

Into my Packet



後藤滋樹の

新・社会楽

後藤滋樹
goto@goto.info.waseda.ac.jp
早稲田大学 理工学部 情報学科

第41回「電子メールで応答せよ」

【返答率20：3の悲劇】

電子メールは本当に便利な道具である。忙しい相手に連絡をとって至急返事をもらいたい時には、唯一の手段といってよい。しかし、電子メールが誤解の原因になることもある。

数年前に、私はある国際会議をアジアに誘致すべく運動をしていた。実行委員長は米国人、開催予定地はアジアの某国である。

一見順調に準備が進んでいたが、ある時点で関係者の考え方が食い違ってしまった。具体的な問題も2、3あったのだが、電子メールに対する態度の相違があったことも見逃せない。

米国人の実行委員長は私に文句を言った。

「某国の連中に電子メールを送っても返事が来ない。私は20通のメールを出したが、返事があったのは3通だけだ。」

私もアジア側の事情を説明した。現地では委員会を組織して準備にあたっている。連絡窓口の人にメールで問い合わせても委員会と相談をしてから回答する。彼の一言では即答できない。

「そうなのか。そういえば返事が来る時も時間がかかり過ぎる。メールが届いているのならば、見たよという返事だけでも、すぐにくれればよいのに。」

私のアジア文化紹介には感謝してもらえたが、結局某国で国際会議を開催することはできなかった。窓口の人は20通分の返事の内容を3通に込めたはずだったのだが、

【格好の悪い日本代表】

何か言われた時に即答できないのは某国だけではない。日本だって同様である。

日本では責任者がどんどん決定する仕組みにはなっていない。とにかく「皆で決める」ことになっている。だから日本代表となって外国出張するのは、あまり格好の良いものではない。代表に全権を持たせてくれないので、逐一本国の指示を仰がなくてはならないからだ。それこそ電子メールを駆使して交渉の様子を送る。日本側では現地時刻に合わせて幹部が待機することもある。私も、このような日本式の交渉に従事したことがある。この様子を子細に観測していた私の友人は、とても不思議そうな顔をした。

「あなたは、これから日本に交渉の様子を送るのですよね。」

『はい。日本で情報を待っていて、判断をします。』

「ということは、最終決定は日本で下すのですね。」

『もちろんです。組織の上では、私よりも日本にいる人達が上ですから。』

「でも、彼らは後藤さんのレポートに基づいて判断するのです

よね。」

『そうです。そのために詳細なレポートを書いているのです。』

「よく分からないのですが、後藤さんがレポートの書き方を変えれば日本での判断も変わりますね。」

『たぶん変わるでしょう。他には情報がありませんから。』

「それならば、実質的には後藤さんが最終的に判断をしていることになりませんか？」

【皆で決める無責任体制】

日本人の私が考えても「皆で決める」という本当の意味は良く分からないし、さぞかし米国人には謎の行動と見えるだろう。

謎ばかりではない。皆で決めるためには時間がかかる。レポートや資料を作成するための手間もかかる。責任の所在も不明瞭

である。なにしろ皆が責任者なのだから。

従来の体制では美しくも存在した「皆で決める」という方式に変化が生じている。交渉のために外国出張するのは避けられないとしても、事前/事後に電子メールを活用するのが常識になってきた。正式の交渉以外に、非公式のコミュニケーションが容易に頻繁に行われる。

電子メールでは、内容に答えなくても

「見たよ」という返事だけでも出すべきだ。これを繰り返していくと、一度しか会ったことのない相手でも、相当に親しくなる。先週は風邪を引いていたとか、息子が小学校を卒業したとか、住んでいる町には日本食のレストランが3軒ある、といった具合である。通勤は自転車ですって。

お互いの家族の趣味まで理解すれば、もう喧嘩をすることもない。次に出張して会う時には、浴衣の帯を贈ってあげよう。それにしても、あいつの顔はどんなだったかな。メガネをかけていたような気もするが、記憶が不鮮明だ。顔写真のファイルを電子メールに添付するように言ってみようか。そこまで言うのは行き過ぎかな。でも、きっと向こうだって私の顔を覚えていないぞ。

【快速社会へ】

電子メールが強力なのは「パーソナル」という点にある。時代の流れは個性を尊重する方向に動いている。「皆で決める」と言うだけでは済まなくなり、個人の判断や決断が重視される。

新しい社会においても、個人がバラバラに生きていくわけではないから、組織の役割もある。しかし、その様相は従来の社会とは異なってくる。電子メディアが社会の神経系として不可欠になっているからである。





[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp