



Email Writing – Project NEO

Powered by Technical Writing



**Nozomu
Ishizawa**
Developer Support
team TA

noishiza@microsoft.com

適当な人間なので、適
当に話しかけていただ
けるととっても嬉しい
です(・∀・)

Experience

2018-
Present

Developer Support team – TA
Browsers, Web Apps, Azure Bot Services

2017-2018

Developer Support team – SEE
Windows Driver Kit, Windows Embedded Standard

2014-2017

Developer Support team – SE
Windows Driver Kit, Windows Embedded Standard

2007-2014

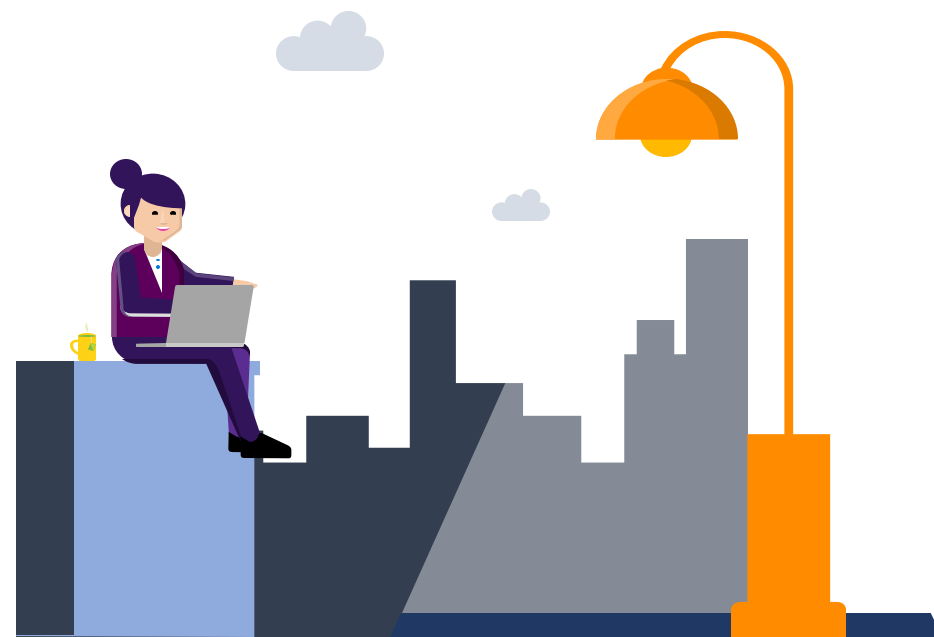
SEGA – Software Engineer

Hobbies

**Analog & Digital Games
Investment**

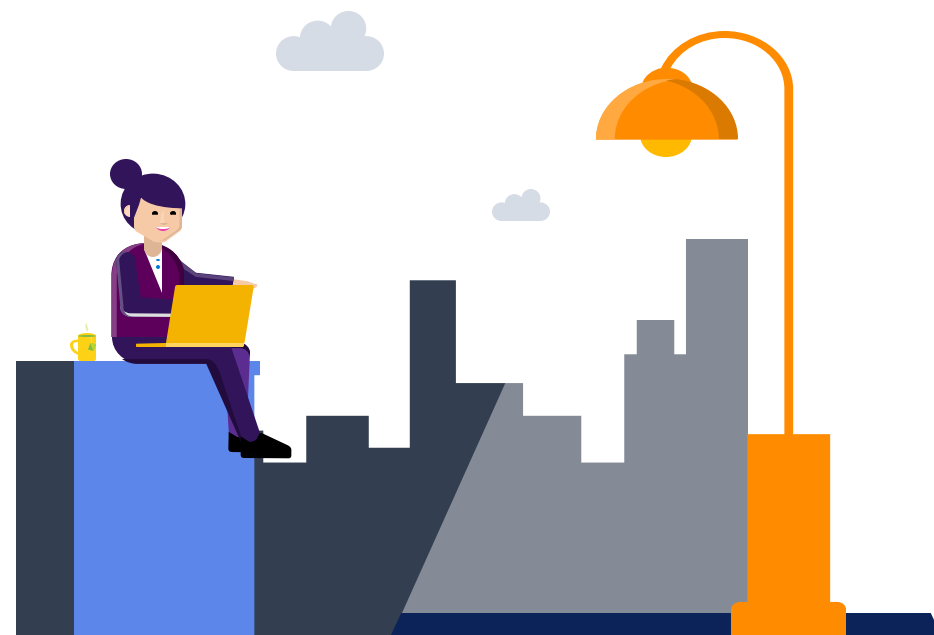


中級編



- SR 対応に慣れてきたら、緊急度や相手の状況によって、メールの内容を簡略化することはいくらでもできるので、最初のうちはきちんとした技術メールが書けるようにしておく。
- 技術メールの書き方の基本を学ぶことで、リーダーや先輩によるメールのレビューで修正される点について、なぜ修正されたのかをよりわかりやすくする。
- レビューアーの意図をつかみやすくする。

日本語



<例文>

Internet Explorer 11 には、半角英数字以外の文字列を VPN の接続名に使用した場合に、プロキシサーバーの設定が適切に保存/参照されないという不具合がございますので、VPN の接続名に半角英数字以外をご利用いただいている場合には、正常にプロキシサーバーの設定が利用されませんが、本不具合については、修正時の影響範囲を考慮し、修正が見送られるという結果となっております。

<例文>

Internet Explorer 11 には、半角英数字以外の文字列を VPN の接続名に使用した場合に、プロキシ サーバーの設定が適切に保存/参照されないという不具合がございますので、VPN の接続名に半角英数字以外をご利用いただいている場合には、正常にプロキシ サーバーの設定が利用されませんが、本不具合については、修正時の影響範囲を考慮し、修正が見送られるという結果となっております。



<変更例>

Internet Explorer 11 には、プロキシ サーバーの設定が適切に保存/参照されないという不具合がございます。この不具合は、半角英数字以外の文字列を VPN の接続名に使用した状況下で発生します。そのため、VPN の接続名に半角英数字以外を利用している場合は、正常にプロキシ サーバーの設定が利用されません。本不具合については、修正時の影響範囲を考慮し、修正が見送られるという結果となっております。

<問題>

キャッシュモードを使用した Outlook 2007 以降で、メッセージの返信の直後に送信済みアイテムにある返信メッセージを直ちに PST に移動した**場合**や、サイズの高いメッセージを送信した結果、格納域制限の送受信が禁止されるサイズに達した**場合**、メールボックス上の送信トレイにメッセージが残り、キャッシュモードの Outlook からメールが削除できなくなるという現象が発生します。

<問題>

キャッシュモードを使用した Outlook 2007 以降で、メッセージの返信の直後に送信済みアイテムにある返信メッセージを直ちに PST に移動した**場合**や、サイズの大きいメッセージを送信した結果、格納域制限の送受信が禁止されるサイズに達した**場合**、メールボックス上の送信トレイにメッセージが残り、キャッシュモードの Outlook からメールが削除できなくなるという現象が発生します。



<回答例>

キャッシュモードを使用した Outlook クライアント (2007 以降) を利用する環境において、**以下 2 つの条件のうちいずれかに該当する場合**、キャッシュモードの Outlook クライアントからはメールが削除できなくなるという現象が発生します。これは、メールボックス上の送信トレイにメッセージが残るために発生します。

- A. メッセージの返信の直後に送信済みアイテムにある返信メッセージを直ちに PST に移動した場合
- B. サイズの大きいメッセージを送信した結果、格納域制限の送受信が禁止されるサイズに達した場合

【日本語】「が」を1文の中で2回以上使わない

<例文>

現時点で、お伝えいただいている動作についての不具合登録情報はない状況でございますが、調査の結果、現在お客様にて確認いただいている動作が不具合であった場合には非課金での対応とさせていただきますが、恐れ入りますが、調査開始段階でその点は明確に判断できかねますことから、お見積りを実施させていただきます点について、ご理解賜りますようお願いいたします。

<例文>

現時点で、お伝えいただいている動作についての不具合登録情報はない状況でございますが、調査の結果、現在お客様にて確認いただいている動作が不具合であった場合には非課金での対応とさせていただきますが、恐れ入りますが、調査開始段階でその点は明確に判断できかねますことから、お見積りを実施させていただきます点について、ご理解賜りますようお願いいたします。



<変更例>

現時点で、お伝えいただいている動作に関して不具合の登録はされておられません。

ただし、調査の結果、現在お客様にて確認いただいている動作が不具合であった場合には、非課金での対応とさせていただきます。

しかし、大変恐縮ながら、調査を開始する段階で、その点は明確に判断できかねますことから、お見積りを実施させていただく点について、ご理解賜りますようお願いいたします。

<例文>

以下の URL にプロキシサーバー経由で接続を試みているものの、当該プロキシサーバーにて許可されておらず失敗していることを確認いたしました。

-該当の URL

<https://autodiscover-s.outlook.com/autodiscover/autodiscover.svc/WSecurity>

<例文>

以下の URL にプロキシサーバー経由で接続を試みているものの、当該プロキシサーバーにて許可されておらず失敗していることを確認いたしました。

- 該当の URL

<https://autodiscover-s.outlook.com/autodiscover/autodiscover.svc/WSecurity>



<変更例>

Exchange Server は、以下の URL にプロキシサーバー経由で接続を試みているものの、**対象の URL に対する接続が**当該プロキシサーバーにて許可されておらず、失敗していることを確認いたしました。

- 該当の URL

<<https://autodiscover-s.outlook.com/autodiscover/autodiscover.svc/WSecurity>>

<問題>

弊社開発部門は、公開資料内で“必須”とされているポートの通信についてはファイアウォール上で許可されていることを前提としています。そのため、今後の機能拡張や動作変更に伴い、突然、未使用であった必須ポートを利用するようになる可能性があります。

<問題>

弊社開発部門は、公開資料内で“必須”とされているポートの通信についてはファイアウォール上で許可されていることを前提としています。そのため、今後の機能拡張や動作変更に伴い、突然、未使用であった必須ポートを利用するようになる可能性がございます。



<回答例>

弊社開発部門は、上記公開資料内で“必須”とされているポートの通信についてはファイアウォール上で許可されていることを前提としています。そのため、今後の機能拡張や動作変更に伴い、製品 A が突然、未使用であった必須ポートを利用するようになる可能性がございます。

人は文章を読むときに、無意識のうちにも、主格が何であることを認識しています。
この主格を文章の中でコロコロかえると、わかりにくい文章になります。
変えるなら主語を明記すること。

<例文 1>

クライアントがサインアウトを実行した後、[サインイン情報を削除] をクリックします。

<例文 2>

不特定のタイミングでクライアントが勝手にサインアウトしていることがある。

<例文 1>

クライアントがサインアウトした後、[サインイン情報を削除] をクリックします。



<変更例 1>

Skype for Business ユーザーがサインアウトした後、[サインイン情報を削除] をクリックします。

<例文 2>

不特定のタイミングでクライアントが勝手にサインアウトしていることがある。



<変更例 2>

不特定のタイミングで Skype for Business クライアントが勝手にサインアウトしていることがある。

<例文>

考えられる原因としては、サーバー側で予期しないセッションの切断が発生したと判断しております。

<例文>

考えられる原因としては、サーバー側で予期しないセッションの切断が発生したと判断しております。



<変更例>

考えられる原因としては、サーバー側で予期しないセッションの切断が発生したことであると判断しております。

<例文 1>

Exchange Server に予定表の同期リクエストを送ります。

<例文 2>

前回のダウンロードから 24 時間を経過している場合には、オフライン アドレス帳のダウンロードが行われます。

<例文 1>

Exchange Server に予定表の同期リクエストを送ります。



<変更例 1>

Exchange Online 側のメールボックス アシスタンス サービスは、予定表の同期リクエストを、Exchange Server に送ります。

<例文 2>

前回のダウンロードから 24 時間を経過している場合には、オフライン アドレス帳のダウンロードが行われます。



<変更例 2>

前回のダウンロードから 24 時間を経過している場合には、Outlook クライアントは Exchange Server からクライアント端末上に、オフライン アドレス帳のダウンロードを行います。

[ファイル] タブ-[オプション]-[詳細設定]-[古いアイテムの整理]-[自動整理の設定]

弊社の環境でもアイテム保持ポリシーを割り当てたところ、上記の**設定**が非表示となることを確認いたしました。

[ファイル] タブ-[オプション]-[詳細設定]-[古いアイテムの整理]-[自動整理の設定]

弊社の環境でもアイテム保持ポリシーを割り当てたところ、上記の**設定**が非表示となることを確認いたしました。



[ファイル] タブ-[オプション]-[詳細設定]-[古いアイテムの整理]-[自動整理の設定]

弊社の環境でもアイテム保持ポリシーを割り当てたところ、**[古いアイテムの整理]** ボタンが非表示となることを確認いたしました。

※具体的な名詞を書くこと！

何度も同じ単語が出てくるとうるさいように見えるが、正しくわかりやすく伝えるためには必要なことです。

お寄せいただきました事象の発生する HTML メール のソースを確認させていただいたところ、表示の問題については下記のタグが問題であることが確認できました。

```
<DIV style="PADDING-LEFT: 72pt; TEXT-INDENT: -72pt">
```

Word では CSS の PADDING-LEFT というプロパティをサポートしないため、TEXT-INDENT プロパティのみを使用して表示を行います。

その結果、**このプロパティ**で指定されたマイナス値のみが使用されるために、左端が切れた状態で表示されます。

※「このプロパティ」はどこのプロパティを指しているのかパッと見てわからない。

問題：「このプロパティ」とは何を指しているのでしょうか？

お寄せいただきました事象の発生する HTML メール のソースを確認させていただいたところ、表示の問題については下記のタグが問題であることが確認できました。

```
<DIV style="PADDING-LEFT: 72pt; TEXT-INDENT: -72pt">
```

Word では CSS の PADDING-LEFT というプロパティをサポートしないため、TEXT-INDENT プロパティのみを使用して表示を行います。

その結果、**このプロパティ**で指定されたマイナス値のみが使用されるために、左端が切れた状態で表示されます。

※「このプロパティ」はどこのプロパティを指しているのかパッと見てわからない。

問題：「このプロパティ」とは何を指しているのでしょうか？

回答：TEXT-INDENT プロパティ

変更後：その結果、**TEXT-INDENT プロパティ**で指定されたマイナス値のみが使用されるために、左端が切れた状態で表示されます。

たとえば、1つの回答の名で、

Exchange Online

Exchange サーバー

Exchange Server

オンライン サーバー

と表現を変えない。

同じ単語を用いたほうが、同じ意味を示していることが直感的に伝わりやすい。

たとえば、最初から「SfB」と省略しない。

自分が書くメールの中で、一番初めに出てくる単語については、正式名称を書きましょう。

Skype for Business (SfB) というように。その後は「SfB」のみの記載でOK。

- 文は短くする。長すぎる文は読みづらい。(1 文に 1 主語・1 述語)。
- 「が」を 1 文の中で 2 回以上使わない。
- 主語や目的語を省略しない。
- 正しい主語を使う。
- 主語にあった述語で受ける。
- データの流れを明記する。どこからどこへ何が渡されるのか。
- 指示代名詞を乱用せず、単語を明記する。
- 単語のゆらぎがないように。
- 省略文字は最初から使わない。

<例文>

本事例の事象は、～することで回避可能なことが確認されております。

<例文>

弊社確認に今しばらくお時間をいただきたく存じます。

<例文>

本事例の事象は、～することで回避可能なことが確認されております。



<変更例>

本事例の事象は、～することで回避する(回避できる)ことが確認されております。

<例文>

弊社確認に今しばらくお時間をいただきたく存じます。



<変更例>

弊社で確認を行うため、今しばらくお時間をいただきたく存じます。

<例文>

上記公開情報以上の、細分化情報はありませんでした。

<例文>

調査開始段階でその点は明確に判断できかねますので、～

<例文>

上記公開情報以上の、細分化情報はありませんでした。



<変更例>

上記公開情報に**記載されている内容以上の、細分化された情報**はありませんでした。

<例文>

調査開始段階でその点は明確に判断できかねますので、～



<変更例>

調査を開始する段階では、その点は明確に判断できかねますので、～

<例文>

メールボックス アシスタンス サービスは、Exchange Server に予定表を同期するためのリクエストを送ります。



<変更例>

メールボックス アシスタンス サービスは、予定表を同期するためのリクエストを、Exchange Server に送ります。

<問題>

メールボックス アシスタンス サービスは、Exchange Server に、送信トレイのアイテムを送信済みアイテムに移動するためのコマンド (ImportMsgMove) を発行します。

<例文>

メールボックス アシスタンス サービスは、Exchange Server に 予定表を同期するためのリクエストを送ります。



<変更例>

メールボックス アシスタンス サービスは、 予定表を同期するためのリクエストを、Exchange Server に送ります。

<問題>

メールボックス アシスタンス サービスは、Exchange Server に、送信トレイのアイテムを送信済みアイテムに移動するためのコマンド (ImportMsgMove) を発行します。



<回答例>

メールボックス アシスタンス サービスは、送信トレイのアイテムを送信済みアイテムに移動するためのコマンド (ImportMsgMove) を、Exchange Server に発行します。

- 文末に変化を持たせ、単調さを回避する。
- 正しい文末を使い分ける。
- お客様が確認したことか。自分が確認したことか。
- 「～と思います」は**プロフェッショナルではない**ので避ける。

自分が事実や情報を確認したとき。	決まっていることについて。	推測含めて自分が考えていること。
確認しております。	～ことが想定されます。	考えております。
確認いたしました。	～します/いたします。	判断しております。
報告(事例) がございます。	可能です。	可能性がございます。
報告(事例) ございました。	できません/ございません。	推測されます/しております。
	～しかねます。	感じております。
	～です/ます。	見解でございます。
	必要です/となります。	

■「させていただく」という敬語は、本来相手の許可を得る必要がある行為について使用します。

- ・調査させていただきます → 調査いたします
- ・確認させていただきます → 確認いたします
- ・お送りさせていただきます → お送りします
- ・お待ちさせていただきます → お待ちしております

興味ある方は「させていただく症候群」で検索：

<http://www.crassone.co.jp/blog/8449/>

※おまけ：敬語を過剰に使用すると読みづらい文章になるのでこちらもあわせて注意してください。

(悪い例) ～をご使用いただく際には、～にご注意ください。

(良い例) ～を使用する際には、～にご注意ください。

[お客様からの質問] サーバーの状態を A と B というコマンド以外で確認する方法はありますか。

<問題>

サーバーの状態を確認する際は、ご認識の通り、A と B についてご確認ください。

[お客様からの質問] サーバーの状態を A と B というコマンド以外で確認する方法はありますか。

<問題>

サーバーの状態を確認する際は、ご認識の通り、A と B についてご確認ください。



<回答例>

いいえ。確認する方法としては、A と B というコマンドで確認する以外の方法はありません。

製品A は早い段階で切断されたセッションの情報を取得しサーバーへ送信します。

製品A は早い段階で切断されたセッションの情報を取得しサーバーへ送信します。



変更例 1. 製品A は、早い段階で、切断されたセッションの情報を取得し、サーバーへ送信します。

変更例 2. 製品A は、早い段階で切断された、セッションの情報を取得し、サーバーへ送信します。

製品A は早い段階で切断されたセッションの情報を取得しサーバーへ送信します。



変更例 1. 製品A は、早い段階で、切断されたセッションの情報を取得し、サーバーへ送信します。

変更例 2. 製品A は、早い段階で切断された、セッションの情報を取得し、サーバーへ送信します。



変更例 1'. 製品A は、切断されたセッションの情報を取得し、早い段階でサーバーへ送信します。

箇条書きの文末がそろっていないと、ちぐはぐな印象を与えます。

箇条書きの文末は「ですます調」「である調」「体言止め」のいずれかに統一しましょう。

※「。」をつけるかどうかも統一すること。

(1 通のメールの末尾：悪い例)

- ・xxxx でしょうか？
- ・xxx は yyy である。
- ・xxx の確認

(1 通のメールの末尾：良い例)

- ・xxx の確認
- ・xxx を比較
- ・xxx の再起動

【日本語】 1つのメールの中で表現が連続しないようにする

特に「確認」「問題ない」といった単語が1文で頻出しないようにする。

(悪い例)

開発部門に確認したところ、今回の事象は製品 A の不具合であることを確認し、今月末に修正がリリースされることを確認いたしました。

(良い例)

開発部門にエスカレーションした結果、今回の事象は製品A の不具合に合致しているという結論に至っております。また、当不具合に対する修正プログラムは今月末にリリースされる予定であることを確認いたしました。

<問題> (悪い例)

現在の環境にてXXの複製が問題なく実施できていることを確認しておりますので、問題ないと判断しております。

【日本語】 1つのメールの中で表現が連続しないようにする

特に「確認」「問題ない」といった単語が1文で頻出しないようにする。

(悪い例)

開発部門に確認したところ、今回の事象は製品 A の不具合であることを確認し、今月末に修正がリリースされることを確認いたしました。

(良い例)

開発部門にエスカレーションした結果、今回の事象は製品A の不具合に合致しているという結論に至っております。また、当不具合に対する修正プログラムは今月末にリリースされる予定であることを確認いたしました。

<問題> (悪い例)

現在の環境にてXXの複製が問題なく実施できていることを確認しておりますので、問題ないと判断しております。



<回答例> (良い例)

現在の環境にてXXの複製が正常に完了していることを確認しておりますので、問題ないと判断しております。

お客様に依頼した内容が必須項目であるのか、実施可否をお客様の方で検討してもらうのかを明確にしましょう。

(悪い例)

ユーザー様の環境で、サービスの停止とアンインストールを実施し、問題の切り分けをお願いいたします。

=> 本番環境で実施する必要があるお客様に対し、リスクのある作業を「必須作業」として簡単にお願ひしない。

(良い例)

問題の切り分けのため、**可能であれば**ユーザー様の環境でサービスの停止とアンインストールの実施をいただきたく考えております。**ご検討**くださいますようお願いいたします。

- できる限り単語をつなげない。
- 長い語句は短い語句より前にもってくる。
- 文末を変える/使い分け、単調さを回避する。「～と思います」はプロフェッショナルではないので避ける。
- ～させていただくを多用しない。
- YES/NO で答える質問への回答を書く際に、曖昧な表現や文章を書かない。
- 句読点の使い方 (場所) に気を付ける。
- 箇条書きの文末の不整合を無くす。
- 1つのメールの中で表現 (単語) が連続しないようにする。
- 必須項目なのか、そうでないのかを明記すること。

[回答]

サマリ

対象のメールの中でお客様に言いたいことをサマライズし、お客様にそのメールの全体像を想像させる。

小見出し1

- ・結論
- ・結論の理由や根拠の説明。

お客様がメールを読んでいる最中に
いろいろと結論を想像させない。

小見出し2

- ・結論
- ・結論の理由や根拠の説明。

ログの抜粋や作業手順は、長い場合はクローキングの直前に補足情報として持ってくる。場合によっては、テキストファイルに記載してメールに添付しても良い。

メール全体の長さを削減し、お客様がメールの構成をより把握しやすくなる。また、必要な情報と不要な情報の取捨選択ができる。

伝え方



クライアント ログを確認いたしましたが、現時点では原因の特定に至っておりません。

また、EWS Request を行っているタイミングには当該事象に係る明確なエラーは出力されておらず、同タイミングにクライアント ログ上で出力されておりましたメッセージから事例を調査いたしましたが、原因特定につながる情報が確認されておりません。

EWS 通信が失敗する事象は大半が EWS URLを取得できないか、Exchange Server との認証が原因でございますが、今回の EWS Request 内のサーバーバージョンに差異が発生している事象は例がなく、調査が難航している状況でございます。



例)

EWS 通信に失敗する件について、現在の調査状況をご報告いたします。

ご提供いただいたクライアントログから、XXの処理について確認をいたしましたが、問題が見受けられないことを確認しております。

EWS通信が失敗する事象の原因の多くは以下 2 点のいずれかとなります。

1. EWS URLの取得に失敗する
2. Exchange Server との認証に失敗する。

今回ログを調査した結果、上記シナリオには該当しない事象であると判断しております。上記シナリオに該当することを示すエラーが発生していないことが理由です。

また、今回のように、EWS Request内のサーバーバージョンに差異が発生している事象に関するご申告情報がないことを確認しております。

したがって、今後は、XXの処理の下位層となるプロセスレベルの情報を確認し、調査方針を確立するための調査を実施する必要があると判断いたしております。

- XXX ライセンスに付帯するサポート サービスを使って起票されたお問い合わせをアクセプトした
- Azure AD および O365 アプリの両方に関連する質問である。
- お客様環境 固有の要件を満たすような構成の実現方法について質問されている。
- このサポートでは Azure AD に関する公開情報と事例の提供が対応範囲。
- お客様の環境固有の要件については、上位サポートサービス (プレミア/ユニファイド サポート) でしか対応できない。
- チーム内で少し確認してみたところ、お客様の要望を満たす方法はなかった。

(例文)

弊社内部情報をできる限り調査いたしましたが、残念ながらお客様のご要望を満たす方法についての情報は確認できませんでした。

なお、今回、XXX ライセンスに付帯するサポートサービスにてお問い合わせいただいておりますが、本サポート サービスでは、Azure AD に関する一般的な情報の提供が対応範囲となります。

プレミア/ユニファイド サポートサービスをご利用いただければ、複数製品サービスを跨ぐ調査を正式に承ることが可能です。また、今回のご質問に関しては、検証ベースで見解をお伝えすることが可能でございます。

以下にプレミアサポートの案内を添えますので、ご利用についてご検討いただければ幸いです。ただし、プレミア/ユニファイドサポートで改めて調査を実施した結果、お客様のご要望を実現することが難しいという結論に至る可能性もございますので、その点ご了承くださいますようお願いいたします。

Title: 法人向けサポートサービス

URL: <https://www.microsoft.com/ja-jp/services/support.aspx>



Microsoft

このドキュメントに記載されている情報 (URL 等のインターネット Web サイトに関する情報を含む) は、将来予告なしに変更することがあります。別途記載されていない場合、このソフトウェアおよび関連するドキュメントで使用している会社、組織、製品、ドメイン名、電子メール アドレス、ロゴ、人物、場所、出来事などの名称は架空のものであります。実在する商品名、団体名、個人名などとは一切関係ありません。お客様ご自身の責任において、適用されるすべての著作権関連法規に従ったご使用をお願いします。これらの資料は、マイクロソフト プレミアのお客様のみに配布し、ご利用いただくためのものです。その他の人物が、米国 Microsoft Corporation の書面による許諾を受けることなくこれらの資料を使用または配布することは、禁じられています。このドキュメントのいかなる部分も、米国 Microsoft Corporation の書面による許諾を受けることなく、その目的を問わず、どのような形態であっても、複製または譲渡することは禁じられています。ここでいう形態とは、複写や記録など、電子的な、または物理的なすべての手段を含みます。ただしこれは、著作権法上のお客様の権利を制限するものではありません。マイクロソフトは、このドキュメントに記載されている内容に関し、特許、特許申請、商標、著作権、またはその他の無体財産権を有する場合があります。別途マイクロソフトのライセンス契約上に明示の規定のない限り、このドキュメントはこれらの特許、商標、著作権、またはその他の無体財産権に関する権利をお客様に許諾するものではありません。