

目次

はじめに	3
目次	4
本書の利用法	8
英文ビジネスEメールの書き方	12

1 問い合わせ ⇨ 見積もり

☑書く前にチェック! 的確に書く技術「商品の資料を請求する」	28
① 問い合わせ	商品の資料を請求する 30
② 問い合わせへの返信	i. 資料請求に応じる 32 ii. 資料送付を断る 34
③ 再度の問い合わせ	追加資料を請求する 36
④ 見積もり依頼	見積もりを依頼する 38
⑤ 見積もり依頼への返信	i. 見積もりを提示する 40 ii. 見積もり依頼を断る 42
⑥ 見積もり交渉	金額の交渉を申し出る 44
⑦ 見積もり交渉への返信	i. 交渉の申し出に応じる 46 ii. 交渉の申し出を断る 48
Column 1 業種名・部署名・役職名の英語表記	50

2 注文 ⇨ 受領

☑書く前にチェック! 的確に書く技術「商品を注文する」	52
① 注文	商品を注文する 54
② 注文への返信	i. 注文に応じる 56 ii. 注文を断る 58
③ 注文の変更・取り消し	注文内容を変更する 60
④ 出荷・発送	出荷・発送について知らせる 62
⑤ 受領	商品の受領について知らせる 64
Column 2 数字に関する表現	66

3 支払い

☑書く前にチェック! 的確に書く技術「代金支払い完了を伝える」	68
① 代金の請求	納品物の代金を請求する 70
② 代金の請求への返信	支払い完了を伝える 72
③ 入金確認	i. 入金確認完了を知らせる 74 ii. 代金の支払いを督促する 76
④ 督促通知への返信	支払いの猶予を願い出る 78
⑤ 支払い猶予願いへの対応	i. 猶予を与える 80 ii. 猶予の申し出を断る 82
Column 3 メールやインターネットに関する表現	84

4 契約

☑書く前にチェック! 的確に書く技術「契約書を送付する」	86
① 提携の申し出	業務提携を申し出る 88
② 提携の申し出への返信	i. 申し出に応じる 90 ii. 申し出を断る 92
③ 契約書草案の送付	草案を送付する 94
④ 契約書草案の返送	草案を返送する 96
⑤ 契約書の送付	正式な契約書を送付する 98
⑥ 契約書の返送	正式な契約書を返送する 100
Column 4 うっかり使いがちな和製英語	102

5 依頼・申請

☑書く前にチェック! 的確に書く技術「資料作成を依頼する」	104
A ① 依頼	仕事を依頼する 106
② 依頼への返信	i. 依頼に応じる 108 ii. 依頼を断る 110
③ お礼	依頼への対応にお礼を述べる 112
B ① 申請	許可を申請する 114
② 申請への返信	i. 申請に応じる 116 ii. 申請を断る 118
③ お礼	申請への対応にお礼を述べる 120
Column 5 省略語	122

6 会議・イベント

☑書く前にチェック! 的確に書く技術「会議の開催を知らせる」	124
A ① 会議開催の通知	会議の開催を知らせる 126
② 会議への出欠の連絡	i. 会議に出席する 128 ii. 会議を欠席する 130
③ 会議の予定変更の通知	予定変更を知らせる 132
④ 議事録の送付	議事録を送る 134
B ① イベント開催の通知	イベントに招待する 136
② イベントへの出欠の連絡	i. イベントに出席する 138 ii. イベントを欠席する 140
③ お礼	イベント出席のお礼を述べる 142
Column 6 パンクチュエーションの基本ルール	144

7 アポイントメント

☒書く前にチェック! 的確に書く技術「面会を申し込む」	146
① アポイントメントをとる	面会を打診する 148
② 面会申し込みへの返信	i. 面会に応じる 150 ii. 面会を断る 152
③ アポイントメントの確認・変更	i. 約束を確認する 154 ii. 約束を変更する 156
④ お礼	面会に対するお礼を述べる 158
Column 7 英語における Politeness についての考え方	160

8 出張

☒書く前にチェック! 的確に書く技術「宿泊先の手配を頼む」	162
① 出張関連の手配の依頼	手配を依頼する 164
② 手配の依頼への返信	i. 手配完了を伝える 166 ii. 手配できない旨を伝える 168
③ 出張手配の変更・取り消し	手配内容を取り消す 170
④ お礼	手配に対するお礼を述べる 172
Column 8 日本的儀礼は不要	174

9 クレーム

☒書く前にチェック! 的確に書く技術「クレームに対応する」	176
A ① 納期に関するクレーム	178
② 納期に関するクレームへの返信	180
B ① 誤発送・不良品などに関するクレーム	182
② 誤発送・不良品などに関するクレームへの返信	184
C ① 請求に関するクレーム	186
② 請求に関するクレームへの返信	188
D ① サービスに関するクレーム	190
② サービスに関するクレームへの返信	192
Column 9 主語の選択	194

10 案内・通知

☒書く前にチェック! 的確に書く技術「休業日を知らせる」	196
A 社内へのお知らせ	
a. 募集のお知らせ	198
b. 組織改編などのお知らせ	200
c. 探し物などのお知らせ	202
d. 実施のお知らせ	204

B 社外へのお知らせ

a. 新設・移転のお知らせ	206
b. 連絡先変更などのお知らせ	208
c. 休業日のお知らせ	210
d. 不在のお知らせ	212
e. 会社情報に関するお知らせ	214
f. 会社へのアクセスのお知らせ	216
g. 商品・サービスの変更に関するお知らせ	218
h. 選考結果のお知らせ	220
Column 10 日本人が間違えやすい英語①	222

11 社交のあいさつ

☒書く前にチェック! 的確に書く技術「異動のあいさつをする」	224
A 接待・贈答品などのお礼	226
B 相手に対する称賛	228
C ① 訃報	230
② お悔やみ	232
D お見舞い・励ましなど	234
E ① 退職・異動などのあいさつ	236
② 退職・異動などのあいさつへの返信	238
F 記念日・受賞などのお祝い	240
G 結婚・出産などのお祝い	242
H 季節のあいさつ	244
Column 11 日本人が間違えやすい英語②	246

12 その他

☒書く前にチェック! 的確に書く技術「返事の催促をする」	248
A ① 売り込み	250
② 売り込みへの返信	252
B ① 人物照会	254
② 人物照会への返信	256
C ① 進捗状況の確認	258
② 進捗状況の報告	260
D ① 助言を求める	262
② 助言を与える	264
E 返事の催促	266
Column 12 よりよいメールを書くために	268

目的別表現索引	269
キーワード索引	313

ウェブサイト上で見つけた品物に興味を持ち、メーカーに資料請求をする時のメールです。どんな点に気をつければ要点が伝わるメールを迷わず書けるようになるか、以下の「間違い例」を材料に見てみましょう。

Subject: _____

Dear Sir or Madam:

My name is Takashi Kuramoto, and I work in the company selling office goods and equipments.

We saw your website and got interested in your product, office desk (product number EX-8000).

We would like to get **★1** the detailed information about it, so could you send any materials? **★2** It is helpful for us to get them within this week.

Respectfully yours,

Takashi Kuramoto

相手のスムーズな対応を促すためにも、Office desk EX-8000 など内容が一目でわかるような具体的で簡潔な件名を記入しましょう。

不可算名詞なので、s は付けず、equipment とします。

ここで初めて話題に上がる「会社」なので、冠詞は a が適切です。

過去の一時点だけでなく今も「興味を持っている」状態なので、現在の状態を表す are (be 動詞) が適切です。

product と office desk のどちらか一方に絞りましょう。件名と重複するので () 内は不要です。

結語と署名の間に行をあげる必要はありません。続けて書きましょう。

場面設定

- 送信者：オフィス用品・機器を販売している会社に勤める倉本隆 (Takashi Kuramoto)
- 宛 先：オフィス用品メーカーの担当者
- 要 旨：ウェブサイトで見つけたオフィスデスク(商品番号:EX-8000)についての詳細資料を請求する。

必ずおさえないポイント

仕事をする上で、情報収集を行うことは非常に大切です。状況に合わせていろいろな表現を使い分け、スムーズに必要な情報を集めることができるよう、準備しておきたいものです。

★1 自分の状況を伝える

今回のメールでは、送り手はウェブサイト上で商品の存在を知り、興味を持って資料を請求しています。すでにそのウェブサイトである程度の情報は得ているはずですので、「もっと多くの」を表す more を付けて more detailed information と比較級にしたほうが、「(ウェブサイトでも確認したけれども) もっと詳しい情報が欲しい」という意図が伝わり、相手に与える印象がよりよくなるでしょう。

★2 お願いする時は丁寧に

また、相手に対してお願いして資料を送ってもらおうという立場を考えて、It would be helpful if you could send them to us within this week. もしくは直前の文とまとめて Could you send us more detailed information about it within this week? とすると、より丁寧な姿勢が伝わります。ビジネスメールは簡潔な表現が好まれますが、状況に応じて表現を使い分け、相手に気持ちよく対応してもらいましょう。

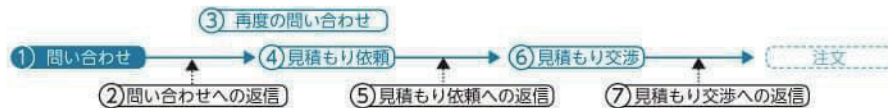
TIPS FOR BETTER BUSINESS E-MAILS スムーズなやりとりのための情報提供

このメールはより詳しい資料を求めるためのものですが、購入したものを自社で使用するか、仕入れて小売するのかという点までは書かれていません。その時1回だけの取引となるのか、今後継続的なビジネスパートナーになるのかという点は、価格交渉にも関係するので、最初に問い合わせる時点で情報を加えるとその後の流れがスムーズです。以下のような表現を効果的に加えてみましょう。

- ◇ We are planning to refurbish our office and may be interested in purchasing 12 desks. (事務所のリフォームで机を12台入れ替えようと検討しています。)
- ◇ We would like to resell the desks in our store. (弊社の店舗で御社の机を販売したいと思っています。)
- ◇ Is there any possibility of getting a discount on large orders? (大量注文は割引対象となりますか。)

① 問い合わせ

商品の資料を請求する



件名▶▶▶ 件名：ウォルナットシリーズ EX-8000

ご担当者様

書き出し▶▶▶ 弊社は東京でオフィス用品・機器を扱っている会社です。

主文▶▶▶ 御社のウェブサイトを見直し、上記 EX-8000 に興味を持ちました。

結び▶▶▶ この製品についてもっとよく知りたいと思いますので、詳しい資料をお送りください。

倉本隆

Subject: Walnut Series EX-8000

Dear Sir or Madam:

We are a company dealing in office goods and equipment in Tokyo.

We saw your website and are interested in the above-mentioned EX-8000.

We would like to know more about this product, so could you send some detailed information please?

Respectfully yours,
Takashi Kuramoto

3ステップの置き換え例文

書き出し▶▶▶ 自己紹介をする

私は現在ミラクル光学営業部に勤務している山田ゆかりと申します。
My name is Yukari Yamada and currently I work in the sales department of Miracle Optics.

栃木リネンサプライの佐藤幸三と申します。御社の製品についてお伺いします。
My name is Kozo Sato of Tochigi Linen Supply. I have an inquiry regarding your products.

サンノゼ社のボブ・ターナー氏の紹介でこのメールを書いています。
I was referred to your company by Mr. Bob Turner of San Jose Company.

あなたのメールアドレスは ITS のエリアマネージャー浅川氏より伺いました。
I was given your e-mail address by Mr. Asakawa, Area Manager for ITS.

主文▶▶▶ 問い合わせのきっかけを述べる

弊社では来年4月より新しい販売戦略を展開予定で、新聞の広告で御社の顧客管理システムについて知りました。
Our company plans to develop a new marketing strategy from April of next year, and we learned of your customer management system through your newspaper advertisement.

『月刊インテリアデザイン』を定期購読しています。御社のインテリアコーディネート力には他社を上回るものがあると思っています。
We read "Interior Design Monthly" regularly, and we believe that your interior coordination capabilities are superior to those of other companies.

御社のマーケティング実績について KST ブックスの橋本部長からたびたび伺っております。
We have often heard about your marketing achievements from Mr. Hashimoto, Department Manager with KST Books.

結び▶▶▶ 問い合わせの内容を述べる

御社のウェブサイト上の情報以外に役に立つ資料があれば教えてください。
Please let us know if there is any material other than the information on your website that would be useful.

製品に関連する資料と価格表を FAX していただくと助かります。
We would be grateful if you could fax us some product information and a price list.

この製品の在庫はありますか。また、アジアに代理店はお持ちですか。
Do you have this product in stock? Also, do you have a branch in Asia?

◆ Words & Phrases ◆

deal in ~ ~を扱う above-mentioned 上記の detailed 詳しい

strategy 戦術, 戦略 achievement 実績 branch 支店, 出張所

問い合わせ・見積もり

注文・受領

支払い

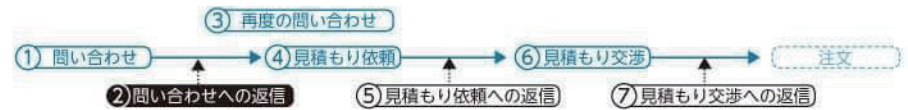
契約

依頼・申請

会議・イベント

② 問い合わせへの返信

i. 資料請求に応じる



件名 件名: RE:ウォルナットシリーズ EX-8000

倉本様

書き出し 弊社製品ウォルナットシリーズ EX-8000 についてお問い合わせいただきありがとうございます。

主文 さらに詳しい資料として製品カタログ1部をさっそく発送いたします。一兩日中にはお手元に届くと思います。

結び ご質問などありましたら、いつでもお気軽にお問い合わせください。

トム・ベーカー

Subject: RE: Walnut Series EX-8000

Dear Mr. Kuramoto:

Thank you for your inquiry regarding our Walnut Series EX-8000.

We will immediately send you a copy of the product catalog containing more detailed information. It should reach you within a day or two.

If you have any questions, please feel free to contact us at any time.

Sincerely yours,
Tom Baker

3ステップの置き換え例文

書き出し 問い合わせに対しお礼を述べる

初めてのお問い合わせをどうもありがとうございます。メールを拜見いたしました。

Thank you very much for your first inquiry. **I have received and read your e-mail.**

弊社教育開発プログラムにご関心をお寄せいただき大変光栄です。

We very much appreciate your interest in our education development program.

弊社業務内容についてのお問い合わせをいただき感謝いたします。

We are very grateful for your inquiry concerning our line of business.

主文 問い合わせに応じる

喜んでお問い合わせのサービスに関する資料をお送りいたします。

It would be a pleasure to send you some information on the service about which you inquired.

弊社ウェブサイトがございますのでそちらをご覧ください。

Please refer to our website.

製品サンプルは別途航空便にてお送りいたします。

We will send you a product sample **separately by airmail.**

お問い合わせの弊社システムプログラムに関する最新資料を添付いたします。

Attached is the latest information on our system program about which you inquired.

当製品につきましては現在 300台の在庫がございます。

We currently have 300 units of this product **in stock.**

結び 将来の取引につなげる

資料にお目通しいただき、この件についてご検討いただければ幸いです。

We would greatly appreciate it if you could look over the materials and **give some consideration to** this matter.

さらに詳しくお知らせいただければ、ご要望により適切にお答えできるかと存じます。

If you could provide us with more details, **we would be able to respond more appropriately to** your request.

ご注文を心よりお待ちしております。

We look forward to receiving your order.

Words & Phrases

- within a day or two 一兩日中に
- separately 別途, 別に
- latest 最新の
- currently 現在 (のところで)
- give consideration to ~ ~を考慮する
- appropriately 適切なやり方で