**第４回　メールについて**

講演者　佐藤　利昭　氏　（日本盲人職能開発センター職業訓練指導員）

開催日　2017年４月1日

情報提供

日本盲人職能開発センターで、指導員をしています佐藤です。どうぞよろしくお願いいたします。今日はたくさんの方が、参加してくださいましてありがとうございます。タートルの勉強会第４回ということで、メールについて皆さんと勉強していきたいと思います。

メールについては皆さん比較的簡単に使っておられますし、情報を伝えるための道具としては本当に便利に使っているのかなと思います。私自身も毎日仕事とプライベートでメールは使っています。そういったメールなのですが、正しく使うためには、いろんなルールとかマナーとか、注意をしなくてはいけないことが幾つかありますので、そういったことを確認しながら、皆さんとメールについて勉強していきたいと思います。

　最初に、私から少し話題を提供してその後、皆さんとディスカッションをしながら、メールについて理解を深めていきたいと思います。最後にアウトルックについても少しお話をしたいと思っています。大体、20～30分で私から話題を提供して、その後皆さんとディスカッション、意見交換しながらメールについて勉強していきたいと思っています。

１．メールを使うための環境の準備

（１）プロバイダー契約とメールアドレスの取得

　もう皆さん十分理解していることだと思いますが、メールを使うためにはというところから始めたいと思います。メールを使うためにはインターネットにつながる環境が必要になります。そのためにはプロバイダーと契約する必要があります。契約することでメールアドレスを取得することができます。このメールアドレスがないと当然メールができないので、メールアドレスを取得する必要があります。アドレスを取得すると、専用のメールソフトを使ってメールを送受信するという流れになります。

（２）視覚障害者がよく使っているメールソフト

　視覚障害者で、比較的多く使われているのはマイメールや最近はマイメールⅢです。その他にはMMメール、ウィンビフそれとボイスホッパーを使っている方もおられるのかなと思います。そういったのが、視覚障害者に比較的多く使われていると思います。

　一方、仕事においてはアウトルックが多く使われているといわれています。最近では、ウェブメールもたくさん使われているようです。

（３）セキュリティ対策についての注意

ここで注意するポイントは１番目として、インターネットを繋ぐ環境を作ったら、かならずセキュリティ対策をしっかりやるということです。もう当然皆さんはやっていると思いますが、いろいろなソフトがあり、常にウィルスが皆さんのパソコンをねらっていますので、セキュリティ対策をちょっとでも怠るとパソコンがウィルス感染してとんでもないことになります。

私も10年くらい前に１回ウィルスにやられて、復旧するのにすごく難儀したことがあって、それ以降はしっかりとセキュリティ対策をしています。

　最近、タートルのメーリングリストで、Sさんの名前でおかしなメールが入ってきましたが、ウィルスに感染すると自分だけでなく周りの人にもすごく迷惑をかけますので、十分注意してください。

２．メールについて

（１）メールの送受信の仕組み

　次は、メールはどうやって送受信されているか簡単に説明します。受信の方法はいろいろありますが、POP（ポップ）という受信のやり方とIMAP（アイマップ）というやり方があります。まだ比較的POPのやり方が多いので、POPのやり方で説明します。

私がAさんにメールを送るとします。メールを書いて送信します。そうすると私が契約しているプロバイダーのメールサーバーにデータが送られます。それが、Aさんが契約しているプロバイダーのメールサーバーに転送され、メールボックスに保管されるという形になります。

そうするとAさんは自分の契約しているメールサーバーのメールボックスに、データを取りにいかなくてはいけないのですが、よく皆さんメールソフトを起動すると送受信というボタンを押しますよね。その受信というのが、いわゆる自分のサーバーにメールを取りにいくということです。

（２）メールを送った時の気遣い

　メールは24時間いつでも送ることができます。本当に便利です。ただし、送ったからといって相手方がすぐに見てくれるかというと、そうでもありません。送られた相手は仕事をしていると、定期的に見るという形で、ある時間を区切って見たりすると思います。ですからメールはとても便利なのですが、やはり急ぎのメールは送っただけでは不安になるので、電話を1本かける。急ぎのメールなので至急見ていただきたいという形で、電話を併用する。急ぎでなければそのような必要はないですが、そんな気遣いも必要かと思います。

（３）メールアドレスの構造

　メールアドレスの構造について簡単に説明します。

　例えば「佐藤＠nifty.co.jp」というメールアドレスがあります。その場合、「佐藤」というのが「アカウント」といわれています。アカウントは個人の住所にあたる部分です。@以降は「ドメイン」といわれていまして、アカウントとドメインを@が区切っている構造になっています。

　ドメインの部分の「nifty」というのが組織名。「.co」が組織コード。「.jp」が国コード。ドメインは各国の国単位で管理されています。「.jp」は、日本で管理されているドメインということになります（日本の会社が管理しているところがありますが）。

「.co」の組織コードの「co」はコーポレーションです。そのほかにも「.ac」というのがありますが、これはアカデミックの「ac」で、大学関係で使われている組織コードです。最近、新潟大学のW先生からアンケート依頼があり、皆さん協力されたと思います。そのときに、問題があったらW先生に連絡くださいとメールアドレスが書いてあったと思います。「.niigata-u.ac.jp」と、組織コード「.ac」が使われていました。そのほか、「.go」はガバメントの「go」です。政府関係が使っている組織コードです。「ne」はネット関係が使っている組織コードです。これで、特にオールマイティでどこでも使っていいみたいです。

このようにアドレスを見ることで、どこから送られてきているのかはある程度推測ができると思います。覚える必要はないかと思いますが、雑学として覚えておいてもよいかなと思います。

（４）アカウントを決める時の注意

　アカウントについて、今、佐藤、つまりsatouという例でアカウントのお話をしましたけれども、（このアカウントは）とてもシンプルです。こういったアカウントは迷惑メールがたくさん来る可能性があります。メールアドレスは、あまりシンプル過ぎると迷惑メールがいっぱい来る可能性があるので、若干複雑にする必要があるのかなと思います。

　アカウントは半角の「a」から「z」までの26文字と、半角の「0」から「9」の10文字と、それから記号文字の「.」「-」「\_」が使えるといわれています。アカウントは、アルファベットと数字と記号をうまくミックスして、少なくとも、10文字ぐらいのアカウントを作ったほうが、迷惑メールがこないと思っています。その辺は、皆さんうまくやられるといいのかなと思います。

３．メールを作成する時のマナーと注意点

　次は、メールを実際に作成するときの、ルールとマナーについてお話をします。

（１）ビジネスのメールはテキスト形式が一般的

　まず、メッセージの形式には、「HTML形式」と「テキスト形式」の大きく２つがあります。それに「リッチ形式」という形式も使えるようです。ビジネスマナーとしては、一般的にテキスト形式で作られたほうがいいといわれています。この後で言いますが、アウトルックは初期設定がデフォルトではHTML形式になっているので、やはりテキスト形式にしたほうがいいと思います。

　違いはなにかと言いますと、「テキスト形式」は、メッセージを書くときに文字情報だけを書くということになります。「HTML形式」は、ホームページと同じように画像とか音楽とか文字をいろいろ飾ったりすることができます。「リッチ形式」の場合には、HTML形式とほぼ同じで、音楽だけが付けられないと言われています。プライベートではHTML形式でもいいのかなという気もします。ただ、ビジネスに関してはテキスト形式にしておいたほうがいいと思います。どうしても画像とかを送りたいときは、添付ファィルで送れば特に問題がないので、テキスト形式にすることをお勧めしています。

（２）半角のカタカナは使わないようにする

　２番目として、半角のカタカナ文字は文字化けする可能性があるので、これは使わないようにしてください。

（３）機種依存文字は使わない

　３番目として、機種依存文字は使わないということがあげられます。機種依存文字とはパソコンの持っている特別な文字です。Windowsには、Windowsだけが持っている特別な文字があります。Macは、Macが持っている特別な文字があります。そういう文字を使うと受け取った相手が、場合によっては表示ができないことがあるので、機種依存文字は使わないようにして欲しいと思います。

代表的な機種依存文字は、Windowsでいいますと、①、②、③とかマルの中に数字が入っている文字です。これは機種依存文字ですから使わないようにしてください。

（４）１行の長さ

　４番目として、文章を書く場合には１行あたり30文字で改行したほうがいいとされています。ただ文章を書く上で、なかなか30文字ちょうどというところで、改行できない場合もあります。ですから、大体25文字から30文字で改行するのがいいとされています。

アウトルックの場合は、半角で76文字で、自動改行されます。マイメールも76文字です。MMメールは半角で70文字です。ですから70文字ということは全角で35文字となります。そういう意味では、30文字前後で、ひと区切り、改行するということを皆さん心掛けたらいいと思います。

（５）宛先とccとbcc

　次に、これはルールとして注意しなくてはいけないことです。メールを送るときには、アドレスを入れる場所が３ヶ所あります。宛先とccとbccの３つです。

　宛先とccに複数のメールアドレスを入れますと届いた人は複数のメールアドレス全部が分かってしまいます。ですから特に、ビジネス、仕事において、複数の外部の業者に送ったりするときに、アドレスを宛先に入れて、A社、B社、C社、D社に送ったら、全部の会社に全部のメールアドレスが見えてしまいますので、やはり問題が起こる可能性があります。「何で、うちのメールアドレスがA社、B社、C社D社に分かるようにするんだ」というクレームがついたりします。ですから、外部に送るメールアドレスはbccに入れることが大事だと思います。

　宛先にメールアドレスが入っていないと、メールは送れませんので、宛先には自分のメールアドレスを入れる。自分のメールアドレスがA社、B社、C社、D社に分かっても何の問題もないと思います。ですから「宛先には、自分のメールアドレスを入れる」、「外部の方はbccにアドレスを入れる」、そういった形にします。そのときに、メールの本文に一言付け加えた方がいいと思います。例えば、「このメールは複数の関係者の方に、bccで送信しております」という一文を入れることを忘れないことです。メールの本文を読めば、これは何社かに送信しているなとわかると思うので、そういう意味でもマナーとして「複数の関係者にbccでメールを送っています」という一文を入れたほうがいいと思います。

（６）件名

　次は、件名です。

　件名はやはり簡潔に書く必要がありますが、抽象的な書き方はやめたほうがいいと思います。例えば、『お知らせ』とか『先日の件』みたいな抽象的な件名はあまりよくないといわれています。例えば、『タートル勉強会開催について』、『パソコン講習会の開催のお知らせ』とか、少し具体的な形で件名を書くようにしたらいいと思います。

（７）本文

　それから本文です。

本文は相手の会社であれば、会社名を一番初めに書く形になります。その中で注意をしなくてはいけないのは、(株)四谷商事とか、略式のやり方は余りよくないとされています。やはりそこは「株式会社四谷商事」と、正式名称で書くのが１つのマナーといわれています。それで、２行目は例えば人事部であれば人事部と、組織名を入れます。そして役職、名前という順番で書けばいいと思います。

　本文の冒頭は手紙と違いまして、メールはあまりかた苦しい書き方はしません。よく手紙の場合には、ワードの挨拶文の挿入を使って、４月なら、『陽春の候、貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます』とか、そんなかた苦しい形から始まります。しかし、メールではそんな文章はいらない。もっと簡単に、『いつも大変お世話になっています。』とかいう形で始めればいいと思います。

（８）署名

　最後に忘れてはいけないことは、署名を入れるということです。

　署名は必ず入れるということが大事だと思います。メールを作るときには、この署名を使いますという設定があるので、それをしておけば新規メール作成のウィンドウを開くと自動的に署名が挿入される形になります。この設定は必ずしておいてください。

（９）添付ファイル

　添付ファイルで、注意しなくてはいけないことがあります。

　私も以前は拡大すると、まだ画面が見えている時代があったので、ワード・エクセルを200％とか300％という形でズーム設定をしていました。そこで保存して、そのまま添付するとその状態で相手側に送られてしまいます。相手側の人が同じようなロービジョンの方であればいいのですが、仕事においては、ほとんどの場合晴眼者の人と仕事をしておりますので、そういうズームをかけているファイルは、結構いやがられます。ですから添付ファイルを付けるときにズーム設定をもとの100％表示に戻して保存をする。そして添付するという心遣いが必要になります。

　あともう１つ、特にエクセルについては、「Control＋ホーム」でセルA1に必ず戻して保存するということを心掛けてください。途中にカーソルがあると、人によってはどこにいるかわからない場合があるので、マナーとして、A1の先頭に必ず置いておくことが必要だと思います。メールを作るときのルールやマナーは、このほかにもたくさんあると思いますが、それについては、この後のディスカッションの場で皆さんと意見交換をしたいと思います。

４．メールを閲覧する時の注意、怪しいメールへの対処について

　今度はメールを閲覧する、つまりメールを見るときの注意です。

　メールを見るときに一番注意をしなくてはいけないことは、よく分からないところから来たメールを安易に開封しないということです。特に添付ファイルの付いているメールは注意が必要です。覚えのない添付ファイルは開かないようにすることが大事です。結構そういうので、ウィルスに感染することがあります。

特に英文のメールで添付ファイルがついているもの。心当りのあるメールであればいいのですが、心当りのない英文のメールで、添付ファイルは絶対にあけないようにすることが大事です。そんなメールは「Shift+Delete」で、ゴミ箱に入れずに削除という操作をしたほうがいいと思います。ぜひ、それを注意するようにしてください。

５．アウトルックについて

　それでは、最後にアウトルックについて少しお話をします。

（１）アウトルックの概要

　私も職場ではアウトルック2010と2016の２つを使っていまして、メインではアウトルックの2010を使っています。アウトルックのメールソフトには、大きくいうと５つ機能があります。一番使う機能としては、やはりメールです。そのほかに予定表、連絡先、タスク、メモという５つのフォルダがあります。アウトルックではメールが一番使われますので、起動したときには、必ずメールフォルダが開くようになっています。

　実は、アウトルックは単体でも使えるのですが、多分企業ではマイクロソフトのエクスチェンジというグループウェアソフトを併用して使うケースが多いと聞いています。残念ながら、うちのセンターはそこまでの費用もないこともありまして、職員全員、アウトルック単体で使っております。エクスチェンジを使うと、グループウェアですからデータが共有されるんです。そういう意味で、結構、アウトルックの機能をフルに活用できるといわれています。

とはいえ、それがなくてもメールや予定表、メモぐらい、あと連絡先ですね、そういうのだったら十分使えるので、それでもいいのかなと思っています。

（２）予定表

予定表は、エクスチェンジで使っていない場合は、自分の予定を書き込んだり、会議出席依頼というような表を作って送ったりすることができます。そうすると、送った相手の予定表の所に、その日に何々会議と、該当する日付けのその時間の所に、ちゃんと予定表が書かれます。それと、便利にメールも一緒に送られます。

（３）連絡先

　それから連絡先。アドレスなどは、アドレス帳に登録しておけば、メールアドレスを登録しておくことによってアドレス帳としても使えますし、結構たくさん書く項目があるのですが、名前、会社名、所属、役職、住所、郵便番号、電話番号とかを書いておけば、しっかり名簿として使えます。

ワードの差し込み印刷で、よくエクセルで住所録などを作ってそれを参照するというやり方をしていますが、連絡先にデータをちゃんと入れておけば、それが、エクセルの住所録の代わりになります。連絡先でデータをしっかり作るということが、それ以外のことでも使えるということになります。

（４）タスク

　タスクというのは、あまり使うことはないです。自分の仕事を管理するフォルダです。自分で幾つか仕事をかかえた場合には、優先順位といついつまでに仕事をやらなければいけないというタスクを作っておけばタスク機能の中に、一覧で書いてあるので、忘れないですみます。私自身はタスクという機能はあまり使ったことはありません。アウトルックを使っている方はたくさんいると思いますが、タスクをどういうような形で使っているか、もし詳しい方がおられたら、是非おしえていただきたいなと思います。

（５）メモ

　メモは、普通のメモ帳と同じように、簡単にメモを書くことができます。アウトルックのメモの便利な点は、先頭に、例えば『佐藤様』という文字を書いて、その下に要件を書きますよね。「Alt+F4」を押すと、メールフォルダに先頭の『佐藤様』というファイル名で、保存されます。いちいち保存するような手間がなくて、「Alt+F4」を押しても、その先頭の名前でファイルは保存されます。それから、日にちとか時間とかも自動的に挿入されるようになっていますので、結構便利に使えるかなと思います。それを転送という形で、メールを作りますと、自動的にメモが添付ファイルとして付いていますので、いちいち添付ファイルを付ける操作はしなくてもいいと思います。

（６）アウトルックの注意点

　アウトルックでメールを使う上で、ちょっと注意をする必要があるのが、２つほどあります。

　さきほど、「HTML形式」ではなくて、「テキスト形式」にしたほうがいいというお話をしましたが、アウトルックは、デフォルトの初期設定ではHTML形式になっています。ですからこれを変える必要があります。「ファイル」タブの中の「オプション」から簡単に変えることができるので、テキスト形式に変えることが必要と思います。

　もう１つ、これはアウトルックの欠点だと私は思っているのですが、メールの一覧では、上から下に新しいのから古い順に並んでいます。ここで未読のメールが上にあるとします。メールの一覧で件名を上下で移動しただけで、中味を見ないでも既読になります。初期設定では、タイトルを上下に移動しただけで、未読が既読になるんです。中味を見ていないのに既読になるので、これは余りよろしくないなと思います。これも初期設定で、そういう形になっていますので、「ファイル」タブの中の「オプション」の中で、設定変更することが必要だと思います。

（７）便利なショートカットキー

　私がアウトルックを使う上で、便利なショートカットキーを少し御紹介して、とりあえず私のお話を終わりにしたいと思います。

　まず、メールの新規作成をするときには、「Control+N」で新規作成の画面がでます。「Tabキー」で「宛先ドットドットドット」（表示上は「宛先...」）のボタンまで移動して「Space」の後に「Enter」するとアドレス帳が開きます。そこまでいかなくても、私の場合はメッセージの画面がでたら「Control+Shift+B」を押すことで、アドレス帳がすぐ開きます。それで、アドレスを選択する形にしています。

　それから返信です。よく返信をする必要があるメールもあります。そのときも、「Control+R」ですね。返信の意味であるリターンのRを使ってショートカットキーを構成しています。それから、全員に返信というようなこともあります。そのときには、Control+Shift+Rで、全員に返信という形の画面がでます。

　あともう１つは転送。転送しなければいけないメールもあります。そういうときは、転送の意味のうフォワードという言葉の頭文字を取って構成された、「Control+F」を押すことで、転送の画面がでます。そういうような形で、できるだけ効率よく作業をするように心掛けています。

　先ほどお話したメールから予定表、連絡先、タスク、メモという５つのフォルダの切り換えは、「Control+1」がメール。「Control+2」が予定表。「Control+3」が連絡先。「Control+4」がタスク。「Control+5」がメモという形で、ショートカットで切り換えることができます。これも結構便利に使っています。

　是非、皆さんも仕事を効率的にするには、よく使う項目について、ショートカットキーをうまく使うといいのかなと思っています。それ以外に、「アプリケーションキー」も、やはりうまく使うと効率的に作業ができると思います。その辺をうまく使いながら、是非、効率的に仕事をしていただきたいなと思っています。とりあえず私からのお話は終わりにして、この後、皆さんといろいろディスカッションをしながら、メールについて理解を深めていきたいと思います。どうもありがとうございました。