

メールのやりとりで注意したい事

仕事の中で、メールを使って、物事の依頼をしたり、お願いしたり、連絡したりするケースが沢山あると思います。ビジネスの世界ですから、文章が残る事や速さ、正確さの問題や付帯資料が添付できるところから、又相手の忙しさを考えて、勢いメールでやりとりすることが多いと思います。私も毎日のようにメールで頼んだり、頼まれたり、連絡したり、されたりすることが数十件以上あります。48時間以内に何とか返事や回答をするように心がけていますが、時々失念してしまうことがあり、不快な思いをさせてしまったのではと後悔する時があります。

返信がないと発信者は迷惑メールに入ったのかな！届いていないのかな！長期出張なのかな！と余計なことをいろいろと考えてしまいがちです。私的なものではなく、お互いビジネスの中で、社名・名前を入れての固有名詞のやりとりですから「礼儀に失する」ことになるかと思えます。又、これでは「お客様を失くす」ことに繋がりがねないこととなります。私自身もあらためて自分に対して注意する意味でもこのことを再認識して仕事に入りたいと思います。

昔からよく言われているように「親しい中にも礼儀あり」です。受信者は何らかの返事を48時間以内、最悪でも72時間(生命の危険時間、おおげさでしょうか)以内に返事をするように心がけてはいかがでしょうか。職場で部下のメールを覗き見ることはできません。時々こういったことがないかどうか朝礼の所感等で注意してみてもと思います。いつの間にか何らかの機会損失が生じたり、お客様を失っているということになりかねません。ビジネスは何らかの形でギブ&テイクの世界です。お互いに気持ちの良いやりとり、良いコミュニケーションをとりたいものです。

長嶺堅二郎

