



今回から英語でのコミュニケーションを E-mail を用いた文章によって行う場合の注意やコツについて解説していきたいと思ひます。

海外のお取引先との英語の文章でのコミュニケーションは、20世紀に入って航空機の発達とともに航空便での手紙のやりとりが主流となりました。しかし、その後の通信技術の発達は目覚ましく、テレックス、ファックス、そして21世紀に入ってからは E-mail によるコミュニケーションが主流となりました。

今回は、E-mail によるコミュニケーションの長所と短所について考えてみたいと思ひます。

先月号で、会話によるコミュニケーションと文章によるコミュニケーションの比較を行いました。英語の読み書きと文法をしっかりと教育された日本人は、海外のお取引先とは E-mail など文章によるコミュニケーションがお薦めですという話をしました。

実際に、一般社団法人日本ビジネスメール協会が毎年実施している調査でも、仕事で使っている主なコミュニケーション手段では E-mail が、電話やテレビ・Web 会議、面談などを抑えて最も活用されています(図1)。

E-mail は今の時代の主要コミュニケーション手段であると言えるでしょう。

しかし、E-mail は優れたコミュニケーション手段ではあるものの、情報セキュリティの観点からは、気をつけなければならないことの多い通信手段です。E-mail で気をつけるべきポイントについて解説します。

## 1 E-mail の受信

情報セキュリティの観点からは、電話や Web 会議に

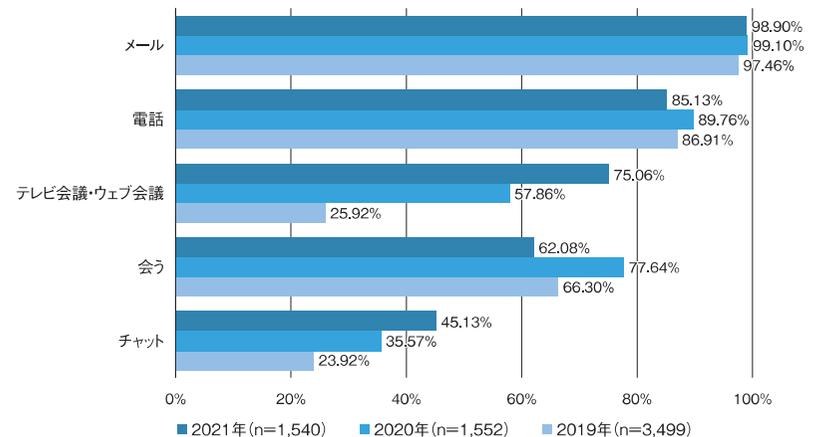
比べて、E-mail はリアルタイムで相手と繋がっていないこともあるため、そこを悪用されることもあり、注意が必要です。

例えば、電話であれば、お取引を名乗る電話が掛かってきても、いつもと担当者の名前が違う、声が違う、背景の雰囲気が違うなど、途中でおかしいと気づかせる要因がいくつかあり、そこで中止めがかかります。

また、既存の取引先以外からの不審な接触があった際には、一旦、会話を中断して、Website で情報を収集した上でこちらから改めて先方に連絡するというのが基本ですので、そこで詐欺被害を避けます。

一方で、E-mail はメールアドレスが先方に知られていれば、先方からの E-mail を受信してしまいます。AI の発達によって、システムの怪しいメールを検知することが可能となってくると思ひますが、ビジネスメール詐欺(BEC: Business E-mail Compromise)などのメールを100%検知することは簡単ではないと思ひますし、コスト的にも費用対効果で検討する必要があります。

■図1 仕事で使っている主なコミュニケーション手段(年ごとの比較) ※上位5項目



© 2021 Japan Businessmail Association.  
出典：一般社団法人日本ビジネスメール協会「ビジネスメール実態調査2021」

ます。

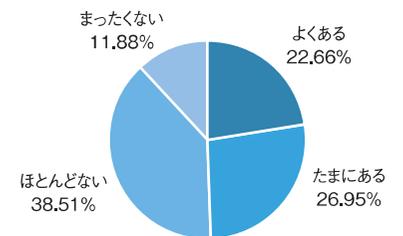
E-mail の受信にあたっては、従業員への情報セキュリティ教育の徹底と定期的な訓練を繰り返して実施することが重要でしょう。

## 2 E-mail の送信

E-mail の誤送信は、直接情報漏洩に繋がり、会社のレピュテーションにも大きく影響します。

在宅勤務が増えて、複数の目による確認なしに E-mail が発信されるというケースも増えていると思われ、各自が誤送信のリスクを改めて認識する必要があります。

■図2 コロナ禍を境に、仕事でメールの利用が増えたと感じること (n=1,540)



© 2021 Japan Businessmail Association.  
出典：一般社団法人日本ビジネスメール協会「ビジネスメール実態調査2021」

人類は、火を使い始め、生活の質が飛躍的に向上しました。しかし、火の使い方を間違えうと火事を起こしてしまいます。電気も同様で、人類の生活の利便性を格段に改善しましたが、使い方を間違えたりメンテナンスを怠ったりすると漏電や感電の事故が起こります。E-mail も同じで、書面によるコミュニケーションに革命を起こしましたが、詐欺対策やハッキング対策を怠ると情報セキュリティ上の重大なリスクを抱えてしまいます。また、日常のビジネスシーンで挨拶や電話対応の礼儀作法があるように、E-mail でのコミュニケーションにも礼儀作法が伴うのは当然のこと、文章の内容、レスポンスの早さなど、様々なビジネスマナーが試されます。E-mail は書き方ひとつで相手に好感を持たれたり、不快にさせたりする履歴の残るビジネスツールです。次回から、皆さんがスマートに E-mail を海外とのコミュニケーション手段として活用できるヒントを提供していきたいと思ひます。