

第 1 章

今さら聞けない
メールの考え「型」

メールの基本

- 「誰」に書くのか意識する 10
- 基本は1通1用件 12
- メールは一往復半が理想 14
- 返信は遅くとも翌日までに 18
- メール以外の連絡手段も考慮に入れる 20
- 返事が来ない？ 読まれない可能性も想定する 24
- 添付ファイルは2MB以内が無難 26
- 文字化けに注意する 30
- 送信者名で「どこ」の「誰」か伝える 32

宛先の使い分け

- 「To」は本命の送りたい相手 34
- 「Cc」は情報共有したい相手 35
- 「Bcc」はメールアドレスを非公開にしたい相手 37

COLUMN パスワード付きzipファイルは送るべきじゃない？ 29

第 2 章

パターンで考える目的と
ゴールの決め「型」

- 目的とゴールが「書くべき内容」を明確にする 40
- 目的① 報告 44
- 目的② お知らせ 46

- 目的③ 送付 48
- 目的④ お誘い 50
- 目的⑤ 依頼 52
- 目的⑥ 相談・交渉 54
- 目的⑦ 確認・質問 56
- 目的⑧ 承諾・断り・回答 58
- 目的⑨ アポ取り 60
- 目的⑩ お礼 62
- 目的⑪ お詫び 64
- 目的⑫ 異動・退職 66

COLUMN イライラは文章に表れる 68

第 3 章

悩まず、早く書くための
メールの「型」

件名の付け方

- 件名の付け方でメールの運命が変わる？ 70
- わかりやすい件名①：目的が明確で具体的 71
- わかりやすい件名②：簡潔で見やすい 72
- わかりやすい件名③：返信時の件名はどうする？ 74

メール本文の型

- メール本文の「型」を知る：基本の7要素+α 76
- メール本文の型①：宛名 78
- メール本文の型②：冒頭のあいさつ 81
- メール本文の型③：名乗り 84
- メール本文の型+α：謝辞（なんらかのありがとう） 86
- メール本文の型④：要旨（目的） 88

- メール本文の型⑤：詳細内容 90
- メール本文の型⑥：結びのあいさつ 91
- メール本文の型⑦：署名 93

メールの効率化

- よく送るメールはテンプレート化する 96
- 頻出表現は単語登録でスピードアップ 100

COLUMN | **そもそもメールって？ チャットとの違い** 102

第 4 章 ➤

**わかりやすく伝える
説明の「型」**

- 「詳細内容」こそ迷いの元凶 104

説明の基本

- 文章は短く 106
- 主語・述語の関係をシンプルに正しく 108
- 結論から書く 111

説明の型

- 説明の型①：6W3H ▶ 伝える要素を洗い出す 112
- 説明の型②：PREP法 ▶ 相手の納得感を高める 114
- 「PREP法」の練習問題 118
- 説明の型③：ホールパート法 ▶ 複数のことを伝える 122
- 「ホールパート法」の練習問題 125

誤解を防ぐ方法

- あいまいな表現を「具体的」にする 128
- 「事実」と「考え」を区別する 130
- 必要な主語を省略しない 131
- 専門用語、略語、カタカナ語に注意 132

- 指示語(こそあど言葉)に注意 134
- 二通りの意味にとれる書き方をしない 136

第 5 章 ➤

**相手を嫌な気持ちにさせない
表現のし「型」**

気持ちいいやりとりのために

- クッション言葉の活用 138
- 「催促」では相手を追い詰めない 142
- 「依頼」は疑問文や丁寧な表現で 144
- 「断る」ときは相手への配慮＋上手な理由 146
- 「ありがとう」を伝える 148
- ポジティブな表現を使う 150

敬語の正しい使い方

- 間違いやすい敬語に注意 152
- 「お」と「ご」の使い方 156
- 「させていただく症候群」に注意 158
- 言葉の勘違い、していませんか？ 160

COLUMN | **メールの送り方によってはパワハラになるかも？** 162

第 6 章 ➤

**読む気になってもらう
見た目の整え「型」**

- メールも「ビジュアル」が大事 164
- 1行を短く・段落ごとに行間を空ける 166

■ 長い文章より「箇条書き」	168
■ 数字、記号、ラインを活用	171
■ 漢字にし過ぎない	174

第 7 章



送信する前の 自信の持ち「型」

■ 絶対に確認したい4つのポイント	178
■ 注意したい5つの頻出ミス	182
■ 大事なメールは「読む側の視点」で読み返す	186
■ 送信前チェックリストを活用する	188

COLUMN

悩み過ぎない！ 多少の間違いはつきもの

190

注意書き

- ・本書に記載された内容は、情報の提供のみを目的としています。したがって、本書を用いた運用は、必ずお客様自身の責任と判断によって行ってください。これらの情報の運用の結果について、著者および技術評論社はいかなる責任も負いません。
- ・本書記載の情報は、2023年2月現在のものです。製品やサービスは改良、バージョンアップされる場合があり、本書での説明とは機能内容や画面図などが異なる場合もあります。あらかじめご了承ください。
- 本書に掲載した会社名、プログラム名、システム名などは、米国およびその他の国における登録商標または商標です。本文中では™マーク、®マークは明記していません。

メールは一往復半が理想



用事があって自分からメールを送る場合は、一往復半のやりとりで終わるメールを書くことを意識しましょう。また、返信する側でも、やりとりを少なくするための工夫ができます。

なぜ一往復半？

- ①自分から相手へ、質問・確認・依頼などをする →
- ②相手から自分へ、回答が来る →
- ③自分から相手へ、お礼・確認をする（終了）

上記②の回答が来ることで、あなたの用事は済むかもしれませんが、しかし、回答を送った相手は、「自分の返信はちゃんと届いてるかな」、「あの回答でよかったですか」などと不安に思っている可能性もあります。

そこで、**回答してくれたことへのお礼と確認の意味を込めて、こちらから最後のメールを送る**のです。

このように、最初にメールを送った側がやりとりを終わらせるのが、ビジネスマナーとしてある程度一般的になっています。

また、忙しいビジネスパーソンにとっては、「効率的」（やりとりが必要最小限）というのも重要なポイントですよね。

一往復半が、「**効率的**」かつ「**双方ともに気持ちよくやりとりできる**」**理想的な回数**というわけです。

一往復半で済ませるための工夫

例えば、次のようなやりとりはどう感じるでしょうか。



- ①**自分**：来月のイベントの打合せを来週あたりでお願いしたいのですがいかがでしょうか。
- ②**相手**：承知しました。来週のいつがよろしいでしょうか。
- ③**自分**：10月18日（火）の午後ではいかがでしょうか。
- ④**相手**：大変申し訳ございません。その日の午後は都合が悪いので、他の日にしていただけますでしょうか。
- ⑤**自分**：それでは、10月19日（水）の午後ではいかがでしょうか。
- ⑥**相手**：はい、その日の14:00からなら大丈夫です。時間はどれくらいかかりますか。それから場所はどこでしょうか。

これでは、三往復やりとりしてもまだ打合せの日時・場所が決まりません。相手もきっとイライラを感じてしまうでしょう。

これは極端な例ですが、「効率的」からは程遠い問答ですね。次のように変えます。



- ①**自分**：来月のイベントの打合せをオンラインでお願いしたいと考えております。
次の日程のうち、ご都合の良い日時をお知らせいただけますでしょうか。
 - ・10月18日（火）14:00～16:00
 - ・10月19日（水）14:00～17:00所要時間は30分程度です。
ZoomのミーティングURLは日程決定時にご案内いたします。

長い文章より「箇条書き」



1つの文章で複数の要素を伝えようとすると、文章は長くなりがちです。長い文章になってしまう場合は、分解して箇条書きにした方が見やすくわかりやすいです。

箇条書きなら瞬間的に理解できる

文章は、文頭から文末まで読んで初めて何を言わんとするかが理解できます。それに対して箇条書きは、**先に結論が示されたうえで、ポイントのひとつひとつが独立して書かれているのでパッと見て瞬間的に理解できます。**

また、視覚的にも印象付けられるので、記憶にも残りやすいです。

研修当日は、受講票、筆記用具、事前課題ワークシート（すべての項目に記入しておく）、名刺（名札として利用します）をお持ちください。

研修当日は、以下をお持ちください。

- ・ 受講票
- ・ 筆記用具
- ・ 事前課題ワークシート（すべての項目に記入しておく）
- ・ 名刺（名札として利用します）

下の方が、「持っていくものは4つ」ということが瞬間的にわかりますし、ひとつひとつがパッと目に入り、印象に残りやすい

ですよね。

文章表現も箇条書きが可能

先の例では名詞を箇条書きにしましたが、次のような文章表現も箇条書きにした方がわかりやすいです。

標的型攻撃メールの手口としては、ウイルスが仕込まれた添付ファイルを開かせて相手のPCを感染させたり、メールに記載のURLからウイルスが埋め込まれたサイトへ誘導して感染させたり、メールに記載のURLからフィッシングサイトへ誘導して個人情報などを略取したりするものがあります。

標的型攻撃メールの手口としては、次のようなものがあります。

- ・ ウイルスが仕込まれた添付ファイルを開かせて相手のPCを感染させる
- ・ 本文に記載のURLからウイルスが埋め込まれたサイトへ誘導して感染させる
- ・ 本文に記載のURLからフィッシングサイトへ誘導して個人情報などを略取する

「～や」や、「～たり」「、」などがいくつか使われた文章は、箇条書きにできる可能性があります。文章を分解して、箇条書きにできないか考えてみましょう。

見出しや項目名を付ける

単純な並列の情報を示す場合は、「・」などを使って並べるだ

目的①：報告

報告は主に、担当業務の現状や結果、それに関する自分の考えなどを、そのことに責任を持つべき相手（上司など）に伝えることです。要点や今後何をやる必要があるのかなど、相手が必要とする情報を過不足なく書き、また、要素を箇条書きにするなど見やすさも意識しましょう。

「報告」に使える共通フレーズ

- 「〇〇について以下のとおりご報告します。」
- 「〇〇しましたので、ご報告いたします。」
- 「〇〇について以下のとおりご報告しますので、ご確認願います。」
- 「以上、ご確認のほどよろしくお願いたします。」
- 「ご不明な点などございましたらお知らせください。」

パターン1 会議内容を上司へ報告

- 目的** 自分が出席した会議の概要を報告する
- ゴール** →会議内容を把握してもらう
→課題について相談したい、とわかってもらう
- 本文要素**
 - 会議の概要：日時、参加者、議題、決定事項、持越し事項、主な意見や課題など（箇条書き）
 - 「課題について相談したい」というメッセージ
- フレーズ** 「本日〇〇会議に出席しましたので、概要について以下のとおりご報告いたします。」
「上記の課題についてご相談したいことがありますので、後ほどご連絡いたします。」

パターン2 業務の進捗を上司へ報告

- 目的** 自分が担当している業務の進捗状況を報告する
- ゴール** →予定どおり順調に進んでいることを知ってもらう
→遅れていれば状況を知ってもらい、相談に乗ってもらう
- 本文要素**
 - 業務の進捗状況：スケジュールどおり進んでいるか、対応済み・対応中・未対応の内容、課題、対策、今後の予定、所感など
 - 順調か否か、それぞれのゴールを示すメッセージ
- フレーズ** 「私が担当している〇〇プロジェクトについて、進捗状況をご報告します。」
「以上のとおり、予定どおり順調に進んでおります。」
「つきましては、この遅れを取り戻すため、進め方についてご相談させていただけますでしょうか。」

パターン3 トラブル状況報告

- 目的** トラブルの内容や対応状況について情報共有する
- ゴール** →トラブルの内容、経緯、原因などを理解してもらう
→トラブルの内容、経緯、原因などを理解してもらう
→各自再発防止に努めてもらう
- 本文要素**
 - トラブルの発生日時、内容、経緯、原因、対応状況、再発防止策など（箇条書き）
 - 「再発防止に努めてほしい」というメッセージ
- フレーズ** 「今般発生した〇〇のトラブルについて、以下のとおり状況報告いたします。」
「各自、再発防止に努めていただきますようお願いいたします。」