

経営者のIT事始め ～これから始める情報活用～

ステップ 1

電子メール送信時のマナー

経営総合相談窓口 マネージャー 平本善則

中小企業の経営者の皆様、こんにちは！中小企業診断士の平本です。今回より、ビジネスで活用できる基本的な情報活用についてご紹介いたします。今回は、『電子メール送信時のマナー』について解説いたします。

1. 受け手に配慮したメールを送る

2008年度ビジネスメール実態調査によりますと「メールを受け取った側の不快に思った事項」として、添付ファイルもれや件名付け忘れなどの“単純な操作ミス”や添付ファイルの容量、絵文字、機種依存文字使用などの“メールソフトの使用法を知らなかった”よりも、読み易さ、言葉使い、開封確認請求などの“受け手への心遣い”や“CC、やBCCの使い方”が上位を占めておりました。

お客様や取引先との良いメールコミュニケーションをとるためには、不快感を与えない受け手に配慮したメールを送ることが肝要であります。

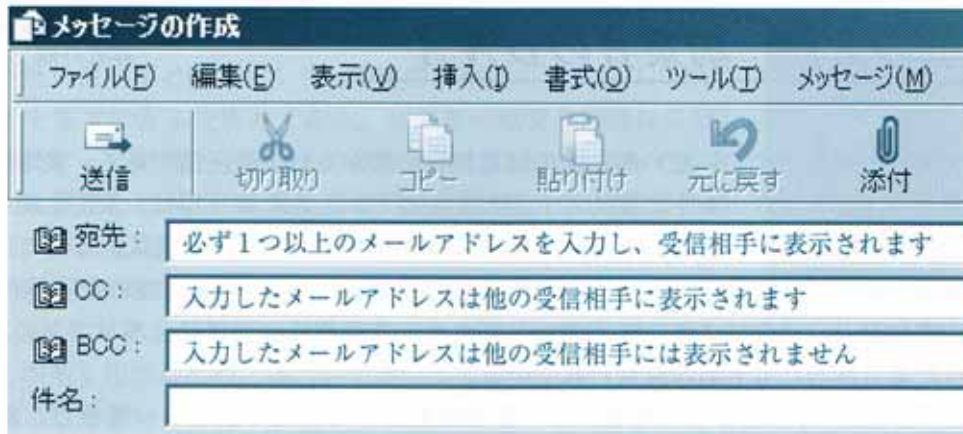
2. 企業の信頼を守るメール送信の仕方

メールを受け取った側の不快に思った事項として“CC、やBCCの使い方”が挙げられていましたが、これはどういう意味でしょうか？

例えば複数のお客様や取引先に同じ文章のメールを送る時に、全員のメールアドレスをTO（宛先）やCCに入れて送信したとしましょう。TO（宛先）やCCに入れますと全てのメールアドレスが受信先の全ての方に分かってしまいます。

個人情報保護法ではメールアドレスも個人情報ですから、個人情報漏洩事故としてお客様や取引先からクレームがつけられ、たった1通のメールで会社の信頼が損なわれてしまいます。

それでは“企業の信頼を守るメール送信の仕方”として“CC、やBCCの使い方”をマスターしましょう。



CC:はカーボン・コピーの略で「参考までに送る」という意味が込められており、社内の回覧情報や上司・部下等への報告に適しています。

BCC:はブラインド・カーボン・コピーの略で、受信者個々に対して、他の送信相手を教えることなく、メール配信ができますので、複数のお客様や取引先へのメールに適しています。

ですから、複数のお客様や取引先に同じ文章のメールを送る時には、TO（宛先）にご自分のメールアドレス、BCC:にお客様や取引先の全メールアドレスを入力して送信します。

なお、メールの送信ボタンをクリックする前には、必ず相手のメールアドレスを再度確認してから送信しましょう。

メールはとても便利なIT (Information Technology) です。マナーを守ってビジネスで活用しましょう。次回は『電子メール返信時のマナー』について解説いたします。