

[ハウツー]

今だから気になる正統派の作法

ビジネスで使える 電子メール

マナー講座

昨今、電子メールユーザーの急増に伴ってメーリングリストの参加者が増え、ビジネスでの利用頻度も増加している。そこで今、見直したいのが電子メールのマナーだ。気軽に使える電子メールでも最低限必要な「決まりごと」が存在する。この決まりごとを再確認し、快適な電子メール生活を提案したい。

山田祥平 + 編集部

いまさら誰にも聞けない

あなたは電子メールを正しく送っているか？

ビジネス版・電子メールマナーの心得

「10か条」

1. HTMLメールは極力送らない
2. 送信時間を正確にする
3. 宛て先と差出人名に気を付ける
4. 送受信のメールサイズに注意する
5. 読みやすい電子メールを心がける
6. 挨拶はTPOで記述する
7. 電子メールに「使えない」ものを知る
8. 添付ファイルの送受信に十分配慮する
9. 相手は必ずしもPCではない
10. 署名を効果的に使う

電子メールマナーを考える

手紙と違って届くまでに時間がかからない。電話と違って相手の邪魔をしない。FAXと違ってどこにいても読める。電子メールのメリットは、枚挙にいとまがないのはご存じのとおりだ。

でも、プロトコルを合わせなければコンピュータ同士が通信できないのと同じで、電子メールも、人間同士のプロトコル（約束ごと）がきちんと合致しなければコミュニケーションは成り立たない。コンピュータ的なプロトコルは合致していても、マナーというプロトコルが人間関係をぎくしゃくさせたりすることだってあるのだ。もちろん、それがビジネスメールだったら大変なことになるのは想像に難くない。

「拝啓、時下ますますご清勝のことと

...」から始まるビジネス文書であれば起こらない。「いつもお世話になります」から始まる社用電話であれば起こらない。「平素は格別のご高配を賜り...」から始まるFAX送信のご案内であれば起こらない。なのに、電子メールだからこそ、起こる可能性のあるトラブルの数々。

とはいっても、必要以上に怖がることはない。最低限の常識さえ守ることができればそれでいいのだ。気持ちレベルのマナーからテクニカルレベルのマナーまで、ビジネスメールを使ううえで、知っておくべきポイントをここに一挙に集めてみた。ビジネスツールとしてこれほどまで広く浸透した通信手段だ。もう「知らなかった」では済まされない。

ネチケットガイドライン (RFC1855)

今回の記事の大筋である電子メールを利用するときのエチケット、いわゆるネチケットは、RFCでもそのガイドラインが提示されている。

FYI(For Your Information)としてRFC1855で示されているのがそれで、ここには電子メールだけでなくニュース、WWWやFTPなども含んだインターネット全体のガイドラインが入っている。

なかでも、RFC1855で示されている電子メールに関するネチケットは約30個ほどあり、その内容はセキュリティや著作権などの話題から、Subject(件名)の付け方、引用、1行は半角65文字以内にといった電子メール本文の内容に関するものや電子メールに向かうときの心構えといった精神的な話題まで幅広い。これを参考にしてみるのもいいだろう。

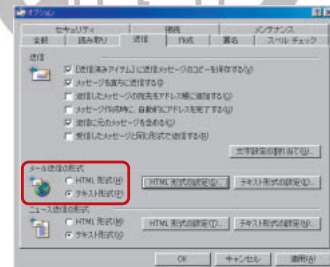
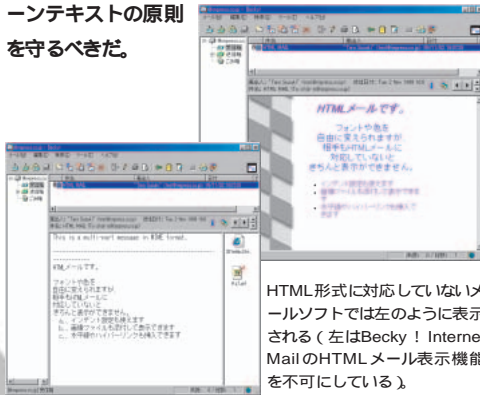
メールソフトの設定を確認する

電子メールの基本はプレーンテキスト

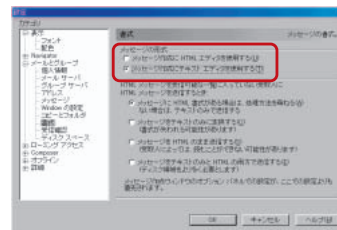
電子メールはあくまでも**プレーンテキスト**が基本であることを理解しておこう。純粋に文字だけで構成されたメッセージは、相手がどのような環境で読んでいようと確実にメッセージを伝えることができる。

ありがちなのは一部のメールソフトがサポートしているHTML形式での文面を作って送信してしまう失敗だ。特に、アウトLOOKエクスプレスなどではこの形式が初期値となっているので、必ず設定を変更しておこう。文字飾りや背景色がいっさい指定されていないテキストだけの電子メールでも、ここでの設定を変更しなければHTML形式で送られる。携帯電話や電子メール専用端末など、電子メールを読む環境が多様化している今、HTMLタグを含んだメッセージをいきなり送りつけるべきではない。

とはいえ、環境を互いによく知っている親しい友人とやり取りするグリーティングメールなどなら話は別。要するに、洒落を洒落とわかってもらえる間柄でない限りは、あくまでもプレーンテキストの原則を守るべきだ。



メール送信の形式を「テキスト形式」にしておこう(アウトLOOKエクスプレスの画面)。



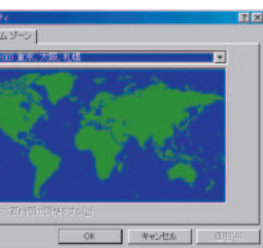
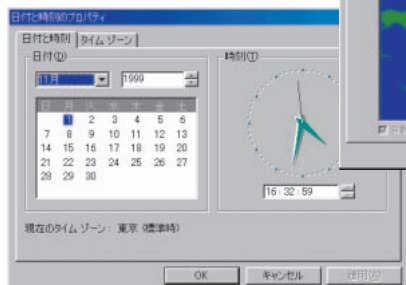
「メッセージ作成にテキストエディタを使用する」に設定(ネットスケープコミュニケーター画面)。

時間を正確に設定しておこう

サーバーから読み出した電子メールを日時順に並べると、未来や過去から届いている電子メールに気が付くことがある。ひどいときには、去年の日付で、未読メールがどこにあるのか一瞬わからなくなってしまうようなことさえある。

理由はカンタンで、相手が電子メールを送信したパソコンの日付や時刻を正しく設定していないからだ。秒まで正確には言わないが、**パソコンの時計はできるだけこまめに合わせておく**ようにしたい(画面左)。その時刻がそのまま送信日時として電子メールのヘッダーに付加されて送られるのだ。

また、日付と時刻が正しいからと



ウィンドウズの設定画面。

いって安心してはいられない。何かの拍子でタイムゾーンが切り替わっている可能性もある(画面右)。たとえばここをロンドンにした状態で電子メールを出してしまうと、日本にタイムゾーンを設定したユーザーが受信したときに、9時間過去からやってきた電子メールのように見える。

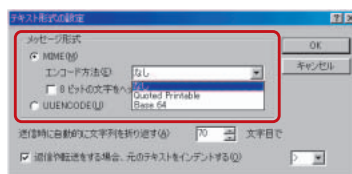
海外出張にノートパソコンを携帯し、パソコンの**タイムゾーンの設定**が日本のままで時刻だけを現地の時間に変えた場合も同様のことが起こるので、十分に注意したい。

文字コードの設定を確認めよう

日本語を表現する文字コード体系には、JIS、シフトJIS、EUCなど、いくつかの種類があるが、**電子メールの本文に使っているのはJISコードだけだ**。一部のメールソフトでは、送信する電子メールにJISコード以外を指定できるが、インターネットメールである限り、その機能を使っては行けない。

また、数年前まではメッセージ形式の指定によって読めた読めないといったトラブルが多発していたが、現在では、個々のメールソフト側での柔軟な対応によって、こうした現象を見かけることは少なくなった。とはいえものの、設定では**メッセージ形式としてMIMEを使用し、エンコードは「なし」**にしておこう。こうしておかないと、プレーンテキストの電子メールを出しているつもりでも、

相手にはテキストファイルが添付された電子メールのように見えてしまうことがある。



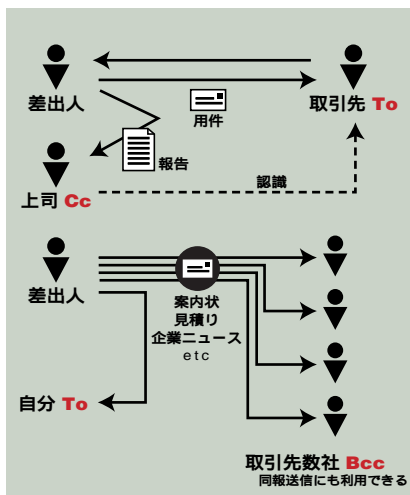
宛て先と差出人名を指定する



ToとCc、Bccを正しく使おう

Toは本来の相手の宛て先、Ccはカーボン・コピーの頭文字で参考目を通してほしい相手の宛て先を入れる。Bccはブラインド・カーボン・コピーの略で、ToやCcのユーザーに知られないようにコピーを送りたいユーザーのメールアドレスを入力する。どのフィールドもセミコロンなどで区切ることで複数のアドレスを記入できるが、それぞれのフィールドの意味をよく理解して使い分けたい。

ユーザーによっては、Toに自分のメールアドレスがない電子メールは読まないという方針で受信した電子メールを扱っていることもある。



Bccのマナー

Bccを使うのはあまりフェアではないが、使っている方によってはその特質をうまく生かせる。

たとえば、多くの相手に同じ内容の電子メールを送る際に、すべてのアドレスをToに羅列すると、それらのメールアドレスがすべての相手に知られてしまうことになる。そこで、Toフィールドには自分のメールアドレスなどを入れておき、Bccに本来電子メールを送りたい相手のメールアドレスを並べるのだ。こうすれば、宛て先に指定したユーザーのプライバシーを守れる。

送信者:	test@xxxx.co.jp (Suzuki Taro)
宛先:	鈴木 太郎
CC:	
BCC:	田中 栄子; 佐藤 一郎; 山崎 和夫
件名:	会合のお知らせ

ビジネスで使える

電子メール

マナー講座

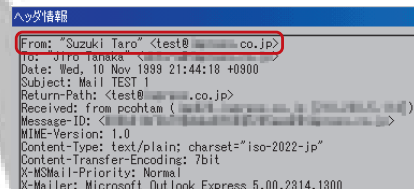
差出人名は日本語 or 英語？

メールメッセージのFromヘッダーには、その電子メールの差出人名としてメールソフトで設定した名前と「<>」で括られたメールアドレスが入る。

名前はMIMEのメッセージヘッダー拡張(RFC2047)を用いて漢字を使える。

しかし海外の人との電子メールのやり取りや、ヘッダー拡張をサポートしていないメールソフト

のことも考慮して、**名前はローマ字のみ**で指定しておくのがいいだろう。



あまり長い署名は考えもの

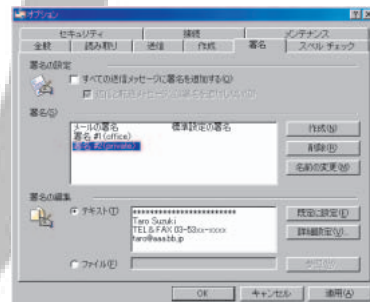
署名の長さはネチケットなどで4行以下を推奨している。どうしても必要な場合は仕方がないが、やはりあまり長いものは相手に不快感を与える。伝えたい情報があるのなら、それをウェブサーバーなどに置いておき、そのURLを署名として示すなどの方法をとるべきだ。また、差し支えない相手に対しては、電話番号や住所など、電子メール以外での連絡方法を署名に含めておくのが親切だといえる。

署名作成例

```
*****
鈴木 太郎 T-Suzuki@xxx.co.jp
○×商事株式会社 企画開発課
〒123-4567 千代田区△町7-8-9
TEL 03-1234-5678 FAX 03-1234-5677
*****
```

署名を使い分けよう

メールソフトによっては、複数の署名を設定しておき、それらを使い分けられるものがある。同じメールアドレスをFromにしている場合、仕事関係の電子メールとプライベートの電子メールで同じ署名を使うのではなく、TPOに応じた複数の署名を作っておき電子メールの内容に応じて選択できるようにしておくといいたいだろう。電話番号を知らせてもよい相手、そうでない相手などに応じて切り替えるといった場合にも柔軟に対応できる。



アウトlookエクスプレスの署名作成画面。

check 3

件名 (Subject) を正しく入力する

内容がわかりやすい件名を付けよう

大量の電子メールを受け取るユーザーにとって、件名は一覧から電子メールを特定するための重要な手段だ。

「こんにちは」、「誰々です」といった件名の電子メールをよく見かけるが、あまり誉められたものではない。電子メールの本文と内容がだぶっても構わないので、とにかく**内容をきちんと連想させる件名**を付けよう。また、過去に受け取った電子メールを探し、それに返信する形で別件の電子メールを送るのもやめにした。電子メールを送るときは、宛て先の確認と同時に件名をしっかりと確認したうえで送信しよう。

件名に半角カナは使えない

件名 (Subject) フィールドでも漢字を使う。もちろんこれもMIMEメッセージヘッダー拡張を使っている。

MIMEメッセージヘッダー拡張で利用できる日本語文字としては、RFC1468のiso-2022-jpで定義されたコードがあり、ほとんどのメールソフトでこのコードが使われている。

このiso-2022-jpには、JISコードの半角カナ文字は入っていないので、**半角カナは利用できない**ことになる。無理に利用すると電子メールの配送途中でエラーが発生し、周りに迷惑をかけることもあり得るので、絶対避けなければならない。

check 4

電子メールの本文を作成する

電子メールの長さには注意!

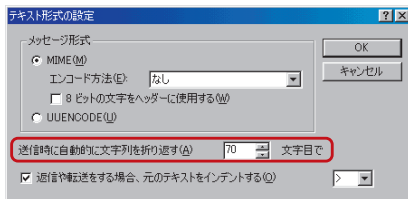
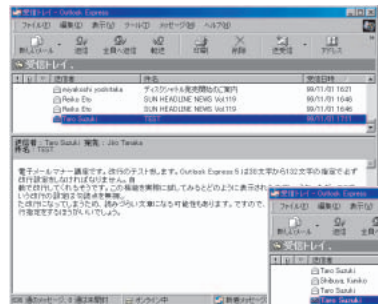
長い電子メールは注目されるかもしれないが、読まれないことも少なくない。長い電子メールの最後に重要なことが書いてあっても、そこまで読んでもらえない可能性があるのだ。読む相

手のことを考えて電子メールの本文を考えよう。ただ、簡潔に用件だけを記すことにとられすぎて、人間味のないメッセージになってしまうのも考えものだ。そのバランスが難しい。

1行半角65~70文字で改行を入れよう

一般的なメールソフトは、65~70文字程度で改行を自動挿入する。ただし、行頭行末の禁則などの条件を細かく指定できるわけではない。こうした機能に頼るよりも、相手を読みやすいような位置で積極的に改行しておくようにしたい。**漢字か交じり文なら30文字付近の句読点位置での改行が無難だ。**

左はアウトLOOKエクスプレで1行最大132文字で自動改行、右は自ら改行を入れて表示した画面。



アウトLOOKエクスプレの設定画面。

機種依存文字を把握しておこう

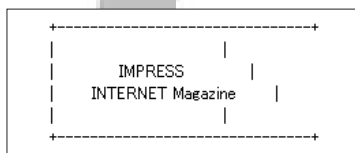
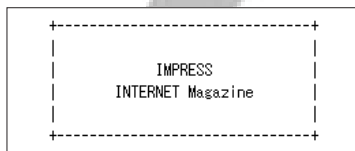
丸付き数字やローマ数字、単位記号などはJISに未定義の文字であり、一部の機種あるいは一部のOSでしかサポートされていない。相手が確実に読めるかどうか分からない以上、**電子メールの本文中でも使うべきではない**。自分の環境ではきちんと表示されていても相手の環境では意味不明の文字として表示され、伝えたい内容が伝わらないことになりかねない。

機種依存文字の例

- ① ② ③ I II III ㊦ ㊧ cm km No. TEL
- ㊤ ㊥ ㊦ (株) 職 職 J \$ Σ √

相手のフォントを決め打ちするな

メールマガジンなどでよく見かけるのが、相手が電子メールを読むために使っているフォントが等幅のものであることを決め打ちしたバナーや広告だ。一部のユーザーの署名にも見かけることがある。記号を罫線などの代わりに使っても、プロポーションフォントではガタガタに崩れて見えるだけだ。電子メールを読むフォントに等幅フォントを求めることは、電子メールの読みやすさを犠牲にしるとしているのと同義。相手が使っているフォントに依存しない本文を用意すべきだ。



上は等幅フォントで作成した署名。下はそれをプロポーションフォントで表示した。

英数記号は1バイトで

英数記号を電子メールの中で使う場合、同じ文字に対して日本語変換をオンにして入力できる2バイト文字（いわゆる全角文字）と、日本語変換をオフにして入力できる1バイト文字（いわゆる半角文字）の2種類が利用できる。どちらを使ってもJISに定義されている以上、マナーに反するわけではないが、一般的には英数記号に関しては1バイトのものを使っておいたほうがメッセージ全体の見かけは美しい。英単語を1バイト文字で入力することで、スペルチェッカーが使えるというメリットもある。

言葉遣いに気を付けよう

あまりにも当たり前のことだが、電子メールを読むのは生身の人間だ。親しき仲にも礼儀ありの原則は、どんな場面でも頭の片隅に置いておきたい。

メッセージは基本的に文字だけで構成され、しかもリアルタイムで相手を読む保証はない。また、自分の失言による相手の憤りを、その場で感じ取ることもできない。「便りがいいのはよい便り」は必ずしも当てはまらず、気楽に送った1通の電子メールで相手が激怒している可能性もある。言葉足らずになって、相手に誤解

を与えたり、結果的に中傷してしまったりというようなことにならないよう、十分な気遣いが必要だ。

電子メールによるコミュニケーションが市民権を得て、まだそれほど長い時間が経過したわけではない。文章で件や意見を正確に伝えること、行間を読みとることに、電子メールを書く側も読む側もまだ習熟しきってはいない。カンタンに書いてカンタンに送れるからといって、内容もカンタンに済ませることが、思わぬトラブルにつながることもあるのだ。

ビジネスで使える

電子メール

マナー講座

宛て名や時候の挨拶はTPOで

ビジネス文書といえば「拝啓、時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます」といった常とう句で始まり「敬具」で結ばれると相場が決まっている。だからといって、ビジネスメールも同様でいいかといえば、これは微妙なところだ。どちらかといえば「前略」「早々」的なハガキ感覚で書いたほうが、相手に好感を持たれるケースも多い。大量の電子メールを読まなければならない相手にとっては、重要な用件が早く出てくるほうがありがたいからだ。

かといって、初めて電子メールを出す相手にいきなり簡素化した文面というものはばかされる。簡単な自己紹介なども含めた前置きが必要になることもあるだろう。その電子メールの返事が戻ってきて、さらにそれに返信する段階になってから、ストレートに用件から入っていくメッセージを作るようにすればいい。とはいえ社内での連絡や友人への電子メール以外では、「いつもお世話になります」程度の短い前置きくらいは入れておいたほうが無難だ。

電子メールが届かない5つの理由

なんらかの理由で電子メールが送り先に届かないと、通常はエラーを示す電子メールが差出人名 Mail Delivery Subsystem から送り返されてくる。電子メールの Subject ヘッダーや本文中にエラーの理由が記され、その後ろに送った電子メールのメッセージが付けられているはずだ。

基本的なエラーは2つで、User unknown と Host unknown がある。前者は送り先のホスト上に指定したユーザーが存在しないことを意味する。たとえば、ohta@**.co.jp と書くべきところを oota@**.co.jp としてしまった場合などがそう。後者は送り先のホスト自体が存在しないことを意味する。たとえば、前述の例で、ohta@**.or.jp とした場合だ。どちらも、送り先のアドレスが間違っ

ているので、修正して再送しなければならない。

プロバイダーによっては、5Mバイトに制限している So-net のように電子メール1通あたりの大きさを制限しているものもある。この場合、大きなファイルを添付したようなときにエラーとなる。したがって大きなファイルは、AL-Mail などのメールソフトの設定でいくつかに分けて送るようにしておくのが賢明だろう。

またセキュリティ上の観点から、送信時に利用できる smtp サーバーに制限をかけている場合がある。たとえば、そのサーバーが存在するドメイン内からの発信に制限するとか、さらに From アドレスをそのドメインのものだけに制限しているなどで、たいていは Authentication エラーが出る。ドメインごとの制限は、管理者によく確認しておこう。

返信と転送を利用する

宛て先は十分に確認しよう

アドレス帳に登録した宛て先の中から電子メールを出す相手を選ぶ場合、間違っただけの相手を選んでいないかどうか、**送信する前に宛て先入力欄をよく確かめる**ようにしたい。また、アドレス帳に正確な氏名で登録していても、目上の人の場合、呼び捨てのようなイメージで相手が電子メールを読むことになる。それが気にな

る場合は、アドレス帳には「鈴木一郎企画部長」などと、役職名を添えて登録しておくとい



アウトLOOKエクスプレスのアドレス設定画面。

転送は相手に許可をとろう

自分宛てに送られてきた電子メールは、むやみに転送するべきではない。相手のプライバシーと著作権を十分に考慮すべきだ。誰かにその内容を知らせる場合には、面倒でも相手の承諾

を得たうえで転送するようにしたい。場合によっては、プライバシーを考慮して相手のメールアドレスを伏せる形での転送が望ましいこともある。

チェーンメールに注意しよう

残念ながら、電子メールの世界にも「不幸の手紙」はある。存在しないウイルスへの注意を呼びかけるなど、親切を装ったものまであるのがやっかいだ。いずれも「できるだけたくさん

のユーザーにこの電子メールを転送してほしい」というものだ。こうしたメールは勇気を持って削除して無視するか、相手に十分に問い合わせたほうがいい。

返信の引用は必要な部分だけ

電子メールの返信では、多くのメールソフトが、「>」などの記号を使ってオリジナルメッセージを引用したスタイルで、メール作成ウィンドウを開く。その結果、元のメッセージをすべて引用した状態で返事を出すことになり、それが繰り返されるうちに、本文のサイズがどんどん大きくなっていく。過去のメールを探す必要がないので、そのほうが便利だという考え方もあるが、短い間隔でやり取りを繰り返す場合には、**引用は必要な部分だけ**にしよう。

返信の例

```
Taro Suzuki wrote...
>>12月10日に打ち合わせを行いたいの
    ですがご都合はいかがでしょうか。
>                                     ...こちらからの問い合わせ
>
>10日は13時でしたら空いております。
>                                     ...相手からの返答
```

では、10日の13時にA会議室集合ということでよろしくお願いたします。
...こちらからの返答

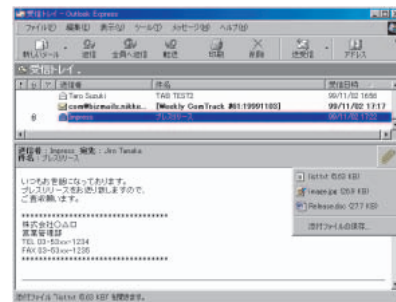
添付ファイルを送信する

文書をむやみに添付ファイルで送らない

ファイルだけを電子メールで送るのはやめたい。そのファイルが何であるか、何のために送るのか、そして自分が自分であることを示す**署名を明記した本文メッセージを必ず書き込んでおくべきだ**。これらの情報があって初めて、相手は安心してそのファイルを開くことができる。理想では、ファイルを送る前にその可否を問い合わせる電子メールを送り、承諾の返事を

もらってから送信するのが望ましい。

電子メールによるウイルス感染などが蔓延する昨今、ファイルを添付する必要があるかどうかをもう一度検討してみよう。マクロを持つアプリケーションのファイルではなく、PDF（アドビのacrobatで変換できる）など、相手が安心して開ける種類のファイルにすることも考えたい。



ファイルが添付された電子メールの画面。本文のメッセージが少なすぎて意図が伝わらない。

相手のアプリケーション環境を考慮しよう

ファイルを添付する場合には、相手がそのファイルを開くためのアプリケーションを持っているかどうかを確かめておくべきだ。そのためにも、問い合わせの電子メールを前もって送るようにしたい。マッキントッシュとウィンドウズなど、異なるプラットフォーム間でのファイル交

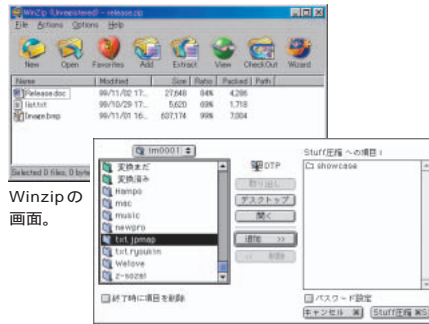
換では、特にこうした配慮が必要だ。

また、同じプラットフォームでも、バージョンの違いなどで開けないケースもある。ウィンドウズでは、登録されたプリンターによって、微妙にページレイアウトが変わってくることも知っておこう。

大きなファイルは圧縮して送ろう

サイズの大きなファイルは圧縮して送るようにしたい。ただし、デジカメの写真などは、すでにJPEG圧縮されているので効果がないが、複数のファイルを送る場合には、面倒でも**1つの圧縮ファイルにまとめておいたほうが親切だ。**

また、ファイルを直接送るのではなくウェブサーバーなどに置いておき、そのURLを知らせるといったのも1つの手だ。特に、相手がモバイル環境で携帯電話などを使って電子メールを読んでいる場合などは、長いメールの受信で経済的な負担をかけてしまうこともある。



Winzipの画面。

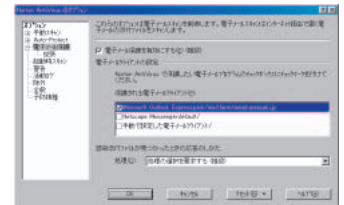
DropStuff with Expander Enhancerの画面。

主な圧縮/展開ソフト

ソフト名	種別	仕様	対応ファイル形式	CD-ROM【A】収録先
Lhasa	フリーソフトウェア	展開	.LZH .ZIP	Win Lhasa
WinZip	シェアウェア	圧縮/展開	.ZIP .LZH .ARJなど	Win Winzip
Explzh for Windows	シェアウェア	圧縮/展開	.LZH .ZIP .ARJ .JSH .CABなど	Win Explzh
Archway for Windows	フリーソフトウェア	圧縮/展開	.LHA .ZIP .ARJ .CAB .RARなど	Win Arcway
DropStuff with Expander Enhancer 日本語版	シェアウェア	圧縮	.SIT .SEA .HQXなど	Mac DropStuff
Stuffit Expander 日本語版	フリーソフトウェア	展開	.SIT .SEA .HQX .BIN .CPTなど	Mac StuffitExpander

ウイルス感染からPCを守ろう

見知らぬユーザーから届いた、ファイルが添付された電子メールは**まず開くべきではない**。マクロウイルスやトロイの木馬的なプログラムが仕込まれている可能性があるからだ。また、電子メールを始めたばかりの相手に添付ファイル付きのものを送らないように配慮したほうがいい。だが自分が知らないうちに、ウイルスに感染したファイルを送ってしまうこともありうる。そのようなことがないように、自分のパソコンのウイルスチェックは厳密に行い、常に環境を健全なものにしておこう。これは、メールを利用するユーザーの義務であるといえる。



電子メールに対応したシマンテックの「ノートン・アンチウイルス2000」の画面。

ビジネスで使える
電子メール
マナー講座

添付ファイルのエンコード方法を指定しよう

電子メールのメッセージ形式は、RFC822で基本が定められている。

RFC822では、転送できる文字セットはUS-ASCIIだけなので、俗に言うプレーンテキストしか送れない。そこで、電子メールで画像やプログラムなどの8ビットデータを送るために、RFC2045～2049でMIME (Multipurpose Internet Mail Extensions) が用意されている。

MIMEでは、1つのメッセージに複数のMIME形式を入れることもできる。これをマルチパートと言い、画像や音声を同時に送ることができるほか、電子メールにファイルを添付して送信する場合も、このMIMEが使われているわけだ。

MIMEは実際には8ビットデータを7ビットデータに変換して送信し、それを受信側で元のデータに戻す方法をとっている。このときの変換方式の標準として、base64方式とquoted-printable方式がある。通常メールソフトの設定で、このMIME変換を指定することが必要だ。

またメールソフトによっては、上記2つの変換方式を選べるものもある。

添付ファイル名はASCII文字で短くしよう

ファイルを添付して送る場合、通常マルチパートのMIME形式で送られる。この場合、添付するファイル名がMIMEの添付ファイル部分のContent-Dispositionヘッダーに入れられる。受信側はここで指定されているファイル名を利用するわけだが、その取り扱いは受信側システムに任されている。

また、指定されたファイル名をそのまま無条件に利用することもセキュリティなどの観点から推奨されていない。このため、ファイルを送る場合は、どのシステムでも理解できる単純で短い名前を付けるべきだ。このヘッダーにはMIME拡張は許されていないので、必然的にUS-ASCIIを利用することになる(メールソフトによってはMIME拡張が使えるものもある)よって、**ファイル名は半角英数の8文字以内**にしておくのが無難だろう。

ファイルを添付したメールのヘッダーの一部

```
Content-Type: image/bmp; name="FRAMEIMG.BMP"
Content-Transfer-Encoding: base64
Content-Disposition: attachment; filename="FRAMEIMG.BMP"
```


iモードやcdmaOneにメールを送る

受信可能メールサイズを把握しよう

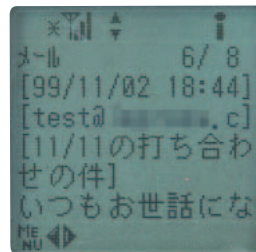
iモードの受信サイズ制限が全角250文字となっているように、大きなサイズの電子メールは必ずしも全文を受信できるとは限らない。挨拶文や引用が長くて、肝心の用件が尻切れになることも想定される。相手が携帯端末で読むとわかっている場合は、用件をコンパクトにまとめたい。もっとも、受信側で通常のメールアドレスへのメールを転送設定している場合はその限りではない。

内容が一目でわかる件名にしよう

小さな液晶画面で電子メールを読む立場の身になって、とにかく簡潔でわかりやすいメッセージを送ることを心がけたい。極端に言えば、**件名だけでも内容が伝わる**くらいのストレートさが望ましい。

一般の電子メールにも言えることだが、受信された電子メールは、まず、件名の一覧として表示されるので、それを見ただけで、重要なメールなのか、そうでないのかが判断できるようにしておくのが理想的だ。また、携帯端末の文

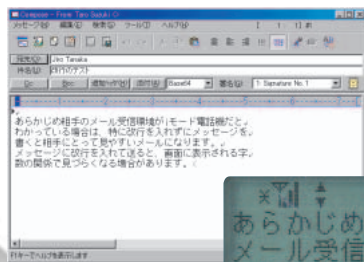
字入力環境を想像すれば、込み入った内容の返事を期待するのは酷というものだ。



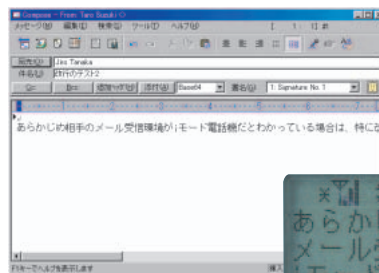
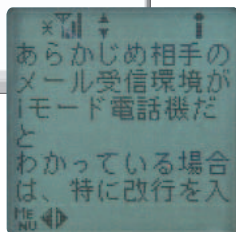
左のような件名にしておけば、一目で内容がわかる。

電子メールの本文は改行しない

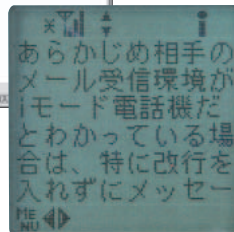
小さな液晶画面では、**改行がない**ほうが一画面で表示できる文字数が多くなり、**メッセージが読みやすくなる**。メールソフトが自動的に挿入する改行を抑制するまでのことはないが、改行はできるだけ少なくしたほうが相手に喜ばれることが多い。署名に関しても、名前だけを改行しないで文末に添えるなどの工夫をしよう。



改行を入れて電子メールを送信。iモードでは右のように見える。



改行を入れずに電子メールを送信。液晶画面いっぱい文字が表示できる。

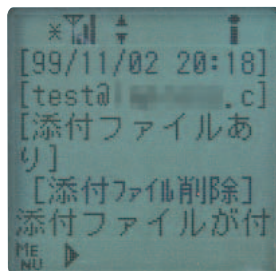


添付ファイルは送らない

携帯端末に添付ファイル付きの電子メールを送っても意味がない。たとえば、iモードの場合なら、添付ファイルが削除されたことを示すシステムメッセージに置き換えられて相手に届くだけだ。また、HTMLメールは、タグがそのまま表示されるので、本文のメッセージが読みにくくなる。

相手が、パソコンではなく携帯端末でしか電子メールを読まないことがわかっているのなら、こうした電子メールは送らないようにしよう。単

なるいやがらせだと思われてもしかたがない。

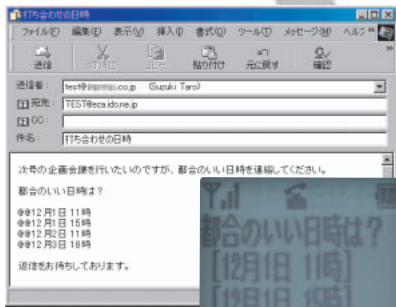


署名にはちょっとした工夫を

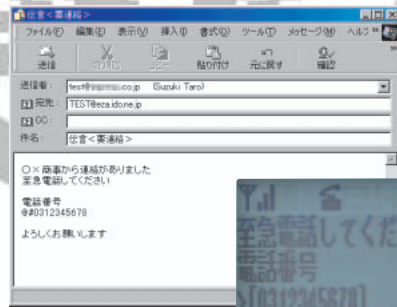
携帯端末宛てに電子メールを送る場合、**署名に必ず自分と連絡がとれる電話番号を入れておこう**。そのメールに対して早急に返事が欲しい場合はなおさらだ。電話番号を書き込んでおけば、メールを受け取った相手はその場で電話を使って用件を済ませることができるかもしれない。相手の電話帳に自分の電話番号が登録されているとは限らない。より容易に自分にアクセスできるように、相手を仕向ける工夫が重要だ。

返信しやすい電子メールを送ろう

携帯端末の中には、メール本文内に**独自のタグを埋め込んでおくことで、きわめて便利な機能を実現**できるものがある。iモードでは、電話番号と思われる数字の並びはそこが自動的に反転状態となり、ワンタッチで電話がかけられる。また、cdmaOneでは、EZ Reply（文字の前に「@@」や「@#」を入れる）のように用意しておいた複数の選択肢から任意のものを選ぶだけで返信ができるタグが用意されている。こうした端末ごとの特徴を知り、相手からのレスポンスが得られやすい電子メールを書こう。



EZ Replyを利用すれば、簡単に選択返信ができる。

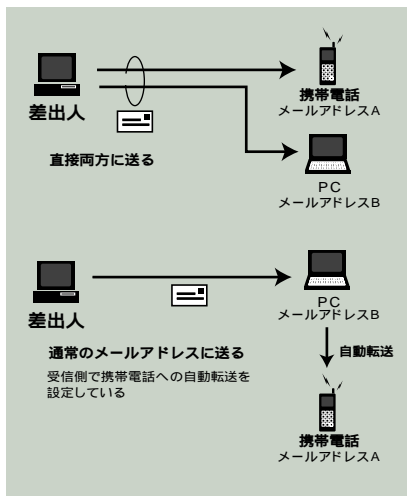


タグを利用して電話番号を送ると携帯電話からワンタッチで発信ができる。

両方のアドレスに電子メールを送ろう

携帯端末で電子メールを読んでいるユーザーは、自宅や会社のパソコンで利用している通常のメールアドレスに届いた電子メールを携帯端末に転送しているケースも多いが、緊急用として携帯端末のアドレスを知らせている場合も多い。

そんなユーザーに急ぎの電子メールを出す場合には、**通常のメールアドレスと携帯端末のアドレス双方に同報メールを送り**、その旨を本文に明記しておこう。こうしておくことで、受信した側は、安心して、携帯端末のメッセージを削除できる。



メールアドレスのお知らせを配慮しよう

一般のメールアドレスでも同様だが、名刺などにメールアドレスを刷り込む際に、複数のアドレスを併記しておく、電子メールを送る側は、いったいどちらのアドレスのプライオリティが高いのかが判断できず、迷ってしまうことになる。特に、**通常のメールアドレス宛での電子メールを携帯端末に転送する設定**をしている場合には、**携帯端末のアドレスは公開しない**で、おくほうが混乱が少ない。併記するからには、すべてのアドレス宛での電子メールを確実に読まなければならない。たとえば、就寝中に携帯端末宛だけに届いた電子メールがあるのに、パソコンで新着メールをチェックしただけで、すべてを読んだつもりになり、携帯端末側のメッセージは、未読のまま、まとめて削除してしまうということがあってはならないのだ。

電子メールは非同期の通信手段だ

iモードにしてもcdmaOneにしても、電子メールの着信は送信した直後に端末に知らされる。特にiモードなら、電子メールを読むためにサーバーにアクセスするといった手間なしに、その場で本文も受信しているはずだ。常時接続された端末で電子メールを読み書きしているユーザーにも言えることだが、出した直後に相手に届いているからといってその返事がすぐに戻ってくるわけではないことを理解しておきたい。

特に、パソコンと携帯端末の両方で電子メ

ールの読み書きをしているユーザーは、小さな端末で返事を書くのを億劫に感じ、内容は読んだとしても返事をあとまわしにしてしまうことも少なくない。あるいは会議などの最中で、返事を書くにも書けない場合だってある。

基本的に、電子メールは相手の時間を束縛することなく、微妙な時間のズレの中でコミュニケーションを進行していく手段だ。それは、送信した直後、瞬時に相手に届く環境でも変わりはない。こうした特質をわかったうえで、うまく活用していきたい。

ビジネスで使える
電子メール

マナー講座



[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp