26　電子メールと電話を使い分ける［実践］

　実社会での情報伝達にはメールと電話が重要な役割を果たします。

　メールと電話はどう使い分けられているのでしょうか。両者の大きな違いは、記録性・視覚性・即時性にあります。

　メールは記録に残しやすく、絵や写真などの視覚的な情報を伝えるのに便利です。また、ファイルを添付して送ることや同時に大勢に送ることができるので、そういう場合にもメールは便利です。

　それに対して、電話はその場で返答を確かめることができる点がメリットです。

　ですから、視覚的な情報や大量のデータを相手に示したいときにはメールを使い、お互いに相談しながら話を進めていきたいときは電話を使うようにします。また、前もって見てほしい書類データを添付ファイルにしてメールで送っておき、その後、電話で相談するという組み合わせもいい方法です。

メールを送るときの注意

①用件が推測できる件名を付ける。

②本文の最初に受取人（宛先）を明示する。敬称は、一般・個人には「様」、団体・会社には「御中」を付ける。

③誰からのメールかわかるように最初に名乗り、末尾に署名を付ける。

④箇条書きなどを利用して簡潔にまとめる。

⑤同時に多人数に送るとき、ＣＣ（宛名が示される）とＢＣＣ（宛名が示されない）を区別して利用して、個人のメールアドレスが簡単にもれないようにする。

⑥改まったメールでは顔文字や絵文字は避ける。

電話の際の注意

①電話がつながったら、まず名乗る。

②かけた側は、出た相手が話したい人でなかった場合は、話したい人につないでもらうように頼む。

　相手が話したい人の場合は、そのとき応対してもらう余裕があるかどうかを確認する。

③電話を受けた側は、かけてきた人が話したい人物がいなかったときは、受けた人が用件を代わりに聴くようにする。

④丁寧な言葉づかいに留意し、特に、尊敬語や謙譲語の使い分けに注意する。

レッスン１　　次のメールは、高校生の田中亜樹さんが、別の高校の山口聖良さんに送ろうとしているメールです。これを読んで、下の問いに答えなさい。

⑴　空欄①に入る表現として最も適当なものを○で囲みなさい。

差出人：田中亜樹〈a-tanaka@××.co.jp〉

宛先　：山口聖良〈s-yamaguchi@××.co.jp〉

ＣＣ　：

ＢＣＣ：

件名　：　　　　　①

添付　：大川と歴史（田中）.×××（246KB）

○○高校　歴史研究会

山口　聖良　様

　　　　　②　　　　　 お世話になります。

早速ですが、合同勉強会での私の発表資料「大川と歴史（田中）」をお送りいたします。

どうぞお納めください。

当日はどうぞよろしくお願いします。

＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊

田中亜樹

△△高等学校　歴史クラブ

a-tanaka@××.co.jp

＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊

　ａ　田中亜樹　　ｂ　発表資料の送付　　ｃ　どうぞよろしく

⑵　空欄②に入れるのに最も適当なものを○で囲みなさい。

　ａ　拝啓　　ｂ　前略　　ｃ　△△高校の田中亜樹です。

⑶　田中さんは自分と同じ歴史クラブの友人、木下さんにもこのメールを送ろうと思いました。そのことを山口さんに説明しないで送る場合、木下さんのメールアドレスはどこに書き込むといいでしょうか。最も適当なものを○で囲みなさい。

　ａ　宛先　　ｂ　ＣＣ　　ｃ　ＢＣＣ

レッスン２　　次は電話のやりとりです。後の問いに沿って、空欄に入る適当な言葉を答えなさい。

「はい、ＡＢＣ商事でございます。」

「私、横町高校三年の山本純と申します。人事課の中村様はいらっしゃいますでしょうか。」

「あいにくですが、　　　　　①　　　　　 。

　　　　　　②　　　　　。」

「では、明日の午前10時ごろに 　　　　　③　　　　　。」

「はい、承知いたしました。　　　　　④　　　　　 確かに伝えます。」

「よろしくお願いいたします。失礼いたします。」

⑴　空欄①で、「中村は今、不在（外出中）である」と述べる。

⑵　空欄②で、「よければ自分（鈴木）が用件を聞く」と伝える。

⑶　空欄③に、「改めて電話をすると伝えてもらえるか」と言う。

⑷　空欄④で、内容確認の言葉を伝える。

⑴［　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　］

⑵［　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　］

⑶［　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　］

⑷［　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　］

【解答】

レッスン１

　⑴ｂ　⑵ｃ　⑶ｃ

レッスン２

　⑴中村は、ただいま外出中でございます

　⑵私、鈴木と申しますが、よろしければ、代わってご用件を承りますが

　⑶改めてお電話を差し上げるとお伝え願えますか

　⑷明日の午前10時ごろにお電話をいただくとのこと、