

5. メールの使い方をレベルアップしよう

読まれるメール作成のコツ、 大量メールを素早くさばく方法



松田 隆一

中小企業診断協会 東京支部

1. はじめに

(1) メールの活用

メール文書作成のコツや、Outlook Express (アウトルック エクスプレス) を例にメールの整理方法や設定方法を紹介する。

(2) Outlook Express の画面レイアウト 画面上の領域を図表1に記す。

- ・メニューバー：操作したい機能の一覧
- ・ツールバー：よく使う機能をボタンで表示
- ・フォルダー一覧：メールを格納したフォルダ
- ・連絡先：アドレス帳に登録した人の連絡先
- ・ステータスバー：メールの数や接続状況
- ・メッセージ一覧：フォルダー一覧で選択したフォルダに格納されたメール情報
- ・プレビューウィンドウ：メッセージ一覧で

図表1 Outlook Express の画面レイアウト



選択したメールの内容

2. メール文書作成のコツ

顔が見えない相手への配慮や読んでもらうための工夫・読み手の負担を軽減するための工夫をする。

(1) メールヘッダー部作成のポイント

送信者アドレス

仕事や私事など複数のメールアドレスを利用できる。

宛先アドレス

正の宛先 (To) や写し (CC) は送信先全員にアドレスがわかる。他の人には知らせたくない場合は、BCC 欄に指定する。入力欄を表示するには、メニューバー【表示】【すべてのヘッダー】をクリックする。

件名

受信側が受け取ったメールを読むか否かを一次判断し、その後の整理をするために非常に重要であるため、本文内容にあった件名をつける。

(2) メール本文作成ポイント

差出し人情報

受信側がメール本文を開いたときに、引き続き読むべきか二次判断をする助けとなるように氏名や団体、所属、役職などを

名乗る。

宛先

ヘッダー部分の To や Cc のアドレス名ではわかりにくいので、本文中でも明確に書いたほうがよい。メールの受け手としては、そのメールが自分を正の宛先 (To) としてきたのか、写し (Cc) としてきたのかで対応が大きく変わる (特に依頼文では)。

簡単な挨拶

「お世話になります」など一言添えるだけで、印象はずいぶん違うので短く書く。

本文文章の書き方

通常のビジネス文書と同様に簡潔かつ節度ある文章を書く。

1行は全角で30字程度にする。長いと受信側で途中で改行されてしまう場合がある。

5～6行程度を1段落として、段落間は1行空ける。段落の開始は字下げをする。

日時は具体的に記述する。送受信に時間差があるので、今日や明日という表現には日付を添える。

1文ごとに2行改行しない。空白行が入り、段落としてのまとまりがなく、バラバラに文章が切れて読みにくい。

返信メールでは元の文書を長々と引用せず、必要な部分だけにとどめ残りは削除する。

署名

メールの末尾には差出人の名前、住所、連絡先などを書いておく (複数登録も可能)。

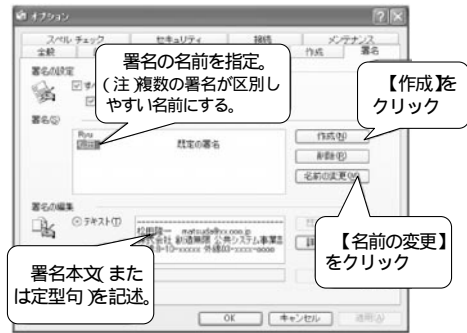
設定方法は、メニューバー【ツール】【オプション】【署名】タブで、氏名や電話番号などを具体的に記述する (図表2)。長くて4～5行にしたほうがよい。個人情報なので載せる内容は注意する。

なお、差出人情報、挨拶も署名として登録できる。利用時に、メッセージ作成ウィンドウで、挿入したい位置で、メニュー【挿入】【署名】表示された一覧から適した名称の署名を選択する。

(3) 使ってはいけない文字

図表3に示す半角カナや丸付き数字、機種

図表2 署名登録



図表3 半角カナ機種依存文字

ハンカカカナ	No.KKJL①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩
アイウエオカキクコサシスソタチツト	mcmkmmkgkcc'.'。'ン'ニ'フ'ン
ナニスネノハヒヘホミムノモヤユヨ	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩
ラリルレロワワン	I II III IV V VI VII VIII IX X

依存文字などは相手によって文字化けの可能性があるので使わないほうがよい。

(4) 感情的な文章は送らない

苦情や反論、攻撃のメールはすぐに出さない。いったん、下書きトレイに保存して、冷静になって読み返し、内容を見直してから送る。

3. 初期設定を見直そう

(1) テキスト形式にしよう

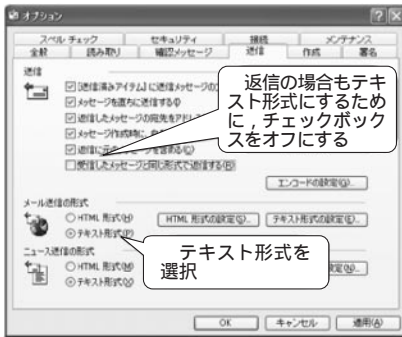
Outlook Express はhtml形式が既定値になっている。表現力に富んでいるが、開いただけでウイルスに感染する危険がある。表示できないメールソフトや受信拒否をする人も多いのでテキスト形式に設定を変更する。

メニューバー【ツール】【オプション】

【送信】タブで、送信欄の【受信したメッセージと同じ形式で返信する】チェックボックスをオフにし、【メール送信の形式】の【テキスト形式】をクリックする (図表4)。

また、読み取るメッセージもテキスト形式にしよう。上記【オプション】【読み取り】タブで、【メッセージは全てテキスト形式で読み取る】チェックボックスをオフにする。

図表4 テキスト形式設定



(2) 送信者名をわかりやすく

送信時、メールアドレスに送信者名をつけて受信者にわかりやすくすることができる。メニューバー【ツール】 【アカウント】 【メール】タブ 【プロパティ】 【全般】タブの【ユーザ情報】の【名前】テキストボックスにわかりやすい名前を登録する。

(3) アドレス帳への自動追加を停止

セキュリティ上、返信を送付した人のメールアドレスが自動的にアドレス帳に追加されるのを停止する。メニューバー【ツール】 【オプション】 【送信】タブ 【返信したメッセージの宛先をアドレス帳に追加する】チェックボックスをオフにする。

4. 受信メールの整理方法

(1) 受信メールの処理方法

毎日、大量のメールを処理するには、本文を読まずにいかにかざりかがポイントだ。受信時にメッセージ一覧で全件、さっとでも見るようにする。見ずに機械的に振り分けでは、すぐに対応ができない。本文を見たほうがよさそうなメールは、プレビューウィンドウで斜め読みをする。

- ・ 2～3分ですぐに返信できるものは返信。
- ・ アポイントはすぐにスケジューラに登録。
- ・ じっくり見たり返事をしないといけないメールはToDoフォルダを作って、全部そこへ移動(マウスでドラッグするだけ)。

け)。

ToDoフォルダに入れたメールは計画的に処理をして受信フォルダへ戻す。残ったメールは時間があるときに見て不要なものは削除する(見なくても問題ない)。毎月末に、受信フォルダからその年のフォルダへ移動。メールを参照する場合は、検索機能を利用して、送信者や件名により絞り込む。絞り込んだメールを最新のメールから順番に見ていけば大体ヒットする。

注意 メール振り分けを細かくしない。どこへ入れてよいか迷ったり、見逃しが生じる。整理は時間順に並べるのがベスト。検索のほうは部分一致検索やAND条件などを使ってピンポイントで探せる。慣れてきたら、検索機能がもっと高度なメールソフトを利用することをおすすめする。

(2) メールの振り分け(メッセージルール)

メールの件名や差出人によって、分類や処理が決まっていれば、フォルダを作成して、受信時にメッセージに応じて自動的に振り分けすることができる。メニューバー【ツール】 【メッセージルール】 【メール】 【新規作成】 【新規のルール】ウィンドウで、ルールの条件や合致したメールに対するアクションを指定する(図表5)。

(3) 同一案件をまとめて表示(スレッド表示)

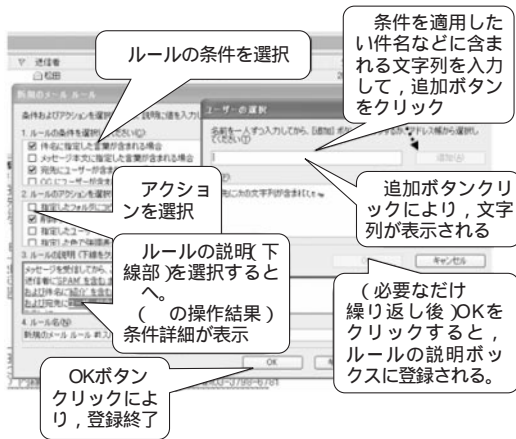
同じ件名に対して、返信によって何度もやりとりをしたときに、多くのメールの中でその件だけをまとめて表示すると一連の経過をたどりやすい。メニューバー【表示】 【現在のビュー】 【会話別にメッセージをまとめる】を選択すると、図表6のように段づけして表示する。

5. その他、困ったときや注意

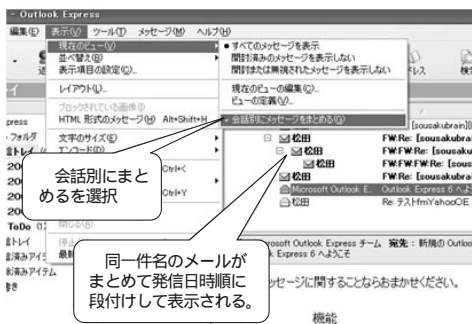
(1) 画面が壊れた?

「フォルダ一覧」や「連絡先一覧」が表示されなくなることがある。それぞれのサブ画

図表5 メッセージルール登録



図表6 スレッド表示



面上のxをクリックして閉じた誤操作が多い。再度表示させるには、メニューバー【表示】

【レイアウト】 【全般】で表示したいウィンドウのチェックボックスをオンにする。

(2) 文字化け

文字化けしたメールを受け取った場合は、メニュー【ツール】 【オプション】 【送信】タブ 【エンコードの設定】をいろいろと変えて試してみる。日本語のほずなら、日本語(自動選択)や日本語(EUC)、Unicodeでだいたいうまくいく。

(3) 時刻合わせ

パソコンの時間が不正だと、送ったメールの信憑性も疑われる。

Windows XPでの時刻合わせ

スタートメニューからコントロールパネル

の【日付と時刻】 【インターネット時刻】タブ 【自動的にインターネットサーバと同期する】チェックボックスをクリックする。

ツール利用

オンラインソフトのCzWTimeや桜時計などを利用すれば、定期的に時刻調整できる。いずれもVectorのウェブサイトよりダウンロードできる (<http://www.vector.co.jp>)

(4) メールのサイズに注意

ワープロ文書やデジカメの画像を添付して送ることもあるが、プロバイダや企業によって送受信できるメールサイズを制限している。1MBを超える場合は、相手に確認をしてから送ったほうがよい。

添付ファイルは圧縮して送ることを基本として、それでも大きい場合は分割して送る。送信前にサイズを確認するようにしよう。まず、メールを作成したら、一時的に「下書き」フォルダに保存する。メッセージ一覧にサイズが表示される。

(5) 返信は早めに

後で長い返事を書くつもりでもまずは、受信した旨を短く知らせる。

(6) 最後に

メールは相手に確実に届くという保証がないので、重要なメールは確認をしたほうがよい。また、依頼や督促は電話や直接会って話すことが礼儀にかなったり、訴求力を増す。便利なメディアだが、最後は人間力である。

松田 隆一

(まつだ りゅういち)
 中小企業診断士東京支部中央支会所属。
 2001年登録。名古屋大学工学部卒業後、日本電気㈱入社、基本ソフト開発・顧客システム構築を担当。情報処理技術者(システムアナリスト、プロジェクトマネージャ)、PMP(Project Management Professional)。

