

この 10 箇条は、受信者に「誤読されない」という観点から、メールの書き方の指針となることを目指しています。したがって、下記の例文には、素っ気ないと受け取られるものを含んでいます。

まずは、この 10 箇条を参照して、「誤読されない」という点を基本としてください。そのうえで、送信者と受信者の関係、背景、状況などを考慮して、柔軟に適用するよう望みます。

1. 一通一義：1 通のメールには用件ひとつだけ

- 本文には、目的や件名に一致する内容だけを記載する。

2. 件名は本文の要約：ひとつの用件を適切、具体的、端的に示す件名を

- 件名は伝えたいことの要約である。
- 受信者が本文を読む前に、件名からそのメールへの対応（返信の可否や求められる行為）をある程度判断できる件名を付ける。
- 件名の先頭に、[報告] [連絡] [相談] [要回答] [お願い] [ご参考]などのキーワードを加えると、メールの用件がストレートに伝わりやすい。キーワードは、組織やチームで統一し、重要度合いや対応まで決めて使うことで、仕事の効率化につながる。

(以下、×は改めたい例、○は良い例)

× 件名：～の件

○ 件名：[要回答]～に関してご意見ください（回答期限：○月○日）

○ 件名：[ご参考]～に関するお知らせ

- 話題が変わるときは、Re:でなく新しい件名を付ける。

3. 受信者と送信者を明記：受信者像を具体化し、読ませる工夫を

- メール内に受信者を明示することで、伝えたい内容や受信者に期待する行動を絞って書くことができる。

× 新入社員の皆さまへ

○ このメールは、2020 年 4 月 1 日以降に入社した方を対象に送信しています。

- Cc:の範囲を必要以上に広くしない。
- 送信者名を本文冒頭に明示する。

4. 結論（重点）先行：要約を本文冒頭に書く

- 最初に、伝えたいことや読み手に求めることが何かを書く。要点を抜き出し、要約としてとりまとめる。本 10 箇条の 5 の実効性を上げることにもつながる。

○ A 社との次回打ち合わせ開催概要と、前回宿題の確認をお送りします。

5. 受信者への期待を明確に：求める行動を記載する

- 回答が必要かどうか、なんらかの行為を求めるのか、といったことを事前に想定し、明確に書く。

○ 欠席の場合のみ、○月○日までに知らせてください。

○ 議題 3 については、総務課と事前に意見をすり合わせておいてください。

- 受信者の回答や行為が不要である場合は、それを受信者に伝え、迷わせないようにする。

6. 無駄なやり取りを避けるために、シナリオを想定：受信者の立場で必要十分な情報提供を
- 受信者が求める情報を過不足なく伝える。

- ×

Aさんのメール：先週出席したセミナーの報告書を提出してください。
Bさんのメール：期限はいつまでですか？分量は？
Aさんのメール：明日の正午まで。A4×1枚。
- 先週出席したセミナーの報告書を、「A4×1枚で、明日の正午まで」に提出してください。

7. 読みやすさは構造化から：箇条書きや見出し付きで、読みやすさをサポート

- 伝えたいことを分解し、内容面で構造化する。
- どこに何が書かれているかが一目でわかるレイアウトにする。順序にも注意。
- 長くて5行程度でひとつの段落とする。段落間は1行空ける。
- 必要に応じて、見出しや箇条書きを活用する。
 - × 今期の開発予定の確認のため、お時間いただけませんか。
また4月から組織変更されていますので、その体制についても、お話を伺いたいと思います。
(助詞を省略せずに、書き言葉として表記する。次の○の例を参照。)
 - 訪問目的は次の2点です。お話を伺わせてください。
(事務的に済ませるなら、「訪問目的」という見出しでもよい。)
 - (1) 今期の開発予定
 - (2) 組織変更に伴う体制

8. 数値化して具体的に：定性的な言葉でなく、具体的な数値で

- × できるだけ早く
- 午後3時までに

9. 短文を目指し、50文字以内に：最長でも70文字以内で

- 短文に分け、言いたいことを簡潔に整理する。
 - × ご都合の良い日時は、5日(月)15時と6日(火)10:30ということでしたが、5日は私の都合が悪く、6日も11時でないと伺えません。昼食時にかかってもよろしければ、6日(火)11時でお願いできませんでしょうか。
 - 6日(火)11時ではいかがでしょうか。
お知らせいただいた日時は、私の都合がつかいません。しかし、6日(火)の11時以降であれば伺えます。昼食時にかかる不都合がございましたら、別の候補日時をお知らせください。

10. 送信前に読み返し：受信者の立場で読み返したあとに送信を

- 誤字脱字だけでなく、本10箇条の1~9を再チェックする。
- 機械的に読み流すのではなく、誤読されないかを意識して読み返す。
- 重要なメールほど、送信前に推敲する。少し時間をおいて読み返し、問題がないかを確認するとよい。音読すると、欠陥に気づきやすい。