



# 今さら聞けない 弁護士の ビジネスマナー



## vol.2 「メール対応」編

Eメールは今やコミュニケーション手段のひとつとしてビジネスに欠かせない便利なツールとなっています。普及してからの歴史が浅いため、組織によって様々な使われ方をしています。今回は、そのようなビジネス文書としての書き方や取り交わしのルールが確立されつつある、メールのマナーや作成ポイントを確認し、実際に使いこなしていけるようになりましょう。

### 1 Eメールのヘッダー

#### ①TO=宛先

メールの宛先（TOの人）は、用件の対象者なので返信が求められます。宛先には複数の受信者を指定することもできますが、各用件の担当や返信者が曖昧にならないように、本文に「誰に」「何を」「どうしてほしいか」を具体的に書いておくといよいでしょう。

#### ②CC（Carbon Copyの略）

TOの人に送った情報を「共有したい人」を入れます。複数の受信者を指定でき、CCに入れた宛先は受信者側にも表示されるため、誰が情報共有をしているのかが分かります。本文に「CC：〇〇様（身内の場合は敬称略）」と書いておくと、CCの受信者がいるという注意喚起になります。

#### ③BCC（Blind Carbon Copyの略）

BCCに入れた宛先はほかの受信者には表示

されないの、互いに面識のない人たちへの一斉メールの宛先として使用したり、TOやCCの人には知らせずに情報を共有したいときに使用します。この場合、返信の必要はありません。

#### ④件名

件名は必ずつけましょう。件名をみただけでメールの内容が分かるようにします。受信者が、内容が重要そうだと判断して、優先的に開封してくれるように具体的に書きます。

#### <開封されやすい件名のポイント>

- ・具体的なキーワードを入れる
- ・受信者にどうしてほしいのか、希望や意図を入れる
- ・期日、日程等を入れる
- ・20字程度で、重要なキーワードは前の方に書く

#### ■件名の例

- ・「6月18日（水）訪問の確認について」
- ・第3回口頭弁論期日のご報告
- ・【再送】〇〇準備書面の修正確認依頼など

### 2 Eメールの本文構成

メールの本文は、①宛名、②最初の挨拶、③名乗り、④用件、⑤最後の挨拶、⑥署名の6パーツで構成されています。この構成を覚え

ればスムーズに書き進めることができます。

### ①宛名

基本は相手の名刺のとおり、「正式会社名+部署名+役職名+フルネーム+様」と丁寧に書きます。何度もやり取りを重ねるにしたい、「株式会社」を外したり、部署名を省略して書いたりするようになることもあります。その場合は問題はありません。

### ②最初の挨拶

「いつもお世話になっております」が一般的です。

○○商事株式会社 法務部 山下 和子様 (CC: 中村様、弊所 上坂)	} ①宛名
いつもお世話になっております。 弁護士の渡辺でございます。	} ②最初の挨拶
	} ③名乗り
来週 11 月 18 日 (火) 10 時~のお打ち合わせですが、 当日は以下の資料をご準備いただければと存じます。	} ④用件
1. 賃貸借契約書 2. 諸費用の領収書 3. 相手方から送付された書類	
ご不明な点がございましたら、いつでもご連絡ください。 ご確認のほど、どうぞよろしくお願いいたします。	
----- △法律事務所 渡辺 一郎 (Watanabe Ichiro) TEL: 03-3210-xxxx FAX: 03-5678-xxxx 〒105-xxxx 東京都港区□町 1-1 メール: watanabe@sankaku.co.jp HP: http://sankaku.jp -----	} ⑥署名

「お疲れさまです」は社内メールでは慣習的に使われていますが、社外の方に対しては失礼にあたりますので、相手との関係、状況に合わせて適切な挨拶言葉を選びましょう。

### ③名乗り

最初に名乗ることで、受信者が途中でヘッダーや受信トレイを確認しなくてすみ、スムーズに読み進めることができます。

### ④用件

最初に要旨を述べます。内容の詳細は箇条書きにするなど、「簡潔に、分かりやすく、正確に」相手が知りたい情報が一目で分かるレイアウトにしましょう。また、文章にも相手への気遣いがあるとよりよいでしょう。頼み事がある場合、「○○してください」という命令形ではなく、「お手数ですが、○○していた

だけますでしょうか」とクッション言葉や依頼形の言葉にするなど、相手を尊重した表現にするとよいでしょう。

### <読みやすいレイアウトのポイント>

- ・メールは原則左寄せで書く
- ・1行20~30字程度で適宜改行する
- ・段落の前後には空白行を入れる
- ・箇条書きを使う

### ⑤最後の挨拶

最後にもう一度挨拶をして本文を結びます。「よろしく願いいたします」が一般的ですが、「○日はどうぞよろしく願いいたします」など、今後につなげる挨拶にしてもよいでしょう。

### ⑥署名

署名はメール以外で連絡がとれる手段を記載しておくとお便利です。なお、署名の区切り罫線に☆や♪などの記号の組み合わせで過剰な装飾するのはビジネスには不適切です。

## 3 円滑なコミュニケーションのために

### (1) メール返信は24時間以内にする

自分の一存では返答できない場合でも、まずはメールを受信していること、あらためて回答すること(期限も分かれば記載する)を伝える返信メールを送りましょう。しかし、スピードを重視して相手に気を回さしてしまう深夜帯の時間の返信などは避けましょう。

### (2) 会食後の御礼について

お客様との会食の御礼は、本来であれば手紙や電話で気持ちを伝えるのがマナーですが、相手へより早く感謝の気持ちをお伝えたい場合はメールでもよいでしょう。その際は、「略儀ながらメールにてお礼申し上げます」と、基本は手紙であることを承知していることを記載します。 NIBEN

情報提供元: キャプラン株式会社 J プレゼンスアカデミー  
 航空会社で培ったおもてなしノウハウをもとに、個人・法人を対象とした教育研修を提供、7,000社以上の研修実績をもつ。マナー講師の98.5%が航空会社客室乗務員の出身。  
<https://www.caplan.jp/>