

# E-MAIL活用冊子

社会人・就職活動中の学生の重要なツール  
[ E-MAIL ] の  
ルールや効果的な利用方法

よしむら社会保険労務士事務所

T e l : (052) 431- 8697 F a x : (052) 431-8677

Web : <http://shigotonochikara.jp>

E-mail : [info@shigotonochikara.jp](mailto:info@shigotonochikara.jp)

「メール」と言えば、携帯電話のメールが一番身近で、毎日のように利用されているのではないかと思います。

絵文字で気持ちを表したり、短縮言葉で効率的なやり取りをするなど、かなり上手に使いこなしている様子をお見受けします。

友人同士の気楽な関係であれば、今の使い方では問題はないと思いますし、むしろ効果的なコミュニケーション方法ではないかと思います。

一方で、公的な意味を持つビジネスメールでは、「文字であり、記録に残るものである」という、メールの怖い部分を良く理解し、状況や相手が誰であるのかを意識した使い方が必要になります。

携帯電話メールでも、思いもしないタイミングで相手を怒らせてしまう事がある事を経験されているのではないのでしょうか。

「書く事」や「メールの取り扱い」への配慮の無さの為に、

- ・仕事相手を困らせ、怒らせてしまう
- ・大きなトラブルに陥る
- ・面接に至る前に「はねられる」  
などの不利益を被っている人が多い事に気が付きます。

「書く事」についての能力は、すぐに身に付くものではない事をよくご存知の事と思いますが、

## 『文字はそれを見る相手がいる』

という事への認識を深める事が、最初の一步となります。

この冊子では、携帯メールについては触れていません。  
パソコンを使ったメールの中で、就職や仕事に非常に関わりが深い、「ビジネスメール」について触れています。

社会人生活・就職活動の手助けや参考になればと思い、この冊子を作成致しました。

よしむら社会保険労務士事務所

「E-MAIL活用冊子」作成担当

## 冊子の構成

1. 就職活動前・就職活動中 編
2. 入社前 編
3. 入社後 編

## この冊子の特徴と使い方

3つの区分で構成され、各区分は学生から社会人へと進んで行く過程において重要と思われる1つのテーマを柱としています。

1. 就職活動前・就職活動中 編・・・「相手にどう映るのか」
2. 入社前 編・・・・・・・・・・「社会人としての基礎」
3. 入社後 編・・・・・・・・・・「正確で効率的な意思疎通」

その上で、各過程ともに 問題 ⇒ ポイント ⇒ まとめ という構成になっています。

必要だと思う箇所を、必要性を感じる時期に読んでもらう事で、より効果が高まると考えています。

## 目次

1. 就職活動前・就職活動中 編	.....	1
・問題	.....	2
・重要ポイント	.....	3、4
・まとめ	.....	5、6
2. 入社前 編	.....	7
・問題	.....	8
・重要ポイント	.....	9、10
・まとめ	.....	11、12
3. 入社後 編	.....	13
・問題	.....	14
・重要ポイント	.....	15、16
・まとめ	.....	17、18

## 1. 就職活動前・就職活動中 編

就職活動を進めていく過程で、メールを書き、送信する必要に迫られる機会が少なからず訪れます。

- ・あなたのメールを受け取る相手が、普段の仕事でこういったメールを受け取り、それらをどの様に扱っているのか？
  - ・受け取る数多くのメールに対してどの様に感じているのか？
  - ・就職活動で不利に扱われないようにするにはどうすればいいのか？
- などについて理解するために、

メールが、「相手にどう映るのか」を主として考えています。

### ① 問題

問題をよく読み、設定をよく理解した上で、枠で囲われた所へ書き込む事で、送信するメールを作ってください。

### ② 重要ポイント

- ・あなたのメールがどのような状態で届くのか？
- ・受け取る相手がどのように思うのか？

などを念頭に置いて関係各箇所を読み、あなたのメールが「相手にどう様に映るのか？」をよく理解してください。

### ③ おさらい

問題に戻り、⇒ の部分へもう一度書き込んで下さい。

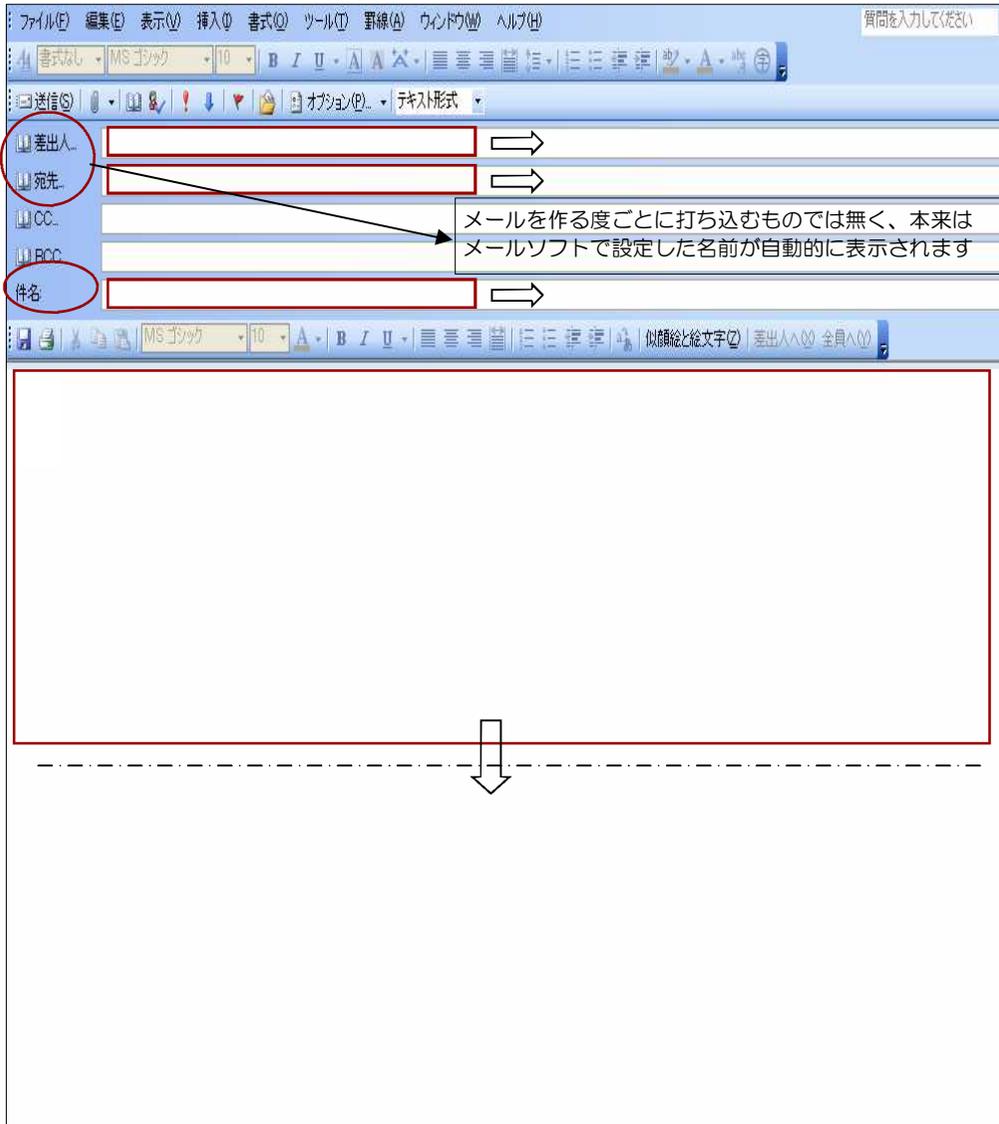
### ④ まとめ

重要ポイントについてさらに詳しく記載しています。参考にして下さい。

※ 上記の①～④はあくまでも活用の1例です。  
重要ポイントやまとめを必要な時に読んで頂き、活かす事で、「少なくとも不利にならない」就職活動が展開できます。

設定

あなた・・・愛名大学経済学部の学生で名前は \_\_\_\_\_ 就職活動中  
 中日社・・・あなたも含めて、多くの学生が入社したいと思っている会社  
 山下次郎・・・中日社に勤務する愛名大学出身者。中日社への就職を希望する学生の世話係  
 状況・・・中日社人事部にエントリーシートを郵送したところ、  
 『弊社社員（山下次郎 営業部営業2課 yamashita@chunichi.co.jp 愛名大学01年卒）に  
 E-MAILにて連絡していただき、まずは面談をしてみてください』と、返事が来ました  
 課題・・・大学の先輩である山下次郎氏に出すメールを作って下さい



重要ポイント

① 差出人 ⇒ 相手が気にする「誰からのメール？」への答え

- ・差出人を氏名（フルネーム）にする  
 メールソフトの設定画面の[差出人][from][名前]のところで、  
 「吉村祐二」「Yuuji Yoshimura」など、氏名をフルネームで設定する  
 メールを受け取った側の【受信トレイ】の差出人欄で以下のように表示される

[良い例] 吉村祐二<~~@OO.ne.jp>  
 Yuuji Yoshimura <~~@OO.ne.jp> （日本語の方が良い）

差出人（from）欄を設定しない／設定を変更しないと以下のように表示される

- [悪い例①] ~~@OO.ne.jp
- [悪い例②] ヨシムラ<~~@OO.ne.jp>  
 yoshimura<~~@OO.ne.jp>

【受信トレイ】  
 相手に届いた際に、  
 相手が最初に目にする  
 画面



★  
 読まずに捨てられる事  
 が数多くあります

② 件名 ⇒ 相手が気にする「どういう内容？」への答え

- ・件名（タイトル・Subject）は本文の内容を表す簡単な言葉で
- ・メールの結論を一目で推測できる件名がベスト
- ・「はじめまして」など挨拶言葉を件名（タイトル・Subject）にしない
- ・「無題」で送らない
- ・本文を書いてから、件名を考えてみる方法も有効

★受け取った相手の一次チェックを通過し、初めて開封してもらえます

### ③ 宛先 ⇒相手がメールを開いた時に目にするメールの冒頭部分

- ・敬称を(~~様)付ける

吉村 祐二 [~~@OO.ne.jp]

宛先: 山下次郎様

差出人: 吉村 祐二 [~~@OO.ne.jp]

宛先: 山下 次郎

CC

件名:

送信日時: 2006/08/21 (月) 23:30

【受信トレイ】に到着したメール一覧の中から選択したメールを開いた画面

(「読む」と、判断されたメール)

★  
多少体裁が悪くても、礼儀をわきまえた内容や表現であれば問題ありません

吉村 祐二 [~~@OO.ne.jp]

宛先: 山下次郎様

中日社 営業部営業2課 山下次郎様

初めまして。御社の人事部から紹介.....

.....  
.....  
.....

愛名大学..... 吉村 祐二

### ④ 本文 ⇒相手があなたを測る重要な部分

#### 文章構造

- ・テキスト形式に設定する
- ・一行の文字数を30~35文字(半角70文字)以内にし、読みやすく改行する
- ・3-4行毎に1行分のスペースを入れると読みやすい(無理には空けない)

#### 本文

- ・冒頭には誰宛かを書く(~~株式会社 OO様)
- ・初めてメールを出す場合は“どこでアドレスを知ったのか”を必ず書く
- ・本文に用件を書く前に「ちょっと一言」
- ・「できるだけ手短かに書く」「結論を最初に書く」が鉄則
- ・最後には署名を書く

★送信前には一旦止まり、必ずチェック(重要な手紙を出す感覚)

## まとめ

### ① 差出人

- ・差出人を氏名(フルネーム)にする
- メールソフトの設定画面の「差出人」「from」「名前」のところで、氏名をフルネームで設定する ⇒ メールを開けなくても誰から来たのかが分かる

※パソコンを買った時に設定した、ニックネームの人がいます。  
相当恥ずかしい行為だと思います

### ② 件名

- ・件名(タイトル・Subject)は本文の内容を表す簡単な言葉で
- ・メールの結論を一目で推測できる件名
- ・「はじめまして」など挨拶言葉を件名(タイトル・Subject)にしない
- ・「無題」で送らない
- ・本文を書いてから、件名を考えてみる方法も有効
- ⇒ メールを開けなくても何の用件なのかが分かる

OB面談の世話係りをやっている人なら、学生から連絡が入る事に対してそれなりに意識してくれていますが、通常の仕事をこなしているのも事実です。会社や部署、個人によって違いはありますが、働く人は日常的に数多くのメールを受信しています。

そんな働く人は時間に追われていたり、ウィルスに気を配っています。

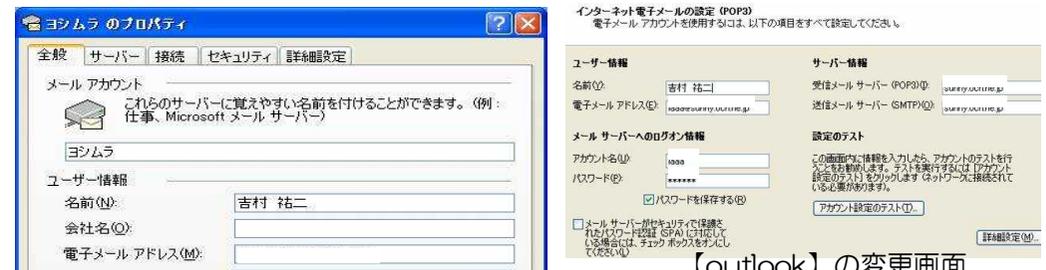


一見してよく分からないメールは読まずに捨てられる可能性が高まります

：送信者名(差出人)を変更する  
ご利用のメールソフトによって異なりますが、インターネットですぐに検索できます  
以下は【outlook express】の変更方法です。

#### ▼操作手順：

- ①【メニュー [ツール] - [アカウント] をクリック】
- ②【 [インターネットアカウント] ダイアログ - [メール] タブをクリック】
- ③【送信者名を変更したいメールアカウントを選択後、 [プロパティ] ボタンをクリック】
- ④【 [.....のプロパティ] ダイアログ - [全般] タブをクリック】
- ⑤【 [ユーザー情報] - [名前] 欄を変更】
- ⑥【 [.....のプロパティ] ダイアログ - [OK] ボタンをクリック】
- ⑦【 [インターネットアカウント] ダイアログ - [閉じる] ボタンをクリック】



【outlook】の変更画面

### ③ 宛先

・敬称を（～～様）付ける

気にしない人もいます。気にする人もいます。相手のアドレスを登録する際に簡単に出来る事なので、「気にする人がいる」事に目を向け、敬称をつけるべきだと思います

相手のアドレスを登録する際に、  
[表示名]の所に「様」を入れるだけ。

相手に届いたメールには敬称が付いた  
ものが表示される

### ④ 本文

文章構造・・・（相手が読みやすく / 相手が見やすく）

・テキスト形式に設定する ・読みやすく改行し、適当にスペースを入れる

⇒ 少しスラスカに感じるくらいが丁度良い

本文・・・・・・・・（相手が分かりやすく）

- ・冒頭に誰宛なのかを書く  
特にアドレスが部署共用の場合は、常に誰あてのメールかを文頭に明記しなくてはなりません（この場合、[件名]部分に誰宛てなのかを書く事も有効です）
- ・初めてメールを出す場合は“どこでアドレスを知ったのか”を必ず書く  
情報漏洩についてみなさんの想像以上に気に掛けている会社や社会人が多い居ます
- ・本文に用件を書く前に「ちょっと一言」  
最初のメールでは自己紹介がここに該当します
- ・「できるだけ手短かに書く」「結論を最初に書く」が鉄則  
だらだらと書かれ、最後まで読まないとい何を言っているの分からない文章は、相手を疲れさせ、「しつこい人」「独りよがりな人」を連想させます
- ・最後には署名を書く  
氏名・学校名・住所・電話番号・携帯番号・メールアドレス等を文章の最後に書く  
署名は名刺の代わりでもあり、先方から連絡を頂ける可能性も高まります。  
署名はメールソフトで簡単に設定できます（毎回打ち込んでOK）

吉村 祐二 [ ~~~@OO.ne.jp ] （件名：就職OB面談のお願いについて）  
宛先: 山下次郎様

中日社 営業部営業2課 山下 次郎様

初めまして。愛名大学経済学部3年の吉村 祐二と申します。  
私は、就職活動中の学生で、御社に対し非常に興味を持っている者です。

御社の人事部に対しエントリーシートを送付させていただいたところ、  
山下様へメールにて連絡を取り、まずは面談を試みてはどうかと、  
山下様のアドレスを教えてくださいました。

早速のお願いなのですが、一度お会いいただき、  
御社の事や、山下様のお仕事の事などについて、  
是非、お話しさせていただきたいと考えております。

私は火・木曜日の午前中の授業以外の時間であれば、  
ご指定していただく場所、時間にお伺いする事ができます。  
お忙しい中誠に申し訳ありませんが、何卒、宜しくお願い致します。  
愛名大学 吉村 祐二 電話・・・ アドレス・・・

## 2. 入社前 編

入社を前にし、新しい世界に飛び込む期待や緊張、残り少なくなった学生生活への思いなど、様々な感情がわきあがっているのではないかと思います。

研修を終え、配属先に出勤し、メールアドレスを与えられ、メールを受け取り、メールを送信する機会が訪れます。

メールは重要な仕事のツールですが、多くの会社ではメール研修をやっておらず、受け取ったメールや先輩のメール、書籍などを参考に「やりながら自分で覚えていく」のが現状です。

ここでは、仕事相手に不快な思いをさせないルールやマナーを押さえる「社会人としての基礎」をテーマにしています。

### ① 問題

問題をよく読み、設定をよく理解した上で、枠で囲われた所に書き込む事で、送信するメールを作ってください。

### ② 重要ポイント

- ・メールソフトの使い方やマナーを理解しているのか？
- ・適切な表現を使用できるのか？  
などを念頭に置いて関係各箇所を読み、「基礎」を押さえておくつもりでよく理解してください。

### ③ おさらい

問題に戻り、⇒ の部分へもう一度書き込んで下さい。

### ④ まとめ

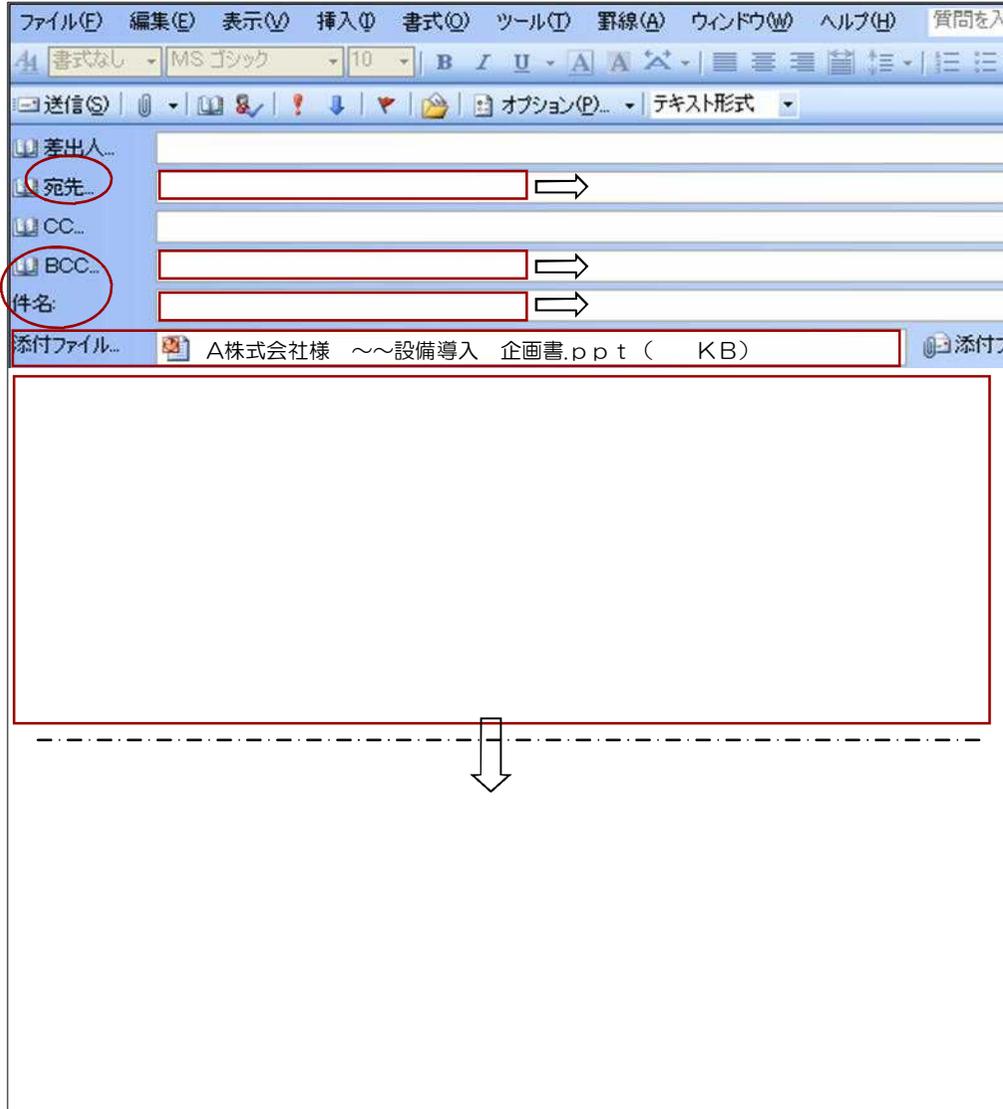
重要ポイントについてさらに詳しく記載していますので、参考にしてください。

※ ここでも重要ポイントやまとめ部分を必要になった時に読む事で、円滑に仕事を進める事ができます。

※ 社内の人に世話になるのは当たり前（同じ失敗を繰り返さない）  
社外の人への対応に特に気を配ってください

設定

あなた・・・中日社営業部営業2課に配属され、研修を終えたばかり。名前は \_\_\_\_\_  
 山下次郎・・・あなたが行動を共にするOJTの指導係。同じ大学の先輩  
 状況・・・外出中の先輩から電話があり、「俺のパソコンの中の～に有る～を、至急、A株式会社資材課の山田課長宛てに送って欲しい。圧縮済み。先方には電話しておく。約束は今日の午前中までだったから謝罪も入れて。それとBCCでうちの課長にも送って」と言われ、急ぎの様子で電話を切りました  
 課題・・・周りに尋ねる人はいません。メールを作って下さい



重要ポイント

① 言われた事の確認

「俺のパソコンの中の～に有る～を、至急、A株式会社資材課の山田課長宛てに送って欲しい。圧縮済み。先方には電話しておく。約束は今日の午前中までだったから謝罪も入れて。それとBCCでうちの課長にも送って」



「俺のパソコンの中の～（場所）に置いてある～（ファイル）を、至急、A株式会社の資材課の山田課長宛にメールに添付して送って欲しい。圧縮してあるから、君はファイルの圧縮解凍を気にせず、そのまま添付して。約束は午前中必着だったので、電話をかけて会社の者からメールで至急送る事を伝えて謝っておくけど、メールの本文部分にも謝りの言葉を入れておいて。それと、うち（中日社営業部営業2課）の課長に対してもBCCで同時に送っておいて。頼む。スマン。」

コミュニケーション能力（メールからは少し離れますが、「社会人の基礎」として触れます）

聴く能力	言葉にする能力	質問する能力	観察力・洞察力	説明する能力
『真意・欲求』を、目・耳・肌で聴く能力	『想い』を、言葉に変換する能力	『真意・欲求』を、引き出し気付けさせる能力	『真意・欲求』を、言葉に頼らず見抜く能力	『情報』を、正確に伝達する能力
※沈黙は金、雄弁は銀 ※目で聞くな 体で聴け	※声は剣よりも強し ※物は言いようで角が立つ	※真実は井戸の底にある ※臨機応変	※目は心の窓 - 鏡 ※一を聞いて十を知る	※急がば遅れ ※下手の長講義

相手の口にした言葉、口にしなかった言葉をよく聴き、その場面において何を求められているのかを理解し、行動に移る事が求められます。社会人の最初の段階では、相手を「説得」するような自分から仕掛けるコミュニケーション能力は、さほど求められません。

1. 普段からよく 「観察」 し、
  2. 耳、目、感覚でよく 「聴き」、
  3. その場にふさわしい 「言葉」 を選び、
  4. 理解出来ない部分は 「質問」 し、
  5. 自分が言いたい事を 「説明」 し、
  6. 相手の真意を 「洞察」 する。
- これらの総合がコミュニケーション能力です。

★自分や周りの人、周りで起きる事に対して【好奇心】の継続が重要

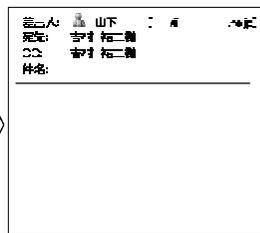
## ② メールソフトの機能や使い方、マナー

- ・ CC/BCC (カーボンコピー/ブラインド カーボン コピー)  
CC・・・「宛先」の相手と同じ内容のメールが届き、「宛先」の相手には「CC」で誰に送っているのかが分かります (CCの人のアドレスも分かってしまいます)
- BCC・・・「宛先」の相手と同じ内容のメールが届き、「宛先」の相手には「BCC」で誰かに送った事自体がわかりません
- ・ 添付/圧縮解凍  
添付・・・様々なファイルをメールと一緒に相手に届ける事ができます  
圧縮解凍・・・データ量が多すぎる時に「圧縮」して添付し、「解凍」して見る事ができます  
※ 事前に相手のネット環境や使用ソフトを確認しておく必要があります
- ・ 返信  
「できるだけ早い返信」が基本です。内容への返信が遅れそうなら、受け取った事だけでも返信するのが相手への気遣いです。習慣化できれば誠実な印象を与えます
- ・ 謝罪  
事の程度によって違いますが、メールのみで謝罪は避けるべきです

### CC/BCC

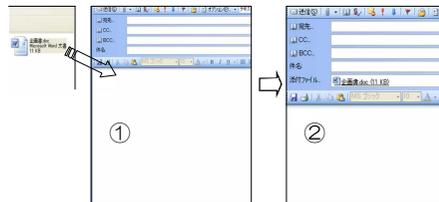


「宛先」「CC」「BCC」に同一の相手を指定しメールを作成し送信



「宛先」の相手が開封したメール「BCC」に関する情報表示なし

### 添付



- ① 添付したいファイルをメールの作成画面上までドラッグ&ドロップ。
- ② 自動的に添付されます

## ③ 適切な表現や内容

- ・ 名乗り  
「～をしております、〇〇と申します」「～の〇〇と申します」
- ・ 挨拶  
「いつもお世話になります」「早速のご連絡有難うございます」  
「用件のみにて失礼致します」
- ・ 用件 (メールの主旨)  
「～についてご連絡 (ご報告) 致します」「先日のお礼を申し上げます・・・」  
「～の件についてお詫び申し上げます・・・」
- ・ 本文  
結論ファースト/箇条書き/5W2H

★最初は、「無礼」よりは「かしこまり過ぎ」の方が良いと思います

## まとめ

### ① 言われた事の確認

言われた事の意味を理解し行動 (何をどの程度までやるのかを選択) する

『俺のパソコンの中の～に有る～を、至急、A株式会社資材課の山田課長宛てに送って』  
行動 ⇒

先輩のパソコンの中にあるファイルを添付したメールを、A株式会社資材課の山田課長に急いで送る。

頭に浮かぶこと ⇒

1. 先輩のパソコンの暗証番号は? 「毎日見てるから覚えている」
2. ファイル見つかるか? 「『圧縮済み』が探すヒントになるな」
3. 先方のアドレスは登録してあるのかな? 「まさかこれは大丈夫だろう」
4. 今やっている事は後回しにしないと 「優先順位から言えば当然だな」

『圧縮済み』

行動 ⇒

自分は圧縮せず、単純に添付するだけでいい。

頭に浮かぶこと ⇒

1. 本当に圧縮してあるかな? 「圧縮してなくてもやり方は分かってるし大丈夫」
2. ファイルを間違えないか? 「ファイル開いて確認してから送ろう」

『先方には電話しておく』

これを聞いてなかったら⇒

1. どの程度の謝罪の表現を入れた本文にするのか?
2. 相手が先輩は会社に居ると勘違いして確認のために電話が入るかも? などへの答えがない

『約束は今日の午前中までだったから謝罪も入れて』

頭に浮かぶこと ⇒

1. どうやって書こう? 「電話してくれるし、くどくどと書かないほうがいいな」
2. 余計に怒らせないか? 「基本通りに書こう。とにかく早く送ろう」

『それとBCCでうちの課長にも送って』

頭に浮かぶこと ⇒

「本文に謝罪を書くし、課長のファイルを渡すのだけが目的なら単独で課長に送ったほうがいいな。先輩のミスは課長に知られる事になるし・・・」

でも、先輩は報告・連絡・相談を欠かさない事が大事って言ってたし、いつも良いことも悪い事も全部報告している様子だからいいのかな。課長も何かの時に先方に会って、形だけでも課長からの謝罪がないと余計に問題が大きくなるな。言われた通りにしよう」



「いろんな事を頭に浮かべ、浮かんだ中から行動を選び、選んだ行動を実行していく」

この行動パターンを自然に行うためには、経験を重ねていく事が非常に大切です。

★普段から【好奇心】を持って回りを見る事で行動の選択に役立ちます

## ② メールソフトの機能や使い方、マナー

### 1. 「情報流出」「情報漏洩」

会社や仕事内容にもよりますが、会社はこの問題に気を配っています。

⇒ 会社が定めるルールをよく理解し、ルールに従う習慣付けが大切

### 2. 「分からなければ聞く」

メールの扱いに限らず、会社によって細かな所で様々な違いがあります。分からなければ聞くのが当たり前で、会社の人もそう考えています。

⇒ 「知ったかぶり」「分かったふり」「分からないのにやってしまう」などを極端に嫌う人もいます。致命的な印象を与えないようにしましょう

### 3. 「自分で調べてみる」「繰り返さない」

メールやPCについての情報は沢山の本が出版され、インターネットでも簡単に探す事ができます。

⇒ まずは自分で調べ、同じ事を何度も尋ねない

## ③ 適切な表現や内容

最初に結論を述べ、そこから状況や背景などに触れていきます

(結論ファースト/箇条書き/5W2H)

1. 無駄を削る過程で、削り易い

2. 読み手は、「結論」「事実」を分かった上でないと、読み進めにくい



仕事では、「現実」「事実」「問題」を素早く理解し、どのように対処していくのかを考え、実行する事が求められます。

このような書き方が身に付くと、良い印象を与えます

### 5W2H

What (主旨、結論)	When (いつなのか 年月日、時間)
Where (どこで、場所)	Why (理由、原因)
Who (誰?、人、物)	
How (どのように、状況、様子)	How much (金額)

## 3. 入社後 編

新入社員研修を終え、一通りの仕事を経験し、その流れを理解すると、

「仕事って別に大した事じゃないんだ」「何とかやって行けそう」  
「ここで気を抜いたらだめだ」「やっぱり自分には合っていないな」

などと様々な想いが頭に浮かぶ事と思います。

ここでは、担当する仕事を割り振られ、責任が伴う代わりに、  
「自分で考え、自分で動く」という自由が与えられた時に(仕事の開始)

- ・ 状況をとらえて文字で表現し、伝えたい事を正確に伝える
- ・ 時間を上手く使う

「正確で効率的な意思疎通」をテーマにしています。

### ① 問題

問題をよく読み、設定をよく理解した上で、枠で囲われた所に書き込む事で、送信するメールを作って下さい。

### ② 重要ポイント

- ・ 情報の漏れなく、考えを正確に、文字で表現し伝える
- ・ 効率的なやりとりをする

これらを念頭に置きつつ関係各箇所を読み、メール作成や情報伝達に活かせる部分を参考にして下さい。

### ③ おさらい

問題に戻り、⇒ の部分へもう一度書き込んで下さい。

### ④ まとめ

重要ポイントについてさらに詳しく記載しています。

※ 重要ポイントやまとめの部分が必要になった時に読む事で、円滑に仕事を進める事ができます。

## 問題

### 設定

あなた・・・中日社営業部営業2課に所属。名前は \_\_\_\_\_  
仕事・・・担当の会社を持ち始め、担当先への引継ぎの挨拶が終わったばかり  
状況・・・課長から「新製品の納入を目的にして、得意先と一緒に訪問したい。  
〇月〇日を予定しているからスケジュールを組んで欲しい」と言われ、  
前任者に確認すると、「B株式会社資材課の中村課長は訪問すべきだが、事前にある程  
度の詳しい用件をメールで伝えないと会ってもらえない」と言われました。  
課題・・・メールを作って下さい。（新製品のチラシを添付）

ファイル(E) 編集(E) 表示(O) 挿入(I) 書式(Q) ツール(T) 罫線(A) ウィンドウ(W) ヘルプ(H) 質問を入

書式なし MSゴシック 10 B I U A A

送信(S) オプション(O) テキスト形式

差出人...  
**宛先...**  ➡  
CC...  
BCC...  
**件名:**  ➡  
添付ファイル...  添付フ

添付ファイル...  添付フ

## 重要ポイント

### ① 正確な意思伝達 (途中で止まらず、最後まで読める文章)

「読みやすく、分かりやすく」

- ・読点(、)や改行を多めに入れる
- ・形容詞や副詞は最小限にとどめる
- ・長文の時は漢字表現を少なくする
- ・必要のない修飾語は出来るだけ省く
- ・必要な情報を漏らさない(5W2H)
- ・文字より具体的な数字
- ・社内用語、英語、短縮言葉を安易に使わない

形容詞や副詞は最小限に / 文字より具体的な数字

「先月と比較し極めて多い・・・」 ↔ 「先月比150%増・・・」  
「規模がかなり大きい・・・」 ↔ 「3億円規模の・・・」

★具体的にイメージしやすい表現を心がけましょう

長文の時は漢字表現を少なくする

「送付差し上げた・・・」 ↔ 「送らせていただいた・・・」  
「資料を御参照頂けたら・・・」 ↔ 「資料をご覧いただければ・・・」

★漢字が多いと全体が黒っぽく見え、読む気が失せる事があります

必要のない修飾語は、出来るだけ省く

「私が、本日苦心して作成した・・・」 ↔ 「本日作成した・・・」  
「何度も訪問しやっとな・・・」 ↔ 「3度訪問し・・・」

★伝えたい気持ちは分かりますが、シンプルに書きましょう

社内用語、英語、短縮言葉を安易に使わない

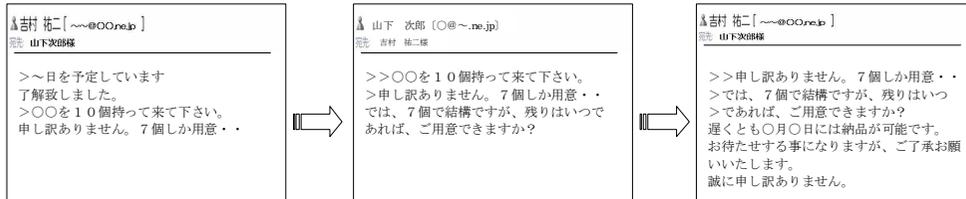
「しばらくペンディング・・・」 ↔ 「しばらく延期して・・・」  
「先方とネゴ致しましたが、・・・」 ↔ 「先方と交渉しましたが、・・・」

★相手に合わせた言葉を選ぶべき

## ② 効率的な意思伝達（「メール」に振り回されない仕事）

- ・何度もやり取りしなくて済む内容 ⇒ 一度で、漏れなく、正確に
- ・「返信」「引用」をうまく使う
- ・単語登録 ⇒ かなりの時間短縮になります
- ・メール、電話、面談の使い分け ⇒ 文字だけ、声だけには限界有り
- ・返信が無いとき ⇒ 「もう一度送ります」と記載し再送
- ・先着順で処理しない ⇒ 優先順位、緊急度合いを意識

### 「返信」「引用」



完了していない事柄を、相手と一つの文章を作っていく感覚で続けます  
完了した事柄は「了解しました」「分かりました」などで終わらせます  
何がどこまで進んでいて、何が問題になっているのか？ が一目で分かります

### 先着順で処理しない

送信人	件名	受信日時	サイズ
辻 (同僚)	飲み会の連絡 (地図添付)	2006/08/22 (火) 22:36	9 KB
山田 (客)	納入いただいた機械の故障について	2006/08/22 (火) 22:26	17 KB
中村 (客)	明日 (8/23) の打ち合わせ延期について	2006/08/22 (火) 21:44	14 KB
小野 (友人)	結婚します	2006/08/22 (火) 21:35	129 KB
坂本 (同僚)	依頼された件について	2006/08/22 (火) 20:00	51 KB
山下 (上司)	明日の会議について	2006/08/22 (火) 18:50	25 KB
鈴木 (客)	資料希望	2006/08/22 (火) 18:27	14 KB
杉山 (経理)	経費の間違いについて	2006/08/22 (火) 18:14	8 KB
牧 (購入先)	納品が遅れることについて (すいません)	2006/08/22 (火) 18:13	30 KB
辻 (同僚)	飲み会の連絡	2006/08/22 (火) 18:13	29 KB
佐藤 (客)	納期はいつになりますか?	2006/08/22 (火) 16:43	8 KB

8/23に出社すると、メールが多めに来ていました。

先着順で処理したくなりますが、

- ・クレーム → 通常
- ・お客さん → 社内
- ・上司 → 同僚
- ・仕事 → 私有

などの判断軸で、優先順位を付けます

## まとめ

### ① 正確な意思伝達

#### 1. 読みやすく、分かりやすく」

- ・白を作る（句読点・一行の文字数・改行・ひらがな・箇条書き・行間）

ビジネスメール・・読み手に、素早く的確に漏れなく用件を伝える事が求められる書き方は、**結論 → 経緯・データ → 意見・提案**

論文・・読み手はじっくり読むので、漢字を多用する事で重みを持たせる事ができる書き方は、「起承転結」「三段論法」

紙面・・好きな時に好きな所から読め、比較的リラックスして読める  
パソコン・・画面を凝視して、一気に読まないという意味がつかみ難い

- ・具体的な数字を使う

#### 2. 「かなり」「少し」「大きな」「小さな」「急いで」「近々に」・・・。 何かを意図して言葉を発しても、受け手側の頭の中に浮かぶイメージと完全に一致する事はあり得ない。

### 主語は述語に近づける

「課長の〇〇と新しく担当になりました私とで、新製品についてお話させていただきと思い、〇月〇日に訪問させていただきたいと思っています。いかがでしょうか？」



「課長の〇〇と私の2名で訪問させていただきたいと思っています。用件は新製品についてなのですが、〇月〇日のご都合はいかがでしょうか？」

「この**新製品**は従来品に比べて〇〇についての性能が格段にアップしており、御社が進めておられる業務改善について必ず**貢献**できるのではないかと考えています」



「今回発売する**製品**は業務改善に必ず**貢献**できると自信を持っております。従来品に対し、〇〇について～%性能が向上しております」

「ちなみに、使いやすいようにと作った**マニュアル**を用意しております。今回の新製品は、〇〇についての性能が格段にアップしましたが、多少操作が分かり難い部分があります。そちらへ持っていきます。」



「なお、操作が分かりやすい**マニュアル**も持参いたします。」

## ② 効率的な意思伝達

### 返信が無い時／メール・電話・面談の使い分け

メールは必ず相手に届くとは限らず、送信ミス、受信ミス、故障などによって、書いたはずのメールがどこかへ行ってしまう事があります。

こんな時メールを書いた側は、「確認するのは気が引ける」「ずーっと休みかな」と考え、メールの受け取り側は、何も考え様がありません。こんな事のために仕事の流れが滞ってしまいます。

反対に、メールを受け取った立場で、返信するためにはある程度の時間が必要な時があります。

1. 返事できる事はすぐ返事し、「後はしばらく時間を下さい・・・」
2. 返事に時間が掛かる事を連絡「詳細は分かり次第ご連絡・・・」

などとしておくと、その後の関係や展開に好影響を及ぼします

### 最後に

メールは便利な道具ですが、あくまでも道具です。

『素早く効率的なコミュニケーションを作り出す』

メールはそのための手段の一つにしか過ぎません。

効率的なやり取りをするための道具の扱いが悪いため、ミスやトラブルが数多く発生している実態があります。

道具の使い方を理解していなかったくらいの事で、仕事や就職の折角のチャンスを逃すのはもったいないと思い、この冊子を作成しました。

新入社員研修などで使用するものを簡単にまとめましたので、分かり難いかもしれませんが、

就職活動前、仕事を始めばかり、メールがよく分からない方達の参考になればと思っています。

### よしむら社会保険労務士事務所

T e l : (052) 431- 8697 F a x : (052) 431-8677

W e b : <http://shigotonochikara.jp>

E-mail : [info@shigotonochikara.jp](mailto:info@shigotonochikara.jp)