

ビジネスメールの基本！

返信メールのマナーを知り、好感度を上げよう！

お客様とのコミュニケーションツールとしてすっかり定着したビジネスメール。宛先は本文作成途中の誤送信を防ぐため最後に入れたい！件名を極力わかりやすく、シンプルに！本文中は重要なことを最初を書く、誤変換に注意する、送信前に必ず見直す、など、基本的なルールは既に身につけていることと思います。過去にもメールマナーについて取り上げたことがあります。今回は返信・転送メールのマナーに触れたいと思います。

思いやりのある返信メールで好感度を上げよう！

■「全員へ返信」が基本

送ってきた相手に直接返事をするのが返信ですが、CCで情報の共有を求められている人たちがいるかもしれません。「全員へ返信」ボタンを押した上での返事を心掛けましょう。



■引用は核心部分だけに

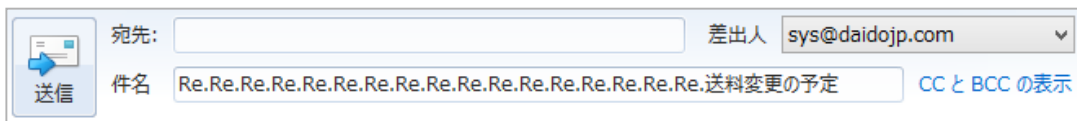
メールでのやりとりの際、前のメール内容を引用符「>」を付けてコピーして、それに対する返信を書いたりしますね。「相手に短時間で正確に内容を伝える」ことが大切なメール、**核心部分だけを引用して、できるだけ全文引用は避ける**ようにしましょう。また引用部分は、変更しないのがマナーです。たとえ先方メールに誤字脱字があっても、そのまま引用するのが原則です。

■ボリューム感を先方にそろえる

先方が長文を送っているのに、自分が短文のみではアンバランスです。内容にもよりますが、相手のボリュームにあわせるよう心がけましょう。

■「Re:」での返信は適切なタイミングで止める

「Re:」で返信したメール、やりとりが続く、用件がA→B→Cと移り変わっていても、Aの用件メールのタイトルへの「Re:」で返信する人も少なくありませんが、これはいただけません。内容が変わったら、「Re:」をやめ内容に合った件名に書き換えましょう。後からやりとりの履歴を検索する際、送信相手も自分も混乱することになります。



■ビジネスメールの基本的構成は守りましょう

返信メールでもフォーマットはビジネスメールの基本的構成を守ることが大切。メール冒頭には返信相手の名前や会社名、部署などを入れ、挨拶文（いつもお世話になってます等）をつけましょう。返信だからとこれを省き、いきなり本文や引用で書き出すのはNGです。

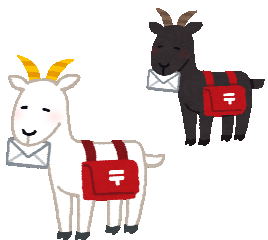
転送メールにもルールはあります

■転送する目的を告げる

転送する際、何も追記をせずに転送するのはNGです。「Aさんからいただいたメールです。この件を共有したいので転送します」などと、メールを転送した目的、受け取った人がどうすれば良いのかわかるよう、一言添えましょう。

■本文の書き換えはNG！

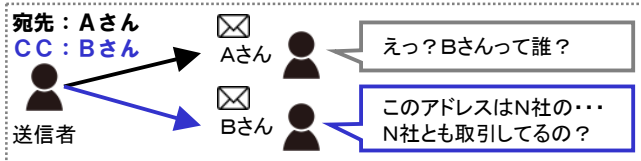
返信メールのところでも書きましたが、元の文面を触らずに送るのが転送のマナーです。元のメールに誤字脱字があっても書き換えはせず、そのまま送りましょう。



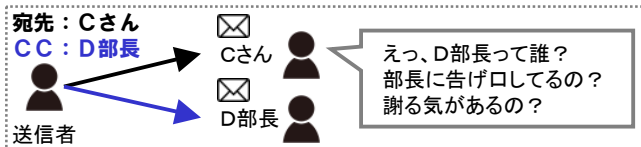
CC、BCCのうっかりミスに注意！

メールの送り先を指定する欄、「宛先」「CC」「BCC」を正しく使い分けていますか。

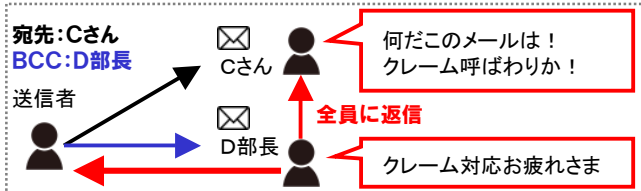
互いに面識がない複数の取引先に資料を一斉送信する際、うっかりCCで送信してしまうと、メールを受け取った相手には知らない人のアドレスが「CC」欄にずらりと並んでしまいます。メールアドレスという個人情報の漏洩です。



また、大事なお客様へのお詫びメールを上司にも報告しようとして、誤ってCCで送信してしまうと、メールを受け取ったお客様は、「CC」欄に、知らない人のアドレスがあり、気持ちの良いものではありません。どんなに丁寧な謝罪メールでも、これではお詫びの気持ちは伝わりません。



BCCで受信したメールに対し「全員に返信」するのはNG。部下からBCCで送られてきたお客様への謝罪メールに、「クレーム対応お疲れさま」などと、うっかり「全員に返信」してしまった日には目も当てられませんよ。



開発室から

長野県の中山高原に行ってきました。長野の山々を背景に、春は菜の花で黄色く、秋はそばの花で真っ白に埋めつくせられる綺麗な高原です。帰りに中綱湖に寄ったのですが、鏡のような湖面に写る満開の桜を見ることができました。金沢の桜はあっと言う間に散ってしまいましたが、まだまだ桜が見れるところはたくさんあるのですね。

