

Let's make **ビジネス・コミュニケーション** in English

(株)NCBリサーチ&コンサルティング
国際コンサル室

E-mail as a tool of restarting communication
—コミュニケーション再開手段としての E-mail 活用術—

新型コロナウイルスの世界的な流行前と比べると、頻繁に顔を合わせていた海外のお取引先や海外拠点の皆さんとコミュニケーションを取る機会が大幅に減ったという方も少なくないのではないかと思います。

しばらくコミュニケーションが途絶えてしまうと、コミュニケーションを再開する良いきっかけを見つけるのに一苦労します。数カ月、間が空いてしまうと、いきなり電話を掛けたり、Web 会議を申し込むというのは、「何かトラブルでも起こったのか？」と先方を警戒させてしまい、かえって逆効果になりかねません。

今回は、そのような場合に有効な、E-mail を活用したスムーズなコミュニケーションの再開手法について考えてみましょう。

相手のあるビジネスの世界では、「自分がどう行動するか」より、「相手が自分の行動をどう感じるか」を意識して行動することが重要です。それがひいては相手に気に入られるかどうか、ビジネスが上手くいくかどうかの鍵となります。

電話や Web 面談は、非常に便利なコミュニケーション手段ですが、相手にとっても特定の時間を拘束してしまうことになります。特に先方が多忙な人の場合、よほど重要な案件でないと、「それ、電話してくる話？ E-mail を入れておいてよ。都合の良い時に見るから」と、先方に思わせてしまうこととなってしまえば、逆効果です。

逆に、そこを遠慮して、「喫緊の用事じゃないから」とか「大した用事じゃないから」とコミュニケーションを取ることを躊躇して、ご無沙汰しているうちに関係が疎遠になり、競合他社にビジネスを奪われてしまえば大変です。

そのような時には、相手を構えさせず、好きな時間を読んでもらえるよう E-mail を活用したコミュニケーションを図っていきましょう。

特にこれといった用事がない。しかし、しばらくご無沙汰してしまった、という場合、これからの年末に向けての時期は海外では Greeting Card で近況等をやりとりする時期ですので、E-Mail による Season's Greetings を送る際に簡単なビジネス上の連絡事項も文面に添えてみましょう。

その際に、相手が返信しやすい文章とすることで、コミュニケーション復活の足掛かりにすることができます。右ページの具体例は、自社のホームページ刷新をお伝えすることで、先方の反応を探ってみることを試みる文面です。

自社のホームページをリニューアルしたといった、先方にとっては喫緊の課題ではない内容を伝えるのに電話や Web 会議を申し入れるというのは、ビジネスセンスを疑われかねません。

これから年末にかけての時期は Season's Greetings に添えてビジネス上の近況を報告するのが自然な時期です。

コロナ禍のため、海外出張で顔を合わせる機会が少なくなったお取引先へ、何らかのビジネス上のご案内を併記して E-Mail を送ってみてはいかがでしょうか。

ホームページのリニューアルを伝える色彩を強くしたいのか、季節のご挨拶の色彩を強くしたいのか、それによって subject も、"Renewal of our Homepage" とするか、"Season's Greetings" とするかを、宛先とともに考えて選択しましょう。

To (宛先) を Single Attention (単一の宛先) とするか複数名とするかで、受け取る方の印象は変わります。Single Attention だとプライベート感が強くなります。一方、複数名だとビジネス感がより強く出ます。この文面では Single Attention だと個人宛での季節の挨拶と受け取られるでしょうし、複数名宛だとホームページのニューアルの連絡と受け取られるでしょう。宛先は Subject と同様に、目的によって使い分けましょう。ここでは HP リニューアルのお知らせに重きをおいた文章を例示します。

Subject : _____

From: _____

To _____

cc _____

bcc _____

Dear All,

送付先の皆さんが同じ部署で、皆さんと面識がある場合は、All でも失礼ではないでしょう。

bcc を利用して複数の会社をまったくお取引先の人たちに送ることもできますが、それでは受け取った方が特別感を感じません。相手に特別感を抱いてもらい返信の可能性を高めるには、To にアドレスを記載しましょう。

I trust all of you and your family are in good health.

In Japan, foliage season has just passed and winter is approaching to us. Cold weather is expected in this winter so that we may see snowfall more often than usual winter.

Just for your notes, we have renewed our website. It is appreciated if you could visit our site by clicking the following URL.

<https://.....>

We have changed the layout of our top page in order for our clients to easy to access to our strengthened English pages.

Should you have any inquiry or more details are required, please feel free to contact us.
Also, your comments on our new website is welcome!

Please keep free from COVID-19 virus and have a nice holiday season!
I hope we will make face to face meeting next year.

Best regards,
名前
+++++
名前
タイトル (肩書き)
会社名
URL <http://>
TEL: +81-●●-●●●●
E-Mail:
+++++

最後に Disclaimer (免責事項) を入れて、送信目的とした受信者以外が万が一受信しても、送信者は責務を負わないことを明記しておきましょう。文例の Sample はインターネットで開示されています。