

新入社員
研修

Eメールのマナー

指導用マニュアル

このファイルは商品の一部を抜粋したサンプルです
商品詳細は下記のページをご覧ください

<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>

このマニュアルについて

このマニュアルはインストラクター（講師）が研修を実施する際に、手元において活用するために作られたものです。マニュアルは基本的な研修の流れ、シートには内容のアウトライン（概要）を記載しております。

マニュアルやシート、ワークシートは、利用権のある方々が、研修ニーズや状況に合わせて、手順や内容を加筆、修正して活用しても構いません。むしろ研修効果を挙げるために内容を加筆、修正して実施する方が望ましいかもしれません。またインストラクターによっては、研修を展開するパターンが異なりますので、自己のパターンにあわせ大幅に修正し、活用することも必要になると思います。

このマニュアルとシートを参考に、新しいレッスンプランを作成して、効果的な研修の実施にお役立ください。

マニュアル、シート、ワークシートの使用上の注意点

このファイルは商品の一部を抜粋したサンプルです
商品詳細は下記のページをご覧ください
<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>

マネジメントアドバイスセンター（以下当社）が販売する研修用マニュアル、ゲームマニュアル等の著作権は当社が所有いたします。したがって購入者の皆さんには、利用権の譲渡になります。研修ことに利用料などは発生いたしません。

購入者は、マニュアル、シート、ワークシートを社内研修などで、自由にコピーなどして利用できます。また活用しやすいように、編集、アレンジ、修正して使うこともできます。ただしマニュアル、シート、ワークシート等を第三者に譲渡、インターネット上などでの配布、レンタル、販売および著作物の制作に使用すること、雑誌等に無断で転用することは禁止させていただきます。

お問い合わせ

マニュアル等にご不明な点、利用上で気になる点などございましたら、下記までお問い合わせください。

info@m-advice.co.jp

株式会社マネジメントアドバイスセンター

〒160-0005 東京都新宿区愛住町2-2 岡田ビル1F

tel : 03-3356-6551 fax : 03-3356-6563

Eメールのマナー 概要

目的

- Eメールの基本的な書き方、マナーを学ぶ。
- Eメールを出す上での注意点を学ぶ。
- Eメールに関するセキュリティ管理を身につける。

対象

新入社員、営業担当者

所要時間

1時間30分

教材

- シート① Eメールのマナー
 - シート② 基本的なEメールの書き方
 - シート③ 返信メールのマナー
 - ワークシート① Eメールの送り方演習
 - ワークシート② メッセージの作成（例）
- このファイルは商品の一部を抜粋したサンプルです
商品詳細は下記のページをご覧ください
<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>

時間配分

項目	分
はじめに	5分
Eメールのメリットデメリット	5分
Eメールの適するもの、適さないものとエチケット	5分
Eメールの基本的な書き方	20分
返信の基本とマナー	5分
Eメールを出す上での注意点	10分
Eメールのセキュリティ管理	10分
送信メール演習	25分
合計	90分

研修用マニュアル

このマニュアルには基本的な研修の流れが記載されております。

このマニュアルは商品の一部を抜粋したサンプルです
商品詳細は下記のページをご覧ください

<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>

研修の内容と進め方

項目（時間）	ツール	内容と進め方
はじめに (5分)		<ul style="list-style-type: none"> ● この会合ではEメールのマナーについて学んでいきます。 ● Eメールは現在ビジネス上でもっともよく使われているコミュニケーションツールの一つです。 ● 皆さんも日常的に使っていると思いますが仕事では1日にどれぐらいEメールでのやり取りをするか考えてみましょう。 ● 多い人ですと1日50～80通Eメールが来ると言われています。この量だと処理するだけで大変です。 ● 少し前まではコミュニケーションの手段として、電話や手紙やFAXが中心でしたが、今はEメールでその時に比べ10倍以上の情報のやり取りが行われているのではないのでしょうか。 ● Eメールは日常的に使われているツールですが、基本的なルールに基づいて行っている人は少ないように思えます。 ● Eメールは都合のよい時に見られ、データとして記録にも残りますので、非常に便利なツールといえます。その反面、お客さまとのやり取りでは、相手に不快感を与えてしまうこともありますので注意しなければなりません。 ● 自己流は止め、基本を身につけ効率のよい方法を身につけましょう。
Eメールのメリット、デメリット	シート①の1	<ul style="list-style-type: none"> ● Eメールは生活の一部になっていますので、その便利さに気づいていないと思いますが、多くのメリットがあり

このファイルは商品の一部を抜粋したサンプルです
商品詳細は下記のページをご覧ください
<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>

項目（時間）	ツール	内容と進め方
ット （5分） （メリット）		<p>ます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ところが安易に使ってしまい、大きな問題を起こすことがありますので、デメリットについても理解しておかなければなりません。 ● まずメリット、デメリットについて説明しましょう。 ● メリットとは、すぐ送信ができ返事がもらえることは言うまでもありませんが、同時に複数の人に送信もできずし、転送もできるというメリットがあります。 ● 過去のメールはすぐ検索できますし、写真等を含めたドキュメントを添付して送ることができます。 ● 過去のデータを修正して活用することもできます。
（デメリット）		<p>また電話のように相手方東縛せず、都合のいい時にやり取りが行えるメリットもあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一番のメリットは手紙や電話に比べてコストが安いということがあります。 ● しかし手軽で便利な面がマイナスに働くこともあります。 ● デメリットについて説明しましょう。 ● 例えば一度に何人の人にも送信できるため、無駄な情報がわたりやすかったり、間違えて送信すると、様々な個人情報等が他の人にわたってしまうということがあります。 ● また一方的に伝えたり、どうしても事務的になりがちですので、感情的なトラブルを起こしやすいという弱点もあります。 ● パソコンの環境などで送信、受信がうまくいかないこともあります。 ● 直接的ではありませんが、漢字が書けなくなったり、公

このファイルは商品の一部を抜粋したサンプルです
 商品詳細は下記のページをご覧ください
<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>

項目（時間）	ツール	内容と進め方
		<p>私混同したEメールになったり、Eメールに頼りすぎて、直接のコミュニケーションがうすくなるというデメリットもあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Eメールを仕事上で使用するにあたっては、こういったデメリットを常に意識しなければなりません。
<p>Eメールに適するもの適さないものとエチケット (5分)</p>	<p>シート①の2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 仕事上では様々な文書を社内外に送ることが多いでしょう。 ● ビジネスにおけるコミュニケーションの手段には文書、Eメール、電話、FAXなどがありますが、Eメールで送ってよいものと、ふさわしくないものがあります。 ● Eメールを活用する場合その判断も大切です。 ● 通常Eメールで送ってよいものは、挨拶状(文)、案内状、通知状などです。 ● 紹介状や招待状も送っても良いですが、礼状や見舞状もよいものではないかもしれません。 ● 仕事上で上司に提案や情報提供もEメールでかまいません。 ● また相手からの依頼状の返信も構いません。 ● 一方適していないものは、仕事の交渉をするもの、重要な依頼事項や決定事項、トラブルに関する督促や催促などがあります。 ● 大きな問題が起こったことに関する詫言状、委員会の委嘱状、弔慰のための慰め状などは正式の文章を郵送した方がよいでしょう。 ● 極秘事項や重要な人事に関する情報も避けなければなりません。 ● 最後に基本的な心構えについても述べておきましょう。 ● これはEメールのエチケットといってよいものでしょ

このファイルは商品の一部を抜粋したサンプルです
商品詳細は下記のページをご覧ください
<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>

項目（時間）	ツール	内容と進め方
		<p>う。エチケットとは相手に不快感を与えない心づかいと 考えてよいでしょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 例えば文中で自己の氏名を省略するといったこともエチ ケットに反します。 ● フェイスマークや絵文字などを使ったり、個人的な話し 合いのみをメールで行うといったことも避けましょう。 ● また忙しいからと言ってすぐに返信を行わないというこ ともエチケットに反します。 ● Eメールは安易に一方向的に送れるものですが、それによ って相手を傷つけたり、感情を害することが多々ありま す。 ● Eメールのエチケットを常に頭に置きながら、気持ちの よくなった適切なやり取りを行ってください。 ● Eメールの基本と心構えはこれで終わります。次にEメ ールの技術に入ります。
<p>Eメールの基 本的な書き方 (20分)</p>	<p>シート②</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● まずEメールの基本的な書き方とマナーについて説明し ましょう。 ● Eメールでは手紙のような宛名書きや、時候の挨拶など の形式的な挨拶は必要ありません。 ● むしろ形式的な表現は避けた方が良いでしょう。可 能だけ簡潔に用件だけで済ませる方がよいです。 ● しかし、簡潔に書くということは、実はとても難しいこ とです。 ● 始めは先輩のメールやお客様からのメールなどを手本と して、良いものを参考にすることがよいでしょう。 ● 「簡潔でしかも形式的でなくてもよい」ということは、 「相手を不愉快な思いをさせてもよい」という意味では ありません。気持ちよく相手とやり取りを行うためには、

このファイルは商品の一部を抜粋したサンプルです
商品詳細は下記のページをご覧ください
<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>

シート

研修で受講者に配布するシートです。

このファイルは商品の部を抜粋したサンプルです
人数分コピーして受講者に配布して下さい。
商品詳細は下記のページをご覧ください

<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>

- シート Eメールのマナー
- シート 基本的なEメールの書き方
- シート 返信メールのマナー

Eメールのマナー

新入社員が仕事につくと、すぐ覚えなければならないのがEメールです。なぜなら報告、連絡、相談等はEメールで行われることが多いからです。ビジネスに携わる人が身につけなければならない必須の技術といえるでしょう。Eメールは手紙を書くと同じように一度覚えてしまえば、気軽に使えるコミュニケーションの手段です。しかしいくら気軽に使えると言っても、マナーやルールが存在します。

多い人は一日50～80通のメールを処理するといわれています。となるとやり取りがすべてパーフェクトとはいかず、時にはミスによって大きな問題を起こすことさえあります。仕事ですので、やり取りを間違いなく行っていかなければなりません。

職場に配属されたら、わからないことはすぐ先輩や同僚に聞き、早急にEメールの基本を身につけてください。

1. Eメールのメリット、デメリット

Eメールは生活の一部になっていますのでその便利さに気づいていない人もいるかもしれませんが多くのメリットがあります。ところがつい安易に使ってしまい、大きな問題を起こすことがありますのでデメリットについても理解しておかなければなりません。またメール文書は通常の文書で出すものと、若干形式等が異なることもありますので、それも理解しておかなければなりません。

**このファイルは商品の一部を抜粋したサンプルです
商品詳細は下記のページをご覧ください
<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>**

Eメールには、すぐに送信ができる、返事がもらえる、同時送信、転送ができる、検索ができる、写真等を含めたドキュメントを添付できる、記録ができる、電話等に比べてコストが安いといったメリットがありますが、次のようなデメリットもあります。

- (1) どんな連絡にもEメールを用い安易に使いすぎる。
- (2) 一度に何人もの人に送付できるため、無駄な情報が行きやすい。
- (3) 間違って送信するとデータを全部見られてしまう。
- (4) 一方的でしかも事務的に伝えるため、感情的なトラブルを起こしやすい。
- (5) パソコンや接続の環境で、送信、受信がうまくいかないことがある。
- (6) Eメールだけでコミュニケーションを行っていると、漢字が書けなくなる。

2. Eメールで送ってよいもの、適さないもの

Eメールを使って、社内だけでなく社外に対しても、様々な文書を送らなければならないことが多く起こります。そのようなとき、すぐに送れるし、コストも安いからといって何でも送ればよいというわけではありません。

日常の仕事の中では郵送する文書とEメールの文書を使い分けてはじめて一人前のビジネスパーソンになります。通常Eメールで送ってよいものは、挨拶状や案内状、通知状、

ワークシート

研修の演習時に使用するワークシートです。

このファイルは商品の部を抜粋したサンプルです
人数分コピーして受講生に配布して下さい。
商品詳細は下記のページをご覧ください

<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>

ワークシート Eメールの送り方演習

ワークシート メッセージの作成 (例)

Eメールの送り方演習

この演習ではEメールの書き方の基本を学びます。

あなたが次のような内容をEメールで送るとしたならどのように打つでしょうか。200字以内にまとめてください。

あなたは総務課の課員山本太郎です。電話の内線番号は123です。本社の組織は6部10課編成です。

次のような案件を各課の課長に依頼したいと思い、メールを作成することにしました。

当社（A社）では昨年オーストラリアのとある企業と合弁会社（B社）をつくり、その会社は、当社の関連子会社になりました。その会社の役員以下幹部8名が、今年の10月1日（木）に会議のため来社することになりました。日本に来たことのある人は一部です。

会議や社内見学等は木、金曜日に行われ、引き続き翌週の月曜日にも会議や打ち合わせが行われます。土曜日、日曜日が休みのため、どちらか一日東京見物に連れて行くことにしました。8名一組では多いため、4名2班に分けて見学をさせる予定です。

その案内役として2～4名、英語のできる人が必要になりました。通訳を頼むと費用がかかりますので、社内で案内のできる人を募集することになりました。当社は海外と取引の多い会社で、その各課には英語のできる人がいます。多分募集してくれるはずで

見学の費用は全部会社もちで、業務の一環として行うため、1日の代休は取れるようにします。できれば東京名所、たとえば浅草などを案内できる東京出身の人がよいと思っています。外国の人が喜ぶところを3か所ほど案内して頂ければと思います。

今日が9月1日ですので、10日ごろまでに候補者を出して頂き、15日頃までには決めたいと思っています。1班1人で案内していただく予定ですが、予備の人を決めておき、万一の場合に備えたいと思いますので、一応4名を予定しております。

候補者が決まりましたら2時間ぐらい打ち合わせの場を持ちたいと思います。案内するところはあらかじめ案内役で決めたいと思います。交通手段はJR、地下鉄、バス、タクシーなどです。昼食、夕食もどこかで取ることになると思います。地図等は総務課で用意致します。詳細については総務課の山本まで問い合わせてください。

このファイルは商品の一部を抜粋したサンプルです
商品詳細は下記のページをご覧ください
<https://m-advice.co.jp/shop/item/s15/>