

# 経営者のIT事始め ～これから始める情報活用～

## ステップ2

### 電子メール返信時のマナー

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。今回は基本的な情報活用として『電子メール送信時のマナー』をご紹介いたしました。今回は、前回と対をなす『電子メール返信時のマナー』について解説いたします。

#### 1. メールボックスは会社の窓口

2008年度ビジネスメール実態調査によりますとメール返信を受け取った側の不快に思った事項として、“メールの返信のスピードが遅い”や“メールの引用”が上位を占めておりました。

出張している間に、お客様や取引先からメールがたくさん届いていたことは多々あることです。「さあ、返信しよう！」と思って、メールの到着順に返信する方もおられますが、ちょっと待ってください。メールの中には緊急性を要する件もありますので、一通り読んでみてから対応してください。昨日着で今日対応といったような内容もありますので、そんなときには電話連絡で対応をし、その後に必要に応じてメール返信でも良いでしょう。

メールボックスはある意味、年中無休24時間受付の会社の窓口です。ですから、“メールボックスは自分の会社の窓口”という認識を持ち、メール返信も大切な接客であると意識して、メールを下された方に合った返信をしましょう。

メール返信のスピードは大切ですが、返信内容を吟味・検討する時間が必要な場合もあります。返事が遅れそうな時は、まずは「メール拝見いたしました。ご回答は〇〇日までにいたしますので、少しお時間を頂ければ幸いです」等でいったん返信をして、メールを受け取った旨を発信者に知らせる配慮が必要かと思えます。

#### 2. 引用を使って返信作業を手早く行う

メールの引用とは、受信したメールに返信するときに、発信者の文章を返信メールの中に引き用いることです。引用文には先頭に“>”（半角）を用いるのが一般的です。

発信者のメール文章を引用すればメールの返信作業が手早く、効率的に行えます。なお、引用の方法として、“全文引用”と“部分引用”があります。

方法	全文引用	部分引用
内容	宛先から著名までの全文をつけたまま返信すること	質問文など必要な文章だけを引用して、その下に回答を書き返信すること
利点	発信者の全文やこれまでやり取りした履歴がわかること	文面がスッキリしていて、読みやすく、ポイントもつかみ易いこと
欠点	メールのやり取りが重なるうちにメール文章が長くなり、読みづらくなること	引用する箇所を削りすぎると内容が分からなくなる可能性があること

どちらを利用するかは、個人毎にメールの返信内容やメールソフトによって異なりますが、私の場合は“部分引用”を利用することが多いです。なぜなら、メールの受け手を配慮すると、文章がスッキリしていて、読みやすく、ポイントもつかみ易い方を優先したいからです。

また、手早くメール返信（送信）をする方法として、漢字辞書によく利用する単語を登録しておくのも一つの方法です。たとえば、“いつも”と入力+**変換**で“いつも大変お世話になっております。平本です。”と表示させれば入力の手間も省けます。

次回からは『ホームページで売上アップ！』について解説いたします。

#### メール送信・返信時のポイント

1. 受け手に配慮したメールを送る
2. 企業の信頼を守るメール送信の仕方（CC. や BCC. を上手に使う）
3. メールボックスは会社の窓口
4. 引用を使って返信作業を手早く行う