

CONTENTS

I. Eメールの書き方とルール

1 Eメールのフォーマット	12				
①日付	13				
②受信者のアドレス	13				
③発信者のアドレス	13				
④件名	13				
⑤敬辞	13				
⑥本文	13				
⑦結辞	13				
⑧署名	13				
⑨その他	14				
2 Eメールのルール	15				
3 Eメールで使う省略語	17				
4 Eメールの件名サンプル	18				
◇問い合わせ 18	◇依頼 18	◇通知・お知らせ 18	◇返信 19		
◇見積り 19	◇注文 19	◇請求 19	◇出荷 19	◇出張 20	◇確認 20
◇苦情・クレーム 20	◇お礼 20	◇お祝い 20	◇謝罪 20		
◇お悔やみ・お見舞い 21	◇挨拶 21	◇その他 21			

Ⅱ．機能別Eメールサンプル・表現集

1 社外ビジネスメール	24
1. 資料請求・問い合わせ	24
①資料請求・問い合わせ	24
②資料請求・問い合わせに対する返事	29
③資料請求・問い合わせに対する返事をした後のフォローアップ	34
2. 見積り・交渉	37
①見積り・提案書の依頼	37
②見積り・提案書の提示	41
③見積り・提案書受領後の交渉	45
④見積り・提案書を承諾する	48
⑤交渉に対する断り	51
3. 注 文	54
①発注する	54
②注文内容の確認	59
③注文・交渉に応じられない旨を伝える	63
④注文を変更する／取り消す	65
4. 出荷・発送通知	67
5. 受領通知	71
①品物の受領	71
②ファックスの受領	74
③Eメールの受領	77
6. 支払いの督促	80
①初回の督促	80

② 2回目以降の督促	84
7. 苦情・クレーム	88
①不良品・品違い・欠品に対する苦情・クレーム	88
②納期遅れに対する苦情・クレーム	92
③請求に関する苦情・クレーム	95
8. 謝 罪	98
9. 商品案内	106
①キャンペーンのお知らせ	106
②新製品・サービスの紹介	109
③セミナー開催のお知らせ	112
10. 申請と許可	115
①一般的な申請・許可	115
②ホームページへのリンクについての申請・許可	122
11. アポイントメント	125
①アポイントメントの依頼	125
②アポイントメントの依頼に対する返事	128
③アポイントメントの確認・変更	131
12. 返事の催促	134
13. お 礼	137
14. お知らせ	141
①新会社設立・会社移転・住所変更	141
②Eメールアドレスの変更	144
③出張や休暇に関するお知らせ	146

15. 人事異動や退職の挨拶	149
16. 採用	153
①採用の問い合わせに対応する	153
②面接の通知	157
③採用結果の通知	162
17. コミュニケーション	165
①挨拶	165
②お祝い（昇進・結婚・出産）	171
③お見舞い・お悔やみ・励まし	175
2 社内ビジネスメール	179
1. 依頼	179
①依頼	179
②依頼に対する対応	182
③依頼に対するお礼	186
2. 通知	188
3. 出張手配	191
①出張手配の依頼	191
②出張手配の依頼に対する返事	196
③出張の変更の知らせと再手配の依頼	201
④出張前の確認	204
4. コミュニケーション	206
3 Eメールでよく使われる表現	211
1. 添付ファイル	211

2. メールの転送	212
3. 圧縮・解凍	213
4. メール送受信時のトラブル	213
5. その他	214

Ⅲ. ホームページでよく使う表現

1. トップページ	216
2. 会社案内	220
①会社概要	220
②沿 革	221
③投資家情報	226
3. 製品・サービス案内	229
①製造・販売業	229
②サービス業（旅行会社）	236
③サービス業（飲食店）	243
④その他のサービス	246
4. オンライン購入	250
①トップページ	250
②注 文	254
③支払方法・条件	261
④荷物の追跡	263
⑤返品規約	265

5. F A Q s (よくある質問)	268
6. 採用情報	273
7. 資料請求	277
8. 問い合わせ	281
9. リンクボタン	285

IV. すぐに役立つ会社の資料

1. 会社の書類	288
2. 数 字	290
3. 組織を表す単語一覧	291
4. 役職を表す単語一覧	294

コラム

● Eメールアドレスとホームページアドレスの記載方法	33
● 日付の記載順序	70
● 不在を知らせる自動送信メッセージ	79
● 会社の地図の英語版	160
● 日本の祝祭日	166
● 英語表現のていねい度	185

● つなぎの英語表現	203
● ホームページについて	225
● 宿泊関連とレンタカー関連の英語表現	242
● フランス語のメニュー	245
● オンライン購入によく見られる項目・表現	253
● Price Adjustments とは	267
● 位置を表す表現	267
● 資料請求フォームの項目	280