

CONTENTS

Chapter 1:ワンランク上の 英文Eメールを書くコツ

- 的確に伝わる英文Eメール6つのポイント ————— 14
- 1 感情的にならない 14
 - 2 威圧的にならない 15
 - 3 断定的にしない 16
 - 4 押しつけがましくしない 17
 - 5 はっきりかつ丁寧に伝える 18
 - 6 ビジネスライクの中にも自分らしさを出す 19
- 英文Eメールの構成 20

Chapter 2:ビジネスシーン別 必ず返事をもらえる例文集

① あいさつと紹介

1. 自己紹介をする 22
 - ビジネスEメールの基本① メールを書く目的をはっきりさせる 23
2. 人を紹介する 24
 - ビジネスEメールの基本② 大文字と小文字に注意する 25
3. 会社紹介をする 26
 - ビジネスEメールの基本③ 返信のタイミング 27

② アポイントメント

1. アポイントメントを取る 28
 - ビジネスEメールの基本④ ネチケットを守る 29
2. アポイントメントを承諾する 30
 - ビジネスEメールの基本⑤ 短く簡潔な文章を書く／スペル・句読点をチェックする 31
3. アポイントメントを断る 32
 - ビジネスEメールの基本⑥ 適切な文字とフォーマットを使う 33
4. 日時・場所の提案をする 34
 - ビジネスEメールの基本⑦ 「？」と「！」は1つだけ 35
5. 日程を調整する 36
 - 件名を付けるポイント 37

6. アポイントメントを変更・キャンセルする 38

③ ミーティングの連絡

1. ミーティングの通知 40
 - 年月日の表記方法 41
2. 日程を調整する 42
 - よく使う敬辞表現一覧 43
3. 日程などの変更・キャンセルの通知 44
 - よく使う結辞パターン一覧 45

④ 営業についてのお知らせ

1. 業務窓口変更の通知 46
 - 署名欄の書き方① 47
2. 営業時間変更の通知 48
 - 署名欄の書き方② 49
3. 担当者変更の通知 50
 - Politically Correct 用語について 51
4. 夏休み・年末年始休業の通知 52
 - 標準時の表記 53
5. 臨時休業の通知 54
 - その他の時間表現 55
6. 不在通知 56

⑤ 組織変更などのお知らせ

1. メールアドレス変更の通知 58
2. ホームページリニューアルの通知 60
3. 事務所移転の通知 62
4. 組織変更・人事異動の通知 64
5. 会社買収・合併の通知 66
6. 会社設立・支店・事務所新設の通知 68
7. 事業撤退・廃業・閉店の通知 70

⑥ その他のお知らせ

1. システムメンテナンスの通知 72
2. 株主総会開催の通知 74

⑦ 商取引に関する通知

1. 新商品・サービス・キャンペーンのお知らせ 76
2. 商品製造・サービス中止のお知らせ 78
3. 価格変更の通知 80

4. 支払いの通知 82
5. 支払い受領の通知 84
6. 納期の通知 86
7. 送料・手数料の通知 88
8. 請求書送付の通知 90
9. 商品発送の通知 92
10. 商品受領の通知 94

⑧ 確認

1. スケジュールの確認 96
2. 在庫の確認 98
3. 契約内容の確認 100
4. 納期や支払期限の確認 102
5. 進捗状況の確認 104
6. 予約などの確認 106
 - よく使う英語の顔文字一覧 107
7. 資料送付後のフォロー 108

⑨ 依頼

1. 新規取引の依頼 110
2. 見積りの依頼 112
3. 納期や支払い延期の依頼 114
4. 会社への道案内の依頼 116
5. アンケートの依頼 118
6. 同僚などへの仕事の依頼 120
7. 協賛の依頼 122

⑩ 交渉

1. 価格と納期の交渉 124
2. 再検討を働きかける 126

⑪ 説明

1. 新商品・サービスの説明 128
2. 商品不採用（返品・キャンセル）の理由説明 130
3. 発売日遅延の理由説明 132
4. スケジュールや仕事の段取りの説明 134
 - よく使う E メール略語一覧 135
5. 会社への道案内 136

⑫ 受諾、受付

1. 自動応答メール 138
2. 資料・情報の請求に応じる 140
3. 商品・サービス内容の問い合わせに答える 142
4. 見積り依頼の受諾 144
5. 新規取引依頼の受付・回答 146
6. 注文内容の変更・キャンセルの受諾 148
7. 納期・支払い延期依頼の受諾 150
8. 値引きの受諾 152

⑬ お断り

1. 値引き依頼のお断り 154
2. 新規取引依頼のお断り 156
3. 注文(引き合い)のお断り 158
4. 協賛依頼のお断り 160
5. 納期・支払い延期依頼のお断り 162
6. 返品・交換依頼のお断り 164
7. 誘いや申し出などのお断り 166

⑭ 発注、受注

1. 商品・サービスを発注する 168
2. 商品・サービスを受注する 170
3. 注文内容を変更・キャンセルする 172

⑮ 資料請求、問い合わせ

1. 資料・情報の請求 174
2. 商品・サービス内容の問い合わせ 176

⑯ 苦情

1. 商品・サービスへの苦情 178
2. 納期・支払い遅延への苦情 180
3. 請求ミスへの苦情 182
4. 数量不足・品違いなど誤送への苦情 184
5. 破損・不良品への苦情 186

⑰ 反論、抗議

1. 欠陥・誤送品ではないと反論・抗議する 188
2. 相手の誤解であると反論・抗議する 190

⑱ 催促、リマインダー

1. 納期・支払い遅延に対する催促・リマインダー 192
2. 提出物の催促・リマインダー 194
3. 返事の催促・リマインダー 196

⑱ 謝罪

1. 商品・サービスへの苦情に対する謝罪 198
2. 納期・支払い遅延の謝罪 200
3. 請求ミス of 謝罪 202
4. 品切れの謝罪 204
5. 破損・不良品に対する謝罪 206
6. 数量不足・品違いなど誤送の謝罪 208
7. 従業員の不手際に対する謝罪 210
8. 自らの不手際の謝罪 212
9. 会合などへの欠席の謝罪 214

⑳ 求人、採用

1. 求人募集への応募 216
2. 求人応募の受付 218
3. 採用試験の通知 220
4. 採用内定・決定の通知 222
5. 不採用の通知 224
6. 人材紹介を依頼する、自分が紹介する 226
7. 人材照会 228
8. 人を推薦する 230

㉑ 招待、案内

1. 展示会・セミナーなどへの招待、勧誘 232
2. 歓送迎会の案内 234
3. ビジネスランチ・ディナー・パーティへのお誘い 236
4. イベントなどへの参加者を募る 238

㉒ 報告

1. 営業報告 240
2. ミーティング内容の報告 242
3. 出張報告 244
4. イベント報告 246
5. 成果の報告 248

㉓ 主張

1. 意見を主張する 250

2. 希望や好みを伝える 252
 - よく使うコンピュータ用語一覧① 253

②4 同意、反対、疑問

1. 意見・決定・企画などに同意する 254
 - よく使うコンピュータ用語一覧②
2. 意見・決定・企画などに反対する 256
3. 意見・決定・企画などに疑問を提示する 258

②5 指示

1. 業務内容追加の指示 260
2. 苦情対応の指示 262
3. 緊急な仕事の指示 264

②6 指摘

- ・記入ミスや誤解があることを指摘 266

②7 アドバイス、意見

1. 上司や同僚にアドバイスや意見を求める 268
2. 同僚や部下にアドバイスや意見をする 270
 - よく使うEメール・ネット用語一覧 271

②8 激励

1. 同僚や部下への激励 272
2. 同業者への激励 274

②9 称賛、評価

- ・同僚や部下を称賛・評価する 276
 - Top posting と Bottom posting 277

③0 注意、警告、不愉快な気持ち

1. 業績不振の社員を注意・警告する 278
2. 遅刻・欠勤の多い社員に注意・警告をする 280
3. 不愉快な気持ちを伝える 282
 - 主な役職一覧 283

③1 あいさつとお知らせ

1. 転勤・異動・転職・退職のあいさつ 284
2. 昇進・就職のあいさつ 286
3. クリスマス・年末年始のあいさつ 288

- 4. 婚約・結婚・出産のお知らせ 290
- 5. 時候のあいさつ 292

③② お祝い

- 1. 昇進のお祝い 294
 - 主な部署名① 295
- 2. 成功・受賞のお祝い 296
 - 主な部署名② 297
- 3. 創立記念のお祝い 298
 - 主な業種・業界名一覧① 299
- 4. 事務所・会社設立のお祝い 300
- 5. 婚約・結婚・出産のお祝い 302

③③ お見舞い

- 1. 地震・水害・台風・火事のお見舞い 304
 - 主な業種・業界名一覧② 305
- 2. 病気・けが・事故などのお見舞い 306

③④ お悔やみ

- ・社員やその家族などの死亡 308

③⑤ お礼

- 1. 取引成立のお礼 310
- 2. 会合参加のお礼 312
- 3. サポートに対するお礼 314
- 4. 接待や世話を受けたお礼 316
- 5. お祝いのお礼 318
- 6. お見舞い・お悔やみへのお礼 320

③⑥ メールのトラブル

- ・メールのトラブル 322

③⑦ 添付書類

- ・添付書類に関する表現 324

③⑧ 海外出張

- ・海外出張の手配 326

③⑨ 機密事項

- ・機密事項に関する表現 328

④⑩ SMS、携帯メール

- ・SMS・携帯メールで使う表現 330

④⑪ 節電

- ・節電に関する表現 332

付録:使いまわせる定番表現一覧

1 よく使う件名パターン一覧 ————— 334

2 本文書き出し ————— 336

- ① ~についてですが、~に関しましては
- ② これはあなたに~をお知らせするメールです、~をお知らせいたします
- ③ ~を（喜んで）お知らせします
- ④ 申し訳ないのですが・残念ながら~をお知らせします
- ⑤ 取り急ぎ~をお知らせします・連絡いたします
- ⑥ （喜んで）~します、~したいです
- ⑦ これは~です
- ⑧ ~への返信ですが、~を受けて
- ⑨ ~を受け取りました
- ⑩ これは~を確認するメールです、~を確認しました
- ⑪ 添付ファイルをご覧ください、~を添付します

3 結びの文章 ————— 338

- ① 返信を待っている、連絡が欲しい
- ② 会う・話すのを楽しみにしている
- ③ 検討・確認・対処してほしい
- ④ 詳細は~まで
- ⑤ 必要があれば連絡してほしい
- ⑥ あらためて連絡する
- ⑦ 自分のメールの内容が~だとよい
- ⑧ 感謝している
- ⑨ 申し訳なく思っている
- ⑩ 関係継続を希望する