

メールマナーの考え方

20210520 プロジェクト演習担当教員

1：ルールとマナー

ルールは、何らかの組織／個人が妥当性を念頭に「ある時点で」「明示的に」定めたものです。定めた内容が本当に妥当であるか否かにかかわらず、適用される立場にある人間は遵守が求められ、反すれば何某かの「罰則」が科せられます。

マナーは、社会の構成員が妥当性を念頭に対処して来た結果、「いつの間にか」「概して非明示的に」形成されてきたものです。妥当性の感覚を共有する集団内では遵守が求められますが、反した場合でもいわゆる「罰則」は課されません。その代わりに集団内での「信用」や「リスペクト」を失うなど、何らかの「居心地の悪さ」に晒されることになります。

2：通信マナーの現状～メールはよそ向け、SNSは仲間うち～

手紙：はるか昔から存在しており、長い時間をかけて社会一般に支持されるマナーが確立しています。
電話：誕生から約150年、日本社会での普及から約50年を経過し、相応の時間をかけて社会一般に支持されるマナーが成立しています。

メール：インターネットが一般化してから約25年を経て、既に社会の基本的通信ツールの一つとしての地歩を固めています。一方で、この間「社会」も「通信技術／環境」も急速に変化しており、社会一般に広く支持されるだけの統一性と安定性のあるマナーが確立しているとは言い難い状況です。しかし、近年のビジネスマナー書には「コミュニケーションのマナー」としてメールの書き方が必ず掲載されており、メールマナーは社会人必須のマナーの一部となりつつあります。

SNS：21世紀になって急速に一般化・日常化したネットワークを構築できるコミュニケーションツールです。SNS (social networking service) のS、つまり social→society には2つの意味があります。第1は仲間・友愛などの狭い意味、第2は抽象的な広い「社会」の意です。SNSのSは第1の意味合いが強く、仲間内で情報を交換したり、コミュニケーションを深めるツールということになります（もちろん第2の意味、知らない他人と社会的なつながりを構築するという含意もある）こうしたことからSNSでの表現はくだけた、より口語的でバナキュラーな語り口になり、ビジネスマナー的なものはないか定型的なマナーはかた苦しいと排除される傾向にあります。学生の皆さんに強調しておきたいことは（すでに理解していることとは思いますが）SNSの書き方とメールの書き方は異なるということです。この両者を混同すると大きなミスをおこすことになるので注意が必要です。

3：メールマナーの考え方

メールマナーはなお流動的な要素が多く、「だれが相手でも、どんな時でも、こうしておけば絶対大丈夫」というやり方は確立されていません。とはいえ、実社会で活動してゆく上でメールのやり取りは避けて通れません。まずは「こうしておけば、大抵の場合は大過無く遣り取りできるだろう」という「型」を覚えましょう。その上で、それが決して万全ではないことを自覚し、「その時々相手とシチュエーションを踏まえて、慎重に対処する」姿勢が重要です。

4：メールマナーの実際

(1) 基本

メールは24時間いつでも（回線さえ確保できれば）どこからでも送ることができます。問題は送受信する双方の生活時間や勤務体系などの違いです。学生の皆さんのなかにはSNSで24時間365日情報の送受信をしている人も多いと思いますが、社会人は多くの場合、勤務日（時間）と休日や休み時間を分けて生活しています。休息时间や休息日に仕事のメールに触れることはストレスであり、不快な気分になってしまうかもしれません。自分と相手が同じ生活形態を取っていないという想像力を持つことが重要です。相手にメールを送る時は送る時間や曜日には細心の注意を払いましょう。そしてなるべく勤務時間外や休日にメールを送ることは控えるようにしましょう。とはいえ勤務時間外や休日にメールを送ることが避けがたい時もあります。その場合はメール内に一言申し訳ない旨、簡単な謝罪の言葉を添えて送ることを意識しましょう。

(2) メールのコモ

- ①簡潔にかつわかりやすく書くこと。
- ②定型を押さえつつ、自分らしい気遣いを見せること。
- ③押しつけがましく書かないこと。
- ④感情的かつ一方的な表現を避けること。

(3) メール作成の前に

- ①目上の人や学外者、依頼者に対してはフォーマルなメールであることを示すためになるべく大学発給のメールアドレス（xxxxxxx@vc.ibaraki.ac.jp）を使用しましょう。
- ②添付するファイルが5Mを超えるようなら、データ転送サービスを利用するなどの工夫をします。

(4) 基本テンプレート

宛先	チュラロンコーン大学政治経済学部社会学人類学科ブンヨン・チンスイモン様 ①
CC	②
件名	8月20日のプロジェクト演習打ち合わせ可否について（茨城大学・岩佐）③

Re:の例

件名	RE: 8月20日のプロジェクト演習打ち合わせ承知いたしました（チュラロンコーン大学・ブンヨン）④
----	---

- ① 相手のアドレスはアドレス帳に登録をしましょう。その場合は宛先の後に〇〇様などをつけて登録します。
- ② 同じメールを異なる宛先に送る時に利用します。CC=Carbon Copyは送信したことやCCに入力したメールアドレスを宛先（TO）に知られても良い場合、メンバーで送信した事実やメールの内容を共有したい場合に使用、BCC=Blind Carbon Copyは送信したことやCCに入力したメールアドレスを宛先（TO）に知られたくない場合に使用しますが、プロジェクト授業ではBCCを使用するケースは少ないと思われます。複数のメンバーでの情報共有のために積極的効果的にCCを使用しましょう。
- ③ 件名は一目で見て内容がわかるようにします。同時に自分の所属と氏名を添えます→怪しげなメールでないことを示し、相手に不安を与えないため。命令形のもの「出席してください」や「こんにちは」などは好ましくありません（キモい感あり）。内容に応じて件名の冒頭に【確認】【情報共有】【リマインド】【緊急】などのワードを入れるのも効果的です。

④ 「Re:」の使い方

返信時の件名は、書き直した方が手抜きをしていないことの証明になり相手に好印象を与えます。すべて書き直す必要はありません。Re:のあとに相手を書いた件名を加工して相手に内容がわかるようにします。

Re:が繰り返されるとくどいので、Re:の使用は1回までが良いかもしれません。

本文の例

チュラロンコーン大学 ①
政治経済学部 社会学人類学科助教授
ブンヨン・チンスイモン様

ブンヨン先生、いつも大変お世話になっております。茨城大学の岩佐です。②

プロジェクト演習の打ち合わせ会につきまして日程が決まりましたので、お知らせと出席の可否について伺いたします。

③

■日時：2021年8月20日（土）13：00～15：00 ④
■場所：茨城大学人文社会科学部 C 棟 406 号室

当日の資料はこちらで用意いたします。コロナ禍で大変な折ですが、ご出席いただけますようお願い申し上げます。

以上よろしくようお願い申し上げます。 ⑤

.....

茨城大学人文社会科学部現代社会学科メディア文化メジャー ⑥
岩佐 淳一

〒310-8512
茨城県水戸市文京 2-1-1 茨城大学人文社会科学部 B 棟 604 研究室
TEL：029-228-8467 (fax 共)
Email: junichi.iwasa.mchn521@vc.ibaraki.ac.jp

- ① 行頭は1文字あけずに左寄せで書き始めます。まずは相手の社名、組織名、部署名、役職名、氏名を入れます。これらは正式名称で書きます。氏名には様を入れます。
- ② 儀礼的なあいさつ（〇〇様におかれましては益々ご清栄のことと云々の類い）は不要ですが、簡単な挨拶から始めるのが一般的かもしれません（たとえば、「いつもお世話になっております」など）。
- ③ 読みやすいレイアウトにします。スクロールしないで全文を読めるようにするのが理想です。1行は35字程度までで改行します。なるべく内容を簡潔にして内容のまとまりごとに1行あけると見やすいです（ただし絶対ではありません）。
- ④ 機種依存文字、①② (1) (2) I II(株)cm?〒などは文字化けするので使用せず、■などを使って見やすくします。
- ⑤ 文末には「よろしくようお願い申し上げます」等の言葉を入れます。
- ⑥ 文末に署名を入れます。署名は予め作っておき自動で署名が入るように設定しておきましょう。ここには自分の氏名や所属とともに連絡可能な手段を書き添えます。メール以外の連絡手段を書いておくのがマナーとの考え方もあるようです。

(5) メールを受け取った後、書いた後に

メールを受け取った後はなるべく早く返信するのが基本です。できれば1日以内に返送しましょう。ただし、多忙や他用がある場合は、例えば、「メールを拝受いたしました。現在、大学の実習で京都に滞在中のため、帰り次第ご返事いたします」などとして「メールは受け取っていますよ」ということを相手に伝えておく失礼になりません。ただし、社会人は土日にメールを開けない人も多いので注意してください。

メールを書いた後は必ず読み返しましょう。誤字や脱字、敬語の間違いなどがあると相手方に失礼になりますし、相手方が消去しない限り送ったメールはそのまま残ります。

(6) スマホからメールを送るとき

スマホから送信してもかまいませんが、レイアウトに注意しましょう。スマホからの送信が相手に分かるときは「外出先にてスマートフォンから失礼いたします」などの言葉を添えても良いかもしれません。