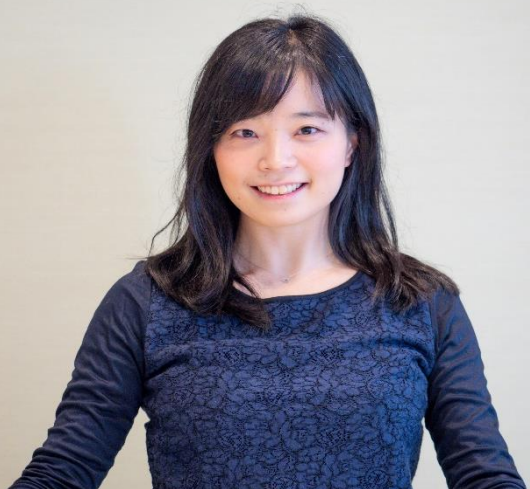




Email Writing – Project NEO

Powered by Technical Writing



Yukako Tanaka
Azure ID team -
SE

yutanak@microsoft.com

皆さまのお力になれるよう
精一杯サポートさせていただきます！

Experience



2019-
Present

Azure ID team - SE

2019.4

Aspire 19

2013-
2019

Keio University



Hobbies

Supporting idols
ex) Johnny's



Watching comedy shows



初級編



- ☑ トレーニングの目的
- ☑ 心得
- ☑ 初級、中級、上級レベルに合わせた Tips
 - 構成
 - ルール
 - 日本語
 - 伝え方



- 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。
レビューアの意図をつかみやすくする。
- 同じような失敗をしてほしくない

- メールはサポートが提供する最も重要な商品である。
- 電話で説明済みだからといって、後に送るメールが乱暴であってよいというものではない。
忙しい中でも、メールを受け取れば、相手は目を通す。
また、日本のお客様の特質上、電話で対応したとしても証拠として/記録として、
メールでの回答を希望される傾向にある。
- メールがわかりづらく、読むのに時間を要すると、印象を損ねる可能性がある。
- CC に含まれるお客様は電話の内容を知らずに読むことを意識する。
技術的な文章については誰が読んでも同じ意味に解釈できる文章を書くこと。
- 最終的には、以下のようなプレミアムなメールを書けるようになることを目指す。
 - ・ 相手の技術レベルを意識して記載できるようにする。
 - ・ お客様が求めるメールの粒度についても要望をあらかじめ伺い、
意識してメールを作成できるようなる。

- 本トレーニングおよび配布資料の例文をそのままコピーする前に、お客様の状況に合った文章であるか確認をすること。そして適宜カスタマイズすること。
- 本トレーニング内では正しくシンプルな日本語を使うための Tips も含んでいる。これは、技術的な文章を書く上でのヒントとしてほしい。技術文書は簡潔明瞭であることが重要。技術以外の内容 (挨拶、謝罪、お客様に寄り添った文章など) は対象に含まれない。
- ただのサービスではなく、お客様に対するホスピタリティを提供することであり、最終的には Microsoft のファンを増やすことに繋げる。

メールの構成について



ご挨拶

[お問い合わせ番号とタイトル]

慣れたらサマライズを。

[お問い合わせ内容]

[回答]

対応フェーズによって見出しを変える。
対応開始時に送信するメール: [対応方針]
進捗報告時: [進捗報告] [ご報告] など
回答送付時: [回答]
※お客様の要件や意図が完全にわからない状態で先に見解を伝え、
お客様からの反応を見る場合は [初期見解] や [一次回答] としても
良い。
連絡事項の伝達時 :[ご連絡]

クロージング

フッター

フッターは各チームで用意されているものを使いましょう。

【構成】メール全体のフォーマット例

ご挨拶

[お問い合わせ番号とタイトル]

[お問い合わせ内容]

<ご質問 1>

<ご質問 2>

複数の質問に答える場合は、それぞれの質問に対して見出しを分けて回答や対応方針、進捗報告などを書くようにしましょう。

※ お客様の質問に対応する回答や案内が含まれていないと不安にさせてしまいます。

[回答]

それぞれのご質問について回答いたします。

<ご質問 1 に対する回答>

<ご質問 2 に対する回答>

クロージング

フッター

ご挨拶

[お問い合わせ番号とタイトル]

[お問い合わせ内容]

[調査方針/進捗報告]

[次回ご連絡予定日]

・調査方針または進捗報告のメールでは、次回報告日時を20xx 年 x 月 x 日 x 曜日 x 時と明記しましょう。

・報告日を事前にお客様とネゴできるのがベストですが、できない状況の場合は青文字の文章を入れておくといいでしょう。

20xx 年 x 月 x 日 x 曜日 x 時までには調査状況のご報告、もしくは回答をお伝えいたします。恐れ入りますが今しばらくお待ちくださいますようお願い申し上げます。

なお、お急ぎのご事情などがございました場合は、できる限りの対応を致しますのでお申し付けいただければ幸いです。

クロージング

フッター

[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、長い場合はクローリ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。

【進捗報告】

今回の現象の原因はXXである可能性が高いと判断しております。XXを実施いただくことで回避すると考えております。

上記を踏まえ、以下に今回の現象の原因と回避策についてそれぞれ詳細を説明いたします。

■ 今回の現象の原因について

ご提供いただきましたログを調査した結果、今回の現象はXXが原因であると判断いたしました。
～において、想定される動作は～となります。

しかしながら今回はXXXするタイミングでXXXのエラーが発生しておりました。このエラーはXXXを示しますので、上述の結論に至りました。

なお、該当箇所のログの抜粋、および、詳細な説明につきましては、本メールの下部に添付しております。適宜ご参照いただければ幸いです。

■ 回避策について

XXを実施いただくことで現象が回避する可能性が高いと考えております。

これは、～～だからです。

XXの手順を以下にお伝えいたしますので、実施いただき、現象が回避するかどうかご確認ください。

■ ログをコピー & ペーストするだけでなく、どこから何がわかるのかを書く

(悪い例)

以下出力の通り、エラーが発生していました。

```
>Request https://xxx.com failed with exception System.Web.HttpUnhandledException (0x80004005): 種類
'System.Web.HttpUnhandledException' の例外がスローされました。 ---> System.Web.HttpException (0x800703E3): リモート ホ
ストは接続を終了しました。エラー コードは 0x800703E3 です。場所
System.Web.Hosting.IIS7WorkerRequest.RaiseCommunicationError(Int32 result, Boolean throwOnDisconnect) 場所
System.Web.Hosting.IIS7WorkerRequest.ExplicitFlush() 場所 System.Web.HttpResponse.Flush(Boolean finalFlush,
Boolean async)
```

(良い例)

下記のエラーについては、一般的には IIS から見たクライアント側から接続が切断された場合に記録されるエラーになります。

クライアントへの応答をフラッシュしようとしたものの、接続が切断されていたことで応答がクライアントに返さなかった場合等に記録されます。

```
Request https://xxx.com failed with exception System.Web.HttpUnhandledException (0x80004005): 種類
'System.Web.HttpUnhandledException' の例外がスローされました。 ---> System.Web.HttpException (0x800703E3): リモート ホ
ストは接続を終了しました。エラー コードは 0x800703E3 です。
```

場所 System.Web.Hosting.IIS7WorkerRequest.RaiseCommunicationError(Int32 result, Boolean throwOnDisconnect)

場所 System.Web.Hosting.IIS7WorkerRequest.ExplicitFlush()

場所 System.Web.HttpResponse.Flush(Boolean finalFlush, Boolean async)

【構成】情報採取を依頼するメールの構成例

- 箇条書き、項番で見やすくし、(大項目、小項目で区切る等)
メールの中でいったりきたりしないように時系列や優先順位で記載する

例)

お客様に採取いただきたい情報を以下に記載いたします。

■ 採取いただきたい情報

- 情報 A
- 情報 B

優先的に採取して欲しいものは先に書く
どの端末で採取するのか、その情報を採取する理由を書けるとベスト

■ 採取手順

1. 情報 A の採取開始
2. 情報 B の採取開始
3. 事象再現
※ 必ず事象発生時刻をメモし、ログと合わせてご提供ください
4. 情報 A の採取停止
5. 情報 B の採取停止

再現時に時系列で作業ができるように書く
解析に必要な情報は後だししない

<小例 1>

■ 今回の現象の見解について

ご提供いただきましたログを調査した結果、contoso ドメインに属するユーザーにおいては、EWS接続に成功していることを確認いたしました。理由は、ログから確認した以下2点です。

1. EWS URL へのリクエストが正常に完了していることを確認しております。
2. 画面上に会議の情報が表示されなかった理由は、予定されていた会議が 0 件であったためであることを確認しております。

<小例 2>

■ 回避策について

この問題を回避する方法といたしまして、以下の 3 つの方法が有効であると考えられます。この中で、最も実施しやすい情報をご検討いただき、いずれか 1 つを実施いただければ幸いです。

ご検討いただくにあたり口頭で改めてご説明させていただくことも可能ですので、お気軽にお申し付け下さい。

- A) キャッシュの削除
- B) ログオン ユーザーの UPN を使用する動作の無効化
- C) 先進認証 (Modern Authentication) の有効化

以下にそれぞれの手順をお伝えいたします。

...

<小例 3>

■ 今回の現象の見解について

お客様環境において発生している現象は、想定される動作ではないと判断しております。以下に理由を説明いたします。

まず、AutoDiscover の処理は以下の順番で試行されます。下記 1-6 のステップのうち、にいずれかのステップにて成功する必要があります。

1. Active Directory の SCP オブジェクト (LDAP)
2. `https://<ドメイン>/autodiscover/autodiscover.xml`
3. `https://autodiscover.<ドメイン>/autodiscover/autodiscover.xml`
4. Local XML file
5. `http://autodiscover.<ドメイン>/autodiscover/autodiscover.xml`
6. DNS の SRV レコード

一方、今回の現象発生時においては、上記の**ステップ 3**において応答が返されるまでに……

- お伝えすべき内容をすべて含んで構成できているのであれば、必要以上に長いメールを書く必要はない。(簡潔かつ明確に)
→ 質問されていることに対しては、必ず回答や見解を含むような文書にする。
- スクロールダウンしないとメールの終わりが見えないもの、長いメールはお客様が読む気をなくす。
メールの中をいったりきたりしないと、理解できないような順番の構成にしない。
- 長いメールを書く場合は、サマライズ、もしくはお客さんが一番知りたいこと（結論）は先頭に書く。
- お問い合わせの内容は、お客様があとからメールを見返したときにどんな内容の問い合わせをしたのか直感的にわかるような文章にする。
5行以内にサマライズすると良いが、慣れないうちはお客様からお伝えいただいた質問内容を分かりやすい文章に直して全文貼り付ける。

- 読み手が全体像を把握したうえで、その時点で全体の何 % を読み進めているか、進捗をある程度把握しながら読めるようにする。
→ 小見出しの活用
- メール内の各トピック (段落) について。読み手が先に把握したうえで読み進められるようにする。
→ 結論から先に書き、そのあとに理由や説明を付け加える
- 箇条書きをうまく使う。
- ログの抜粋を添付するときは、ただ張り付けるのではなく、どこから何がわかるのかをコメントする。

ルールについて



- ・ 急な不在であってもバックアップしてもらえる体制を整えておく
 - * 転送ルールを設定する
 - * SR の引継ぎをする
- ・ 早ければ早いほど、お客様への印象は良い。
- ・ (回答できればベストだが) すぐに回答できない場合、確認して連絡する旨返信する。少なくともメール受領の連絡はすること。
- ・ メールに対して電話でレスポンスしても良いが、電話の後にメールも打ち返す。
 - ※メールも返しておかないと、宛先/CCに入っている関係者からすると、メールが放置されているように見えてしまう。

【ルール】 原則営業時間内に送る (SevA 以外)

営業時間内に来ていたのに返信できていなかった場合、時間を過ぎて少しくらいであれば以下ヘッダーを入れて送る。

例)

- ・ 本来であれば弊社営業時間内に送付すべきところ、ご連絡が遅くなりまして申し訳ございません。
- ・ 弊社サポート窓口の営業時間外のご連絡となりますが、ご容赦いただければ幸いです。

【ルール】 連絡手段に「メール」を希望されている場合の注意点

以下のような場合は口頭でお話の方がコミュニケーションがスムーズにいくことが多い。
その場合は電話可能かどうかをメールで打診すること。

- ・お客様の質問の内容が理解できない。
- ・お客様のご要望通りに回答が出せない可能性がある。
- ・お客様のサポート契約ではご要望の調査ができない。

例)

お問い合わせのご連絡方法として "メール" の指定をいただいておりますが、<口頭で話したい内容や理由を書く> ため、可能であれば口頭でご相談をさせていただきたいと考えております。

もしお電話させていただくことができる場合は、ご都合の宜しいお時間帯とお電話番号を本メールへの全返信にてご連絡いただけますと幸いです。

何度かメールで連絡をしても、お返事がいただけていない場合には、何かのトラブルでメールが届いていない・届いているが迷惑メールフォルダーに移動されてしまったなどお客様側にてメールをご確認いただけていない可能性も考慮する。

<アクション>

- ・ 自分自身の迷惑メールフォルダーやその他のフォルダーにお客様からの返信が紛れていないか確認する
 - ・ 同じお客様から現在進行中の SR が来ていないかお問い合わせ履歴を確認し、別件での返信状況を確認する
 - ・ 過去のお問い合わせ傾向をみて、メールをお返事くださる傾向の方かを確認する
 - ・ 電話番号の登録があるようだったら、(メール希望のお客様だったとしても) メールがお手元に届いているか心配という趣旨でお電話をかけてみる
 - ・ 新規メールスレッドでご連絡を試してみる
 - ・ (案件などによっては TAM・Incident Manager に確認を入れる)
- > 判断に悩む場合にはチームメンバーや TA へ相談しましょう。

【ルール】電話でお話した内容を簡潔にまとめて報告する

目的は以下：

- ・「言った言わない」にならないように証跡として送付する。
- ・電話で会話していない他の担当の方にも正しい状況を報告するため。

例)

- ・本日はお電話でお時間をいただき、誠にありがとうございました。

認識に齟齬がないかどうか確認させていただくために、以下にお電話でお伝えした内容を記載いたします。

- ・本日はお電話にてご対応いただき誠にありがとうございました。お伝えした内容を以下にまとめましたので、貴社内でのご報告にお役立ていただければ幸いです。

【ルール】 公開情報のURLを案内するときの注意点

URL を貼る時には、内容を理解し、どの部分を参照すればよいのか、概要などを補記する。
英語しかない場合には、意識をつけるとなお良い。

公開情報の補足をするのもサポートのミッションの 1 つである。

例)

下記の公開情報でご案内しております通り、今回の障害の要因、および再発防止策に関しましては、現在もデータセンターにて調査中です。72 時間以内を目途に、弊社より最終見解を提示する予定となっております。

Azure status history

<https://azure.microsoft.com/en-us/status/history/>

<内容を一部抜粋>

Next steps: Engineers will continue to investigate to establish the full root cause and prevent future occurrences. A full Root Cause Analysis will be published in approximately 72 hours.

MS Japanese
//jpcss/CPETalk/20130411%20CPE%20Talk11/jpn-jpn-
StyleGuide.pdf

<<主なルール>>

1. 英数字は半角で
2. スペースは全て半角で（カスタム フォームで入る全角スペースは OK とします）
3. カタカナは全角で
4. 英数字と日本語全角文字との間には半角スペースを（記号により例外があります）
5. 記号は全角で記述するものと半角で記述するものがあるので注意

全角記号 、 。 「 」 『 』 ・

半角記号 , . " ' ` ~ ! @ # \$ % ^ & * () - _ = + [] { } ; : < > / ? | ¥

6. 環境依存文字は文字化けする可能性がある

正しい用語を正しいスタイルで書きましょう！！

- 営業時間内に来たメールに対しては、その日のうちに返信する。
- 原則営業時間内に送る。
- 連絡手段に「メール」を希望されているケースにて電話連絡が必要となった場合は、事前にメールで電話連絡しても良いかどうかを確認する。
- 電話でお話した内容を簡潔にまとめて報告する。
- 公開情報のURLを案内するときどの部分を参照すればよいのか、概要などを補記。
- スタイル ガイドに従うこと。

- マイクロソフトの製品やサービスはもちろん、サードパーティ等であっても、正式な名称を書く。(検索して調べる)
 - メールの文字の色 (HTML の場合) は、黒でそろえましょう。
 - メールを書いたら、自分が読み返して伝わるかどうか、何度も読み返して確認すること。
 - お問い合わせのゴールを意識して、それに沿った内容になっているかどうかを確認すること。
 - 誰が読んでも同じ意味に伝わる文章が書けているか確認する
 - お客様の背景やレベルを意識して、それに沿った粒度や内容となっているかどうかを確認すること。
- ・技術者: 細かい報告をご要望、原因や対処策について根拠を添える(ログのどの部分からか)
 - ・上司やエンドユーザーへの説明: 結論、スケジュール、対処方法

伝え方について



(例文 1)

明日、お客様とのお打ち合わせがあるという伺いましたため、以下に調査結果をご報告いたします。

(例文 2)

本番環境での作業をされると伺ってございましたため、弊社でも同様の環境を構築して検証した上で手順をおまとめしました。

(例文 3)

本件にてご案内した内容を基に、昨日(6/5)作業を実施されたと認識しておりますが、作業後のご状況について気にかけております。お手すきの際にご状況についてご連絡いただけますと幸いです。

なお、ご不明点等ございましたら、些細なことでも構いませんので、お気軽なお申し付けください。

(サンプル4)

今後は、今回のような問題が発生しないことが望めますが、再度お問い合わせいただく際には、本案件でお伺いしたご状況を踏まえて対応するよう努めます。

※「またお気軽にお問い合わせください」は時としてお客様の神経を逆なですることがある。

【伝え方】どちらにボールがあるのかを明記する

サポートエンジニア側のアクションが必要な場合：
ご提供いただきました情報を確認のうえ、私から改めてご連絡いたします。

お客様にご確認いただいている場合：
本件につきましては、xx様からのご連絡をお待ち申し上げます。

【伝え方】 自分を守ろうとする文章は書かない

(悪い例)

必ずしも回答ができない可能性も高いのですが、確認します。

(え、回答してもらえないの??)

(良い例) 可能な限り調査を実施し、見解をお伝えいたします。

=> できるかぎりポジティブな表現を心掛ける。

(悪い例) 致命的なエラーは**は**ございませんでした。

(致命的じゃないエラーはあったということ??)



(良い例)

ご提供いただきましたログから XX の処理を確認いたしました結果、動作に問題は見受けられませんでした。

【伝え方】お客様の表現に不明瞭な点があるとき

お客様の表現に不明瞭な点があるときは、正直に確認する。電話で確認ができない場合は、仮にこちらの解釈が違っていても悪い印象にならないような文章を入れる。

(例文)

今回のご質問の内容は、〜〜〜であると認識しております。一旦その前提でご説明いたしますが、もし私の認識に相違がございましたら、ご指摘くださいますようお願い申し上げます。

謝罪については極力メールではなく、お電話でお伝えする。

もしメールで謝罪をするのであれば、何に対して謝罪するのかを明確にする

(不具合改修までに時間がかかった、お手間をかける情報採取手順、etc.)

謝罪メールの文面に迷った場合には、TAM (Premier) や TA に相談しましょう。

▼サンプル

修正プログラムのリリースまで長らくお時間を頂戴し、お客様にご不便をおかけいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。

- お客様の立場、背景を考えて共感する文面をプラスする。
- お客様とMSのどちらにボールがあるのかを明記する。
- 自分を守ろうとする文章は書かない。
- ネガティブな表現を避ける。
- お客様の表現に不明瞭な点があるときは、仮にこちらの解釈が違っていても悪い印象にならないような文章を入れる。
- 謝罪文を書くときには何に対して謝罪するのかを明確にする。



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。