

## 異文化Eメールライティング研修

Intercultural Communication Skills:  
Business Correspondence

## 「ローコンテキスト」な異文化の相手の行動を速やかに促す「結・承・結」のメール作成スキルを学びます

- 研修日数：1日間 ● 担当講師：バイリンガル講師2名 ● 適正クラス規模：～12名
- 受講対象：（現在、もしくは近い将来）欧米スタイルの方を相手に英語でEメールを書く機会のある方

※英語でのアウトプットが中心となるため、対象者は日常的に英語に接する機会のある方、または、TOEIC500点程度以上を想定しています。

### ■ 特徴

- ・**効果的な作成法**：異文化的な観点から、ロジカルに言葉を明確に使うことや、（不）平等さを演出したやりとりポイント置きながら、相手の行動を促す効果的な英文ビジネスメールの作成方法を学びます。
- ・**難易度の高い設定**：日本人が苦手とする謝罪や相手の誤りの指摘など、複雑な状況のシーン設定を数多くこなすことで、英文メールのやりとりに対して抵抗を減らします。
- ・**確実なスキルアップ**：外国人講師から個別フィードバックを受け、自分の書いた英文メールを何度もブラッシュアップしていくことで、メール作成スキルを確実に向上させます。

#### 受講前の状態

- ・自己流の書き方に不安を感じながら、英文メールを書いている
- ・外国人に英文メールを出しても、大事なポイントが相手に伝わらないことが多い
- ・失礼のないようにクレームや要望を英文メールで伝えたいが、書き方が分からない

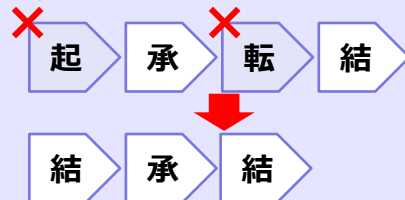
#### 受講後の状態

- ・自分の英語力を活用しつつ、英文メールの原理原則に沿ってメールが書ける
- ・英文メールに必要なポイントを抑えた上で、相手に的確に物事を依頼できる
- ・関係性を壊さない形でクレームを伝え、スピーディな対処を促す英文メールが書ける

### ■ 学習ポイント（例）

#### 結・承・結

コンテキスト（あらかじめ共有された情報）の違いのある相手には、誤解を与えないようなコミュニケーションの構造「結・承・結」が求められる。  
メールで文章を書く際は、初めに主旨を簡潔に説明することが求められる。



#### 読み手の理解度を上げる工夫

日本語が「読み手が責任を負う言語」であるならば、英語は「書き手が責任を追う言語」と言える。書き手責任の文化では、文章の理解に誤解が生まれた場合、読み手の理解不足ではなく書き手の説明不足だとされる。読み手が誰でも理解できるように、書く側がメッセージを明確にする必要が求められる。



#### 効果的なパラグラフの設定方法

英文メールでは、パラグラフとパラグラフの間には、必ず1行スペースを挿入する。また、1つのパラグラフには1つのアイデアのみ書くのが書き方の原則。

<良いパラグラフのイメージ>

Dear Yoko,  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<悪いパラグラフのイメージ>

Dear Yoko,  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ■ 研修のアプローチ

### 異文化マップを使った「メールの受け手の常識」の理解

異文化マップを活用し、ビジネスメールにまつわる文化的な感覚の違いを客観的に理解。こちらの要望を行間から読み取ってもらうのではなく、何をして欲しいかを明確に伝えるメールを書くことで、より説得力のあるメール作成スキルを体得します。

### 日本人の苦手なテーマなど、ビジネス上のニーズにマッチした課題の選定

苦情やお詫び等、あやふやさを排除し明確に意志を伝える場面など、日本人が苦手とするシーンにおけるテーマの課題を多数用意。後半の課題では、参加者各人が、自分の業務に関連したシーン設定に基づいた英文メールの作成演習を行うため、受講後からすぐに自分の業務に活かすことが可能です。

### 豊富な添削機会

1つの課題に対して、講師が構成や英語の言い回し、異文化の観点などからフィードバックを行います。参加者と講師との間でのやりとり（作成→フィードバック→修正→再提出）を反復することで、個人ごとの弱点を詳しく洗い出し、英文メールの作成スキルを上達させます。



## ■ プログラムの流れ（概要）

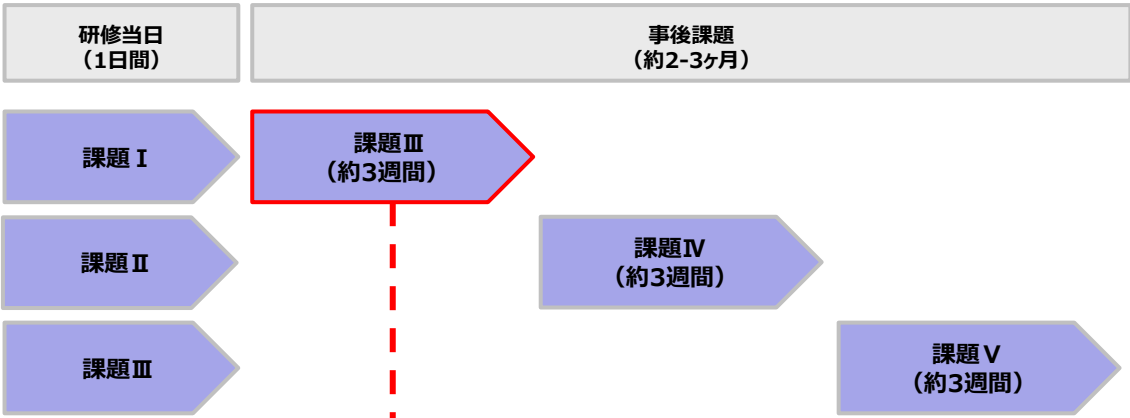
研修当日									事後課題
流れ	① 導入	② 課題I	③ 英文メールのポイント1	④ 課題I フィードバック	⑤ 課題II	⑥ 英文メールのポイント2	⑦ 課題II フィードバック	⑧ まとめ	課題III 課題IV 課題V
手法	レクチャー	ライティング	ディスカッション 演習/レクチャー	ディスカッション アセスメント	ライティング	レクチャー ディスカッション/演習	ディスカッション アセスメント	レクチャー	ライティング
内容	・研修の目的、本日の流れ共有	・課題Iの英文メールを書いて、講師に提出	・英文メールを書く際の重要なポイントの解説(1)	・チェックリストによるセルフアセスメント	・課題IIの英文メールを書いて	・英文メールを書く際の重要なポイントの解説(2)	・チェックリストによるセルフアセスメント	・全体を通じたラーニングポイントの復習	・課題III～Vの英文メールを書いて、講師

【詳細はお問い合わせください】

・1課題につき、講師から3回フィードバックを受けます(3週間)。全部で3つの課題を実施します(2-3ヶ月程度)。

・第1課題は「クレーム対応」、第2課題は「交渉」をテーマとし、最終課題の内容は参加者自身で設定することができます。

※ご要望に応じて、業務で実際に使用する英文メールを添削することも可能です。



■ 研修当日と事後課題の流れ

課題例

- ・日本に着任する外国人マネージャに歓迎パーティの日取りを知らせる
- ・納期遅延を指摘し、催促する
- ・納品遅延の理由と現状を述べて、お詫びする
- ・不良品についてクレームをつける

