

教育訓練 1 年目コース

ビジネスメール

～便利でお手軽だからこそ心配りを忘れない～

株式会社グッドスタッフ

1.電子メールの基本

まずは、電子メールの基本を理解しましょう。電子メールを送る際には、こういった入力項目があり、それぞれがどんな機能を持つておくのかなどEメールの基本を説明します。

電子メールをビジネス利用する際には最低限ここは理解しておきましょう。

まず、電子メールを送るには、相手のアドレス（メールアドレス）を知っておく必要があります。最近の名刺などにも記載されていることが多いです。電子メールは半角英数字で構成されています。これを全角で入力すると送信できませんので注意が必要です。

電子メールを利用する際に理解しておきたいポイント

まずは、ビジネスでの電子メール利用におけるメリットとデメリットを分かりやすく紹介していきます。

～電子メールのメリット～

- ・電話のように時間を気にする必要が無い。
- ・送信すればすぐに届く。
- ・ワードやエクセル、画像、プレゼン資料などをデータとして送れる。
- ・CCやBCCを使えば同じメッセージを複数に送ることもできる。

～電子メールのデメリット～

- ・顔が見えないため無機質になりやすい。
- ・電話と違い確実に連絡が付いたかどうかを確かめられない。
- ・ウイルスメールやスパムメール（いたずらメール）などの対応が必要になる。

特に、相手のPCによってはパソコンが貴方のメールをはじいたりすることもあります。初回のメール時には届いたかどうかの確認をするようにしましょう。

また、メリット・デメリット両方を兼ねることになりますが、電子メールは証拠になる

ということです。つまり、言った言わないを予防することにもなります。逆に、

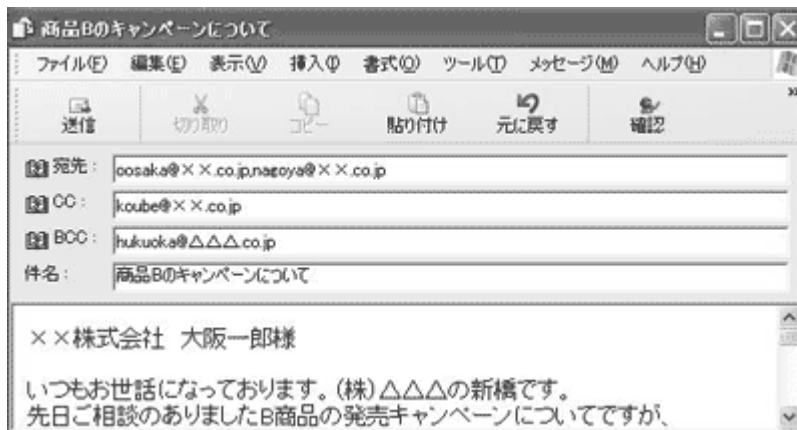
相手に言質を取られることもありますので、メールの文章には気を使いましょう。

「宛先」「CC」「BCC」の使い分け

電子メールを送る際、アドレスの入力欄には「宛先」「CC」「BCC」の三種類があります。これは、その項目にメールアドレスを入力した場合、相手にそのメールが届くといった結果は同じですが、意味合いは大きく変わってきます。

特に、ビジネス目的での利用において宛先、CC、BCC の使い方によっては**大問題に発生する**こともありますので、その違いと仕組みをしっかりとマスターしておきましょう。

～「宛先」「CC」「BCC」の意味～



宛先 (アドレス)・・・このメッセージを届けたい相手

◆◆宛先の対象者が知ることができる情報◆◆

- ・宛先のメールアドレス
- ・CC のメールアドレス

電子メールの送り先のメールアドレスを入力します。メールアドレスは半角英数字でかかれます。(全角では送れません)。なお、宛先の欄に;(セミコロン)を入れて区切りをつければ、続けて複数の人のメールアドレスを入れることもできます。

CC (カーボンコピー)・・・このメッセージを送ったことの控えを送りたい相手。

宛先の相手にも CC にコピーメールを送っておくことを伝えたい場合。

◆◆CC の対象者が知ることができる情報◆◆

- ・宛先のメールアドレス
- ・CC のメールアドレス

カーボンコピーとは、この電子メールの内容のコピーを送る相手先です。例えば、同僚に対してある依頼をする際、依頼先である同僚には宛先にメールアドレスを入力しますが、依頼したことを報告するため、CC 欄に上司のメールアドレスを入れることで、簡単な報告が可能になります。

マナーとして宛先の相手と CC 先の相手は知った仲である必要があります。カーボンコピーのアドレスは宛先のアドレスの人にも知られてしまうためです。知られたくない場合は BCC (ブラインドカーボンコピー) にアドレスを入れます。

また、CC の対象者が知ることができる情報は宛先と同じですが、CC の相手先は「ちょっと見といてね」程度の意味しかないと判断する人が多いため、CC 先の人に何かを依頼したい場合は、しっかりと宛先にアドレスを入れて、誰に対するメッセージなのかを明確にします。

BCC (ブラインドカーボンコピー)・・・メッセージの送り先が複数いる場合で、それぞれの相手が面識が無かったり、メールアドレスを知らせることができない場合。

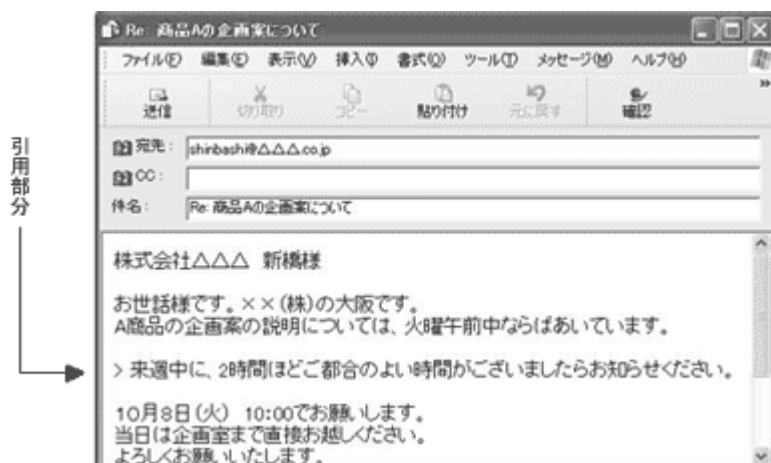
◆◆BCC の対象者が知ることができる情報◆◆

- ・宛先のメールアドレスのメールアドレス

BCC (ブラインドカーボンコピー) とは、CC としくみは同じですが、宛先の対象者に対して BCC のアドレスが漏れません。取引先に見積もりのメールを送る際、上司にも確認のためのコピーとして BCC を利用したり、不特定多数のお客様にメールを送るとき、一人ひとり送るのではなく、宛先を自分にして、BCC に取引先のアドレスを入れて送信すれば取引先同士はアドレスを知ることができませんので、一斉送信にも使えます。

引用・メーリングリスト

引用・・・メールの差出人が書いた文章をそのまま残して、それに対して返答をつけていく事。



メーリングリスト・・・ある特定の宛先にメールを送ると、あらかじめ登録しておいた人全員に送信される。

社内や部署内での連絡・通達や仲間（同好者）同士の一斉同報に使われる。

～返信を送るときの注意点～

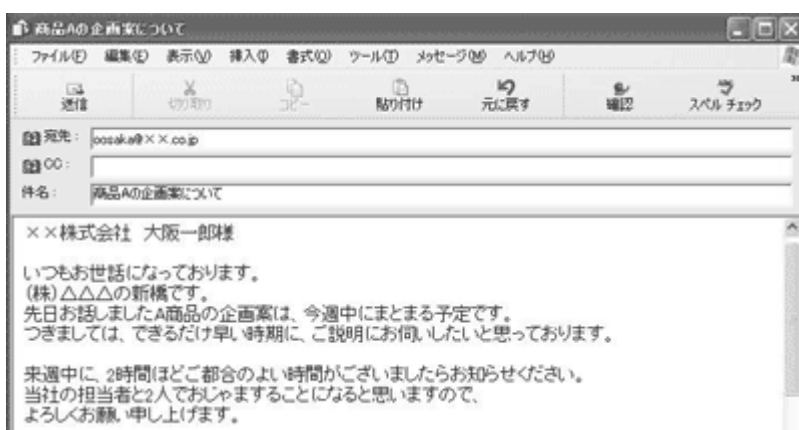
メーリングリストで受信したメールに返事を送るとき、**全員に送るのか、または特定の個人に送るのか**で注意が必要になる。

「返信」「全員に返信」のアイコンをクリックして返信メールを作成すると、アドレス欄にはメーリングリストのアドレスが入るので、登録されているメンバー全員に送られる。元のメールの発信者や、特定の個人だけに受信メールを生かして返事を送りたい場合は、「転送」をクリックし、その人のアドレスをいれて送る。

2. ビジネスメールの基本とマナー

ビジネスメールの基本では、ビジネスの現場で電子メールを利用する際に心がけておきたい、ビジネスメールの基本的なポイントや書き方などを分かりやすく解説していきます。ビジネスメールの基本は「わかりやすさ」です。多い人は一日に何百通ものメッセージ（メール）を受け取るわけですから、こうした基本を抑えておくことがポイントです。

～ビジネスメールを送る際の注意点～



◆宛先 (address)

アドレスのドット (.) ひとつでも間違えると、相手に届かないばかりか、誤送先のサーバにも迷惑となる。相手のアドレスは一字一句正確に。

◆件名 (Subject)

メールには本文内容が分かるように適切な件名（サブジェクト）をつける。これは受信者が多くのメールから検索したり、忙しい時に後で読むべきか、今すぐ読むか区別したりするため。多くの電子メール送受信ソフト（メーラー）では、メールのタイトルしか表示しない場合があります。こうした場合「昨日の件」とか「ありがとうございます」などのタイトルでは送られてきた相手は何のメールなのかが分かりません。最近はこのタイトルのスパムメール（いたずらメール）も多いので、場合によっては見ないで消されることもあります。こうしたことを予防するためにも、ビジネスメールにおいてはメールのタイトルをみただけで、誰からのどんなメールなのかわかるようにしましょう。例えば「(商品名)の企画案について」のようにしておけば、メールを受け取った相手も誰からのどんなメールなのかが一目で分かります

◆ 本文

① まず名乗ること。

差出人のメールアドレスだけでは誰だかわからない可能性もある。

② 手軽に書いて出せるといっても挨拶をおろそかにするべからず。

ただし、一般の手紙のような、時候の挨拶などの形式的な言いまわしは必要ない。いきなり本題はやりすぎですので、以下のような一言程度の挨拶とメールの末に一言入れましょう。

序：いつもお世話になっております。〇〇の山田です。

序：先ほどはお電話ありがとうございます。〇〇の山田です。

終：今後ともよろしく願いいたします。

終：くれぐれもご自愛ください。

終：〇〇の件楽しみにしております。 など。

③ 文は必要事項を簡潔に書き、相手を読みやすい文章を心がける。

1行の文字数は、**最大 35 文字程度**になるように適宜改行を入れる。

行数が長くなる場合は、**段落ごとに空行**を入れるようにする。

④ 連絡文と資料などの文書は分け、後者は添付ファイルにして送るとよい。

送信者名は日本語で

電子メール送受信ソフト（メーラー）では、発信者の名前を登録しておくことができ、受け取った相手にもその名前が表示されます。この時、格好いいかもしれませんがアルファベットなどにすると、送られてきた相手は誰からのメールなのかが分かりにくくなります。送信者名は日本語で登録しておくことをオススメします。

×ダメな例：abc@example.com （Taro Yamada / ABC corporation）

○良い例：abc@example.com （山田太郎 / 株式会社 ABC）

PC の文字は誤解を生みやすいと理解しておく

PC や携帯などの無機質なテキスト文字の場合、場合によっては言葉の裏側を悪い方に捉えられたりする恐れがあります。

例えば、口で「違います」という場合は、イントネーションや抑揚などによって様々に使

い分けができますが、PCの場合「違います」というテキストのみになります。こうしたものは相手の捕らえ方によって極端にネガティブに捉えられることもあるので注意が必要です。特に、否定的・ネガティブな言葉を使うときは、※「クッション言葉」などを利用して誤解を生まないようにしましょう。

メールの最後には署名をいれる

誰が出したメールかはっきりさせるために、メールの最後には所属・名前・電話番号などの入った署名（シグネチャー）を入れる。ソフトによっては、自動的に入るものもあるが、あまり長くなりすぎないように6行程度にまとめる。



※クッション言葉 (Signature)

署名

「クッション言葉」とは、相手への心づかいを表すソフトな表現。下の表で、右の段の言葉だけを言った場合と、クッション言葉を添えて言った場合とでは、後に続く表現がやわらかな印象が変わる。特に、依頼するとき、断るときなどはひと言添えるようにしたい言葉。

クッション言葉

使用例

恐れ入りますが

お電話番号をもう一度おっしゃっていただけますか

恐縮ですが

失礼ですが

お名前をフルネームでお教えいただけますか

(誠に) 申し訳ございませんが 2時に変更していただけないでしょうか

お手数ですが

ご郵送いただけないでしょうか

ご迷惑とは存じますが

お引き受けいただけないでしょうか

ご足労をおかけいたしますが

〇〇までお越しいただけませんか

(もし) よろしければ

わたくしのご用件を承りますが

お差し支えなければ

お教えいただけないでしょうか

ご面倒ですが

一度ご確認ください

お忙しいなかを(ところを)

お時間いただきありがとうございます

身にあまるお話ですが

今回は辞退させていただきます

あいにく

〇〇は出張中で来週まで不在でございます

3. 会話の基本フォーム・フレーズ例

～会話の基本フォーム～

基本用語	使用例
でございます	こちらが担当の〇〇でございます。
いらっしゃいますか	〇〇様はいらっしゃいますか
いらっしゃいますか	ご本人様でいらっしゃいますか
させていただきます	〇時までにご連絡させていただきます
ください(ませ)	少々お待ちください(ませ)
よろしいでしょうか	〇日にはご用意できますが、よろしいでしょうか
かしこまりました	はい、かしこまりました

～会話の基本フレーズ例～

挨拶する

- ・ いらっしゃいませ。
- ・ いつもお世話になっております。
- ・ ご無沙汰しております。
- ・ お待たせいたしました。

承知する

- ・ かしこまりました。承知いたしました。
- ・ 承りました。
- ・ それで結構でございます。

感謝する

- ・ 非常にありがたく(うれしく)存じます。
- ・ おかげさまで〇〇できました。ありがとうございます。
- ・ 恐れ入ります。

謝罪する

- ・ (気がつきませんで・至りませんで)
- ・ 申し訳ございません。
- ・ 失礼いたしました。
- ・ ご迷惑をおかけいたしました。

依頼する

- ・ 恐れ入りますが（お手数ですが）○○していただけますか。
- ・ 申し訳ありませんが○○をお願いできますか。

質問する

- ・ 少々お伺いしたいことがあるのですが。
- ・ どのようなご用件でしょうか。

確認する

- ・ もう一度おっしゃっていただけますか。
- ・ （これで）いかがでしょうか。/よろしいでしょうか。

断る

- ・ （非常に・まことに）残念ですが、○○いたしかねます。
- ・ あいにくですが、私の一存では決めかねますので（上司と相談して）・・・

答えられない

- ・ わかりかねますが。
- ・ 存じませんので、お答えいたしかねますが。

反論する

- ・ ごもつともですが（おっしゃるとおりですが）・・・
- ・ 申し上げにくいのですが・・・

辞去する

- ・ 本日はお忙しいところをお邪魔いたしました。

名前を尋ねる

- ・ 大変失礼ですが何とお読みするのでしょうか。

名刺をいただく

- ・ 頂戴いたします。

時間をいただく

- ・ お手すきでしたら（ご都合がよろしければ）少々お時間をいただけますでしょうか。

4. ビジネスの基本フレーズ例

～前文のないときの主文の書き起こし～

- とり急ぎご連絡申し上げます。
- とり急ぎ用件のみ申し上げます。
- 突然、お手紙で失礼いたします。

～返信～

- ○月○日付けのお手紙拝見いたしました。
- このたびは○○をいただき、誠にありがとうございます。

～用件の切り出し～

- お送りくださいました○○、確かに受領いたしました。
- さて、かねてよりお尋ね（ご相談）のありました、○○の件について申し上げ（お答えいたし）ます。
- さて、すでにご承知のことと存じますが・・・

～感謝～

- 日頃は○○をご愛用いただき誠にありがとうございます。
- おかげさまで○○できることとなりました。これもひとえに○○様のご支援の賜物と、深く感謝申し上げます（いたします）。

～お詫び～

- このたびは大変なご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。
- 度々お手数をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません。
- まことに不行き届きの段、お詫びの言葉もございません。
- このたびは、当方の手違いから多大なご迷惑をおかけいたしまして、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。
- なにとぞ事情をおくみとりの上、あしからずご容赦の程お願い申し上げます。
- お腹立ちはおもってもですが、ご寛容のほど、伏してお願い申し上げます。
- 至急、調査いたしまして、改めてお返事申し上げます。
- （なお、）すでに○○○をご返送いただいている場合は、（当郵便物の）行き違いの失礼を何卒ご容赦ください。

～催促～

- 今日までお待ち申しておりましたが、まだ到着いたしておりません。
- まことに催促がましくは存じますが・・・
- 郵送の遅延かとも存じますが・・・
- 当方もいろいろさしつかえがございますので・・・
- （計画の進行上・帳簿整理）の都合もがございますので・・・
- 至急お調べのうえご一報ください。

～依頼～

- ご多忙中恐れ入りますが・・・
- ご無理を申し上げておりますこと、もとより承知いたしておりますが、まげてお聞き届きいただきたく・・・
- ぜひご承諾いただけますよう、お願いいたします。
なにとぞ、よろしくお取り計らいくださいますよう、お願い申し上げます。

～催促～

- 今日までお待ち申しておりましたが、まだ到着いたしておりません。
- まことに催促がましくは存じますが・・・
- 郵送の遅延かとも存じますが・・・
- 当方もいろいろさしつかえがございますので・・・
- （計画の進行上・帳簿整理）の都合もがございますので・・・
- 至急お調べのうえご一報ください。

～断る～

- 誠に心苦しい次第ではございますが、貴意に添いかねますこと・・・
- 貴意にそいかねますこと、誠に申し訳ありませんが・・・
- 大変申し上げにくいことではございますが、お気持ちに添うことができず・・・
- 誠に残念ではございますが、事情をご了承（ご理解）のうえご容赦くださいますようお願い申し上げます。

～主文の結び～

- ご査収ください。
- お改めのうえ、お納めください。
- 何分のご指示をお願いいたします。
- ご厚情（ご厚志・ご高慮）、重ねて御礼申し上げます。

～末文～

- 本来ならば、直接お目にかかってご依頼（御礼）申し上げるべきところ、まことに略儀ながら、書中をもちましてお願い（御礼）申し上げます。

5. ビジネス文書等でよく使われる用語

相手の状態を祝う時に使う語

(「～のこととお慶び申し上げます」などにつかう)

ご清栄 (せいえい) 相手の繁栄などを祝う挨拶の言葉。

ご隆昌 (りゅうしょう) 非常に栄えること。勢いの盛んなこと。(=隆盛)

ご清祥 (せいしょう) 相手が幸福に暮らしていることを祝う意で用いる語。

ご健勝 (けんしょう) 体が丈夫で元気なさま。すこやか。(個人宛てに用いる)

相手の気持ちや態度を敬っていう語

(「～を賜る」「～をいただく」などと使う)

ご厚情 (こうじょう) あついなさげ。思いやりのある心。(=厚志・厚意)

ご懇情 (こんじょう) 真心のこもった心遣い。親切な心。

ご高配 (こうはい) 相手を敬ってその心配りをいう語。

ご高承 (こうしょう) 相手の承知・承認を敬っていう語。

ご愛顧 (あいこ) ひいきにすること。目をかけること。「ご愛顧」の形で、目をかけられる側が用いる。

ご芳情 (ほうじょう) 他人の親切な心遣いや気持ちを敬っていう語(=芳志)

相手に求める行動・態度

(「～ください」「～のほど、お願い申し上げます」などが続く)

ご寛容 (かんよう) 心が広く、他人をきびしくとがめだてしないこと。よく人を受け入れる・こと(さま)

ご容赦 (ようしゃ) 相手のあやまちや失敗などを許すこと。

ご寛恕 (かんじょ) 心が広く、思いやりのあること。とがめずにゆるすこと。

ご鞭撻 (べんたつ) おこたらないようにと強く励ますこと。

ご足労 (そくろう) 足をわずらわせること。来ていただく意にいう。

ご来臨 (らいりん) 人がある場所へ来ることを敬っていう語。

ご了承 (りょうしょう) 事情をくんで納得すること。承知すること。

ご承諾 (しょうだく) 他人の依頼・要求などをもっともと思い、引き受けること。承知。

相手に求める行動・態度

(「～ください」「～のほど、お願い申し上げます」などが続く)

ご査収 (さしゆう) 金品・書類などを調べて受け取ること。

ご笑納 (しょうのう) 贈り物をするとき、つまらない物ですが笑ってお納めください、の意でいう。

ご自愛 (じあい) 自分自身を大切にすること。

その他

幸甚 (こうじん) 非常にありがたいと思う・こと (さま)。何よりの幸せ。

僭越 (せんえつ) 身分や権限などを越えて、差し出がましいことをすること (さま)。「～ながら・・・」

同慶 (どうけい) 相手と同様、自分にとっても喜ばしいこと。相手のめでたい事を祝っていう。「ご～の至り」

6.FAX の送り方とマナー

FAX は電話や E メールと同じようにビジネスで頻繁に使われる通信手段。

電話より内容が確実に伝わる、本人がいなくても伝言としての役割を果たす、そして手紙より早く伝わるなどの長所があるので、コミュニケーション手段としての効果的な活用法とマナーを身につけよう。

FAX 番号を間違えない

番号を間違えると、他人の電話にかかったり、違う場所に送られたり迷惑になる。送る前によく番号を確認しよう。

「表書き」をつけよう

お客さまに出すときなどは、「表書き」(FAX 送信票)をつけて出すのがマナー。

- 1.受信先の会社名・部署名・個人名
- 2.送信側の会社名・部署名・個人名・電話・FAX 番号
- 3.日付
- 4.送信枚数などを書く。

他でも使えるようにパソコンで雛型を作成しておくとう便利。できれば宛名や文章も手書きではなくパソコンで入力すれば、ていねいで見やすい「表書き」ができる。

複数枚送るときはページ番号をふる

何枚も送るときは順番がわかるようにページ番号を入れる。全ページがわかるように、5 ページなら若いページ順に 1/5 から順に 5/5 までというような書き方もある。

大量に送るときは、事前に電話で知らせ、相手側機の使用状況や用紙があるかを確認する。

送信済みの確認

無事に送信が行われたかを確認するには、FAX 機でわかるものもあるが、先方に届いたところを見計らって電話するのが一番確実で、ていねい。その際、ページが抜けていないか、見づらい文字がないかも確認しよう。

FAX TRANSMISSION		200X12/1
FAX送信のご案内		
●送信先	〇×〇× 株式会社 〇×〇× 部 〇×〇× 様	●送信元 株式会社△△△△ 第1営業部 TEL 03-1234-5678 FAX 03-1234-1234 〒105-0004 東京都港区新橋0000
●送信枚数	本状を含み 枚	
●件名	〇〇研究会開催のご案内	担当:新橋太郎
お世話になっております。		
弊社主催の研究会のご講演について		
別紙の通りご案内を申し上げます。		
ご覧いただけましたら、確認のため担当の〇〇までご連絡		
くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。		

見づらい文字は拡大して送る

FAX で送ると通常、送られた文書は相手先では不鮮明になることが多い。特に小さい文字や数字は見づらくなるので注意が必要。

また、一度送られてきた不鮮明な FAX をもう一度送るときも同じ。このようなときは、FAX 機に文字を鮮明にする機能があれば、それを使用（ただし、通常より送信時間がかかる）、FAX 機にその機能がない場合はコピー機で拡大して送れば多少は見やすくなる。

文書を受け取ったとき

FAX 文書を受け取ったときは、①送られてきた文書の枚数がそろっているか、②文字を十分に解読できるか、などの確認が必要。また、重要な文書については送信してきた相手に対して、文書が無事に届いたことの返事をした方がよい。

秘文書は送らない

FAX は相手が直接受けとるものではない。親展や秘文書を送っても、さまざまな人がその文書を見る可能性がある。FAX は、公開しても問題のない文書を送信するのに適している。

プラス α の気配りを

自社に届いた FAX はそのまま放置せず、機会を見て、届け主へ渡してあげるとよい。皆がこれを徹底すれば、FAX の周囲にいろいろな文書が山積みという混乱がなくなる。

紙切れでは意味がない

ビジネス用の FAX にはデータを保存できるものが多いので、紙切れになっても、大丈夫だが、それでもすぐに受け取るためには紙切れにしないことが重要だ。紙が足りているかを常にチェックしておきたい。また、トナーのストックも必要だ。備品の担当を決めておくとよい。