

はじめに

第五章

第三節 ファックスと電子メール

传真作为一种方便的交流工具，可以传送文件，同时也可以传送手绘图片或地图。电子邮件由于其使用方便、快捷，能在瞬间向国内外发送信息，除此之外，电子邮件还可以同时发送给很多人，可以通过添加附件等方式提高工作效率。本节主要介绍了日企中使用传真和发送电子邮件的时候应注意的问题以及相应的礼仪。

本节中需掌握的重点：

1. 发送和接受传真的注意点
2. 撰写电子邮件的注意点
3. 发送和接受电子邮件的注意事项

1. ファックス送信と受信

ファックスで文書送信を行う際に添える「送信表」には①受信先の会社名・部署名・個人名、②送信側の会社名・部署名・個人



めい ぶんしょひょうだい そうしんまいすう かなら か つづ ほんぶん はい
名、③文書表題、④送信枚数などを必ず書き、続いて本文に入ります。

そうしん おこな さい ちゅうい すべ ぶじ そうしん じゅしん おこな
送信を行った際に注意することは、①全て無事に送信・受信が行
れたか、②十分に解読できたか、などの確認です。特に初めての人に
かくにん でんわ おく
は確認の電話、またはEメールを送ります。

たとえ きんきゅう ファックスを送ったとしても、らんぼう はし が こま
すぎて判読できないような資料の送付は、マナー違反です。

じゅしんそうち さどう
受信装置が作動していなければ、せっかくのファックスも役に立た
ないばかりか、あいて めいわく
相手に迷惑をかけてしまいます。24時間態勢でスタン
バイさせておきましょう。

ファックスで文書を受け取った際に注意することは、①送られた文
しょまいすう
書枚数がそろっているか、②十分に解読できるか、などの確認です。
すぐにかくにん まいすう ふそく
確認して枚数が不足していたり不明瞭な場合は送信側に連絡し
ます。

また、おく
送られてきた文章の内容から判断して、必要な場合すぐに送
しんがわ でんわ ぶじ じゅしん
信側に電話かEメールで無事に受信したことを知らせます。

2. メール送信・受信

かいしゃ
会社のメールアドレスを使つての電子メールは、
でんわ どうよう しょう つか げんきん
電話と同様に私用で使うことは厳禁です。

そうしんじゅしん ご はっしんしゃ じゅしんしゃおよ はっしん
メールは送信受信後、発信者、受信者及び発信
にちじ する ないよう か か
日時などが記され、しかも内容の書き換えができ

ない じょうたい そうほう きらく のこ
ない状態で双方に記録が残ります。そのため、メールを削除しない限
り、そのまま記録として活かすことができます。

きんりんせき まいにちはなし どうりよう
近隣席や毎日話をする同僚などにも、仕事の内容や期限などをメー



ルによって明確に指示することができます。また、何度でも容易に確認ができるため、相手を煩わせることもなく、コミュニケーションの行き違いをなくすのにも役立ちます。

電子メールは会話のように気軽に使うことができますが、顔の表情や声の調子が一緒に伝わる直接向き合った会話と違って、文字だけによるコミュニケーションですから、メッセージがどのように相手に受け取られるか分かりません。このため、電子メールの送信内容が違った解釈をされないよう、誰もが分かるよう、十分に注意しなければなりません。

原則的には書類による通信と同じく、慎重に言葉を選び、誤解や失礼がないように気を配る必要があります。一度送信してしまうと、取り消すことはできませんので、送信する前に、一度相手の立場になって読み返し、間違いや理解しにくい表現がないか確認します。

メールを受信したらすぐ、受け取った旨を必ず返信します。返信がないとメールが届いたかどうか、また読んだかどうか分からず、送信者は不安になることがあります。送られた内容についてすぐに返答できない場合でも、とりあえず受け取ったことや読んだことだけでも伝えます。そうすることで、確認の電話など、相手に二度手間をかけさせることを防ぎます。

受信したメールは保存の必要のあるものだけを残して、後は削除します。未読のものや返信を要するものはできるだけ早く対処し、受信トレイには重要な内容のものだけを残し、いつも見やすくしておきます。

3. 大事なメールマナー



電子メールによるビジネス文書もやはりく
けすぎず、要領よくまとめる必要があります。

文章はできるだけ平易・簡潔に書き、ビジネス

文書として箇条書きにするのも分かりやすく、よい方法です。

1行の字数は35字を目安に長くしすぎず、次行に改行していき
ます。文章量が多い場合には、段落ごとに空白行を設けて、相手を読み
やすいようにします。

メールアドレスを自分の名刺やホームページなどに公表している場
合、それを見た人はそのアドレスにメールを出せば、あなたがすぐに
読むだろう、すぐに返事を送るだろうと期待します。タイムロスが出
ないように、毎日、少なくとも出社直後と終業直前の2回は必ず
メールをチェックする習慣をつけます。

相手からメールが届いていながら、翌日以降までメールの確認を先
送りすることは、ビジネスチャンスを逃す恐れがあるだけでなく、先
方に対しても失礼な行為です。

上司や顧客からのメールに対しては、できる限り早く返信するのが
マナーです。また、個人専用のパソコンでなく、一台を2、3人が共
有する場合もあるので、必ず発信者の氏名を明記します。

電子メールを送る時にも、手紙を書いたり電話をかけたりする場合
と同様に、ルールやマナーがあります。手紙のように、まず時候の挨拶
をするといった儀礼的な出だしは必要ありませんが、その分短い文
の中に温かさが伝わるような工夫が必要です。そして、メールアドレス
は変更の都度、速やかに関係者に通知します。

会話 取引先へのメール返信 

やまだ 山田： ちょっと、野村、取引先の三井物産に返信メールを頼むよ。

のむら 野村： はい、相手のメールアドレスは？

やまだ 山田： えーと、ebsselle@yahoo.co.jp。

のむら 野村： はい、件名は、何でしょうか。

やまだ 山田： 引合の件でいい。

のむら 野村： はい、相手のお名前は？

やまだ 山田： 三井物産の鈴木さん。

のむら 野村： はい、内容は何かですか。

やまだ 山田： 貴社四日付けの手紙に関しまして、〇〇の詳細な見積りを添付ファイルにて送信させていただきました。50万ドル以上のご注文には、一律5%の値引きをいたします。100万ドルを超えるご注文に対しては10%の値引きをいたします。200万ドル以上のご注文には、一律15%の値引きをいたします。いかなるご注文に対しましても迅速に対応いたします。

のむら 野村： はい、見積りは添付でよろしいですね。

やまだ 山田： そう。

のむら 野村：他に、何かありますか。

やまだ 山田：それで、OK。

のむら 野村： はい、かしこまりました。では、送信します。

解釈



1. 「～ばかりか」的用法

接体言、用言连体形后，表示后项的程度超过前项的程度。后项一般不接命令、意志等。可译为“不仅…而且…”。

例

①ある会社では、新卒の確保ができないばかりか、優秀な社員も退職してしまいました。

有些公司不仅新毕业的大学生都无法确保，连优秀的职员也辞职了。

②この花は色がきれいなばかりか、香りもすばらしいです。

这花不仅漂亮，而且很香。

2. 「～（ない）限り」的用法

接动词连体形、动词否定式后，表示限定在某一范围之内。可译为“只要…就不…，只要不…就…，除非…就…”。

例

①両親と一緒に暮らしている限り、自由になれません。

只要和父母一起住，就不自由。

②東京や大阪のような大都市でない限り、地方都市の飲食店は22時頃には閉店してしまいます。

除非是东京、札幌那样的大城市，地方城市的饮食店一般晚上10点都关门了。

3. 「～ごとに」

接尾词，接名词、动词连体形后，「ごとに」作连用修饰语，「ごとの」作连体修饰语。可译为“每…，逐个…”。

例

① 私の団地では、一ヶ月ごとに掃除当番が回ってきます。

我住的小区每家每月轮流一次扫除。

② 一雨ごとに、暖かくなります。

每下一场雨，就暖和些。

4. 「～限り」的用法

接名词、动词连体形后，表示很高的程度、界限。可译为“尽量…、尽可能…”。

例

① 青々と草の生えている見渡す限りの草原に行ってみたいです。

真想去碧草青青一望无际的大草原。

② 先輩方のお力を借りつつ、力の及ぶ限り社会のために尽力したいと存じます。

希望在前辈的帮助下，为公司的发展竭尽全力。

単語表



本文 1

○表題 / 书名，标题

○解説 / 译解，破译

○走り書き / 匆匆写下，快写

○判読 / 猜读，边猜边读

○送付 / 发送，寄送

○態勢 / 状态，阵势，准备

○スタンバイ / 做好准备

本文 2

○メールアドレス / 电子邮件地址

○^{しる}記す / 书写, 记载

○^い活かす / 应用, 活用, 发挥

○^{わずら}煩わす / (添) 麻烦, 使…受累, 使…烦恼

○^ゆ^{ちが}行き違い / 走岔了, 不一致, 分歧, (感情) 失和

○^{じゅしん}受信トレイ / 收件箱

本文 3

○^{くだ}碎ける / 破碎, 粉碎, 碰碎

○ホームページ / 主页, 网页

○タイムロス / 浪费时间

○^{さきおく}先送り / 拖拉, 推迟, 留待将来 (处理), 往后退

○^{のが}逃す / 错过

○^で出だし / 开始, 开头

○^{つど}都度 / 每次, 每当, 随时

会話文

○^{ひきあい}引合 / 询价, 询问

○ドル / 美元

○^{ねび}値引き / 打折, 减价, 降价

練習



一、ビジネスマナーをチェックしましょう。

1. ファックスで文書送信を行う際に添える「送信表」には、受信先の会社名・部署名と個人名を書かなければなりません。
2. ビジネスメールですから、文章はできるだけ美辞麗句を使ったほうがいいです。そうしたら、相手に好感を与えます。
3. ファックス文書では、礼儀正しいやり方は、まず挨拶をちゃんとすることです。
4. ファックスを送ったら、相手に確認しないで、そのまま連絡を待ちます。
5. 50字以上書いてから改行したメールが、もったきれいです。
6. タイムロスが出ないように、毎日、出社直後と終業直前の2回は、必ずメールをチェックしたほうがいいです。
7. 相手に迷惑をかけないように、ファックス機を24時間態勢でスタンバイさせます。
8. ファックスを受け取った際、不明瞭なことがあったら、すぐ相手に連絡しなければなりません。

二、クイズを楽しみましょう。

1. 電子メールの書き出しは、①相手の会社名、②部署名、③名前＋様、その後一行空けて、「お世話になっております」と書くのが定番ですが、見込み客や、会ったばかりの方へのメールでは、宛名の後の書き出し（名乗り方）として、最適な文面はどれでしょ

うか。

- a. 「お世話になります」などの定型語からはじめ、その後には名乗る。
- b. 「△△会社の〇〇と申します」などとまず名乗り、その後には「お世話になります」。
- c. 最後に署名を入れるので、はじめには名乗らない。
- d. 大体の用件が済んだ後に、名乗る。
2. 取引先の〇〇株式会社の営業部山崎さん宛に、請求書を送ることになりました。宛名の書き方でもっとも相応しいものを選びなさい。

- a. 〇〇 (株) 営業部山崎様御中
- b. 〇〇株式会社営業部山崎様
- c. 〇〇株式会社御中
- d. 〇〇 (株) 山崎様

三、ロールプレイ楽しみましょう。

れんしゅう 練習 テーマ	かくにんでんわ ファックスの確認電話
さんかしゃ 参加者	めい 2名
やくわり 役割	きん とうきょうしょうじ しゃいん 金 (東京 商事の社員) さわだ まつしたでんき えいぎょうぶ ぶちょう 沢田 (松下電器営業部部長)
ばしょ 場所	えいぎょうぶ 営業部で
ばめん 場面	きん さわだ おく 金さんが沢田さんにファックスを送ったところ です。重要な用件なので、届いているかどうか じゅうよう ようけん とど を電話で確認します。 でんわ かくにん

関連知識



☆ファックスを送る時の注意点

1. ファックスの文面は簡潔に。用件以外の時候の挨拶は不要。
5W2Hを明確に。
2. 結論は先に書く。理由・説明は後に箇条書きで。
3. 送信原稿はきれいに。
4. 小さな文字は拡大コピーしてから。
5. 送信枚数は少なめに。

☆Eメールのマナーのポイント

1. メールの内容が分かる題名をつけること。
2. 宛名を文頭に入れること。
3. 署名は文末に入れること。
4. 絵文字を使わないこと。
5. メールチェックは一日に2回はすること。
6. 1行は30～35文字で改行すること。

☆電子メールであまり使えない文字や記号

1. 半角カタカナ
2. 丸付き文字
3. ローマ数字（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ）
4. カッコ付きの省略文字（株、有）
5. 単位記号（dl、cm）