

## 特定多数宛メールの「無駄読み」に関する検討 ---産学官連携事例を通じて---

文 健<sup>†1</sup> 坂倉孝雄<sup>†2</sup> 清光英成<sup>†1</sup> 大月一弘<sup>†1</sup>

電子メール（以下メール）が仕事上の主要なコミュニケーション手段の一つとなった現在、受信者にとっては、自分に該当しないメールを含めて大量のメールを読むという状況にある。先行研究では、受信者にストレスが溜まることや読み落としなどが、大量メール閲覧に伴う問題として指摘されているが、本研究では、受信者が自分にとって該当しないメールを読んでしまう事象（以下「無駄読み」と呼ぶ）に焦点を当てた検討を行う。

産学官連携に携わる人を対象に、特定多数宛メールの無駄読みを取り上げる。主に無駄読みの発生、無駄読みの業務への影響および無駄読みの回避措置という側面から検討し、無駄読みの改善について議論した。

### A study on the “useless reading” phenomenon in multi-addressed mails

Kin Man<sup>†1</sup> Takao Sakakura<sup>†2</sup> Hidenari Kiyomitsu<sup>†1</sup> Kazuhiro Ohtsuki<sup>†1</sup>

Meanwhile email becomes the major tool within today's business communications, users usually suffer from reading a large number of mails. Previous studies on email overload have pointed out some problems closely related to mass reading such as stressful mind and mail omission. Our study this time focuses on the phenomenon in which users read the mails untargeted to them (we call “useless reading”).

Via the investigation of email communications in cross-domain context (academia-industry-government collaboration), we analyzed the phenomenon in mainly 3 aspects: 1. users' understanding of “useless reading”, 2. the disadvantages of “useless reading” and 3. possible means to avoid “useless reading”. By comprehensive analysis, we discussed the negative influences of “useless reading” and its prevention in practice.

#### 1. はじめに

電子メール（以下メール）が仕事上の主要なコミュニケーション手段の一つとなった現在、受信者にとっては、毎日大量のメールを読んでいる。その中には、読まなくてもよいメールが含まれている。先行研究では、大量のメールに対応することに伴う問題点として「読み落とし」や「ストレス増加」などが指摘されている[1]。[2]では、実際に閲覧するメールの量を効率よく減らすことの重要性が指摘されており、これをどのようにして実現するかが重要な課題となっている。

閲覧するメールの量を効率よく減らすことは、自分に関係のないメールを読まないようにするという他に他ならない。ここでは、自分に関係のないメールのことを「非該当メール」と呼び、それを読んでしまうことを「無駄読み」と呼ぶ。たとえば、大学を例に挙げれば、研究助成のお知らせを全教員にメールしたが、その内容が工学系の研究助成についてのメールであった場合、文系の研究者にとっては「非該当メール」であり、非該当メールを読むことが「無駄読み」である。

本研究では、日常業務において無駄読み行為がどのように起こっているのか、また、それを回避する措置があるのかどうかについての調査を行いその検討を行う。調査は、

非該当メールが多く発生している可能性が高い産学連携の分野に携わっている者を対象にした。産学連携においては、連携の対象となる関係者の研究分野や所属組織が多岐にわたることや、それぞれの開発ステージまで事務局が管理できないことから、特定多数を対象にしたメールを送る場合が多くあり、非該当メールへの対策が重要な課題の一つとなっている[3]

今回の調査では、下記の諸点についての初歩的な究明を行う。

- (1) 無駄読みは起こっているか
- (2) 起こっているなら、業務に支障があるか、どのような支障か
- (3) 無駄読みを回避するにはどのような措置か
- (4) 無駄読みに対する送信側としての考え・意識
- (5) 送信側の無駄読み回避措置実施の困難

#### 2. 調査

##### 2.1 調査対象

今回の調査では、産学官連携の実務経験のある者を対象とした。対象の選択には、業種や職種に偏りすぎず、多様性を一定程度保つために、産業界、学界、政府機関、民間団体、それぞれに属する者に協力を求めた。調査において各ドメインの回答者は下記の通りである。

†1 神戸大学大学院国際文化学研究所

†2 近畿経済産業局産業部中小企業課

企業研究員：回答者 A  
政府機関職員：回答者 B  
公益団体係員：回答者 C  
大学職員：回答者 D  
大学教員：回答者 E と F  
詳細を表 1 にまとめた。

表 1 本調査の対象情報

	A	B	C	D	E	F
業種 職種	企業研究員	政府機関職員	公益財団法人係員	大学職員	大学教員	大学教員
仕事 内容	新薬の研究開発	行政事務	国からの補助金の管理、季刊誌作成・発行、セミナー企画・運営・開催	職員雇用関係業務、勤務時間関係業務、その他総務担当業務	研究と教育、産学連携共同研究	学術的研究 (Ph.D コース学生の指導を含む) 産学連携共同研究
仕事経 歴	25 年	15 年	6 年	20 年	9 年	38 年

## 2.2 調査方法

本調査はアンケートを通じて各回答者の状況を把握した。アンケート回答者以外に予備調査を行い、質問設定の参考とした。予備調査から、非該当メールを読んだという自覚がない可能性を示唆する回答があり、無駄読みについての直接的な質問には答えにくい可能性が高いことがわかった。そこで、本調査では前書きに「該当者」、「非該当メール」、「無駄読み」の定義を示すとともに非該当メールの受信・閲覧の状況を回答してもらい、筆者らが無駄読みの状況を判断するアプローチをとった。質問内容は、

- (1) 業務内容
- (2) 電子メールの受信状況
- (3) 電子メールの送信状況

の 3 部 20 問である。本調査では 6 名からの回答をもとに、無駄読みの有無、無駄読みの発生状況、業務への支障、回避措置、送信側の考え・意識および回避措置実施上の困難などについて状況把握を試みた。

## 3. 結果および考察

### 3.1 調査結果

#### 3.1.1 無駄読みは起こっているか

本研究では、非該当メールを読むことが無駄読みと定義しているため、以下のように、非該当メールの受信と閲覧状況から無駄読みの有無を判断する。

- (1) 非該当メールの受信状況

非該当メールの有無とその割合についての回答を表 2 に示す。その結果、全員が非該当メールを受け取っていたことが確認された。

表 2 非該当メールの受信状況

	A	B	C	D	E	F
非該当メールがあるのか	ある	ある	ある	ある	ある	ある
およそ何割か	2 割	3 割	2 割	5 割	6 割	3 割

また、非該当メールの割合を見れば、企業の回答者 A と公益団体の回答者 C が 2 割で、政府機関の回答者 B と大学教員の回答者 F が 3 割である。特に割合が高いのは、大学事務を務める回答者 D と大学教員の回答者 E であり、5 割以上が非該当メールとの事実も見られる。全体的に見ると、大学というドメインにおいては、非該当メールが多く送信される可能性が結果から反映される。

#### (2) 非該当メールの閲覧状況

予備調査により、メールの本文を読む前に、その内容を件名や送信者などの本文以外から推測した後に本文を読んでいる可能性があることが分かった。また、メールを着信順に読むなど事前に推測をしない場合は、受け取ったメールは全て読むという考え方である、あるいは無駄読みという意識が希薄であることが考えられる。そこで、筆者らは非該当メールを読んだか否かという直接の聞き方の代わりに、非該当メールであるかどうかをメールのどの部分を見て判断しているのかという質問をした。表 3 に質問「非該当メールはメールのどこを見て分かったのか」の回答を示す。

表 3 非該当メールの閲覧状況

	A	B	C	D	E	F
件名	○	○	○	○	○	○
送信者	○	○	○		○	○
本文	○			○		○

全ての回答者がメールの本文を読まなくても非該当メールであることがわかるメールを受け取っている。また、非該当メールを読んだ回答者 A, D, F は、下記の通りさらにコメントを加えた。

「件名と送信者で判別できない場合、中身を読んで判断する」(回答者 A)。

「件名で分からない時と、件名で大体分かってでも念のためという時、中身を読んで判断」(回答者 D)

「件名で分からない場合、中身を読んで判断」(回答者 F)。

上記のコメントから、件名や送信者で非該当メールかどうか判別できず、メールの本文を読んで初めて非該当メールであることが判別できた事例があることが分かった。非該当メールが閲覧状況とその主な理由は、ここで示された。

- (3) 無駄読みの発生

調査結果から、回答者 A, D, F に非該当メールを読んだことがわかる。この 3 人には無駄読みが発生したと、筆者らが判断した。本調査においては、半数の回答者が無駄読みを経験したことが分かった。

#### 3.1.2 無駄読みは業務に支障があるか、どういう支障か

無駄読みによる業務への影響について、非該当メールの

受信に係る影響と同一の送信者から非該当メールが送り続けられることによって予想される反応について質問した回答結果を表4に示す。

表4 無駄読みが業務への影響

	A	B	C	D	E	F
読まなくなるかもしれない		○	○	○	○	○
送らないでもらうように頼む				○		○
受信拒否する						

無駄読みを経験している回答者A, D, Fのうち、大学に属する回答者DとFが無駄読みによる業務への支障について語っている。企業所属の回答者Aは言及していない。具体的に、回答者DとFは下記のことを述べている。

「無駄読みを多く経験する場合、読まなくなる可能性が高い」(回答者D)

「無駄読みになることが多ければ、読まなくなると思う」

「特に件名で判別できず中身まで読む場合、手間と時間がかかる」(回答者F)

以上の結果を総合的に見ると、受信者が無駄読みを多く経験すれば、今後その送信相手からのメールを読まなくなる可能性が示唆された。電子メールが業務上の主要なコミュニケーション手段である点を考慮すれば、メールの不読の可能性が高いなら、双方向のコミュニケーションが成り立たなくなり、業務のやり取りに大きな支障が生じる可能性が高いと推測できる。また、回答者Fが指摘した「手間と時間がかかる」ことも、業務の効率低下につながると考えられる。

### 3.1.3 無駄読みを回避するにはどういう措置か

無駄読みを経験するか否かに関わらず、すべての回答者の答えから、無駄読み回避措置が示されている。その措置は、受信側と送信側の両面から捉えることができる。

#### (1) 受信側にとっての無駄読み回避の措置

表3の非該当メールの判別に関する回答から、無駄読みがないと判断された回答者B, C, Eは、件名および送信者で非該当メールを判別し、非該当メールの本文を読んでいないことが分かった。特に回答者Eは、「中身は基本読まない」と述べている。つまり、本調査においては、メールの中身を読む前に、件名と送信者から非該当メールを見分ける作業が、受信側にとっての無駄読み回避の措置と考えられる。

#### (2) 送信側にとっての無駄読み回避の措置

非該当メールの判別の結果から(表3)、すべての回答者が受信側として、メールの件名で非該当メールの判別を行うことが明らかになった。この事実から特定多数宛メール

の件名が重要であることが分かった。

また、件名をどのようにしてほしいかという要望について質問した。その結果は表5が示している通りである。

表5 受信側が送信側に対しての要望

	A	B	C	D	E	F
非該当者なら送らない				○	○	○
内容が明確に伝わる件名	○		○	○	○	○
該当者を件名に					○	

ほとんどの回答者がメールの内容が明確に伝わる件名を書くことを送信側に望んでいる。回答者Bは「内容が明確に」という選択肢を選んでいないが、記載したコメントを見ると、「件名に主なトピックを」と回答しているため、内容が明確に伝わる件名を希望していると捉えることができる。従って、送信側としては、メールの内容が明確に伝わる件名を書くことが、無駄読み回避の有効な措置となることが考えられる。

非該当メールの判別において、回答者の大半が送信者を見ることが、表3の結果で分かった。また、表3の非該当メールによる困惑について、回答者CとEが自分のアドレスが勝手に使われることに困惑を感じることを示している。それらの結果から、送信に際して受信側にとって区別しやすく、かつ信頼ができる送信アドレスの利用が(例えば、受信側に登録済みのアドレス)、送信側にとっての無駄読み回避の措置と思われる。

送信側に対しての希望という質問の結果から、回答者の半数が、もし送信側が自分のことが該当者ではないと分かれば、メールを送らないでほしいとの希望が示されている(表5)。もし送信側が予め相手のことが該当者ではないと分かる前提があれば、その相手にメールを送らないことも、無駄読み回避の有効な措置と考えられる。

### 3.1.4 無駄読みに対する送信側としての考え・意識

#### (1) 受信相手が知人であり、悪い影響を感じなければ、非該当メールの送信を行う

表6に特定多数宛メールの送信状況を調査した質問回答結果を示す。回答者の半数が送信したことがあると回答している。送信はグループ内で行われ、同僚や仕事の知人が受信相手であることが分かった。回答者B, C, Eがそれぞれの送信理由があるが、共通なのは悪い影響を感じない点である。つまり、受信相手が知人であり、悪い影響を感じなければ、非該当メールを送る考えが確認された。

表 6 非該当メールの送信状況

質問	回答者
該当者ではない相手に送信したことがある	B, C, E
あったら、どういった送り方で起こったのか	
一斉送信	なし
グループ内の送信	B, C, E
個別送信	なし
他人からのメールを転送	なし
その他	なし
相手はどういう人・組織	
知らない人・組織	なし
同僚・同部署	E
仕事関係で知っている人・組織	B, E
現在仕事のやり取りをしている人・組織	C
なぜ非該当者の相手に送信したか	
相手が該当者かどうかは、送信の際分からなかった。念のために送っておいた	B
受信側に非該当者の相手がいるかもしれないが、漏れがないように一斉送信した	C
非該当者の相手が特定できないから、対象から外すことができないまま送信した	なし
受信相手が非該当者であることを認識しているが、別の目的で送信した	E
非該当者の相手に送信したこと、何か悪い影響を感じたか	
特に悪い影響は感じなかった	B, C, E
相手が私からのメールを読まなくなった可能性を感じた	なし
相手が私からのメールを受信拒否した可能性を感じた	なし
相手が私からのメールを役立たないものと考えて、私に不信を抱えた可能性を感じた	なし

(2) 無駄読みにならないための措置に意識あり

回答者全員が非該当メールを送る場合、無駄読み回避措置の意識をもつことが分かった。なるべく受信者がメールの本文を読まずに非該当メールの判別ができるように、半数以上の回答者が内容が明確に伝わる件名を書くことを意識している。

表 7 無駄読み回避措置の意識

	A	B	C	D	E	F
特に何もしていない						
件名に該当者を書く			○			
内容が明確に伝わる件名	○	○			○	○
本文を簡潔に、分かりやすく	○					

3.1.5 送信側の無駄読み回避措置実施の困難

送信側が無駄読み回避措置の意識を持っているが実施が困難な場合について、以下のような結果が得られた。

(1) 件名の書き方に困難を感じた

「セミナー案内のメールを送る際に、同じセミナーでも各企業に対して、アピールするポイントが違うのでそれをどのようにして、一目見て分って頂くか工夫すること」(回答者 C)

「メールタイトルの長さに制限のあるソフトがある。英語と日本語のタイトルを長さの関係で同時に書けない」(回答者 F)

(2) 相手が迷惑を思うかどうかの判断に困難を感じた

「こちらが役所という立場上、たとえ相手方が迷惑と感じていてもそう表明しにくいケースがあるかもしれない。本当は迷惑と感じられている相手には送らないのがよいが、そういうニュアンスを付度することが困難」(回答者 B)

(3) 多忙の時、送信件数が多い時(精神面を含めて)

「対応するメールの件数が多い時(忙しい時)、相手に応じた件名を考えることが面倒。やった方がいいと分かるが、精神的にストレス」(回答者 E)

3.2 考察

本調査では、少人数の事例研究ながら、無駄読みの発生、業務への支障および回避の措置が確認できた。

3.2.1 無駄読みが発生する要因について

(1) 特定多数宛メールの送信における該当者確認、または受信者配慮が不十分

非該当メールの受信状況(表 2)から、非該当メールの送信がよくあること、そしてその割合が一定程度あるという事実が示されている。さらに非該当メールはどういう種類のメールなのかを見ると、表 8 のように、特定多数宛メールであることが分かった。さらに特定多数宛メールのうち、多くの人を対象としたお知らせ・連絡が主要なタイプである。このタイプについて回答者 C が「広告」、回答者 F が「いわゆるスパムメール」という指摘をしている。

表 8 非該当メールのタイプ

	A	B	C	D	E	F
お知らせ・連絡	○	○	○	○	○	○
グループ内のやり取り				○	○	○
宛先の間違い						

一方で、非該当メールの送信および無駄読み回避措置の意識に関する調査結果からは、グループ内の特定多数宛メールの場合、受信側が知人であり、かつ送信側が十分に受信側を配慮すれば、無駄読みによる問題はないと思われる。

特定多数宛メールは多くの人に送られるメールであるが、現在、メールソフトウェアの発達により一斉送信やグループ送信などの機能が強化され、送信側が特定多数宛メールを容易に送信できる。その状況のもとで、多人数対象のメール送信においては、受信相手が該当者か否かが、送信に際して十分に確認されていない可能性が高いと考えられる。特定多数宛メールの送信における該当者確認が不十分であることは、無駄読みを招く前提と言えよう。

(2) メール本文を読む以前の非該当メールの判別が困難

本調査においても一つ確認された無駄読み発生の要因は、メールの本文を読む以前の非該当メールであるかどうかの判別が困難ということである。無駄読みを経験した回答者のすべてが、メールの本文を読む以外に非該当メールの判別ができなかったから、無駄読みになったのである。

### 3.2.2 無駄読み回避のポイントは送信側にあり

無駄読みの回避に関する調査結果を見ると、すべての回答者が送られたメールをすぐ読まず、必ず非該当メールの判別を行うことが分かった。また、無駄読みになった原因は、件名と送信者だけでは非該当メールの判別できずメールの本文を読まないといけないうことにある点も明らかである。つまり、受信側の措置より、むしろ、件名と送信アドレスの設定を行う送信側の措置が、無駄読み回避の重要なポイントと考えられる。

メールのやり取りに関する先行研究の多くが受信側に焦点を当てたが[1][2][4]、送信側を重点的に問う必要性が、本調査によって示された。

### 3.2.3 送信側における無駄読み回避措置の実施困難

無駄読み回避のポイントが送信側にあること、送信側として内容が明確に伝わる件名を書くのが重要で効果的な措置であることが、前述の分析が明らかになった。一方で、送信側がこれらの意識を持って、実際に無駄読み回避措置の実施に困難を感じた点は、留意すべきである。回答者 B と C のコメントを踏まえると、特定多数宛メールの場合、受信者数が多くだけではなく、多様であるうえ送信側との業務関係が複雑となることが十分に考えられる。また、回答者 F が指摘した件名の長さの制限を考慮すれば、個々の業務上の関係やメールの内容を文字数制限のなかで適切に表すことが容易ではないと思われる。さらに忙しいなかで多数のメール送信を処理する精神的な負担を配慮しなければならない。特定多数宛メールの無駄読み回避措置は、現実問題と合わせて重要な課題位置づけることができる。

## 3.3 議論

今回の調査では、前述した可能性を確認したとともに、議論すべき課題をいくつか見つけた。以下、筆者らが気づいた議題を提起したい。

(1) 受信者が困惑を感じなければ、無駄読みが起こっても問題ないのか？

企業所属の回答者 A が、無駄読みを経験しても困惑を感じないと答えた。同じ無駄読みがある答えた回答者 D と F は一定程度業務への支障を述べた。通常、同様に無駄読みを経験するならば、少なくとも時間と手間が取られたことが、回答者 A にもある可能性が高い。つまり、回答者 A には業務遂行の効率低下が避けられない。回答者 A のような状況において無駄読みが本当に問題ないのかは、議論の余地がある。

(2) 非該当メールが無駄読みにならなければ、問題ないのか？

今回の調査では、非該当メールの受信と閲覧状況から無駄読みの実態を捉えることにした。そこで、非該当メールがよく判別され、無駄読みを経験していない回答者が半分いることが分かった。とりわけ回答者 E が、無駄読みに遭わないのに、非該当メールの受信が全体の 6 割という状況のなかで、困惑並びに精神的な害を経験している実態は、さらなる検討が必要である。仮に無駄読みの回避措置がうまく実施され、受信者が容易に非該当メールを判別でき、無駄読みによる業務上の支障がなかったとしても、日頃の非該当メールが大量であれば、受信者への重負担が大きな問題と考えられる。人の情報処理という面において如何に対応するかは、議論すべき課題と思う。

(3) 無駄読みの支障を感じる度合いは業種と組織の特徴によって違う可能性

無駄読みによる業務への支障について、同じ無駄読みを経験している回答者 A, D, F が、支障があると感じる度合いが異なるということが調査からわかった。とりわけ回答者 A と F には、対極的な捉え方があることを示している。企業所属の回答者 A は支障についてまったく言及していない一方、大学教員を務める回答者 F が無駄読みないし非該当メールに対する強い負担感を表明している。企業と大学の組織の特徴を考えれば、指揮命令系統がはっきりする企業に対して、大学がより緩やかな組織であることが一般的によく言われている[5]。企業所属の回答者 A が無駄読みと非該当メールに支障を感じていない理由については、回答者 A が企業組織に従属する一員として強い業務遂行の意識を持ち、無駄読みがあつたり非該当メールが送られたりしても、業務遂行の一環としてすべてのメールを適宜対応すればよいと考える可能性がある。一方大学教員の回答者 F は、組織の一員としてメールに対応するというより、自己意思で教員としての業務を遂行し、自分が該当者ではない非該当メールないし無駄読みに対しては、業務遂行における大きな支障を感じていることを推測できる。業務上のメールやり取りと言え、様々な業種や組織ドメイン間のコミュニケーションなので、無駄読みの支障を感じる度合いが業者や組織の特徴によって違う可能性については今後検討すべき課題である。

## 4. おわりに

本研究は業務上のメールやり取りにおける無駄読みの改善を目指し、産学官民連携の事例を通じて、無駄読みの有無、無駄読みの発生状況、無駄読みによる業務への支障並びに無駄読み回避措置について調査を行った。

調査結果から、まず企業職員、大学職員および大学教員に無駄読みがあつたことを確認した。そして無駄読みの発生状況においては、メールの本文以外に非該当メールの判別ができないこと、無駄読みの発生における重要な要因である可能性が確認された。

無駄読みの業務への支障については、受信側に無駄読みが多くなると今後その送信相手のメールを読まなくなる可能性、および無駄読みによる手間と時間の増加が業務の効率低下につながる可能性が示唆された。

無駄読みの回避措置については、基本送受信の両側も工夫が可能とのことが調査で分かった。回避措置のポイントは受信側より、むしろ送信側にあることが考えられ、なるべくメールの内容が明確に伝わる件名を書くことが、無駄読み回避の重要な措置であることを明らかにした。ただし、大量のメール送信の処理、メールの内容や業務関係などが件名で表現困難などの回避措置が実施しにくい場合も把握されたため、如何に現実問題と合わせて無駄読み回避を図るのかは、今後の検討課題と思う。

本研究は調査によって上記の発見とともに、さらに議論または検討すべき課題も見つけた。受信者が困惑を感じない限り無駄読みの問題視を如何にするか、また、非該当メールが判別され無駄読みにならなくても、大量の非該当メールの着信による問題、なお、組織の特徴によって無駄読みの支障の感じられる度合いが違う可能性が、今後さらなる検討の必要があると考える。

## 参考文献

- 1) Laura A. Dabbish, Robert E. Kraut: Email Overload at Work: An Analysis of Factors Associated with Email Strain, CSCW'06, No.4-8, pp.431-440, ACM Press (2006)
- 2) Venolia, G., Dabbish, L., Cadiz, J.J., and Gupta, A.: Supporting email workflow. MSR Tech Report, MSR-TR-2001-88 (2001)
- 3) 文健, 山本卓司, 孫一, 清光英成, 大月一弘: ICT 利用の効果判定方法の試案--大学組織文化の特徴と産学連携の実態を主な考慮点に--, 産学連携学, Vol.11, No.1, pp.17-24 (2014)
- 4) Steve Whittaker, Candace Sidner: Email overload: exploring personal information management of email, CHI96, pp.13-18 (1996)
- 5) 大場淳: 大学のガバナンス改革—組織文化とリーダーシップを巡って—, 名古屋高等教育研究, Vol.11, 253-27 (2011)