

テレワークでも部下はこう動かす！

# できるリーダーの メール作成術 7つのポイント

テレワーク下での最大のコミュニケーションツール「メール」。文章による指示だけで

部下を動かさなければならぬのだから、今やリーダーにとって「文章作成術」は必須のスキルといえる。どのような文章だと部下は動くのか。経営コンサルタントの吉田幸弘氏がアドバイスをくれた。

◎プロフィール  
吉田 幸弘氏  
Yoshida Yukihiko

リフレッシュコミュニケーションズ代表。上司向けコーチ・コミュニケーションデザイナー、人材育成コンサルタント。大手旅行代理店を経て学校法人、外資系専門商社、広告代理店の3社にて管理職を経験。「部下を認めて自発的に動かすマネジメント」により、離職率を10分の1とし、売上も前年比20%増を続け、3年連続MVPに選ばれる。その後、独立。近著に「テレワークで人を動かすリーダーのメール術—ビジネスチャットで部下を伸ばす方法」(秀和システム)、『どう伝えればわかってもらえるのか? 部下に届く言葉がけの正解』(ダイヤモンド社)、『仕事が早く終わる人、いつまでも終わらない人の習慣』(あさ出版)など。メディアの取材も多数。

的確に指示する意図を伝えるためにも、リーダーはメールの文章作成能力も問われます。「リーダーの文章は長くてうんざりする」「結局何をしたらいいのかよくわからない」といったことは避けたいものです。

### ポイント① ヒューマンスキルを感じる文面

簡潔で、短いメールがいいのは誰もが思うところでしょう。だからといって「1行メール」は、いかがなものかと私は思います。次の2人の部長の返信メールを読んでください。

文末で文章をつなぐ「が」をよく使う方がいます。「が」は、前後の文章で反対の内容を伝えるときに使うので、句点感覚で使ったりすると、文章がつかみにくくなります。

まず「が」で連結している文章を切り離し、接続詞「しかし」などでつなげます。次に違和感がなければ、その「しかし」を取って(消して)しましましょう。実際、接続詞がなくても済むことは多々あります。「また」「さ」「さらに」「それで」「そして」なども、違和感がなければほとんど取っていきましょう。

**■ unnecessary 情報は書かない**  
メールを送るまでの経緯や、自分の気持ちなどは書く必要はありません。相手に「どう動いてもらいたいのか」の情報が必要ならばいいのです。

**■ 無意識の回りくどい言葉をなくす**  
たとえば「○○という」「○○という」「○○している」「○○のようだ」といった回りくどい言い回しは避けましょう。

**■ 長くなるなら添付ファイルにする**  
長くなる時は、メールそのものは短くまとめて「詳しくは添付ファイルを見てください」とします。添付ファイルの画像はできるだけ軽くして、ダウンロードや開くまでの時間を短くして負担を減らすのがマナーです。



A部長「受け取りました。確認しておきます」  
B部長「お疲れさまです。忙しいのに素早い対応で助かりました。よくまとまっているね。今日はゆっくり休んでください」

比べるまでもなく、B部長からのメールのほうがうれいでしょう。A部長のは、どう受け止めているかが見えないので、不安を感じます。受領したというよりも送った内容がどうだったのかを知りたいものです。

テレワーク下では、部下の表情が見えませんが、そんな中でメールを使うのだから、文面に表情を出すために、意識的に「ねぎらい」や「感謝」の表現を入れましょう。できれば、さっと読んで感想も入れればベターです。  
プレイヤーからリーダーへ昇格した際、つまり早く人がいます。プレイヤーの

ときは「テクニカルスキル」が求められるのに、リーダーは「ヒューマンスキル」が求められるからです。1行メールで済ませて冷たい印象や不安を感じさせるのは、リーダーとしては考えもの。わずかな数文字でも、心理的なつながりや信頼を育むのに役立つものです。

### ポイント② 言いたいことは1つだけに絞る

「伝わらない」「わかりにくい」メールは、文章力や語彙力に問題があるというより「文章が長い」のです。ポイントは「1つの文章で言いたいことは1つだけ」にすること。たくさん必要要素を盛り込みすぎては、相手に伝わりにくくなってしまう。

だからといって、短い文を意識しすぎると、かえってメールを書く時間が長くなってしまうものです。

まずは長文になってもいいので、全体を書いてから整理していきましょう。これは私の経験上、決して二度手間にはならず、急がば回れです。さらに1通のメールに用件も1つだけにするのが原則です。複数の用件を一度に送ったほうが楽ですが、受け取る部下にしてみれば「どれから手をつけたらいいの? 」と混乱させてしまいます。

### ポイント③ 長い文章を短くするコツ

次は長い文章を短くするコツです。■ 接続助詞を取る