



イイケン先生の『恐縮ですが…一言コラム』

第 666 回 メールのお返事ができない連中

2016.1.31

小生、歳の割にはネット社会に慣れ親しんでいると思うが、朝方、とんでもない時間にパソコンに向かい、悪戦苦闘…なんてことが、毎日の日課になってしまった。

特に身近な IT 手段であるメールは、手軽なコミュニケーションとして広く普及し、一般企業なども積極的に利用する「ビジネスツール」となっている。

もはや、手紙やはがきにとって代わる通信手段となったメールだが、文字だけの内容であることから、時に、思わぬ誤解をされたり、相手にとって迷惑となってしまう例も見受けられる。

もらってムカつくメールも確かにある。今回は「メールのビジネスルール」の原則と事例である。

まず、メールの大原則⇒急ぎの用件には使わない！

メールは相手が不在でも一方的に送ることができる。

しかし、送信したものを相手がすぐに読んでくれるとは限らない。

「送ったからコミュニケーションができた」と思っただけは、とんでもない誤認ある。

仕事はメールを送ることではなく、コミュニケーションをやることである。

緊急の用件のときには、電話を使うのが基本。本当は「face-to-face」がベスト！

だから、報連相の全てをメールで行うと思っただけはいけない。

ビジネスメールでは「読む相手のこと」を一番に考える。

相手に「読んで、返信する手間」を与えてしまうこと、そんな迷惑をかけることを、忘れてはいけない。

書き出しでの頭語や時候の挨拶は不要。一行あたりの文字は 25～35 文字程度を目安にする。メールの「重要度」機能は、原則使わないように、一方的で自己中心的な印象を受ける。安易で幼稚な顔文字、(笑)や(爆)などの記号使用等、ビジネスでは避けた方が無難。「要回答、締切厳守、大至急、」などの、命令や督促などの上から目線の言葉遣いは、絶対禁止。逆に、「恐縮ですが、お手数ですが、お時間のあるときに」などのクッション言葉を用件の前に挟んでおくと、印象が丁寧になるので効果的…以上が一般原則だろう。

メールならではの手法が、**返信と転送**だ。

件名を見れば、「本文を読まなくても大丈夫」というぐらいに、まとめられるのが理想である。

また返信時の件名は、ただ「Re:」を重ねるだけでなく、できるだけ書き直した方が好ましいだろう。

ただし、どのメールに対しての返信かを分り易くするためにも、相手が書いた件名は削除せず、自分の件名を「Re:」の前に書き加えるようにすると良い。たとえば、「Re:Re:Re:Re:Re:打ち合わせ日程の件につきまして」よりは、「13 日承知しました Re:打ち合わせ日程の件につきまして」という具合か。

返信はなるべく早く返すが常識と思え！

すぐに返信できない場合は、連絡してくれたことへの感謝と、「後ほど改めて返信します」という旨の一文を添え、まずは取り急ぎの御礼として返信をするのが一般的と言われている。

「全く返事の無い奴は、いつも誰だか決まっている。自分勝手に相手に対する配慮がない、気配りや、思いやりができない連中である…」某ビジネスマナーセミナーで、講師が声高に言っていた。

全くもって、「御意」かもしれない。「読む相手のこと」を一番に考えていない人である。