

「メールが企業のリスク！」

「メールが原因となるトラブルが続出」

株式会社パートナーズリンク

代表取締役社長

藤崎敏郎



社内の情報共有や業務依頼などは、パソコンメールが主流になっている会社が増えていきます。このメールが原因で、社員どうしのトラブルが発生しています。メールの文章の作成の仕方やメールの活用方法を間違っていることが原因です。

●メールが原因で社長とトラブル事例

ある社員が、社長宛に重要な業務の連絡メールを送りました。ところが、社長は出張が多くて、そのメールを見ていませんでした。社長はあつきました。その社員は、社長から「口頭で事前に連絡するように！」と

怒られたのですが、一人になるとつぶやいていました。「メールでしっかりと事前に連絡をしたのに・・・」この担当者は、次からの社長へのメールの連絡は、すべて「開封確認」をするようにしました。ある日、社長が出張先から怒って電話をしました。「開封確認はやめろ！」と社長の怒りはおさまらなかつたそうです。

このような事例が、多くの会社で発生しています。30歳代以下の社員にとっては、怒っている社長のほうが変だと感じるかもしれません。ところが、おそらく40歳以上の社員にとっては、大切なことはメールだけでなく、事前に口頭で確認することが常識なのです。また、この事例の

ように社長に対して開封確認をすることは、部下が社長の行動をチェックしていることになりす。上司や外部取引先の人に開封確認をすることは、失礼なことなのです。上司に限らず、開封確認をされると約20%の人が不快に感じるという調査データがあります。

●メールのメリット

メールにはたくさんさんのメリットもあります。すぐに送ることができることやコストがからない事です。また、時間や場所を選ばないので、早朝でも深夜でもメールを送ることができます。相手の時間を拘束するこ

ともありません。保存・加工ができますので、別のメールへの二次利用もできます。履歴が追えるので、メールを送った確認もできます。

●メールのデメリット

デメリットは下記のようなものになります。
1、微妙なニュアンスが伝わらない
対面なら、相手の態度や表情から言葉の真意をつかむことができます。ところが、メールは文字だけなので、正しい情報が伝わらないことがあります。文字の解釈により、誤解を生んで、トラブルの種となることがあります。

2、表現が無機質になりがち
文字だけなので、無味乾燥な人間味のない文章になりがちです。
3、送ったものは消せない
簡単に使えるので、見直しをしなかつたり、安易に書いて送ってしまった

4、時間・空間の共有ができない
同じ時間を共有できないため、相互理解が促進されません。また、親密度も上がりにくいのです。メールだけのコミュニケーションでは一丸力は高まりません。
5、反応が分からない
相手に響いているかどうか分からないし、読んでいるかどうか分からないし、読んでいないし、返信がない事に怒ったりするトラブルが発生しています。
6、使えない相手もいる
メールの苦手な人もいます。相手

1、あて先
メールのTO欄にメールアドレスを入力します。これは、「あなたにメールを送りました。キチンと読んでくださいね」という意味があります。CCにメールアドレスを入れたら、「あて先に入っている〇〇さんにメールを送りました。確認をお願いいたします。必要があれば返信をお願いします」という意味があります。BCCにメールアドレスを入れると、あて先に入っている人は誰にメールを送ったのかわかりません。メールを誰に送ったか、知られたくないけれども情報共有をしたい場合に使います。
2、件名は具体的に読んでもらえるものにする。
一日に100件以上のメールの確認をしなければならぬビジネスマンが増えていきます。件名を見ただけで、内容についての推察がつく件名をつけることが、読む人への思いやりです。間違つて削除されないように、読んでもらえる件名をつけましょう。「〇〇です」、「お礼」、「ご連絡」などでは、スパムメールだと勘

●メールの基本構成

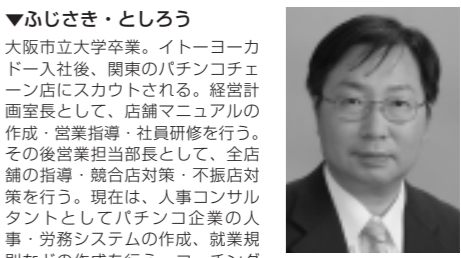
宛名は相手の会社名と名前を正式名称で書きます。書き出しの挨拶は、「いつも大変にお世話になっております」と入れましょう。最低限の礼儀です。また、誰からのメールかわかるように、名前を冒頭に入れておきましょう。署名で名前を書いてありますが、冒頭に書いていたほうが親切です。
用件は読みやすい体裁を心がけます。文章はシンプルに、一文は短かくが鉄則です。それと、難しすぎる漢字や、日常会話で使用しない表現は避けましょう。
まとめと結びは、礼儀の挨拶も入れましょう。通常は「以上、よろしくお願いたします」などの挨拶言葉が使われます。終わりの礼儀の言葉が好印象につながります。
最後に署名です。署名は、メール上の名刺のようなものです。現実には、署名を見て郵便物を送つたり、電話をしたりするケースも多くなつていきます。名刺にある基本データはすべて入れるようにしましょう。私の例を参考資料2に掲載しました。出張が多いので携帯電話の番号を先に掲載しています。

参考資料1、メールを読みやすくするためのチェックポイント

- ・テキスト形式が常識
メールはテキスト形式が常識です。HTML形式では、装飾した内容が適切に表示されない事があります。
- ・3～5行書いたら1行空行をとる
行間を適切に取ることによって、目に優しい、読みやすいメールになります。
- ・1行の文字数は20～30文字以内に
単語が2行にまたがると読みにくくなります。文節や句読点で改行を入れましょう。
- ・読点は多めに
どこを読んでいるのか、目で追ったときに分かりやすくなります。
- ・記号や罫線を使う
見出しをつけることによって、言いたいことがまとまります。
- ・日常のビジネス会話で使用しない言葉を使わない。
小生、拝啓、敬具、拝聴、頂戴、僭越などです。このような言葉を使うと、読みづらいメールになります。
- ・難しい漢字は使わないで、ひらがな表記にする
宜しく(よろしく)、出来れば(できれば)、目論む(もくろむ)、則ち(すなわち)、尚(なお)、先ず(まず)、以て(もって)、取り纏め(取りまとめ)、是非とも(ぜひとも)などです。ひらがな表記は相手に対するおもいやりです。

によって使うツールを変える必要があります。パソコンでのメール作成が苦手な方がたくさんいます。

違いされる場合があります。例えば、「初回打ち合わせ時間のご連絡」と、具体的に書いてあると間違つて削除されることもなく、相手のメールを見る優先順位が高くなります。
3、本文について
宛名は相手の会社名と名前を正式名称で書きます。書き出しの挨拶は、「いつも大変にお世話になっております」と入れましょう。最低限の礼儀です。また、誰からのメールかわかるように、名前を冒頭に入れておきましょう。署名で名前を書いてありますが、冒頭に書いていたほうが親切です。
用件は読みやすい体裁を心がけます。文章はシンプルに、一文は短かくが鉄則です。それと、難しすぎる漢字や、日常会話で使用しない表現は避けましょう。
まとめと結びは、礼儀の挨拶も入れましょう。通常は「以上、よろしくお願いたします」などの挨拶言葉が使われます。終わりの礼儀の言葉が好印象につながります。
最後に署名です。署名は、メール上の名刺のようなものです。現実には、署名を見て郵便物を送つたり、電話をしたりするケースも多くなつていきます。名刺にある基本データはすべて入れるようにしましょう。私の例を参考資料2に掲載しました。出張が多いので携帯電話の番号を先に掲載しています。



▼ふじさき・としろう
大阪市立大学卒業。イトーヨーカドー入社後、関東のパチンコチェーン店にスカウトされる。経営計画室長として、店舗マニュアルの作成・営業指導・社員研修を行う。その後営業担当部長として、全店舗の指導・競合店対策・不振店対策を行う。現在は、人事コンサルタントとしてパチンコ企業の人事・労務システムの作成、就業規則などの作成を行う。コーチングを生かした社員教育は好評。ご連絡はホームページ <http://www.p-roumu.jp/> または携帯090-6044-3307よりお願いします。

■ブログ紹介!! 日々の活動を楽ししく、まじめに書いています。「パチンココンサルティング日記!!」
<http://plaza.rakuten.co.jp/jinjisoudan/>

