

第4回（7月号） 会話調メールの効用

前はビジネス eメールの心構えとして、①丁寧に会話をする感覚、②3つのC（clear, concise, constructive 明瞭、簡潔、前向き）についてお話ししました。今回は、この2つのポイントを頭に入れたうえで、メールを書くときのトーン（tone in writing 書きぶり）について考えていきましょう。

意思疎通の手段としてのメールの特色

コミュニケーションには、主に ①言葉（words）、②口調（tone of voice）、③表情・ボディランゲージ（facial expressions/body language）の3つの要素があります。対面であれば3つの要素を駆使して意思疎通を図ることができます。電話の場合には言葉に加えて口調でフォローすることができます。

eメールは純粋な文章のやりとりですから、言葉だけでメッセージを伝えなければなりません。実は言葉を補足する手段があります。それは、書くときのトーン（書きぶり）です。電話のように肉声で伝えることはできませんが、口調と同じく、メール全体の印象に変化を与えることができます。

信頼関係を築く文章のトーン

では、どのようなトーンで書いたらいいのでしょうか。仕事上のメールの目的は、個々の用件を前に進めることですが、その先にある最終ゴールは、相手との信頼関係構築（building relationship, building trust）です。それには、事務的ではなく、ちょっとした personal touch（温かみ）のスパイスを加えることがポイントです。

前回、外国人とのやりとりでは、相手に失礼かどうかは必要以上に気にすることはないと申し上げました。もちろん礼儀（politeness/courtesy）は大切ですが、相手との距離を縮めるためには、むしろ親しみやすさ（friendliness）を意識するほうが重要ではないかと思えます。

こちらの質問に対して相手から詳細にわたって回答が来たときの Thank you mail（お礼のメール）を考えてみましょう。

① I would like to express my sincere gratitude for sending me the detailed information out of your busy schedule.

お忙しい中、詳細なご回答をお送りいただき、心から感謝申し上げます。

② Your detailed explanation has given me a clearer perspective. I see the big picture now. Thank you.

詳細にわたる説明によって視点がよりはっきりしました。これで全体像が把握できます。有難うございます。

は非常に丁寧ながら儀礼的・事務的にお礼に述べている印象。一方②は会話調で親しみやすさを与えるうえ、相手の知りたい事柄（情報が役立ったかどうか）にも触れています。受信者の立場で考えると、②の方が好感を持てるのではないのでしょうか。もちろん、用件を的確に伝えることが最優先ですが、personal touch についても意識してみるといいと思います。

会話調メールのメリット

会話調 (conversational tone) のメールといわれても、formal (硬い) と informal (形式ばらない) の境界線は難しいものです。自分が相手と会話をするとしたらどのような英語を発するかを考えながら、いろいろなメールに接して感覚を養っていきましょう。

会話調のメールを書く練習をしておくことは、ミーティング、プレゼン、電話といったときの発信力アップに直結します。世界中を飛び回っているグローバルビジネスパーソンが次のように言っていました。

「3年間にわたってメールでやりとりをしてきた相手と初めて会ってミーティングをしたときに、英語に困ることがなかったのは驚きでした。よく考えてみれば、話す内容はメールでずっとやりとりしてきたことですから、当然と言えば当然ですね。」

メールで書けないことは話すことはできません。一方、メールをたくさん読み書きし、ときどき書いたメールを音読する練習をすれば、英語の運用力はついていきます。例えば、拙著「英文ビジネス eメールの教科書」(NHK出版)の「シーン別 すぐに使える例文集」(巻末資料2)を音読練習してみてください。だまされたと思ってやっているうちに、その効果を実感していただけるのではないかと思います。