




【講師用資料】 メールによるトラブル

【1ページ】

コンプライアンス研修用資料 1

 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。)

進行シナリオ

1 タイトルと研修の注意事項(以下)を話す。

本日は、「メールによるトラブル」について、研修を行います。
研修の時間は15分程度ですので、学習したことをしっかり覚えるようにしてください。
また、お配りした資料は、私の指示に従って、めくってください。勝手にめくって読み進めないようにお願いします。
では、資料を1枚めくって、2ページを見てください。

2 資料を一枚めくる。(2ページに移る)

【社内・代理店限】

【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。

進行シナリオ

1 研修の目的(以下)を話す。

この研修は、両隣や後ろの人と意見を交換しながら進めていきます。研修中には、いくつかの質問があります。正解・間違いは問いませんので、周りの人と積極的に意見交換してください。
では、3ページに移ってください。

2 3ページに移る。

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？〇時まで、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？

意見がなかなか出ない場合は、「このようなメールをもらおうと、相手はどのような気持ちになるのでしょうか？」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

進行シナリオ

1 シーンを話し、1つ目の問題を出す。(以下を話す)

1つ目の事例は「感情に任せたメールを送ってしまうと…」です。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？〇時まで、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。

では、皆さんに1つ目の質問をします。
「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？」
1分程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

2 1分程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらおう。)

いろいろな意見が出たようですね。
では、〇〇さん、どのような店が問題だったのかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、4ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。(4ページに移る)

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

解答です。

お客様に対し、失礼・攻撃的な文面になっていました。

- ・「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。

5ページに移ってください。

2 5ページに移る。

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？

意見がなかなか出ない場合は、「BさんはCcに誰も入れずにメールしていましたね」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

進行シナリオ

1 2つ目の問題を出す。(以下を話す)

2つ目の事例は「Ccを使わずにメールを送っていると…」です。
「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…」

では、皆さんに2つ目の質問をします。

「Bさんが担当していた仕事は、どうなるでしょうか？」

30秒程度で、考えてみてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、Bさんが担当していた仕事はどうなるのかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、6ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。(6ページに移る)

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

解答です。

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ません。仕事が止まってしまい、進行に問題が生じるおそれがあります。

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。

また、Ccを利用する際は注意が必要です。

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。

7ページに移ってください。

2 7ページに移る。

6

メールによるトラブル

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？

意見がなかなか出ない場合は、「Cさんはお客様からのデータだからと安心してしまいましたね」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

進行シナリオ

1 以下を話す(3つ目の問題を出す)

3つ目の事例は「添付ファイルがウイルスに侵されていると…」です。

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。

では、皆さんに3つ目の質問をします。

「Cさんは、どうすべきだったのでしょうか？」

1分程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

2 1分程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらおう)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、Cさんはどうすべきだったのかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、8ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。(8ページに移る)

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

回答です。

お客様からもらったデータだからと安心せず、ウイルスチェックをすべきでした。

- 受信だけでなく、送信するファイルもウイルスチェックをするよう、ウイ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イルスチェックをする
- ウイ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、送信時にもウイルスチェックをしておく目安です。メールの添付ファイルなどで受け取った場合などは、「受信時にウイ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がウイルスに感染してしまうおそれもあります。相手をウイ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。

9ページに移ってください。

2 9ページに移る。

A
3 お客様からもらったデータだからと安心せず、
ウイ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イルスチェックをするよう、ウイ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イルスチェックをする
- ウイ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、送信時にもウイルスチェックをしておく目安です。メールの添付ファイルなどで受け取った場合などは、「受信時にウイ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がウイルスに感染してしまうおそれもあります。相手をウイ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。

進行シナリオ

1 4つ目の問題を出す。(以下を話す)

4つ目の事例は「報告？質問？」です。

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、〇月×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。

では、皆さんに最後の質問をします。

「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？」

30秒程度で、考えてみてください。周りの人と意見を出しあってもかまいません。それでは始めてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、なぜメールの返信がなかったのかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、10ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。(10ページに移る)

9

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、〇月×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？

意見がなかなか出ない場合は、「ご確認ください、としか書いていないと、確認するだけでいいと考えてしまうかも知れません」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

回答です。

返信が必要な旨を明記していませんでした。

- ・「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)

2 最後の注意を話す。(以下を話す)

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。

では、11ページに移ってください。

3 11ページに移る。

10

メールによるトラブル

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。**

進行シナリオ

1 締め言葉を話す。(以下を話す)

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。

以上で、本研修は終わりです。お疲れ様でした。

メールによるトラブル

11

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。