

Round ② 手紙文の攻略法

今日の学習テーマ

What To Learn

英文の手紙には差出人、受取人の書き方などある決まった形式があります。また、ビジネスレターなのか、私信なのかによっても書き方が違います。今回は、ビジネスレターの特徴をとらえて、文の要点を押さえていく方法を学習します。

Let's get ready!

下のビジネスレターを見てみましょう。

March 29, 2006

World Computer, Inc.

Dear World Computer, Inc.,

I am writing this letter in response to your questionnaire regarding customer satisfaction. I have been anything but satisfied.

The scanner that I bought from you arrived broken and had to be replaced. When I finally reached your tech support people, they confirmed what I already knew — that the unit was broken. It required five calls and about 5 weeks to get the scanner replaced. The original USB unit was replaced with a parallel port connection unit. This required half an hour of reinstalling — defeating the purpose of buying your ready-to-go system and also creating a conflict with my preferred back-up system, an ORB drive.

Sincerely,
Sean O'Day

Step 1 初めに全体の状況を把握しましょう。空所に入る適切な語を、下の選択肢から選んで英文を完成させましょう。

This business letter is from (1) to (2). Look at the first paragraph. The sender is writing to answer (3) which is about (4). He is not (5) with (6) and is (7) about it.

World Computer, Inc. Sean O'Day customer satisfaction
a questionnaire the service satisfied complaining

手紙文の特徴を知っていると、短時間で全体像をつかむことができます。文末の名前から、オーデイさんが差出人であること、日付の下のあて先から、ワールド・コンピュータという会社が受取人であることがわかります。

また、英文では、重要事項を最初に述べることが多いことを頭に入れておきましょう。ここでは、最初の文から、顧客の満足度に関するアンケート(questionnaire)に答える手紙であることがわかります。また、I have been anything but satisfied. という文から、何か不満があることがわかります。

Step 2 全体像をイメージしたところで、次の質問に答えましょう。

Which component had to be replaced?

- (A) The ORB drive. (C) The monitor.
(B) The scanner. (D) The parallel port.

このような細かい部分を質問している場合は、質問文中の語句が本文中にないかを探すと早く答えを見つけられます。ここでは、The scanner ... arrived broken and had to be replaced. の中に質問文と同じ had to be replaced があるので、すぐに答えがわかります。

Tips for learning

ビジネスレターの特徴を押さえ、目的をつかむ

Part 7「読解問題」では、1つの問題文に2~4つの質問が与えられます。その中に、文全体の目的や要点を判断して答える問題が出題される場合があります。この場合は文全体にさっと目を通し、概略をつかむ読み方が必要になります。このことを流し読み(skimming)といいます。今回のようなビジネスレターの場合、その特徴を押さえおくと、誰が、誰に、何のために書いた手紙なのかおおよそのイメージをつかむことができます。

また、最初のほうの文をしっかり読むことで何についての手紙かを判断できることが多いので、最初の文はしっかり読みましょう。細かい情報について質問されている場合は、質問の中に出ている語句、またはその類義語を探すと、短時間で答えを見つけることができます。

Let's Get Ready! 正解・訳

- Step 1** (1) Sean O'Day (2) World Computer, Inc
(3) a questionnaire (4) customer satisfaction
(5) satisfied (6) the service (7) complaining

- Step 2** (B) 「どの部品を交換しなければなりませんでしたか」

2006年3月29日 / ワールド・コンピュータ社御中

この手紙は貴社の顧客の満足度に関するアンケートに対する答えです。私は決して満足していません。

購入した貴社のスキャナーは届いた時点で壊れており、交換しなければなりませんでした。貴社のテクニカルサポートに電話がやっと通じたときも、私がすでにわかっていたこと、つまり、機器が壊れているということを確認しただけでした。スキャナーの交換には、5回の電話と約5週間かかりました。元からあった USB 接続部品をパラレルポート接続部品と交換したのですが、このため再設定に30分かかりました。これではすぐに使えるというふれこみの貴社製品を買った意味がありません。また、私の気に入っているバックアップシステムである ORB ドライブともいっしょに使えませんでした。

敬具 / ショーン・オーデイ

Exercise

英文を読んで、質問の答えとして最も適切なものを(A)~(D)から選びましょう。

Questions 1-3 refer to the following e-mail.

Dear Mr. Merrick,

Your order was shipped on April 6. We checked with the shipping service and the package seems to have gotten lost in Denver. We apologize and we have sent out a new order. Your new order number is: 00492110. Your ink should arrive in the next few days.

Thank you.

Ink in a Jiffy (For order status input order number at: www.eaglecourier.com/status)

----- Original Message -----

From: R. Merrick
To: Service@inkinajiffy.com
Sent: Monday, May 09, 2006 2:32 PM
Subject: Missing Order

>To whom it may concern,

>I placed an order for 2 Black Jetstar 900 and 3 Color Jetstar 901
>ink cartridges (order #0948713) on March 25 (see below). It
>has now been almost six weeks and my order has yet to arrive.
>Please trace my order and get back to me as soon as possible.
>Ronald G. Merrick

----- Original Message -----

From: Service@inkinajiffy.com
To: Rmerrick@indy.gg.com
Sent: Friday, March 25, 2006 7:49 PM
Subject: Order 0948713

>>Thank you for your Ink in a Jiffy Order. Please allow two to
>>three weeks for delivery.

>>Order #0948713

>>Robert G. Merrick

>>3906 Wolf St.

>>Marion, IN 46952

ITEM	UNIT PRICE	VOLUME	TOTAL
Jeststar Black INK 900	\$16.40	2	\$ 32.80
Jeststar Color INK 901	\$18.20	3	\$ 54.60
Shipping			\$ 0.00
(Free for orders over \$50)			
GRAND TOTAL			\$ 87.40

Thank you for your business.

1. Why did Mr. Merrick send an e-mail to Ink in a Jiffy?
- (A) He got the wrong ink in his order.
 (B) The ink in his order was damaged.
 (C) His order did not arrive.
 (D) He wants to reorder from them.
2. Which of the following orders could he have placed and still received free shipping?
- (A) He could have ordered just the two cartridges of black ink.
 (B) He could have ordered just the three cartridges of color ink.
 (C) He could have ordered just one black and one color cartridge.
 (D) He could have ordered just two of the color cartridges.
3. What does Mr. Merrick expect to happen next?
- (A) He will get a special letter of confirmation from the company.
 (B) The second order the company placed for him will arrive.
 (C) The shipping company will retrieve the lost order.
 (D) Someone from customer service will call on the phone in order to help him.

ANSWERS

正解 1. (C) 2. (B) 3. (B)

訳 メリック様

問題1-3は次のメールに関するものです。

ご注文の商品は4月6日に発送されました。発送サービスで確認しましたところ、荷物はどうやらデンバーでなくなったようです。お詫び申し上げますとともに、新しく発注をいたしました。新しい発注番号は00492110です。インクは数日でお手元に届くと思います。ご利用ありがとうございました。

インク・イン・ア・ジフィ(ご注文の発送状況をご確認いただくにはご注文番号を入力してください: www.eaglecourier.com/status)

---元のメッセージ---

送信元: R. メリック / 送信先: Service@inkinajiffy.com

送信日時: 2006年5月9日、月曜日、午後2時32分

題名: 行方不明の注文商品

>担当者の方へ

>私は、3月25日にインク・カートリッジのブラック・ジェットスター900を2つとカラー・ジェットスター901を3つ(注文番号0948713)を注文しました(以下参照)。6週間近く経ちますがまだ届いていません。どうなっているのか確認していただき、できるだけ早くご連絡ください。

ロナルド・G. メリック

---元のメッセージ---

送信元: Service@inkinajiffy.com / 送信先: Rmerrick@indy.gg.com

送信日時: 2006年3月25日、金曜日、午後7時49分

題名: 注文番号0948713

>>インク・イン・ア・ジフィへのご注文ありがとうございます。お届けまでに2、3週間かかりますことをお許しください。

>>注文番号0948713

>>ロバート・G. メリック/ウルフ通り3906

>>インディアナ州マリオン46952

商品	単価	数量	合計
ジェットスター・ブラックインク900	16ドル40セント	2	32ドル80セント
ジェットスター・カラーインク901	18ドル20セント	3	54ドル60セント
送料(50ドル以上無料)			0ドル00セント
		総計	87ドル40セント

ご注文ありがとうございます。

- ▶ 1. 1番目の「元のメッセージ」を見ると差出人はメリック氏になっており、題名が Missing Order「行方不明の注文商品」となっています。さらにそのメールでは my order has yet to arrive「まだ注文の商品が届いていない」と説明しているので正解は(C)になります。
2. Shipping「送料」に関する詳細が書かれているのは、最後の「元のメッセージ」の注文の詳細のところでは、Shippingの横に「50ドル以上で送料無料」とあります。(A)はブラックインク×2で32ドル80セント、(C)はブラックとカラーインク1本ずつで34ドル60セント、(D)はカラーインク×2本で36ドル40セントといずれも50ドルを超えません。正解はカラーインク×3本で54ドル60セントの(B)です。
3. インク会社からメリック氏あての電子メールの本文に we have sent out a new order とあり、さらにそのあとに Your ink should arrive in the next few days とあるので、新しく発注された品物が数日で届くことがわかります。正解は(B)です。