



ビジネスメールの基本ルールとマナー

Basic rules and etiquette for business email Rev. 3

RS04-1905

ROYAL SAKURA

中根光男 著

ビジネスメールの基本ルールとマナー

ビジネスメールのマナーをよく知らずに送ってしまうと、相手に失礼があったり、誤解を与えてしまったりする可能性がある。

1 宛先

メールを送るのに必要な宛先「TO」「CC」「BCC」の使い分けについて解説する。

1.1 TO（宛先）

直接対応をする相手（メインの宛先）。

1.2 CC（Carbon Copy）

情報を共有したい相手で、TOの受信者にも知らせたい相手。TO（宛先）がメインの送信先、CCが複写を送りたい相手だと考えると分すい。「CC」に入力したメールアドレスにも、同じメールが送信される。そのため、「確認のために見て」「念のためにお送る」という場合に「CC」を使う。

1.3 BCC（Blind Carbon Copy）

情報を共有したい相手だが、TOとCCの受信者には隠したい相手。

「BCC」に入力されたメールアドレスは、TOやCCや他のBCCでの受信者には表示されない。

TO、CC、BCCの受信者に、他の受信者がいることを隠したい場合や、受信者のメールアドレスが分からないようにして送りたい場合は「BCC」を使用する。

TO（宛先）は必ず入れる。メインの宛先である「TO」にメールアドレスを入れずに、「CC」や「BCC」だけ、入力してメールを送信してしまうと、受信者側の迷惑メールフォルダに入ってしまう可能性がある。

一斉送信したいけれど、全員の宛先を隠したい場合は、「TO」に自分のアドレスを入れて、「BCC」に送りたい、全員のアドレスを入れて送信する。

2 件名の書き方

仕事のメールは大量に届くことが多いため、初見で用件が伝わるように件名を書き、埋もれないようにする必要がある。「お知らせ」「お世話になります」などの曖昧な件名では、間違っって破棄される可能性がある。件名を書く上で注意したいポイントは、次のとおり。

2.1 名称や内容を入れるなど、具体的に用件を書く

（例）マンパワー派遣登録会のお知らせ

2.2 日付やプロジェクト名など、用件を特定しやすい要素を入れる

（例）4月20日開催のスキルアップ勉強会のお知らせ

2.3 メールを送った目的が分かるように書く

（例）4月度追加分ご請求書送付のお知らせ

3 本文の書き方

メール本文の基本的な構成は、以下のとおり。

- 宛名
- 挨拶、名乗り
- 本文
- 結びの言葉
- 署名

それぞれの要素における書き方について、解説する。

3.1 宛名

宛名は、次のような順番で書く。

- 会社名
- 部署名
- 役職名
- 名前
- 敬称

3.1.1 「山口部長様」のように、役職と敬称を重ねて書いている人がいるが、これは間違った書き方である。「部長」「課長」などの役職名は「様」と同様に敬称だから、正しい書き方は、以下のとおりである。

(例) ○○部 山口部長

(例) ○○部 部長 山口様

3.1.2 団体宛

「○○株式会社御中」または「○○株式会社 △△部御中」と書く。

複数名に送る場合

名前を書く場合は、必ず役職順に書く。

送信先が部署全体や、複数の取引先等の場合は「各位」を使う。

(例) ○○株式会社 ××部 各位

(例) お取引先 各位

3.1.3 挨拶・名乗り

本文に入る前に、挨拶文と名乗り（自己紹介）を書く。

最もよく使われる基本形は、次の形。

(例) 「お世話になっております」

(例) 「○○株式会社△△部の○○です」

初めてメールを送る場合には、「突然のご連絡失礼いたします。○○株式会社△△部の○○と申します」などに変更する。

手紙と違って、メールは用件を簡潔に伝える媒体なので、時候の挨拶は不要。

3.1.4 本文

本文では、件名で伝えた用件を、具体的にかつ簡潔に書く。

5W2H（いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように・いくらで）を意識して、日時や場所などのポイントを正確に伝える。長文を書き連ねるよりも、箇条書きの方が、分かりやすく伝わる。

3.1.5 結びの言葉

ビジネスメールは、本文の後に「結びの言葉」を入れる。「何卒よろしくお願いいたします」、「お手数をおかけしますが、どうぞよろしくお願いいたします」など、定番の文言はあるが、返事がほしい場合には「ご多忙のところ恐縮ですが、ご返事いただければ幸いです」など、本文の内容によって結びの言葉を変えと効果的である。

3.1.6 署名

メールの最後には「署名」を入れる。

次の順番で、必要な要素を記載する。

- 会社名、部署名
- 名前
- 住所（必要な場合）
- 電話番号、FAX 番号（必要な場合）
- メールアドレス
- Web サイト名、URL（必要な場合）

一般的に、会社では署名のテンプレートが用意されていることが多いので、それを自分用にカスタマイズすれば良い。

4 ビジネスメール送信時の注意点

ビジネスメールを送信する際に、注意したいポイントについて解説する。

4.1 箇条書き・わかりやすい文章を心がける

メールを書く上で大切なのは、重要な事項を最初に書くこと。また、文が長くなる場合は、改行なしで書き連ねるのではなく、行に分割し、段落の間には改行でスペースを入れて読みやすくする。依頼内容や質問など、相手からのアクションがほしい箇所は、箇条書きを使い数字で列挙し、分かりやすい文書にする。

4.2 添付ファイルは相手先に配慮

メールで添付ファイルを送る場合には、次のことに注意する。

- 添付ファイルの容量や形式に注意
- 添付ファイルの容量が大きいと、受信に時間がかかるため、送信前に ZIP などで圧縮してから送信する。
- 添付ファイルを送る旨を文面に記載。添付ファイルの内容を本文に書くことで、相手も何のファイルが届いたか分かりやすく、添付漏れも防げる。

4.3 宛先を再度確認

メールを送信する前に、宛先をもう一度確認する習慣をつける。

よくあるトラブルは、全員 BCC で送るつもりだったのに、間違っ^て CC で送ってしまい、全員のメールアドレスの情報が知られてしまうので注意すること。

また、取引先 A に送る内容を、競合である取引先 B に送ってしまい、契約情報が漏洩してしまい、添付するファイルを間違ってしまったというケースもあるので、誤送信にはくれぐれも注意が必要である。

4.4 誤字脱字のチェックをする

特に、外出先からスマートフォンでメールを作成した際に多いのは「誤変換」である。予測変換やフリック入力でのミスで、予想もしない文章になっていることがある。万が一、誤字脱字や誤変換に気づかずに間違っ^た内容を送ってしまった場合は、気づいた時点で即座に、入力ミスである旨を連絡し、混乱させ^たお詫びをする。

5 ビジネスメール受信時の注意点

ビジネスメールを受信する際に、注意したいポイントについて解説する。

5.1 添付ファイル付きのメールは嚴重注意する。

メールの添付ファイルは、不用意に開かないようにする。特に見知らぬ相手先から送信されたメールの添付ファイルは、安全を確認することが難しく、また、ほとんどのケースが自分に必要ないので、無条件に削除すべきである。見た目^で怪しいメールかを判断することは難しくなっている^{ので}注意が必要である。

5.2 添付ファイルの見た目^に惑わ^されない。

テキストファイルや画像ファイル（拡張子が.txt や.jpg 等）の、ウイルスに感染することのないファイルに見せかけた添付ファイルを送りつけるウイルスが発見されており、注意が必要である。添付ファイルは、アイコン表示や見えている拡張子情報^に惑わ^されず、プロパティで拡張子を表示する等によりファイル形式を確認し、ファイルを実行するアプリケーションを把握するとともに、自分に必要なものかどうかを判断した上で使用する。

5.3 知り合い・実在の組織から届いたものこそ添付ファイル付きのメールは疑ってかかる。

知り合いや実在の組織になりすましてメールを送られている可能性もある。信用する相手からのメールであると思わせ、重要書類の名称でファイル名をつけるなど、巧妙に添付ファイルを開かせるような心理をついてくるので、このようなメールこそウイルスの疑いを持って接する必要がある。少しでも不自然なことがあれば、先方に問い合わせるなどして安全を確認してからファイルを開く。

5.4 メール本文でまかなえる情報はファイルにして添付しない。

必要な情報はメール本文に記載し、メールに添付ファイルを付けることはできる限り避ける。

5.5 各メーカー特有の添付ファイルの取り扱いに注意する。

改訂履歷

改訂№ 0	2019 年 05 月 30 日	初 版	新規制定
改訂№ 1	2020 年 09 月 06 日	第 1 版	
改訂№ 2	2021 年 04 月 08 日	第 2 版	
改訂№ 3	2022 年 04 月 30 日	第 3 版	