

TKC Business ONE Point News 2020.11

発行所 株式会社 TKC出版 〒162-0825 東京都新宿区神楽坂2-17 中央ビル2階 定価 本体100円+税

大前香 税理士事務所

〒760-0007 高松市中央町1-4-16 カナック中央町ビル3階
TEL087-835-4845

できる人の

ビジネスメール3つのセオリー

コロナ禍により非接触が求められ、コミュニケーションツールとして、メールの重要性が再認識されています。しかし、ルールを知らないまま使っているケースも意外に多いようです。“できる人”の3つのセオリーを参考にしてみましょう。

1

宛名を正確に書く

本文の最初には必ず宛名を書きます。社外の人にメールをするときには「会社名」「部署名・役職名」「名前」の順番で書くのが基本。社内では「姓」だけを「さん」付け、または「役職」を付けて書くのが一般的です。

〇〇〇〇株式会社
△△△部 部長
□□□□様

いつもお世話になっております。
××株式会社の■■です。

昨日は、ご多忙のところ、お時間をいただき、
また、貴重なお話を伺うことができ、ありがとうございました。
さて、次回のお打ち合わせですが、ご都合はいかがでしょうか。
…

2

読みやすいレイアウトで

内容が良くても「読みにくい」と感じられたら大きなマイナスです。
・20~30字で改行する
・ブロック単位で1行空ける
…ことがコツです。

3

送信前に誤字等を確認

読み返すと、変換ミス等、意外に間違いは多いものです。
「誤字・脱字はないか」「用件は分かりやすいか」「添付ファイルの付け忘れ・付け間違い」等をチェックする習慣をつけましょう。
送信先のアドレスの確認も忘れずに。
送信先に履歴が残ることもあり、電話以上に注意が必要です。



好印象を持たれるメール6つのコツ

「メールについてきちんと学んだことがない」という社会人も多いようです。相手に好印象を持たれるコツを紹介します。

1 開封されるコツ

「件名」に具体的用件を入れる

「ご連絡」「お知らせ」だけでは、相手にとっては何の用件が分からず、「怪しいメール」とスルーされることさえあります。「11月20日打ち合わせの件」などと分かりやすく簡潔な件名を心がけましょう。件名の後に自分の名前を入れるのも有効です。



2 情報の同時共有のコツ

「TO」「CC」「BCC」を正しく使い分ける

「TO」：メールの内容を直接担当する人

「CC」：その内容に関わる人

「BCC」：他の受信者に名前を伏せて情報を共有したい人

住所変更などを「BCC」で一斉に送るときなどは、

「このメールはBCCで一斉にお送りしています」

などの一文があると親切です。

ただし、便利な機能ですが、相手が不快に思うこともあるので乱用には注意しましょう。

3 全体像を伝えるコツ

ビジネスメールは「1メール1用件」が原則ですが、本題に入るとき、いきなり詳細を書き始めてはいけません。

「**次回の打ち合わせの日程が決まりましたので、お知らせいたします。**」

などと、どんな目的でメールを書いているかを示すことで、相手に全体像が伝わります。

4 読みやすい文章のコツ

- ①句読点を適切に打つ
- ②漢字を使いすぎない
- ③箇条書きを用いる



5 用件を正しく伝えるコツ

情報の漏れをなくすために、**文章を5W2Hでまとめるとよいでしょう。**

- When (いつ) Where (どこで) Who (誰が)
- What (何を) Why (なぜ)
- How (どのように) How much (いくらで)

6 冷たいイメージをなくすコツ

メールは用件だけを書くと、簡潔である反面、事務的で冷たく感じられることがあります。

「**ありがとうございます**」の一言を冒頭や最後に入れるだけで、柔らかいイメージになります。

クイックレスポンスが決め手!

メールの返信にしても、お礼メールにしても「できるだけ早く」が基本です。返事に時間がかかる場合は、「確認しました。明日、改めてご連絡します」などと、まずは「読んだことを伝える」ことが大切です。



耳寄り情報

再確認したい ビジネスメールの基本Q&A

普段からプライベートでメールやLINEを使っている人ほど、ビジネスメールにおいては失敗しがちです。基本ルールをQ&Aで再確認しましょう。

Q1. 「CC」「BCC」の使い方と注意点を教えてください。

A1. メールは「TO、CC、BCC」のどの欄にアドレスを入れても送信できます。しかし、受信者にとってはどこに指定されたかで役割が異なります。

●TO、CC、BCCそれぞれの役割

TO	用件を伝えたいメインの人を入れます。 原則、TOで受け取った人が返信します。
CC	共有者を入れます。 原則としてCCで受け取った人は、目を通すのみで返信はしません。
BCC	BCCで受け取った場合、その存在は他の人には知らされません。 受信者の存在を伏せたいときや、メールアドレスが見えないようにして一斉送信したいときなどに用いられます。

●CC、BCCを利用するときの注意点

注意点は大きく3つあります。

①「連絡したはず」と決めつけないようにする

CCやBCCに入れたからといって、必ず読まれるわけではありません。大事な用件は、TOで宛先を指定して送るようにしましょう。

②BCCに入れるべき人を間違ってCCに入れないようにする

頻繁にある間違いです。大きなトラブルになりかねないので、十分注意しましょう。

③乱用は避ける

何でもCCをつけるのは問題です。相手にとっては受信メールが増え、読むための負担にもなります。

Q2. 「添付ファイル」で気をつけることはありますか。

A2. ファイルをメールに添付する際には、そのファイルの容量に注意が必要です。容量が大きすぎると、送受信できないことがあります。一般的には目安として3MB程度までと考えます。メールなどで事前に知らせるのもよいでしょう。

Q3. 「結びの挨拶」のポイントを教えてください。

A3. ビジネスメールの最後で一般的に使われるのは、「よろしくお願いいたします。」です。状況に応じて頭に言葉を足すとよいでしょう。

● 状況に応じた結びの挨拶例

検討を促す	…▶	ご検討くださいますよう よろしくお願いいたします。
確認を促す	…▶	ご確認のほど よろしくお願いいたします。
返信を促す	…▶	ご返信のほど よろしくお願いいたします。
やりとりが まだ続く	…▶	引き続き よろしくお願いいたします。
やりとりが 一旦終わる	…▶	今後とも よろしくお願いいたします。

Q4. 「署名」のポイントを教えてください。

A4. 署名は、①漏れなく ②見やすく ③シンプルに がポイントです。

● 署名に明記する内容

▶ 社名、部署名、氏名

… 氏名の漢字が読みづらい場合は読み方も

▶ 連絡先

… 郵便番号 住所 電話番号 メールアドレスなど

▶ 会社HPのURL

Q5. メールのやりとりでの注意点はありますか。

A5. 誤解を招かないように、できるだけ具体的な表現を心がけましょう。

たとえば、「すぐに連絡するようにします」というメールでは、送信側は「本日中」のつもりでも、相手は「30分くらいで連絡がくるだろう」と思う可能性もあり、トラブルのもとにもなりかねません。「すぐに」というような曖昧な表現ではなく、具体的な表現を使うことが大切です。

● 曖昧な表現と具体的な表現の例

すぐに → 本日の17時まで

早めに → 今週中に

