

ライティング・文書作成



# メール・チャットコミュニケーション

ビジネスメールマナー | チャットツール適切な伝え方

## 実施時間

最小: 40分～  
推奨: 4時間程度

## 実施形式

オンライン / 対面 / ハイブリッド /  
LMS / eラーニング

## 対象者

全社員 / 若手・中堅社員

試作版です。掲載・カスタマイズに関するご相談はお気軽にどうぞ。

# 講座概要 / 対応可能形式

## 講座概要

ビジネスメールマナー | チャットツール適切な伝え方

対応可能形式	カスタマイズ可能項目	受講環境
<ul style="list-style-type: none"><li>オンライン</li><li>対面</li><li>ハイブリッド</li><li>LMS / eラーニング</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>対象者・階層に応じた内容調整</li><li>研修時間（実施時間からの拡張・短縮）</li><li>実施形式（オンライン / 対面 / ハイブリッド）</li><li>業界別ユースケースの差し替え</li><li>社内ルール・既存制度への反映</li><li>演習データ・事例の差し替え</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>オンラインツール: Zoom / Google Workspace</li><li>PC（カメラ・マイクが利用できる環境を推奨）</li><li>詳細な受講環境は実案件のヒアリング後に調整します。</li></ul>

上記は講師として対応可能な共通条件です。講座個別の確定仕様ではなく、実案件ではヒアリング後に調整します。



# カリキュラム概要

## Unit 1

### ビジネスメールの基本マナー

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 2

### 件名と本文の書き方 (CC/BCCの使い分け)

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 3

### チャットツール (Slack, Teams) の適切な使い方

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 4

### 誤解を防ぐ文章術とAI活用

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

本ページは各ユニットの見出しのみを掲載しています。ユニットごとの全項目は後続の「詳細カリキュラム Unit X」ページに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は実案件のヒアリング後に調整します。

# 詳細カリキュラム Unit 1

---

## ビジネスメールの基本マナー

---

- ・ ビジネスメール：最も使う文書コミュニケーション
- ・ 1日平均121通：メールが仕事の大半を占める
- ・ 脳科学の「第一印象」：メールで人柄が判断される
- ・ ビジネスメールの基本構造：件名→宛名→本文→署名
- ・ 件名：一目で内容がわかる見出し
- ・ 【重要】【至急】【確認依頼】などのタグ
- ・ 宛名：「〇〇様」「お世話になっております」
- ・ 本文：結論→詳細→締めの3段構成
- ・ 署名：会社名・部署・名前・連絡先
- ・ 心理学の「初頭効果」：最初の挨拶が印象を決める
- ・ 返信の基本マナー：24時間以内に返す
- ・ 即答できなくても「確認します」の一報
- ・ 全員返信 vs 個別返信：使い分けが重要
- ・ 不要な人にまで全員返信しない
- ・ 行動経済学の「情報過多」：無駄なメールがストレス
- ・ 添付ファイルのマナー：ファイル名・容量・ウイルスチェック
- ・ ファイル名は日付+内容：「20250101\_提案書.pdf」
- ・ 重いファイルはクラウド共有：10MB以上は避ける
- ・ 脳科学の「視覚整理」：改行・空行で読みやすく
- ・ 長文は避ける：スクロール不要な長さに
- ・ 敬語の使い方：「いただく」「くださる」の使い分け
- ・ NGな表現：「了解です」「参考までに」「取り急ぎ」
- ・ 誤送信防止：送信前の3秒確認
- ・ 宛先・添付・内容をチェック
- ・ 実践ワーク：ビジネスメールの基本形を書いてみよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

## 詳細カリキュラム Unit 2

---

### 件名と本文の書き方（CC/BCCの使い分け）

---

- ・ 件名が9割：開封率を決める最重要要素
- ・ 脳科学の「選択的注意」：興味あるものしか読まない
- ・ 良い件名の3条件：具体的・簡潔・行動喚起
- ・ 具体的：「会議の件」NG → 「11/20会議の議題確認」OK
- ・ 簡潔：20文字以内が理想
- ・ 行動喚起：【要返信】【確認依頼】【至急】
- ・ 心理学の「緊急性効果」：期限があると行動する
- ・ 件名のNG例：「お疲れ様です」「よろしく申し上げます」
- ・ 内容がわからない件名は読まれない
- ・ Re:の使い方：返信の場合はそのまま
- ・ 話題が変わったら件名を変える
- ・ 本文の書き方：PREP法で簡潔に
- ・ 結論→理由→詳細→締め
- ・ 行動経済学の「認知負荷」：短いほど読まれる
- ・ 1メール1用件：複数の話題を詰め込まない
- ・ 別の話題は別メールで
- ・ To・CC・BCCの使い分け：理解していないと失礼
- ・ To：返信してほしい人（メインの宛先）
- ・ CC：情報共有したい人（参考として）
- ・ BCC：他の人に知られたくない宛先
- ・ 脳科学の「責任の分散」：Toが多いと誰も返信しない
- ・ CCの使いすぎ注意：本当に必要な人だけ
- ・ 「念のためCC」が情報過多を生む
- ・ BCCの使いどころ：一斉送信・メアド保護
- ・ 顧客への一斉メールはBCCで
- ・ 返信を求めるメール：明確に依頼する
- ・ 「〇日までに返信ください」
- ・ 実践ワーク：件名とTo/CC/BCCを使い分けてメールを書こう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

## 詳細カリキュラム Unit 3

### チャットツール（Slack, Teams）の適切な使い方

- ・ チャットツール：メールよりカジュアル・速い
- ・ Slack・Teams・Chatworkの違いを理解する
- ・ 脳科学の「即時性」：すぐ返事が来る安心感
- ・ チャット vs メール：使い分けの基準
- ・ チャット：急ぎ・簡単・社内向け
- ・ メール：正式・記録・社外向け
- ・ チャットの基本マナー：簡潔・スタンプ・スレッド
- ・ 簡潔に：長文はメールか文書で
- ・ スタンプ活用：「いいね」「了解」を素早く
- ・ スレッド機能：話題ごとに整理
- ・ 心理学の「即時フィードバック」：反応があると安心
- ・ @メンション：特定の人に通知を飛ばす
- ・ @channel：全員に通知（乱用注意）
- ・ @here：オンラインの人だけに通知
- ・ 行動経済学の「注意の経済」：通知が多すぎると疲れる
- ・ チャンネル・部屋の使い分け：用途ごとに分ける
- ・ プロジェクトチャンネル・雑談チャンネル・質問チャンネル
- ・ DM（ダイレクトメッセージ）：個別の連絡
- ・ 緊急でない限り営業時間内に
- ・ 絵文字・スタンプの使い方：カジュアルすぎないように
- ・ 社内はOK・社外は慎重に
- ・ 脳科学の「非言語コミュニケーション」：絵文字が感情を伝える
- ・ ステータス設定：「会議中」「離席中」で状況を伝える
- ・ 通知設定：集中時間は通知オフ
- ・ チャットの記録性：重要な決定はメールか文書で残す
- ・ チャットは流れていく：検索性が低い
- ・ リモートワークでのチャット活用：雑談も大切
- ・ 実践ワーク：チャットで効率的にコミュニケーションしてみよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

# 詳細カリキュラム Unit 4

## 誤解を防ぐ文章術とAI活用

- ・ 「伝えた」 ≠ 「伝わった」：文章の誤解を防ぐ技術
- ・ 脳科学の「解釈のズレ」：同じ文章でも受け取り方が違う
- ・ 誤解が生まれる3つの原因：曖昧・省略・感情
- ・ 原因1：曖昧な表現（「早めに」「なるべく」）
- ・ 「早めに」 → 「3日以内に」と具体化
- ・ 原因2：主語の省略（誰が・誰に）
- ・ 「確認してください」 → 「田中さんが山田さんに確認してください」
- ・ 原因3：感情が見えない（冷たく感じる）
- ・ 「了解」 → 「承知しました。ありがとうございます」
- ・ 心理学の「ネガティブバイアス」：悪い方に解釈されやすい
- ・ 誤解を防ぐ5つのテクニック
- ・ 1. 5W1Hを明記する
- ・ 2. 数字で具体化する
- ・ 3. 箇条書きで整理する
- ・ 4. クッション言葉を使う
- ・ 「恐れ入りますが」「お手数ですが」
- ・ 5. ポジティブ表現を選ぶ
- ・ 「できません」 → 「〇〇なら可能です」
- ・ 行動経済学の「フレーミング効果」：言い方で印象が変わる
- ・ 読み返しの重要性：送信前の最終チェック
- ・ 誤字・脱字・宛名ミス・添付忘れ
- ・ AIを活用した文章改善：ChatGPT・Grammarly
- ・ 「この文章をビジネスメール調に直してください」
- ・ 「もっと丁寧な表現にしてください」
- ・ 脳科学の「認知負荷軽減」：AIが校正を助ける
- ・ 文章チェックツール：文賢・ProWritingAid
- ・ 誤字脱字・冗長表現・わかりにくい文を指摘
- ・ AIの限界：100%信じない・最終確認は人間が
- ・ 機密情報をAIに入れない：社内規定を守る
- ・ 実践ワーク：AIを使って文章を改善してみよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

# ユニット一覧

## UNIT 1 ビジネスメールの基本マナー

- ビジネスメール：最も使う文書コミュニケーション
- 全員返信 vs 個別返信：使い分けが重要
- 宛先・添付・内容をチェック

## UNIT 2 件名と本文の書き方（CC/BCCの使い分け）

- 件名が9割：開封率を決める最重要要素
- 1メール1用件：複数の話題を詰め込まない
- 「〇日までに返信ください」

## UNIT 3 チャットツール（Slack, Teams）の適切な使い方

- チャットツール：メールよりカジュアル・速い
- 行動経済学の「注意の経済」：通知が多すぎると疲れる
- リモートワークでのチャット活用：雑談も大切

## UNIT 4 誤解を防ぐ文章術とAI活用

- 「伝えた」≠「伝わった」：文章の誤解を防ぐ技術
- 「恐れ入りますが」「お手数ですが」
- 機密情報をAIに入れない：社内規定を守る



# 研修スタイル / 講師 / 相談

## 講師として対応可能な範囲

実施形式: オンライン / 対面 / ハイブリッド / LMS / eラーニング 最小実施: 40分～（要点を絞った導入構成）推奨実施: 4時間程度（1ユニット1時間目安／詳細カリキュラム・演習を含む構成）（カスタマイズ相談例）・対象者・階層に応じた内容調整・研修時間（実施時間からの拡張・短縮）・実施形式（オンライン / 対面 / ハイブリッド）・業界別ユースケースの差し替え・社内ルール・既存制度への反映・演習データ・事例の差し替え（実施前ヒアリングで調整する項目）・対象者の階層／前提知識・受講環境・配信ツール・演習データ・社内固有事例の差し替え※ 本資料はカリキュラム設計例です。最小実施では要点を絞って扱い、詳細カリキュラム・演習を含む場合は、1ユニット1時間を目安に、対象者・目的・実施形式に応じて時間配分を調整します。

## 講師プロフィール

氏名: 準備中 経歴サマリ: 準備中 強み: 準備中 登壇可能講座: 52 件 / 13 カテゴリ

**この講座をベースに、貴社向けカスタマイズをご相談いただけます。**

お問い合わせ／カスタマイズ相談はサイトのお問い合わせ欄からご連絡ください。