第 11 章	ビジネス通信の基本	

これまで、ビジネスの表現として「電話・文書」を学んできました。ここでは、現在多くの企業がビジネスのやりとりに使用しているメールについて学びます。

メールは私たちの通常の生活にも欠かせないツールになっています。気軽にどこでも使える非常に便利なものであるがゆえ、プライベートと同じ感覚で使ってしまうとビジネスのうえで失敗してしまったり、相手に不快な思いをさせてしまうこともあります。ここではその基本を学び、しっかりとマスターできるようにしましょう。

１．電子メール

♫ work ♪

Q１：日常で使う電子メールや携帯メールで、失敗した経験についてグループで話し合いましょう。

１．１　メール・文書・電話の特徴比較

長所・短所の比較から、ビジネス・シーンに合わせて使い分けることも必要であり、同時に知識が必要であることも理解できるでしょう。

	電子メール	文　書	電　話
長所	・手軽／使い方次第 ・時間や場所を選ばない ・瞬時に相手に届く（即時性） ・世界中に送れる（広域性） ・データが送れる ・形に残る／残せる ・通信費は比較的安価	・手軽、相手による ・配達システムに準拠 ・日数がかかる ・世界中に送れる（広域性） ・データが送れる ・形に残る／残せる ・量と料金の関係	・手軽／使い方次第 ・相手に確認が必要 ・瞬時に相手に届く（即時性） ・世界中に送れる（広域性） ・データは送れない ・形に残らない／残せる（録音） ・遠距離・海外通話料は高い
短所	・セキュリティが不安 ・アドレスを間違いやすい ・感情が伝わりにくい ・相手が読んだかどうか不明	・郵便・宅配とも信頼が大切 ・住所を誤記入の恐れ ・文章の種類、組織の在り方 ・受け取り確認は可能	・盗聴の可能性 ・ミスダイヤル ・見えない相手との会話 ・相手の時間を拘束してしまう

１．２　ビジネス・シーンに合った方法選択

ビジネス・シーンでの使い分けを理解しましょう。

◆用途による使い分け

	電子メール	文　書	電　話
適切	○必要に応じたデータ送信 ○簡単な連絡 ○どうしても連絡が付かない場合等において残しておきたい文書	○正式 or 重要文書 （証拠になる、法的効力も） ○丁寧な印象 （お礼状・詫び状） ○資料などを送る	○急ぎの要件 ○本来なら会うことが前提であったが、ひとまずは連絡を取りたいとき △初めての連絡
不適切	×重要書類・機密性の高い資料 ×急ぎの要件 ×丁寧なお礼、謝罪	×急ぎの要件	×複雑な説明 ×丁寧なお詫び、もしくは感謝 ×金額が大きい商談

いずれにしても、相手のあることです。どのような手段をもって、コミュニケーションするべきか、ビジネス・シーンに相応しい方法を選択しましょう。また、先に学んだビジネス文書と書き方においては大きく変わらないことも理解しておきましょう。

１．３　電子メールの注意点と便利な機能

ビジネス・シーンでは、PC に触れる機会が今後ますます多くなる可能性が増えています。学生時代にさまざまな機能について理解を深め、スマートに仕事をこなしましょう。

まずは、電子メールの参考例をみて、詳細ならびに注意点を述べます。

◆参考例：学生から企業へ

件　名：インターンシップ参加の確認（○○大学✖✖学部３年　●●） To　　：　　*****@::::::::.::::.jp cc　　：　＋＋＋＋@++++.++.jp bcc　： ××製薬株式会社 　人事部　山本 太郎　様 こんにちは。○○大学✖✖学部３年の●●　▲▲と申します。 先日応募させていただきました インターンシップ参加可能との連絡を頂戴いたしましたので、 ご指示どおりご連絡いたしました。 つきましては、来週金曜日、13 時から伺います。 どうぞよろしくお願いいたします。 まずは、お返事まで。 - ●●　▲▲　○○大学✖✖学部３年 e-mail:●●▲▲1234567@×××.ne.jp 携帯電話：080-1234-5678	a）件名 宛先・送信者 b）宛先 c）前文 d）主文 e）末文 f）署名

◆電子メール構成：前頁の参考例に基づいて解説します。

a)	①	件　名 （Subject）	・件名は必ず記入。 ・件名の後に自分の名前・所属があるとよい。 ・「～について（お願い）」「～の件」とそれだけで内容がわかるようにする。 （【こんにちは】等、×） ・「Re:」は相手への返信であり、話題が同じならそのままでよい。 自分の名前に変えておくと、相手に理解されるので、なおよい。
	②	宛先、送信者	・相手に届いたとき送信者欄に表示される名前はフルネームで。漢字かローマ字が無難。 ・ニックネームや下の名前だけは×であり、メール設定を確認すること。 所属（会社名、大学名）も分かるようにすることが望ましい。 ・相手の名前をアドレス帳に登録する時、名前に「様」をつける。そのまま宛先欄に表示される。 ・相手の名前を登録する際に「様」を付けておくと、失礼がない。 ・私用アドレスで送信しない：セキュリティで送信されない可能性がある。 ・送信時間に気を付ける：オフィスでは労務管理のため、一定の時間になるとパソコンを使えないようにしているところもある。
	③	送信日時	・パソコンの設定どおりになるので、設定に注意。
	④	cc./bcc. ・cc.：carbon copy の略 ・ bcc. ： blind carbon copy の略	・宛先や cc に大勢のアドレスを書くと、個人情報を漏らしていることになる。メールの宛先は「to」が付いた人だが、Cc で送信した人に対しては「このようなメールを送りましたのでみてくださいね」という意味。原則返信はしない。 ・他の受信者にアドレスがわからないように連絡する際に利用。一斉送信などの場合に用いられる。
全体に関して			・短い文で簡潔に書く。そのためには、箇条書きを活用してもよい。 ・段落間に空白行を入れると読みやすい。 ・書きことば、敬語表現を用いる。 ・絵文字は×であり、極力使用せず、言葉だけで伝える。 ・PC の機種によっては、半角数字は文字化けする可能性が高い。 ・添付ファイルは PDF 化して送る：パワーポイントやワードのままの状態で添付ファイルを送ると、受信者によって勝手に変えられてしまう可能性がある。そのため加筆や修正をされないように PDF 化して送る。 ・添付ファイルの容量に注意する：容量オーバーで受信できないことがあるので、データを圧縮して送るなど工夫する。 ・電子メールの内容も重要な資料であることを理解し、きちんと保存管理を行う。場合によってはプリントアウトし、紙媒体でファイリングしておくこと。 ・フォルダ・振り分け機能：メールを分類できる機能で、後からメールを探す手間が省ける。
b)	宛　先		・相手の会社名、役職、名前を間違えないようにする。

c)	前　文	簡単なあいさつと自分の名前（頭語、時候の挨拶は状況に応じて）。 「いつもお世話になっております」「先日はありがとうございました」 「早速のお返事、ありがとうございます」等
d)	主　文	・用件は、簡潔・明瞭、読み手を意識して書くこと。
e)	末　文	・最後の挨拶なので、「取り急ぎ、○○まで」、「よろしくお願いいたします」等と書く。
f)	署　名	・自分の所属、名前、連絡先を必ず明記する。 ・署名機能：メールの最後に添付する自分の名前や所属なども署名機能に登録しておけば自動的に挿入されるので、便利。

１．４　オフィスで活用される情報処理システム

ここでは、情報処理を活用することによって円滑に業務を進めることができる代表的な２つのことばについて挙げます。しかし、情報処理が適切にできることだけが「仕事」ではありません。情報処理は仕事を効率的に処理するという点において機能を発揮しますが、「仕事」の本質ではありませんので、誤解をしないようにしましょう。

１）基幹系情報処理システムとエンドユーザー系情報処理システム

⇒基幹系情報システム：販売管理、生産管理、在庫管理、顧客管理、財務管理、人材管理などの基幹になるシステムをいう。このシステムは業務システムの基幹になる情報処理をサポートしている。

⇒エンドユーザー系情報処理システム：ユーザーが個別業務のため、基幹系処理システムのデータや個別にもっているデータを活用するためのもの。

２）イントラネット

⇒インターネットの技術を応用した、企業内のネットワークシステム。企業内の重要な情報を企業内で情報共有するためのシステム。

また、オフィスのシステムを利用する際には必ずＩＤやパスワードを入力します。この管理は個人に任されていますので、他人には知られないようしっかり管理しましょう。

♫ work ♪

これからますます進化する情報システムの時代に私たちが気を付けること、また努めなければならないことを２つの視点から考えてみましょう。

① システムを扱う時に気を付けることについて。

② コミュニケーションのあり方について。

２．郵便・宅配便の知識

メールの発達により、郵便は不要と思っているかもしれませんが、ビジネス・シーンにおいては文書を送付することも重要な仕事の一つです。以下の内容は知っておくべき基本ですので、確認しましょう。

２．１　特殊取り扱い郵便の種類

（　　）	・通常の郵便をできるだけ早く届けたい場合に使う。
（　　）	・商品券や手形など、現金以外（　　）万円までを送付する場合に使う。※（　　）万円まで損害要償してもらえる。
（　　）	・（　　）万円までの現金を送付する場合に使う。 ・（　　）の同封や、祝儀袋に入れた現金を送ることもできる。 ・差出から配達までの過程が記録される。 ・（　　）万円まで損害要償してもらえる。
（　　）	・重要書類や原稿などを送付する場合に使う。 ・差出と配達が記録される。
（　　）	・配達月日を公に証明するもの。
（　　）	・差し出した文書の内容を謄本によって証明するもの。
（　　）	・差し出した時刻を公に証明するもの。

※レターパック：A4 サイズ、4kg まで全国一律で信書も送ることができる。追跡サービスがついており、ポスト投函もできる。520 円と 370 円(2020 年現在)の二種類がある。ただし現金を送ることはできず、損害賠償はない。

２．２　一般小包・冊子小包・宅配便

一般小包	小包の中に内容物に関する添え状以外の手紙はいれられない。 会社等の最寄りの発信に使う局の地帯区分表を入手しておくとよい。
冊子小包	書籍（冊子）以外のものは同封できない。 差出の場合、一部を開封して内容物を見せるか見本を持参するなどし、内容物が冊子であることを確認できるようにする。
宅配便	郵便局ではなく、民間の運送会社が行っている。 手紙の同封はできない。

２．３　国際郵便

特に小包を送る場合はその国の法によって多様な処理が必要となります。また、国際民間企業の物流会社 FedEx、DHL、UPS などは日本郵便に比べて料金は割高ですが、宛先国に到着した後の配達事情に強く、配送時間が短いなどのメリットがある場合もあります。

♫ work ♪

Q２：上司から「これは取引に関する重要な書類なので、文書の内容が確認できるような方法で送るように。」と指示を受けた。どのような郵送方法を選ぶべきでしょうか。

方法：   その理由：

Q３：あなたの志望する会社に会社概要のパンフレット請求をメールで行います。
表題、文章を書いてみましょう。

志望企業）山川物産株式会社

宛先）人事課 田中

【標題】

【事後学修】

◆実際にメールを打ってみましょう。

研究室に質問に行くためのアポイントメントを取るメールを作成してみましょう。

件　名 :

From :

To　　:

cc　　:

bcc　 :

- - - - - - - - - - - - - - -

【事前学修】

◆コンプライアンスについての文献を調べ、その具体例を挙げ、自分の見解を述べる。

＜書き方＞

1．PC 利用、word で提出。
2．書式設定：40 字×30 行
3．フォント：本文 MS 明朝体、10.5 ポイント。
　　必要な個所は MS ゴシック等利用可能。
4．余白設定：標準とする。
5．文 字 数：最低本文 600 字以上、制限なし。
6．そ の 他：誤字脱字を防ぐため、読み返すこと。
　　わからないことばは辞書を引く等、最低限の確認をすること。
　　文献からのコピペ、友人の答案の丸写し等、著しく逸脱したものに関しては得点を与えない。
　　参考文献は必ず記入のこと。

one point
引用した個所を明記、出典を明らかにする。
一般的な書き方を覚える。
①単行本の場合
　著者名　『書　名』出版社名　出版年
　　例：　齋藤孝　『ことばの力』　岩波書店　2004
②共著本の場合
　編者名（共著者名）　『書　名』出版社名　出版年
　　例：　山下清（他）編　『日本の美学』　大月書店　1998
③翻訳本の場合
　原著者名（翻訳者名）『書　名』出版社名　出版年
　　例：マクベル・アーサー（大山和子・平井玲訳）『サービス戦略』
　　嵯峨出版　2013
④インターネットからの場合
　サイト運営主体　情報テーマ　（サイト URL）　情報入手日
　　例：厚生労働省　フリーター支援の実態
　　（http://www.mhlw.go.jp）2015.9.15
　　↑これ以降、必要な個所まで
　　数字の羅列は不要）

＊美しい書類作成を心がけましょう。