

FOR
BUSINESS EMAILS



もう他人にも時間にもふり回されない!

ビジネスメール の鉄則

文章コーチ

高橋恵治

著者プロフィール

高橋恵治 (たかはし・けいじ)

文章コーチ。企業・個人の文章コーチング、販促文章コンサルティングを行う。
1970年長野県生まれ。早稲田大学第一文学部卒業。雑誌記者・書籍編集者として
15年活動したあと、独立。インターネット関連のコピーライティングを得意とし、
執筆したウェブサイトやセールスレターの成約率は1%を切ることがない。
現在は、主に中小企業のコンサルティングを行い、顧客満足度を上げリピーター獲得・売上アップに繋がる文章コミュニケーション術を提案。クライアント企業の売上を平均5〜8倍アップさせており、短時間で結果に繋がると喜ばれている。

もう他人にも時間にもふり回されない！ ビジネスメールの鉄則

2011年10月13日 初版第1刷

著者	高橋恵治
発行者	石崎 孟
発行所	株式会社 マガジンハウス 〒104-8003 東京都中央区銀座3-13-10 受注センター 049-275-1811 書籍編集部 03-3545-7030
デザイン	萩原弦一郎 (デジカル)
編集プロデュース	糸井 浩
印刷・製本	中央精版印刷株式会社

©2011 Keiji Takahashi. Printed in Japan
ISBN 978-4-8387-2348-5-C0095

乱丁本・落丁本は購入書店明記のうえ、小社製作部宛にお送りください。送料小社負担にてお取り替えます。定価はカバーと帯に表示してあります。
本書の無断複製（コピー、スキャン、デジタル化等）は禁じられています（但し、著作権法上での例外は除く）。断わりなくスキャンやデジタル化することは著作権法違反に問われる可能性があります。

マガジンハウスのホームページ <http://magazineworld.jp/>

GOLDEN RULES 01
FOR BUSINESS EMAILS

もう他人にも時間にもふり回されない!
ビジネスメールの鉄則

文章コーチ
高橋恵治

常州大学图书馆
藏书章

はじめに

あなたは毎日、何通のメールをやり取りしていますか？

その処理に、どれくらいの時間を費やしていますか？

そうして送ったメールのせいで、相手に誤解されたことはありませんか？

有限会社アイ・コミュニケーションが行った「ビジネスメール実態調査2011（平成23年）」によると、平均的なビジネスマンは、1日に10通程度のメールを送信し、20通前後を受信しているそうです。

もはやメールは、ビジネスに必須のツールと言えるでしょう。

その一方で、「メールの処理に追われて、仕事が進まない」「メールが原因で取引先を怒らせた」といった嘆きも耳にします。

メールに悩みを抱えている人たちは、書き方・言い回しに迷ってしまい、ムダな時間を過ごしていることがよくあります。

そうした文章のたどたどしさは、トラブルの原因にもなっています。その場に適切な文章が浮かばないために、失礼な言い回しをしてしまうのですから。

こうなると、問題の処理に追われてしまい、さらにメールにふり回されます。

本書では、「1通5分以内で書ける!」「相手に好感を持ってもらえる!」を実現するビジネスメール術を、数多くご紹介しています。

ビジネスシーンにおいて、「書いて、伝える技術」は必須です。文章を書くのが苦手だからといって、避けては通れないでしょう。

それに、あなたが思っているほど、ビジネスメールは難しくありません。

よく使われる「言い回し」や「型」さえ覚えてしまえば、あっという間に使いこなせます。型通りが求められるからこそ、**文章が苦手**と**思っている人でも、短期間でマスター**できるのです。

本書を読んだとき、あなたのメールの書き方が変わり、さらには仕事の進め方まで変わってくるはずです。ぜひ最後まで、お読みください。

文章コーチ 高橋恵治

ビジネスメールの鉄則。目次

はじめに ————— 002

第1章

メールの処理時間に追われないテクニック

鉄則1 「まとめて処理」がメールの基本 ————— 010

鉄則2 メールの絶対数を減らして、全体の処理時間も減らせ！ ————— 014

鉄則3 返信の「タイムリミット」を意識する ————— 018

鉄則4 メールを読む順番と、返信の順番は別問題 ————— 022

鉄則5 「送信済みアイテム」は宝の山 ————— 026

鉄則6 「携帯電話」は優秀なワンポイントリリーフ ————— 030

鉄則7 「引用文」を巧みに使って、読みやすさ&効率アップ！ ————— 034

第1章のまとめ ————— 038

第2章

メールで「いい人」「できる人」と思わせる

鉄則 8	相手を怒らせる「3大不快メール」を送らない！	040
鉄則 9	細部を変えるだけでも、相手の反応は大きく変わる	044
鉄則 10	メールの達人ほど「電話」を使いこなす	048
鉄則 11	「親しい表現」と「無礼な表現」の境界を知る	052
鉄則 12	長いメールは、それだけで嫌われる	056
鉄則 13	簡潔に伝えるために「箇条書き」を活用	060
鉄則 14	「日時」を伝えるときは、誰にでもわかる書き方を	064
鉄則 15	「転送」するときは、必ず一言添える	068
鉄則 16	「メールは相手のために書くもの」と意識する	072
鉄則 17	ビジネスメールの文章力は、小説などとは異なる	076
第2章のまとめ		080

第3章

社会人なら押さえておきたい 「ビジネスメールの基本」

鉄則 18 ビジネスメールを構成する「5つのパーツ」—— 082

鉄則 19 「ヘッダ」の注意点を知る —— 086

鉄則 20 「前文」の注意点を知る —— 090

鉄則 21 「本文」の注意点を知る —— 094

鉄則 22 「結び」の注意点を知る —— 098

鉄則 23 「署名」の注意点を知る —— 102

第3章のまとめ —— 106

第4章

ビジネス文書とメールの 「共通点」「相違点」

鉄則 24 「ビジネス文書」の基礎は、メールでも役立つ！ —— 108

鉄則 25 メールも文書も「結論ファースト」が基本 —— 112

第5章

タイプ別ビジネスメールのコツ

鉄則 36	相手の怒りを静める「お詫びメール」	158
鉄則 35	「案内メール」は、相手に喜んでもらえるように	154
鉄則 34	「催促メール」で、相手の背中を強く押せ！	150
鉄則 33	「提案メール」は、添付ファイルとセットで考える	146
鉄則 32	「お礼メール」で、さりげなく好感度アップ！	142
鉄則 31	相手の質問にわかりやすく答える「返信メール」	138
鉄則 30	「報告メール」は、事実が事実とわかるように	134
鉄則 29	前後にあいさつがあるだけで、礼儀正しさが伝わる	128
鉄則 28	メールに「拝啓」や「時候のあいさつ」はいらない！	124
鉄則 27	「意見」と「事実」を明確に分けて書く	120
鉄則 26	最低限の「敬称」と「敬語」を身につける	116
第4章のまとめ		132

第6章

「ワンランク上のメール術」を身につける！

鉄則 37 「添付ファイル」の扱いに気をつける ————— 164

鉄則 38 「一斉送信」と「CC」を使い分ける ————— 168

鉄則 39 個人情報保護にも役立つ「BCC」 ————— 172

鉄則 40 よく使うフレーズは「単語登録」しておく ————— 176

鉄則 41 会社勤めでも「フリーメール」に目を向ける ————— 180

鉄則 42 メールは「情報収集」と「情報発信」にも使える ————— 184

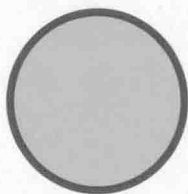
第6章のまとめ ————— 188

おわりに ————— 189



第1章

メールの 処理時間に 追われない テクニック



鉄則

01

「まとめて処理」が メールの基本

1通にかかる
時間を短縮して、
全体の処理効率をアップ



「何を書くか」を決めていないから、時間がかかる

メールには1回で終わるものと、そうでないものとがあります。

たとえば、イベントなどの出欠の確認は、「はい」か「いいえ」で即答できます。1回のメールだけで、すべての用件が済むのです。

一方、取引先やお客さまからの問い合わせ、仕事の細かな段取りの確認は、簡単には済ませられません。相手の都合や考え方を確認してから対応するため、何度もやり取りが発生します。

多くの場合、メールに追われている人は、後者に時間を費やしています。

効率的なメールの処理は、「1通あたりの時間の短縮」から実現します。理想は5分以内に終えることです。

メールに追われている人は往々にして、そのメールで「何を書くか」を決める前に、キーボードを叩き始めています。

書きながら考えるわけですから、当然ながら、頻繁に入力が止まります。

そのうち、「この言い回しでいいだろうか？」と表現にまで悩み始め、何度も書き

直すようになり、10分、20分と過ぎていくのです。

このような状況に陥らないために、事前に「何を書くか」を決めておきましょう。そして、それらを「箇条書き」にするのです。

箇条書きにするときは、紙にペンで書き出しても、パソコンで打ち込んでもかまいません。とにかく、あなたが頭の中で思っていることを、一目でわかる形にすることが大切なのです。

用件を箇条書きにしてしまえば、あとは「ビジネスメールの型」に当てはめて、機械的に文章にしていけばいいだけです。

このプロセスをまとめると、次のようになります。なお、「ビジネスメールの型」については、第3章で詳しくお伝えします。

〈メールを短時間で処理するプロセス〉

- ① 伝えるべき内容を考える
- ② 「ビジネスメールの型」に当てはめる
- ③ チェック／送信

スケジュールを決めて、短時間で一気に処理

メールに時間を取られないためには、「メール処理のタイミング」も大切です。

新着メールが気になって何度もメールをチェックしていると、そのたびに仕事が中断されます。集中力が途切れてしまうのです。

メールそのものは短時間で処理できても、ほかの仕事が滞ってしまうでしょう。

メールはチェックする時間を決めて、まとめて処理するのがコツです。

出社と同時にメールチェックをしていると、他人の都合にふり回される形で、その日の仕事が始まることになります。

「1日2回、午前と午後にチェック」「それぞれ30分以内で処理」といった具合に、あなたなりのルールを決めてください。

カスタマーサポートでメールチェックが欠かせないなど、特別な事情を除いて、朝一のメールチェックは避けるべきなのです。

出社直後は、その日のものとも大切な仕事にとりかかること。そうすれば、他人の都合にふり回されることなく、自分のペースで仕事ができます。

02

メールの絶対数を
減らして、
全体の処理時間も
減らせ！

余計なメールが
届かないように、
文章の書き方を変える



「二度手間」を防ぐメールの書き方

メールの処理に追われないためには、1通を処理する時間を減らすとともに、「処理するメールの絶対数を減らす」ことも大切です。

ビジネスメールは、「1つのメールで1つの用件を伝える」が基本です。

複数の用件を一度に処理しようとする、それだけ文章が長くなります。話があちらこちらに飛んでしまい、肝心なことが伝わりにくいのです。特別な事情がないときは、メールはなるべく短くするべきです。

反面、複数の用件を1通で処理したほうが、時間短縮につながるケースもあります。たとえば、面会の予定をもらうメールを送る場合、最初のメールで候補日を3つほど挙げて、相手に選んでもらうようにします（17ページ参照）。

これなら、メールのやり取りの回数を抑えられます。

メールの内容によっては、電話で済ませたほうが早い場合もあります。特に予定の確認などは、メールより電話のほうが向いています。

相手に「電話をかけてほしくない」「メールでないと困る」と言われていれば別で