

仕事の質・量・スピードを

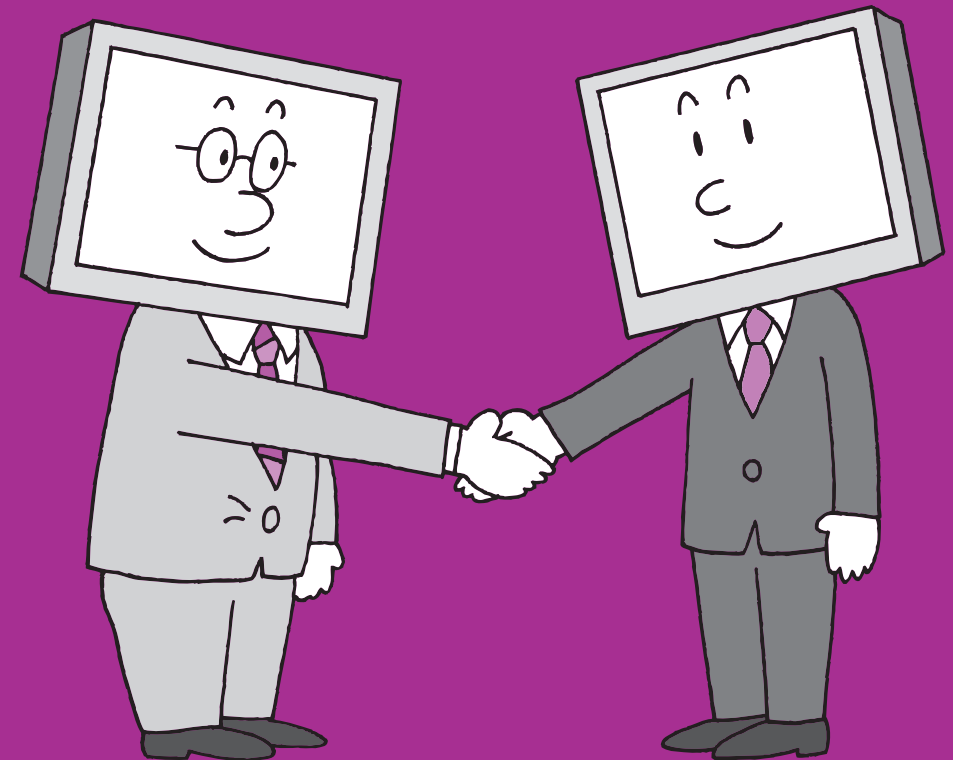
アップさせるための

ルールとポイント

ビジネスメールの 常識と非常識



お問い合わせ



はじめに

いまや、ビジネスに必要不可欠なEメール。

時間や場所を問わず、効率的に

社内外の人とやりとりできる手段として

「毎日、頻繁に活用している」という

ビジネスパーソンがほとんどの「しよ」

しかし、Eメールは電話や直接対話と違って、

お互いの表情やトーンがわからないため、

言葉の受け取りが誤解を生んだり、

信頼を損なったり、ミスも抱えています。

電子では、信頼を失うことなく

より効果的にEメールを活用する

マナーや留意点を紹介します。

CONTENTS

メールの特徴を押さえる…………… P.4

コミュニケーションの手段と特徴…………… P.6

基本構成…………… P.8

宛先…………… P.10

件名・本文…………… P.12

署名…………… P.19

添付…………… P.20

返信・転送…………… P.22

メール送付前のチェック…………… P.23

メールの強みと弱みを 押さえてじょうずに活用！



メールのメリット・デメリット

メリット

時間を有効活用できる

自分の都合で、送りたいときに送信し、読みたいときに読むことができるので、時間にしばられず、メールを使うことができます



仕事のスピードが上がる

相手にメールを送受信できる環境があれば、世界のどこでも瞬時にデータをやりとりでき、スピードアップにつながります

デメリット

読まれず、返事がない

相手から何らかの反応があるまで、いつ返事してくれるのかがわからない



微かなニュアンスや意図が伝わりにくい

直接会って話をすれば、相手の表情を確認しながら細かいニュアンスを伝えることができますが、メールはお互いの表情が見えずに文章だけをやりとりするので、細かいニュアンスや意図が伝わりにくいです

メリット

「言った・言わない」のトラブルを防ぐことができる

送受信したデータが残るので、「送った・送らない」「言った・言わない」といったトラブルを防ぐことができます

データを保存・再利用できる

添付されたワードやエクセルなどのデータを保存したり、加工して再利用できるので、業務の効率化が進みます

同時に大勢の人に送信できる

「1対1」だけでなく、「1対多数」でも送信でき、効率よく情報伝達ができます

コストがほとんどかからない

パソコンなどの機器費用やインターネット利用料がかかるとは、郵送やFAXのように1通送信するごとに課金されるわけではなく、コストがほとんどかかりません

デメリット

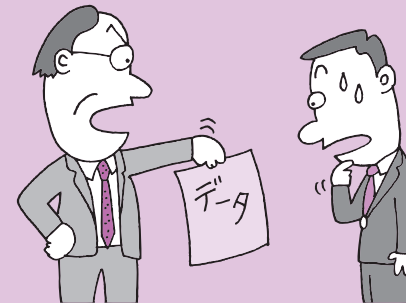
感情が正確に伝わりにくいため誤解を生じやすい

お互いの表情や声のトーンがやりとりできないため、どう感じ、どう思っているのかが伝わりにくいです。そのため、知らず知らずのうちに相手の気分を書してしまうなど、トラブルも起きやすいでしょう



データが残ってしまう

やりとりしたメッセージや添付したデータが記録として残るのは効率的で良い反面、ミスがあった場合は簡単に取り消すことができないというデメリットもあります



なんでもかんでもEメールで済ませるのではなく、上記のメリット・デメリットをしっかりと理解したうえで、「Eメール」「対面」「電話」「FAX」を使い分けていくことがポイントになります。

メールだけに頼らず 場面に合わせて対面、 電話、FAXを使い分ける

メールに頼る非常識

緊急の用件もメールで伝達!?

すぐに対応してはいけない急ぎの用件をメールで伝えても、相手がすぐメールを返してくれるとは限りません。緊急の場合、電話で直接伝えたほうが早いでしょう。



謝罪はメール1本で済ませては失礼!

例えば、相手に迷惑をかけてお詫びをする場合、メール1本で済ませてしまっては、さらに心証を悪くする方も多くでしょう。お詫びや重要なお願いなど、相手の反応を重視してはいけないやりとりほど、メールだけで済ませるのは危険です。

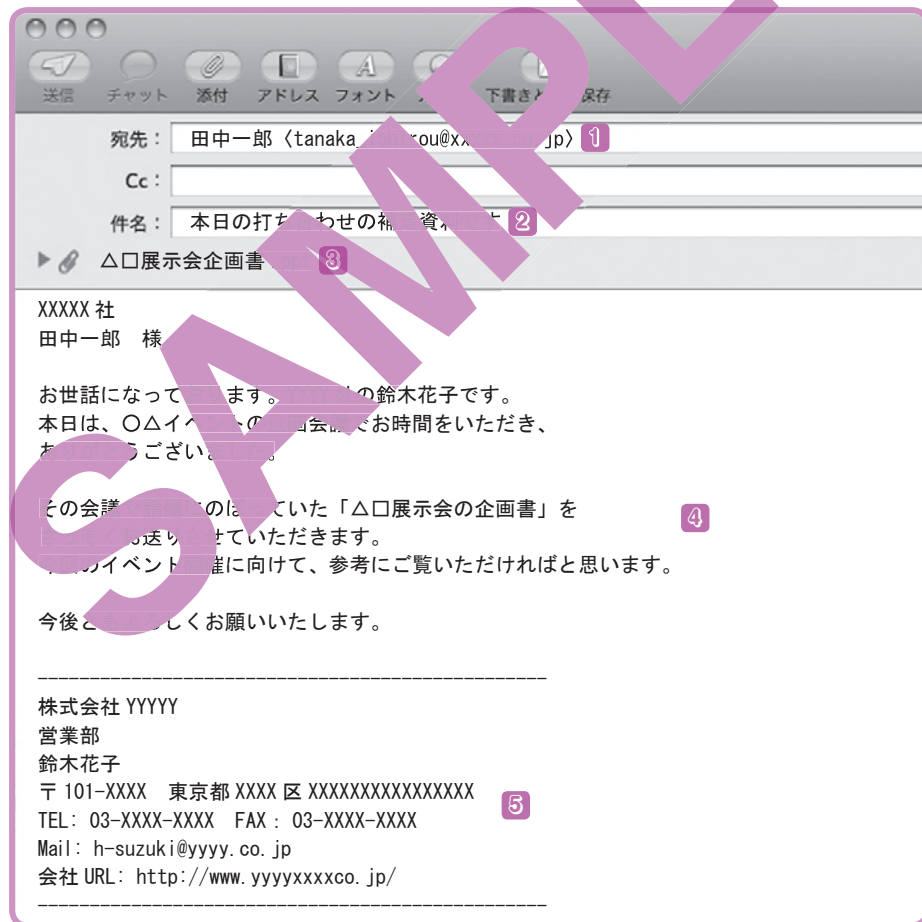


コミュニケーション手段の特徴

手段	特徴	適した場面
対面	言葉のやりとりだけでなく、表情や声のトーン、身振りや手振りも加え、感情まで伝え合うことができます。そうした一挙手一投足から相手の反応をその場でキャッチでき、反応によっては補足で情報伝達をし、確実に伝え合うことができます	<ul style="list-style-type: none"> ●初対面の方との会合 ●複雑で難しい内容の仕事の伝達 ●お詫びをする ●相手の反応をしっかりと確かめたいとき
電話	言葉のやりとりをする際、話すスピードや声のトーンでニュアンスを伝え合うことができます。また、お互いが聞き取れないところでも、時間さえ合えば、再伝達することができます	<ul style="list-style-type: none"> ●わざわざ会うほどではないが、確実に伝える必要があるとき ●微妙なニュアンスを伝えたいとき ●急ぎで伝えたいときなど
X	文字情報はもちろん、画像も送信できます。また、紙に印字した情報を相手に送信でき、情報を記録に残すことができます	<ul style="list-style-type: none"> ●相手に紙に書かれた情報を伝えたいとき ●など
手紙 ハガキ	最近ではパソコンで手紙やハガキを作成するケースが多いですが、ビジネスの場面では手書きのほうがよりにくいといわれています。手間と時間をかけて伝えることで、誠意を表すことができます	<ul style="list-style-type: none"> ●ていねいにお礼を伝えるとき ●ていねいにご案内をするときなど

“わかっているつもり” のビジネスメール。 改めて基本的な構成を確認!

知っ 得! メールの基本構成の常識



1

宛先 (TO、CC、BCC)

メールの送り先のアドレスを入力します。宛先欄の下には CC や BCC とありますが、「TO」「CC」「BCC」のそれぞれは意味が異なります。使い方に注意しましょう。

🔗 P10 参照

2

件名

メールの内容を簡潔に伝える「タイトル」の役割を果たします。何が書かれているか相手がパッと見てわかるように具体的に書きます。

🔗 P12 参照

3

添付ファイル

送りたい資料がある場合、本文に書ききれない情報がある場合は、その文書を添付します。ファイル添付する場合は、その旨を本文で伝えておきましょう。

🔗 P20 参照

4

本文

伝えたいことを書きます。読みやすい体裁、わかりやすい表現を心がけましょう。

🔗 P12 参照

5

署名

発信者の連絡先などを入れます。記載する項目は、名刺にある内容と同様で、会社名、部署名、役職名、名前、郵便番号、住所、電話番号、FAX 番号、メールアドレス、会社の URL などです。

🔗 P19 参照