of”が必要。

“Another truckers”と言うと、別の運転手の一団を指す。マッキンタイアともう一人しか運転手がいなければ、“The other trucker”となる。

**jackets that say** —この“say”は「～と書いてある」ほどの意味。似た表現に“A headline that reads...” 「～という(書いてある)見出し」がある。ちなみに“say”の代わりに“speak” “talk”はまず使わない。“tell”を使うこともあるが、ごくまれ。

**as** —理由を表す。“because”と同じ。

**reach you by phone** —“reach someone”は「連絡をとる」の言い方のひとつ。連絡をとろうとしてできない場合によく使われる。

**busy** —「話し中」ということ。“The line is busy”「回線がふさがっている」という風に用いる。“A busy traffic”「混雑した道路」という場合と同じような意味。

**C.O.D.** —“cash on delivery”あるいは(アメリカ英語で)“collect on delivery”の頭文字を取ったもの。「着払いで、代金引換で」。“send something C.O.D.”という風に、副詞的に用いるので、byなどの前置詞は必要ない。

**Thank you for...** —この場合も“Thank you in advance for...”ということ。先に礼を述べている。例文 B のような強い要求というよりは、丁寧に頼んでいる感じ。文脈によって印象は変わるので注意が必要。つまり、

**テクニック 5 : 同じ表現でも、状況によって違う印象を持たせられる**

#### —例文 D—

**I would like...** —全体的に一人称単数の主語で書いてある。ガソリンスタンドのオーナーなのだろう。従業員ならこんな書き方はしない。特にこの場合相手の依頼にこたえられない理由がかなり個人的なものなので、I を使うほうがしっくりくる。

**had that jacket made...** —この had も一種の使役動詞。この場合は単に自分でジャケットを仕立てたわけではなく、仕立て屋にやってもらったので、こういう言い方をしている。“I have to cut my hair”



“I have to have my hair cut” はどちらも「髪を切らなくちゃ」と訳せるが、前者の場合は自分でハサミを握って切るという意味になる。

**on the Saturday you mentioned**—— 一般的に「土曜日に」は“on Saturday”で良いが、この場合はっきりとどの土曜日か「限定」されているので、“on the Saturday”となっている。

**The phone number there is**——この there は「そのの」という指示語。そのの「何」（この場合 Rick’s の電話番号）にあたる名詞の後につける用法。“Its phone number is...” というのと意味的には変わらない。

**get us mixed up**——この get も使役動詞の一種。「私たち」を“mixed up”「(何かと) 取り違えられた、一緒くたにされた」の状態にするということ。“mix-up”は他の物や人との「混同」「取り違え」。

※例文 C と D は特に緊密なビジネス上の関係にあるわけではない人びとの間の通信である。ごく丁寧な言葉づかいで、余計な駆け引きをせずに書いてあるのが特徴。例文 D の返答は、C の例文で触れられていた**重要な情報をしっかり反復しつつ、それぞれに丁寧に回答している**。さらに、**相手の役に立ちそうな補足の情報**を出してあげているのがとても良い。おそらくしょっちゅう他の店と間違われて困っているのだろうが、嫌味にならずあっさり事情を説明しているのも好印象。この場合、依頼主は今後も顧客として付き合っていきたい相手なので、店主はこのように**丁寧な返答を送ることで利益を得ている**と言えそうだ。D の文面は、**ユーモア**を交えることで効果を上げているメールの好例である。

<補足解説>

### 「使役動詞」について

一般に使役動詞とは、読んで字のごとく他の人や物に何かを「させる」「してもらう」という表現をする際に用いる動詞のこと。例えば have は最もニュートラルで一般的な使役動詞で、通常

#### have + 人 (物) + 動詞

の形になる。例としては

I need to *have someone proofread* the draft for me.

「誰かに原稿のチェックをしてもらわなければならない」

のような文を挙げることができる。

他に代表的な使役動詞としては“let” “make” “get” “force” などがある。

*Let them all do whatever they want to do.*

「みんなに好きなことをやらせておけ」

The teacher’s reprimand *made her cry.*

「先生にひどく叱られて彼女は泣いてしまった」

I have to *get myself to work* harder than usual.

「いつもより頑張って勉強しなければならない」

You can't *force others to love* you.

「他の人に無理やり自分を愛させることはできない」

“get” や “force” の場合には「to + 動詞」の形になるので、若干の注意が必要。

例文解説のなかで「一種の使役動詞」という言い方をしているのは、例として挙げたような文が「使役動詞」の用例であるとは考えない人もいるから。例文で挙げたものは、例えば have であれば、

### have + 人（物） + 過去分詞

の形になっている。過去分詞は「状態」を表すが、一般的に使役動詞の後には「行為」を表す動詞が来ることになっている。例えば seat を使った次の二つの文を見比べていただきたい。

The waiter had us seat by the window.

The waiter had us seated by the window.

「ウェイターは私たちを窓際に座らせた」

seat には「着席する」と「着席させる」の意味があり、上の例はどちらも自分が「着席する」の意味で、「座る」という行為を表す。過去分詞の seated は、「着席している」という状態をあらわす。前者の had は使役動詞で後者はそうではないというふうに区別されることが多いが、二つの文が表している状況は全く同じなので、そのように厳密に区別する必要はないとも言える。

文法上の定義がややこしいが、実際には、「自分が～する」という文と、「誰かに～させる」という文の書き分けができれば十分である。

## 大事な文法事項のおさらい

### <授業のポイント>

今回は趣向を変え、過去に授業で使用したものを含む文法解説の資料を読み、気を付けたいポイントを確認しておきます。「仮定の表現」「冠詞」「完了形」についてはここまでの授業でも話題になりましたので、要点を再確認し、練習問題にも取り組んで、正確に使いこなせるようにしましょう。なお今週は、例文タイプ練習はお休みです。

### 1. 文法事項についての解説（**補足資料5. 1**、**補足資料5. 2**、**補足資料5. 3**）

- ・ **補足資料5. 1** を参考にして、助動詞と仮定の表現について確認します。
- ・ **補足資料5. 2**（過去に配布したもの）を参考にして、冠詞と名詞の数について確認します。
- ・ **補足資料5. 3**（過去に配布したもの）を参考にして、完了形と時制の一致について確認します。

### 2. ポイント別練習問題（**資料1**）

- ・ 補足資料で確認した文法事項それぞれについて、練習問題を解いていただきます。
- ・ 解答は Google ドキュメント Week 5 A、Week 5 B から行います。

### 3. 短文作成練習（**資料2**）

- ・ **資料2** の各文を、英語に直してください。特に今回解説を行った文法事項に気を付けながら、作文してみてください。
- ・ 解答は Google ドキュメント Week 5 A、Week 5 B から行います。

### 4. 課題提出

- ・ 今回の課題では、今週の授業内容に関連のあるメッセージを書いていただきます。以下に示した A か B のどちらか（または両方）の課題メールを作成し、講師まで送ってください。送信の際の件名は「**A1124Name**」。

**課題 A**——英作文をしていて気になる、またはよく分らない文法事項についての質問を書いてください。「例えばこういう文章ではどちらの書き方が正しいのか」など、具体的に分りにくいところが伝わるように説明してみてください。できるだけ本当に分らないことを聞いていただくと助かります。多く出された質問については、また授業内で取り上げたいと思います。

**課題 B**——今回の授業で行った文法解説が役に立ったかどうか、率直な意見を書いてみてください。問題点があれば、それを指摘し、改善のための提案などを書いていただくと非常に参考になります。配布資料のどの部分が印象的だったかなど、具体的に説明するようにしてください。課題 A のための質問が特にないという方は、こちらの課題をお送りください。

## 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、主にこちらから情報や意見を伝える場合について見てきました。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）

- ・ **資料1** の例文 A～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「**E1201Name1**」。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。
- ・ 例文解説を読みます。

### 2. 例文（レター）タイプ練習（資料2）

- ・ **資料2** の例文 E と F 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「**E1201Name2**」。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。
- ・ 例文解説を読みます。

### 3. 短文作成練習（資料3）

- ・ **資料3** の各文を英語に直してください。解答は Google ドキュメントの Week 6 A、Week 6 B から行います。

### 4. 課題作成（資料4）

- ・ **資料4** に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。送信の際の件名は「**A1201Name**」。ちなみに課題は E メール の文面として作成しても、あるいはレター の文面として書いてみても構いません。レターの方がより詳細に書くスペースがありますが、文体そのものは基本的に大きく変える必要はありません。いずれの場合も、同封物（**enclosure**）や添付ファイル（**attached document**）として、詳細を別に提示するというやり方もできます。

## <例文解説>

まずは語句解説ではなく、クレーム対応のメールを書く際に気を付けておきたいポイントをいくつか選んで解説する。

**sorry / apologize / apologies** ——謝罪の代表的表現。E メールでは、ほとんどの場合 “I’m sorry for [about]...” で済む。申し訳ない気持ちを強調する時は副詞を使って “I’m very [terribly] sorry” と書けばよい。“I apologize for [that]...” あるいは “You have my apologies” と書くのは、単に丁寧に書きたいからというだけでなく、謝罪すべき問題が重大なものである場合に限る。たとえば “My apologies” と略式に用いることもあるが、一般的には Sorry よりも謝罪の気持ちが強いものと考えて間違いない。apologize も副詞 (deeply, sincerely など) で強調できる。

**my mistake / our mistake** ——端的にこちらの非を認める。それが事実である場合は素直に認める方が得策。

**unfortunately / we regret that** ——どちらも「残念ながら」という意味で、心持としては sorry に近い。しかし “regret” は問題がかなり深刻な感じをを与える。カジュアルに状況を説明する場合は unfortunately ぐらいでちょうどいい。

### テクニック 1 : Buffer statement を使う

Buffer とは緩衝材のこと。メールの趣旨であるメッセージが相手に与えるインパクトを和らげたい時に使うのが Buffer statement。例えば、まず相手がクレームによって問題点を指摘してくれたことに感謝する>とか、それほどこちらに非があるわけでもなくとも、ひとまず謝罪する>などの文章がこれにあたる。あまり押しつけがましくならない程度に用いるとよい。

**could not / was [were] not / am [are, is] not** ——単純な否定の表現を使う。「～できていない」「～されていない」という事実を明確にすることで、事情を説明しやすくなる。相手側に事実誤認があると思われる場合は、きちんと説明した方がよい。

**is / can / will** ——仮定法的な動詞・助動詞の使い方をする必要はない。謝罪するにしても、説明するにしても、あるいは反論するにしても、クレームへの対処では事実を事実として述べるべきなので、「～していただけますか」や「～になると思います」という間接的な表現はあまり必要でない。ただし仮定の表現を全く使わないというのも不自由なので、そうする必要のないところを意味もなく仮定表現にしないように気を付けたい。

### テクニック 2 : 事実を直接的に述べる

クレームに対して丁寧に対応することは、必ずしもへりくだった態度を示すことを意味しない。クレームを受け入れるにしても、はねつけるにしても、事実は事実として双方で情報を共有したうえで、最善の対策を立てるとするのが最も丁寧な対応だと言える。やりとりの一環として相手に何かを依頼・要求する場合以外は、直接的な動詞・助動詞で誤解のないように書くことを心掛けたい。

**appreciate your kind understanding** ——これも例の決まり文句。感謝するかのようで、相手に理解を求

めている。状況によっては失礼な感じになるが、決まり文句なのでそれほど深刻に受け取られることは少ない。

### ※ポイントまとめ

クレームへの対処はとにかく**事実を客観的に書く**ことが大切。そのうえで状況をよく見極め、謝るべきところはきちんと謝るようにしたい。あまり淡々と事実を並べ立てるだけだと冷たい印象を与えかねないので、**buffer statement** や決まり文句の挨拶を適度に盛り込んで、**文章に温かみを与える**と良いだろう。

その他のテクニックやポイントについては、資料2を参照のこと。

### <語句解説>

ここからは、いくつか注目したい語句について解説する。

#### A.

**Someone at this end . . .** —end は「端っこ」の意味で、こちら側やそちら側という時の「側」を指している。「こちらの」「当社の」などと言いたい場合に“at this end”を使うと良い。ちなみにこの場合の Someone も「特定の誰か」。

**booked** —「ブッキング」などのように、仕事などの予定を入れる意味でも book が使われるが、本来はこの例のように、「名簿や帳簿に書き入れる」という意味。

**so** —前に書いてある部分の内容を受けて、「だから～」とつないでいく際に、例文 A では so が多用してある。もう少しバリエーションを増やす方が良いこともあるが、この場合はスラスラと文が流れていく感じになっていて、繰り返しが効果をあげている。

**took care of** —「面倒を見る」という意味でも使うが、例文のように、「うまく処理する」のような意味でも良く用いられる。

**so you can be sure there'll be no more problems.** —“be sure” は「確信する」というような意味。あるいは“be assured”「安心する」にも近い意味合い。この一節は仮定表現をしてはいけない部分。

“could be sure” や “there would be” などとしてしまうと、自身がない感じで、相手も “sure” にはなりにくい。

#### B.

**our mistake here** —例文 A にあった表現を使えば、“a mistake at this end” と言い換えることもできる。

**We were not able to find . . .** —「見つけられなかった」という場合、“We failed to find” というような書き方もできるが、その場合は「出来るはずの事が出来なかった」という意味になる。“not able”

は単純に「出来ない」といういみなので、こちらに非があるという感じが若干薄れる。

**the wrong file number was input** ——受動態にすることで、「誰が」入力したかというところが曖昧にされている。例文 B は全体的にこのような書き方がされていて、「状況」そのものに問題があったことが強調されている。

**in future** ——通常は“in the future”とするところだが、メールでは定冠詞を省いた“in future”を使う人も多い。特に意味の違いがあるわけではない。

**confusion** ——「混乱」というのも曖昧な言い方で、それによって「お互い困ったことになりましたね」という気持ちを表現し、相手の同情を引き出すものである。

### C.

**will have one of our service engineers inspect it immediately.** ——「have + 人 + 動詞」の、使役動詞を使った表現。immediately までが 1 センテンスで一気を書いてあり、急いでいる感じが文面からも伝わる。

**Could we schedule . . .** ——ここはあらためて面談を申し込むところなので、仮定の表現が効果的。

### D.

**We're very sorry for . . . , but unfortunately . . .** ——クレームの内容に対する返答が冒頭の 1 センテンスにまとめられている。まず謝ったうえで、次になぜそうなってしまったかという事情を説明してある。この場合は unfortunately が効果的で、行き違いがあったことについてはこちら側も遺憾に思うということが示されている。unfortunately をとってしまうと、とげとげしい文面になってしまう。

**However, . . .** ——段落を切り替えて、良いニュースを伝えている。流れとしてはとても理にかなっているし、対応も丁寧な感じになる。

**will have enough staff standing by.** ——この have は使役動詞ではないが、スタッフを「スタンバイした状態」にするという点では似たようなもの。なお staff は不可算名詞なので、個々のスタッフは staff member などと書く。

## <例文解説>

以下、例文 E と F それぞれについて語句解説を行い、役に立つテクニックと文章構成のポイントについて説明していく。

### E.

**take the time to write** 「わざわざ時間をとって書く」——take the time は「わざわざする（してくれる）」という言い方。相手の労をねぎらう、あるいは感謝の念を示すために用いることが多い。ちなみに take your time は「どうぞごゆっくり」という意味になる。この例文は感謝の言葉で書き出す構成になっている。

**prides itself on. . .** 「～を誇りにする、自慢する」——be proud of its. . . と言っても同じこと。このセンテンスは会社の理念や美点を説明するもの。

**There is no excuse for** 「お詫びの言葉もありません」——単なる Sorry より強い謝罪。こちら側に全面的に非があると認めている。

### テクニック 3 : 説明したうえで謝罪する

文章構成の工夫として、まず会社の経営方針などを説明したうえで、それに照らし合わせてこちらの非を詫びるというものがある。この場合、謝罪が会社全体によるものであるような印象を与える効果があり、丁寧な対応を期待させることができる。

**In view of. . .** 「～に鑑みて、照らし合わせて」——状況が状況だけに仕方がない、という言い方だが、ここではビジネスライクに冷静に対処することを匂わせ、余計な感情が割り込まないようにしている。appropriate 「適切な」であるかどうかの判断は双方が共有しているというニュアンスがある。

**Our accounting department has been instructed**——さりげなく責任の所在を特定している（つまり経理部）。ここでは誰が instruct したのか明言されず、客観的な書き方になっている。この部分是对策を具体的に説明しているところであり、犯人探しが目的ではないので、これでも構わない。かえって誰に責任があるのかを明確にしまうと、さらに「責任者から謝罪せよ」というような感情のこじれに発展しかねないので、対応策のみを強調する方が良い。

### テクニック 4 : クレームを受け入れ対応する場合は、なるべく客観的に説明する

嫌がらせ的なクレームでもない限り、相手も謝罪してもらい犯人を特定するのが目的ではなく、どう対処するかを知りたいので、そこを明確にしっかり書きたい。

**We can certainly understand. . .** 「お察しします」——相手が被った不便や不利益に対して、相手の立場になって理解を示す。ここは絶対に could とすべきではない。could にすると「分らなくもない」という感じで、尊大な印象になる。

**We hope you will. . .** ——最後に会社への信頼を取り戻してもらえるよう、ひと言添えてある。ここも would とはなっていないし、wish ではなく hope が使っていることに注意。wish you would とする



と、「まさかあり得ないとは思いますが、もしよろしければ」という感じになる。ここはやはり積極的に宣伝しておく方が良い局面なので、シンプルな言葉づかいで願う方がよい。

### ※文章構成について

例文 E は、第三段落にレターの主旨が書いてある。つまり「要求をうけ入れること」「どのような対応するか」という情報を伝えるのが、本来の目的である。その前後に、決まり文句を用いた挨拶や謝罪、会社の方針の説明という補足的な情報が置かれている。E メールであれば、最初の部分は端折って、できるだけ早めに本題を述べる方がよい。長文を要する厄介なケースには E メールは適さない。その場合は正式の文書を添付で送るという手もある。また、レターの方が若干言葉づかいが堅苦しくなる傾向があるが、年々 E メールとの違いはなくなっている。

### F.

**We are sorry about. . . take a look at it.** 「お使いのシエラ 20 ファンヒーターに生じた不具合についてお詫びしますとともに、製品を調べる機会を与えていただいたことに感謝します」

——この例文は相手のクレームをはねつけるものなので、この一文は形式的な **buffer statement** となっている。

**The Sierra 20 is one of the. . . the valuable information provided by our customers.** ——まず製品が優れていることを述べたうえで、それはお客さんのおかげであると付け加える。自社製品には自信があるので、寄せられたクレームには根拠がないと言いたいわけだが、そうした利用者の声には真摯に対応するのが会社の方針だから、以下の説明は全く正当なものであると、さらにたたみかけて主張している。この製品は客にとって **reliable** であり、客の意見は会社にとって **valuable** である。適切な形容詞の使用によって、相手の立場を尊重していることをうまく伝えている。

### テクニック 5 : 相手の立場に言及することで、説明に説得力を持たせる

こちらが一方的に物を言っているかのような印象を与えないために、客観的に説明する場合も、相手のことに言及すると良い。特にこの場合は相手に責任があるので、トラブルへの対応に相手の参加を求めることで、スムーズに事を運ぶことができる。

**had not been replaced / the lack of air intake caused** ——第二パラグラフでは、製品を調べた結果を説明している。無生物主語や受動態を用いることで、相手の非を直接的に責めないように工夫している。第一パラグラフで、うまく相手の参加を求めたのとは対照的だが、これも次のパラグラフを読めば、有効な戦略であると分かる。

**With your permission, we could replace. . .** 「もし許可いただければ、お取り換えします」 ——ここからが本題。つまりこれは、製品の不具合は無償修理の適用範囲外なので、有料で修理するという提案をするためのレターなのである。ここは相手の許可を条件とする仮定法の文なので、**could** が使われている。ここまで相手に気を使って書いてきたのは、この提案を受け入れてもらいたいからだった。

**We think this would be worthwhile** 「その価値はあると思います」 ——ここで再び **We** が主語として出てくる。事実確認モードから提案モードに切り替わったことがはっきり分かる。

**in good condition / you will have years of trouble-free operation**——good condition「良好な状態」、trouble-free operation「故障なしの使用」と、ポジティブな表現で製品の良さをアピールしている。

#### **テクニック 6 : クレームを活かして宣伝する**

良いクレームは会社にとっての財産であるとよく言われる。この例文は、相手のクレームに誠実に対応しつつ、自然に宣伝してしまうというもので、クレーム処理のレターとしては成功例に属する。

#### **※文章構成について**

宣伝のチャンスを活かすことがこのレターの最大の目的なので、文章全体がその目的のために構成されている。クレームの内容を否定するものなので、つい文章がネガティブになりがちだが、全体的に前向きな姿勢で書かれた文の比率が大きいことに注目したい。これは相手も悪意があって要求しているわけではないと思われるので、この対応は適切である。もっと無茶な要求に対しては、よりきつい文面で返答する必要があるだろう。

## 授業のまとめ

### <授業のポイント>

今回は授業のまとめとして、これまでに学んできたことを振り返りながら、最後に復習として練習問題を解きます。また授業終了後のことについても説明します。

### 1. 成績評価について

本科目の成績評価は、出席、授業への参加（練習問題への取り組みなど）、課題提出に基づいて行います。評価基準としては、「**全ての例文タイプ練習（E）と課題（A）を提出していること**」を定めていますので、やり残しがある方は、遅くとも 月 日までには全て提出するようにしてください。事前連絡のあった分については、欠席扱いとはしていませんが、欠席されて英作文の解答がなかった場合やその回の練習問題と課題が出されていない場合は、当然減点対象となります。自信のない方は、提出課題を頑張って書いていただくようにお願いします。

### 2. 課題提出

- ・毎回、最終課題として授業の感想をお送りいただいています。しかし今回は既に同様の課題を出していますので、最終課題（第七週分）は無しとします。良いお年を。

### 3. 授業で学んだこと

限られた時間の中で、段階的に英文 E メール基礎を学んでいただけるように工夫してきました。授業で学んだことを簡単に振り返っておきましょう。

- 1) **英文 E メール基礎**——イントロダクションとして、英文 E メール構成について解説した。授業の基本方針として、「習うより慣れろ」「とにかく真似しよう」を掲げ、とにかく実際に手を動かして書いてみる習慣をつけることの大切さを強調した。
- 2) **情報を伝える**——時間や場所について正確な情報を伝える練習をした。特に前置詞の用法に着目し、間違いなく情報を伝達するための表現や文章校正について学んだ。まずは主観を排して書くことが授業のポイントとなった。
- 3) **感想や意見を述べる**——前回の練習を踏まえ、次に感想や意見など、書き手の主観をうまく表現するために必要なことを学んだ。口語表現を含むイディオムについても見ておく時間を設け、役に立つ言い回しはどんどん使っていけば良いことを説明した。
- 4) **依頼文のテクニック**——E メールとはただ情報を伝達するだけのものではなく、相手がいて初めて

成立する。相手に何かをして欲しい時には、相手と自分の関係などを良く考えて、文章のスタイルを使い分けるようにしなければならないことを学んだ。

- 5) **文法事項について**——授業の中で話題になった「假定表現」「冠詞」「完了形」についての解説資料を読み、基本として押さえておきたいポイントについての各種練習問題に取り組んだ。文法とは絶対のルールではなく常に例外を含むこと、さらに、自分が書こうとしている文章を明確にイメージし、こまやかなニュアンスを表現するためにこそ文法の知識が必要であることを説明した。
- 6) **クレームへの対処**——ビジネス E メールの中でも特に難しいクレームへの対処について、たくさん例文を用いて説明した。どのような態度で書くのかを明確にする、事実は事実として提示する、など各種のポイントについて解説し、適切な文面を書くためのテクニックも紹介した。

このように振り返ってみると、シンプルに事実だけを述べるメールから始まり、高度なテクニックを要求されるクレーム対処に至るという流れになっていることが分ります。とはいえ、いずれの場合でも、正確に書くということが基本にあります。正確に書くためには繰り返し練習することが必要で、その際には良い例文を真似することが有効な練習法となります。またより込み入った内容で書こうとすれば、どうしても基本的な文法事項を理解することが必要になります。ただし、文法が分っていないと書けないという思い込みは良くありません。そうではなくて、必要に応じて文法的なことを調べる習慣をつけ、それをすぐに練習して身につけるようにすることが大切です。ですから、「文法的にはこうだからこう書くべきだ」ではなく、まず自分自身が書こうとしていることについての具体的なイメージを持ち、それを正確に表現するために文法を参照するというのが、本来あるべき形だと言えます。

授業で練習問題に取り組む中で、皆さんは何となく自分の文章の癖のようなものが分ってきたのではないのでしょうか。癖というのは個性ですから大事にすべきですが、まずきれいな文章の型を身につけておかないと、せっかくの個性も活かしきれません。九代目林家正蔵（こぶ平）が師匠に言われたことらしいですが、「型があるから型破りができる。型がなければただの形無しだ」という言葉を、皆さんにも送ります。やっぱり芸の道も英語道も、真似することから始まるのですね。

#### <短文作成練習>

1. 初めまして、スズキ様より貴社をご紹介いただきました、タナカ・ヒロコと申します。
  
2. プログラムをお送りいただきありがとうございます。会場でお会いするのを楽しみにしています。
  
3. 詳細は添付ファイルをご覧ください。また他にご質問がありましたら、06-XXXX-XXXX までお電話ください。

4. 残念ながら、お送りいただいた企画は二点ほど追加が必要です。最新版データと、経費の見積もりです。
5. お手数ですが、そちらの経理に再度書類のチェックをしていただき、その結果をファックスでお送りいただけるでしょうか。
6. ヨンダさんの送別会は12月16日午後7時からに変更となりましたので、お知らせします。会場は先週お知らせしたとおりです。
7. あれほどの悪天候でなければ、もっと多くの方があなたの講演会に来られたと思います。
8. ご不便をおかけし誠に申し訳ありません。今後も当社のサービス改善にご協力ください。