

1-1 ビジネス文書の重要性

ビジネス社会で使われる伝達手段は、電話やファックス、メール、文書などさまざまありますが、基本的な伝達はビジネス文書で行われます。それは、ビジネス文書に多くのメリットがあるからです。一定の形式やルールに従ったビジネス文書は、情報の送り手と受け手の情報伝達を効率化するとともに相手を尊重し、好感を与えることができます。

【ビジネス文書の特徴】

ビジネス文書の特徴をよく理解しておきましょう。

①正確で分りやすい	口頭による伝達の場合、言い間違いや聞き間違いがおこったり、あるいは情報の送り手が意図したものと違った理解を受け手がすることがあります。そしてお互いの齟齬をその場で認識できず、後で気がついたときには、問題が発生したり、解決や修復が困難になる可能性もあります。
②効率的である	ビジネス文書には一定の形式やルールがあり、誰もが過不足のない伝達を効率的に行えます。また、受け手は、全文を読む十分な時間がない場合でも、必要なところだけを確認するだけで大まかな内容を理解することができ、その重要度や緊急度によって、適切なその後の対応ができます。 また、ビジネス文書の場合、同じ情報を複数の相手に同時に送ることができ、情報の共有化や効率的な伝達が可能になります。
③好感をもたれる印象	一般的な社外文書では、敬称、頭語、結語、あいさつ文など、礼儀を重んじた表現をします。ビジネス文書特有の敬語表現や慣用表現は相手を尊重し、好感をもたれる印象となるものが多く、相手からの信頼につながります。
④証拠になる	ビジネス文書の場合、複雑な内容であっても文字で伝えることで、記録として正確に残すことができます。後で「言った言わない」の行き違いを防ぐ証拠になります。
⑤組織の責任	ビジネス文書は個人名で発信した者であっても、受け手は組織としての意志や情報であると理解します。私信と違い、組織としての責任がともなう為、内容や表現には十分注意が必要です。

【ビジネス文書作成の心構え】

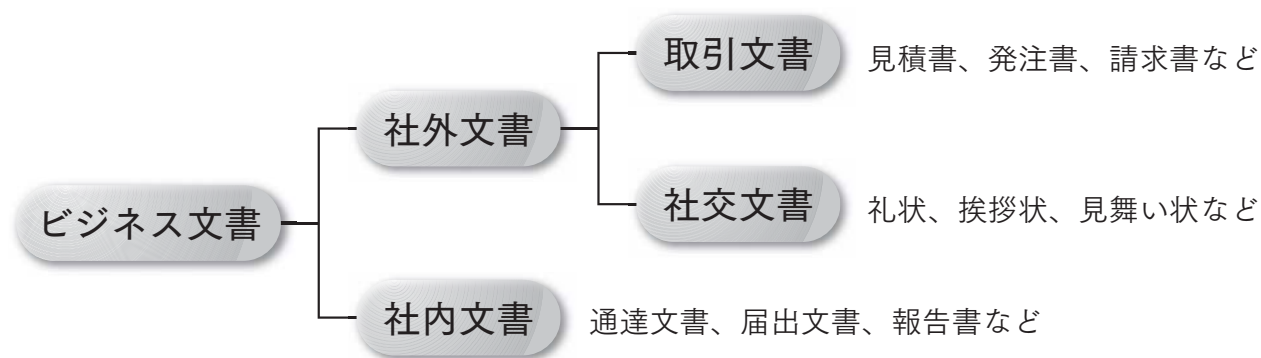
ビジネス文書は、その目的や意味が私信とは異なります。ビジネス文書はその意義を理解して作成することが大切です。ビジネス文書作成の心構えは次の通りです。

①分りやすく 簡潔な表現	ビジネス社会では効率性が優先されます。受け手が短時間で文書の内容を理解できるように、分りやすく簡潔な表現を心がける必要があります。
②数値や固有名詞をつかった具体的な表現	文書の内容に関する理解が送り手と受け手で違ってはスムーズに業務を遂行することができません。あいまいな表現や抽象的な表現はできるだけ避け、数値や固有名詞などを使って具体的な表現をすることが求められます。
③正確な情報	文書の内容は分りやすいと同時に正確でなくてはなりません。間違った情報を伝えると、新たな問題を発生させることになるからです。特に誤字脱字や数値の桁数、単位などには十分注意が必要です。
④組織の立場や役割を理解した書き方	ビジネス文書は組織人として発信するものです。作成者や発信者の役割や責任を理解した上で、権限や裁量範囲を逸脱しないよう気をつけなければなりません。
⑤良い第一印象	文書は話し言葉と違い、表情や声によって情報を伝えられないだけでなく、文字として後に残ります。文面はその人となりを表すことを意識して、良い印象の文書を書くよう心がけます。

memo.

1-2 ビジネス文書の種類

ビジネス文書には、大きく分けて社外文書と社内文書があります。それぞれのビジネス文書の用途や特徴を理解して、適切なビジネス文書の作成を行いましょ。



【社外文書－取引文書】

社外文書には、一般的な業務における提案、連絡、通知、依頼、断り、催促、請求などを目的とする取引文書と相手に社交的な目的をもつ社交文書があります。

①見積書

商品のコード番号、商品名、数量、単価、その他費用、割引、取引条件など、買い手に対して、売買取引に関する明細を記載した文書。

②発注書（注文書）

商品やサービスの購買意志を伝え、注文する具体的な内容を記載した文書。

③契約書

ビジネス取引上の約束である契約に関する内容や条件などを具体的に記し、契約の成立を証明する文書。売買契約書、賃貸借契約書、委託契約書、雇用契約書など。

④納品書

買い手の注文に応じて商品を納品する際、納品の明細を記入し納入先へ渡す伝票。

⑤請求書

商品やサービスの提供に対する支払いなどを買い手に請求する文書。納入代金の請求、売掛代金の請求、立て替え金の請求、領収書の請求など。

⑥領収書

代金を受領したことを記して渡す証文。