

メールの書き方 [応用編]

<はじめに>

「メールの書き方 [初級編]」をマスターしただけで安心してはいけません。社会人になるとパソコンのメールを使って、様々な人（目上の人や一度も会ったり話したりしたことのない人）と様々なやり取りを、効率的かつ正確に、そして丁寧に行うことが求められます。そして、そのコミュニケーションに失敗すると、非常に大きな経済的損失が発生してしまうことも頻繁です。それを防ぐためには、「メールの書き方 [初級編]」で説明されている基本的項目を抑えつつ、その場の状況と、何より相手の都合に合わせたメールを書くことが重要となります。

（何のトレーニングも受けていない）学生さんから送られてくるメールを読むと、あまりの「稚拙さ」に驚かされることがしばしばです。もちろん、文章力の不足も一因としてあるのかもしれませんが、それ以上に思うのが「相手の都合を考えていない」「相手の手間や面倒を考えていない」「相手がどう思うのか（相手にどう思われるのか）を考えていない」メールが非常に多いということです。言い換えれば「自分勝手に、相手に面倒を押し付け、相手の都合を無視したメール」を多くの学生さんは知らず知らずのうちに送ってしまっているということです。これを社会人になってから、会社の上司や取引先などにしてしまうと、即座に「使えない奴」「仕事のできない奴」とレッテルを張られてしまい、重要な仕事が任されなくなってしまうかもしれません。こうしたことを未然に防ぐためにも、「メールの書き方 [応用編]」では、「大人のメールの書き方」を説明します。メールの細かなテクニックを説明する前に、2つの基本的な心構えから紹介しましょう。

<心構え編>

1. 「あうんの呼吸」を期待しない。

家族や親しい友人間であれば「あうんの呼吸」とか「以心伝心」といったものが少なからず介在します。多少雑な（または素っ気ない）表現や言い回しをしても「彼/彼女は普段から良い人（信頼できる人）だから、そんなにひどいことを思っているわけではないだろう」と好意的に解釈してもらえます。しかしながら、「大人のメール」ではそうした期待は禁物です。「相手は自分について何も知らない、顔も性格も、何を考えているかも、善人か悪人かもまったく分からない」ということを前提に、自分が考えていることを正確かつ丁寧に（できればコンパクトに）相手に伝えることが重要です。

2. 感情のやり取りをしない。

「大人のメール」は非常に形式的で堅苦しいものです。仮に個人的に親しい間柄であっても、宛名には「〇〇様」と書きますし、普段は「ため口」を使う間柄でも、仕事に関するメールでは、基本的に丁寧語を使います。形式的な文章は、一見するととても冷たく感じられます。

「愛は言葉にできない」ということはラブソングが教えてくれますが、「怒り」や「不安」、「もどかしさ」や「いらだち」などの感情も同様に、言葉では正確に説明・伝達しにくいものです。そうした感情を分かってもらおうと細かな言い回しに託しても、見ず知らずの相手には絶対に伝

わりません。何より「きっと相手は分かってくれるだろう」と期待してはいけません。感情を下手に伝えようとすると、かえって誤解を招いてしまいます。

直接顔を合わせていたり、電話で話をしていたりする状況では、相手の表情や語調で相手の感情を推し量ることもある程度可能ですが、メールではそれができません（それを伝えるために、「絵文字」が考え出されたのでしょうか、「大人のメール」ではそれは使えません）。しかも、メールは一方的に送りつけるものなので、相手の反応を見ながら、その場で誤解を解くことも、表現や言い回しを訂正したり謝ったりすることもできないので、負の感情が増幅されてしまいます。すると、誤解が誤解を呼び、いつの間にか修復不可能な事態に陥ってしまいます。

こうした事態を防ぐためには、**パソコンのメールでは自分の感情は伝えられないと、そして、同様に、相手の感情も（推し量る必要はありますが）正確には自分には分からないと諦めることが肝要です。**そして、あくまでビジネスライクに、感情を介さず、伝えたい要件や相手が必要とする情報のみを正確に伝える必要があります。

この 2 つの基本的な心構え（諦め）を踏まえた上で、最も気をつけなければならない大切な心構えは、

3. 相手の都合を最優先に考える。

ということです。具体的には以下の点に注意しましょう。

(3-1) 相手に返信の催促をしない。

最後に「メール（or 返信）を宜しくお願いします」と書いてあるメールを目にしますが、目上の人へのメールの場合、**返信を催促する文言は NG です。**さらに、「明日までに返信を頂けると幸いです」などと返信の期限を勝手に設定するのは、（仮にいくら丁寧な言い回しをしても）最悪です。相手の予定をどうしても確認する必要がある場合には、「返信を頂けると幸いです。」と書きましょう。

もし急用等で期限内に返信を必要とするならば、「誠に勝手ながら）これこれこういう事情で急いでおりまして、お忙しいところ恐縮ですが、○日までに返信をいただけると助かります」などと、こちらの事情を説明する必要があります。もちろん、仮に妥当な理由があったとしても、「今日中に」とか「明日中に」返信をとというのは早急過ぎます（「それならもっと早く言ってよ」と苦情を言われます）。

(3-2) 返信があるまである程度我慢する。

重要なメールを送った後に、数日間返信がなかったとしても「返信がなかったのでメールを再送します」といったメールを送るのは NG です。基本的には、急ぎの用事でないかぎり、一週間は返信を待つようにしましょう。相手は（海外などへ）出張中かもしれませんし、ちょうどその時期に重要な仕事で忙殺されている恐れがあります。目上の方は自分よりも（はるかに）忙しいということを想定してメールを送るようにしましょう。

急ぎの用事で、すぐにも返信が欲しい場合には、①返信を催促するだけのもっともな理由、②「○月×日にこれこれこういうメールを送ったのですが、万が一メールが届いていないかとも思い、念のため再送させていただきました」といった断わりの文言、③「お忙しいところ何度も

メールをして大変恐縮ですが、よろしくお願ひ致します」といった社交辞令が必要でしょう。

(3-3) 自分で勝手に決めてしまわない。

パソコンメールでは、相手と複数回にわたって交渉をしながら様々なことを決めていく必要があります。しかし、**その際には、自分で勝手に決めてしまってはいけません。**

例えば、他ゼミとの間でディベートの時間配分を決める必要があるとして、昨年度のスケジュールをたたき台にしつつ、こちら側から今年の変更点をメールで提案するケースについて考えてみましょう。

<悪い例（勝手に決めちゃったよバージョン）>

まず一点目にディベートの時間配分です。
基本的には昨年と同様にし、変更点としまして
当ゼミで立論の時間が長く、
最終のまとめが短いのではという意見が出ましたので
立論を7分→6分に減らし、
最終のまとめを4分→5分を増やすことを考えております。

<良い例（一緒に決めましょうバージョン）>

まず一点目にディベートの時間配分です。
基本的には昨年と同様でよろしいかと思いますが、
一点だけ変更のご提案があります。
実は、当ゼミのメンバーから、立論の時間が長く、
最終のまとめが短いのではという意見が出ましたので
立論を7分→6分に減らし、
最終のまとめを4分→5分を増やすというのはいかがでしょうか。

<悪い例>の文章で最も良くないのは、文末の「増やすことを考えております」という言い回しです。これでは「こちらが考えた案に従ってください」といった一方的なニュアンスが感じられます。他方で、<良い例>では、相手側の意見を反映させる余地が残されており、一方的なニュアンスがありません。

(3-4) 自分の都合を優先しない。

相手と直接会いたい場合に、「火曜日のお昼休みにお伺いしてもよろしいでしょうか？」などと、**自分に都合のいい日にちや時間帯を先に指定してはいけません。**大学の教員の場合にはオフィスアワーが公開されていることもあるので、事前にそれをホームページなどで確認した上で、「先生が指定されている水曜日か木曜日のオフィスアワーにお時間を取って頂けないでしょうか」などと、相手側に選択の余地を十分に残しておくことが必要です。仮にオフィスアワーが公開されていない場合であっても、「今週の月曜日から木曜日の間で30分ほどお時間を割いていただけませんか」といった言い回しをすることが必要です。もちろん、(授業等の関係で)自分に都合の悪い時間帯もあるでしょうから、その場合には、「こちらの都合で申し訳ないのですが、月曜日の3限、水曜日の3~5限、木曜日の1,2,4限には授業がありまして、その他の時間をご指定していただけると大変助かります」といった断りを入れておけば、相手も時間を設定しやすくなり、より気の利いたメールだと言えます。

<テクニック編>

4. Ccの使い方

日常のメールのやり取りではあまり使う機会がないかもしれませんが、「大人のメール」ではCcを多用します。Ccをうまく使えるかどうかで仕事ができるかどうかが決まると言っても過言はありません。Ccは主に、目上の人（上司や指導教員）の監督下でチーム作業をしている場合などに有効な手段です。

宛名（メールの冒頭）は、次のように書きます。

岩本明憲先生
Cc: ○×班メンバー各位

こんにちは。
ゼミ生の□▼です。

⋮

Ccには主に2つの用途（目的）があります。それぞれ詳しく見てみましょう。

(4-1) 身内への（同時）連絡

例えば上司に紹介された取引先の人にあいさつのメールを出す場合や、上司から誰かにメールを送るように指示された場合、上司のアドレスをCcにつけます。これには、①Ccの宛先（上司）、②送信相手、③送り主の3方にとってそれぞれ良い効果があります。第1に、上司からすると、自分の指示通りにメールが送られていることをリアルタイムで知ることができ、「あいつはちゃんと自分の指示通り先方に連絡しているだろうか？」と心配せずに済みます。第2に、相手側からすると、そのメールが送信者のスタンドプレーで送られたものではなく、上司の監督下にあることが一目で分かるので、安心して返信することができます。そして第3に、送信者からすると、上司も文面をチェックしているので、もしミスがあったり、行き違いが生じたりしたとしても、すぐにフォローしてもらえる環境が瞬時に形成されます。

交渉に直接関わらないものの、交渉のプロセスを把握しておいて欲しい人はCcにつけるといでしょう。「宛先」と「Cc」で何が違うのか、と疑問に思うかもしれませんが、Ccにつけられた人は、よほどのことがないかぎり、交渉には立ち入ってきません。あくまで、状況を把握しておいて欲しい人をCcに設定します。

(4-2) チーム内でのコンセンサスが得られていることの証明

チーム作業をしていて、上司に対して了承やアドバイスをもらおうとメールする場合、チームのメンバーをCcに加えます。これをしないと、メールを送られた上司からすると、相談内容がチーム内でコンセンサスが得られたものかどうか、それとも送り主が個人的に思っていることなのかが分かりません。個別の相談に個別に答えてしまうと、自分の指示がチーム内の特定のメンバーにしか伝わらず、チーム作業の方向性に一貫性が保たれなくなる恐れがあります（全体を管理している上司からすると、こういった事態はできるかぎり避けたいのです）。Ccつきでメールをもらった場合、「全員宛に返信」することで、質問をくれた人へ返信するついでに、チームのメンバー全員に自分の意思を伝えることができるので、そうした心配がなくなります。

また、自分がチームリーダーでない場合、リーダーを差し置いて（つまり、リーダーを Cc につけずに）上司に個別に相談してしまうと、そのことを何かのきっかけでリーダーに知られた場合、そのリーダーは自分が無視されていると誤解するかもしれませんが、結果として、チーム内での人間関係がギクシャクする恐れがあります。もちろん、そのリーダーがどうしようもない人間であったり、上司から嫌われていたりする場合には、Cc をつけずに、個別に連絡・相談する必要が生じるかもしれませんが、これは更なる応用技術なのでここでの詳述は避けます。

5. Bcc の使い方

Cc のアドレスは、メールを送られた人全員が知ることができます（「全員に返信」をすると、Cc 欄にアドレスが表示されます）。つまり、そのメールが誰に送られているか、全員が知ることができるのです。逆に、送信相手に対して、他に誰に送っているか知られたくない場合、または一緒に送った人のアドレスを知られたくない場合、Bcc を使います。当然のことながら宛名にも Bcc は明記しません。

Bcc は主に 2 つの用途があります。

(5-1) 「関係者全員」に送る。

似たような機能として、メーリングリストがありますが、例えば転居や転職の知らせなどのためにわざわざメーリングリストを作成するのは面倒・無意味です。また、メーリングリストの場合、リスト内の誰かがウィルス感染すると、全員にウィルスメールが自動送信されてしまうこともあります。そこで、有効な代替的方法が Bcc です。

例えば転職のお知らせを関係者（A さん～N さん）にメールで伝えたい場合、いちいち宛名を変えて何十通ものメールを送るのは極めて面倒です。かといって、全員を「宛先」や「Cc」に設定してしまうと、例えば A さんは、送られてきたメールから、B さんや C さんのアドレスを知ることができます（B さんは見ず知らずの A さんに自分のメールアドレスが知られてしまうことを嫌がるかもしれません）。また、送り主が（B さんの敵対関係にある）E さんとなつてつながりがあることも B さんは知ることができます。いずれのケースとも、送信者は、B さんからの信頼を失う危険があります。

こうしたことを防ぐためには、A さんから N さんまでのアドレスを全て Bcc に入れて、宛先に自分のアドレスを入力します（その際のメール冒頭での宛名は、送信相手の個人名ではなく、「（関係）各位」とか「お世話になった皆様へ」などと曖昧にする必要があります）。すると、B さんは、送られてきたメールが自分の他に誰に送られているのかを知ることができなくなります。それほど頻繁には使いませんが、個人情報保護という観点からも Bcc はときに有効です。

(5-2) トラブル時の自己防衛

ごくまれなケースですが、例えば A 社の担当者 X 氏とメールでやり取りをしている過程で、X 氏から（複数回にわたって）言われのない苦情や文句などのメールが送られてきたとしましょう。そして、X 氏の上司（Y 氏）も、あなたの上司（Z 氏）も、これまでのあなたと X 氏のやり取りを把握していないとしましょう。X 氏に対して弁明や反論のメールをするだけで問題が解決すればいいのですが、いったん揉め始めると、当人同士での解決が困難な場合があります（大人

の喧嘩は意外と厄介なのです)。

その際、Y氏やZ氏に何らかの仲裁を頼みたいところですが、X氏への返信の際に、突然彼らをCcに加えてしまうと、X氏は密告されたと思うでしょうから、態度を硬化させる危険性があります。何より、自分を守るために、あなたの悪口や言ってもいないようなことを捏造し、自分の上司であるY氏に密告する危険性もあります。

これを回避するためには、(X氏からの苦情メールへの返信をする前に、できればY氏には電話で、またはZ氏には直接会って、簡単な事情を口頭で説明した後に)、Y氏やZ氏をBccに付けて、X氏への反論メールを送るのが有効です。そして、あなたの丁寧でまっとうな返信に対して、再度X氏が不当なメールを送ってくるようであれば、X氏からのメールの文言を全て残したまま(→項目「7」を参照)、再度Y氏やZ氏をBccにつけてメールを送ります。すると、Y氏やZ氏にも、X氏が不当な主張をしていることが分かるので、Y氏はX氏を交渉の担当から外したり、何らかの対処をしてくれたりするようになります。つまり、Bccによって、X氏(だけ)が問題人物であるというコンセンサスを(X氏に知られることなく)作り上げることができるのです。

6. 返信の際には件名を変えない。

「メールの書き方 [初級編]」では、「相手が返信をくれた場合に、お礼の返信をする際には件名を変える」と説明しました。これは携帯メールなどでよく見られる「Re:Re:Re...」といったことを防ぐための方法であり、また一回限りのやり取りの場合には有効です(とても丁寧な印象を与えるはずです)。

しかしながら、「大人のメール」ではむしろ、**返信の際には件名を変えないのが通常です**。例えば、「5月25日のディベート大会のテーマに関して」という件名で、2人以上の人間がやり取りをする場合、メールで様々なことを決めなければなりませんから、メールのやり取りが5往復とか10往復とかすることがあります。返信の際にその都度件名を変えてしまうと、相手側はそのメールがこれまでの交渉のプロセスの延長線上にあるものか、それとも別件なのかの区別がつかなくなり、過去の関連するメールを探すのも面倒になります。

7. 返信の際には相手のメッセージを削除・切り取りしない。

返信をすると、相手のメッセージが「>」つきで表示されます。返信のメールは、これを利用しながら書くのですが、その際には、「切り取り」ではなく「コピー」をして、張り付けなければなりません。そして、自分のメッセージの下には、相手からのメッセージを(一言一句いじらずに)そのまま残します。

「過去のやり取りの全てを残してしまうと、メール全体が非常に長くなってしまっているのでいっそ削除したほうが...」と思うかもしれませんが、同じ案件について複数回メールのやり取りがある場合、過去のメールのやり取りを確認する必要が往々にしてあります。それが削除されていると、過去のどのメールで書かれていたかと、複数のメールを探す必要が生じるので非常に面倒です。それゆえ、過去のメッセージを消したり、いじくったりせずに残しておくことが有効なのです。

<アポイントメント編>

パソコンメールは、(あまり親しくない)相手と会うためのアポイントメント(約束)を取り付けるためにしばしば使われます。ここでは、岩本宛に関西圏の某大学の学生さんから〇月 17 日に実際に届いたメールを参考に、アポイントメントにまつわるメールの書き方を学びましょう。「メールの書き方 [初級編]」に該当する内容については、コメントを参照してください。

件名: 関西大学 商学部 岩本明憲教授様
送信者: [redacted].ac.jp
宛先: iwamoto@kansai-u.ac.jp
送信日時: 20**年〇月 17 日(火) 18:51:35

はじめまして、

[redacted] 大学 [redacted] 学部 3 回生の山田カエラ (仮) と申します。
突然メールを差し上げる非礼をお許しください。

岩元教授が担当しておられる
木曜日 2 限のマーケティング論という授業におきまして、
私がかかわっております団体主催のイベント情報を授業前後問わずに 5 分程度告知
させていただきたいと思い、勝手ながらご連絡させていただきました。

私は現在 [redacted] 団体のスタッフをしております。
[redacted] とは [redacted] ! そんな熱い気持ちで始まったプロジェクトのこ
とです。

[redacted]
[redacted] 多くの人にコンテストという発表の場で、人々に感動と夢を感じても
らいたいと考え学生主体で活動しております。

その [redacted] で今度コンテストを行います。
内容は、
[redacted]
コンテストでは [redacted] によって開発さ
れた [redacted] の第二弾ともいえる「 [redacted] 2」のデザインや販路
などを各チームに考えていただき、プレゼンテーションをおこなってもらいます。
優秀作品となった場合にはその作品は [redacted] って具現化され、販売につな
がる可能性がでてくるという内容です。

学生にとってもこのようなコンテストに参加できる機会はなかなかありません。
私も実際に関わってみて、社会の様々な仕組みを知る事ができました。

大切な授業時間の一部を割いていただくのは、
大変難しいことだということは重々承知の上でのお願いなのですが、
もし私ども [redacted] にご賛同いただき、
わずかでもお時間を頂戴することができれば幸甚に存じます。
所要時間は 5 分程度ですが、ご指示があればもっと短く切り上げることも可能で
す。
また授業の前後は問いません。

勝手申し上げますが、ご検討くださいますよう、何とぞ宜しくお願いいたします。
ご不明な点がございましたら、いつでもお問合せください。

氏名: [redacted]
[redacted] 学部 3 回生
学生 ID: [redacted]
メールアドレス: [redacted]@ [redacted].ac.jp
電話番号: 090- [redacted]

コメント [IA1]: 件名と宛名は異なります。本来であれば、ここにはお願いの具体的内容を書く必要があります。このメールの件名を見たとき、墓地かマンションのいかがわしいセールスかしら? と一瞬思っていました。

コメント [ai2]: 岩本の職位は「准教授」なので間違っています。部長を社長と呼んだら失礼なのと同様に、相手の役職を低く書いても高く書いても失礼です。「それくらい調べろよ」と思っています。

コメント [ai3]: 職位や役職に「様」はつけません。「社長様」とか「部長様」とは言わないと同様です。

コメント [ai4]: やってしまいました。絶対にしてはいけない変換ミスです。

コメント [IA5]: 大学の教員全てが「教授」ではありません。「准教授」「専任講師」「助教」などの職位があるので、注意が必要です。間違いを避ける一番無難な方法は「先生」で統一することです。

コメント [ai6]: 日本語間違い。正確には「授業の前後どちらでも構いませんので」

コメント [ai7]: 団体の活動内容については伏せておきます。

コメント [ai8]: 日本語が変。

コメント [IA9]: 「ください」は命令なので NG。詳しくは「メールの書き方 [初級編]」を参照。

コメント [ai10]: 大学のアドレスであることが分かるので、安心できます。

このメールは言葉づかいがとても丁寧かつ正確で、非常によく出来たメールです。おそらく、大人の添削が入っているはず。その意味では、「メールの書き方 [初級編]」を十分にクリア

した内容だと言えるでしょう。

しかしながら、それゆえにミスが目立ちます。岩本の職位を間違え、名前を変換ミスしていることは単なるケアレスミスではないはずなのです。おそらくこのメールには「ひな型」があって、複数の大学の複数の先生宛に科目名や時間だけを入れ替えて送ったのでしょう。そして、送り手である山田さん（仮）は、元々用意されている「ひな型」をコピペして名前だけ変える際にミスしたのだと想像されます。というのも、これだけ隙のない文章を自分で一から考えて書く場合、数回程度読み直して微調整する必要があるので、（完全に名前を勘違いしていないかぎり）名前の変換ミスにも当然気がつくはずなのです。それゆえ、こうしたミスがあると「コピペしたな」「自分で考えてないな」というネガティブな印象を相手に持たれてしまいます。

さて、このメール自体は及第点だったのですが、その団体が何をしているのかが不明瞭だったので、岩本は（メールが来てから 20 分後に）次のような返信をしました。もちろん、細かなミスについては言及する必要もないので無視しました。

件名: Re: 関西大学 商学部 岩本明憲教授様
送信者: "Akinori IWAMOTO" <iwamoto@kansai-u.ac.jp>
宛先: █████@█████.ac.jp
送信日時: 20**年〇月 17 日(火) 19:16:52

████大学 █████学部
山田カエラさん

メール拝読しました。関西大学商学部の岩本です。

- > 木曜日 2 限のマーケティング論という授業におきまして、
- > 私が関わっております団体主催のイベント情報を授業前後問わずに 5 分程度告知
- > させていただきたいと思い、勝手ながらご連絡させていただきました。

結論から言うと、
████という団体およびその活動が
海のものとも山のものとも分からない状態で、
関西大学の学生の授業時間を割いて
それを紹介することは難しいと考えています。

ホームページも検索・拝見しましたが、
それでもよく分からないと言うのが正直なところです。
ということで、申し訳ないのですが、
いきなり〇月 19 日にというご要望にはお応えできません。

ただし、当日に関西大学までお越しただいて、
まずは僕に対してその活動内容を詳しく説明してもらえれば
そのための時間を取ることはできます。
(14 時 45 分～16 時 15 分までであれば大丈夫です。)
説明を聞いて関西大学の学生にとって有益と判断すれば
授業時に時間を取ることも可能になると思います。

面倒をおかけして恐縮ですが、
ご検討くださり返信を頂けると幸いです。

取り急ぎ返信まで。

岩本明憲

関西大学商学部准教授 (商学博士)
〒564-8680
大阪府吹田市山手町 3 丁目 3 番 35 号
関西大学経商研究棟
E-mail:iwamoto@kansai-u.ac.jp
06-6368-1121 (内線 4270)

コメント [IA11]: この文言から、最初のメールの署名の最後に団体のホームページのアドレスを明記しておく必要があったことを感じ取る繊細さが必要です。次頁を見て分かるように、残念ながら山田さんはそこまで気が回らなかったようです。

コメント [ai12]: 先に「返信を催促してはいけない」と書きましたが、2 日後に迫った話ですし、僕も早めにスケジュールを決めたいと思い、あえてこのような文言をつけました。

コメント [IA13]: この言い回しは、目上の人へのメールでは使わないほうが良いでしょう。

コメント [ai14]: 相手の職位や役職、部署などの情報は、相手の自己申告を参考にするのが最も正確です。

さて、ここから（学生さんらしい）驚きの展開がありました。色々と「ボロ」が出てきて、考えてメールを書いていないことが徐々に明らかになってきます。返信が来たのは、2日後のアポ当日の13時18分でした。

件名: 関西大学 商学部 岩本明憲教授様
送信者: [redacted]@[redacted].ac.jp
宛先: "Akinori IWAMOTO" <iwamoto@kansai-u.ac.jp>
送信日時: 20**年〇月 19日(木) 13:18:05

お世話になっております、
[redacted]の山田カエラです。

本日〇月 19日の午後 14時 45分~16時 15分に
関西大学にお伺いしてもよろしいでしょうか?
いきなりの御無礼、お許しください。

返信をお待ちしております。

[redacted]大学 [redacted]学部 3回生
[redacted]学生対応部
山田カエラ
[redacted]@[redacted].ac.jp
[redacted]@[redacted].gmail.com

2日前には14時45分~16時15分の時間帯は空いていたのですが、当日の朝になっても返事が無いので、別の予定を入れてしまいました。13時から授業だったので、授業終わりにそのまま「別の用事」に出かけ、15時半すぎに研究室に戻ってこのメールを確認しました。それから16時過ぎに用事で出かけようとしたところ、研究室の外に、某公立大学生を名乗る見知らぬ男子学生が立っていました。山田さんの代理ということだそうで、「少しでもお時間を」と言われましたが、別の用事があったので、当然のことながら断りました。

鈴木君（仮）と一緒に研究棟のエレベーターに乗りながら、「直前にメールをもらっても時間が取れないよ。君も交通費もかかって無駄足でしょ？」と言うと、「いいえ大丈夫です。今日は別の用事で関西大学に来ていたので」と何の気なしに彼は答えます。この対応が相手（岩本）にどのような印象を持たれるかまったく想像できないようです。だからこそ、こうした度重なる「無礼」を繰り返してしまうのでしょう。

さて、皆さんは鈴木君のコメントがなぜ「無礼」なのか分かりますか？そもそも、目上の人に時間を作れと言っているにもかかわらず、何の断りもなしに、そして自分は時間を都合せずに、鈴木君を代理に送っている段階でかなり失礼です。さらに、鈴木君は「ついでに」岩本に会いに来たと臆面もなく公言してしまっています（実際にそうだったのでしょう…）。仮に「ついで」だったとしても、そのようなことを相手にばらしてはいけません。

その後、山田さんから鈴木君からも一切メールがありませんでした。「仕事ができる人」であれば、一連の無礼を詫げるメールをその日のうちに送っているはずです。「できる人」はミスに対するフォローも迅速かつ適切です。というよりも、「仕事ができない人」は自分のミスに気づくことができないので、ミスに対するフォローもできず、問題を何も解決できないのです。仮にミスに気づいていたとしても、自分で考えてメールを書くトレーニングをしていないので、マニュアルにはない不測の事態に応じたメールを書くことができなかつたのかもしれない。

コメント [ai15]: 丁寧に「Re」を削除しての再送ですが、肝心の間違いには気づいていないようです。

コメント [ai16]: 一度返信を貰っただけで「お世話になっております」と書くのは少し早い気がします。実際にまだお世話していません。このようなちょっとした表現からでも、あまり考えずに定型文を持ってきたという印象を持たれてしまいます。

コメント [IA17]: これではいつどこに来るのかさっぱり分からず困ってしまいます。「空いてる時間ならいつでもいいでしょ！」といったニュアンスを感じてしまうのは意地悪すぎるでしょうか…実際に彼らは突然研究室の前に現れたのです。

コメント [ai18]: 「いきなりの御無礼」と分かっていながら、「お伺いする」1時間半前にメールを送ってくるのは驚きです。しかも、「時間が取れない」と宣告されている時間帯にメールを送っても、岩本がそれをチェックできないことは容易に想像できるはず（14時45分~16時15分を指定しているということは、それ以外の時間は用事があるということなんですけどね…）。そもそもこうした「無礼」は社会的には許されないレベルです。

コメント [ai19]: どう返信すればよいか正直困ってしまいます。まさかお説教してもらいたいわけでもないでしょうし…

コメント [ai20]: 山田さんの担当は「学生対応部」なのに、なぜか教員である岩本に「対応」しています。この辺も「組織がしっかりしていない」ことを示しており、相手側の不信感を増幅させます。

コメント [ai21]: なぜかgmailのアドレスも追加されています。本来追加すべきは、ホームページのアドレスのはずなのです。

ということで、この事例から得られる教訓は以下の通りです。

8. コピペをするなら命がけ！

メールにかぎらず、「コピペ」をする際には、自分で一から書くとき以上に、細心の注意を払わなければなりません。コピペした文章に宛先と違う人の名前や数字（つまりコピペ元の名残）が残っていると、相手に対して大変失礼です。

9. 自分で考え、自分の言葉で書く。

コピペは確かに楽ですが、メールのやり取りでは、相手や相手との交渉の進行具合によって状況が大きく異なってくるので、メールの大半をコピペで済ませることは不可能だと考えたほうが賢明でしょう。

もちろん、先に紹介したケースのように、「ひな型」に従ってメールを書くこともある特殊なケースにおいては可能かもしれません。しかし、それではいつまでたっても上手に書けるようになりません。少なくとも学生時代（社会人2年目くらいまで）は、**たとえ言葉が拙くても、「幸甚に存じます」といった言い回しができなくても構わないので、自分で考えながら、何度も推敲を重ね、自分の言葉を使って丁寧なメールを書くことをお勧めします**し、そのほうが相手に好印象を持たれるはずです。逆に、どれだけ丁寧で華麗な言い回しをしても、自分で考えていないメールは、どこかで「ボロ」が出てしまうので、相手がより賢明であればあるほど、すぐにばれてしまい、得策ではありません。

<その他 (Active Mail の応用) >

最後に、細かなテクニックを大学仕様の Active Mail に基づいていくつか紹介しておきます。

10. 「プロフィール管理」を行う。

大学のアドレスを取得して、そのまま何もせずにメールを送ると、相手のメールボックスの送信者欄には送信者のメールアドレス（k123456@kansai-u.ac.jp など）だけがそのまま明記されてしまいます。2009年以降に入学した学生さんの場合、割り振られるメールアドレスは学籍番号とは無関係のようなので、送られてきた側からすると、そのメールが（関大生であることは分かるものの）どの学生から送られてきたのか、区別がつかないのが現状です。

相手側にこうした不便をかけさせないためには、Active Mail を開いて、真ん中上にある「ツール」→「プロフィール管理」→「名前」の欄に自分の名前を入力する必要があります。すると、メール相手のボックスには送信者の個人名が表示されるので、メールを開く前に、それが誰から送られたメールかが一目で分かるようになります。

11. 初めての相手にありきたりな件名のメールを送らざるを得ない場合

上記のように「プロフィール管理」を行うと、「初めてメールを送る相手には自分の名前が知られていないから、かえって失礼ではないか？」と心配するかもしれません。そうした心配を避けるためには、件名の欄に「はじめまして（商学部2回生〇〇です）」などと、自分の所属と名

前を括弧で挿入するのが無難です。ただし、こうした配慮は見ず知らずの相手に初めてメールを送る場合や、初めて会って名刺交換した日の夜にお礼や挨拶のメールを送る場合、そして「はじめまして」とか「昨日のお礼」といったように、相手からすると、件名からだけでは誰から送られてきたか判別しにくい場合に、(メールを開く前にジャンクメールでないことを示す目的で)つけるのが適当です。相手に自分の顔や名前を覚えてもらっていて、かつ頻繁にメールのやり取りがある場合には、こうした配慮は不要になります。

12. 署名を登録する。

関大生の場合、

関西太郎 ----- 関西大学商学部 3 回生 学籍番号：商 09-0001 E-mail:k123456@kansai-u.ac.jp
--

程度の署名は不可欠です。しかしながら、メールを送るたびに、いちいちこれを書いては面倒です。実は、この「署名」は、前述の「ツール」→「署名管理」で登録することが可能です。署名を登録しておけば、メールを書き終わった後に「署名選択」という欄をクリックして、登録した署名を表示することが可能です。この署名は、わざわざコピーや切り取りをしなくても、メールを送信すると自動的にメールの文末に転載してくれるので非常に便利なのですが、それゆえに注意が必要です。この点については、(12-2)で後述します。署名に関する注意点は以下の 2 点です。

(12-1) 相手や状況に応じて署名の内容を変更・追加する。

関大の教職員宛にメールを送る場合、学籍番号を明記したほうが良いでしょうが、例えば他大学の教員や学生にとって、関大の学籍番号は不要な情報です。したがって、例えば他大学のゼミとの間でメールのやり取りをする場合には、むしろ、ゼミの役職などを明記して、自分が交渉役であることを示すことが適切です。一例を挙げると、以下のような形式になります。

関西太郎 ----- 関西大学商学部 3 回生 岩本明憲ゼミナール 2 期生副代表 (外務班リーダー) E-mail:k123456@kansai-u.ac.jp 携帯アドレス：*****@docomo.ne.jp 携帯電話：090-0000-0000
--

交渉の過程では、電話や携帯メールでコミュニケーションをとったほうが効率的である状況も生じうるので、必要に応じて携帯メールのアドレスと電話番号を付記すると良いでしょう。これにより、相手側に「急用があれば携帯に電話やメールをしてもらってもいいですよ」という意思表示がなされ、相手の面倒を大きく軽減できます。

ただし、とりわけ異性の学生とのやり取りの場合、思いもよらないトラブルに発展しかねないので、開示する個人情報は慎重に取捨選択する必要があります。

(12-2) 返信の際に署名をつけるときは必ずカット&ペーストする。

先述の通り、署名を事前に登録しておいた場合、メールを送る前に「署名」をクリックすると、登録済みの署名が表示され、「カット&ペースト」せずに、自動的にメールの文末に署名が明記されます。しかし、この便利な機能は、相手からのメールに返信する際にはかえって都合が良くありません。というのも、項目「7」で説明したように、相手からのメールに返信する際、相手側のメッセージはすべて削除せずに残さなければならないので、そうすると、次のような不都合が生じてしまいます。

岩本先生

ご返信ありがとうございます。
それでは明日の16時に研究室に伺いたいと思います。

宜しく申し上げます。

Original Message

> ○×さん
>
>> 今後の進路について直接ご相談したいことがあるのですが、
>> 明日のオフィスパワーに研究室を訪ねてもよろしいでしょうか？
>>
> それでは16時に研究室に来てください。
> 取り急ぎ。
> 岩本明憲
>
>
> Original Message

>> 岩本明憲先生
>>
>> こんにちは。ゼミ1期生の○×です。
>>
>> 今後の進路について直接ご相談したいことがあるのですが、
>> 明日のオフィスパワーに研究室を訪ねてもよろしいでしょうか。
>> 突然の話で大変申し訳ありませんが、
>> 先生のご都合をお聞かせ頂けると幸いです。
>>
>> それでは失礼します。
>>
>> 関西大学商学部4回生
>> 岩本ゼミ1期生
>> ○×□△

関西大学商学部4回生
岩本ゼミ1期生
○×□△

コメント [ai1]: 本来はここに署名をカット&ペーストしなければいけません。

コメント [ai2]: ゼミ生など、教員が学生をよく知っている場合で、かつ「オフィスパワー（＝教員が面談などのために空けていて、それを公表している時間のこと）」の時間帯である場合には、前日にアポイントを取っても問題にはならないでしょう。

コメント [ai3]: ゼミ生など、お互いに知っている間柄で、送付先が目上の人でない場合には、名前だけで署名を簡略化することも可能です。逆に目上の人へのメールの場合、署名は簡略化しないほうが無難な気がします。

コメント [ai4]: 署名をカット&ペーストせずに、送信画面に表示しただけで自動添付にすると、この位置に署名が来てしまいます。またコピー&ペーストした場合にも、ここに署名が残ってしまいます。

これで、「メールの書き方 [応用編]」は終わりです。これ以上の複雑な（メール上の）問題は、それぞれの事情や状況、交渉のテーマの深刻度、相手の性格や立場、細かな言葉の使い方などによって千差万別なので、対策をマニュアル化することは不可能です。むしろ、メールでのやり取りは、時間の経過とも相まって、生き物のように変化しますから、マニュアルに頼ることなく、その場の状況に応じて自分で考え、何度も推敲し、メールを書くということを心がけましょう。そして、その際には、何より相手の都合を考えるという視点だけはくれぐれも忘れないように。