

メール文書の形式を指摘する文書校正支援システムの提案

大森 由美子[†] 尾上 弘奈[†] 丸山 広[†] 中村 太一[†]

東京工科大学 コンピュータサイエンス学部[†]

1.はじめに

電子メール(以下、メール)は、個人間の簡便なコミュニケーション手段として定着したが現在では、ビジネスでも広く利用されている。メールは、文字情報のみの伝達手段であるため、真意を伝えにくく誤解や、不快感を与えたり、人間関係を損なうことがある。さらに、メールは、すぐに相手に届き、コピーや転載も容易であるため、不作法なメールが瞬時に広がってしまう。これらメールの特徴を理解して、不要な摩擦を生まないメールを作成することが重要である。学生は、就職活動でメール作成する際、注意を払う必要がある。

東京工科大学の講義の課題提出メール 144 件の調査結果を図 1 に示す。図1から、宛名や名乗り、署名などが記載されず、ビジネスメールの作法を知らない学生が多いことが分かる。

同学の教職員 15 名から、学生が作成したメールについて、会社へ送る際に留意する本文の形式について聞き取り調査したところ、最も留意すべき項目は、件名や本文の構成、敬語の使い方であることが分かった。

また、企業の人事担当の方からは、名乗りや署名が無いメールは困るという回答が多かった。

本研究では、このような問題に対処するため、宛名、名乗り、署名などメール本文の構成(以下、形式)の不備をメールの送信直前に指摘するメール文書校正支援方式を提案する。具体的には、メールの形式を指摘するルールをサーバに実装し、Thunderbird のアドオンを介して、メール環境を変えることなく、また、人手に頼らず、メール文書の見直し[1][2][3]を客観的かつ繰り返し行うことができる文書校正支援システムを実現した。

本稿では、提案システム、評価方法、および得られた結果から提案システムの有効性について述べる。

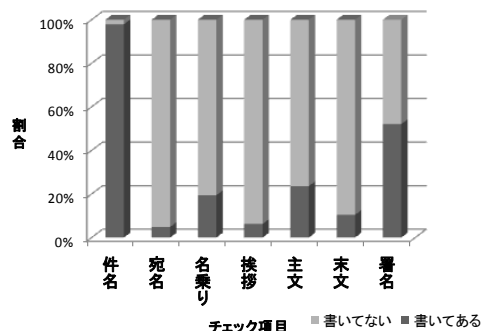


図 1 課題提出メールの状況

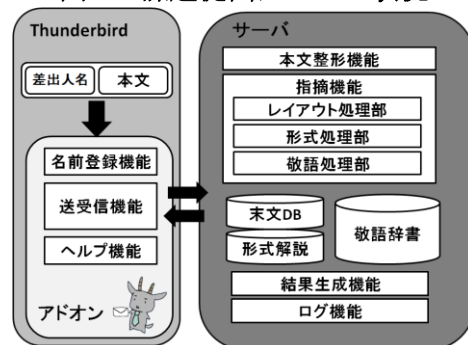


図 2 機能構成図

2.提案するシステム

2.1 対象とする利用者と環境

利用者は、就職活動中の学生で、会社宛にメールをパソコンから送る場面に限定する。

本研究で対象とするビジネスメールの作法は文献[1][2][4][5][6]を参考に表1のように定義した。

2.2 機能構成

提案するシステムの機能構成を図 2 に示す。指摘処理をサーバに配置し、サーバとの通信と利用者とのインタフェースを Thunderbird のアドオンとして実装する。

2.3 形式の指摘ルール

表 1 をもとに、表 2 に形式の指摘ルールを定義した。

3.評価実験

提案システムの有効性を示すために、東京工科大学の学生 39 人、教職員 2 人、高校生 1 人に、就職

The proposal of a support system for proofreading a document
[†]Yumiko OMORI [†]Hirona ONOE [†]Hiroshi MARUYAMA
[†]Taichi NAKAMURA; The School of Computer Science, Tokyo, University of Technology

活動で送ることを想定し、提案システムを利用しない場合(以下、1回目)と、提案システムを利用した場合(以下、2回目)の2回メールを作成してもらった。そのうち、18人の1回目と2回目のメール作成時間の平均は、ともに18分であった。また、被験者の1回目および2回目の指摘数と修正率を図3に示す。

被験者を対象に提案システムのアンケートを行った。その結果、「使いやすい」または「やや使いやすい」と答えた人は100%、「役立つ」または「やや役立つ」と答えた人は85.7%、「今後使いたい」または「やや使いたい」と答えた人は95.2%であった。

また、評価実験のログを含む、1488件のログを分析して得た指摘の適合率および再現率を表3に示す。

表1 メール作法の一覧表

項目	作法
1.形式	1.1 差出人名は本名を利用する
	1.2 フリーメールの利用は避ける
	1.3 件名は必ず書く
	1.4 件名は簡潔で件が伝わるようなものにする
	1.5 メール本文は、宛名・名乗り・挨拶・主文・末文・署名で構成する
2.レイアウト	2.1 段落間に空白行を挿入する
	2.2 メールソフトの自動改行を考慮し、適宜改行を入れる
3.文章	3.1 最低限の敬語を用いる
	3.2 1文が長すぎないようにする
	3.3 簡潔かつ具体的に書く
	3.4 曖昧な表現は避ける
	3.5 受動態や否定文は避ける
	3.6 無駄な表現(例:「～であるということ」のような言い回し)は用いない
	3.7 接続詞は有効に用い、多用は避ける
4.その他	4.1 返信はなるべく早めにする
	4.2 部分引用は基本的には用いない、用いる場合は一言添える
	4.3 環境依存文字を使わない

表2 形式の指摘ルール

項目	指摘ルール
宛名	「様」+改行または「御中」+改行が本文開始4行以内にあるか。
名乗り	差出人名が本文に含まれているかどうか。
末文	登録した末文が本文終了6行以内に含まれているかどうか。
署名	署名が設定されており、かつ差出人名が署名に含まれているかどうか。
部分引用	引用が2つあるかどうか。

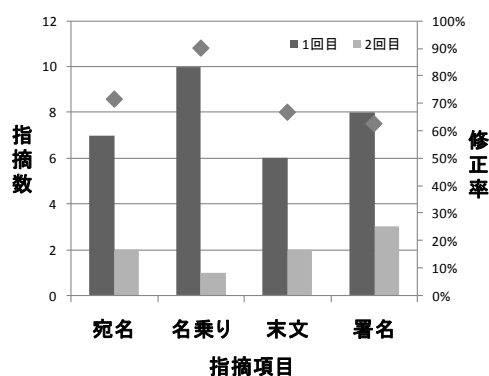


図3 指摘項目ごとの指摘数および修正率

表3 指摘の適合率・再現率

	宛名	名乗り	末文	署名	引用	合計
指摘数	557	618	688	574	25	2462
正しく判定	418	381	507	331	1	1638
誤って判定	139	237	181	243	24	824
指摘漏れ	125	38	21	1	0	185
適合率	75.0%	61.7%	73.7%	57.7%	4.0%	66.5%
再現率	77.0%	90.9%	96.0%	99.7%	100.0%	89.9%

4. 考察

提案システムを利用しない場合(1回目)と提案システム利用した場合(2回目)のメール作成時間に変化はなかったが、図3からどの指摘項目も1回目と比べ2回目の指摘数が減少していることから、メール文書の質が向上し、名乗りが無い等、本文の不備を見直す手間が大幅に削減できたとと言える。

提案システムの指摘の適合率は66.5%、再現率は89.9%であることから、指摘漏れが少なく指摘が必要なものは指摘できていることが分かる。誤った指摘もあるが、指摘を参考に本文を確認し、不備が無ければ送信できるため、問題はないと考える。

また、アンケート結果より、使いやすい、使いたいという意見が多いことから、システムとしても使いやすく、メール文書の校正を支援することができたとと言える。

5. まとめ

本稿では、メール文書の校正を支援する方式を提案し、その有効性を示した。評価実験の結果より、正しい形式でメールを書くことのできた学生が増加した。このことから、提案システムは有効であると言える。

今後は、提案システムの指摘の適合率と再現率の向上と件名の指摘を行うことである。不適切だと考えられる件名の例や条件とのマッチングによって、判定できると考える。件名の指摘を行うことにより、メール文書の校正をより支援できると考える。

謝辞

本研究は、文部科学省の平成22年度私立大学学術研究高度化推進事業オープン・リサーチ・センターのタンジブル・ソフトウェア教育の研究の助成による。

参考文献

- [1] 井上史雄, 荻野綱男, 秋月高太郎: “デジタル社会の日本語作法” 岩波書店, 2007.7.26
- [2] 金澤良昭: “インターネット時代のビジネス E-mail 書き方・送り方マニュアル” 明日香出版社, 2000.5.31
- [3] アイ・コミュニケーション(平野友朗)公式サイト, “ビジネスメールの返信タイミングに関するアンケート調査を公開しました”, (<http://www.sc-p.jp/news/09/000350.html>), 最終アクセス 2011.1.13
- [4] 平野友朗: “誰も教えてくれなかったビジネスメールの書き方・送り方” 株式会社あさ出版, 2008.11.17
- [5] 渡辺由佳: “サクサク書けるビジネスメール入門” 株式会社かんき出版, 2007.10.22
- [6] 日本商工会議所: “電子メール活用能力検定試験 学習ガイド” 株式会社日刊工業新聞社, 2003.8.29