

言いたいことが
確実に伝わる

メールの 書き方

ビジネス・コミュニケーション術

ビジネスメール・インストラクター

小田 順子

使える
フレーズ
300
収録

- メールの内容が
伝わらない
- 文章の組み立てが
できない
- メール作成に
時間がかかる
- メールのマナーを
知らない

こんな方、
解決
します。

はじめに

■あなたのメールの「ビジネス度」をチェック！

もしかしたら、こんなメールを送っていませんか？

- ・ BCC と CC を使い分けていない
- ・ HTML 形式でメールを書いている
- ・ メールを「拝啓」から書き始めている
- ・ いただいたメールの文章を引用していない
- ・ 「(株) ○○御中 △△様」とか、「お体、ご自愛下さい」と書くことがある
- ・ 常に書き出しは「お疲れ様です」、結びは「どうぞよろしく申し上げます」と書いている
- ・ 「今週中にお送りします」、「朝一番で対応します」などと書くことがよくある
- ・ メールに 10 行、20 行と続けて文章を書いている

ひとつでも不安に思う項目があったら、ぜひ、本書をお読み下さい。わかっているつもり、できているつもりで、損をしていないか確認してみてください。

■メールの悩みを解決する

私は以前、1 通のメールに 10 分～30 分くらいかかっていました。そのわりに、言いたいことが伝わらず、何度もやり取りをしなければならなかったり、最悪の場合は相手の感情を害してし

まったりということも。

あなたもこんな悩みはありませんか。

- ・ 何度もメールをやり取りしてうんざりする
- ・ どう書こうかと悩んで、進まない
- ・ メール処理に時間がかかって、ほかの仕事が止まってしまう
- ・ 言いたいことが上手く伝わらず、誤解されてしまう
- ・ メール返信がもらえない
- ・ 好感度の高いメールがさらりと書けない

そんな、かつての私と同じ悩みをお持ちであれば、それを解決するいい方法があります。言いたいことが確実に伝わるメールを書くにはコツがあるのです。それは、一定のルールに従ってメールを処理することです。

■ビジネスで結果を出す

メールのルールには、次の3種類があります。

1. 法律で定められている厳密なルール

「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」など、違反をすると罰せられる

2. 社会のルール

マナー。ネチケット(インターネット利用上のエチケット)、テーブルマナーなどのように、「こうすれば相手に不快感を与えないよね」というルール

3. ローカルルール

社内やグループ内での取り決めや慣習

対外的なメールのやり取りは、このうち、2.の「社会のルール」に従えばいいのです。法律のような厳密なものではなく、相手に不快な思いをさせずに良好なコミュニケーションを築くもの。ビジネスで結果を出すためのノウハウ。そう考えると、お互いが心地よい方法がルールになりますよね。

では、そのルールは誰が決めるのでしょうか。

■メールのルールは誰が決めるの？

書籍やインターネット上の情報を見ると、様々なルールがあって、中には正反対のことが書かれているケースもあります。例えば、「メールはHTMLできれいに装飾をして気持ちを伝えるべきだ！」という人もいれば、「シンプルなテキスト形式で送るべきだ！」という意見もあります。「どっちが正しいんだろう？」と迷うこともしばしば。

そもそもルールは、人間が作りあげるもの、そして、時代とともに変わっていくものなのです。例えば、

私は猫が好きです。

子猫を飼っています。

この「です」、「ます」は、「丁寧語」と習いましたよね。でも、江戸時代は芸者さん特有の言葉だったそうです。地方からやって

きた武士が、遊郭の言葉を聞いて、てっきり「江戸で流行っている」とカン違い。あちこちに広めまくって、結局、標準語になってしまったのだとか。

多少のカン違いがあっても意味は通じます。大切なのは、お互いを尊重する気持ち。気持ちの良いコミュニケーションができれば、お客様や上司、先輩や友人との関係も、より良いものになると思いませんか。ルールはあなたの「思いやり」の気持ちが決めるのです。

■メールのルールは使い方 3 割、書き方 7 割

思いやりといっても、時間をかけてメールを書くことは別ものです。自分勝手な「思い込み」とも違います。本書では、時間をかけずに、さらりと思いを表現できるようなルールをご紹介します。

私も今では、ルールに沿って書くことで、メールの質が向上し、しかも 3 倍のスピードになりました。

その経験から得た公式は、

使い方のルールを知って、読んでもらえないリスクを回避すること



書き方のルールを知って、言いたいことが確実に伝わるメールを書くこと

比率は「使い方のルール」：「書き方のルール」 = 3 : 7。これが伝わるメールの黄金比です。

■あなたのメール、仕事していますか

今や、メールは重要なビジネスツール。言いたいことをメールで確実に伝えられるかどうかは、ビジネスの成否を左右します。正確に伝えることができれば、無駄な「メールの行ったり来たり」がなくなります。相手に信頼されるか、不信感を抱かれるかはメールの書き方次第。さらに、メールの印象であなたの好感度がアップすると、成功への近道にもなります。

本書では、

1. メールで正確に用件を伝えて日々の仕事をサクサクこなす
2. クライアントや上司、同僚の信頼を得る
3. さらに好感をもたれてビジネスが加速する

そんなノウハウをご紹介します。

メールが来たから返事をする、用事があるからメールを送る……というだけでなく、営業、販促、タスク管理など、メールに仕事をさせる。そのための49のヒントをまとめました。

2011年 小田順子

本書を読んでいただきたい方

■本書は次のような方にオススメです。

- メールで「言いたいことが上手く伝わらないことがある」と感じている人
- メールで失敗したことがあるけど、改善策がわからない人
- 文章を書くことに苦手意識のある人
- メールの読み書きに時間がかかる人
- メールの基礎はわかるが、ワンランク上の活用法を知りたい人
- 社員研修や、メール受付（問い合わせ、受注など）の担当をしている人
- 営業職などメールでクライアントの好感度を上げたい人

■本書を読むと以下のものを手に入れることができます。

- 悩まずにメールを書けるようになります
- メールを効率的に処理できるようになります
- クライアントや取引先に好感を持たれるメールが書けるようになります
- メールがもとでトラブルに発展することを防げます
- 空気が読めない「残念な人」にならずにすみませす
- 上司や先輩に信頼されるようになります
- 部下や後輩に慕われるようになります
- 同僚と円滑なコミュニケーションができます

本書の構成

本書の構成は以下の通りです。

- ・ **第1章 マナー編 (1～7)**

調査結果をもとに、メールのNGをチェック！

- ・ **第2章 実践編 (1～9)**

メール送受信時の注意事項をチェック！

- ・ **第3章 文章基礎編 (1～11)**

相手に伝わる文章の書き方と、間違いやすい表現をチェック！

- ・ **第4章 コミュニケーション編 (1～13)**

コミュニケーションを上手に取るワンランク上のメール術
をチェック！

- ・ **第5章 活用編 (1～9)**

メールを使用した業務を効率的にこなすノウハウをチェック！

- ・ **付録 すぐに使える便利なフレーズ集**

悩まず書けるお役立ちフレーズを300個以上、集めました。

もくじ ○ 言いたいことが確実に伝わる メールの書き方

はじめに

本書を読んでいただきたい方

本書の構成

第1章 マナー編 15

- 1 自分の常識は世間の非常識？ あなたのメールは大丈夫？ 16
- 2 メールのお返事を待てるのは何時間？ 19
- 3 メールのお返事ができないときはどうする？ 22
- 4 「重要度」や「開封確認通知」に注意！ 24
- 5 HTML（リッチテキスト）形式のメールはNG 27
- 6 ①や②は、使ってはいけないの？ 29
- 7 （笑）や（^^）は使っていいの？ 31

第2章 実践編 33

- 1 ゴミ箱行きにならないための「差出人名」設定方法 34
- 2 正しい署名の作り方 38
- 3 返信メールの基本テクニック 41
- 4 メール転送のコツ 45
- 5 使い分けに注意！ TO、CC、BCCの常識 49

- 6 相手にきちんと届く添付ファイルの送り方 54
- 7 忙しい人の効率的なメールチェック術 57
- 8 相手の都合を考えよう！ メールを送る時間帯・曜日 58
- 9 最悪の事態を回避せよ メールのリスクマネジメント 60

第3章 文章基礎編 63

- 1 ちゃんと読んでもらえる件名（タイトル）の付け方 64
- 2 メールも見た目が大事 66
- 3 これだけは押さえておきたい！ 伝わる文章の書き方 69
- 4 7つのポイントでメールの「型」を身につける 72
- 5 メール「書き出し」はあいさつから 74
- 6 「結び」次第でメールの文章は上手に見える 80
- 7 あいまいな表現はトラブルを招く！ 83
- 8 知らないと恥をかく表現 85
- 9 これであなたも敬語の達人 88
- 10 間違えやすい敬語 94
- 11 なぜイケナイの？ 3大「バイト敬語」 100



- 1 メールは万能ツール？ 106
- 2 メールを使っていいケース、悪いケース 107
- 3 メールは読んでもらえるとは限らない 109
- 4 「初めまして」メールの書き方 110
 - 仕事の依頼をするとき
 - 見積もりを依頼するとき
 - 提案・売りこみをするとき
 - 感想や質問を送るとき
- 5 お詫びメールの書き方 119
 - 納品の遅れがあったとき
 - 重大なミスがあったとき
- 6 お断りメールの書き方 128
 - クライアントに対して、仕事の依頼を断るとき
 - 不要な売りこみを断るとき
 - 上司の誘いを断るとき
- 7 催促メールの書き方 138
 - 入金の催促をするとき
 - 上司に返答の催促をするとき
- 8 お願いメールの書き方 145
 - 取引先に無理なお願いをするとき
 - 上司に日程変更の依頼をするとき
 - 部下・輩に手伝いを依頼するとき
- 9 お礼メールの書き方 153
 - 上司にごちそうになったとき
 - 部下に手伝ってもらったとき
 - お客さまに新規契約をいただいたとき
- 10 ネガティブワードは高リスク 160
- 11 語順が印象を左右する 163
- 12 ワンランク上の結びの書き方 165

13 好感度を上げる追伸の上手な使い方 167

第5章 活用編 171

- 1** 段取りメール整理術 自動振り分け機能 172
- 2** リスク回避のアドレス管理法 177
- 3** スピードアップのための単語登録活用術 178
- 4** 定型文でテンプレートを作ろう 183
- 5** メールボックスのメタボ対策 余計なメールは送らない 185
- 6** メールの簡単バックアップ法 187
- 7** Gmail のススメ 189
- 8** ML（メーリングリスト）参加の心得 192
- 9** 携帯メールのトリセツ 195

付 録 すぐに使える便利なフレーズ集 199

- 1** 問い合わせ・照会・打診・依頼 200
- 2** ご案内・お知らせ・勧誘 205
- 3** 報告・連絡 209
- 4** お祝い 215
- 5** あいさつ（異動、転職、退職） 219
- 6** 季節のあいさつ 223



あとがき

- カバーデザイン FUKUDA DESIGN 福田 和雄
- イラスト 伊藤 なおこ

(本書に使用されているサンプル画像は Microsoft Office Outlook2007 です。他のソフトやバージョンの場合、操作や画面が若干異なります。操作がわからない場合は、各ソフト会社のホームページ等をご覧ください)

第 1 章



マナー 編

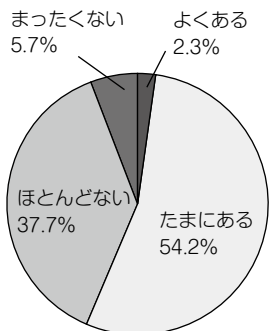
自分の常識は世間の非常識？ あなたのメールは大丈夫？

自分が失敗と思っていなくても、相手は不快に思っていることがあります。それを世間では「空気が読めない」と言ったりしますね。では、ビジネスメールに関してはどうでしょうか。

ちょっとおもしろい調査結果をご紹介します。

過去1年間でメールのミスはありますか？

項目	人数	%
よくある	16	2.3
たまにある	378	54.2
ほとんどない	263	37.7
まったくない	40	5.7
総計	697	100.0



「メールで失敗してしまった！」という経験は、「よくある」「たまにある」を合計すると **56.5%** となります。逆に、「失敗をしたことがまったくない」という人は、5.7%。

一度も失敗したことがない、なんてあり得ない気もしますが……とりあえず、半分以上の人は、メールでの失敗に関して、自覚しています。

自覚のある失敗項目としては、

1. 添付ファイルの付け忘れ 55.1% (217人)
2. 誤字や脱字 44.9% (177人)
3. 宛名間違い 27.4% (108人)

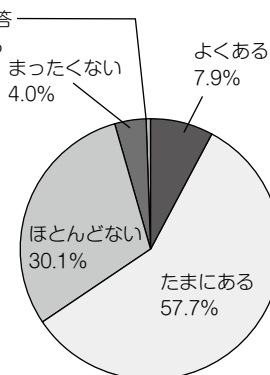
(重複回答可)

と、**うっかりミス**が上位を占めています。

一方、メールを受け取る側はどうでしょうか。

過去1年間でメールを受け取って不快に感じたことありますか？

項目	人数	%
よくある	55	7.9
たまにある	402	57.7
ほとんどない	210	30.1
まったくない	28	4.0
未回答	2	0.3
総計	697	100.0



メールを受け取って不快に感じた経験は、「よくある」「たまにある」を合計すると **65.6%** です。メールの失敗経験、つまり、自覚している割合は 56.5% でした。

この違いは何を意味するのでしょうか。

ちなみに、メールを受け取って不快に感じたことのワースト3は、

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. 言葉遣い | 42.0% (192人) |
| 2. 内容(本文メール)がわかりにくい | 41.6% (190人) |
| 3. 開封確認要求 | 27.6% (126人) |
- (重複回答可)

の順となっていて、マナーに関する項目が上位を占めています。自覚のある失敗は、添付ファイルの付け忘れ、誤字脱字、宛名間違いといったうっかりミスが上位を占めていました。不快に感じたことの順位とはまったく違いますね。この調査結果から、**メールの送り手が気にしていることと、受け手が不快に感じることは、ずいぶん違う**ということがわかります。

悪気はなくても、「自分ルール」でメールを送り、相手に不快感を与えてしまう恐れもあるわけです。

この章では、メールの一般的なマナーをまとめました。

自分の常識が世間の非常識になっていないか、チェックしてみましょう。

※ビジネスメール実態調査2010(平成22年) 調査結果報告書<詳細版>
(有限会社アイ・コミュニケーション実施)より
※端数処理により、合計が100%となっていないものがあります。

2

メールの返事を待てるのは何時間？

メールを送ってから返事をもらうまで、どのくらい待てますか。もしあなたが、3日に一度しかメールチェックをしないのであれば、3日は待てるでしょう。常にメールソフトを立ち上げていて、メールが来ると音が鳴ったり、*ポップアップしたりするように設定しているのであれば、1日待つのもつらいかもしれません。メールの返事を待てる時間は、その人のメールチェック頻度によって違うのです。

だからといって、自分ルールを基準にするのは危険です。**メールの返信は、そのメールを開封したらすぐ！**を徹底しましょう。というのも、理由は2つあります。

1. あと回しにすると忘れてしまう

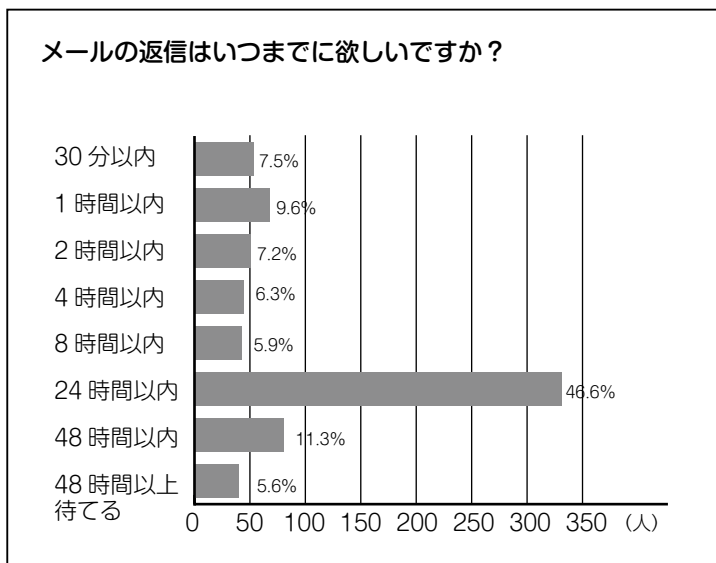
理由のひとつ目は、すぐに返信をしないと忘れてしまうからです。「ああ、メンドクサイなあ……」と感じるような内容のメールでも、仕事であれば返信をしないわけにはいきません。「あとで……」とメールをいったん閉じて、忘れてしまったら大変です。忘れないようにメモをしたり、既読を未読に戻したりすることは、かえってメンドクサイ。それでは仕事を増やしてしまいます。

かといって、1日中、メールを監視しようということでは

ありません。これについては、第2章の「忙しい人の効率的なメールチェック術」(57ページ)で解説します。

2. 80%以上が24時間以内を期待している

理由の2つ目は、実態調査のデータです。「メールの返信はいつまでにほしいですか」という質問をしたところ、8割以上の方が24時間以内(グラフ)と答えています。早く返信すると「やる気があるな」、「仕事が早いな」と好感を持たれるというメリットもあります。



※ビジネスメール実態調査2010(平成22年) 調査結果報告書<詳細版>
(有限会社アイ・コミュニケーション実施)より

3. デキる人は返信が早い

私がお付き合いしている方で、大学の教授や国のお役人など、著名人で忙しい方ほどレスポンスが早い傾向があります。「そんなにお忙しいのに、どうしてメールの返信が早いのですか」と聞いたところ、「メールを開いて即、返事をしなかったら、もう永久に返信できないから」と言われました。

私のような者に、返事をしなくても実害はないと思うのですが、その心遣いもさすがだな〜と改めて感心。デキる人は思いやりがあって、そして返信が早いのです。

メールを開いたら、その場で返信。今やってもあとでやっても、仕事の量は変わりませんが、相手の評価は変わります。

※ポップアップとは、画面上に別のウィンドウが自動的表示されること。



ビジネス書&語学書

著者の本音!

立ち読みデータはここまでです。
続きはぜひ、書店さんでお求めください。

- ・アマゾンでのお求めは、[こちら!](#)
- ・紀伊國屋書店でのお求めは、[こちら!](#)
- ・e-hon でのお求めは、[こちら!](#)
- ・楽天ブックスでのお求めは、[こちら!](#)
- ・本やタウンでのお求めは、[こちら!](#)

突撃
インタビュー

