
はじめに

本書は、新人公務員の方々に向けて、業務上必須であるメールの書き方をお伝えする本です。

私は元自治体職員で、現在一般社団法人日本ビジネスメール協会の認定講師として活動し、自治体をはじめ企業・団体等で研修を行い、ビジネスメールのノウハウをお伝えしています。その中でいただいたみなさんからの疑問質問の中から、公務員としてこれだけは絶対知っておくべきメールの書き方をこの本にまとめました。

公務員はもちろん、今や、98%を超えるビジネスパーソンが使っているビジネスメール。一方で、自分のメールに不安を抱えている方は7割を超えています（出典：一般社団法人日本ビジネスメール協会「ビジネスメール実態調査 2016」より）。文章に自信がない、正しく伝わっているかわからない等、不安な理由は多種多様ですが、共通する原因があります。それは誰もが、受信したメールから書き方を学ぶしかなかったということです。ビジネスマナー研修・接遇研修を受講したことがある方は多いですが、一方でビジネスメールの研修を受講した方はほとんどいない。だからきちんと学んだことがない。これがメールに対する不安原因の1つです。

■ 10万通の送受信経験より、1度学ぶことの方が重要

私は情報システム部門に勤務していました。メールの送受信の主な相手方は庁内でしたが、国や都道府県、近隣自治体、大手企業から中小企業、関連団体、小学校から大学の先生方までさまざまでした。住民からメールで市役所に送られる問い合わせを受ける総合窓口を担当し、要望や苦情への返信を行っていたこともあります。

こうした経験からか周囲からメールについて質問を受ける機会が増えていきました。「メールの宛名には、相手の部署名をすべて入れた方が良いでしょうか」「初めての相手の方に5MBを送信するのはマナー違反でしょうか」と。当時メールの送受信通数はのべ10万通を超えていましたが、「私だったらこうす

る」という個人的な感覚でしか答えることができませんでした。どれだけ経験があっても正しいという確信がなく、自分のメールに自信を持つまでには至らない。だから後輩指導もできないし、メールの書き方が気になっても声をかけるのをためらう。今は指導する立場である先輩公務員の方々から、こうした思いをお聞きすることがありますが、お気持ちはよくわかります。

■本書の特長

本書はこうした自らの経験をふまえて書きました。次の3点が主な特長です。

- 1 ビジネスメールの基本的なルール・マナーから解説をしています。ビジネスメールを見たことがない新規採用職員の方でも、これらを知っていればビジネスマナーに沿ったメールを書けるようになる基本的な内容をまとめました。
- 2 本書に事例がないメールを受信しても、慌てず基本に沿った対応ができるように、ルールに関してはその理由も記載しました。これらを知っていれば、どんなメールに対しても短時間で自分なりのビジネスメールの正解を導き出すことが可能になります。
- 3 各項目の事例では、庁内メール（組織内部）宛に書く場面、近隣自治体や都道府県等のやりとりで利用するシーンをメインに、解説と具体例を入れ、公務員独特の配慮が必要な事例に特化して記載しました。

この本を通して、新人公務員のみなさん、その指導を託されている先輩公務員の方々のビジネスメールスキルが向上し、みなさんの日々の業務の一助となれば、著者として何よりの喜びです。

長野ゆか

第1章 ここだけは気をつけたい! 公務員のメールの基本

- 1 公務員に求められるビジネスメールで大事なこと……………12
 - 2 ビジネス文書とビジネスメールの違い……………14
 - 3 メールを使う方が良い場面と良くない場面……………16
 - 4 返信は何時間以内に行うべき?……………18
 - 5 メールの特長も理解して使おう……………20
 - 6 個人メールも情報公開請求の対象となるので要注意……………22
 - 7 組織メールと個人メールの使い分けのポイント……………24
 - 8 個人メールと組織メール間で件名表示に工夫をする……………26
 - 9 署名は自治体のブランドイメージを背負う……………28
- 【コラム】 新人のメールミス……………30

第2章 まずは形から! 確実に開いてもらうための作法

- 1 差出人がどう表示されるか確認する……………32
 - 2 差出人の表示によって件名を変える……………34
 - 3 読んでもらうために必要な件名情報……………36
 - 4 「重要」「緊急」は相手を不快にさせることもある……………38
 - 5 件名は毎回変えない—Re:が続いても問題ない……………40
 - 6 TO / CC / BCC の使い方……………42
- 【コラム】 ビジネスメール初級・中級者に必要なもの……………44

第3章 型を知れば簡単! サクサク進むメールの書き方

- 1 ビジネスメールに必須の7つの要素……………46
- 2 7つの各要素が必要な理由……………48

3	正しい宛名の書き方とは	50
4	宛名のミスは相手が気づくので慎重に	52
5	部長様、市長様は二重敬称	54
6	CC 利用時のルール	56
7	CC に入れた職員の所属は本市？ 当市？	58
8	挨拶は「お世話になっております」だけではない	60
9	「〇〇市の△△です」は住民にとって違和感	62
10	冒頭にメールの要旨を入れる	64
11	一文一義の重要性とは	66
12	熟読させてはいけない	68
13	二度読みさせないためのコツ	70
14	1メール1用件と6W 3Hを意識する	72
15	改行と行間でレイアウトは変わる	74
16	箇条書きや記号を効果的に使う	76
17	礼に始まり礼に終わる	78
18	署名には名刺と同等の情報を入れる	80
19	内線・外線を書き分けてワンランクアップ	82
コラム	ビジネスメール上級者に必要なもの	84

第4章 硬い・あいまいなメールにしないためのポイント

1	メールの文章が硬い人の注意ポイント	86
2	メールの文章が長い人の注意ポイント	88
3	メールで気になる言葉遣いの代表例	90
4	疑問符や感嘆符を多用しない	92
5	改行と空行を使い情報を整理する	94
6	事実と推測、感情は分けて記載する	96
7	語尾を「…」であいまいにしない	98
8	言いにくいことは肯定形で伝える	100
9	相手に望む行動を明確にする	102

10	誰が読んでも同じ解釈になるように書く	104
11	余裕のある返信期限を指定する	106
コラム	メールにかかる時間を短縮するために	108

第5章 シチュエーション別メールのコツ

1	各種提案へのお断りのコツ——感謝の気持ちを伝える	110
2	謝罪のコツ——原則メールはNG	112
3	催促のコツ①——相手を責めない	114
4	催促のコツ②——ゴールはいつなのかを想定する	116
5	専門家への問い合わせのコツ	118
6	好印象を抱かれるコツ	120
7	急な依頼・問い合わせをするときのコツ	122
8	お礼メールのコツ	124
9	照会メールのポイント①——添付と本文を使い分ける	126
10	照会メールのポイント②——該当なしの返信に配慮する	128
11	中継ぎ・とりまとめ担当者が気をつけること	130
コラム	照会は相手の時間を奪う	132

第6章 トラブル・ミスなくメールを送る方法

1	HTML形式よりもテキスト形式を使おう	134
2	添付ファイルがあることを本文中に示す	136
3	相手がファイルを開けられるように配慮する	138
4	圧縮、拡張子の注意事項	140
5	大容量ファイルは情報セキュリティルールを確認する	142
6	個人情報メールで扱っていい？	144
7	パスワードを安全に送る方法	146
8	添付ファイルの名前の付け方	148

9 添付ファイルを送るときの配慮	150
■コラム ■ 「届いていないようなので、再送します」が冷たく感じる理由	152

第7章 すぐにメールを返信・転送するための方法

1 部分引用を使った会話形式ですぐに返信	154
2 どうしてほしいのかを選択肢で示す	156
3 メール転送時のポイント①——転送によるトラブルを防ぐ	158
4 メール転送時のポイント②——転送の目的を明確に示す	160
5 丁寧なやりとりを心がけるなら原則1 往復半	162
■コラム ■ 謝り過ぎていませんか	164

第8章 速やかなやりとりをするコツ

1 メールを書くのに時間がかかる人の改善ポイント	166
2 追加で質問が来ないようにするための工夫	168
3 概要だけ知りたいと伝えれば回答は早くもらえる	170
4 アドレス帳管理のポイント——自治体コードを活用する	172
5 辞書登録を活用する	174
6 テンプレートを活用する	176
7 すぐに返信することが難しい場合	178
8 フォルダ分けのポイント	180
9 クッション言葉を使いこなそう	182
10 「かしこまりました」に一言加える	184
■コラム ■ 「リマインドメール」は要注意	186

〈表記について〉

- ・本書ではドメイン部分の例示（メールアドレス・ホームページアドレス）について、地方公共団体型ドメイン名（地域型ドメイン名）（city.〇〇.tokyo.jp）ではなく、行政サービス用ドメイン名（LGWAN）（city.〇〇.lg.jp）で表記の統一を行っています。
- ・一部のメール例文は、宛名・挨拶・名乗り・署名について省略して記載しています。

2

ビジネス文書とビジネスメールの違い

基本的な型の違い

ビジネス文書では日付・発信者名が右寄せ、タイトルは中央、文章は「記」で始め「以上」で締めるといった型が定められているように、ビジネスメールにも基本の型があります（本書 46 ページ参照）。

特にビジネス文書と違う点として、メールでは季節の挨拶、文頭の 1 字下げをしなくて良いことがあります。

また、署名の右寄せ等も不要です。これは、受信者のメールソフトの種類、表示画面の幅等によって表示のされ方が異なるためです。「署名を右寄せにして PC からメールを送ったら、受信者が携帯電話の画面でメールを見たときに中央部分に署名が入っていた」などかえって見にくく、違和感のある表示になってしまうことがあるので注意してください。

コミュニケーションが発生するかどうか

ビジネス文書は、基本的には相手に対する一方的な伝達事項であり、照会文書でなければ返答を要しないのが基本です。しかし、ビジネスメールは、同様の伝達事項であっても「受信しました」「ご連絡ありがとうございます」「いつまでに回答いたします」などコミュニケーションが発生する点が、ビジネス文書との大きな違いです。

中には、メールの本文にビジネス文書の事務連絡や通知文の書式を用いて書かれているものが来ることがあります。この場合、原則返信は不要です。

また、ビジネス文書がファイルとして添付され、本文にメッセージがある場合は、引き続きコミュニケーションが発生する可能性があります。こうした定義を明確にしていないと、受信者を困惑させます。特性を理解した上で、メールの型を目的に合わせて使い分けるようにしてください。

ビジネスメールとビジネス文書はここが違う

■ ビジネスメールの型

●●市
福祉政策課課長 ●●●●様

いつもお世話になっております。
△△市福祉総務課の●●です。

今年度も、地域福祉研究会中部ブロック会議を開催しますので出席をお願いします。

詳細は以下の通りです。

■会議名：平成 29 年度、地域福祉研究会中部ブロック会議
■日時：平成 29 年●月●日（●） ●時 ●分
■場所：中部会館・会議室 A
■内容：報告・協議項目
（1）平成 28 年度 事業・会計報告
（2）平成 29 年度 事業計画・予算
■出欠について：hukushi@city.○○.lg.jp にご返信ください
■返信期限：平成 29 年●月●日（●）

不明な点がございましたら、お気軽にご連絡ください。
どうぞよろしくお願いいたします。

(署名省略)

（ビジネスメールの特徴）

- 1対1のやりとりも発生する
- コミュニケーションが発生する
- ※よくある間違い
- ビジネスメールは、冒頭の1字下げは不要
- 署名は左寄せ（空白でレイアウトを整えない）
- 記、以上、前略、草々等 ビジネス文書上の表現は不要

↑
スペースの都合上
省略表記しています

■ ビジネス文書の型

【 】発 第【 】号
平成 29 年●月●日

●●市
福祉政策課課長 ●●●●様

△△市福祉総務課長 ●●●●

平成 29 年度、地域福祉研究会中部ブロック会議の開催について（ご案内）

平素は、本研究会の運営等に多大なるご尽力をいただき誠に有難うございます。

さて、本年も標記会議を下記のとおり開催することとなりました。つきましては、公務ご多忙の折、誠に恐縮ですが、ご出席くださいますようお願い申し上げます。

記

1. 日 時 平成 29 年●月●日（●） ●時 ●分
2. 場 所 中部福祉会館・会議室 A
3. 内 容 報告・協議項目
（1）平成 28 年度 事業・会計報告
（2）平成 29 年度 事業計画・予算

*会議にご欠席の場合は、事務局までご連絡くださいますようお願いいたします。

以上

（ビジネス文書の特徴）

- 相手に対する一方的な伝達事項
- 照会文書でなければ返答を要しないのが基本

2

差出人の表示によって件名を変える

差出人に自治体名が入っているか

差出人の所属が一目でわかるように設定することが重要なので、まず自治体名が入っているかがポイントです。組織メールであれば「自治体名+部署名(部署名+自治体名も可)」、個人メールであれば「自治体名+個人名」になるでしょう。

自治体名の設定がない場合、受信者は「総務課」「人事課」といった部署名しかわからず、どこの企業・自治体からのメールかわからなくなってしまうケースが多くあります。そのため、件名に「〇〇市役所」などと入れる方が親切でしょう。

また、個人メールから初めての相手にメールを送る場合も、差出人が個人名だけでは自治体職員からのメールだということがわかりません。この場合も件名で差出人情報をフォローします。初めてメールで連絡をとる、もしくは、突然こちらから連絡する場合は、「お問い合わせの回答について【〇〇市役所〇〇課】」などと件名に自治体名等を入れると良いでしょう。

状況に応じて臨機応変な対応を

実際には多くのケースで、メールソフトの差出人表示設定時に自治体名が省かれていますが、上記のような配慮ができれば特に問題はありません。また、外部とのやりとりが多い部署や問い合わせ専用メールアドレスにのみ、差出人に自治体名が表示されるように設定するのも良いでしょう。詳細はメールの設定を行っている情報担当部門に確認をしてください。

自分がどのように差出人として表示されているかを知った上で、相手との関係性や状況を配慮し、対応を行うことが必要です。

差出人と件名を組み合わせた例

■ 差出人が「〇〇市役所市民課」の場合

差出人：〇〇市役所市民課  証明書発行に関する手続き詳細のご案内

- ・どこの誰からか、すぐにわかる差出人名にする

■ 差出人が「市民課」の場合

差出人：市民課  【〇〇市役所市民課】証明書発行に関する手続き詳細のご案内

- ・差出人名に自治体名がないため、件名で補足する

■ 差出人が「個人名」の場合

差出人：山本一郎  【〇〇市人事課職員研修担当】ビジネスメール研修見積依頼について

- ・自治体名、所属名を件名で補足する

■ NG例 差出人が「個人名」で、件名でのフォローがされていない場合

差出人：ichiro  こんにちは

- ・職員個人のメールアドレスの場合、自治体名・所属名が表示されない
- ・差出人名が「ichiro」に加え「こんにちは」「お見積りについて」など、件名次第では迷惑メールと思われる恐れもある

14

1 メール 1 用件と 6W3H を意識する

1 メール 1 用件の原則

1 つのメールでは、1 用件のみのやりとりを原則とします。1 つのメールに複数案件を書いてやりとりをした場合、伝える側も、回答側も情報や回答に漏れが生じがちです。複数の話題が書かれていることで、何に対してどのように返事をして良いかの判断が難しくなってしまう、相手が返事をしにくくなるのでは致命的です。

こうしたことを防ぐため、同じ相手とのやりとりであっても、内容が違えば別のメールを新規で作成します。一見面倒なように思えますが、日常のやりとりの際、後日見返す際も、こちらの方が圧倒的に便利です。

6W3H を意識する

メールの詳細を書くときは、6W3H を意識します。情報を伝える際に網羅すべき内容のポイントと同じです。

具体的には、「When (いつ)」「Where (どこで)」「Who (誰が)」「Whom (誰に)」「What (何を)」「Why (なぜ)」が 6W にあたります。

そして、「How (どのように)」「How many (どれくらいの量で=数量)」「How much (いくら=金額)」が 3H にあたります。

「相手 (Whom)」が誰であるかにより、対処の仕方が変わったり、「かかる費用 (How much)」の大小が、判断に影響します。メールを書くときに「6W3H」を意識すると、自分自身も客観的にメールの内容を見ることができます。さらに、メールを送った相手がどのような疑問を抱くか、どのような情報が必要かを事前に想定しやすくなるでしょう。

ただし、毎回 6W3H をすべて書き出す必要はありませんが、6W3H を把握できていれば、作業の全体像が見え、優先順位を決める際にも有効です。メールで伝え漏れたことはないかのチェックにも使えます。

打ち合わせ日時調整の例に見る 6W3H

【打ち合わせ日時について】市制 50 周年記念冊子発行事業 (通知)

(宛名・挨拶・名乗り省略)

市制 50 周年記念冊子発行事業に関して、以下の通り打ち合わせを行います。

関係者のみなさまにつきましては、

ご参加くださいますようよろしくお願いいたします。

なぜ (Why) : 目的、方針、理由など、「なぜ」行うのか

■実施理由

市制 50 周年記念冊子発行に関して、概要の共有のため

■日程

10 月 30 日 (月) 10 時

いつ (When) : いつ行うのか、また納期や締め切りなどの期限は「いつ」なのか

■場所

本館 2F 会議室 B

どこで (Where) : 場所が「どこ」なのか

■当日内容

広報課提案の内容・スケジュールについて、確認と最終決定を行う

何を (What) : 内容について「何を」行うのか

■当日参加予定関係者

広報課 田中課長、小川係長
観光課 山口係長、文化財課 吉田係長、まちづくり推進課 佐藤係長

誰に (Whom) : 「誰に」行うのか

■当日の進行概要について

添付ファイルをご覧ください

[[10 日 31 日進行概要] 市政 50 周年記念冊子発行打ち合わせ]

どのように (How) : 方法、手順を「どのように」進めるのか

■所要時間

2 時間程度を想定

• どれだけ (How many) : 数量は「どれだけ」か
• いくら (How much) : 経費、費用は「いくら」かかるのか

■担当：広報課山田

(縮めの挨拶・署名省略)

誰が (Who) : 担当者、対象者は「誰」なのか