

FAXのアドオンメッセージ方式について

5Q-8

福岡女子短期大学/田村幸子

1. はじめに

秘書実務の教育研究に携わる立場から、秘書の日常業務における通信手段のOA化について研究を進めている。

現場秘書の通信メディアとしては、電話・人手による文書通信・ファクシミリ(FAX)が主として利用されているのが現状である。今後オフィスのネットワーク化が進むにつれ、電子メールを含めた通信業務のOA化・マルチメディア化は一段と進むと思われる。これらの通信手段については、通常の電子メールの文書に返信葉書の要領でメッセージをアドオン(修正・付加)して送信する方法<電子メールのアドオンメッセージ(Add-ON-Message;AOM)方式>を提案し、有効性を確認する報告を行なっている。

本稿では、簡便さおよび作業時間の点で電子メールより優れているFAXを利用したAOM方式を考案し、現時点での秘書の通信業務に効果的な方式であることを、電話・FAX・電子メールを使った実験と比較することにより明らかにした。

2. 秘書の通信業務とFAXのAOM方式

(1) 秘書の通信業務の特徴

秘書は上司を補佐する立場から連絡・折衝・調整・手配などのきめ細かい業務を日常遂行しており、それらは口頭および文書による通信業務が主体となっている。受・発信する文書は定型的・儀礼的なものが多いが、上司の口述筆記や手書き文書をワープロで文書化して関連部署へ送信することもある。取り扱う情報が上司の行動に直接関わるものだけに、間違いやミスが重大な結果を招くことにもなり、正確さ・スピード・情報の整理や選択能力などが要求されている。

(2) FAXのAOM方式

AOM方式は図1に示すようにA・B間で通信する際、Bは受信したオリジナル文書に新たにメッセージを付加したり修正を加えて(アドオンして)Aに送信する。Aは必要に応じて再び受信文書にアドオンしてBに送る。以下同様にアドオンによって擬似的に同時

双方向通信を成立させる。FAXのAOM方式はこの場合の通信手段としてファクシミリを用いたもので、次に示す長所および短所が考えられる。

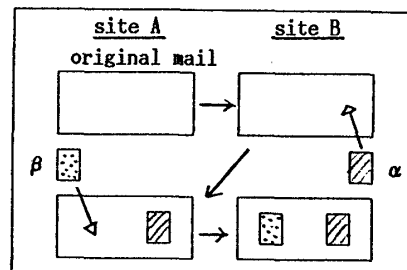


図1. アドオンメッセージ方式

<長所>

- ① アドオンによって意思を明示し確認できるので、正確な内容を必要とする折衝・調整の業務に適している。
- ② アドオンによって新たに文書を作成する手間が省け、作業時間が短縮できる。
- ③ 定型的な文書の場合、それに対する回答の内容や形式を予測できることが多いので、社内における手軽な通信に適している。

<短所>

- ① 送信するたびに文書としての印字品質が劣化し、文字の鮮明さが失われていく。
- ② FAXでは電子メールの良さである文書の蓄積・再利用・編集が困難である。
- ③ 送信のルールや付加メッセージの書式などをあらかじめ確立しておかないと、ビジネス文書としての体裁を欠くことになりかねない。

3. 実験と考察

次に示す秘書業務を実験モデルとして設定し、各モデルについて電話・FAXのAOM方式・電子メールのAOM方式の3つのメディアで実験を行なった。

(1) 実験モデル

- ・モデルⅠ：役員会議開催の連絡をし、出欠の確認や提案議題についての回答をもらう。
- ・モデルⅡ：上司の旅程を連絡し、修正・追加事項について回答をもらう。

(2) 被験者

短大秘書科学生の中から無作為抽出した(送信・受信・計時係)の3名を1グループとし、各メディア3~6グループで実験を行なった。

(3) 装置およびシステム

- ・電話：2教室をつなぐ内線電話機各1台。
- ・FAX：2教室をつなぐGⅢ機各1台。
- ・電子メール：短大およびA社ショールームのパソコン各2台、システム電話機各1台。ファ

(4) 実験手順および内容

モデルⅠ、Ⅱについて表1および図2に示す内容と手順で通信を行ない所要時間を測定した。

表1. 通信の内容

メディア 手順	電話	FAXのAOM	電子メール のAOM
step1	内容を伝達 Bはメモ	文書送信 (再利用文書)	文書送信 (蓄積文書)
step2	回答メモ作成	回答を手書きで 付加、宛先修正	回答付加、宛 先修正
step3	回答を伝達 Aはメモ	回答文書送信	回答文書送信
step4			受信文書を プリント出力

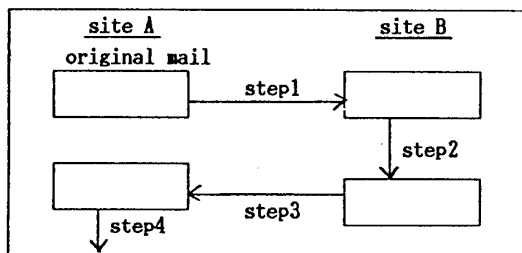


図2. 通信手順

(5) 実験結果および考察

(4) に示した各ステップの実測平均時間を表2に示す。表2の時間には各メディアとも操作に要した時間をすべて除去してある。その理由として電子メールにおいては、使用したユーティリティおよびソフトの操作性・機能に不備な点が多く、被験者も操作に不慣れなため操作時間が必要以上にかかることで、実験の本質を見失うことを恐れたためである。

表2. 各手順の所要時間 (秒)

モデル メディア 手順	モデルⅠ			モデルⅡ		
	電話	FAX	電子メール	電話	FAX	電子メール
step1	200	37	50	274	37	63
step2	49	171	190	159	190	279
step3	67	36	50	167	45	63
step4			36			162
合計	316	244	326	600	272	567

モデルⅠ、ⅡともにFAXのAOM方式における所要時間が最小になることが判明した。

以上の実験結果および被験者のアンケート調査から次の事項が確認できた。

- ① オリジナル文書を対話感覚でやりとりするFAXのAOM方式は、回答を必要としたり双方の意思を正確に確認しあう文書の通信において、簡便さおよび作業時間の点で有効である。
- ② 折衝の経過や思考の跡を双方の記録として残すことができ、万一ミスが発生した場合の追跡も可能である。
- ③ キーボードになじまない上司が自ら受信文書に手書きでアドオンしたものを、そのまま秘書が送信することができる。これによって受信者は文章以外のことも判断できるので、人間的側面を生かした通信手段となる。
- ④ 出力文書の鮮明さ、ビジネス文書としての完成度は電子メールが高い。鮮明さに関しては近い将来、GN機の使用などによりある程度解決すると思われる。
- ⑤ 電話は一般に最も手軽な通信メディアとされているが、内容を正確に伝えたり確認のための復唱、メモをとる時間が意外にかかっている。

4. むすびに

秘書の日常業務である連絡・折衝・調整のための手段として、FAXのAOM方式の有効性を確認した。FAXの印字品質が向上すれば、秘書のみならずオフィスの手軽で正確な文書通信として、特に手書き文字に親しむわが国のオフィスコミュニケーションの方法として一層利用されていくと思われる。

通信手段のマルチメディア化に伴い、コミュニケーションの目的や用途、メディアの特性を生かした通信方法や利用法の研究を今後も進めていきたい。

参考文献

- 1) 田村：電子メールの特徴を生かす通信方法の一提案、情報処理学会第36回全国大会講演論文集，pp.2311-2312(1987)
- 2) 田村：秘書の情報業務とOA化について、秘書学論集，pp.115-129(1989)