

## マナー違反

### メールによるトラブル

#### 【研修について】

- ・本研修の目安時間は、15分間です。
- ・講師の指示に従って、本資料を読み進めてください。  
(勝手に本資料を読み進めないでください。)

### 【本研修の目的】

- ・隣の人や、後ろの人と**意見交換をしながら**、学ぶことを  
目的としています。積極的に発言しましょう。

## CASE1 感情に任せたメールを送ってしまうと…

デザイン会社で働くAさん、お客様とはメールでやりとりしながら仕事を進めています。納期が迫ったある日、お客様の確認が遅れ、予定時間が過ぎても作業が終わりません。イライラしたAさんはお客様に「まだ確認できないんですか？○時までに、大至急回答ください。時間厳守！」と書いたメールを送りました。すぐに返信はありましたが、お客様はご立腹の様子でした。



Q1

Aさんのメールは、どのような点が問題だったのでしょうか？

A

1

## お客様に対し、失礼・攻撃的な文面になっている。

- ・「急いでいた」、「お客様に非があった」などの理由があったとしても、お客様相手に責めるような物言いや、「時間厳守！」などと書くのは失礼にあたる
- ・文章で否定的なことを書くと、相手を責める意図がなくても、必要以上に攻撃的に受け取られてしまう

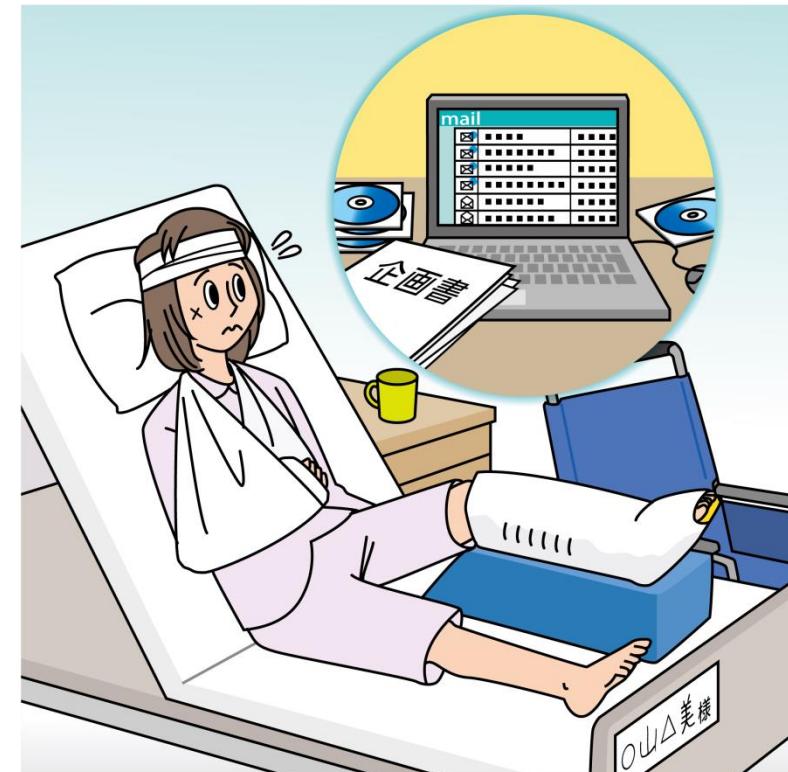


メールは、やりとりが記録に残り、受け手も都合のよいときに読めるので、ビジネス上のコミュニケーションツールとしては便利なものです。一方、文章のみのやりとりでは、表情や抑揚など、感情を読み取るのに有効な情報がないため、表現に気をつけないと誤解が生じやすくなります。急な用件やトラブルの際などは、対面や電話など、細かな感情を伝えやすい方法でコミュニケーションをとるように心掛けましょう。

## CASE2 Ccを使わずにメールを送っていると…

Bさんは現在、会社で5件の仕事を担当しています。この会社では、仕事でメールを送る際に上司をCc\*に入れるのがルールですが、Bさんは面倒がって、いつも自分だけでお客様とやりとりしていました。そんなある日、Bさんは交通事故に遭い、しばらく入院することに…。

\*メールの機能の一つで、直接の送り先以外の人にも、情報共有などのために同じ内容のメールを送るときに使われる。



Q2

Bさんが担当していた仕事は、どうなるでしょうか？

A

2

Bさんがどのような仕事をしていたのか、  
すぐにわかるスタッフがいない。  
仕事が止まってしまい、進行に問題が  
生じるおそれがある。



1人だけでメールをやりとりしていると、当然、情報を共有できません。その状態で不測の事態が起こると、引継ぎがスムーズにできず、結果として仕事が止まってしまうようなことがあればお客様に大きな迷惑がかかります。リスク軽減のため、Ccを利用して情報共有を図りましょう。なお、Ccに入れる人は多ければいいというものではありません。受信メールが多くなると、その分見過ごす可能性も高くなります。情報を共有する必要のある人は誰なのか、よく検討することが重要です。



【注意】不必要に宛先やCcに設定すると個人情報の漏えいとなります。メールアドレスも個人情報であることを意識し、複数の宛先に同時送信する際はメールアドレスを正しく設定しているか送信前に再確認しましょう。

## CASE3 添付ファイルがウイルスに侵されていると…

メーカーに勤めるCさんは、お客様からの依頼で配送の手配をすることになりました。配送先リストは、いつもはメールで受け取るのですが、今回はCD-Rでデータをもらいました。Cさんはデータファイルを開いて確認した後、それを配送業者にメールで送りました。しかし後日、配送業者からの指摘で、このファイルがウイルスに感染していたことが判明しました。



Q3

Cさんは、どうすべきだったのでしょうか？

A

3

## お客様からもらったデータだからと安心せず、 ウィルスチェックをすべきだった。

- 受信だけでなく、送信するファイルもウィルスチェックをする  
よう、ウィルス対策ソフトを設定する
- もらったファイルを開く前にウィルスチェックをする
- ウィルス対策ソフトのパターンファイルを最新の状態にする



受け取ったファイルをそのまま他者に送る場合、送信時にもウィルスチェックをしておくと安心です。メールの添付ファイルなどで受け取った場合は、「受信時にウィルスチェックをしていれば、送信時には不要」と考えてしまいがちですが、受信してから送信するまでの間に、自分のPCがウィルスに感染してしまうおそれもあります。相手をウィルス感染させてしまった場合、こちらに過失があれば、損害賠償請求を求められることもありますので、念には念を入れましょう。

メールによるトラブル

## CASE4 報告？質問？

Dさんは、お客様と電気工事の施工担当者との橋渡しをする業務を担当しています。お客様から工事日程の相談を受け、施工担当者には「工事日程について、○月×日15時からとご要望を受けました。ご確認ください」とメールをしました。施工担当者からスケジュール上問題がないか、可否の連絡を受けてからお客様に返答をするつもりでしたが、施工担当者からは返信がありません。



Q4

施工担当者からメールの返信がなかったのはなぜでしょうか？

A

4

## 返信が必要な旨を明記していなかった。

- ・「ご確認ください」だけだと、ただの報告なのか、返信が必要な質問なのか判断しづらい
- ・返信が必要であれば「ご返信ください」ときちんと明記する
- ・お客様を待たせているなどの場合は、希望する返信日時なども明記する(例:お客様に可否を連絡しますので、□月△日の18時までにご返信いただけますでしょうか、など)

メールは便利なツールですが、  
トラブルにつながる要素も数多くあります。  
扱いには十分注意しましょう。

メールによるトラブル

会社と働く人たち、その家族を守るのは  
あなたのコンプライアンス行動です。

お疲れ様でした。