

第3回 ビジネスeメールの心構え

今回は plain English（わかりやすい英語）についてお話ししました。これから2回にわたって英文ビジネスeメールを取り上げます。

「英語のプレゼンや交渉の機会はありませんが、eメールだけは毎日やりとりしています」—こんな声をよく耳にします。今回は、効果的かつ効率的なメールのやりとりをするにあたっての心構えについて考えていきましょう。

日本と外国との感覚の違い

ビジネスパーソン向けの研修でメールの課題について尋ねると、次のようなコメントが寄せられます。

- ・読むのはまだしも、書くのに時間がかかる。
- ・自分の言いたいことがうまく表現できない。
- ・自分では伝えたつもりでも誤解されることがあって落ち込む。
- ・自分の書いた文章が相手に失礼ではないか心配である。

次に、日本人の書いたメールに対する外国人（欧米）の印象を集約してみましよう。

- ・ポイントがわかりにくい。長々と書くのではなくもっと簡潔でいい。
- ・返事が遅い。報告書ではないのだから、もっと早く回答がほしい。
- ・失礼とか無礼と思ったことはない。むしろかしこまりすぎている。

われわれは丁寧に失礼のないように気を遣って一生懸命書いているのに、外国人からは、短く簡単でいいからもっとテンポよくやりとりしたいと思われている。何だかもったいないですね。上から目線だといって怒っても仕方ないし、一方で委縮する必要もありません。2つの視点からみてみましょう。

丁寧に会話をする感覚

1つ目は、書いてみたメールがそのまま会話に使えるような文章を意識してみることです。メールは電話に代わるコミュニケーションツールになりつつあり、それに伴ってメールも会話のキャッチボールをする感覚に変化しています。この点を意識すれば、自然と柔らかさも出てくるはずです。

柔らかいとはいってもあくまでビジネスですから、politeness（丁寧さ）は必要です。例えば、会社の同僚に報告書のチェックを頼むときには、どの文体が適切でしょうか。

- ① Please check this report.
- ② Will you check this report?
- ③ Could you (please) check this report?

答えは③です。部下に対しては①②を使っても構わないでしょう。ただ、それでも③を使ったほうが、相手に respect（尊重）の姿勢を示すことになります。

こう説明すると「だから失礼ではないかを気にするんですよ！」と言われてしまいそうですね。しかし、そうした配慮が必要なのは何かを依頼をするときくらいです。相手に失礼かどうかは、必要以上に気にすることはありません。

3つのC

2つ目は、***3つのC（clear, concise, constructive 明瞭、簡潔、前向き）**を念頭に書くことです。曖昧で分量の多いネガティブなトーンのメールは敬遠されます。plain English（わかりやすい英語）を使って過不足なくポジティブなメールを心がけること。メールはスクロールしなくて済む長さがよしとされますが、最近ではスマホで読むことも多いのでなおさらです。自分のメールを読むのに相手は時間を使っているという意識を持つことこそ、相手に対する配慮といえるのではないのでしょうか。

*3Cについては、拙著『ビジネス英文eメールの教科書』（NHK出版）で具体例を使って詳しく解説しています。

誤解はチャンス

この2つの点を意識したとしても、やりとりの中で誤解が生じる可能性はあります。そのときは、自分を責めたり、仕方がないと放置したりせずに、誤解の原因について理解し合おうと努力することが大切です。After rain comes fair weather.（雨降って地固まる）— 誤解を乗り越えて信頼関係は深まっていくものです。