

本学グランドデザインとしての 「ビジネスメール作成マニュアル」

山口 大輔(意真)*, 西口理恵子**,
吉田 順子***, 倉掛 崇****

(2022年11月30日 受理)

The Manual for Japanese Business Email as Grand Design at Hiroshima Jogakuin University

Daisuke Ishin YAMAGUCHI*, Rieko NISHIGUCHI**,
Junko YOSHIDA***, Takashi KURAKAKE****

Keywords: Documentation guidance 文書作成指導, Template テンプレート, Absence report 欠席連絡, Chat チャット, inoffensive expressions 不快にさせない表現, inoffensive e-mail 不快にさせないメール

1. はじめに

本プロジェクトは、「文書作成指導に関する学内マニュアル」の必要性を感じた共通教育部門の担当者らが、学生による文章の平均化を図るために、そして文書作成指導に関する学内での議論を活性化させる素地づくりのために、本学グランドデザインの作成を試みるものである。手始めに、今回はビジネスメール作成マニュアルから着手したい。

2. 問題の所在とその克服法

学生にとって、レポートやメールの巧拙は、学生生活のみならず、就職活動や社会生活にも影響を及ぼすものである。この事実をどの教員もが深く理解しているからこそ、専門領域に加えて、文書作成指導も熱心に行うわけである。

しかしながら、各教員が熱心に（そして頻繁に）文書

作成指導を行えば行うほど、学生らは混乱を見せる。なぜなら、教員ごとの指導内容や項目に、微かな誤差が存在するからである。

もちろん、学科や教員ごとの流儀や性格を把握して臨機応変に対応すれば問題ないし、それが学問の本来の在り方であろう。しかし、その一方で、臨機応変な対応を苦手とする学生も一定数存在する実情もある。

よって、学科や教員ごとに流儀や不文律もあろうが、まずは初期段階として、学内でのグランドデザインを作成し、それを明示しておきたい。なぜなら、これだけでも、円滑な全学教育の基盤作りに資すると考えるからである¹⁾。具体的には、初年次教育における共通の指導内容を明文化し、学内（学生や教職員）がそれを共通認識しておけば、学生がレポートの採点基準に不満を感じる機会は激減し、テンプレートに沿った文書作成を4年にわたって安心して反復練習できるようになると考えるからである²⁾。また教職員においても、学生による文書が均一化されることで、学術指導や就職支援等に注力できるようになると考えるからである。

こうした発想をもとに、(部門としては)最後の年を迎える共通教育部門から、学生による文章の平均化を図るために、そして文書作成指導に関する学内での議論を活性化させるために、本学グランドデザインの素案をここ

* 広島女学院大学人文学部人間生活学部共通教育部門専任講師

** 広島女学院大学人文学部人間生活学部共通教育部門教授

*** 広島女学院大学人文学部人間生活学部共通教育部門准教授

**** 広島女学院大学人文学部人間生活学部共通教育部門准教授

に提起する。今回は、以下の3つの主たる理由から、ビジネスメールの作成マニュアルを提示する。

- ①ビジネスメールは、その作成手法において、各学科間や教員間での差が生じにくい文書と考えられるため
- ②ビジネスメールは、「文書作成指導の基本的な要素」を多く含む文書であるため
- ③ビジネスメールは、日頃から使う機会（練習機会）が多い文書であるため

そして、本マニュアルを実際に運用し、教員へのアンケートなどからその教育効果が少しでも認められれば、そのテーマの対象を「感想文」「レポート」「論文」などにも広げ、グランドデザインとしての文書作成指導マニュアルの充実を図りたい。この間に、学内での議論が重ねられ、グランドデザインの成熟に繋がっていくことを期待する。

3. メール送信に関する前提事項

メールは、今や日常生活に欠かせないツールである。学生生活でも、欠席連絡や質問、オンライン授業等で多用する。たしかに、現在の学生はいわゆるZ世代であるためか、SNSやLMSの扱いには慣れている。しかし、その一方で、文章によるコミュニケーション術には苦手意識があるようにも感じる。とくに、チャットとメールとの混同³⁾、絵文字や顔文字使用に関する抵抗感の低さ、敬語表現などに課題を感じているが、そうした文書作成指導に入る前に、まずは以下のとおり、メール送信に関する前提事項を確認しておく。

- a. 送信曜日や時間に配慮し、相手の休日や勤務外時間を避けること。緊急時を除き、文章は前もって作成しておき、適切な時間に送れるよう送信予約機能を用いる⁴⁾。学外者への連絡では、より時間への配慮を厳格にし、返信を求められているものでなければ⁵⁾、終業直前での送信も避けたい。
- b. 個人情報を出し過ぎぬよう、CCとBCCとの違いを理解し、適切に使い分けること。また、CCとTo連名の違いについても理解しておきたい⁶⁾。
- c. メール作成前に、「そもそも、メールで連絡してもよい内容か否か」を毎回検討したい。具体的には、以下の場合などはメールでの連絡をしてよい。逆に言えば、対面で伝達可能な内容や状

況ならば、口頭連絡が原則である。

- ①緊急の場合で、なおかつ、やむを得ない事情等により、電話や対面での連絡が叶わない場合
 - ②相手が、連絡方法としてメールを指示している場合
 - ③証拠として残しておくべき内容である場合
- d. 返事もらったなら、必ずお礼の返信をすること。「質問や依頼をしておきながら、返事もない相手」はきわめて少ないため、相手の記憶に残りやすい。人間関係を大切に考え、最低限の礼儀は通したい。
 - e. メールは「私信」であるため、スクリーンショットの閲覧やSNSなどへのアップロードは厳禁である。また、故意でなくとも、第三者の目に触れないよう、離席時は画面ロックなどを行いたい。
 - f. 一見、eと矛盾するようにも思えるが、メールは裁判等での証拠の一つとなり得るため、問題のない内容や言葉遣いに努めたい。
 - g. 「？」「！」⁷⁾「(笑)」「(^_^)／」などの符号や絵文字、その他のスタンプ類は使わない。また、「.(ピリオド)」「,(カンマ)」⁸⁾などを句読点の代わりとして用いない。

以上が、メール送信に関する前提事項である。よって、次章では、いよいよ2種の場面を想定したテンプレートをそれぞれ提示したい。一つは「教員に向けた欠席連絡のメール」(表1, テンプレートA)であり、もう一つは「提出物の遅れを詫びつつも、どうにか受け取ってもらいたい時に送るメール」(表5, テンプレートB)である。

また、次章では、各学生の学修レベルによって、三段階(初級編・中級編・上級編)を用意した。すなわち、初級編では「(空欄部分に必要な事項を挿入すれば文面が完成する)テンプレート」を提示し、中級編では「各テンプレートの要点とその理由」を提示し、上級編では「より応用的な技術」を提示した。これにより、文書作成を特に苦手とする学生は、とりあえずは初級編のテンプレートを用いて、正しいメールを作成して欲しい。少し慣れてきたら中級編を参考とし、これからの他の場面で

も利用可能な汎用的知識を身につけてほしい。さらに慣れれば、上級編にある応用的技術を理解し、より効率的で体力も時間も節約でき、なおかつ「仕事のできる人」と評されるようなメールの作り方を学んで欲しい。

4. 各テンプレートの提示と解説, およびその応用について

(1.) 学内教員に向けた欠席連絡のメール

初級編：表1 (テンプレートA)

宛先 ●●●●●●@●●●●●●●●●● ①
件名 明日の「●●●● (科目名)」欠席に関する代替措置についてのご相談 ②
●●先生 ③
いつもお世話になっております ⁹⁾ 。●●●● (科目名) を受講しております、●●●● (学部) ●●●● (学科) ● (学年) の●●●● (フルネーム) です。④
表題のとおり、体調不良により、9月10日 (土) の●●●● (科目名) を欠席させていただきます。⑤
現在は平熱に戻ってはいるものの、一昨日 (9月8日、木) から39度台の高熱が続いておりました。新型コロナウイルス感染症の疑いも否定できないため、学生課へ相談したところ、この件を担当の先生方にも連絡し、オンライン授業をはじめとする代替措置について相談するようご指示をいただきました。⑥
上述のとおり、現在は平熱に戻っておりますので、オンライン授業の受講も可能かと思えます。⑦
お手数をおかけしますが、ご指示のほど、何とぞよろしくお願いいたします。⑧
なお、PCR検査を受検するか否かについては、明日以降、ご報告させていただきます。
<hr/> 広島女学院大学●●学部●●学科●●年 学籍番号 ●●●●●●●● ●●●● (名前) ⑨

中級編：表2 (表1の要点とその理由)

	要点	理由	補足
①	大学から付与された学内Gmailアドレスから発信すること。	プライベートアドレスでは学内者か学外者かの区別がつかず、信頼性に乏しいため。	ウイルス感染を恐れ、メールを開いてもらえない可能性さえある。
②	件名は必ず書く。	ウイルス感染を恐れ、相手が「件名のないメール」を開かない可能性があるため。	新規の件名で送る際は、短く、内容が予想できる具体的な件名にすること。 件名に悩む場合は、先に本文を作成し、そこからキーワードを見つけ、そのキーワードをもとに件名を考えるとよい ¹⁰⁾ 。 なお、一般的にも、本学的にも、返信時は「Re:」を残したままでよい ¹¹⁾ 。
③	必ず宛先を書き、敬称は「先生」とする。	書かれた宛先を見ることで、「間違いなく自分宛てのメールである」と、相手に安心してもらうためでもある。	相手の名前や漢字表記を間違えないよう、気をつけること ¹²⁾ 。 部署にメールを送る時は、「●●課 御中」とする。担当者名が分かっている場合は「●●課 ●●様」とする。

			<p>学外の先生宛てには、「●●大学●●学部●●学科 ●●(職位¹³⁾) ●●●●先生」の順で記入する。しかし、学内の教員に送る場合は、「●●先生」のみでも許容されることが多い。</p> <p>また、「先生様(先生殿)」などと、二重敬称にならないよう注意する。</p>
④	名乗りが先か、挨拶が先か	挨拶から始めておけば、間違いはない ¹⁴⁾ 。	③と同様、学内の教員に送る場合は、自身の所属先を「●●●●(学科)」から始めてもよいとする教員もいるだろう。
④	いつもお世話になっております。	これまでに関わりがある相手には、「いつも(大変)お世話になっております。」から始め、関わりがない相手には「はじめまして。」から始める ¹⁵⁾ 。	「こんにちは」は「こんにちわ」と誤記しやすい上に、(メールでは)親しい相手へのあいさつであるため ¹⁶⁾ 、避けたほうがよい。
④	受講科目名を明示する。	<p>教職員は一人で何クラスも担当しており、名前だけでは、「何曜日の何限目のクラスか」が即座に分からないこともあるため。</p> <p>また、その学生が、自身の授業を複数科目履修している場合、全ての授業を欠席するのか、一部の授業のみを欠席するのかが分からないケースもあるため。</p> <p>(例：1限は受講するが、早退により5限は欠席するケースなど)</p>	
⑤	表題(件名)にしたメインテーマから話し始める。	<p>結論から述べ、その後に、その理由や詳細を述べるほうが分かりやすいため¹⁷⁾。</p> <p>「ビジネスメール実態調査2020」によれば、「一日あたり平均50.12通のメールを受信し、それを読むために一通あたり平均79秒をかけている」との報告がある¹⁸⁾。</p> <p>逆に言えば、1分ほどで内容把握ができるように文面を工夫することは、相手への思いやりとも言える¹⁹⁾。</p>	PREP法なども参考にするとよい。
⑤	「させていただく(させていただきます)」	「させていただきます」は、相手から許可や恩恵を受ける場合に使う表現である。そうでない場合は、「いたします」を使うほうがよい。	ただし、とくに謙虚な姿勢を表現する場合は、「させていただきます」を使っても問題はない ²⁰⁾ 。
⑥	曖昧性を排除するため、「明日」「昨日」「来週」などの表現は避ける。どうしても書く必要がある場合は、日付を必ず併記する。	<p>相手との間で、起点となる日付の認識にずれが生じる場合があるため。</p> <p>(例：送信者は9月10日に文面を作成し、9月11日を「明日」と表現。しかし、深夜であったため、9月11日の朝に予約送信をしていたため、相手は「明日=12日」と認識した。)</p>	<p>日付は、「9/10(土)」などと略記せず、「9月10日(土)」と記すこと²¹⁾。</p> <p>なお、横書きの場合は、原則、アラビア数字を使用するが、以下の場合などは、この限りではない²²⁾。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・固有名詞(九州など) ・熟語(四苦八苦など) ・概数(数百円など)

⑥	日付を記す際は、「日付と曜日が一致しているか」を何度も確認する。	相手を混乱させるだけでなく、自分から訂正メールを後送せねばならず、二度手間となるため。 また、「普段からケアレスミスをよくする人なのだろう」との印象も与えてしまうため。	
⑤ ⑦	用件は分かりやすく、5W2Hに留意して文章を作成する ²³⁾ 。	5W2Hの情報が欠けていると、相手に何度も質問をさせてしまい、やりとりが長くなってしまうため。	自分にとっても相手にとっても二度手間になるので、必要な情報が抜けていないかを常にチェックしたい。 例1：「実習があるため」とする時でも、何の実習がいつからいつまであるかを書いておく。 例2：「オンライン授業が受講できる体調か否か」が書かれていると、メールのやりとりが1ターン省ける。
⑥	「ところ」と「所」の使い分け	「致（いた）す」「所（ところ）」「時（とき）」などは、漢字で書き表しても間違いではないが、その意味や用法の違いによっては、仮名書きにしたほうがよいとされるものもあるため。	「ご多忙のところ」というように、軽い意味の語として書き表す時や抽象的な意味で使うときはひらがなで書く。逆に、具体的な場所や土地等を書き表すときは漢字で書く。（例：「支店を建てる所から、遺跡が発掘されました」） 同様に、「とき」「時」、「ください」「下さい」、「いただく」「頂く」、「いたす」「致す」も、書き分けること ²⁴⁾ 。
⑥	「学生課に相談したところ」と一言あると、話がスムーズに進む。	本学の場合、学生課（または健康管理センター）にも連絡を入れることになっている。この手続きなしに、「失格に影響しない欠席」への変更や、授業保障手続き等の話に進めない ²⁵⁾ 。 よって、不要なやりとりを削減するためにも、この文言は入れておきたい。	
⑧	「ご指示」などのように、「お」や「ご」を付けるケースを見きわめる。	相手の物事や行為を表すもので、それを訳せば、「あなたの」という意味になる場合には、「お」や「ご」を付ける。（例、ご意見＝あなたの意見、お手数＝あなたの手数など） 反対に、自分側だけの行為のときは、「お・ご」は付けない。（例、欠席＝私“は”欠席するなど） ただし、自分の物事や行為ではあるが、相手に対することなので、「お・ご」を付けることが慣用になっている場合もあるため、注意が必要 ²⁶⁾ 。（例：お手紙を差し上げます） 意見も相手に対することだが、「ご意見を差し上げる」とは言わず、「私見を申し上げますと」や「浅見かもしれませんが」「管見の限りですが」などと、言葉そのものを変換する。	

⑧	何とぞよろしくお願いたします。	<p>用字の約束事として、法令・公文書・新聞・雑誌・ビジネス文書等が準拠する内閣告示「現代仮名遣い」「常用漢字表」「送り仮名の付け方」がある。</p> <p>「なにとぞ(何卒, 何とぞ)」「よろしく(宜しく)」「いたし(致し)」などを組み合わせた表記が考えられるが、上記の告示に即せば、「何とぞよろしくお願(いた)します」となる。</p>	<p>国語表記の目安となる内閣告示等に対応した天沼【2022】が使いやすい。</p> <p>ちなみに、前掲書(初版19刷)359頁では、「何とぞ」「なにとぞ」が掲載されており、「何卒」は表外音訓とされている。注釈として、「和語の副詞は、仮名でも書く」とあり、「なにとぞ」でも問題ない。</p> <p>同様に、「宜しく」は表外音訓とされており、「よろしく」のほうがよいだろう。</p> <p>また、こうした理由以外にも、「漢字を多く使いすぎると、読みづらく堅苦しい印象となってしまうため」といった理由もある²⁷⁾。目安として、文章中の漢字出現率は、30%以内におさえておきたい²⁸⁾。</p>
⑧	お手数をおかけしますが、	相手への気遣いや敬意を添えられる「クッション言葉」を用いることで、コミュニケーションをスムーズに進められるため。	クッション言葉には、 「ご都合のよいときに」 「誠に申し訳ございませんが」 「せっかくのご厚意ですが」 「もしよろしければ」 「申し上げにくいのですが」 「あいにくですが」 「心苦しいのですが」 などがある。
⑨	署名は、何度も改訂し、完璧なものを登録しておく。	学外用と学内用の使い分けもできるが、選択ミスに繋がるので注意する。	
⑨	署名と本文の境界線を、絵文字やくだけた記号にしない。 (☆☆☆☆☆☆, #####, ♡♡♡♡♡♡, ∞∞∞∞∞∞∞など)	「公私の判断がついていない」と思われてしまうため。	
⑨	メールでは署名を以て、「以上」を割愛する。		
全体	ファイルを添付したい場合は、本文でもその旨に触れること。(例:「●●を添付でお送りいたします」「●●をお送りします」など)	<p>相手は添付ファイルからのウィルス感染に慎重になっており、本文でもその旨に言及しておくことは相手への思いやりとなるため。</p> <p>さらには、相手が「添付忘れ」に気づいて、知らせてくれる可能性も高まるため²⁹⁾。</p>	<p>近年、官公庁や大手企業を中心に、PPAP³⁰⁾を廃止する組織が増えている。</p> <p>本学でも、パスワード付きZIPファイルの送信を禁止しており³¹⁾、クラウドサービスの利用を推奨している。</p> <p>添付ファイルのサイズだけでなく、重要なファイルをやりとりする際には、送信手段にも留意する必要がある。</p>
全体	添付ファイルのデータサイズや形式が適切かどうかを、常に確認する。	<p>データサイズが大きすぎると、相手が開けない場合もあるため。目安として、2MBを超える場合は注意を要する³²⁾。</p> <p>また、iOS11で標準装備される「HEIC」などは、Windowsのパソコンで開く場合、対応していない可能性がある³³⁾。自分の環境下では閲覧可能でも、相手の環境で開ける形式かどうかを常に意識する姿勢を見せたい。「気配り」ができる人か否かを、みきわめられるポイントにさえなっている³⁴⁾。</p>	「メール業務全体の中で最も多い失敗は、ファイルの添付忘れである」との調査結果がある ³⁵⁾ 。こうしたミスを防ぐためにも、本文を作成する前に、添付を完了させる癖をつけておきたい。

全体	時刻の表記は、12時間表記よりも、24時間表記を推奨する ³⁶⁾ 。	12時間表記の際は、必ず「午前」と「午後」の区別を併記せねばならないが、ケアレスミスでの付け忘れも多いため、24時間表記のほうが無難である。	数字表記の半角全角の別については諸説があるものの、「半角でも全角でも、どちらかに統一されていればよい。ただし、半角のほうが多い印象」としておきたい。
全体	一文はできるだけ短文におさえ、文章の途中であっても、30字程度で改行すること ³⁷⁾ 。	メールソフトによっては、全角36字前後で強制改行されるものがある ³⁸⁾ 。こうなると、自分が送信したメールが、意図せぬ箇所で行われてしまい、読みにくい状態になるため。(添付資料1・2を参照のこと)	
全体	メールの場合、段落が変わっても、行頭は一字下げはしない。	多くの書籍が ³⁹⁾ 、一字下げのない例文を紹介している。	

上級編：一歩先を読むことで、メールを何往復もさせない工夫を知る

中級編でも触れたが、内容に5W2Hに関する情報不足があれば、教員は「いつからですか」「現在の体調はいかがですか」「今は病院ですか、自宅ですか」「オンライン授業が受講できる状況でしょうか（オンデマンド授業にしましょうか）」などと、何度も聞き返さなければならぬ。こうしたやりとりは、「いつこのやりとりが終わるのだろう」と、互いを疲弊させていく。

たしかに、チャット（LINEやMelly⁴⁰⁾等）では、聞き漏らしたことや次に聞かれるであろうことを次々と質問したり回答したりできる。

しかし、メールの場合は、「葉書や封書の電子版」と捉えるべきで、できる限り少ないやりとりで完結できる文面作りが望まれる。藤田【2020】などは、「自分→相手→自分」という1往復半での完結を推奨している⁴¹⁾。これを、表3に挙げた「結論までに何往復もかかるやりとり例」と比較させながら解説したい。

表3 (情報が小出しにされ、結論までに何往復もかかるやりとりの例)

●●先生

いつもお世話になっております。●●●●(科目名)を受講しております。●●●●(学部)●●●●(学科)●(学年)の●●●●(フルネーム)です。体調不良のため、明日9月9日(金)の●●●●(科目名)を欠席させていただきます。

(*本来は署名を入れるべきですが、煩雑となるため、表3では便宜的に署名を省略している。以下、同様)

●●さん

体調が悪い中、ご連絡ありがとうございます。

① ちなみに、体調不良とのことですが、どういった症状がありますか。場合によっては、本学の規定により、授業保障が受けられたり、「失格に影響しない欠席」として扱える可能性があります⁴²⁾。

●●先生

9月6日(火)より発熱しております。また、家族に陽性者がいるため、念のため、7日(水)にPCR検査を受けました。

●●さん

了解しました(分かりました⁴³⁾)。

ちなみに、② PCR 検査とは、新型コロナウイルス感染症⁴⁴⁾の検査という認識でよいでしょうか。

また、もしそうであるならば、この件は、学生課(もしくは健康管理センター)へ連絡していますか。

●●先生

はい、新型コロナウイルス感染症のPCR検査を受けました。まだ、学生課には連絡しておりません。

●●さん

PCR検査の件、了解しました。

③では、オンライン授業とオンデマンド授業のどちらが都合よいでしょうか。教育実習中の学生もいるため、もともとオンライン授業も行う予定でしたが、体調面でオンラインでの受講が難しい場合もあるかと思います。その場合は、オンデマンド授業を実施しましょう。

現在の体調をもとに、希望を教えてください。

●●先生

はい。発熱といっても37℃台まで下がっておりますし、その他の症状も落ち着いているため、よろしければオンライン授業でお願いしたいです。

●●さん

了解しました。

オンライン授業は、Google Meetで行います。入室コードは、授業開始5分前に●●さんのGmailへお送りします。また、授業レジユメのPDFを本日に配信しますので、自宅でプリントアウトするなどの準備をお願いします。

④ 学生課への連絡が済み次第、また私の方にも連絡をお願いします。

●●先生

承知しました。

お手数をおかけしますが、よろしく願いいたします。

●●先生

先ほどはありがとうございました。……略……学生課へ連絡いたしました。

●●さん

ご連絡ありがとうございます。

了解しました。お大事にしてください。

では、また明日。失礼します。

●●先生

よろしくお願いたします。失礼いたします。

表3のやりとりを見ていると、失格（ひいては留年や卒業延期等）にも影響する情報であるため、教員は正確な情報の収集に努めていることが分かる（①②）。だからこそ、初回送信時から細部まで説明してしまうことが重要であり、そうすることで、教員側も初回返信時から③の提案を行えるのである。

そればかりか、表1（テンプレートA）のように、現

在の体調にも言及し、「オンライン形式での受講可否」も情報として同時に提供しておけば、さらに効率が上がる。

つまりは、発信者側が（①②に対応する）情報をできる限りひとまとめにし、また、（④のような）学生課への連絡も先に済ませておけば、表3のように6往復もかかっていたやりとりが、下表（表4）のように1往復半に圧縮できるのである。

表4（情報をまとめ、最少回数のやりとりで完結させる好例）

●●先生

いつもお世話になっております。●●●●（科目名）を受講しております、●●●●（学部）●●●●（学科）●（学年）の●●●●（フルネーム）です。

表題のとおり、体調不良により、9月9日（金）の●●●●（科目名）を欠席させていただきます。

9月6日（火）より発熱があり、家族からも新型コロナウイルス感染症の陽性者が出ております。念のため、私自身も7日（水）に同じくPCR検査を受けましたが、まだ結果は出ておりません。

上記の状況を学生課に相談したところ、この件を担当の先生方にも連絡し、オンライン授業をはじめとする代替措置について相談するようご指示をいただきました。

なお、現在は37℃台まで体温も下がっており、その他の症状も落ち着いているため、オンライン授業の受講も可能かと思えます。

お手数をおかけしますが、ご指示のほど、何とぞよろしくお願いいたします。

（*本来は署名を入れるべきだが、煩雑となるため、表4では便宜的に署名を省略している。以下、同様）

●●さん

体調が悪い中、ご連絡ありがとうございます。
了解しました。

では、「失格に影響しない欠席」へと変更するために、また授業保障の観点から、GoogleMeetによるオンライン授業を行いましょう。

入室コードは、授業開始5分前に●●さんのGmailへお送りします。
また、授業レジユメのPDFも本日中に配信しますので、自宅でプリントアウトするなどの準備をお願いします。

では、お身体ご自愛ください。
また、明日にでも。失礼いたします。

●●先生

お気遣いいただき、ありがとうございます。
お手数をおかけしますが、何とぞよろしくお願いいたします。
失礼いたします。

このように、同じ内容のやりとりでも、「情報を一括して伝える技術」さえあれば、費やす時間と労力を大幅に効率化できることが分かるであろう。そして、こうした技術は、実習先や就職活動先、あるいは社会人となった後も求められるため、ぜひ身につけておきたいメール作成技術である。

ちなみに、(一社)日本ビジネスメール協会が行った「ビジネスメール実態調査2020」によれば、「ビジネスパーソンは一日に平均50.12通のメールを受信し、それらを読み切るために一日平均で1時間弱を費やし、また、

それらへの返信に一日あたり平均82分ほどを費やしている」という⁴⁵⁾。つまりは、一読して内容が把握でき、やりとりも最少回数で完結するテンポのよいメール作りが相手に好印象を与える要因と言える。よって、「相手が欲している情報」を真っ先に察知し、それらを過不足なく、正確に素早く伝える技術を養っていくことが重要である。

(2) 提出物の遅れを詫びつつも、どうにか受け取ってもらいたい時に送信するメール

初級編：表5 (テンプレートB)

宛先 ●●●●●●@●●●●●●●●●●
件名 生命科学Iレポート提出に関するお詫びとご指示のお願い I
<p>●●先生</p> <p>いつもお世話になっております。●●●● (科目名) を受講しております、●●●● (学部) ●●●● (学科) ●●●● (学年) の●●●● (フルネーム) です。 II</p> <p>表題のとおり、本日●月●日 (●) ●時締切りの生命科学Iレポート提出のため●●線に乗って大学に向かっていたところ、列車事故のため、締切の●時に30分ほど遅れてしまいそうです。 III</p> <p>締切りに遅れることにかわりないことは承知しておりますが、先生のご指示を仰ぐことができればと思い、メールをいたしました。 IV</p> <p>勝手なことでご迷惑をおかけし申し訳ございませんが、可能であれば、ご指示をいただければ幸いです。 V</p> <hr/> <p>広島女学院大学●●学部●●学科●●年 学籍番号 ●●●●●●●● ●●●● (名前) VI</p>

中級編：表5の要点とその理由

表5 (テンプレートB) は、福島【2019】71頁を参考に改変したものである。前掲書は、「緊急時を除き、携帯メールはできるだけ使わず、仮に使わざるを得ない場合でも表現に注意せよ」とする以外⁴⁶⁾、とくに内容面での解説を与えていない。おそらく、これは授業者が口頭で解説すること、そして学生自身に感じとらせることを目的としたテキストだからであろう⁴⁷⁾。しかしながら、こ

こにある例文は、「相手を不快にさせない配慮」を考えさせるという意味で、とても有益な示唆を含んでいる。

たとえば、以下の例文と比較すれば、それがよく分かる。便宜上、表5 (テンプレートB) にはI~VIを、比較のために用意した下表 (表6、相手を不快にさせてしまうメールの例) にはI'からVI'を振った。そして、これらと比較して顕現してくる「表5・表6の要点とその理由」を、本節の中級編 (表7) にまとめた。

表6 (相手を不快にさせてしまうメールの例)

宛先	●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●@●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●
件名	【至急】生命科学Iレポート提出に関するお詫びとご指示のお願い I'
<p>●●●●先生</p> <p>いつもお世話になっております。生命科学Iを受講しております、●●●●(学部) ●●●●(学科) ●●●●(学年)の●●●●(フルネーム)です。</p> <p>移動中のため、携帯からのメールで失礼いたします。 II'</p> <p>本日●月●日(●) ●時締切りの生命科学Iレポート提出のため●●線に乗って大学に向かっていたところ、列車事故のため、締切りの●時に30分ほど遅れてしまいそうです。 III'</p> <p>ご迷惑をおかけし申し訳ございませんが、遅延証明書も持参いたしますので、ご配慮をお願いします。大学到着後は、研究室にうかがわせていただきます。 IV'</p> <p>また、何かありましたら、このメールアドレス宛にご連絡をいただきたく、何とぞよろしくお願い申し上げます。 V'</p> <hr/> <p>広島女学院大学●●学部●●学科●●年 学籍番号 ●●●●●●●● ●●●●(名前) VI'</p>	

表7 (表5・表6の要点とその理由)

	要点	理由	補足
I'	【至急】【要返信】などは使わない。	自分の都合を押しつけることになり、不快に感じる人もいるため ⁴⁸⁾ 。 また、迷惑メールの件名には、【重要】【至急】などが含まれる場合が多いため、迷惑メールと誤認される恐れもある ⁴⁹⁾ 。	
II'	緊急時以外、携帯メールは控え、使わざるを得ない場合でも断りは入れる ⁵⁰⁾ 。	詳細は、「表2の①」を参照のこと。	スマートフォンからでも、URLを直接入力するなどして、大学メールアドレスでのやりとりができることが多い。 本学が付与するGmailであれば、スマートフォン上のGmailアプリへ、大学アカウントでログインするだけでパソコンと同じやりとりができる。 上記のような設定さえ事前に行っておけば、表5のように、緊急時であっても、II'のような断りやV'のようなお願いをしなくてすむようになる。
III'	5W2Hに留意する。		WHERE：●●線(もしくは、それ以降の道中) WHY：列車事故のため WHEN：(送信日時) WHO：(自分が) WHAT：遅れる HOW：30分ほど HOW MUCH：なし

IV	「締切りに遅れることにかわりないことは承知しておりますが」が重要。	<p>教員が締切日当日にしか提出機会を設けていない場合は別として、締切日までに何度か提出の機会が設けられていた場合は、たとえ公共交通機関の遅延であっても、こうした遠慮の姿勢は必要である。</p> <p>なぜなら社会では、「早めに事前提出していれば、問題は起こらなかったはず」と一蹴されるだけだからである。</p> <p>こうした受け取り方は、就職活動時をはじめ、ビジネス色が強くなればなるほど顕著になるため、学生時代から、トラブルに対応可能なスケジュールリングを意識したい。</p>	<p>「締め切り」「締切り」「締切日」に関する表記の違いについて。</p> <p>「公用文における漢字使用等について」(平成22年11月30日付け内閣訓令第1号)には、「複合の語(「送り仮名の付け方」の本文の通則7を適用する語を除く。)のうち、活用のない語であって読み間違えるおそれのない語については、「送り仮名の付け方」の本文の通則6の「許容」を適用して送り仮名を省くものとする。」との例として、「締切り」が列記されている。</p> <p>また、「法令における漢字使用等について」(平成22年11月30日付け内閣法制局長官決定)には、「活用のない語で慣用が固定していると認められる次の例に示すような語については、「送り仮名の付け方」の本文の通則7により、送り仮名を付けない。」との例として、「締切日」が列記されている。</p>
IV	先生のご指示を仰ぐことができればと思い、	「これからどういった対応をとるかの決定権が、(自分にあるのではなく)相手にあること」への理解があることを表明しておく必要があるため。	
V	「勝手なことでご迷惑をおかけし申し訳ございませんが、」や「可能であれば」などのクッション言葉を使う。	お願いする場合には、クッション言葉はあったほうがよい。	
V'	「遅延証明書も持参いたしますので、ご配慮をお願いします。大学到着後は、研究室にうかがわせていただきます。」	<p>前半部分のような書き方をしてしまうと、「遅延したのだから、配慮するのは当たり前だ」との主張が垣間見えてしまう。</p> <p>また、後半部分では、「相手の予定はお構いなしに解決策を提案してしまっている点」が問題点である。</p> <p>いずれも、相手を不快にさせてしまう書き方と言える。</p>	
V'	「このメールアドレス宛にご指示をいただきたいたく」	自分のスマートフォンでも、大学メールの確認ができるように普段から設定しておけば、このようなお願いをする必要がなくなる。	Gmailなどであれば、スマートフォンにGmailアプリをインストールし、大学アカウントにてログインすれば、PCと同様に閲覧や操作が可能である。

(上級編) 相手を不快にさせる文言とは何か

「ビジネスメール実態調査2016」によると、過去一年間にビジネスメールを受け取り、不快に感じた人は約4割にのぼり、その原因は、「必要な情報が足りない」「メールが読みづらい」「文章が曖昧」「文章が失礼」「文章が攻撃的」などの点にあったという⁵¹⁾。

上記の五要素のうち、前者三要素については、4.(1)にて見てきた。後者二要素についても、4.(1)にて、さきほど扱ったところである。つまるところ、「相手を不快にさせる文言」は、「自己中心性の排除」「内省の習慣

化」「相手の立場や状況への傾聴意識」「社会常識とのおおよそは防げるものである。

しかしながら、「言うは易く行うは難し」である。体調や精神の状態、多忙の度合いによっては、誰しものが上記への留意を怠りかねないのである。普段なら軽く読み飛ばせることにもいちいち腹を立ててしまい、自らが発する「角の立つ言葉」にも気付きにくくなってしまう。文章作成に関する知識や技術だけでは隠しきれない部分であり、それゆえに「文は人なり」とされる所以ではない

だろうか。自戒の念も込め、「相手を不快にさせる文言」についての説明を終えておきたい。

5. まとめ

以上、メール送信の前提を示した後⁵²⁾、初級編では「二つの場面を想定したテンプレート A (表 1) および B (表 5)」を提示し、中級編では「そのポイントと理由」を、上級編では「さらによい文面とするための応用技術」を紹介してきた⁵³⁾。なお、本稿は、来年度より、(基礎科目担当者用の) Google Classroom やポータルサイト上の HJU Hand Book にて公開予定である。この公開により、基礎科目担当者の講義にあっては、本稿マニュアルが教材資料の一つとして共有されることを、また、学生に

あっては、ポータルサイト上にアップロードされた本稿のテキストデータを用いて、自身の日常的なメール作業に活かされることを望んでいる。その結果として、「1. はじめに」「2. 問題の所在とその克服法」でめざした当初の目的や目標が達成されていけば、大変嬉しく思う。

そして、本稿で扱った「メール」と同様、これからも「感想文」「レポート」「論文」に対するマニュアルを作成していくことが重要であると考え、なぜなら、こうしたマニュアルとそれに対する議論の発生が、文書作成に関する本学のグランドデザインの構築へと繋がり、この構築を以て、本学学生への文書作成力育成に貢献できると考えているからである。

以上

添付資料 1 (「改行がないメールの場合」の受信者側からの見え方)

明日の「●●●● (科目名)」欠席に関する代替措置についてのご相談

●●先生

いつもお世話になっております。●●●● (科目名) を受講しております。●●●● (学部) ●●●● (学科) ●● (学年) の●●●● (フルネーム) です。表題のとおり、体調不良により、9月10日(土)の●●●● (科目名) を欠席させていただきます。一昨日(9月8日、木)から39度台の高熱が続いておりましたが、本日は平熱に戻りました。新型コロナウイルス感染症の疑いも否定できないため、学生課へ相談したところ、この件を担当の先生方にも連絡し、オンライン授業をはじめとする代替措置について相談するよう指示をいただきました。上記のとおり、現在は平熱に戻っておりますので、オンライン授業の受講も可能かと思っております。お手数をおかけしますが、ご指示のほど、何とぞよろしくお願い申し上げます。なお、PCR検査を受けるか否かについては、明日以降、報告させていただきます。

広島女子学院大学●●学部●●学科●●年
学籍番号 ●●●●●●●●●●
●●●● (名前)

添付資料 2 (「38字で改行し作成したものの、相手のメールソフトが36字で強制改行する設定だった場合」の受信者側からの見え方)

●●先生

いつもお世話になっております。●●●● (科目名) を受講しております、●●●● (学部) ●●●● (学科) ●● (学年) の●●●● (フルネーム) です。

表題のとおり、体調不良により、9月10日(土)の●●●● (科目名) を欠席させていただきます。

一昨日(9月8日、木)から39度台の高熱が続いておりましたが、本日は平熱に
戻りました。

～以下、略～

参考文献 (兼、略号表)

板東 【2021】: 板東実子『大学生のための文章表現練習帳 第2版』, 国書刊行会, 2021

景山 【2021】: 景山忠史「『政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群』の現状及び見直しについて」(中央大学国際情報学部『国際情報学研究』1, p. 43-52, 2021)

藤田 【2020】: 藤田英時『メール文章力の基本』, 日本実業出版, 2020

宮田 【2020】: 水原道子監修・宮田篤編著『新・ビジネスとオフィスワーク』, 樹村房, 2020

実務技能検定協会 【2019】: 実務技能検定協会編『ビジネス文書検定受験ガイド 改訂新版 3級』, 早稲田教育出版, 2019

福嶋 【2019】: 福嶋健伸・橋本修・安部朋世編著『大学生のた

めの日本語表現トレーニング 実践編』, 三省堂, 2019

伊庭 【2015】: 伊庭正康『絶対に残業しない人の時短(しごと)のワザ』, 明日香出版, 2015

吉川 【2014】: 吉川香緒子『ビジネス敬語のルールとマナー』, 高橋出版, 2014

井上 【2013】: 井上明美『パーフェクトマニュアル 最新 手紙・メールのマナー Q&A 事典』, 小学館, 2013

村上 【2013】: 村上英記『ビジネスメール言い換え辞典』, 日本実業出版, 2013

山田 【2013】: 山田敏世『秘書検定2級 よく出る問題! 集中レッスン』, 新星出版, 2013

美月 【2012】: 美月あきこ『「上質な基本」を身につける! ビジネスマナーの教科書』, TAC 出版, 2012

- 西出【2012】: 西出ひろ子『もう迷わない! 最新ビジネスマナー』, 新日本法規出版, 2012
- 日本能率協会【2011】: 日本能率協会マネジメントセンター編『図解 20代のうちに身につける 仕事の常識入門』, 日本能率協会マネジメントセンター, 2011
- 天沼【2022】: 天沼寧・加藤彰彦・鈴木仁成『用字用語新表記辞典(新訂五版)』, 第一法規, 2022
- 神垣【2009】: 神垣あゆみ『考えすぎて書けない人のための1分間メール術』, フォレスト出版, 2009
- 学研【2009】: 学習研究社『手紙・メールの書き方 事例の便利帖』, 学習研究社, 2009
- 高橋【2007】: 高橋書店編集部『さすが!とされる 図解ビジネスマナー』, 高橋書店, 2007
- 築【2005】: 築晶子・大木理恵・小松由佳『日本語 Eメールの書き方』, The Japan Times, 2005
- 平野【2017】: 平野友朗「部課長も納得◎最新「メール&SNS」失敗しない使い方」(プレジデント編集部『PRESIDENT』, プレジデント社, 56~59頁, 2017年5月1日号)
- 「ビジネスメール実態調査2020」: (一社)日本ビジネスメール協会, “ビジネスメール実態調査2020”. (一社)日本ビジネスメール協会ホームページ. 2022. <https://businessmail.or.jp/research/2020-result/> (最終アクセス 2022年11月27日)
- 「ビジネスメール実態調査2016」: (一社)日本ビジネスメール協会, “ビジネスメール実態調査2016”. (一社)日本ビジネスメール協会ホームページ. <https://businessmail.or.jp/research/result-2016/> (最終アクセス 2022年11月27日)
- 「公用文作成の考え方(建議)」: 文化審議会「公用文作成の考え方(建議, 令和4年1月7日)」https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/kokugo/hokoku/pdf/93651301_01.pdf (最終アクセス 2022年12月4日)

注

- 1) グランドデザインは「標準」の表明に過ぎず, その履行を強いるものではない. グランドデザインと異なる文書指導をする際は, 「本科目では, こうした理由からこのようにする」との説明を付加するだけでよいのである. これだけで, 相互の指導内容を悪意なく貶めてしまう危険性がなくなる. 要は, 「標準の履行」が目的なのではなく, 「標準の共有化」が目的なのである.
 - 2) たしかに, 「文章は個性を表現するツールの一つである. 無個性な文章を書く学生を量産する教育とはいかかなものか」との意見もあるだろう. しかし, 武道でも芸術でも学問でも, 盤石な基礎があって初めて応用と個性が発揮されるはずである. そして, 何より避けるべきことは, 「学生の文章力に課題を感じつつも, それを放置してしまうこと」である.
 - 3) チャットでは, 名乗り(含, 所属), 件名, 署名を省略可能である(平野【2017】57頁の表を参照). こうした感覚の影響からか, これらの情報をメールに明記せねばならないという意識を持ち合わせていない学生も多い. また, 送信内容に関する認識も, チャットとメールでは異なっている. たしかに, メールでも, 送信設定(CC, 複数宛のTo, メーリングリスト)によって, 複数間コミュニケーションは行える. しかし, チャットが「文字化された対話という性格」を持つ一方で, メールは「チャットと手紙の間のような性格」を持つ. つまり内容的にも, 気負わずに送信できるイメージがあるため, 外形的な敬語の問題もさることながら, 内容的にも気軽さやそれに伴う短文化があるように感じられる.
- また, メールは既読や未読の別が分からないため, 催促の強さに関する表現も変わってくるように感じる.
 - 4) PCの時刻設定は, メールの送信予約設定と連動する. つまり, PC側の時刻設定に狂いがあればメールの送信時刻もずれる. PCの時刻合わせは慎重でありたい. 高橋【2007】152頁参照.
 - 5) 24時間以内の返信が理想であるが, 相手もさらに迅速な返信を期待していることもあるため, そのつど判断したい.
 - 6) 「CC:」を使う場合は, 文中の宛名に「CC:」で送る相手の名前も併記し, またその相手も面識のある人のみにしておくこと. 美月【2012】173頁参照.
 - 7) 「? (疑問符)」「! (感嘆符)」については, 昭和21(1946)年3月・文部省教科書局調査課国語調査にも, 「原則として普通の文には用ひない」とある. https://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/sisaku/joho/joho/series/56/pdf/kokugo_series_056_05.pdf
たしかに, 文化審議会「公用文作成の考え方(建議, 令和4年1月7日)」には, 「解説や広報等においては, 必要に応じて「?」「!」を用いてよい」とある. しかし, 「解説や広報等においては」とあるため, やはり原則としてメール等では使うべきでないと考える.
 - 8) 文化審議会「公用文作成の考え方(建議, 令和4年1月7日)」の4頁には,
句点には「。」(マル) 読点には「,」(テン) を用いることを原則とする. 横書きでは読点に「,」を用いてもよい. ただし, 一つの文書内でどちらかに統一する. とある. 公用文の場合, 横書き時は「,」も許容されているものの, メールではあまり見かけることがなく, やはり一般的ではないと言える. ちなみに, 本稿では句読点に「,」「.」を使用しているが, これはあくまで本紀要の投稿規定に従ったためである.
 - 9) 注7で述べたとおり, 本文は, あくまで本紀要の投稿規定に従っている. しかし, メールテンプレート等内については, 3.(g)に基づき「,」や「。」にて記している.
 - 10) 築【2005】21頁参照.
 - 11) 高橋【2007】152頁参照. 件名を変更しない限り, やりとりしたメールは同じスレッドにまとめられていくため, 話の経緯が確認しやすい(Gmailなど). 逆に, 新しい案件についてメールする時は, 過去のスレッドからの返信はせず, 新規作成画面からメールを改めて発信する.
 - 12) 学内では「姓」のみでも許容され得るが, 学外者へ送信

- する際はフルネームで書くほうが、より丁寧な印象を与える。藤田【2020】25頁参照。
- 13) 大学教員の職位には、名誉教授・教授・准教授・講師・助教・助手などがある。職位を間違えることは大変な失礼であるため、常に最新情報を入手しておきたい。職位は、大学HPの「教員一覧」などで簡単に調べられる。
 - 14) 藤田【2020】28頁では「あいさつの後に社名と自分の名前を名乗るのがマナーです」とあり、井上【2013】208頁でも「挨拶のあとには自分の名乗りを入れるのが基本です」と明記されている。中には、福嶋【2019】71頁や板東【2021】91頁のように、「挨拶はせず、名乗りのみのもの」も見受けられる。また、吉川【2014】47頁のように、「はじめに名乗る場合もある」と注記するものもある。
 - 15) 藤田【2020】27頁、高橋【2007】151頁参照。
 - 16) 藤田【2020】27頁参照。
 - 17) 藤田【2020】31頁、宮田【2020】110頁、日本能率協会【2011】186頁参照。
 - 18) (一社)日本ビジネスメール協会「ビジネスメール実態調査2020」より、筆者要約。
 - 19) 高橋【2007】152頁参照。
 - 20) 藤田【2020】144頁参照。
 - 21) 実務技能検定協会【2019】や山田【2013】を見る限り、例文において「9/10」などと略記するものは見当たらない。また、板東【2021】91頁など、曜日をも併記しないものもあった。
 - 22) 山田【2013】169頁参照。
 - 23) メールもビジネス文書の一つであるため、5W2Hに留意したまとめ方を意識したい。ちなみに5W1Hに「how much」を加えたものが、5W2Hである。高橋【2007】151頁、日本能率協会【2011】186頁等参照。
 - 24) 実務技能検定協会【2019】42・43頁が詳しい。
 - 25) 本学の「新型コロナウイルス感染症に係る授業及び試験の取り扱い等について」(2022年9月20日付)を参照のこと。
 - 26) 実務技能検定協会【2019】108頁参照。
 - 27) 藤田【2020】159頁参照。
 - 28) 日本能率協会【2011】188頁参照。
 - 29) 井上【2013】217頁参照。とはいえ、「ビジネスメール実態調査2016」によれば、「相手のミス把握していたとしても、相手に指摘はしない人が約7割である」との調査結果もある。
 - 30) パスワード付きZIPファイルを送信し、パスワードを後送するやり方。景山【2021】48~50頁等を参照のこと。
 - 31) 広島女学院大学。「情報セキュリティに関するガイドライン(学生向け)2021年9月7日改正」。https://sites.google.com/gaines.hju.ac.jp/securitypolicy。(最終アクセス2022年11月27日)
 - 32) 美月【2012】(177頁)、井上【2013】(217頁)など。
 - 33) 東京経済大学 情報システム課 HP (最終アクセス2022年9月29日)
 - 34) 美月【2012】173頁。
 - 35) 「ビジネスメール実態調査2020」によれば、自分がした失敗の第1位は「ファイルの添付漏れ」であり、その割合は54.67%にのぼったという。
 - 36) 宮田【2020】170頁や山田【2013】171頁にある「社外文書」の文例には、24時間表記が用いられている。忘年会等の案内状では12時間表記も散見するが(井上【2013】167頁、高橋【2007】139頁等)、いずれにせよ、「午前」「午後」の別は必ず明記する必要がある。ケアレスミスの防止対策としても、24時間表記を推奨したい。西出【2012】160頁には、「15時」の表記も見られる。
 - 37) 井上【2013】210頁等参照。西出【2012】159頁では「一行20字程度」、藤田【2020】154頁では「25字くらい」、宮田【2020】170頁では「30~35字程度」で改行すべきとしている。
 - 38) 井上【2013】210頁では、「Outlook Expressでは半角76字全角37字。また、Netscape Messengerでは半角72字全角36字で強制改行を入れるという設定になっているようです」とある。
 - 39) 宮田【2020】、井上【2013】、村上【2013】、西出【2012】、神垣【2009】、学研【2009】など。中には、福嶋【2019】71頁のように、行頭を一字下げするものもあるが、極めてまれと言える。
 - 40) 本学で利用している授業支援SNS。詳しくは、「株式会社学びと成長しくみデザイン研究所」HPを参照のこと。
 - 41) 前掲書12頁参照。
 - 42) 本学2022年9月20日付け「新型コロナウイルス感染症に係る授業及び試験の取り扱い等について」を参照のこと。
 - 43) 藤田【2020】31頁には、「同僚や対等の人、目下の人に対しては「了解」を使ったほうがいいでしょう。ストレートできびきびした感じが出ます」とある。逆に、目上の人には「承知しました」を使ったほうがよいとも書かれている。
 - 44) 少なくとも、外部へ送信する時は、「新型コロナウイルス感染症」と正式名称で書く。
 - 45) (一社)日本ビジネスメール協会。「ビジネスメール実態調査2020」。(一社)日本ビジネスメール協会ホームページ。2022.https://businessmail.or.jp/research/2020-result/。(参照2022-11-27)から、筆者が要約。
 - 46) 福嶋【2019】72頁要約。
 - 47) 「お願いをするためには相手に対してどのような配慮が必要でしょうか」との発問は見られる。福嶋【2019】72頁より。
 - 48) 井上【2013】197頁参照。
 - 49) 井上【2013】197頁参照。
 - 50) 西出【2012】161頁、福嶋【2019】73頁参照。
 - 51) (一社)日本ビジネスメール協会。「ビジネスメール実態調査2016」。(一社)日本ビジネスメール協会ホームページ。https://businessmail.or.jp/research/result-2016/から、筆者が要約。
 - 52) 本稿「3.メール送信や送信方法に関する前提事項」を参照のこと。
 - 53) 本稿「4.各テンプレートの提示と解説、およびその応用について」