

酒とパソコンと少々ミルク

メールの返信は 24 時間以内に送信する

成光 昭男

ビジネスメールの利用については、私自身多くの失敗を犯し、恥ずかしい思いをしたことも少なくない。

多くの人が、ビジネスメールでの失敗を経験しているなかで、どのようなビジネスメールを受け取ったときに不快に感じているのであろうか。

一般社団法人日本ビジネスメール協会の「ビジネスメール実態調査 2016」では約 4 割の人が不快を感じたことがあったと回答している。

仕事でメールを受け取り不快に感じたこと (複数回答)		
1位	本文の書き方が不適切	33.28%
2位	添付ファイルの容量が大きい	16.13%
3位	件名(タイトル)が分かりにくい	15.46%
4位	添付ファイルが開けない	13.77%
5位	添付ファイルの付け忘れ	13.09%
6位	名乗りがない	12.67%
7位	メールの返信が遅い・忘れた	11.82%
8位	宛名(相手の名前)の間違い	9.97%
9位	開封通知を設定	9.21%
10位	署名がない・情報が足りない	9.04%

一般社団法人 日本ビジネスメール協会「ビジネスメール実態調査 2016」から著者が編集

不快に感じた事のワースト 10 である。「ビジネスメール実態調査 2016」の結果では本文の書き方が不適切」と思われる項目が多くあり、複数回答であったため、それらを「本文の書き方が不適切」としてまとめさせて頂いた。

今回は、7 位の「メールの返信が遅い・忘れた」をテーマにしてみたい。

お客様にメールを差し上げても、いつまでも待っても返信が来ないことがあった。忙しいこともあろうと数日は待ったものの、いつまで

も返信がないので、電話を掛け、で確認してみたところ、メールを確認していないとのこと。

そのお客様は、メールソフトの起動は、自分がメールを送信するときだけなので、数日に 1 回、1 週間確認しないことも多いとか。

これは、極端な話だが、メールの着信確認は少なくとも、毎日、できれば 1 日数回は確認したい。メールソフトを常駐しておけば、新着メールを知らせてくれるので便利でお薦めだ。

メールの返信がなかなか来ないと不安になるものだ。前出の調査で、「仕事で受け取ったメールはいつまでに返信をしているか(急ぐ場合を除く)」の質問に、86.24%の人が 24 時間以内に欲しいと答えている。

メールを受け取ったら、できるだけ早く返信したいものだ。

しかし、すぐに返信できないような内容のもの、例えば難しい判断を必要とし、結論が出るまでに数日要する場合もある(同調査では 54.85%)。こんな場合はどうすれば良いであろうか。

とりあえずは、メールを受信し、内容を確認したこと、対応を検討中であること、結論が出るまで一定の期間が必要であること等を返信すると良いのではないだろうか。

逆に、自分が送ったメールに返信が無いからと言って、イライラしたりしてはいけない。相手の方は出張中かもしれない。休暇中かも知れない。仕事が忙しくてメールを確認する時間的な余裕がないのかも知れない。

自分が送信したメールを相手の方が直ちに確認してくれる保証は全くない。

したがって、急ぎの用件の場合は他の手段(電話、面接等)によるコミュニケーションも考えた方がよいかも知れない。

もっとも、多くの人(同調査で 93.92%)が自らは 24 時間以内に返信していると答えており、メールの返信が遅くなったり、無かったりすることで不快に感じたのは 11.82% (15 位)にとどまっている。