

理解促進テスト -6

《電子メール編》

この理解促進テストは、電子メールのマナーを一通り学習したあとで、各人がどの程度理解できているかをチェックするための小テストです。

● インストラクション手順例

- 1) (シートを配布：人数分)
- 2) 「それではこれから電子メールのマナーについての簡単なテストを行います。これまでの学習を振り返りながら、どの程度理解できているか確認しましょう。」
- 3) 「設問は全部で 10 問あります。これから 10 分間与えますので、各自テストに取り組んでください。〇〇分になったら終了です。

では、始めてください。」
- 4) 「時間ですので終了してください。これから答え合わせをしましょう。」

－ その後、講師が正解を述べ、解説を加える －

■ 理解促進テスト<電子メール編>

1) 電子メールは手軽に送受信が行えるので、社内外問わず仕事の連絡は、できるだけ電子メールを使うのが望ましい。

2) 電子メールは、電話と違って話の内容を誰にも聞かれる心配がないので、重要な情報も気兼ねなくやりとりできる。

3) 電子メールを送るときは、挨拶は簡単に済ませ、できるだけ早く本題に入るのがよい。

4) ある人から電子メールで受け取った内容を引用し、他の人に転送する場合は、元の文面を変えないようにする方がよい。

5) 重要な案件の電子メールを受け取ったが、安易に即答できるような内容ではなかったため、数日間にわたり慎重な検討を行った上で返事を出した。

6) ビジネスの情報をやりとりする場合は、情報が多い方が望ましいので、関連データがあれば、できるだけ添付ファイルにして送るようにすべきだ。

7) 電子メールでファイルを複数添付する必要がある場合は、送受信に時間がかかるのでできるだけ1回にまとめて送るようにする。

8) 電子メールを送る時は、Subject (題名) だけで内容が推測できるように心がけるべきだ。

9) 電子メールでのやりとりでは、誰から発信されたかがヘッダ情報に表示されるので、あえて自分の名前を署名する必要はない。

10) 社外の人と電子メールをやりとりする場合、上司にも報告しておくべきと思われる文書を発信するときは、Cc: を使って上司にも送信するとよい。

■ 理解促進テスト<電子メール編> ー解答と解説ー

- 1) × 電子メールは確実な情報伝達手段とは言えません。受け手がメールを読んでいるかどうかの保証がないからです。特に社外の人にメールする場合は、相手が頻繁にメールをチェックできる環境にあるかを確認しておくべきでしょう。また、急を要することや込み入った内容を伝える場合は、電話の方が向いています。状況に応じて手段を使い分けるようにしましょう。
- 2) × 電子メールはハガキのようなものです。暗号化装置を使わない限り、第三者に内容が読まれる可能性があります。そのことを十分にわきまえて活用しましょう。重要な情報や機密情報は安易に送らないことです。
- 3) ○ 冗長な前振りは控え、一番伝えたい要件や結論を先に、簡潔に書くようにします。ただし、あまりにそっけない印象にならない程度にしましょう。
- 4) ○ 文書には著作権があります。メッセージを引用する場合は原則としてオリジナルの文面を維持します。引用符を用いているにも関わらず、文面を改ざんしてはいけません。また他人の発言をそのまま自分の発言のように扱うことも著作権の侵害にあたります。ただし、途中を略したり要約した方がよい場合もあります。その場合は、オリジナルの発信者を明記した上、文面を略したり要約した旨を書き添える配慮が必要です。なお、プライベートな内容について転送する場合は、発信者の許可を得なくてはなりません。
- 5) × まずは受け取ったということを速やかに伝えるべきです。内容についての返信はそのあとであらためて行っても構いません。重要な案件の場合は特に、確かに受け取った旨を伝え、発信者を安心させることが先決です。
- 6) × 相手から頼まれてもいないのに、むやみやたらとファイルを送りつけるのは、大変迷惑な行為です。大きなファイルを送ることはそれだけ相手に通信コストを負担させることになり、相手の環境によってはファイルが読めない場合もあります。ファイルを添付する場合は相手の了解を得てから送ること、そして相手の環境で快適に読めるように配慮してから送る必要があります。送る側は手軽でも受け取る側に迷惑を及ぼす可能性があることを忘れてはいけません。また、郵送やFAXで十分なものをわざわざ添付しないように注意します。
- 7) × 1回にまとめると大きなサイズになるものは、小分けにして送るようにします。大きなファイルや複数のファイルを一度に送ると、受け取る側はそれをダウンロードするまで他のメールを受け取れないことになり、常々相手の立場に立って、迷惑にならないよう配慮が必要です。

■ 理解促進テスト<電子メール編> ー解答と解説ー

- 8) ○ ビジネスにおいては、特に Subject (題名) は重要です。一目で案件がわかるような題名を心がけましょう。題名を空白のままにしたり、内容とそぐわない題名をつけると、受け取る側はメールの整理・分類をしづらくなります。
- 9) × メーラーによってはヘッダ情報を表示しないものも存在しますし、人によってはヘッダ情報を見る習慣がない人もいます。署名は必ず入れるようにし、名前、連絡先を明らかにするようにしましょう。
- 10) ○ 「Cc:」はカーボンコピーの略で、「To:」宛に送信した内容を参考までに他の人に送る場合に活用します。注意すべきことは、Cc: で転送された人が自分宛にメールが来たのだと勘違いする場合があります。これを避けるには、「○○様」と最初に本来の宛名を書き示し、文末で「なお、このメールは Cc: にて○○にも送付します。」と添えるとよいでしょう。