

メール  
100  
ユーザー  
ご  
わかる  
100  
解決

# メール&SNSの トラブルを防ぐマナー 100



# はじめに

日本でインターネットの商用利用が認められてから、約 30 年。IT 化の進展と普及は、それまでのビジネスのやり方を劇的に変化させました。

コミュニケーションツールの主役の座は、電話と手紙からウェブサイトとメールへと移り、現在では多くのビジネスパーソンが 1 日に何十通ものメールをやりとりし、仕事やプライベートで SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用する人も増えています。平均的ビジネスパーソンが 1 日に 2 時間以上の時間をオンラインコミュニケーションに費やしているという調査結果もあります。

このように、ビジネスの中で高いウエイトを占めるようになったメールですが、きちんとしたルールやマナーについて学習する機会のないまま利用している人が意外と多いのが現状です。そのために誤解や行き違い、時にはトラブルが金銭問題にまで発展してしまう例もあるようです。

一方、SNS の世界では、「いたずら心」や「うっかり投稿」をきっかけに、その人の勤務先企業が謝罪や莫大な損害賠償を強いられ、廃業に追い込まれるような事件も起きています。スマートフォンやモバイル端末で簡単にアクセスできる SNS という存在が、あまりに身近で手軽であるため、そこでの発言や投稿が実は世界中に広がる可能性があることを忘れてしまいがちところに、問題がありそうです。

このように、ルールやマナーを知らなかったためにメールのトラブルに巻き込まれたり、安易に始めてしまった SNS から危険や不愉快な事態を招いたりしないために、基本的な事柄をここで学んでいきます。

メール上手になること、快適な SNS ライフを満喫することを目指して、本コースをご活用いただけたら幸いです。

なお、本コースでは、紙幅などの都合から参考文献は掲載しておりません。あらかじめご了承ください。



## 目次とスケジュール

さあ、それではテキスト学習に入ります。途中で投げ出したりしないために、計画を立ててから取り組みましょう。自分自身のペースに合わせて無理のない計画を立てましょう。

1日2項目を学習するのが平均的なスケジュールです。

は、診断で間違ったところやこれは特に重要だ、覚えておきたいという項目のところをチェックするのに使きましょう。

章	内 容	P	予定日	終了日
1	<b>ビジネスメールの第一歩</b>	<b>10</b>		
	<input type="checkbox"/> 1 ビジネスメールはプライベートメールと違う	10	/	/
	<input type="checkbox"/> 2 メールソフトについて知る	11	/	/
	<input type="checkbox"/> 3 非常識と言われない「アドレス登録」の基本	12	/	/
	<input type="checkbox"/> 4 しっかり「署名」はチャンスをつかむ	13	/	/
	<input type="checkbox"/> 5 正しく使うための基本から学ぼう	14	/	/
2	<b>最初にクリアしたい5つのハードル</b>	<b>15</b>		
	<input type="checkbox"/> 6 返信が来ない5つの理由	15	/	/
	<input type="checkbox"/> 7 わかりやすい「件名」の付け方	16	/	/
	<input type="checkbox"/> 8 情報共有のための「CC」の使い方	17	/	/
	<input type="checkbox"/> 9 受信者に知らせず情報共有ができる「BCC」	18	/	/
	<input type="checkbox"/> 10 メールの整理整頓術	19	/	/
3	<b>見るだけで伝わる「本文」の作り方</b>	<b>20</b>		
	<input type="checkbox"/> 11 要素をブロックでとらえる	20	/	/
	<input type="checkbox"/> 12 「読みたくなるメール」のコツ	21	/	/
	<input type="checkbox"/> 13 わかりやすい文章の流れを作る	22	/	/
	<input type="checkbox"/> 14 視覚的要素をうまく使う	23	/	/
	<input type="checkbox"/> 15 HTML メールよりテキストメール	24	/	/
4	<b>正しく伝わり「嫌な感じ」を与えない文章力</b>	<b>25</b>		
	<input type="checkbox"/> 16 メールへの印象は書き始めで決まる	25	/	/
	<input type="checkbox"/> 17 あいまいな表現は誤解のもと	26	/	/
	<input type="checkbox"/> 18 相手を不快にさせない3つのポイント	27	/	/
	<input type="checkbox"/> 19 敬語の使い方に気を付け、結びは簡潔に	28	/	/
	<input type="checkbox"/> 20 やりとりでの終わらせ方	29	/	/
5	<b>迷惑にならない添付ファイル活用術</b>	<b>30</b>		
	<input type="checkbox"/> 21 添付ファイル、4つのチェック項目	30	/	/
	<input type="checkbox"/> 22 圧縮やストレージサービスも利用	31	/	/
	<input type="checkbox"/> 23 相手が見ることのできない形式もある	32	/	/
	<input type="checkbox"/> 24 添付ファイルの名前は中身がわかるように	33	/	/
	<input type="checkbox"/> 25 添付ファイルにパスワードを	34	/	/

## 目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
<b>6</b>	<b>「しまった！」を防ぐ送信前の再チェック</b>	<b>35</b>		
	<input type="checkbox"/> 26 間違って送信しないために	35	/	/
	<input type="checkbox"/> 27 専用テンプレートの作成で効率 UP	36	/	/
	<input type="checkbox"/> 28 「開封通知」「重要度」設定はマナー違反？	37	/	/
	<input type="checkbox"/> 29 チェックリストを作成しよう	38	/	/
	<input type="checkbox"/> 30 第三者チェックを受ければさらに安心	39	/	/
<b>7</b>	<b>危険な見落としを防ぐ受信メールのスッキリ管理術</b>	<b>40</b>		
	<input type="checkbox"/> 31 新着メールの「仕分け」を学ぼう	40	/	/
	<input type="checkbox"/> 32 重要メールは保存場所を決めておこう	41	/	/
	<input type="checkbox"/> 33 「仕分け」と「保存」が同時にできるワザ	42	/	/
	<input type="checkbox"/> 34 さらに進んだ「仕分け」に挑戦	43	/	/
	<input type="checkbox"/> 35 削除の前に再確認を	44	/	/
<b>8</b>	<b>人間関係にヒビを入れない送受信・返信・転送術</b>	<b>45</b>		
	<input type="checkbox"/> 36 失礼のない返信のタイミング	45	/	/
	<input type="checkbox"/> 37 知っておきたい「返信」のマナー	46	/	/
	<input type="checkbox"/> 38 スマート「返信」術で人間関係をスムーズに	47	/	/
	<input type="checkbox"/> 39 全文引用、部分引用を上手に使う	48	/	/
	<input type="checkbox"/> 40 「勝手に転送」はプライバシーの侵害に	49	/	/
<b>9</b>	<b>セキュリティは万全に</b>	<b>50</b>		
	<input type="checkbox"/> 41 ウィルスには万全な対策を	50	/	/
	<input type="checkbox"/> 42 添付ファイルにウィルスが潜んでいることも	51	/	/
	<input type="checkbox"/> 43 信頼性のない URL をクリックしない	52	/	/
	<input type="checkbox"/> 44 HTML メールにウィルスの恐れが	53	/	/
	<input type="checkbox"/> 45 それでも感染してしまったら素早い対処を	54	/	/
<b>10</b>	<b>メールは万能ではない</b>	<b>55</b>		
	<input type="checkbox"/> 46 「緊急時」はメールより電話	55	/	/
	<input type="checkbox"/> 47 メールだけのクレーム対応はトラブルのもと	56	/	/
	<input type="checkbox"/> 48 顔を合わせて話す方がいい場合も	57	/	/
	<input type="checkbox"/> 49 多様なツールでコミュニケーション力 UP	58	/	/
	<input type="checkbox"/> 50 メールを上手に使いこなそう	59	/	/
	<input type="checkbox"/> 添削課題		/	/

## 目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
11	<b>SNS を正しく理解しよう</b>	<b>62</b>		
	<input type="checkbox"/> 51 インターネットを介して交流が広がる SNS	62	/	/
	<input type="checkbox"/> 52 人気の5大 SNS を知ろう	63	/	/
	<input type="checkbox"/> 53 SNS のメリットを整理しよう	64	/	/
	<input type="checkbox"/> 54 メリットはデメリットにもなる	65	/	/
	<input type="checkbox"/> 55 「炎上」で社会的生命を断たれるケースも	66	/	/
12	<b>登録している SNS を再チェック</b>	<b>67</b>		
	<input type="checkbox"/> 56 目的を整理し直してみよう	67	/	/
	<input type="checkbox"/> 57 人気 SNS:Facebook の特徴を理解する	68	/	/
	<input type="checkbox"/> 58 人気 SNS:Twitter の特徴を理解する	69	/	/
	<input type="checkbox"/> 59 人気 SNS:LINE の特徴を理解する	70	/	/
	<input type="checkbox"/> 60 不安を減らして SNS を使いこなそう	71	/	/
13	<b>登録内容の設定は慎重に</b>	<b>72</b>		
	<input type="checkbox"/> 61 プロフィール欄の入力は最大の関門	72	/	/
	<input type="checkbox"/> 62 情報が「公開」される範囲を確認しよう	73	/	/
	<input type="checkbox"/> 63 SNS と実生活の人間関係の使い分け	74	/	/
	<input type="checkbox"/> 64 特に気を使いたいプライベートな情報	75	/	/
	<input type="checkbox"/> 65 慣れてから公開情報を増やせば OK	76	/	/
14	<b>SNS 内の人間関係を良好に保つ気配り</b>	<b>77</b>		
	<input type="checkbox"/> 66 悪意なく人の気持ちを傷つけることも	77	/	/
	<input type="checkbox"/> 67 ビジネスとプライベートを分ける管理法	78	/	/
	<input type="checkbox"/> 68 職場にはびこるソーシャルメディア・ハラスメント	79	/	/
	<input type="checkbox"/> 69 「のぞき見」趣味は百害あって一利なし	80	/	/
	<input type="checkbox"/> 70 SNS のつながりを断ちたい時は	81	/	/
15	<b>投稿前に気を付けたい5つのポイント</b>	<b>82</b>		
	<input type="checkbox"/> 71 個人を特定できる情報が含まれていないか	82	/	/
	<input type="checkbox"/> 72 誹謗中傷、ノリで書いた悪ふざけは後悔のもと	83	/	/
	<input type="checkbox"/> 73 投稿前に画像をすみずみまでチェックしよう	84	/	/
	<input type="checkbox"/> 74 「位置情報」はなくてもよい情報	85	/	/
	<input type="checkbox"/> 75 緊張感をなくした手軽な投稿の怖さ	86	/	/

## 目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
16	<b>軽率な投稿が大問題に発展することも</b>	<b>87</b>		
	<input type="checkbox"/> 76 ビジネスがからむ「炎上」の脅威	87	/	/
	<input type="checkbox"/> 77 仕事のグチから機密情報が漏れる	88	/	/
	<input type="checkbox"/> 78 廃業に追い込んだ「悪ふざけ」投稿	89	/	/
	<input type="checkbox"/> 79 倫理上、触れてはならない話題もある	90	/	/
	<input type="checkbox"/> 80 投稿が法に触れていないかチェック	91	/	/
17	<b>SNS に潜む「悪意」に注意</b>	<b>92</b>		
	<input type="checkbox"/> 81 知らない人からの友達申請には気を付ける	92	/	/
	<input type="checkbox"/> 82 「アカウント入力」の手口に乗ってはいけない	93	/	/
	<input type="checkbox"/> 83 スパムメールを見分ける目を持つよう	94	/	/
	<input type="checkbox"/> 84 無防備に RT されないための工夫	95	/	/
	<input type="checkbox"/> 85 信頼関係が崩れれば恨みを買う恐れも	96	/	/
18	<b>アカウントをしっかりと管理しよう</b>	<b>97</b>		
	<input type="checkbox"/> 86 安全性の高いパスワードの設定と管理方法	97	/	/
	<input type="checkbox"/> 87 不特定多数の人が見ていることを意識する	98	/	/
	<input type="checkbox"/> 88 SNS 同士の連携でアカウント管理も変わる	99	/	/
	<input type="checkbox"/> 89 ほかの PC でのログインには注意しよう	100	/	/
	<input type="checkbox"/> 90 ヒューマンエラーにも目を向けよう	101	/	/
19	<b>SNS と連携するサービスをチェック</b>	<b>102</b>		
	<input type="checkbox"/> 91 連携する会員制サイトにも注意	102	/	/
	<input type="checkbox"/> 92 仕事場から不用意なアクセスをしない	103	/	/
	<input type="checkbox"/> 93 匿名掲示板の影響力は巨大	104	/	/
	<input type="checkbox"/> 94 頻繁な書き込みや過激な論争は避けよう	105	/	/
	<input type="checkbox"/> 95 ブログと SNS のリンクについて	106	/	/
20	<b>これからも SNS を上手に使っていくために</b>	<b>107</b>		
	<input type="checkbox"/> 96 新サービスに次々加入する前に整理を	107	/	/
	<input type="checkbox"/> 97 投稿データはバックアップしておこう	108	/	/
	<input type="checkbox"/> 98 疲労や中毒に陥らないように気を付ける	109	/	/
	<input type="checkbox"/> 99 サービス内容の変化に対応する	110	/	/
	<input type="checkbox"/> 100 SNS をプラス活用していくために	111	/	/
	<input type="checkbox"/> 添削課題		/	/



**第1章～第10章**

**メールの  
トラブルを防ぐマナー**

# ビジネスメールはプライベートメールと違う

## 学習のポイント

**POINT 1** ビジネスメールは、企業の利益に貢献する有用なツール

**POINT 2** メールでのコミュニケーション力を高めるために形式やルールもしっかり学ぼう

友達や家族の間では、すっかり当たり前  
のコミュニケーションツールになっているメ  
ール。今さら入力方法やその操作に戸惑うこ  
とはないかもしれませんが。しかしビジネスの場  
におけるメールは、プライベートメールとは  
かなり意味合いが違います。

宛名がないまま本文が始まったり、誤字や脱  
字がそのままになっていたり、親密さを表すの  
に絵文字を使ったりと、プライベートメールで  
はよくあることも、ビジネスの場では笑って済  
むことではありません。ちょっとしたミスが大  
きなビジネスチャンス逃すこともあれば、気  
付かなかったマナー違反で相手を怒らせてし  
まうこともあるのです。

これからビジネスシーンでメールを使い始  
める人や、何となく使っているけれど、この  
ままでいいのかちょっと自信がない人も、基  
本のキからビジネスメールを見直し、メール  
の技術を磨いていきましょう。

その前に、そもそもビジネスメールの「技術」

とは何でしょうか？ インターネットやメール  
ソフトをはじめ、システムやアプリケーション  
に関する知識、敬語の使い方やマナーなどを身  
に付けることは大切です。しかし、その根本に  
あるのは、短い文章の中にも交渉力や調整力  
を発揮し、社内外を問わずスムーズな意思の  
疎通を図ること。つまり、最も大切なのはコ  
ミュニケーションなのです。メールは、その  
ための一つのツールでしかありません。たっ  
た1通のメールでも、相手を理解し、自分の  
意思を伝え、企業の利益につながると考えて  
みましょう。形式やルールはそれを支える大  
切なものですが、覚えることだけが最終目的  
ではありません。

ビジネスメールを使いこなせるようになれ  
ば、仕事の効率もぐっと上がり、あなた自身  
の評価はもちろん、あなたの会社全体のイメ  
ージアップに貢献することにもなります。ビジ  
ネスメールの達人を目指して、学んでいきま  
しょう。

### ■メールのメリットとデメリット

#### メリット

- 送るのに時間がかからない
- 相手の都合を気にしなくてよい
- 同時に複数の相手に送れる
- 履歴が残る
- 画像やデータを一緒に送れる
- 検索や並び替えができる
- 送信ごとにコストがかからない

#### デメリット

- 送ったメールは取り消せない
- 確実に届いたかの確認が難しい
- 微妙なニュアンスを伝えるにくい
- コピーや転送で拡散する可能性がある
- ウイルスやスパムメール対策が必要
- 使わない人もいる

# メールソフトについて知る

## 学習のポイント

**POINT 1** ビジネス用のメールソフトを確認しよう

**POINT 2** プライベート用と使い分ける方が安心

あなたはビジネスメールの送受信にどのようなソフトを使用していますか。勤務先から支給されたパソコンであれば、「Windows Liveメール」など指定のメールソフト（メーラー）がインストールされているかもしれません。また、最近では外出先でも対応できるよう、パソコンだけでなくタブレット端末、スマートフォンなどを使ってビジネスメールをやりとりする人が増え、いつでもどこでもログインできるウェブメールも普及してきました。

いずれにせよ、ソフトウェアによって容量制限や細部の機能が異なります。プライベートで使い慣れたものと異なる場合は、まずビジネスで使用するメールソフトの仕様を理解して慣れていきましょう。

「いつでもどこでも送れる」メールのメリットは、プライベートとの区別を難しくするデメリットともなっています。使い慣れると、一つのメールソフトの中に仕事用、プライベート用それぞれのメールアドレスなど、複数のアカ

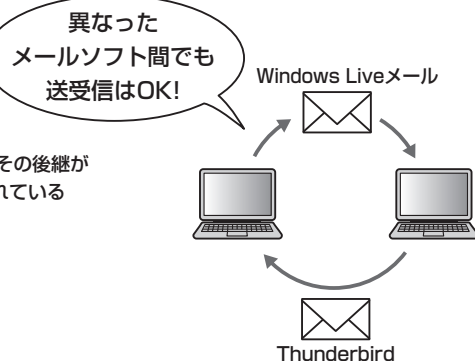
ウントを設定する人もいるかもしれません。しかし、これはビジネスメールを送る際に、うっかりプライベート用アドレスから送信するという危険性もはらんでいます。そういうミスを防ぐためにも、ビジネスとプライベートのメールソフトは分けて使用した方が安心でしょう。プライベート用の連絡ツールには、後半で取り上げるSNSを使い分ける方法もあります。

また、業種や職種によって、ビジネスメールの使用頻度や添付ファイルの種類も大きく異なります。あなたの職場では、メールがコミュニケーションツールとしてどのような位置付けになっているか、よく確認しましょう。また、社内外のやりとりにもルールがあれば、それを守ることを心掛けましょう。

ビジネスメールは、あなた個人ではなく、企業の顔として差し出されるメールです。ビジネスメールを使うにあたっては、まず、ビジネス用の「顔」を設定することから始めましょう。

### ■主なメールソフト

- Outlook Express  
Internet Explorerと一緒に配布され広く普及バージョン6.0でアップグレードは終了し、WindowsメールとWindows Liveメールが後継に
- Windowsメール / Windows Liveメール  
Windows Vistaに付属していたのがWindowsメール、その後継がWindows Liveメール。ビジネスでは最も一般的に使われている
- Thunderbird  
オープンソースで開発されたメールソフト  
乗り換えやアップグレードが簡単な無料ソフト
- Mail  
Mac OS Xに標準装備されているメールソフト



# 非常識と言われない「アドレス登録」の基本

## 学習のポイント

**POINT 1** 「差出人不明」のメールはスパムメールと間違えられる

**POINT 2** ぞんざいな宛名一つでビジネスチャンスを失うこともある

まず差出人の「顔」を作りましょう。  
メールの「顔」とは名前と肩書のことです。件名とともに表示される「差出人」名と、本文の終わりに記す「署名」がその役割を担っています。アドレス表示だけで誰から届いたかわからなければ、未開封のまま捨てられてしまう恐れもあります。まずは「差出人」の設定をしましょう。

宛名も同様です。アドレスや名前だけの表示では不審に思われるかもしれません。

プライベートなメールと異なり、ビジネスメールには一定の形式があります。面倒に思えるかもしれませんが、決まった形式を守れば、むしろ効率的に作業が行えるとも言えます。ほかにもメールソフトには便利な機能がいろいろ備わっています。あなたが仕事で使うメール環境をよく理解し、好感度を上げられるようなメールのスタイルを作っていきましょう。

最初に、自分の名前とメールアドレスが正しく登録されているか、見直してみます。パ

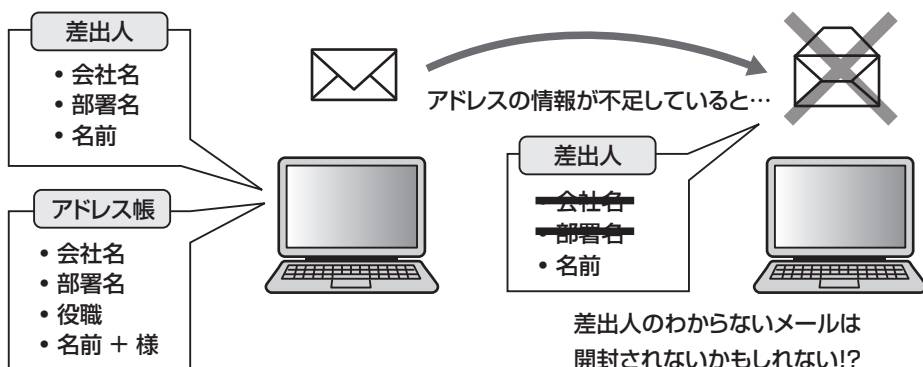
ソコンメールは、差出人側が登録した名前が相手に届きます。

・名前がメールアドレスと同一になっている  
・社名や部署名が抜け落ちている  
など、不適切な表示になっていませんか。登録する際に社名、部署名を併記すると相手の目に留まりやすく、信頼性も高まります。

宛先の名前登録も、郵便物の宛名書きと同じように、社名や役職、敬称を併せて登録することが望ましいでしょう。これなら同じ会社の人をアドレス帳から探しやすく、相手を間違えて送信するなどのミスも予防にもなります。

とはいえ、社名や部署名が長すぎる場合は、部署名を省くなどの簡略化はやむを得ません。また、相手先との間に慣習化した設定があれば、それに従う判断もあるでしょう。しかし自己判断で先方の社名を略称にする、株式会社の代わりに(株)を使う、名前を呼び捨てにする、などの行為は避けた方が賢明です。「失礼な!」と感じる人がいる可能性もあります。

### ■決まったフォームで登録しよう!



# しっかり「署名」はチャンスをつかむ

## 学習のポイント

**POINT 1** 「署名なし」メールへの返信は後回しにされてしまうことも

**POINT 2** 大切な情報の提供スペースとしても活用しよう

次は「署名」の作成です。

取引先の担当者は、あなたの送った製品案内メールに関心を持ち、詳しいことを知りたいと思っています。しかしメールには署名がなく、連絡先がわかりません。以前名刺をもらったはずですが、探し出すのが面倒なので返信するのを後回しにすることにしました。そんな時、別の企業からも同様にメールが届きました。こちらのメールには担当者の連絡先が署名に明記されており、返信がしやすいです——さあ、担当者はどうするでしょう。

このようにチャンスを逃さないために、署名は「名刺スタイル」を基本の形にし、「社名・部署名・氏名・会社の所在地・電話番号・FAX・URL」などの情報を入れておきましょう。

携帯電話やタブレット端末など、出先で別のアドレスから送信することもあるなら、返信用のメールアドレスも明記しておきます。署名は、罫線や枠囲みなどを使ってひと目でわかるレイアウトにしましょう。

メールソフトによっては、署名を複数登録する機能を持つものもあります。社内用・社外用・海外用などそれぞれ必要に応じた署名を設定しておけば便利です。

そのほか、相手先によっては、所在地に加えてアクセス用地図のURLや営業時間案内を伝えることも重要です。特にオフィス移転や、年末年始・夏季休業の予定などがある場合は早めに告知しましょう。また、長期出張や休暇を取る予定がある時は、代理担当者の連絡先を示しておけば親切です。ただし、告知期間が過ぎたら、速やかに署名の設定を元に戻すことを忘れずに。

署名欄を新製品や新サービスの告知スペースとして使っている例も見受けられますが、あまり行数が多くなると見苦しくなってしまいます。

必要な情報を取捨選択し、新たに変更した箇所は、相手の目に留まりやすいように★■などの目立つ記号を使うのも効果的です。

### ■署名は名刺代わり

名前  
社名・部署名  
住所・電話番号・FAX番号  
HPのURL・メールアドレス

携帯電話番号・別メールアドレス

必須項目

必要に応じて

★お知らせ（部署変更の連絡・休暇の告知・PRなど）

上手に使おう！

# 正しく使うための基本から学ぼう

## 学習のポイント

**POINT ①** ステップ・バイ・ステップでメールの達人になれる

**POINT ②** あなたのメールは「会社」のメールと心得よう

ここまでで、ビジネスパーソンとしてのあなたの「顔」である、差出人設定と署名が出来上がりました。

次の章から、メールを上手く使っていくために、いろいろな角度から必要なことを学んでいきます。

### ①メールの仕組みを知ろう

メールソフトに備わった機能を知らずにいると、相手に迷惑をかけたり、予想外のミスにつながったりすることがあります。あなたのメールは相手にとって「あなたの会社」からのメールであることを常に意識し、メール作成のマナーやルールはもちろん、メールの整理と保存を効率的に行う方法を学びましょう。

### ②「本文」の書き方を学ぼう

だらだらと長く続く文章は読み飛ばされる可能性もあります。すっきりしたレイアウトで、伝えたいことがひと目で伝わるメールの作成法をマスターしましょう。

### ③敬語やあいさつ文を使いこなそう

敬語の使い方やあいさつの仕方、正しい国語力は、メールに限らずビジネスパーソンとしての基本常識。社内外の人間関係を円滑にする文面の構成について考えましょう。

### ④返信&転送術をモノにする

メールならではの返信・転送は、不慣れなうちはつまづきやすいポイントです。クリック一つでの確かつスピーディなやりとりが行えるよう、扱い方に慣れましょう。

### ⑤セキュリティ対策も忘れない

パソコン自体の問題ですが、さまざまな形で増殖する新種のコンピュータウイルスはメールを介して無限に広がるものがたくさんあります。日ごろから予防対策をとり、いざという時の危機管理を心掛けましょう。

上記の5つのポイントの一つひとつ確実にクリアしていくことを目標に、学習を進めてください。

## ■メール達人への道

