

ビジネスメールのマナーとルール

新藤 信夫

スカウト活動の中で情報の伝達や、仕事関係でも頻繁に使われるビジネスメールはお取引先や社内とのコミュニケーションの手段としては、もはや欠かせない大切なツールになっております。ビジネスメールは相手に分かりやすく簡潔であることや、丁寧な文章で書くこと、相手に不快な思いをさせないことが重要ですが、ややもすると、そのマナーやルールが守られず、問題があると感じる事が多々あります。ご自分のメール発信・受信対応を確認してタイミングの良い処理をご検討下さい。特にメールを受信しても何の沙汰もないのは困ったものです。

【1】 メール送信前に準備すること：発信文書の構成を考える。

- **メールの送信者(自分)の名前の設定をお願いします：**送信者名は「会社名 氏名 役職 メールアドレス」など、メールアドレスだけでは、発信者を特定できない場合があるので、署名の記載を必ずお願いします。

【2】 送信メールの作成時のマナーとルール

- **To、CC、BCCを使い分ける**
To (宛先)：送信する相手のメールアドレスを指定します。
CC：To (宛先) 以外の関係者などに、メールの内容を情報共有のために送る場合に使用します。
BCC：メールアドレスを他の受信者に知らせたくない場合や、誰に送ったか知れたくない場合に使用します
- **メールアドレスを変更した場合は、速に関係連絡先にアドレス変更通知を出して下さい (通常連携してる方へ)**
- **メールのタイトル(題名)は分かりやすく簡潔に・・・文章の内容がわかるように**
いつ (日付、時間など)、何を (案件、要件など)、どのように (依頼、確認、報告など) が端的にわかる件名
また、件名に【緊急】や【重要】と付けたり、メッセージに重要度のマークを付けたりすることもよい。
- **相手先の名前や企業名は正しく書く (大変重要なことです)**
特に初めて送信する相手先には注意が必要。また、複数の宛先の場合、順番にも配慮すると良い。
- **大事な用件や急ぎの場合：**メールした後で電話するなど、一報を入れた方がいいでしょう。
- **ひとつのメールには、ひとつの用件のみで：**メールの中に複数の用件や案件を混ぜるのは控えて下さい。
- **文章には：**あて名、冒頭あいさつ、名乗り、本文、結びのあいさつ、署名などを入れ、結論を最初に書く。
- **1行の文字数に気を付けよう。**
文章をずらずらと書くと、メールでは途中で折り返されて読みにくいことがあります。行数は長くとも5行以内にしましょう。それ以上続く場合は1行開けるなど、見やすい様な文章になるよう工夫する。
- **半角カナや機種依存文字は使わないで！：**半角カナ文字や特殊な文字使用は「文字化け」の原因になります。
- **添付ファイルの容量に注意：**添付ファイルのサイズが大きいと受信に時間がかかり、受け取れない場合もある。

【3】 返信や転送時のマナーとルール：受信者は、受信メールを確認した旨の返信をできるだけ早く必ず行う。

- **返信の対象に注意！：**返信対象は、送信者個人とCCに入っている人を含めた全員返信があります。
メールの用件によって使い分けますが、漏れがないか返信前にチェックしましょう。
(CCを含めた全員返信の必要があるか検討してから対応して下さい)
- **転送は誰でも送らないように！：**メールを転送して、第三者にメールの情報を知らせることがあります。
しかし、情報を知らせてもよい相手なのかを、確認してから転送するようにしましょう。
- **引用で気を付けること：**返信するとき、元の文章を全部つけるか、必要箇所だけを引用するかを使い分ける
- **その他、特に注意すること：**知らない相手やアドレスから届いたメールに添付ファイルがついていても、不用意に開かないこと！ウィルスに感染する危険性があります。少しでも「おかしいな？」と思ったら、相手先に確認するか、廃棄処分をしてください。

* 情報伝達でメールは欠かせないツールになりましたが、メールなら確実というものではありませんので情報共有化の手段の一つとして効果的に活用して下さい。