ビジネスメールのマナー

**＜目次＞**

メールの利用

メールの特長

　ネット社会ともいわれる現在、メールは、ビジネス面においても重要なコミュニケーションツールとして欠かせぬものとなりました。これは、ひとえに次のような特長によるものが大きいでしょう。

いつでも送信できる

メールの第一の良さはここにつきます。電話と違って、相手が不在でも、深夜や早朝であっても、とにかく送信者は気にせずいつでも送信できます。

どこにでも送信できる

インターネットへの接続環境さえあれば、地球の裏側であれどこであれ、相手がどこにいても瞬時にメールを送信できます。

ファイルデータを送信できる

ﾒｰﾙには、ドキュメントをはじめ、画像、音声など、さまざまなﾌｧｲﾙを添付することができます。

失敗と対処

メールならではの失敗

　表情のわかる面談や、声色が伝わる電話とは異なり、メールは、文字だけが頼りです。意図したことが正確に伝わらないことがあり得ます。わずかな言葉の行き違いから誤解を招いたり傷つけたり、逆に、苦情のつもりがそうは受け止めてもらえなかったりしないとも限りません。メールでは、相手に不快な思いをさせることのないよう、言葉遣いには十分に気をつけるようにします。なにより、いったん送信したメールは取り戻せないということを心しておきましょう。重要な用件の場合は、別途電話で内容がうまく伝わったかどうか確認することで、無用のトラブルを回避できます。

　よくあるミスと対応例を知っておくとよいでしょう。

受信メールを削除してしまった

　大事な受信ﾒｰﾙをうっかり削除してしまうこともあります。このような場合はまず、社内に同じメールを受信した可能性がある人に確認し、もし受信していれば転送してもらいます。それができない場合は、送信者にお詫びして再送信してもらいましょう。

ファイルを添付し忘れた

　本文に、添付し忘れたことを書いて、同じ件名の頭に「（再送）」と付け加え、再送信します。添付し忘れを防ぐため、先にﾌｧｲﾙ添付作業をしてから本文を入力する、などの自分ルールを作るとよいでしょう。

メールが戻ってきた

　メールアドレスは、すべて半角英数字でできており、そのうち1文字でも違っていれば相手に届きません。また、アドレスが変更されて、もはや使われていない場合もあります。

　宛先のメールアドレスは、送信前によく確認すべきですが、もし「Returned Mail:Host unknown」「Retarned Mail:User unknown」などの件名で戻ってきた場合は、どのメールが未達であったのか確認し、正しいアドレスで再送信しましょう。

間違った相手に送ってしまった

　間違えてまったく違う相手に送信した場合は、相手にお詫びし、送ったﾒｰﾙを削除するようお願いします。相手に迷惑なだけでなく、大事な情報が漏れてしまうこともあるので、重要なメールであればあるほど、宛先には十分に注意を払いましょう。

メール利用のマナー

　上述のような特長から、非常に便利なツールとして利用されるメールですが、手軽なだけに、気をつけなければならないマナーがあります。少なくとも、次のようなマナーには気をつけて利用したいものです。

使えない文字がある

　パソコンでは問題なく利用できても、メールの場合、一部制限があるので、使わないようにしなければなりません。

　たとえば「半角カタカナ」は、受信者側で正しく表示できない場合がありますし、「機種依存文字」（特定の機種でしか表示できないような文字、たとえば丸数字やローマ数字などがある）では、受信側のOSが違う場合など、うまく表示できない場合があります。

読みやすさ

　文章というものは、区切りがないとなかなか読みづらいものです。また、本文自体がだらだら長いメールも読みにくいです。メールでは特に、1行の文字数と本文の行数に注意するとよいでしょう。一般的には、1行は30～35文字程度とし、きりのよいところで改行し、また本文は20行以内に収めるとよいです。とはいえ、簡潔すぎて情報不足では元も子もありませんので、あくまでも目安として意識しておきます。

署名は必須

　署名とは、自分の名前や会社名、メールアドレスなどの個人情報のことで、メール本文の最後に必ず記入すべきです。自分が誰であるか、相手にきちんと伝わるようにします。

　署名は何度も繰り返して使うので、前もって作成しておきます。社内用、社外用など、送信先に合わせて使い分けするのもよいでしょう。

添付ファイルの形式と容量

　ファイルを添付するときは、受信者がそのファイルを開けることが大前提です。相手がそのソフトウェアを持ってるかどうかをあらかじめ確認しておきましょう。

　メールサーバーは無制限にいくらでも使えるというものではありません。昨今ではだいぶ大容量で使えるようになったとはいえ、まだまだメールの容量に制限を設けてる場合があります。容量制限を超えてしまうと送受信できなくなります。添付したいファイル容量が、目安として3MBを超えるようだったら、圧縮ツールを利用してサイズを小さくするか、分割して送信するように心がけましょう。

基本はテキスト形式

　メールには「テキスト形式」と「HTML形式」がありますが、ビジネスメールでは「テキスト形式」が基本です。これは、文字情報だけで構成されたシンプルな形式です。

　「HTML形式」は背景やフォントの大きさ、色などを指定できるので、見栄えのよいものを作成できますが、受信者がどのようなメールソフトを使っているのかわかりませんし、携帯電話によっては未対応の場合もあるからです。

件名を忘れない

　簡潔でわかりやすい件名を設定して送信しましょう。件名なしは不審メールとしてサーバーで受信拒否設定してる場合もありますし、件名がないことで相手に不審な印象を与え、すぐに読まれず後回しにされることもあるかもしれません。何についてのメールであるか、件名で内容を簡潔に伝える工夫をします。