

社長室で考えた事

<第5回>

メールは手紙か情報伝達的手段か



JOI シニアフェロー 藤田 研一

(K-BRIC 代表、前シーメンス株式会社代表取締役社長兼 CEO)

.....

前職でドイツ企業の日本法人代表取締役を務めていました。社内の肩書きは役員・社長・会長と変わったのですが、同社に在籍した15年間で「マネジメント」というテーマは常に考えさせられる事柄でした。それらは外資系への就職希望者向けに「日本人が外資系企業で働くということ」と言う書籍で体系的にまとめさせてもらいました。

一方で、もっと日常的な何故や気付きもいくつかあり、こちらを軽いエッセイとして書いてみました。コーヒブレイクとして軽く読んでいただければ幸いです。

.....

私も今となっては古いビジネス世代となってしまったので、これは旧世代のボヤキかもしれませぬ。でも思うことは、「そもそも電子メールとは、手紙なのか、情報伝達的手段なのか」です。

現在60歳を超えている人を「IT前期」世代、五十代の人を「IT黎明期」世代、それより若い世代の人を「IT標準」世代とします。「IT前期」の人たちの特徴はアナログ機器です。彼らの若かりし頃の情報通信機器はファックスが主流で、また彼らは一部でテレックス（知らない方はググってください）も経験していた昭和世代です。彼らの世代の特徴は、「情報伝達にお金がかかった」ことです。テレックスもファックスも一般電話回線を使用するので、「文字量＝情報量＝送信コスト＝電話代」という明快な情報量とコストの関係が存在していました。ですから彼らは上司から簡潔な情報伝達をするようにしごかれて来ました。ちなみにパソコンが本格的に業務に導入されたのも、マイクロソフトのWindowsが販売されたのも、彼らが30代の頃です。いわばギリギリでなんとかデジタルのIT時代に滑り込んだ世代ともいえますが、中には今でもIT機器があまり得意でない人もおり、デジタルの変化に乗れるか乗れないかで、次の時代での淘汰のリスクに晒された、「IT前期」の人たちです。

「IT黎明期」の人が、新卒で入社したときには、初期の型で恐ろしく処理速度が遅いとはいえ、一応パソコンはありました。初期のWindowsがVersion3でやっとまともになっ

て売れ出したのが、1990年頃ですから、パソコン環境の成長とほぼ同時期に社会人としての経験を積んでいった世代ともいえます。また日本のインターネット元年とされているのも1995年前後ですから、インターネットの普及も中堅社員の頃に体験しています。その意味ではまさに「IT黎明期」とよべるでしょう。

これらの人たちとかなり異なるのが「IT後期」の人で、物心ついた時からすべてデジタル。パソコン、インターネットは既にあり、ガラケーでもメールが打て、その後のスマホにつながります。社会人になっても、ネットで検索すればすぐに溢れる情報にアクセスできる時代を体験し、情報をコピーすれば簡単に仲間と共有もできました。コストを気にせず気軽に情報入手や伝達ができることが当たり前の世代といえるでしょう。もちろん携帯電話では、データ通信量で料金が変わる場合もありますが、仕事でバンバン使うのはパソコンと常時接続のインターネットなので、その心配ありません。

さて、これらの環境の差はメールの構文にも現れがちで、「IT前期」の人は基本アナログ感覚で、「文字数は料金なり」のファックス時代のやり方が身に染みついています。そのため、「以下連絡します： 1. . . . 2. . . . 3. . . .、結論：」といった短く簡潔な情報伝達が好きです。一方で「後期」の人は、いちいち改行に時間をかけたり、番号をふったりするような面倒な作業をするよりも、手間をかけずにメッセージのようにバツと文章を書く傾向が強いと思います。

「IT後期」の人が書くメールの文章構成を「IT前期」の人が見たときの大体の反応は、「何が言いたいのかわかるのに時間がかかる」「文書に切れ目がないので読むのに疲れる。話のポイントがわかりにくい。」といったものでしょう。ましてや「IT前期」の人は今や会社役員などの要職についている人も多く、メールは一日に何十通も受け取ります。そんな中で長くて文章が切れ目なく続くメールはまさに「メール（手紙）」の世界と感じて、「それは友達とだけやってほしい。業務連絡では勘弁」と思うのです。

ただ「IT後期」の人たちも「いちいち番号を振ったり、注釈をつけたり、テニオハを省いて文章を短くしたりって、なんて効率が悪いメールの書き方だ。量をこなすには早く処理しなきゃ」と言い分があると思います。

私は、読む方が理解に至る時間の効率から、圧倒的に「IT前期」のファンなのですが、貴方はどうでしょうか。

（「社長室で考えた事 第6回：人事評価基準の輪廻」は10月下旬に掲載予定です。）