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 ②**
—コミュニケーション再開手段としての E-mail 活用術 ②—

PART
XI

前回は、季節のご挨拶のタイミングを利用して E-Mail にビジネスの話を織り込み、長らく連絡の取れていなかった海外のお取引先とのコミュニケーションの再開に繋げてみてはいかがでしたか、ということをお話しました。

今回は、逆の立場で、前回ご紹介した E-Mail を受信したとして、その返信を考えてみます。

欧米の皆さんは、この季節は長期休暇を取得して家族でプライベートな時間を過ごし、長期間会社のパソコンにアクセスしないという人も少なくありません。

コロナ禍で在宅勤務が増え、自宅からリモートで会社のパソコンや E-Mail にアクセスできる環境が整ってきたとはいえ、特に欧米のビジネスマンにとっては Thanksgiving Day (11月の第四木曜日) 辺りから Christmas (12月25日) にかけての間は特別な時期です。

従って、以下のような自動返信メッセージを E-Mail にセットして長期休暇を楽しんでいる人も少なくありません。

Thanks for your message. Peter Smith is on winter vacation from December 11th till January 1st. I will reply to you after coming back to my office. Have a happy holiday season!

また、欧米ではこの時期は年次有給休暇を消化する絶好の時期です。国によっては、退職時に未消化の有給休暇は会社が買い取らなければならないという制度が法律で定められているところもあります。会社としては、ビジネスがスローになっているこの時期に、有給休暇の未消化の従業員には積極的に有給休暇の消化を勧めます。

従って、12月に送った E-Mail の返信が1月になることも決して珍しいことではありません。

E-Mail を受け取った立場であれば、せっかく、先方が E-Mail を送ってきてくれて、コミュニケーション再開の機会を作ってくれている訳ですから、そこは1月になってからでも構いませんので、返信しましょう。

前回の E-Mail を受信してから返事が遅くなった場合には、その間のプライベートな出来事(どういう休暇を過ごしたか)などを書くことで、先方の次のレスポンスに繋がったり、親近感が増したりします。

まだまだ With Corona の状況は続きそうで、海外渡航がコロナ前のようにできるまでには時間を要しそうです。

その間は出張以外のコミュニケーション手段を用いて、お取引先との良好な関係を保つように努力しましょう。

一旦、コミュニケーションが長期にわたって途切れてしまうと、それを元に戻すのは簡単ではありません。その間に先方の人事異動でメンバーが代わっていたりすると、いかにコミュニケーションが取れていなかったかが露呈し、気まずい思いをすることになります。

大目に見てくれるであろうこの時期を逃すと、次のタイミングは簡単には巡ってきません。12月に受け取った E-Mail で返信できなかったものは1月中には返信しましょう。

次のページに例文を掲載していますので、参考にしてください。

返信ボタンをクリックすると、自動的に先方の Original E-mail の Subject (件名) を Refer することとなり、Re: (先方の E-Mail の件名) というタイトルになります。先方にとっては、自分の出した E-Mail への返信だと分かるので、よほど本文が違った内容にならない限り、そのままの方がいいでしょう。しかし、例えば、E-Mail を読んで、Web 面談を依頼したい時などは、Request for Web-meeting のように、先方への依頼事項が分かるタイトルに変更するのが良いでしょう。

Subject:
From:
To:
Cc:
Bcc:

例えば、長期休暇を取得して自分だけ返信が遅くなったという場合には、Multi attention (複数の宛先) で受け取っていた E-Mail でも Single attention で返信するのが良いでしょう。

Dear ●●●●-san,

I trust all of you and your family spent good holiday season!

I took anniversary time off since Mid-December. Taking this opportunity of a long vacation, I went back to my hometown with my family for the first time in two years, as my family was voluntarily refrain from long trip due to the spread of COVID-19 virus. It was nice for me to see my parents being in good health.

After enjoying my long vacation, I just came back to my office yesterday. I am now struggling with piles of e-mails.

Thanks for your previous e-mail letting us know the renewal of your Home Page.

I have just reviewed your new Home Page and impressed by the well coordinated front page with an attractive design as well as enhancement of your products' explanation in English.

If I may, I would like to suggest for your further progress, visual images could help better understanding of features of each product.

It seems making a business trip to overseas can not become reality in the near future. However, we can meet through website anytime. Please do not hesitate to contact us, if needed.

I hope Year 2022 will be prosperous year for you and your family.

Best regards,

メールの最後には、会社名、部署名、名前、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、会社の URL などを記載し、Disclaimer (免責事項) も併せて記載しておきましょう。これらを記載したものをひな型として保存しておくとう便利です。