

## 電子メールの留意点について

宮川 壽夫

本稿では、日頃からゼミ生諸君に教えてきた電子メールの留意点についてまとめておこうと思います。これまで諸君は友達同士の言わば「便利な遊び道具」としてメールや LINE に関わってきたと思いますが、今後、学外の社会人とメールで接触することになった場合、いくつか覚えておいた方が無難な留意点というものがあるように感じています。人によりますが、まず、一般的なビジネスマンは一日に何十通、何百通とメールを受け取らなければならない人たちであることを意識する必要があるからです。今後、そのような立場の人々とメールでコミュニケーションを取らなければならなくなったとき、あるいは諸君が社会人になったときの参考として本稿を書くことにしました。

メールなど本当はなけりばないで面倒がなくていいのですが、そういうわけにもいきません。メールのちょっとした書き方や対応で、「お、こいつデキるな」とか「ザンネンなやつだなー」と思われてしまう、実は「便利でもとてもコワい道具」なのです。

### (1) 本当にメールが必要かどうか、メールに相応しい用件かどうかを考える

メールの留意点と言っておきながら、いきなりメールを使わないケースを推奨するものナンですが、何でもかんでもメールで済ませるものではありません。あまり親しくない人や初対面の人をお願いごとをする場合はメールではなく電話でお願いするか、直接アポを取ってお願いに上がるというのが筋です。どうしてもメールでなければ効率が悪い場合は、メールでお願いした後に必ず、「本来であれば直接お伺いすべきところをメールでお願いをする失礼」を詫びることが必要です。

もうひとつ、メールが相応しくないのはお詫びをする場合です。特に自分に落ち度がある失敗をした場合などメールで謝罪を済ませてはいけません。直接相手に会って謝罪をしなければなりません。これらはメールの留意点というよりは人として常識です。

### (2) できる限り早く返信をする。

当然のことです。てきばきと返信をしてくる人は信頼ができます。すぐに回答できない場合でも現在の事情を説明します。例えば、相手が先の予定を聞いてきてまだ自分のスケジュールが現時点ではわからない場合は、今のところ確定していないスケジュールがあるが、3日以内に可否が判明するので待ってほしいというようにまずは返信をしましょう。メールでは「返信をしない」ということが一つの独立したメッセージになってしまうことを忘れてはいけません。

スケジュールの話が出てきたのでついでに言っておくと、なるべく「明日」とか「来週」という表現は使わずに「明日 5月1日(火)」などと日付を入れておくことも誤解を生じさえずに親切です。メールには送信日時が入っているものの、なにしろ相手がいつ読んでいるかわからないわけですから日程は特定しておくことが無難です。

### (3) 原則として宛名には所属やタイトルをつけない

本文冒頭に宛名を記載するのは常識です。メールは後で一覧して見ることができたり、あるいはそのまま転送したりすることが可能です。そのため常に本文が誰から誰に宛てられたものなのかを明確にしておかなければなりません。また、メールは手紙のあて先と違って所属名などはつけず「山田太郎様」とします。

### (4) 件名を記載すること

学生からのメールで最も多いのは件名を記載せずに送ってくるメールです。携帯から初めて送られた場合など件名どころか誰が送ったものなのかさえわからないメールもあります。一日に大量のメールを受け取らなければならない人にとって件名がないメールは非常に不便です。件名と差出人を並べて送っておくと相手にとって親切です。宮川ゼミの決まり事として件名は以下のように記載することになっています。「4月1日のゼミの教室変更について【宮川】」。用件を的確に件名として表し、カッコ付きで差出人を記載すると、件名でソートをかけるなど受け取った方は整理ができます。

また、件名は「~の件」「~のご連絡」「~のご報告」というように一言でわかりやすくまとめ、長くてもだいたい15字かせいぜい20字くらいまでにおさえないと読みづらくなりますし、件名を一覧にしたときに全文が入らなくなります。おしゃれではありません。

### (5)最低限での確な挨拶を

以前よく知っている大学院生が毎回「日頃はひとかたならぬご高配を賜り誠にありがとうございます」という挨拶から始まるメールを送ってきていました。最初はジョークかと思いました。これは過剰な挨拶です。ただし、何度も会っている間柄でもいきなり用件から入るより、一言「お世話になります」とか「こんにちは、お元気ですか」といった書き出しから始めると意外とその言葉がクッションとなり、効果的です。日本語の妙です。

相手との間柄を考えて的確な挨拶や文面のトーンを考えましょう。あまりにも仰々しい尊敬語や謙譲語が並ぶとスマートなコミュニケーションができなくなります。現役ゼミ生からのメールであれば「先生、まいどっ！」の方が私は個人的に好きです。安心できます。ただし、私にだけですよ。

### (6)返信は必ず相手のメールを引用すること

メールの引用とは、相手が送ってきた文面をそのまま残して、それに対する返信を書くことです。そうしておくことによって何に対して返信してきたのかが相手にとってわかりやすくなります。また、何かトラブルがあったときにも時系列にメールのやりとりを見ることができ、トラブルの原因追及や修正が可能になります。

もちろん相手の文面を引用する場合、絶対に相手の文面を書き換えるなど修正を加えてはなりません。メールを転送する場合も同様に、他人が書いた本文は誤字や脱字があった

としても勝手に修正せず、そのままにしておきます。ついでですが、他人のメールを転送する場合は本人の許可が必要です。勝手に他人のメールを転送してはいけません。

#### (7) 異なる用件は別のメールで

一本のメールでいくつもの用件を並べるのもあまりいいことではありません。明らかに異なる用件の場合は、件名を改めて別のメールとして送りましょう。これも大量のメールを処理する側からするとむしろ整理ができて便利です。

#### (5) 長いメールは段落を分け、箇条書きを有効に使うこと

論文やレポートも同じですが、長いメールになった場合は段落を分けること。電子メールの場合は1マス空けるのではなく、1行を空けることによって段落が構成されます。余白がある方が相手にとって読みやすいメールになります。なるべく一文を短くすることも読みやすいメールにするコツの一つです。

また、箇条書きを使うことによって伝えたい内容を簡潔にわかりやすく表現することができます。私の経験ですが、外資系企業にいたとき、英語で受け取るメールは必ず箇条書きで構成され、読みやすい工夫がなされていました。

#### (8) CC や BCC を使うこと

大学生は CC や BCC を知らない人が多いようです。CC (Carbon Copy) は、メールの直接の宛先ではないが、用件の関係者に念のため情報を共有する時に使います。例えば、グループで私にアポイントを取りたい場合、代表者がメールの差出人となり、後の人たちを CC に入れておきます。私が「全員に返信」で返事をすればグループ全員が私の返事を共有することが可能です。私の指示に対しては再び代表者が「全員に返信」にしてメールを送れば私も全員に自分の指示が伝わっていることが確認できます。以前「いや、みんな一緒にいてメールしましたからみんなわかってます」と言った学生がいましたが、そういう問題ではありません。だいいち私からは全員が一緒にいるかどうかは見えません。

「To」と「CC」に加えて BCC (Blind Carbon Copy) に宛先を入れると、「To」と「CC」した人には BCC の宛先が誰かは見えない仕組みになっています。例えばビジネスシーンですが、担当者がお客様に連絡する場合、自分の上司を BCC に入れて上司にメールの内容を知らせたりします。大学生でも使うべきケースがありますよ。多くの友人にアドレスの変更を知らせる場合、差出人と宛先の両方を自分にして知らせたい相手全てを BCC に入れて送信すれば、受信者はお互いわかりませんし、受信者同士でアドレスも漏れません。

**最後に最も重要なこと。相手を責めるような感情的なメールは絶対の絶対に出さない。相手からのメールでむっとした場合はすぐに返信せず一呼吸置く。いや一晩置いてもいい。何があってもメールでケンカしてはいけません。必ず取り返しがつかないことになります。**