

りそな総合研究所株式会社

新入社員研修

ビジネス文書・Eメールコース

読み手の納得感と行動につなげる
ライティングスキルの強化

マネジメントサポートグループ

野々山 美紀

研修概要

研修目的

1. ビジネス文書の構成を理解する
2. 簡潔で分かりやすい文章力を強化する
3. ビジネスメールのマナーを理解する
4. ワークをととして文書やメールの作成力を身につける

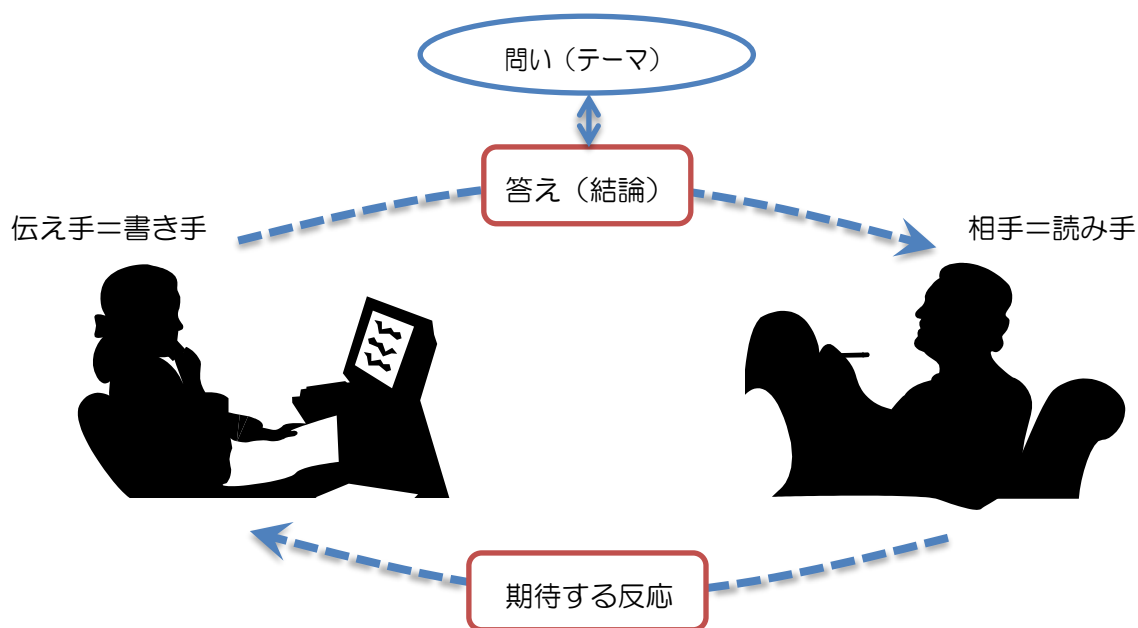
目次

研修概要	1
第 1 章 ビジネス文書編	
1-1 ビジネスで「書くこと」を理解する	2
1-2 文書作成に必要な要素	3
1-3 ビジネス文書の種類	4
1-4 ビジネス文書の基本構成（社外文書）	5
1-5 表記の基本知識	6
1-6 表記のマナー	8
1-7 文章は“感じよく”“簡潔に”	12
1-8 論理的な文章を書く	13
Work：お客様に向けた発送案内の作成	14
文書作成例（議事録・打ち合わせ記録）	15
第 2 章 ビジネスメール編	
2-1 メール活用の留意点	16
事例研究：協力会社へのメール	18
2-2 ビジネスメールの基本構成	19
2-3 受取人情報の利用方法	20
2-4 件名（タイトル）の書き方	21
2-5 書き出しと結びの“あいさつ文”	22
2-6 メール本文の書き方	24
2-7 署名の活用	25
2-8 添付ファイル送信の注意	26
2-9 返信・転送時のマナー	27
2-10 問い合わせに対する回答力を高める	28
2-11 お客様の感情に応える表現	29
Work：メール作成	30

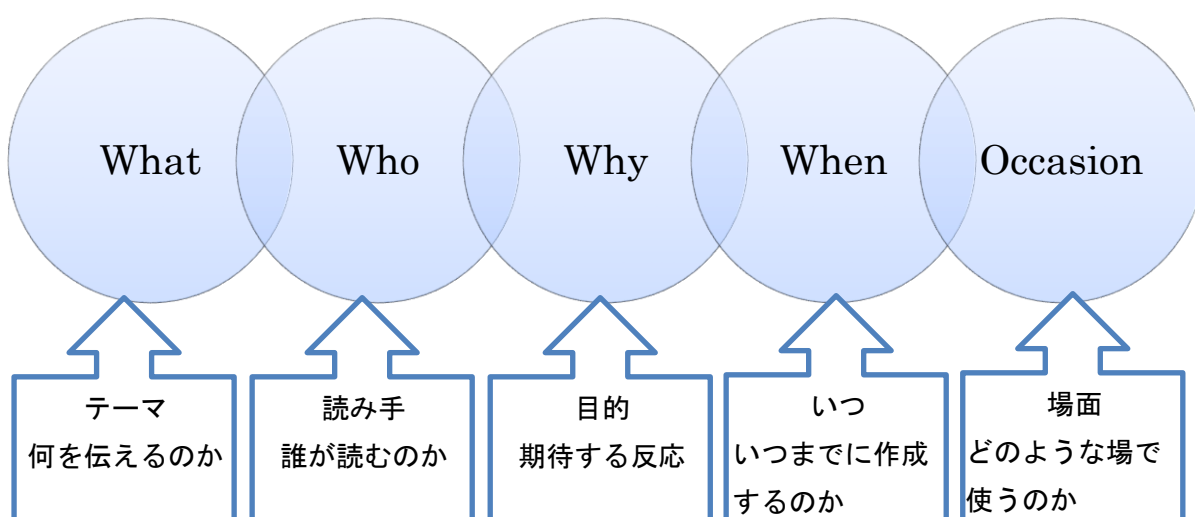
1-1 ビジネスで「書くこと」を理解する

1. 「書くこと」の目的

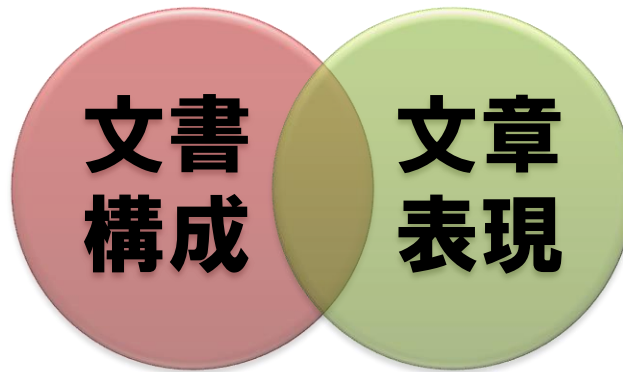
「書くこと」の目的は、報告、提案、依頼、指示など様々あります。「書くこと」がコミュニケーションの手段である以上、すべて、「伝え手（書き手）」「相手（読み手）」「テーマ」「答え（結論）」「期待する反応」という基本要素が前提となります。



2. 文書作成前に確認する4W+O



1-2 文書作成に必要な要素



1. 適切な文書構成

文書は必要な項目を網羅し、読み手が理解しやすいように、わかりやすく伝わる順序で並べます。情報の主従関係を明確にし、「見出し」や階層のつけ方にも工夫が必要です。

- (1) 目的に合わせた文書の種類
- (2) 適切な体裁（フォーマット）
- (3) 5W2H を押さえる
- (4) 結論や主旨がわかりやすい順序（構成）
- (5) 見出しを設ける

2. 簡潔で分かりやすい文章表現

文章が分かりにくければ文書の役割は果たせません。正確な情報を伝えるための第一歩は文章です。また、状況に合わせて言い回しに注意し、読み手の感情に配慮します。

- (1) 簡潔な文言
- (2) 分かりやすい表現
- (3) 基本マナーを押さえた表記
- (4) 感じのよい言い回し（ポジティブライティング）

1-3 ビジネス文書の種類

1. ビジネス文書の種類

ビジネス文書の範囲は広く、手書きした電話の伝言メモから、プレゼン資料など多種多様です。

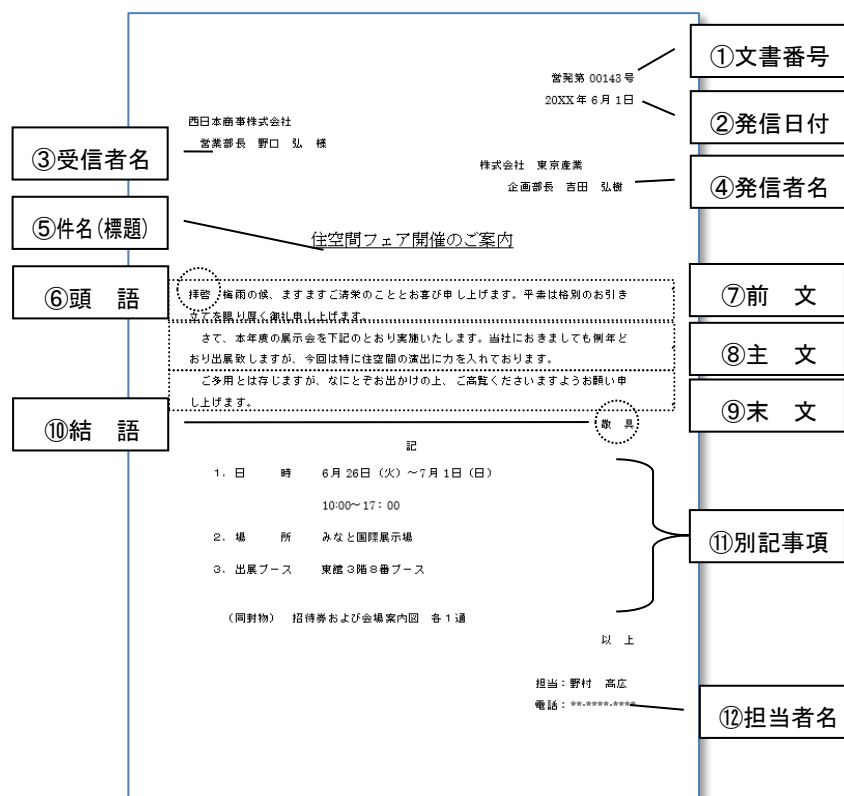
分類	作成ポイント	種類
社内文書	連絡・報告など社内に必要なコミュニケーションを円滑、正確に行うことを目的とする。 要件を簡潔に伝えることが重要で、敬語は極力控えめとする。 よく利用する文書はフォーム化されており、空欄を埋めて作成することが多い。	通知書、通達書、案内文 報告書、議事録、稟議書 企画書
社外文書	文書の簡潔さ、分かりやすさも大切だが、会社を代表して発信する文書であるため、礼を失してはならない。 一般的な慣用句を使った表記など基本マナーを守ることが重要。	案内状、通知状、依頼状 契約書、照会状、回答状 注文書、請求書
社交文書	社外文書の一つであるが、礼儀を重んじ縦書きで書く場合が多い。また文書の種類によっては手書きで作成することもある。	挨拶状、招待状、見舞状 お礼状、見舞状、お詫び状

2. 表記に関する基本的な相違点

	社内文書	社外文書
文体	「です・ます」体や「である」体のどちらかに統一する。 ※規定集などは「である」体が一般的	「です・ございます」体
敬語	控えめにする	過剰な美辞麗句は避けるが、相手に合わせて失礼のないように配慮した敬語遣いが必要
専門用語や略語の利用	社内で慣例化している略語や専門用語を用い、簡潔な文書を心掛ける。	社内だけに通用する略語は避けるが、業界特有の言い回しや取引先との間でよく使う略語・略称などは臨機応変に使用する

1-4 ビジネス文書の基本構成（社外文書）

社外文書は会社を代表して発信する文書です。したがって、文書の内容面での簡潔、明瞭さもさることながら、文書の基本構成を理解し、ルールに則って作成することが重要です。



構成要素	入力時のポイント
①文書番号	正式な文書であることを示す番号。記号や番号を用いて表記することが多い
②発信日付	文書を発送する日付。西暦または元号も明記する
③受信者名	文書の宛名。会社名は略さず正式名称を書く。敬称の付け方に注意する
④発信者名	発信元の会社名、職名。
⑤件名（標題）	文書のタイトル。一目で内容が把握できる簡潔な表現にする
⑥頭語	挨拶文の冒頭につける言葉
⑦前文	時候や安否の挨拶文。定型的な慣用表現を用いる
⑧主文	文書の内容部分。「さて」などで書き出すことが多い
⑨末文	締めめのあいさつ文。前文と同じく慣用表現を用いることが多い
⑩結語	頭語に対応した末尾の言葉
⑪別記事項	文書の内容のうち、箇条書きできる大切なポイントを列記。文書の最後には「以上」と記す。添付資料がある場合は、その名称と数を記す
⑫担当者名	文書作成者や窓口となる者。連絡先なども記すことが多い

1-5 表記の基本知識

1. ひらがな表記の原則

漢字とかなの混じり具合は、文章の読みやすさに影響を与えます。文章は、漢字の含有率を30～35%程度にすると、読みやすくポイントがつかみやすくなります。

原則として、以下の表に示す、副詞・補助動詞などは、ひらがな表記にします。

種類	例
副詞	あらかじめ（予め）／あわせて（併せて）／しばらく（暫く） すでに（既に）／すべて（全て）／ますます（益々） ＜例外＞ 大いに／主に／必ず／現に／実に／単に／常に／特に／非常に
補助動詞、助動詞	～ように（様に）／～くる（来る）／～いく（行く） ～おく（置く）／～ください（下さい）／～できる（出来る） ～みる（見る）／～いただく（頂く）
助詞、連語	ほど（程）／～という（言う）／～くらい（位）／～ため（為）
形式名詞	とき（時）／こと（事）／ところ（所）／とおり（通り）
接頭語、接尾語	お～（御）／～ごと（毎）／かぎり（限り）

2. カタカナで表記するもの

- (1) 外国の地名・人名・外国語・・・（ロンドン）
- (2) 擬声語・擬態語・・・（ピチピチ・ガーガー）
- (3) 俗語・あて字・・・（コマ（独楽）・ゴマスリ）
- (4) 耳慣れない言葉、注意喚起したい言葉・・・（結果をバネにして・問題解決の力ギ）

3. 漢数字の表記

- (1) 固有名詞（四国、九州、五十嵐）
- (2) 概数（十数名）
- (3) 大きい単位の数字（百万人）
- (4) 慣用的な語句・熟語（一つ、四捨五入）
- (5) 丁目（省略しないとき）

4. 記号の表記

(1) カッコの使い方

- 「」（かぎカッコ）は、対話・引用・題目、他の文と分けたいと思う語句に用いる。
- 「」の中にさらにかぎカッコを用いたい場合は、『』（二重かぎカッコ）を用いる。

(2) 句点（。）の使い方

- 文の終わりに必ず打つ。
- 賞状・証書・事例、標語または文章の件名・題名中には用いない。

(3) 読点（、）の使い方

- 列挙する語句の間に打つ。

例) この展覧会は東京、大阪、名古屋、福岡に巡回します。

- 文章の主語についた助詞の後ろに打つ。（主語が短い場合は打たなくてよい）

例) 新型インフルエンザの予防注射は、12 月から開始されることに決定しました。

- 文頭の接続詞や副詞の後で打つ。（文章が短い場合は打たなくてよい）

例) 主に、～ または、～ しかも、～

- 条件や理由を表す語句の後に打つ。

例) ～のため、～ ～ので、～ ～によって、～

- 名詞の区切りをはっきりさせるために打つ。

例) 従来問題が指摘されてきたのは以下の点である。
↓
従来、問題が指摘されてきたのは以下の点である。

- 修飾語と被修飾語の関係をはっきりさせるために打つ。

例) きれいな白い服を着た少女
↓
きれいな、白い服を着た少女

- 対等な関係にある 2 つの語句を等しく修飾するために打つ。

例) 「本施策に取り組んでいる、A 事業所と B 事業所に連絡してください。」

1-6 表記のマナー

1. 会話敬語と文書敬語

会話敬語	文書敬語
思います	
ご確認の上、お受け取り下さい	
資料を受け取りました	
ご連絡いただけますでしょうか	
お忙しいとは思いますが	

2.マジックフレーズ

感謝	謝罪	共感

3. クッション言葉

お願い・依頼	お断り・マイナス情報の提示
申し訳ございませんが お手数ですが 恐れ入りますが ご面倒をおかけしますが 恐縮ですが 勝手を申して恐縮ですが お差し支えなければ	申し訳ございませんが 申し上げにくいのですが 大変残念ながら あいにくではございますが 誠に恐縮ですが 勝手を申しまして恐縮ですが せつかくではございますが

4. 敬称の付け方

宛 名	敬 称	例
個 人	様	山田太郎 鈴木一郎
官庁・会社・学校 などの団体	御中	東京都郵政局 株式会社 A 商事
職 名	殿	総務部長
多数 同格の方々へ同じ文書を出す場合	各位	システム改善委員 株主

5. 頭語と結語

あいさつ文の冒頭の頭語を入力する際は、行頭から入力しそのあとに 1 スペース空け、時候のあいさつと続きます。また頭語は対になる「結語」と組み合わせて利用します。

頭語	結語	概要
拝啓	敬具	一般的な文書
謹啓	敬白、謹白	改まった文書
急啓	草々	急ぎの文書（挨拶を省略）

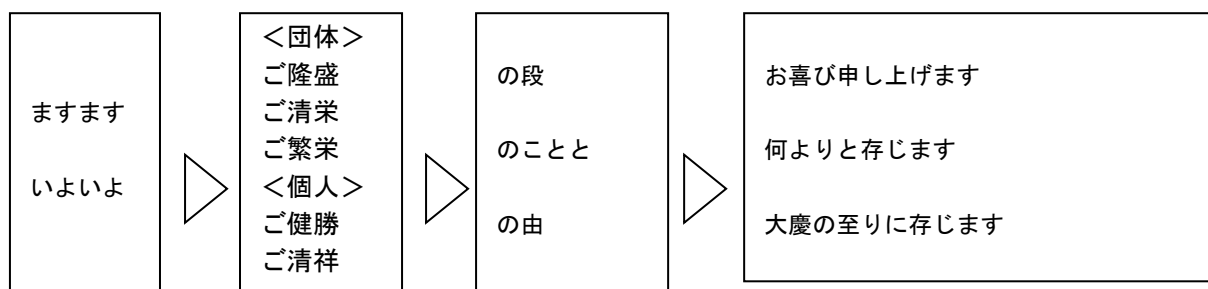
6. 時候のあいさつ

時候のあいさつ文は、季節にふさわしい内容を選びます。また、団体宛ての場合は「～の候」のように比較的改まった表現を用います。

1 月	新春の候 発春の候 新春のお喜びを申し上げます。
2 月	(立春まで) 厳寒の候 寒冷の候 (立春以降) 余寒の候 晩冬の候 寒さ厳しい折 立春とは名ばかりの寒さが続いておりますが
3 月	早春の候 春暖の候 寒気もようやく緩む季節となり 日増しに暖かさを感じる今日この頃
4 月	陽春の候 春風の候 うららかな春日和となって 春爛漫の季節となり
5 月	新緑の候 薫風の候 風薫る今日この頃 暦の上ではすでに夏となり
6 月	梅雨の候 初夏の候 雨ばかりの日が続く今日この頃 吹く風も夏めいて
7 月	盛夏の候 炎暑の候 暑さが日ごとに増して 夏空の眩しい季節となり
8 月	晩夏の候 (立秋以降) 残暑の候 暑さ厳しい折から 立秋とは名ばかりの暑さが続いておりますが
9 月	初秋の候 秋涼の候 初秋の空もさわやかな季節 朝夕はしのぎやすくなり
10 月	仲秋の候 紅葉の候 秋の夜長となり 吹く風も秋らしく
11 月	晩秋の候 向寒の候 日増しに寒くなる折から 木枯らし吹き始めた昨今
12 月	寒冷の候 初冬の候 寒気きびしい折から 師走の慌ただしい季節となり

7. 安否のあいさつ

時候のあいさつ文の次は安否のあいさつ文がつづきます。安否のあいさつでは相手が団体か個人かによって使用する言葉が異なりますので注意が必要です。



例)

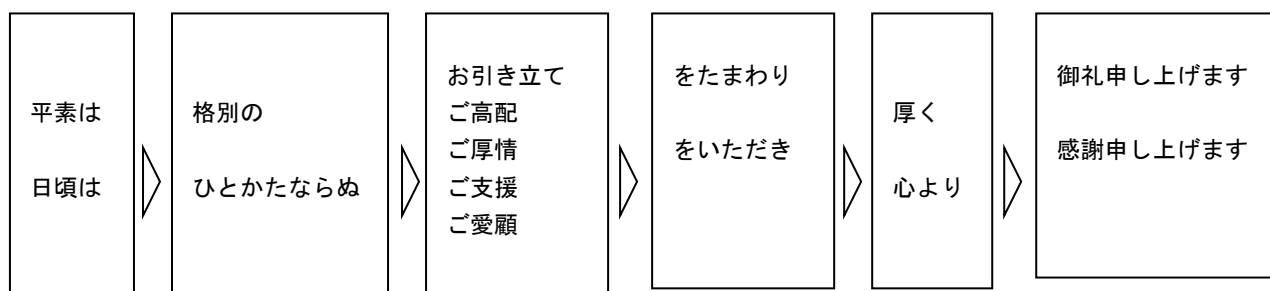
団体宛：「貴社ますますご隆盛のこととお喜び申し上げます」

「貴社いよいよご隆盛の段、大慶の至りに存じます」

個人宛：「ますますご健勝の由、何よりと存じます」

8. 感謝のあいさつ

相手の安否のあいさつの後には感謝のあいさつが続きます。



例) 「日頃は格別のご高配をたまわり厚く御礼申し上げます」

「平素はひとかたならぬご愛顧をたまわり心より感謝申し上げます」

9. 主文・末文の書き方

前文は感謝のあいさつで終了となり、本題にはいる主文では段落を改め「さて」と続けて用件を切り出してから詳細を書きます。ただし、5W2Hのポイントは文章中に書かず別記事項としますので、

「さて、●●について下記のとおりご案内申し上げます。」(別記事項で詳細を伝える旨を記す例)と表記します。

末文は主文の後に続く結びの言葉です。通常は相手の繁栄を願ったり、今後に向けたあいさつの言葉で結び終了します。

例) 「引き続き倍旧のご厚情を賜りたくお願い申し上げます」

「今後ともご指導、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます」

「はなはだ略儀ではございますが、まずは書面にてお詫び申し上げます」

1-7 文章は“感じよく”“簡潔に”

WORK : 以下の文章を適切な言い回しに修正しましょう。

①「ご要望には応えられません」

②「日付が間違っています」

③「領収書の添付がないと申請できません」

④「質問はなんでもどうぞ」

⑤「来週なら大丈夫です」

⑥「弊社の引継ぎに問題があったようです」

WORK : 文章を箇条書きに修正しましょう。

<社内メール>

会議に際しては、参加人数、発表テーマと概要（30文字以内）、をメールにてお知らせください。なお、締切は、11月30日です。

1-8 論理的な文章を書く

1. ショートセンテンスを心がける

- (1) 主語と述語をはっきりさせ、一文を 40～50 文字以内にまとめる
シンプルにするコツは、一文の中に使う接続助詞（順接や逆説）を減らします。
- (2) 接続詞で論理のつながりを明確にする

＜接続詞例＞

種類	接続詞例
転換	さて、ところで、では、それでは、次に、
順接	だから、それで、ゆえに、そこで、すると、したがって、よって
逆説	ところが、しかし、しかしながら、けれども、とはいえ
並列・付加	また、ならびに、および、かつ、そして、しかも、そのうえ
補足・説明	なお、ただし、ただ、もともと、つまり、なぜなら、たとえば
対比・選択	または、一方、あるいは、それとも、むしろ、ないしは、もしくは

※接続詞は適度に使う（入れすぎない）

前後のつながりが不明確になりやすい逆説や転換などは、接続詞を入れるべきです。ただし、接続詞をとっても支障がないなら、使いすぎないことを心がけます。

わが社は、サービス業である。（したがって）、お客様には常に状況に応じたベストな対応をしなければならない。しかし、現状は、スタッフごとに対応に良し悪しの差がある。（しかも）、差があることに対する自覚がないというスタッフもいる。ただし、ベストな対応が効率的であるとはいえない。（むしろ）、対応に時間がかかってしまい効率の悪さにつながってしまうこともあるだろう。

WORK :

- ×「自己啓発研修への参加は、3 月末までに行っていただきますが、申込みの期限は、1 月末日で、これを過ぎると次年度になってしまい、本年度はビジネスアップポイントが付与されないことに加え、3 等級昇格試験への資格が与えられないため注意が必要です。」

⇒ _____

Work：お客様に向けた発送案内の作成

いろは商会(株) 総務部 高橋様宛てに、2021 年度、××業務委託に関する見積書（計 2 枚）を発送します。

送付の際に添付する見積書の送付に関する案内文を作成してください

体裁は、A4 縦長で、発信日付は本日とします。

文書作成例（議事録・打ち合わせ記録）

ビジネスでよく作成する文書の中で、議事録や打ち合わせ記録があります。議事録は5W1Hで見やすく、すっきりとまとめます。

（開催日時、場所、参加者、議題、目的（ゴール）、進行に合わせた討議内容と決定事項）

20XX年4月12日

『ビジネス文書作成研修』連絡会議事録

日 時：20XX年4月12日 11:30～12:30

場 所：御社 3階 A会議室

参加者：〇〇課長 〇〇様 各部門教育ご担当者様（計10名）

弊社担当 野々山 林（計2名）

目 的：研修内容の確認と各部ご要望のすり合わせ

1. 株式会社MMSより『カリキュラム』並びに『事前アンケート』配布

（ご提案書説明）

- ・研修のねらいは以下4点であり、1日研修の中で講義→演習→グループワークの流れで進める。

- ① ビジネス文書の基本知識（ルールとマナー）
- ② 報告書・議事録の作成
- ③ Eメールの効果的な活用、及びルールとマナー
- ④ 場面に応じたEメールの作成の実践

2. 各部門教育ご担当者様からの対象者の現状とご要望

部門	現状	ご要望
技術部	<ul style="list-style-type: none"> ・協力会社への指示を出す際にメールを多用するのでビジネス文書スキルは入社直後から必要。 ・議事録や報告書の作成において、分かりづらくポイントがずれてしまう傾向がある。 ・協力会社への指示書等でも、指示になっていない文面も散見される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・簡単な内容（ex. お客様とのやりとり等）テープを研修内で受講者に聞かせて議事録をその場で作成させる、体感させる事も良いかと思う。
営業部	<ul style="list-style-type: none"> ・受講予定者の中にはメールの使用が初めての者もいるかもしれない。 ・レベルの差はあるが分けずに受講させる。 	ビジネス文書の『い・ろ・は』となる基本を教えてください。
電気部	<ul style="list-style-type: none"> ・議事録作成の為 ICレコーダーを使用するが、そのまま話し言葉で作成し提出を受ける事がある。→主語や述語が抜けている 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般的な内容を受講希望だが『文書作成の手引き』と内容を関連付けて、後に復習が出来るようにしたい。 ・『この研修をなぜ実施するのか』という意識付けや重要性も講義の中で盛り込みたい。

3. 〇〇課長からの総評

- ・その場での議事録作成を内容に含めると、消化不良を起こすと思われる。
- ・スタンダードな内容を行いつつ、『文書作成ガイドライン』とリンクをさせる事が重要。

4. 事務局（△△様より）

- ・参加人数の取りまとめは、受講予定者の範囲をどこまで広げるか調整する。
- ・開催日時については、仮押さえ日（5/23・5/25・5/31）を検討中。

5. 懸案事項

〈事例について〉

御社からいただいた内容（報告書・議事録・メール文など）を元にMMS側で調整を図る

〈日程調整〉

5/23(水)・5/25(金)・5/31(木)の中から2日程を決定


以 上

2-1 メール活用の留意点

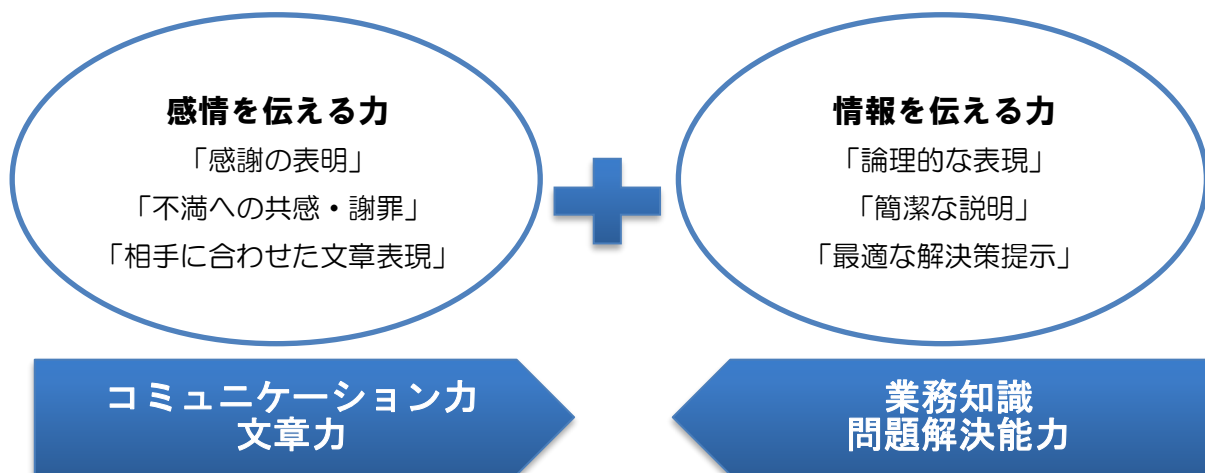
メールはその特性に対してメリットとリスクを把握することが大切です。便利な反面デジタルコミュニケーションならではの注意点があります。お客様へのメールだけではなく、協力会社へのメールにも緊張感を持ちましょう。

1. メールの特性

メールの特性		
メリット		リスク
相手の時間を気にせずいつでも送信できる（電話や対面と違い相手を拘束しない）	即時送信	すぐに読んでくれるとは限らない（緊急の用件には不向き）
文章で的確な説明ができる（電話では複雑な情報は伝えにくい）	履歴が残る	安易な書き方をしたことが証拠や約束とみなされる恐れがある
複数人で情報共有ができる	複数宛の送信可	メールアドレスは個人情報であるため、使い方のミスで個人情報漏えいにつながる
ワードやエクセルで作成した文書や写真を送ることができる	添付ファイル送信可能	送信方法やセキュリティの甘さによっては情報漏えいの恐れがある
電話や対面と違い、上司と相談したり対策を考えたりしてから冷静に対応できる	デジタルコミュニケーション	対面や電話では相手の感情を理解しやすいが、文面から相手の心情を察することが難しい



2. メール対応に必要なスキル



3. メール利用の留意点

(1) メールで連絡することがふさわしい内容であるかを考える

メールは文字による一方的な連絡手段なので、こちらの感情や細かいニュアンスが伝わりにくいものです。また、相手がいつ読むかわからないことも念頭に置く必要があります。

＜メール連絡に注意が必要な場面例＞

- 緊急の用件：メールではなく電話連絡が適切
- クレーム対応：感情が伝わりづらくやり取りが多くなるほどこじれやすい。電話や対面に切り替えたり、電話とメールの合わせ技にしたりなど臨機応変が必要。

(2) 転送されて困る内容はメールに書かない

メール作成時は、「履歴が残る」ことの緊張感を常に持って書くことが大切です。「ココだけの話し」は避けましょう。受信者以外の担当者がメールを読むことも想定して、細心の注意を払います。また、最近では担当者の文章をネット上に公開されるといった事故も多発しています。組織の代表として書いているという意識を忘れてはいけません。

(3) 1 メール 1 案件の原則を守る

メールは「ビジネス文書のひとつ」と考えましょう。1 文書 1 案件がルールです。送る相手が同じでも異なる案件のメールを 1 つにまとめて送ることは避けます。メールの末尾に「ついでに別の事」を書くのもやめましょう。後からの検索のしやすさも考慮にいれます。

(4) 送信前に必ず読み返しチェックする

いったん送信ボタンを押してしまうと、メールは即座に相手に届きます。よくあるミスは、漢字の誤変換、日付と曜日の不一致、あて先違い、などです。また、ひな型文例などをコピーして作成した際も、前後のつながりがおかしくないかなど読み返してチェックしましょう。

事例研究：協力会社へのメール

以下は協力会社へのメール文です。問題点を挙げてみましょう。

Title：●●研修会の案内

●●様

いつもお世話になっております。

××社の、斉藤です。

以前から要望が多かった、●●研修の件ですが、

日程は6月20日で、3時間程度を予定していますが、

そちらの会社から、何名程度参加予定になるのか？

時間帯はまだ決定していないので、午前（10時から1時）と午後（2時から5時）どちらが良
いかご検討ください。

よろしくお願いいたします。

斉藤

問題点

2-2 ビジネスメールの基本構成

ビジネスメールの基本構成は、「ヘッダー部」「メッセージ部」「署名」の3部構成になっています。

1. メールの基本構成

<p>宛先 : 長谷川裕美様 ; CC : 宮園恵子 BCC :</p> <p>Title : スキルアップセミナーのご案内</p> <p>添付ファイル : セミナー会場案内.pdf</p>	<p>ヘッダー部 受取人情報 (宛先、CC、BCC) 件名 (タイトル) 添付ファイル</p>
<p>いろは商事株式会社 長谷川 裕美様</p> <p>いつもお世話になっております。 ●●社の田中でございます。</p> <p>この度は、弊社のセミナーにお申し込みいただきありがとうございます。 改めて詳細は、以下のとおりご案内致します。</p> <p>1. 日時 : 20XX 年 10 月 2 日 (木) 14:00~16:00 2. テーマ : リフォームセミナー ~高齢化社会に適した住宅づくり~ 3. 場所 : ハウジングプラザ XYZ</p> <p>会場までのご案内を添付ファイルにてお送り致します。 ●セミナー会場案内.pdf</p> <p>スタッフ一同心よりお待ちしております。</p> <p>何卒、よろしくお願い致します。</p>	<p>メッセージ (メール本文) ①書き出しのあいさつ文 ②本文内容 (5W2H、箇条書き) 添付ファイルの記述 ③結びのあいさつ文</p>
<p>(株)○○○○ 総務部 田中 一郎 〒000-XXXX 東京都○○区○○1-1-1 TEL : 03-XXXX-XXXX FAX : 03-XXXX-XXXX Mail : zzzz@abcd.co.jp URL : http://www.XXshokai.tokyo.co.jp/ *-----*</p>	<p>署名 (差出人情報) 会社名、部署名 氏名、住所、所在地、電話番号、FAX メールアドレス / 自社 HP の URL</p>

Column 署名は必ず入れる

署名は必ず入れていますか？

ひんばんにやり取りする相手だから良いだろうと、名字だけでやり取りをすることは避けましょう。返信メールであっても基本的に署名は必須です。

2-3 受取人情報の利用方法

ヘッダーにおいて、アドレスを指定する際は個人情報であることを念頭に入れ、お客様のアドレスには特に注意を払います。

- メールアドレスは個人情報
⇒送信する際は、互いにアドレスを共有してよいメンバーであることを確認！
- お客様への一斉配信メールは、BCC にアドレスを入れ、宛先には自分のアドレスを入れる
⇒「〇〇各位」で始まるメールは“一斉配信メール”。
⇒社内宛て以外は、アドレスを共有できないようにするため「BCC」を活用する。
- 「CC」には、メールの内容に関わる「上司」「同僚」「情報共有すべき相手」を入れる
⇒「CC」を利用し報連相や情報共有する。

1. 受取人情報の種類

宛先 (To)	メッセージの受取人。 案件の直接の担当者を指定する (1 名～2 名程度)
CC (Carbon Copy)	直接の宛て先ではないが、内容を共有したい人、報告をするべき人を指定。CC にはその案件を把握しておくべき上司のアドレスを指定する。
BCC (Blind Carbon Copy)	不特定多数宛てに一斉配信メールを送信する場合などに指定する。ここで指定した相手にメールが送られていることは自分と相手以外には分からない仕組み。

■正しい使用例 1 (代理店宛に発信するメール)

宛先:	藤島 薫 様;
CC:	大森久仁子
BCC:	

[宛先] に代理店の藤島様を指定し、[CC] に同じ取引先を担当している同僚の大森さんを指定する。

■正しい使用例 2 (不特定多数のお客様宛、または代理店宛)

宛先:	後藤 涼子;
CC:	
BCC:	野村 高広 様; 木下 貴也 様; 鈴木 太郎 様;

複数のお客様に同じメールを出す場合は、[BCC] にすべての受取人を指定する。

[宛先] は空欄にできないので、自分のアドレスを指定する。

■間違った使用例 (お客様宛の一斉配信メールで宛先を使った失敗例)

宛先:	野村 高広 様; 木下 貴也 様; 鈴木 太郎 様;
CC:	
BCC:	

[宛先] に複数のお客様を指定してしまうと、受取人全員のアドレスが分かっしまい、個人情報の漏えいとなります。

協励会社宛てであっても共有して良いかどうか判断がつかない場合は、必ず確認しましょう。

2-4 件名（タイトル）の書き方

メールを受け取った相手は「誰からのメールか」「どんな案件のメールか」をひと目で見て、読む優先順位をつけます。重要かつ緊急の用件であるにも関わらず案件となる「件名（タイトル）」の書き方に問題がある場合は早く読んでもらえません。20 文字以内で内容がひと目で分かる工夫をしましょう。

●具体的な内容がひと目でわかるタイトルを心がける

⇒メールを送る目的（連絡・報告・案内等）をタイトルに入れ、読んでもらえる工夫をする。

また、相手が返信してくることも考え「RE:」が冒頭についても違和感がないタイトルを入力。

● 不必要に長くしない

⇒あまりに長いタイトルは相手側の画面で表示しきれない場合もある。20 文字以内を心がける。

● 1 件のメールにつき 1 テーマ

⇒後からの検索のしやすさを考え、2つの案件をまとめて送ることは避ける。

● 重要・緊急などの場合は、タイトルの先頭にカッコ書きで示す

⇒優先して読んでもらいたい時は、タイトルを工夫して目立たせる。

■分かりにくいタイトル例

- ・はじめまして ○○です.... あいさつ文はタイトルとして不適當
- ・明後日のミーティングの件.. 日付が不明確。受取人が混乱する可能性あり
- ・ご案内..... 何の案内なのか不明。内容が見えない短すぎるタイトル
- ・代表電話変更と会議議事録.. 内容が異なる2つのテーマをまとめて発信している
- ・Thank You 英文のタイトルは相手側のサーバーで拒否されることが多い
(ウィルスメールと間違えられやすいため)

■分かりやすいタイトル例

- ・リフォームを考えるセミナー（7月開催）のご案内（お客様宛）
- ・第2回代理店会議（6/30 実施）のご連絡（協力会社宛）
- ・日報_○○店 20XX/09/28（社内宛）
- ・【緊急】ミーティング（7/26 開催）時間変更の件（社内、協力会社宛）
- ・【重要】広告（8/1）掲載の表記ミスの件（社内、協力会社宛）
- ・【要返信】スキルアップ研修 出欠をご連絡ください（社内メール。アクションを明記）

2-5 書き出しと結びの“あいさつ文”

メールのあいさつ文は「拝啓 ますますご清栄…」といった頭語や時候のあいさつ文は不要です。ただ、お客様宛てか、社内宛てかによって書き方は異なります

- 受取人名⇒感謝やねぎらいのあいさつ⇒名乗りの順でスタートする
⇒感謝やねぎらいのあいさつ文は送る相手に合わせて変更する。
- 時候のあいさつ文は不要
⇒お客様へのメールであっても「拝啓 △△の候、ますます…」などの定型文は不要。
- 送る相手の会社名、氏名の誤字や誤変換に注意する
⇒会社名の略称は失礼にあたるため、「(株)⇒株式会社」など表記に注意する。
人名の「齋藤・斉藤・齊藤」や「渡邊・渡辺」など漢字に間違いがないかを確認。

■お客様宛

齋藤 豊様

日頃は大変お世話になっております。
(株)●●の高橋でございます。

さて、・・・

今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

署名

■協力会社宛

A B C株式会社
総務課 水野様

いつもお世話になっております。
(株)●●の高橋でございます。

さて、・・・

本案件につきましては、引き続き
よろしくお願い致します。

署名

■社内宛

人事部 高橋課長

お疲れ様です。
営業1課の宮本です。

さて、・・・

以上、取り急ぎご連絡致します。

署名

○書き出しのあいさつ文例

- ・ お問い合わせいただきありがとうございます……（基本は感謝でスタート）
- ・ 先日は○○にお越しいただきありがとうございました……（相手のアクションに感謝する表現）
- ・ 早速のご連絡（ご返信）ありがとうございます……（相手のアクションに感謝する表現）
- ・ 平素よりご愛顧賜り感謝申し上げます……（格式ばった言い回し。お客様、他社の上位者に対して）
- ・ 日頃より格別のお引き立て、ありがとうございます……（お客様、協力会社、代理店）
- ・ 大変ご無沙汰しております……（長期間やり取りがなかった相手に）
- ・ この度は、○○の件につきまして大変ご迷惑をおかけしております……（クレームに対する回答）
- ・ はじめてメールをさせていただきます……（面識がない相手に）

×避けたい書き出しのあいさつ文例

- ・ こんにちは。○○です……受取人は朝メールを開くかもしれない
- ・ 拝啓 春暖の候、ますます……ビジネス文書に不可欠の頭語や定型的なあいさつは不要
- ・ 突然のメール申し訳ございません……不信感を持たれやすい書き出し

■ 結びのあいさつ文例

(1) 用件をまとめるあいさつ文

- ・ 以上、ご連絡（ご報告）申し上げます……（以上だけは NG）
- ・ まずは、取り急ぎメールにてご連絡致します
- ・ まずは、用件のみにて失礼致します
- ・ 略儀ながら書中をもってご連絡（案内）申し上げます
- ・ まずは、お礼かたがたご挨拶申し上げます
- ・ 末筆ではございますが、改めてお問い合わせいただきましたことに感謝申し上げます

(2) 今後につなげるあいさつ文

- ・ ご不明点はなんなりとお問い合わせくださいませ
- ・ 引き続きよろしくお願いいたします
- ・ 今後とも何卒よろしくお願い致します
- ・ 今後ともご愛顧のほど、よろしくお願い申し上げます
- ・ 末永いお付き合いのほど、よろしくお願い申しあげます
- ・ 何卒お力添えをいただきますようお願い申し上げます

(3) 個人宅宛てへのあいさつ文

- ・ ご家族皆様のご健康とご多幸を心よりお祈り申し上げます
- ・ 時節柄、どうぞご自愛くださいませ
- ・ 皆様の益々のご健勝を心よりお祈り致しております
- ・ 健康にはくれぐれもご留意ください
- ・ ご家族の皆さまにもぜひよくお伝えくださいませ

(4) 相手からの返信を求めるあいさつ文

- ・ ご多用とは存じますが、お返事賜りたくお願い申し上げます
- ・ 恐れ入りますが、折り返しご一報賜りたくお願い申し上げます
- ・ 誠に恐れ入りますが、ご都合をお聞かせいただければ幸いです
- ・ 恐縮ではございますが、ご回答をお待ちしております

(5) クレームに対するあいさつ文

- ・ 末筆になりますが、改めて今回の〇〇の件につきまして心よりお詫び申し上げます
- ・ 本来ならばお伺いするべきところ、まずは書面をもってお詫び申し上げます

2-6 メール本文の書き方

- 相手が画面上で読むことを考え、「見やすい」書き方を心がける
 - ⇒1行は20～25字で改行する。
 - ⇒段落（3～5行）ごとに1行空ける。
- 「簡潔」に書いて読みやすくする
 - ⇒1文は短く20～40字までにする。
 - ⇒5W2Hを明確にし、箇条書きを用いる。
 - ⇒相手に期待するアクションを明記する（何をしてほしいのかを記す）。
 - ⇒互いに熟知しているもの以外の専門用語や略語は避ける（社内メールでは略語なども可）。
- 文面だけで伝えるからこそその「感じのよさ」を心がける
 - ⇒謝罪・感謝の言い回しはパターン化せずバリエーション豊かに。
 - ⇒クッション言葉を効果的に使う（相手に対するお願い、お断り等）。

■メール本文例

△△株式会社
営業部 鈴木 様

いつもお世話になっております。
(株)●●の田中でございます。

さて、7月に実施いたしますヒューマンスキルアップ研修の
お打ち合わせをお願いしたくご連絡致しました。
詳細は、以下のとおりです。

1. 議題：研修スケジュールと内容の決定
2. 場所：弊社 会議室（日時が決定次第ご連絡します）
3. 所要時間：1時間程度
4. 候補日時：5月20日（火）・21日（水）・22日（木）
上記3日程の16時以降

上記の候補日でご都合のよい時間はございますでしょうか。
ご多用のところ誠に恐れ入りますが、ご検討のうえ、
ご回答いただけますと幸いです。

何卒、よろしくお願い致します。

内容ごとに1行空きを作って読みやすく

メールを送った目的を明記する。

5W2Hは項目を明らかにして見やすく
日付は曜日も明記する

相手に期待するアクションを明確に

結びのあいさつ言葉

Column 配慮ある言い回しを活用する

アクションを明記しないと相手は返信してくれません

「ご連絡ください」「ご検討のうえご回答ください」など相手に期待するアクションを記しましょう。

また、一方的な表現を避けたい場合は、文末の言い回しを工夫します。

「ご回答いただけますと幸いです」

「ご連絡いただけますでしょうか」

「ご検討くださいますようお願い申し上げます」

2-7 署名の活用

メールの末尾には必ず「署名」を入れます。署名の行数が多すぎることは避けますが、送信する相手や場面に合わせて「転載禁止」の注意事項や、句のお知らせなどを挿入します。

- 不必要に行数を多くすることは避ける
⇒署名の必要事項は10行以内にまとめることが理想。
- 社内外で署名を使い分けるの也可
⇒使い分ける場合、社内メールの署名はシンプルにまとめる。
- お客様宛ては、句のお知らせなどを署名に入れてPR手段としての活用も可能
⇒展示会、キャンペーンなどを記載することでお客様へのアプローチや集客が可能。
- 「転載禁止」などの注意喚起は署名欄外に「お願い事項」として記載する
⇒情報の独り歩きを避け、メールモラルを守っていただくためのお願いを明記する。

■署名の内容

- (1) 会社名、部署名
- (2) 氏名（読みにくい漢字はふりがなも入れる）
- (3) 住所（郵便番号も明記する）
- (4) 電話番号、FAX 番号、（社内メールでは内線番号）
- (5) URL（自社のホームページ）
- (6) その他（展示会、キャンペーン等や、情報転載などに関する注意喚起）

■署名のサンプル例1（情報転載への注意喚起を補足）

(株)〇〇〇〇 総務部
山田 一郎
〒000-XXXX
東京都〇〇区〇〇1-1-1
TEL : 03-XXXX-XXXX FAX : 03-XXXX-XXXX
Mail : zzzz@abcd.co.jp
URL : http://www.XXshokai.tokyo.co.jp/

【 秘密保持のお願い 】
送信したメールには個人情報や機密情報が含まれている場合があります。
内容につきましては、無断転送、公開等をなさらないようお願い申し上げます。

■署名のサンプル例2（キャンペーンのお知らせを補足）

(株)〇〇〇〇 総務部
山田 一郎
〒000-XXXX
東京都〇〇区〇〇1-1-1
TEL : 03-XXXX-XXXX FAX : 03-XXXX-XXXX
Mail : zzzz@abcd.co.jp
URL : http://www.XXshokai.tokyo.co.jp/

新宿ショールームリニューアルオープン（6月20日）
ご来場者に“マスコット君”ストラッププレゼント中です！

2-8 添付ファイル送信の注意

- 社外宛の添付ファイルはパスワード指定を必須とする
⇒パスワードのお知らせメールは別に送信する（添付ファイルと同じメール内にパスワードを載せない）
- 社外宛の添付ファイルはPDF形式にして送ることを基本とする
⇒PDFはどの環境下においても閲覧可能な文書である。勝手な改ざんをされないメリットもある
- 3MB以上のファイルは相手の了承を得てから送信する
⇒相手側のサーバー設定によっては、受信拒否される恐れがある。
⇒3MB以内になるように圧縮して送る。
- 添付ファイルを送ったことをメール本文内に明記する
⇒添付ファイルによるウィルス感染に対し敏感になっている企業がある。
⇒ファイル名の記載は、拡張子も含めて明記する（拡張子が書かれていないと何のファイルか分からないため）

■ファイル形式によるメリット・デメリット

	メリット	デメリット	場 面
PDF ファイル	環境に左右されることなく閲覧が可能。 改ざんの恐れが少ない。	基本的に編集ができない。	見積書 請求書 プレゼン資料
Office 系ファイル Word、Excel、 PowerPoint	編集が可能。	OS や相手のアプリの有無によって閲覧不可能な場合がある。	社内文書 編集が必要な文書

■その他の注意点

- (1) Excel ファイルは相手が印刷することを考え体裁を整えておく
- (2) Office 系ファイルはアプリケーションのバージョンの違いによる互換性に注意する
- (3) 複数のファイル添付は、1つのフォルダーにまとめてから圧縮して送る

■ファイル添付のメール文例

△△株式会社
営業部 鈴木 様

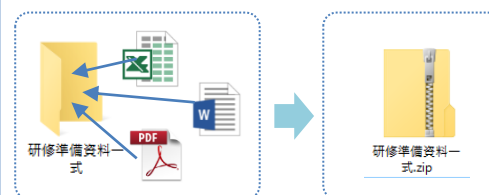
いつもお世話になっております。
(株)●●の田中でございます。

さて、

なお、会場案内を以下の添付ファイルにて送信いたします。
・会場案内 0925. pdf

以上でございます。
ご査収のほど、よろしくお願い致します。

複数ファイル圧縮の方法



フォルダーを作成し、複数ファイルをフォルダーにコピー（移動）する。
そのあと、フォルダーを圧縮して1つのファイルとして送信する

ファイルを添付した際は、「ファイル名.拡張子」を明記する。

2-9 返信・転送時のマナー

- 返信は迅速に行う（当日または翌日までに）
⇒調査などですぐに回答できないときも、その旨の連絡を行う。
- 差出人の文章を変更しない
⇒文章の変更は著作権侵害に該当する。
- 社内メールは正確で効率のよい回答の仕方を工夫する
⇒相手の文章を引用し、その下に回答を書く。
⇒引用しづらい場合は、見出し（1. ○○）を書いてから回答を書く（社外メール等）。
- 転送時は、転送する旨と内容の要約を冒頭で明記してから送信する
⇒発信元に了承を得てから転送する。
⇒転送する際は、やり取りの経緯をよく読み送信して良いかどうかを判断する。
(場合によっては、削除する)

■返信メール例

件名：Re: 次年度研修に関するお打ち合わせのお願い

佐藤 様

いつもお世話になっております。
(株)●●の山田でございます。

お打ち合わせの件、承知いたしました。

> 候補日：5月20日（火）・21日（水）・22日（木）
> 上記3日程の16時以降

上記日程の、21日（水）17時からお願い致します。
よろしくお願いいたします。

会場につきましては、改めてご連絡をお待ちしております。
引き続き、よろしくお願いいたします。

(株)○○○ 総務部
山田 一郎
〒000-XXXX
東京都○○区○○1-1-1
TEL : 03-XXXX-XXXX FAX : 03-XXXX-XXXX
Mail : zzzz@abcd.co.jp
URL : http://www.XXshokai.tokyo.co.jp/

----- Original Message -----
From : XXXXXXXXXXXXXXX

タイトルは基本的に変更しない

(同タイトルの内容に関する検索をスムーズに行うため)
※やむを得ずタイトルを変更したい時は、返信ではなく新しいメールとして書き起こす。
その際、残っている履歴は消す。

簡単な回答は、元のメール文から問い合わせ箇所をコピーして引用し、回答は引用文の下に入力する。
※引用しづらい場合は、見出し（1. ●●）を書いてから、回答文を入力する。

元のメール文は基本的にそのまま残す。

過去の履歴を残すことにより、経緯が理解できる。

■転送メール例

件名：Fw: 次年度研修に関するお打ち合わせのお願い

高橋課長

お疲れ様です。
総務部の山田です。

A B C産業の佐藤様へのアポが取れました。
日程は、21日（水）の17時から1時間程度の予定です。
これまでのやり取りのメールを転送いたします。
内容をご確認いただき、不明点は高橋宛までお願い致します。
当日は、ご同行をよろしくお願い致します。

(株)○○○ 総務部
山田 一郎
Mail : zzzz@abcd.co.jp

----- Original Message -----

転送時は、冒頭で転送に至った経緯や、全体の要約を入力して相手に送信する。

2-10 問い合わせに対する回答力を高める

1. ニーズの把握

相手の立場に立つ
何を知りたいのか
何に困っているのか

- ・ 質問は何点あるのか
- ・ 回答の期限はいつまでか
- ・ 文面(言葉)から不満や不安が読み取れるか

2. 事実分析

多角的にリサーチ
検証作業で事実面を調査する
発生原因は何か

- ・ 関係部署との連携
- ・ 過去に類似した事例がないか
- ・ 対応方法の確認

3. 情報の整理

相手の問題を解決する視点
心情面の問題解決
事実面の問題解決

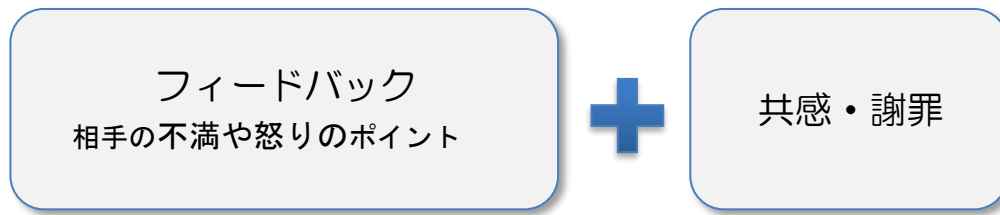
- ・ お客様が欲しているのは「説明責任」
なぜ発生したのか？
どう対処してくれるのか？
反省の度合いはどのくらい？
教訓を生かして何をする？
次に迷惑を被ることはない？

4. 表現の工夫

簡潔で分かりやすい表現
心情面⇒事実面の流れ
協調的交渉を意識する

- ・ 全謝罪ではなく、部分謝罪で表記する
- ・ クッション言葉プラス依頼形で押し付け表現を防ぐ
- ・ あいまいで誤解を与える表現を避ける
- ・ 予測で約束をしない
- ・ お客様の文章をそのまま引用しない

2-11 お客様の感情に応える表現



△ このたびの件について深くお詫び申し上げます（ポイントが不明確で全謝罪として誤解を与える）

- 弊社の不手際により、□□遅れが発生しましたことを深くお詫び申し上げます。
- 情報の誤送信に関しまして多大なるご迷惑をおかけいたしました。

WORK :

以下のお客様の文面に対してフィードバック・共感謝罪表現を用いた回答文を作成しましょう。

お客様：3回も電話したのに、その都度たらいまわしにされて、非常に不愉快でした。また、毎回きちんとした回答をしていただけませんでしたので納得できません。御社には正確に説明できる方はいないのでしょうか？

返信者：

お客様：初めに問い合わせた際は、「●●は問題ない」との回答でしたが、次に問い合わせた際は、「まれに△△が発生する」とのお話でした。どちらが正解ですか？

返信者：

Work：返信メール作成

取引先から以下のメールを受信しました。

この内容に関する返信メールを作成しましょう。

前提：

5月10日は、社内の行事が午後からあるため、日程変更をしたい。

提示する日程は任意とする。

また、参加者は、大森部長と中山課長と自分の計3名である。

TITLE：新年度に向けた運用ミーティングに関するお願い

〇〇商事

××様

いつもお世話になっております。

いろは商会の高橋でございます。

さて、掲題のとおり新年度に向けた運用ミーティングに関して
以下の日程にてお願いできますでしょうか。

1. 日程

20XX年5月10日（●） 午後1時～3時

2. 場所

弊社 3階 A会議室

3. 弊社参加者

大久保、高橋、佐藤

4. ミーティングの議題

- ・前年度の振り返り
- ・弊社から次年度に向けた要望

5. その他

前年度の運用に関する御社からの報告書作成をお願いいたします。

※体裁につきましては従来通り

報告書につきましては、稟議にも関わる内容のため、
お手数をおかけいたしますが、作成をお願いいたします。

また、御社からの参加される方の人数とお名前をお聞かせいただけますでしょうか。

お忙しい中、お手数をおかけいたしますが、
ご返信いただければ幸いです。
ひきつづきよろしくお願いいたします。

署名

