

不快なビジネスメールワースト3は「文章が失礼」「文章があいまい」「文章が冷たい」

今回はビジネスメール教育の専門家である有限会社アイ・コミュニケーションによる「ビジネスメール実態調査2011(平成23年)」の結果の一部を紹介します。

左下のグラフは「過去1年間で、メールを受け取って不快に感じたことはありますか」というアンケート調査。「よくある」「たまにある」を合わせると、半数近くの人がビジネス上でのメールで何らかの不快を感じた経験があることが読み取れます。

同質問で「よくある」「たまにある」と答えた方に、不快なメールの具体的な内容についてのアンケート結果が右下のグラフです。「文章が失礼」「文章があいまい」「文章が冷たい」の3項目が上位を占めました。「添付ファイルを付け忘れた」「誤字脱字」といった失敗が直ちに不快感につながるのではなく、文章や仕事ぶり、マナーなどに、人によって感じ方が違う感情的な項目が不快感を誘発することがわかります。

グラフには10%以上の項目を掲載しています。10%未満の回答で主なものは次の通り。「敬語の使い方」「メールの返信を忘れた」「添付ファイルの付け忘れ」「添付ファイルが開けない」「HTML形式のメール」「機種依存文字を使用」「TO、CC、BCCの使い分け」「件名(タイトル)間違い」

今や、ビジネスメールはコミュニケーションツールとして不可欠なものになっています。社員が相手に失礼なメールを送っていないか、確かめてみる必要があるでしょう。

