

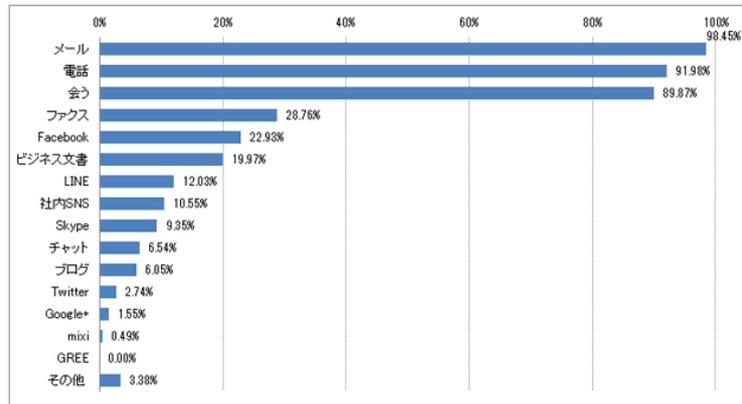
電子メールの利用 (全 8ページ)

日本ビジネスメール協会の「[ビジネスメール実態調査 2014](#)」 1,422 名

1. 講義の目的

電子メールソフトの動向と運用のルール&マナーを習得する。

Q1 : あなたが仕事上で周囲とコミュニケーションをとる主な手段を教えてください (複数回答可)



仕事上で周囲とコミュニケーションをとる主な手段は「メール」(98.45%)が最も多く、「電話」(91.98%)、「会う」(89.87%)と続きます。4位の「ファクス」(28.76%)との差を考えると、この3つが仕事上で主要なコミュニケーション手段といえます。ソーシャルメディア時代を象徴する「Facebook」(22.93%)や「LINE」(12.03%)、「Skype」(9.35%)や「Twitter」(2.74%)は、一部のビジネスシーンでコミュニケーション手段として使われていることが分かります。「その他」には、チャットワーク、Microsoft Lync、テレビ会議システム、社内メッセンジャー、社内掲示板、グループウェア、メーリングリスト、イントラネット、ニュースレター、手紙、回覧といった回答がありました。

2. メールソフトの流れ

(1) Windows 系のメールソフト (Mailer) の流れは、「Outlook Express (Windows XP の時代・2014/4/9 サポート終了)」⇒「Windows メール (Vista の標準メール)」⇒「Windows Live メール (Windows7で一部の製品にインストール済み)」で。

従来メールソフトの利用は、Windows 系が主流であったが、最近のベスト5は右表のごとく、ビジネスの世界で「マナー違反」が多発して信用できないとされたフリーメールで「Gmail」が利便性などでトップの 33.61%は、特記事項である。この信用不安対策としてはプロバイダアドレスを [Gmail で設定](#) して受信者がフリーメール送信とわからなくした使い方もある。

複数回答ではない。

ビジネスメールの送受信に使っている主なメールソフト2011~2014				
メーラー	2014	2013	2012	2011
Gmail (Google Apps含む)	33.61%	29.43%	35.49%	33.01%
Microsoft Outlook	30.31%	28.06%	24.92%	22.85%
Thunderbird	13.50%	14.13%	12.87%	11.81%
Windows Live メール	10.62%	8.57%	8.36%	6.97%
Outlook Express	8.65%	12.75%	23.20%	26.72%

Outlook Express は、2014/4/9 でサポート終了

Live メールは2017/1/12でサポート終了だが、自己責任で使用可能、しかし、時間がたてば経つほどセキュリティに不安。

Windows10に「メール アプリ」は付属しているが、「Outlook」が主体であり、本講習はこれについて説明する。

参考: 「Windows10」でメールを送受信するには、「[メールアプリを使う方法](#)」と「[ブラウザ \(Microsoft Edge\)](#)」があり、いずれも標準でインストールされているため、メールアドレスとパスワードを使って簡単にメールを始めることができる。

高度な設定を利用する方は、「Outlook」がお勧めで、単語にカーソルを

メールアプリ

メールを管理するメール専用アプリです。メールの管理をシンプルかつ快適に行えます。メールの処理に重点が置かれた仕様なので使い勝手は抜群です。

ブラウザ

インターネットに接続するためのブラウザを利用してメールを管理します。ブラウザがインストールされていれば簡単に使うことができます。

当て「ミニ翻訳」など Word で可能操作がメールでもできる。

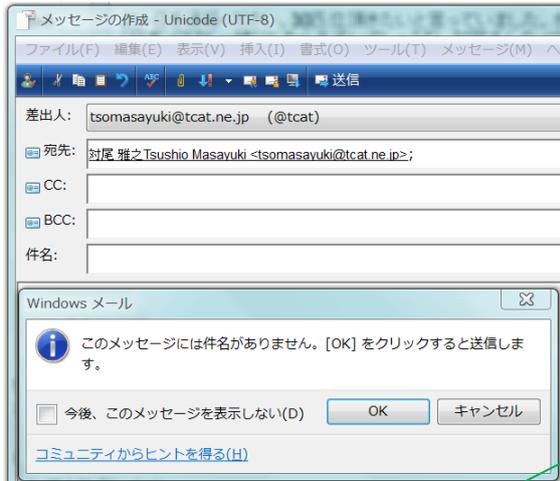
[運用は「プロバイダーメール」](#)と検索や保存が便利な「Gmail」の併用を勧める。

3. 「好ましくない」と思われるメール

最悪は「件名なし」で、以下に「BCC欄に入れるべきアドレスを CC 欄…」 「宛先の誤字…」 とケアレスミスがベスト3に入る。4位の「文章が曖昧…」から6位の「本文中に誤字…」は、センスの問題である。

これらを防ぐには、運用しながら対策を見つけなければならぬ。とくに、高齢者は、上司などが注意してくれないので、この問題が放置されるので注意が必要で、対策例をあげる。

(1) 「Live メール」では、下記の件名がないとのコメントが出たが、Outlook にはない。



これは文化センターのパソコンでは操作できない、自宅で操作

- (2) 一度「送信トレイ」に移して見直す、それも数分後に自動で送信されるが30分など指定可能
- (3) 添付ファイル忘れ防止は、メール作成開始時にまずファイルを添付し、それから、本文を記載すると効果がある。

3.2 失敗した経験

50%の人が失敗した経験があり、18%しか指摘を受けていない。また、失敗を見つけた経験は84%で自分の失敗より、相手の失敗の方が目に留まりやすいものである。

メールの運用で実際に失敗の経験のない人はいない、本人は気が付かないだけである。

「日経パソコン」
2013/8/12号 記事

●こんなメールは「好ましくない」と思われる

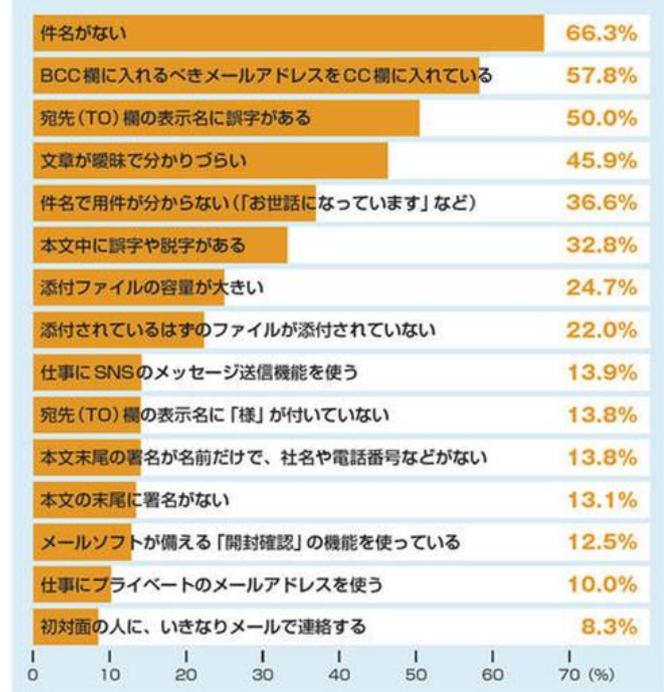
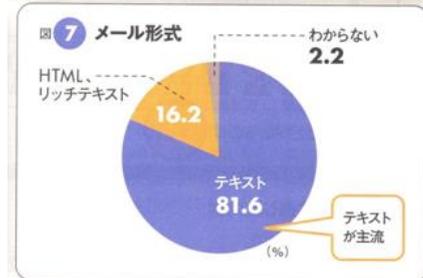
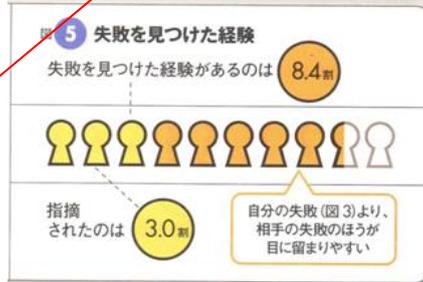
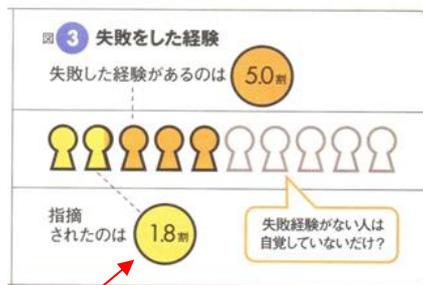


図1 仕事上のメールのやり取りで、社会人として「好ましくない」と感じるものを、本誌が挙げた候補の中から選んでもらった。「件名がない」を選んだ回答者が最も多く、「BCC欄に入れるべき宛先をCC欄に入れている」「宛先(TO)欄の表示名に誤字がある」などが続いた



4. メールのマナー

(1) 「開封確認メッセージ」は要求しないこと (重要:必要なら本文ではっきり返事を依頼する)、要求を拒否しても失礼ではない。

「要求」や「拒否」設定手順: 「《WindowsLive メール》ボタン/《オプション》/《メール》⇒ タブ「確認メッセージ」
該当メールだけに「開封確認メッセージの要求」は、《メッセージ》/《配信》/《開封確認》にある。

(2) 「件名」は具体的に記入 (ここで、送信者の表現能力レベルが評価される)

(3) 署名は必ず付け、宛先には敬称を入れる。ただし、Re で「返信」の際は、アドレス欄の敬称はなくても良い、件名も変更不要

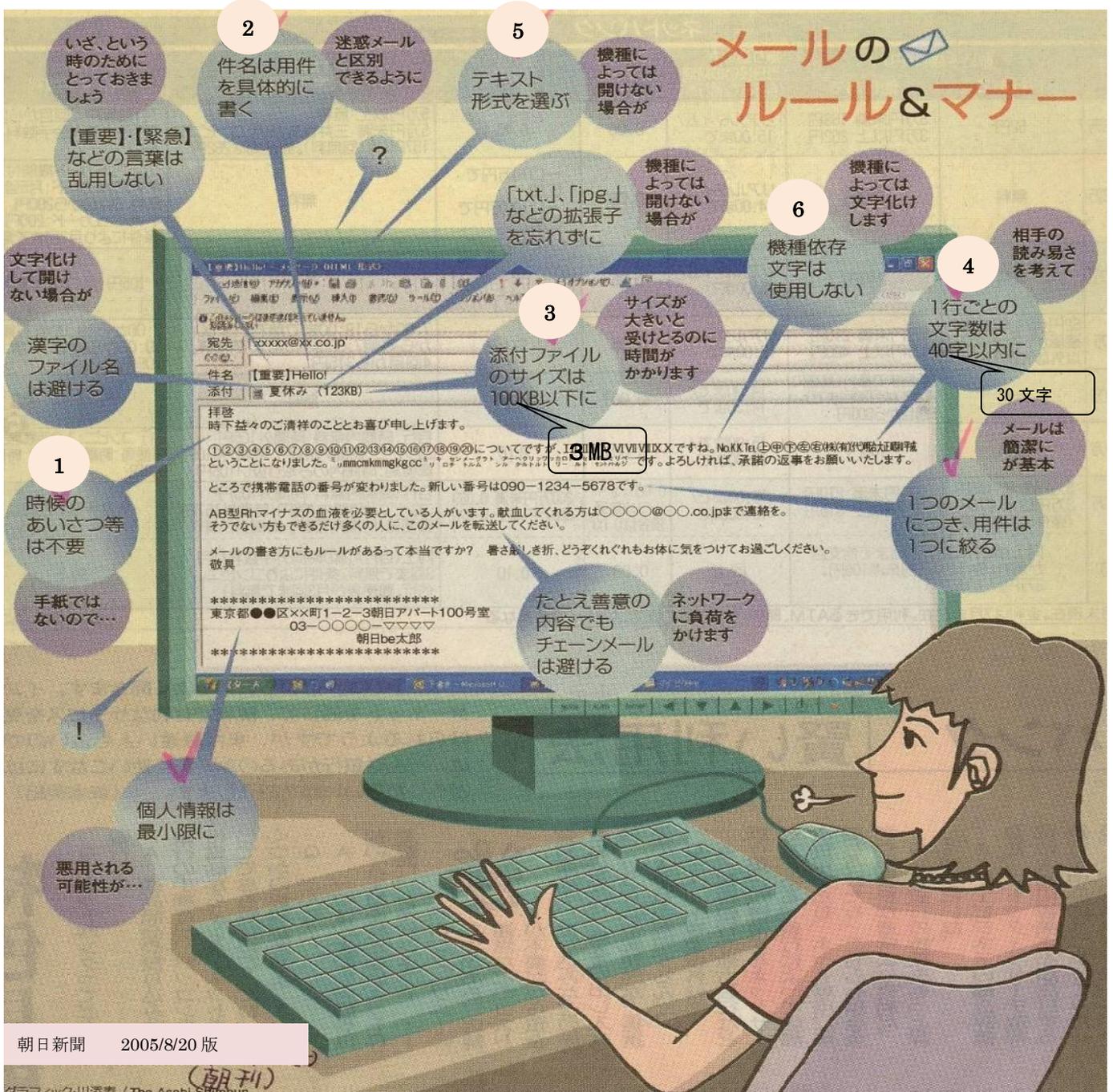
(4) 返事は早めに出す。受信者は届いたことは分かっているが、送信者は分からないので返事を待っている。

(5) ビジネスメールは、要件を簡潔に箇条書きにする方法がある。

“受信しました、詳細は後ほど”程度でも返信

(6) 「向上」を「工場」程度の誤字脱字は、いちいち訂正メールは不要。ただし、相手を傷つけたり、別の意味にとれたりする場合は訂正する。(名前の誤記には注意:「さいとう」「わたなべ」「あらい」などは、変換に注意)

(7) メールで喧嘩をしない、きつい内容のメールは原則送信しないで「会って話す」か「電話」にする。どうしても送信の場合は、一晩置いて頭を冷やし文面を見直し、「戦う覚悟を決めて」送信する。



5. プロによるメール例文の添削

プレジデント社：雑誌「プレジデント」2014/3/31号から抜粋



ADVISER

田中 淳子
● Juko Tanaka

グローバルナレッジネットワーク(<http://www.globalknowledge.co.jp/>)で、年間1000人以上の人材育成に携わる。人材教育コンサルタント、産業カウンセラー。上智大学文学部卒。日本デジタルイキップメントを経て、1996年より現職。

SCENE

3 クレームをつける

BAD MAIL

X

ヤルゼ・リサーチ株式会社
頼田様

お世話になっております。
フレジ社の山田と申します。

本日、〇〇の調査報告書を受け取りました。

A どういうことでしょうか？

あまりのひどい内容に、非常にがっかりしております。

B 頼田さんとの打合せ時に、お願いした内容をお忘れでしょうか？

この調査に弊社の次回の企画がかかっていることは頼田さんもお存じのはずですよね。それとも、「承知しました」とメールまで頂戴したのに、まったくご理解いただけていなかったということですか？

早急に調査し直し、再提出してください。このことは部長に報告し、今後のお取引に関して相談したいと思います。

誠意ある対応をお願い致します。

山田

- A 責め立てるのはNG** 「なぜ」「どうして」と、感情をむき出しにすることで取引先との関係がこじれ、今後協力を得られなくなることも。将来的に自社が損をすることも考え、まずは冷静になるのが先決。
- B 根拠がない** 発注書、仕切り書などを示して、クレームについての根拠を示し、相手のミス伝える。やりとりの履歴を残したメールがあれば、転送するのもひとつの手。抗議の意を伝えたい場合は、「困惑している」「戸惑っている」などのフレーズを使うのも有効。

GOOD MAIL

O

ヤルゼ・リサーチ株式会社
頼田様

お世話になっております。
フレジ社の山田と申します。

本日納品いただきました、〇〇の調査報告書の件で、

A お問い合わせ致します。

内容を確認したところ、2点記載漏れが判明致しました。

B 1. 「〇〇〇の市場調査」記載なし
2. 「〇〇〇状況報告」記載なし
*参考までに、御社への調査依頼書を添付致します。

C 貴社にて内容を精査の上、単に記載漏れであれば、修正版の調査報告書を早急にお送りください。

万が一調査漏れであれば、その経緯ならびに対処法をご一報ください。

D 追って、確認のお電話をさせていただきます。

まずはご連絡まで。

フレジ株式会社
山田

- A 挨拶は手短かに** 事態の緊急性を表すためにも挨拶は手短かに済ませ、「お問い合わせします」「ご確認をお願いします」などの簡潔な言葉で切り出そう。
- B 客観的な事実を記す** 「いつ」「何が」「どのような」状態なのかを伝える。客観的な事実だけを書き出すように心がける。
- C 望む対応を伝える** クレームに対して、相手にしてほしいことを明記し対応を促す。過剰に威圧的にならないように注意。
- D メールだけで終わらせない** まずはメールの内容を精査し、連絡してもらおう促すため、後に電話で口頭確認することを明記しておく。

COLUMN 3

メール、電話、F to F…… どう使い分けるか

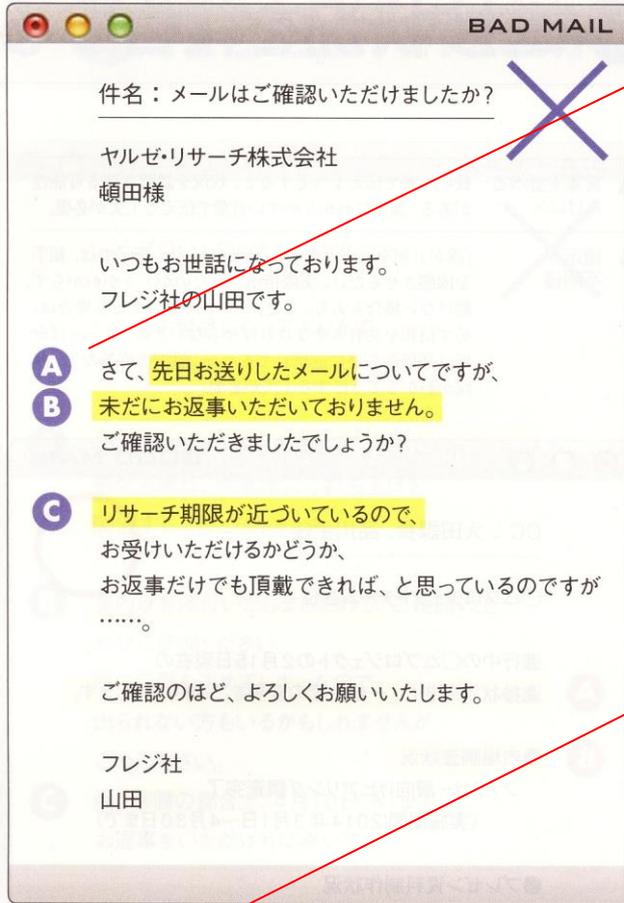
メールチェックにはじまり、メール送信に終わるほど、今やビジネスにメールは欠かせない。メールに慣れてしまつと、すべての連絡をメールだけで済ませてしまいがちだ。しかし、メールは便利なツールであっても、万能でないことを覚えておきたい。

業種によってはメールよりも電話やファクスを多用する企業もある。自分がなんでもメールで済ませているからといって、相手もそうだとはいえないのである。またクレーム処理などのトラブルの場合、メールで済ますと相手を不愉快にさせることもあるので注意が必要だ。

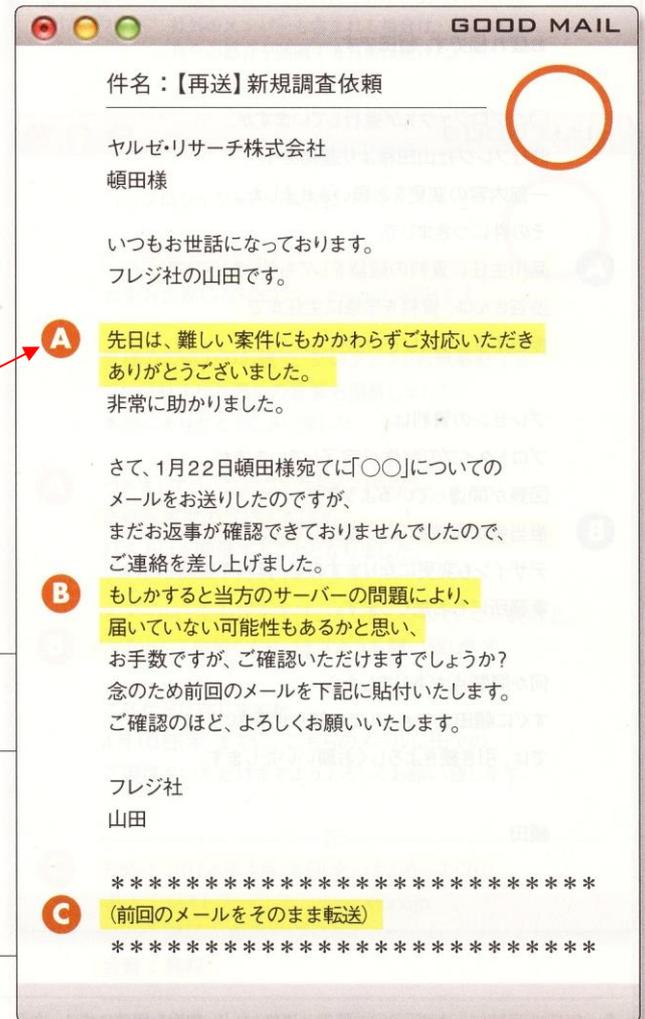
メールのデメリットは、文字構成のみのため、直接会って話せば、たやすく理解できるような微妙なニュアンスや意図が伝わりにくいこと、そして相手のリアクションがない限り、反応がすぐにわからないこと。また、時間と空間を共有できないため、受信者との親密度が高まらないことなどがある。

思いがもつとも伝わりやすいのは、フェイス・トゥ・フェイス

SCENE 4 返事を催促する



- A** 内容がわからない 相手に届いていない可能性もあるため、いつのどんな内容か再度知らせる工夫が必要。
- B** 非を責めるのはNG 相手の返事を催促する場合、目的は返事をくれないことを「責める」ではなく、「返事をもらう」ことを念頭に。頭ごなしに責められると、その状況から逃げたくなるのが人の常。メールを見ても、すぐには反応してくれないと覚えておきたい。
- C** 自分の都合は不要 返事をくれないことに対する、自分側の都合を書く必要はなし。相手を焦らせるだけで逆効果。



- A** 別件でのお礼を メールが届いた時点で、相手は「しまった!」と気づいている。そのため、別件でのお礼などを最初に入れ込み、相手の緊張感を和らげることも必要。
- B** 逃げ道をつくる 重要なのは相手の逃げ道を残すこと。「こちら側にも過失がある」という一文を入れることで、相手が返事を書きやすくなる効果が。「サーバーの不調」「返事を見落とした可能性」「迷惑メールに入ったかも」など、ソフトな言い回しで、一刻も早く返事を書いてもらう工夫を。同様に、自分側も相手からのメールに対して「受け取った」「確認した」などの連絡をこまめにする習慣づけを。
- C** 前回のメールを転送 確認の意味も込めて、どんな内容だったのか転送する。編集せず、そのまま転送するのが基本。

トラブル時	伝わりやすさ	
	用件	表情、振る舞いなど
Face to Face	○	○
電話	○	△
Email	○	×

● トラブル時は対面、電話が基本

エース。次に電話だ。お礼や謝罪、相談などの案件の場合、まず電話をして、必要であれば直接面会するのが基本。追ってメールを送信するなどで対応したい。記録という観点では、メールは履歴も残るうえ、検索もできるので経緯を振り返るのに便利。さらに、複数に同時に送信でき、情報を常に共有できること、また相手の時間を拘束しなくて済むというメリットもある。

言いにくいからと、すべてをメールで済ますのではなく、電話、メール、あるいは面と向かってコミュニケーションを取るなど、状況に合わせて使い分けるビジネスマナーの基本を忘れないように心がけたい。

6. Outlook2016 の画面構成

(1) Outlook2016 の基本的構成画面

覚えておきたいキーワード

- ナビゲーションバー
- Backstage ビュー
- Outlook のオプション

Outlook 2016では、画面下にある<ナビゲーションバー>で、各機能を切り替えて操作します。ここでは、<メール><予定表><連絡先><タスク>という4つの機能が表示されており、これをクリックするだけで画面が切り替わります。なお、画面構成は機能ごとに異なりますが、基本的な操作方法は同じです。

ナビゲーションバー ※ナビゲーションバーがテキスト表示されている場合は、P.33のメモ参照。

ビュー

閲覧ウィンドウ

ステータスバー

名称	機能
タイトルバー	画面上で選択している機能やフォルダーの名前を表示します。左端には、クイックアクセスツールバーなどのショートカットアイコンがあります。
タブ	よく使う操作が目的別に分類されています。
フォルダーウィンドウ	目的のフォルダーやアイテムにすばやくアクセスできます。
ビュー	メールや連絡先など、各機能のアイテムを一覧で表示します。
閲覧ウィンドウ	ビューで選択したアイテムの内容(メールの内容や連絡先の詳細など)を表示します。
ナビゲーションバー	メール、予定表、連絡先、タスクなど、各機能の画面に切り替えることができます。
ステータスバー	左端にアイテム数(メールや予定の数)、中央に作業中のステータス、

(2) ナビゲーションバー

ナビゲーションで、「予定表」「連絡先」「タスク」の各機能がポイントで表示する。

幅が狭いと「連絡先」などが省略される、ドラッグして広げれば解決。

- 1 ここをクリックし、
- 2 <ナビゲーション オプション>をクリックすると、
- 3 <ナビゲーション オプション>ダイアログボックスが表示されます。
- 表示するアイテムの最大数を変更できます。
- 4 表示順を変更したい機能をクリックし、
- 5 <下へ>をクリックして、
- 6 <OK>をクリックすると、

7. メールの疑問をインターネット検索での解決例

この検索キーワード (例) : アドレス登録 Outlook の2単語

近年、使用のメールソフトは多岐にわたるため、各自がキーワードでYahooなどの検索サイトが必要がある。

- | | | |
|---------------------------|---------------|-------|
| メールソフト⇒ | Outlook | Gmail |
| (1) アドレス 登録 | ヒット: (例-1 後半) | (例-2) |
| (2) グループ化(分類・カテゴリ) | ヒット: (例-3) | (例-4) |
| (3) メールの検索 | ヒット: (例-5) | (例-6) |
| (4) アドレスの指定《名前の確認》ボタンの利用 | (例-7) | |
| (5) 「HTML」から「テキスト形式」に切り替え | (例-8) | (例-9) |

7.1 受信メールからアドレスの登録 (Outlook)

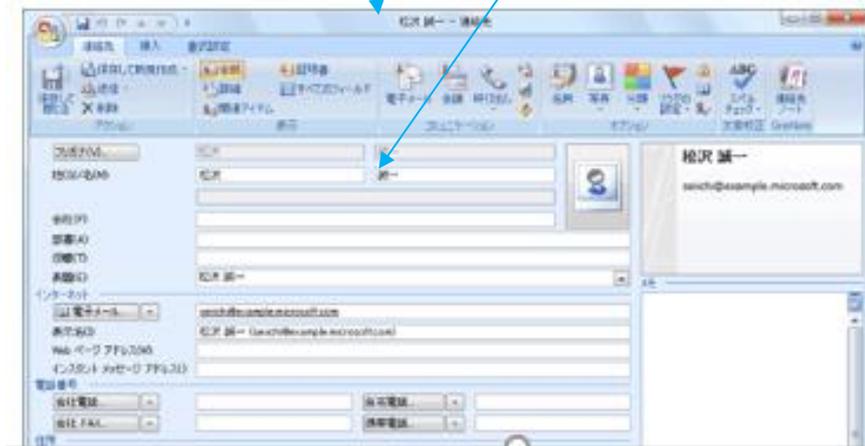
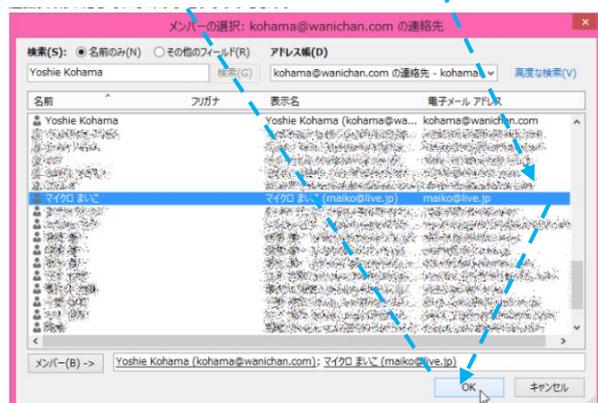
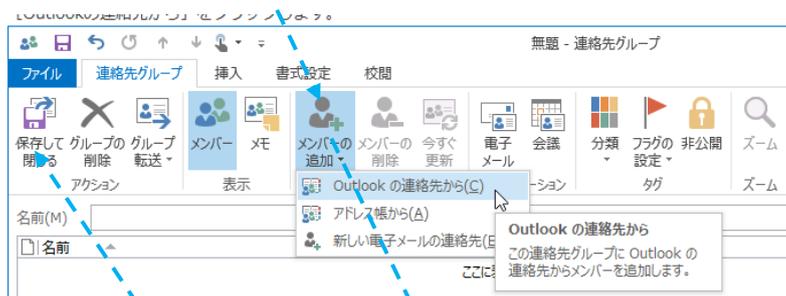
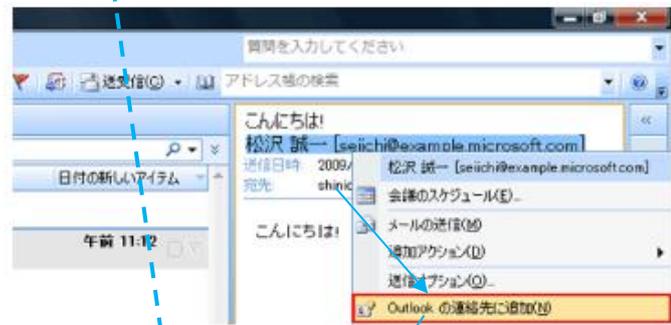
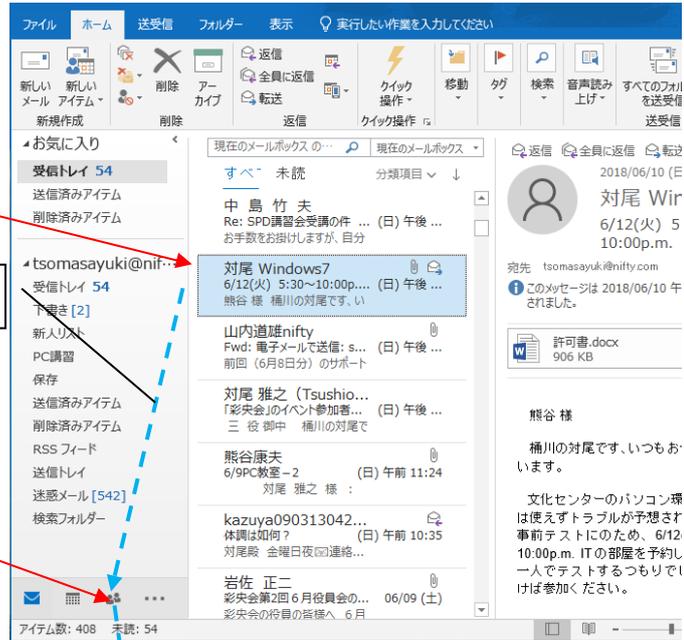
受信メールの「件名」を右下「連絡先」ボタンにドラッグして表示欄に追記があれば記入⇒「保存して閉じる」。

別方法-2: 差出人アドレスを右クリックから「Outlookの連絡先に追加」、登録済みであれば「連絡先の編集」

件名を「連絡先」ボタンをクリック

7.2 グループ化 (例-3 分類・カテゴリー)

左下の「連絡先」⇒「ホーム」の「新しい連絡グループ化(分類・カテゴリ)」から「Outlookの連絡先」⇒検索欄に該当者を入力して検索/名前をダブルクリック(複数を連続して選んでも可) 右下の「OK」⇒グループ名を付けて最後に「保存して閉じる」。



7.3 HTML形式のメール作成テキストに切り替え

- (1) Outlook や Gmail の既定のメッセージ形式は、HTML であり、これは、従来のドキュメントと同様のさまざまなフォント、色や画像を表示できる。しかし、その分メール容量が3倍程度になり「ウィルス感染の危険」もある。そのため、ビジネスメールの送信はテキスト形式が前提である。

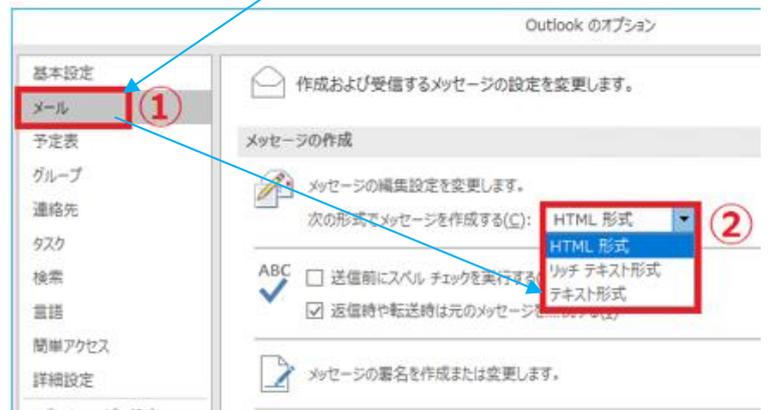
切り替え手順 : Outlook を起動⇒「ファイル」タブ/左欄「オプション」⇒「メール」/「次の形式でメッセージを作成する」▼/「テキスト形式」⇒《OK》

Windows10 のバージョン 1803 以後の「フォト」説明サイト、バージョンの確認方法も文末に記載あり



8. おまけ

- (1) 半角スペース挿入: 全角スペースでは広い場合、「Shift」-「スペース」キー 例 山田 太郎 様
- (2) 写真の添付 : Windows10 の [画像ビューア「フォト」](#) は、編集も可能(トリミング・回転・傾きの調整・赤目処理・色温度や濃淡・縁取りや背景ぼかし)、[微妙なリサイズ](#) はできないが 4 段階は可能。従来の [Picture Manager](#) は、Windows10 にもインストール



- (3) 知っている便利な [ショートカット](#): コピー「Ctrl」+「C」、貼付け「Ctrl」+「V」元に戻す「Ctrl」+「Z」やり直し「Ctrl」+「Y」

《注意》は「ア」が「ア」に変更・圧縮もできる。Windows10 のバージョンで、表示と操作が大きく異なる 1803 未満は、これが「一本の鉛筆」マーク。



写真が画面に大きく表示されます。画面右上の「編集と作成」→「編集」の順にクリックします。

9. 参考文献

- (1) 技術評論社: 「かんたん [Outlook2016](#)」 本体 1,480 円 購入を勧める。
- (2) 雑誌「[PRESIDENT プレジデント](#)」2014/3/31 号 現在は中古が格安、アマゾンでの書籍購入体験に最適である。(1 + 送料 257- 計 258 円)



10. 参考サイト

- (1) 「彩央会」HP : <http://www.ina-ikigai.net/saioukai/>

以上

