

GTD 理論に基づく Web2.0時代の メール処理手法に関する実践と考察

A Proposal of Mail Processing based on the GTD Theory in Web2.0 Time

藤本竜之介^{1,2}
Ryunosuke FUJIMOTO

油田健太郎^{1,3}
Kentaro ABURADA

1. はじめに
 2. GTD 理論
 - 2.1. GTD 理論の3ポイント
 - 2.2. GTD 実践のための5ステップ
 3. Web2.0時代のメール処理手法
 - 3.1. Gmail
 - 3.2. Gmail を使った GTD 実践
 - 3.3. Gmail の操作性向上手法
 4. 考察と今後の課題
 5. おわりに
- 参考文献

¹ 熊本県立大学 総合管理学部

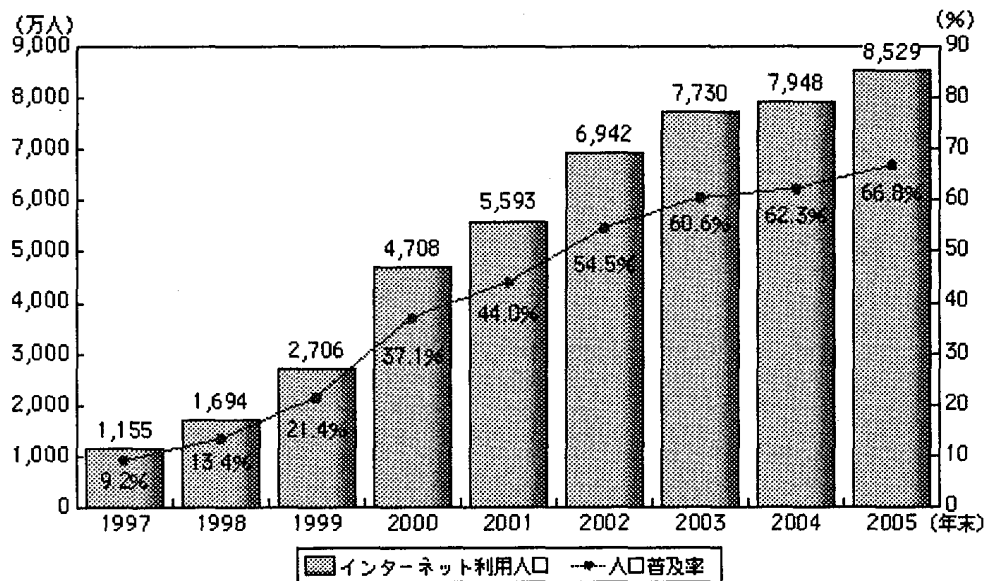
² 北陸先端科学技術大学院大学 知識科学研究科

³ 宮崎大学大学院 工学研究科

1. はじめに

現代では情報通信インフラが整い、多くのユーザがインターネットに接続できる環境の中で仕事をし、仕事の中でメールを一般的に利用しているだろう。本稿ではまず、現代の情報通信インフラについて総務省の調査結果を中心に分析し、その結果をもとに今後の知識社会において取り上げるべき問題点と解決策について述べる。

図1は平成18年版情報通信白書に記載されている総務省通信利用動向調査より作成されたインターネット利用人口と人口普及率（過去1年の間に、パソコン、携帯電話、PHS、携帯情報端末、ゲーム機等を通じて利用したインターネットの利用率）の推移を示したグラフである。2005年のインターネットの人口普及率は66.8%、インターネットの利用人口はおよそ8,529万人（対



- ※ インターネット利用者数(推計)は、6歳以上で、過去1年間に、インターネットを利用したことがある者を対象として行った本調査の結果からの推計値。インターネット接続機器については、パソコン、携帯電話・PHS、携帯情報端末、ゲーム機等あらゆるものを含み(当該機器を所有しているか否かは問わない)、利用目的等についても、個人的な利用、仕事上の利用、学校での利用等あらゆるものを含む
- ※ 人口普及率(推計)は、本調査で推計したインターネット利用人口8,529万人を、2005年10月の全人口推計値1億2,771万人(国立社会保障・人口問題研究所「我が国の将来人口推計(中位推計)」)で除したものである
- ※ 1997～2000年末までの数値は「通信白書」から抜粋。2001～2005年末の数値は、通信利用動向調査における推計値
- ※ 調査対象年齢については、1999年調査までは15歳～69歳であったが、その後の高齢者及び小中学生の利用増加を踏まえ、2000年調査は15歳～79歳、2001年調査以降は6歳以上に拡大したため、これらの調査結果相互間では厳密な比較はできない

総務省「通信利用動向調査(世帯編)」により作成

図1 インターネット利用人口と人口普及率の推移

(引用 総務省「平成18年版情報通信白書」^[1])

前年581万人増)と推定されている。このグラフからもわかるように、年々インターネットの利用者人口は増加しており、70%に近い世帯でインターネットに接続できる環境があることがわかる。さらに、昨今ではインターネットへの接続環境として、携帯電話も着目されてきている。図2は総務省情報通信統計データベースにて公開されている携帯電話の加入者数と普及率の推移を示したグラフである。このグラフからわかるように日本の総人口約12000万人に対して、すでに80%に近い人口が携帯電話を所持している。

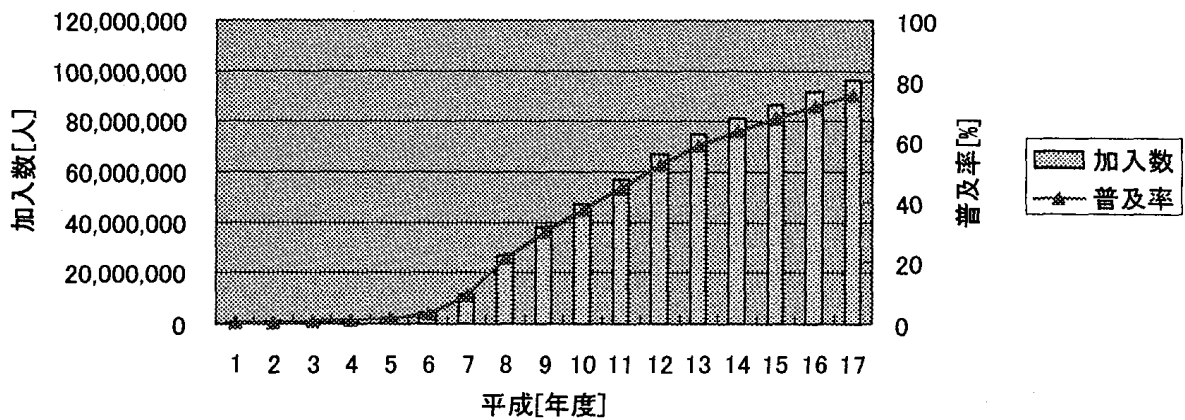
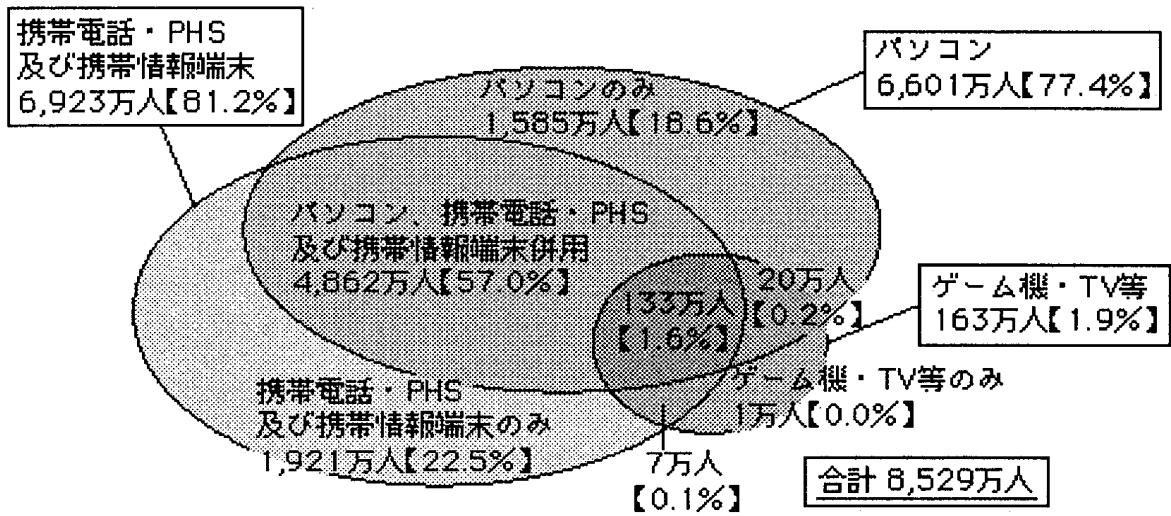


図2 携帯電話の加入者数と普及率の推移

(引用 総務省「情報通信統計データベース」^[2])

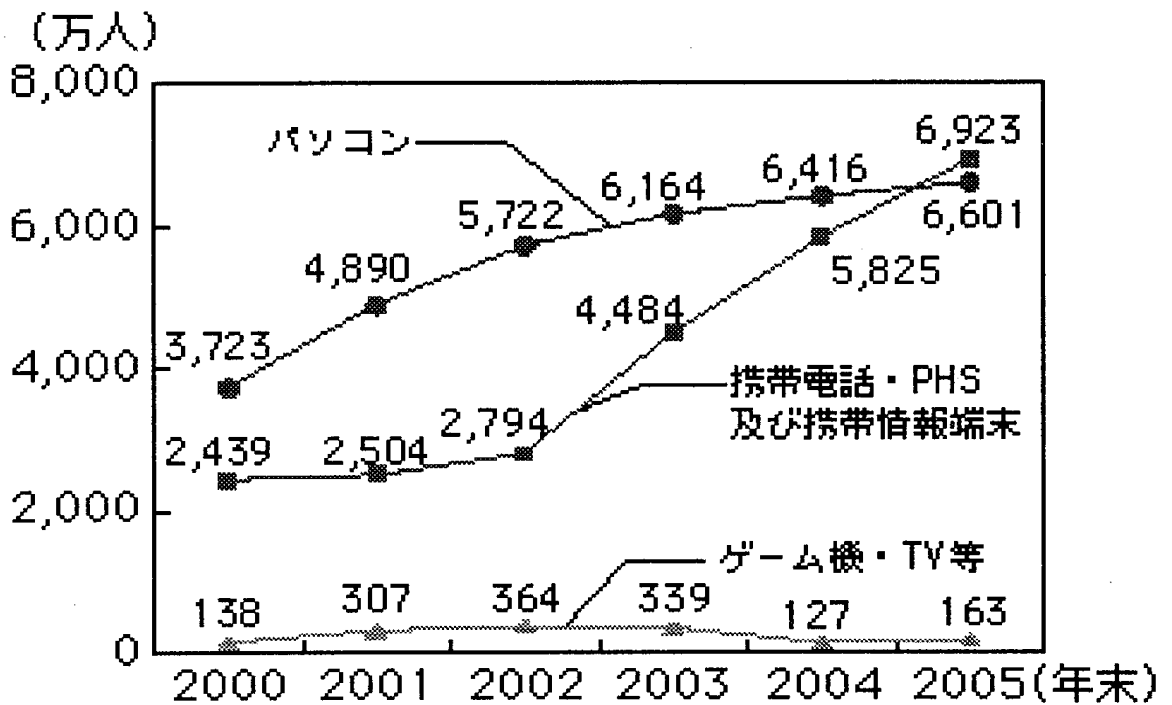
次に、インターネットへの接続に関して、利用者がどのような情報端末を利用しているかを調査した結果を図3に示す。図3は平成18年版情報通信白書に記載されている総務省通信利用動向調査より作成されたグラフである。このグラフからわかるように、インターネットに接続している利用者の多くは、パソコンと携帯電話等を利用している。またパソコンのみの利用者数(1585万人)よりも携帯電話等のみの利用者数(1921万人)のほうが多いことから、今後も携帯電話等の利用者数はパソコン利用者数よりも多くなる傾向になるのではないかと予測する。さらに図4はインターネット利用端末別の利用者数の推移であるが、2005年末に携帯電話等の利用者数がパソコンの利用者数を上回っている。2003年あたりから携帯電話等の利用者数は急激に増加しており、今後もこの傾向が続くものと予測する。したがって、インターネット



(出典)総務省「平成17年通信利用動向調査(世帯編)」

図3 インターネット利用端末の種類

(引用 総務省「平成18年版情報通信白書」^[1])



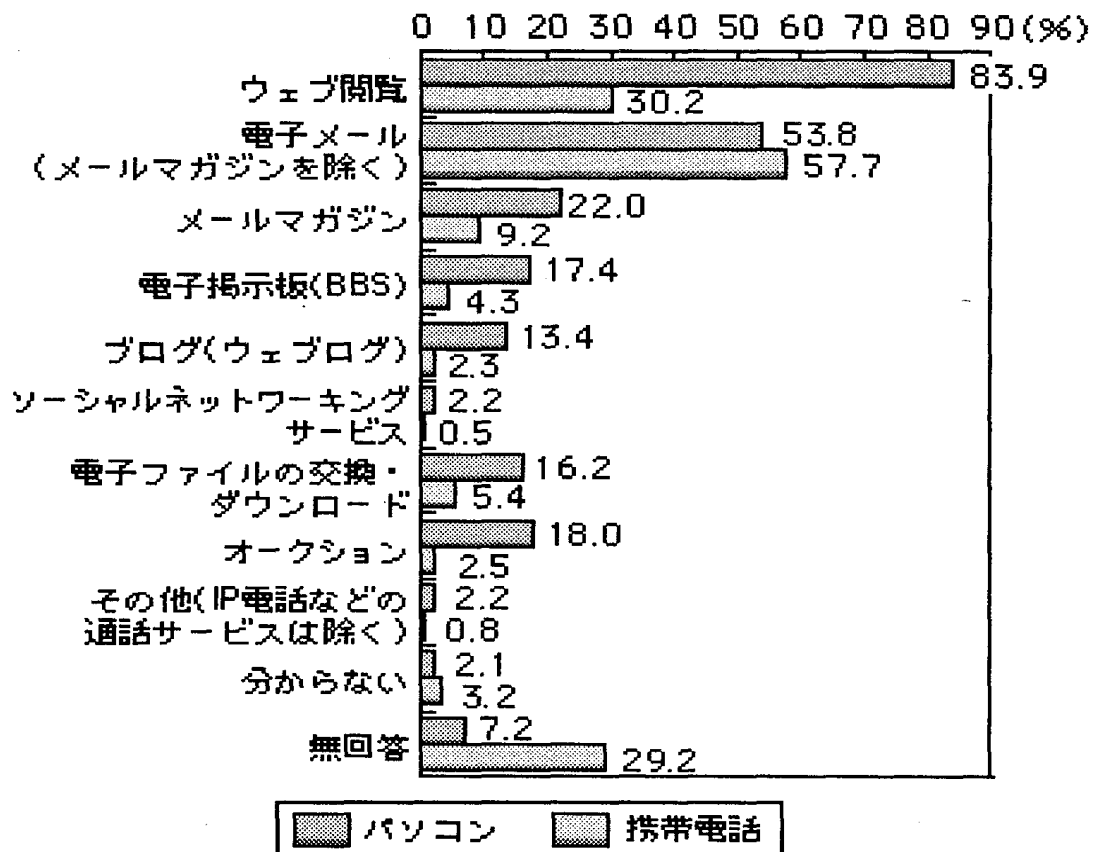
(出典)総務省「平成17年通信利用動向調査(世帯編)」

図4 インターネット利用端末別の利用者数

(引用 総務省「平成18年版情報通信白書」^[1])

を利用したサービスを提供する側としては、携帯電話等を考慮したユーザインタフェースや操作性を十分に考慮するべきであることが示唆されているといえるだろう。

このように、インターネットへの利用者数および利用端末の種類などを統計的に分析した結果からも情報通信インフラは十分に整備されてきており、利用者がインターネット上の膨大な情報に触れる機会は増加傾向にあるといえる。そのような状況の中で、利用者はどんな目的を持ってインターネットに接続しているのかを調査した結果が図5である。この結果からわかるように主にインターネットに接続して、ウェブ閲覧、つまり情報収集することが大きな目的である。また、電子メールやメールマガジンの目的も主要な目的



(出典)総務省「平成17年通信利用動向調査(世帯編)」

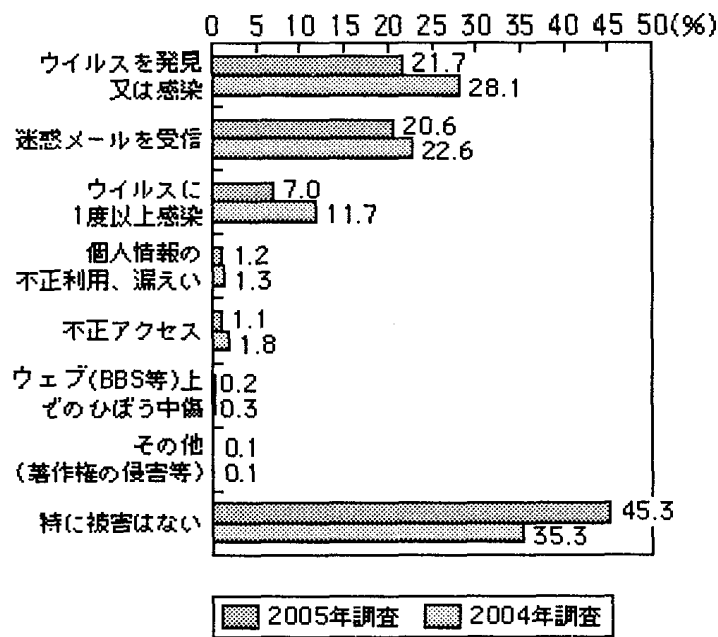
図5 パソコンと携帯電話のインターネット利用目的

(引用 総務省「平成18年版情報通信白書」^[1])

となっている。特に、電子メールについては携帯電話等の普及に裏打ちされているように、パソコンよりも携帯電話で電子メールを行う利用者が多い。

ウェブ閲覧や電子メールを送受信することがインターネットに接続する主要目的となっているが、実際に日々の生活や仕事の中でウェブ閲覧および電子メールを利用すればするほど膨大な情報量进行处理しなければならない状況に陥る。ウェブを閲覧すればするほど、多くの情報を得られるがそれらを整理することは難しくなる。また、メールでやりとりする相手が多くなればなるほど、受信するメールの量が増えるため、メール进行处理するために要する時間やコストが高つくようになる。そこで、膨大な情報をいかに効率よく整理し、自分にとって意味のある情報に変換あるいは集約することが求められる。

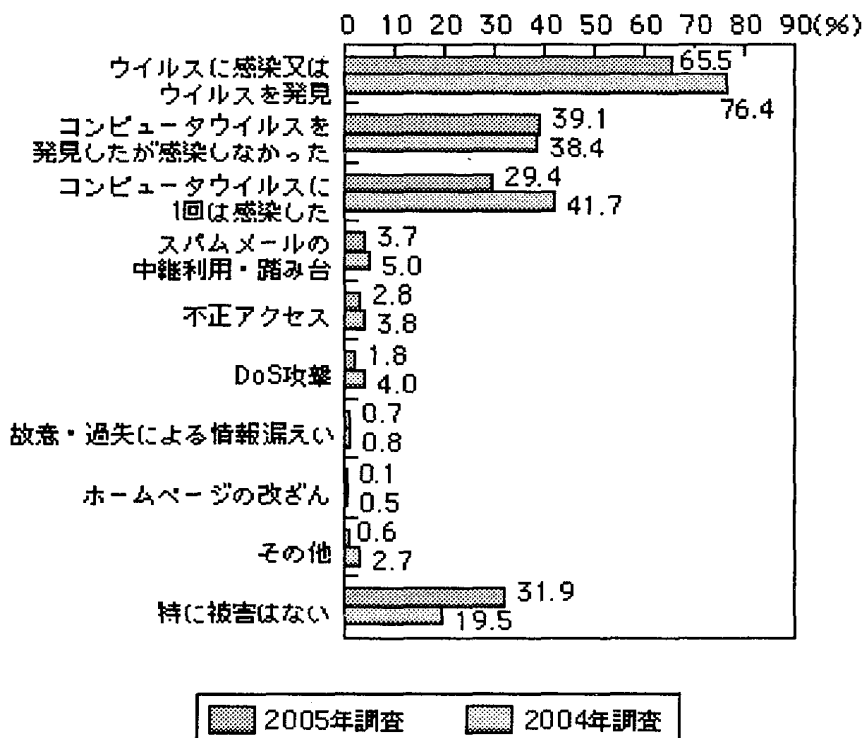
さらに、メールを介したウイルスやスパムメールなどのように、悪意を持ったユーザが、本来必要としていないメールを送信するため、各ユーザはこれらの不要なメールを除去する対処が求められている。図6および図7は個人と企業におけるセキュリティ被害状況の割合を示したグラフである。図6からは個人の被害としては、ウイルスによる被害と迷惑メール（スパムメール）による被害が大多数を占める。「特に被害はない」という回答が40%程度存在するが、この回答者は被害に気づいていないだけかもしれない。図7からは企業の被害としては、ウイルスによる被害は大多数を占める点では個人と企業の間には大きな違いはないといえるだろう。しかし、スパムメールの被害は個人に比べて少なく、スパムメールの踏み台として利用されている被害が報告されている。おそらく企業ではスパムメール対策がすでに実施されつつある状況にあるのではないかと推測される。個人が容易に実施できる迷惑メール対策としては図8のような項目になるだろう。特に携帯電話などのメールアドレスは日々複雑なメールアドレスを設定している学生を見受けるが、もはや複雑すぎて覚えることは不可能に近いようなメールアドレスを設定する学生もいる。しかし、大学や一般的な企業においては複雑すぎるメールアドレスを名刺に記載することは難しい。そのため、簡易なメールアドレスのまま迷惑メールを除去する手法が求められている。



(出典) 総務省「平成17年通信利用動向調査(世帯編)」

図6 個人のセキュリティ被害状況の有無

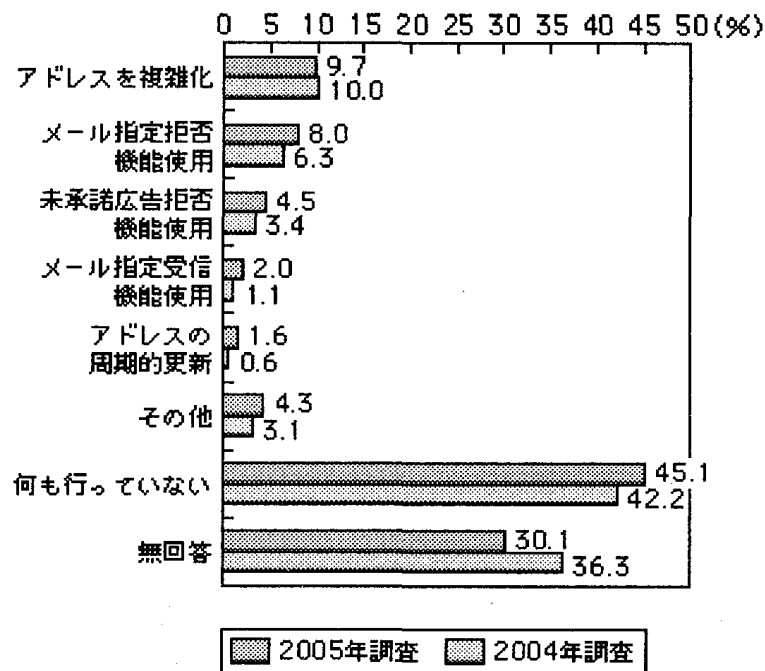
(引用 総務省「平成18年版情報通信白書」^[1])



(出典) 総務省「平成17年通信利用動向調査(企業編)」

図7 企業のセキュリティ被害状況の有無

(引用 総務省「平成18年版情報通信白書」^[1])



(出典)総務省「平成17年通信利用動向調査(世帯編)」

図8 迷惑メール対策

(引用 総務省「平成18年版情報通信白書」^[1])

メールに関する以上の問題点を整理すると、次の3点にまとめることができる。

1. メールの整理・検索処理

膨大な情報量となっているメールを整理し、必要なときに容易に該当メールを検索できることが求められる

2. 迷惑メール対策

日々増加傾向にある迷惑メールを容易に個人でも除去できる機能が求められる

3. ウイルスメール対策

日々進化するウイルスから被害を受けないための対策が求められる

以上の3点に関する問題点を解決するための手法として、GTD (Getting Things Done) 理論^[3]と Gmail^[4]を組み合わせたメール処理手法について述べる。知識社会における仕事の捉え方、および仕事をいかに効率よく実践するかという

観点から GTD 理論が生まれた。Life Hacks^[5]ともよばれる GTD 理論について述べた後、Web2.0^[6-9]時代のメールソフトとして主要なソフトのひとつである Gmail について述べる。Gmail は Google より提供されている無償の Web メールであるが、上述の 3 点の問題点を解消するに十分な Google の強力な検索機能とメール対策機能が盛り込まれている。

2. GTD理論

現代は、労働集約型社会から知識集約型社会に移行しつつある。このような社会においては、創造的なアイデアを生み出し、新たな価値を提供することが望まれている。このような社会の移り変わりの中で、個人の仕事のやり方も変化している。David Allen は、

「知識社会では、仕事の終わりがどんどんあいまいになってきている」

と述べているように、昔の仕事は「100本ネジを作ったら終わり」であった。そのため、その仕事が終わったかどうかの判断は誰が見ても明らかだった。100本のネジができていれば仕事は終わっており、95本しかネジができていなければ仕事が終わっていないのである。しかし、現在の仕事は、「クライアントに提出する企画書を作る」のように、終わりが見えない。A4用紙で10枚作ればおわりなのか、自分が満足した段階で終わりなのか、終業時刻がきたら終わりなのか、上司から OK をもらえばおわりなのか？

このように仕事の終わりの定義があいまいにされているか、あまり意識されていない。現在の多くの仕事は、仕事を始める前にその仕事の終わりが明確に定義されていることはほとんどないだろう。たとえ、終わりが定義されていても、終わりの定義が再度修正されることもしばしばある。そして、このような終わりのない仕事はどんどん降ってくるため、人々の頭の中には、「終わっていない仕事」がたくさん増え続けることになる。

そこで、David Allen は「終わっていない仕事」を「Open Loop (閉じていない輪)」と呼び、それが現代の人々のストレスの元になっていると考えたので

ある。この Open Loop を抱えれば抱えるほど、仕事をしている最中に「そういえばあの仕事が、ああ、あれもやらなければ…」と悩むことになり、今の仕事に集中できなくなる。集中できなければ、仕事がいつまで経っても終わらない。そこに、次から次に新しい仕事が降ってくる。このようにして結果的に仕事のパフォーマンスが上がらずに「自分はなにをやっているのだろうか」とストレスを抱えることになるのである。

このようなストレスをなくすことを目的に、David Allen は GTD (Getting Things Done) 理論を提唱しており、次の3点を理論の主要なポイントとして主張している。

1. 信頼できるシステムを構築する
2. 次の物理的なアクションを定義する
3. 定期的にレビューする

次節以降では、上記の3ポイントと GTD を実践するフローチャートおよび5つのステップについて詳説する。

2.1. GTD理論の3ポイント

1. 信頼できるシステムを構築する

「それが頭の中にある限り、あなたの頭はクリアにならない」

人の頭はよく忘れるし、忘れたことをよく思い出すものである。頭の中に抱え込みすぎると、「ああ、あれもやっていなかった」ということが往々にして発生する。つまり、頭は信頼できるシステムではない。頭というシステムは、フォルダを見るたびにさっきあったファイルがあつたりなかつたりするコンピュータのようなものである。誰がこのようなシステムを使いたいと思うだろうか。そこで、頭以外に信頼できるシステムを構築し、そのシステムに「注意を引くことすべて」をきちんと保管することが重要となる。頭は高度で複雑な処理ができる創造的な CPU であって、高性能なハードディスクで

はないため、情報をためるべき場所 (信頼できるシステム) は、頭の外側に用意する必要がある。

2. 次の物理的なアクションを定義する

「人は、自分がそれをやっている場面を想像することができて初めて、それを行うことができる」

信頼できるシステムに「注意を引くことすべて」をためた後に行うのは、次にやるべきことを取り出して処理していくことである。しかし、「終わりが定義されていない仕事」ではなかなか処理を開始することができない。そこで、まずは仕事の終わりを定義することが必要である。つまり、「何がどうなったらこの仕事は終わりなのか」を定義するのである。このとき、次に行うべき物理的なアクションが明確になる。たとえば、「企画書を書く」という表現ではなかなか行動が起こりづらいが、「word を立ち上げる」といった物理的な行動を定義するほうが実際に何をすることがイメージしやすい。このように、人は自分が実施している場面を想像できると、行動することが容易になる。そのため、単にやるべきことを書き出すだけでなく、実際に何をすべきかをイメージしながら書き出すことが重要となる。

3. 定期的にレビューする

「仕事ができる人のもっとも重要な習慣は、定期的なレビューである」

すべてのことを一度に処理できるわけではないため、今やるべきこと、特定の日時にやるべきこと、いつかやることなどを抜けがないように片付けていくには必ず定期的なレビューが必要となる。そのためには、必要なりマインドを設定し、定期的にどこの何を見るのかをシステムマチックに決めておくことが必要である。

2.2. GTD実践のための5ステップ

GTD 理論の3ポイントを具体的に実践していくには、次の5つのステップが必要になる。このステップを毎週（あるいは毎日）繰り返していくことでGTD 理論が実践され、仕事を効率よくストレスなく処理できるようになる。

ステップ1 収集 Collection 頭の中の「気になっていること」をすべてを書き出す

ステップ2 処理 Processing 書き出した事柄について、あるシステムチェックなやり方にそって、しかるべきリストに仕分ける

ステップ3 整理 Organizing 作ったリストを、自分が使い慣れているツールに組み入れる

ステップ4 レビュー Reviewing 自分が置かれている状況、持っているエネルギーを把握しつつ、今何ができるかをレビューする

ステップ5 実行 Doing 今できることの中からやるべきことを実行する

次に各ステップについて詳説する。

・ステップ1 収集 Collection

最初に行うステップは頭の中にある気になることすべてを、ひとつ残らず一箇所の信頼できるシステムに落とすことである。ここで、一箇所の信頼できるシステムを「in-box」と呼ぶことにする。決して頭で覚えておこうなどと思っはいけない。とにかく気になることはすべて「in-box」に書き出すのである。仕事のことやプライベートなことや明日までにやらないといけないことなど、頭の中にあることをすべて書き出すことから始める。

この作業が完了すると、頭の中にあった「Open Loop」をすべて「in-box」に書き出すことができた状態になるはずである。このとき、非常にすっきりした気分を味わえるであろう。このような状態こそが、本来の人間が持つ頭の能力を100%引き出すことが可能な状態である。またなにか頭の中に思い浮

かんだならば、「in-box」の中に追加することで頭の中をすっきりさせることが GTD を実践する上では重要である。

・ステップ2 処理 *Processing*

ステップ1で「in-box」の中に書き出されたから事柄をひとつずつ取り出し、図9に示すフローチャートに沿って処理するのがステップ2である。このフローチャートは一見複雑そうに見えるが、覚えてしまえば自然にできるようになる。

処理を開始するにあたって、次のフォルダやリストを用意する。

「ゴミ箱」「いつかやる/多分やるリスト」「資料フォルダ」「プロジェクトリスト」「カレンダー」「連絡待ちリスト」「次にとるべきアクションリスト」

これらのフォルダやリストをどのように活用するかを含めて、フローチャートの手順に沿って述べる。

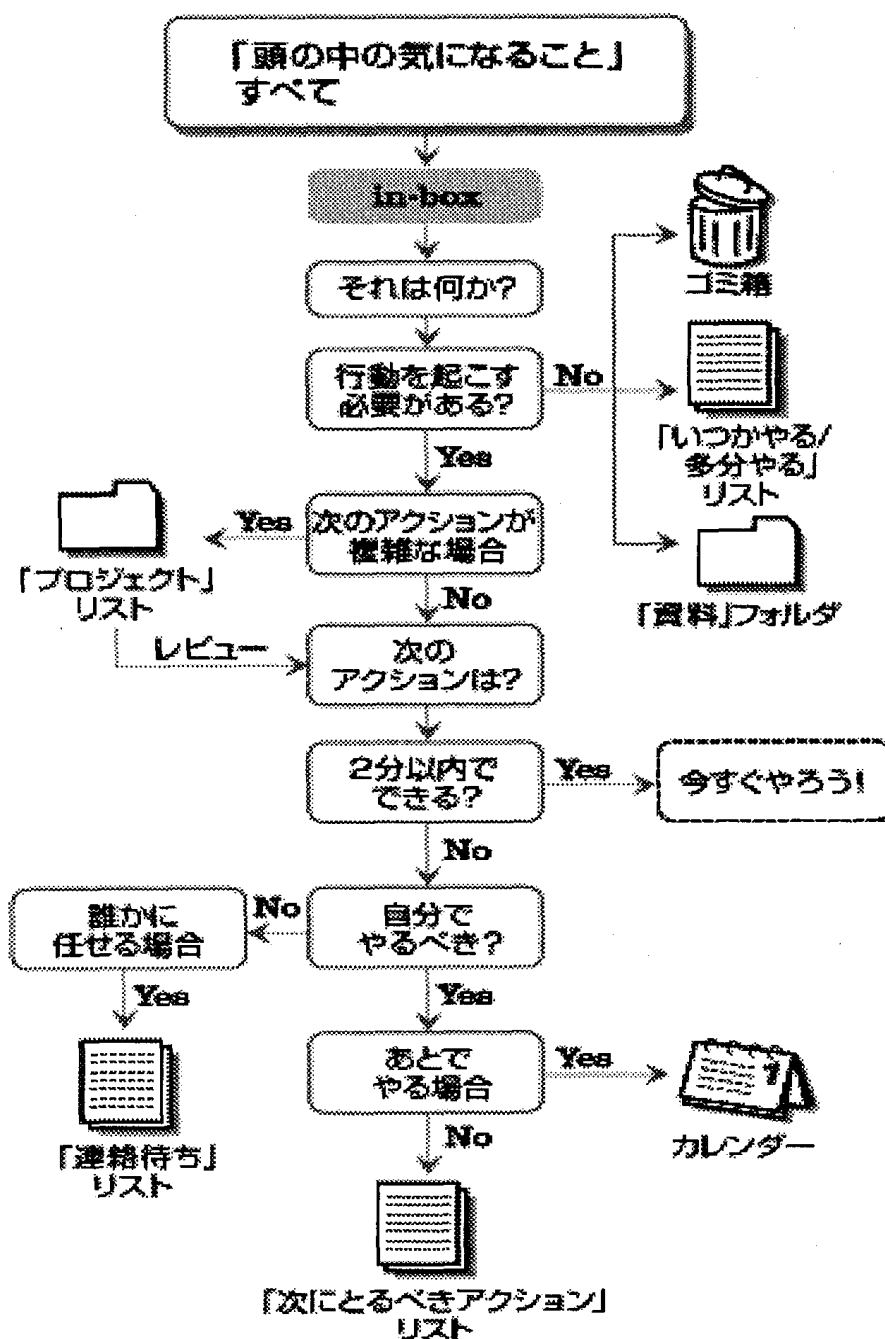
まず「in-box」から取り出した事柄がなにかを考え、その事柄に対して行動を起こす必要があるかどうかを判断する。行動を起こす必要がない事柄は「ゴミ箱」へ移動し、いまずぐにやる必要はないけれども、いつかやるべき事柄は「いつかやる/多分やるリスト」に移動する。また、今すぐ使わないけれども手元に残しておきたい事柄は「資料フォルダ」に移す。

一方、行動を起こす必要があると判断した事柄に関しては、次の物理的なアクションが複雑か否かを判断する。ここで、複雑だと判断した場合は「プロジェクトリスト」に移動し、単純な事柄に関して次の処理に進める。「プロジェクトリスト」に移動した事柄は後日定期的にレビューを行い、事柄を細分化する。細分化され、単純化された事柄に対して次の処理を行う。

次に、単純化されている事柄の次のアクションが2分以内に実施できるか否かを判断する。2分以内に実施できると判断できる事柄はすぐに実行に移し、2分以内に実施できそうにないと判断された事柄に対しては、自分で実施すべきか誰かに任せるべきかを判断する。誰かに任せるべき事柄は「連絡待ちリスト」に移動し、それ以外は、特定の日に実施すべきか否かを判

断する。特定の日に実施するべき事柄は「カレンダー」に移動し、そのほかは「次にとるべきアクションリスト」に移動する。

以上の処理の流れを「in-box」に格納されたすべての事柄に対して実施するのがステップ2である。



www.davidco.com ©1996-2004 David Allen & Co. All rights reserved.

図9 GTD理論の5ステップに関するフローチャート

(引用 ITmedia Biz.ID^[10])

・ステップ3 整理 *Organizing*

ステップ2を終えた時点で、頭の中にある「気になること」が各リストに転記され整理されている。ここでは、これらのリストをいつでも参照し、更新できるシステムにします。GTD 理論の利点の1つとして、ツールを選ばないことが挙げられる。利用者のライフスタイルに合わせて、ステップ2で作成したリストを整理する。ここでは、いくつかのツールを紹介する。

アナログなツール

- ・ 三色フォルダ：赤、黄、青の3色のA4用紙が入るフォルダを使用する。サイズは利用者によって異なるが、それぞれの色は以下の意味を持って分類する。赤フォルダは、「in-box」に相当し、何か思いついたこと、気になることはすべて赤フォルダの中にある紙に書き出す。黄フォルダにはメモ用紙を30枚程度入れておき、ここから紙を取り出して赤フォルダに格納する。青フォルダは、「プロジェクトリスト」や「資料フォルダ」に相当する資料を格納する。
- ・ Next Action Card^[11]：次の物理的なアクションを記載するためのフォーマットが記載されたカードである。特定のフォーマットに基づいて次の物理的なアクションを記載し、記載したカードの束を持ち歩きながら、状況に応じてカードのアクションを処理することを促進する。

デジタルなツール

- ・ check*pad.jp^[12]：オンライン版のToDo管理ツールであり、リストを作って定期的にレビューする機能が用意されている。また、友人とリストを共有し、毎朝特定のリストを携帯電話にメール配信する機能（リマインダ）も備えている。
- ・ Remember The Milk^[13]：オンライン版のToDo管理ツールであり、Ajax技術を利用したインターフェースを備え、利用者の操作性は高い。各Todo（タ

スク)には、期限、繰り返しの設定、作業時間、URL、場所、メモ、タグを入力でき、check*padと同様に友人と共有することも可能である。さらに、GoogleカレンダーなどiCal形式のイベント情報を配信できるため、iCal形式のデータを取り扱うことができるカレンダーサービスやツールと連携することが可能である。

・ステップ4 レビュー *Reviewing*

ステップ3までですべての事柄を整理したならば、いよいよ実行しなければならない。GTD理論において計画を実行に移すための一番重要な習慣は、このステップ4のレビューである。レビューは、カレンダーと「次にとるべきアクションリスト」を毎日見直すことから始める。

まず、カレンダーで今日行うべきこと、今週行うべきことを確認する。昨日までにやり残した事柄を確認することもあるであろう。次に、その他のリストを見直し、必要に応じて頭の中の「気になること」を棚卸しして、適切なリストを更新する。最低でも週に一度はリストをレビューすることで、日々の生産性を向上させ、ストレスレベルを下げる事が可能になる。そのためには、毎朝あるいは特定の曜日の決まった時間に、レビューを行う時間を設定することが望ましい。

・ステップ5 実行 *Doing*

最後のステップは、実行である。作業を実施する際には、「次にとるべきアクションリスト」を見直し、4つの判断基準（現在の状況、使える時間、使えるエネルギー、重要度）を考慮して行動に移す。パソコンがなければ仕事ができないのであれば、パソコンがある状況が必要になる。1時間かかりそうな仕事を20分で行うことはできないので時間を考慮しなければならない。また、長時間かかりそうな仕事にはエネルギーが必要である。最後に各自の置かれた状況や時間やエネルギーを総合的に考慮したうえで重要度の高い事

柄から実施する。あとは「自分がなぜそれをやっているのか」をつねに意識することによって、正しい実行を心がけることが重要である。

3. Web2.0 時代のメール処理手法

GTD 理論は、現代におけるストレスフリーな仕事術として着目されており、この理論を応用して大学業務や大学教育におけるメール処理手法の改善を試みる。これまでのメールソフトでは、メールの検索速度が遅く、スパムメール対策が不十分であった。またメールの送信者アドレスや件名などをもとにフィルタリングしたメールを特定のフォルダに振り分けるなどしてメールを処理していたが、増え続けるメールの量に対して十分に短い処理時間でユーザが求める作業を実施できないメールソフトが多かった。

しかし、Web2.0時代と呼ばれる現代においては、基本的にはデータ（メール）を各 PC の中「こちら側」ではなく、インターネット上の「あちら側」に保存することが主流となりつつある^[14]。データが「こちら側」から「あちら側」に移ることによって大きなメリットがもたらさせる。まず、「こちら側」でデータを保存する必要がなくなるため、メールを保存するメモリや HDD を必要としない。データが「あちら側」に存在するため、ウイルスチェックやスパムメールの対策処理を「こちら側」ではなく「あちら側」のシステムで一貫して実施することが可能となる。ただし、「あちら側」にデータを保管するために、インターネットに接続できる環境が必須となる点はややデメリットとなる。インターネットに接続できない環境では、保存したデータを見ることができないためだ。逆に言えば、いつでもどこでもインターネットに接続できる環境さえあれば、このデメリットは解消され、メリットがこれまで以上に効果を発揮することになる。

1 章で述べた「メールの整理・検索処理」「迷惑メール対策」「ウイルスメール対策」を実現する上で、「あちら側」に主眼を置いた Web2.0時代のメール処理は、今後も増え続けるメールをいかに効率よく処理するかという業務上の優先課題に対して、ひとつの解を与えるものと思われる。次節では Web2.0

時代のメールソフトとして Google が提供している Gmail について述べる。

3.1. Gmail

Web メールと呼ばれるサービスとしては、Google が提供する Gmail をはじめ、Yahoo が提供する Yahoo メールや Microsoft が提供する Hotmail などがある。これらの中でも Gmail は圧倒的な検索能力とメール保存容量を提供しており、Ajax 技術を用いてこれまでの Web サービスでは考えられなかった先進的なインターフェースを提供している。Gmail は Google より2004年4月1日に開始されたフリーの Web メールサービスであり、開始当時は1GBの容量を提供していたが、この容量は日々増加しており、2007年1月10日時点では2.8GBまで増大している。フリーの Web メールサービスとしては最大の容量を提供している。Gmail のトップページには以下のような記載がある。

「Gmail とは、メールを削除する必要性を完全になくし、必要なメッセージをいつでも検索できるようにする、というアイデアに基づいて開発された新しいタイプのウェブメールの実験的な試みです。」

さらに、以下のように3つの主要な特徴について記載されている。

検索（ソート不要）。

Google 検索を使用して、これまでに送受信したメッセージを簡単に見つけることができます。

削除不要。

2803.248391 MB を超える容量が用意されているため、メッセージを削除する必要はありません。

一連のやりとりをすべてまとめて保存。

各メッセージは、すべての返信とともにグループ化され、スレッドとして表示されます。

ここで注目すべき項目として、提供されている容量の数値が示されているが、この値は日々更新されおり、ほぼ1秒おきに0.000004MB ずつ増加している。

これらの機能のほかにも、Gmail には1章で述べた「メールの整理・検索処理」「迷惑メール対策」「ウイルスメール対策」に関する精度の高い機能を有しており、さらに GTD 理論を実践するために必要なリストに相当する「ラベル」機能を有している。次節では、この「ラベル」機能を中心に Gmail を使った GTD の実践について詳説する。

3.2. Gmailを使ったGTD実践

GTD 理論のステップ2におけるフローチャートの説明の中に記載されたリストと Gmail におけるラベルを以下のように対応させた。GTD 理論で提唱されているすべてのリストを取り扱くとメール処理がやや煩雑になってしまうため、メール処理を簡略化することを目指し、表1に示すような対応付けを行った。ここで、Inbox や All Mail は Gmail に標準で作成されているラベルであるため、そのほかのラベル (Someday, Reference, Wating) を新規ラベルとして作成した。図10は表1に記載したラベルを作成した後に、Gmail のログインしたスクリーンショットである。左側のメニューに各ラベルのリンクがあることが確認できるだろう。

表1 GTD 理論のリストと Gmail ラベルの対応付け

GTD 理論	Gmail
in-box	Inbox [受信トレイ]
ゴミ箱	All Mail[すべてのメール]
いつかやる/多分やるリスト	Someday
資料フォルダ	Reference
プロジェクトリスト	Reference
カレンダー	なし
連絡待ちリスト	Wating
次にとるべきアクションリスト	Inbox [受信トレイ]

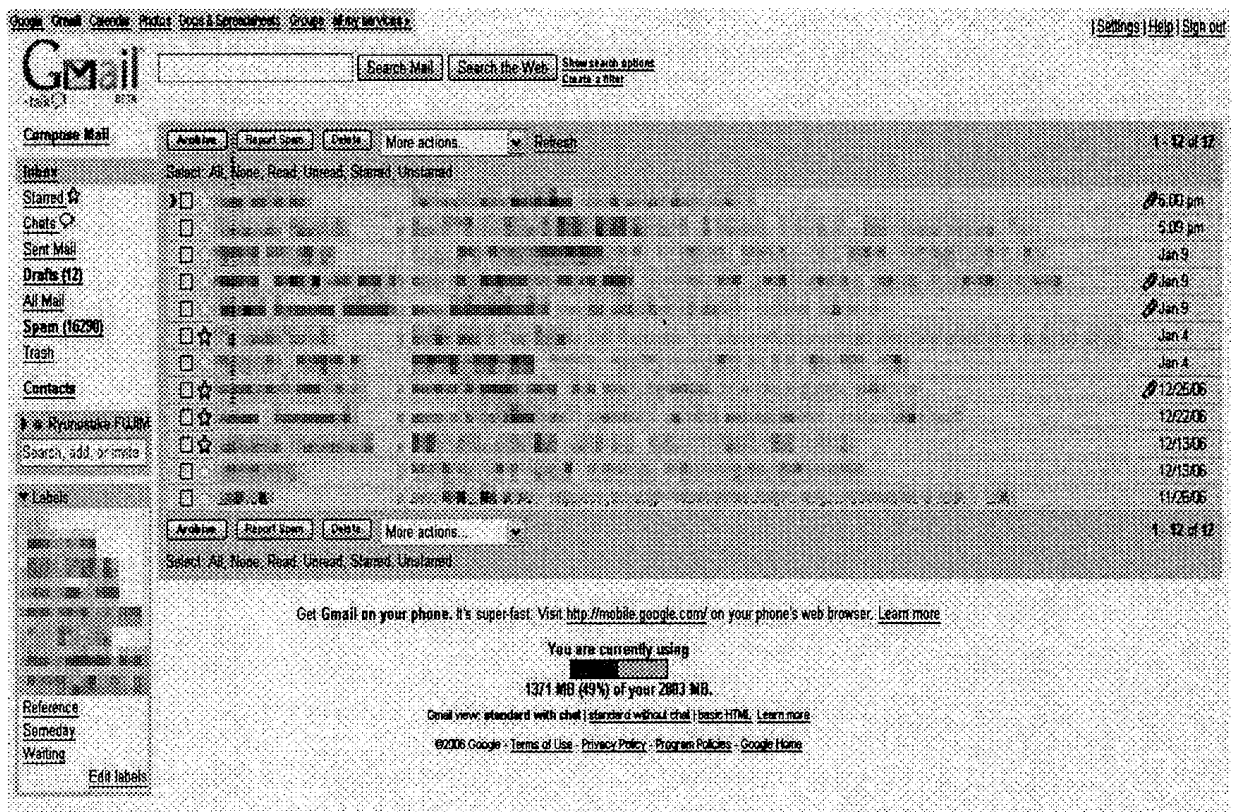


図10 Gmail のログイン画面

次に、これらのラベルを利用してGTD理論のフローチャートに従ったGmailにおけるメール処理の流れを述べる。

まず、受信したメールはすべて「Inbox」に保存される。つまり、「気になることすべて」は自動的に「Inbox」に保存される。次に、「Inbox」から取り出したメールを確認し、そのメールに対して行動を起こす必要があるかどうかを判断する。行動を起こす必要がないメールは「All Mail」へ移動する。この処理をアーカイブするという。いますぐにやる必要はないけれども、いつかやるべきメールは「Someday」に移動する。また、今すぐ使わないけれども手元に残しておきたいメールは「Reference」に移す。

一方、行動を起こす必要があると判断したメールに関しては、次の物理的なアクションが複雑か否かを判断する。ここで、複雑だと判断した場合は「Reference」に移動し、単純なメールに関して次の処理に進める。「Reference」に移動したメールは後日定期的にレビューを行い、メールの内容を細分化する。細分化され、単純化されたメールに対して次の処理を行う。

次に、単純な作業だと判断されているメールの次のアクションが2分以内に実施できるか否かを判断する。2分以内に実施できると判断できるメールはすぐに実行に移し、2分以内に実施できそうにないと判断されたメールに対しては、自分で実施するべきか誰かに任せるべきかを判断する。誰かに任せるべきメールは誰かにメールの内容を転送し、該当メールを「Waiting」に移動する。それ以外は、特定の日に実施するべきか否かを判断する。特定の日に実施するべきメールは手帳やカレンダーシステムに記載し、該当メールはアーカイブする。そのほかのメールは即座に実行し、該当メールをアーカイブする。

以上の処理の流れを「Inbox」に格納されたすべてのメールに対して実施することで GTD 理論を実践する。

ここで、アーカイブしたメールはすべてゴミ箱ではなく、「All Mail」ラベルに移動している点に着目していただきたい。本当に不要なメールならばゴミ箱に入れて捨てても構わないのであるが、Gmail では2.8GB という大容量を提供しており多くのユーザにとってはメールを処分することなく、Gmail の保存領域に保存することが可能である。したがって誤ってメールを消してしまうという操作も生まれず、なにかのきっかけでメールを検索したときに一時は不要だと判断したメールが、数年後には有益な情報を提供しているかもしれない。

3.3. Gmailの操作性向上手法

Gmail には標準でキーボードショートカットが提供されており、表2および表3にその一覧を示す。ショートカットを使用すると、マウスを使用せずに、キーボード上ですべての操作を実現できるため作業を効率化できる。ショートカットでは大文字と小文字が区別され、ショートカットを有効にするには、[設定]メニューの中にある[ショートカット]横のオプションを選択する。組み合わせキーとは、キーの組み合わせを使用して、Gmail を操作するショートカットである。

しかし、これだけのショートカットでは、GTD を実践する上で作成した各

ラベルへ移動することがキーボードで実現できない。そこで、Web ブラウザとしてFirefox^[16]を利用しているユーザを対象としたキーボードショートカットの拡張手法について述べる。

まず、「Greasemonky」^[17]と呼ばれるアドオンをFirefoxにインストールする。このアドオンをインストールすることで、Firefoxにおける細かい設定の変更を実現するスクリプトを実行できるようになる。すでに多くのGreasemonkyスクリプトが作成され公開されているが、その中の「GmailMacros」^[18]スクリプトをインストールすることによって、Gmailにおけるキーボードショートカットを拡張する。GmailMacrosをインストールすることによって可能となるキーボードショートカットの一覧を表4に示す。

以上の設定を施すと、メールの処理は以下のようなキーボードの操作で処理できることになる。

1. Gmailにログインしたら、「Inbox」内にあるメールの一覧が表示され、「j」「k」「p」「n」キーを押して、メール（スレッド）を前後しながら、該当メールを表示する。
2. 行動を起こす必要がないメールは、「y」キーを押してアーカイブすることで、「All Mail」にメールを移動する。
3. 「Reference」ラベルに移動させるメールを選択した状態で、「l」キーを押してから「R」キーを押すと「Reference」に補完されるので、該当メールに対して「Reference」ラベルを付与できる。その後、該当メールを「Inbox」から削除するために、「y」キーを押す。
4. 誰かに行動を任せる場合は、該当メールを転送するために「f」キーを押して、宛先、件名、本文を入力しメールを送信する。その後、該当メールに対して「l」キーを押してから「W」キーを押すと「Wating」に補完され、「Wating」ラベルを付与できる。さらに、該当メールを「Inbox」から削除するために、「y」キーを押す。
5. 即座に行動を実行するメールに対しては、「r」キーや「a」キーなどを押してメールに返信した後に、「y」キーを押して「Inbox」から削除する。
6. これらの操作を繰り返し「Inbox」内のメールを処理する。

表2 Gmail キーボードショートカット一覧

ショート カットキー	定義	処理
c	作成	新しいメッセージを作成します。<Shift> + c を押すと、メッセージを新しいウィンドウで作成します。
/	検索	検索ボックスにカーソルを移動します。
k	新しいスレッドに移動	より新しいスレッドを開くか、カーソルを移動します。スレッドを開くには、<Enter> を押します。
j	古いスレッドに移動	より古いスレッドを開くか、カーソルを移動します。スレッドを開くには、<Enter> を押します。
n	次のメッセージ	次のメッセージにカーソルを移動します。メッセージを開くまたは閉じるには、<Enter> を押します (スレッドビューでのみ使用できます)。
p	前のメッセージ	前のメッセージにカーソルを移動します。メッセージを開くまたは閉じるには、<Enter> を押します (スレッドビューでのみ使用できます)。
o または <Enter>	開く	スレッドを開きます。スレッドビューでは、メッセージを開閉します。
u	スレッドリストに戻る	ページを更新して、受信トレイまたはスレッドリストに戻ります。
y	アーカイブ* 現在のビューから削除	現在のビューからメッセージまたはスレッドを自動的に削除します。 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 受信トレイの場合はアーカイブします ◆ [スターあり] の場合はスターをはずします ◆ ラベルの場合はラベルを削除します <p>* [迷惑メール]、[送信済み]、または [すべてのメール] では機能しません。</p>
x	スレッドを選択	スレッドを自動的に選択して、プルダウンメニューからアーカイブ、ラベルの適用などの操作を選択し、スレッドに適用できます。
s	メッセージまたはスレッドにスターを付ける	メッセージまたはスレッドにスターを付ける、またははずします。スターを付けると、メッセージやスレッドに特別なステータスを設定できます。
!	迷惑メールを報告	メッセージに迷惑メールのマークを付けて、スレッドリストから削除します。
r	返信	メッセージの送信者に返信します。<Shift> + r を押すと、新しいウィンドウで返信メッセージを作成します (スレッドビューでのみ使用できます)。
a	全員に返信	メッセージの受信者全員に返信します。<Shift> + a を押すと、新しいウィンドウで受信者全員への返信メッセージを作成します (スレッドビューでのみ使用できます)。
f	転送	メッセージを転送します。<Shift> + f を押すと、新しいウィンドウで転送メッセージを作成します (スレッドビューでのみ使用できます)。
<Esc>	入力欄から移動	現在の入力欄からカーソルを移動します。

(引用 Gmail ヘルプ^{[15])}

表3 Gmail キーボード組み合わせキー一覧

ショートカットキー	定義	操作
<tab>を押してから<Enter>	メッセージを送信	作成したメッセージを自動的に送信します (Internet Explorerでのみ使用できます)。
yを押してからo	アーカイブして次に移動	スレッドをアーカイブして、次のスレッドに移動します。
gを押してからa	[すべてのメール]に移動	[すべてのメール]に移動します。[すべてのメール]には、削除していないすべての送受信済みメールが保存されています。
gを押してからs	[スターあり]に移動	スターを付けたすべてのスレッドに移動します。
gを押してからc	[連絡先]に移動	連絡先リストに移動します。
gを押してからd	[下書き]に移動	保存したすべての下書きに移動します。
gを押してからi	[受信トレイ]に移動	受信トレイに戻ります。

(引用 Gmail ヘルプ^[15])

表4 GmailMacrosによるショートカットキーの拡張一覧

ショートカットキー	定義	操作
gを押してからラベル名	[ラベル名]に移動	[ラベル名]のメール一覧を表示する
lを押してからラベル名	[ラベル名]を付与	[ラベル名]を選択中のスレッドに付与する
bを押してからラベル名	[ラベル名]を削除	選択中のスレッドに付与されている[ラベル名]を削除する

7. レビューを行う時点で他のラベル内に移動する際には、「g」キーを押して「R」キーを押すと、図13のような画面が表示された後に、「Reference」ラベルの一覧画面（図14）に移動する。このように該当ラベルの一覧に移動して、各メールを精査しレビューすることになる。

図14をよく見ると、Gmail のロゴの横にある検索ボックス欄には、「label: Reference」と記載されている。この画面では、「Reference」ラベル内にメールが1通もない状態であるが、Gmailでは「フォルダ」の概念がなく、「Reference」ラベルに移動するというのは、実は「label: Reference」というキーワードで検索した結果を返しているのである。他のラベルについても同様に処理されており、Gmailの検索スピードが高速であるがゆえにユーザに長時間待たせることもなく操作できるインターフェースを提供できている。このことからGmailの検索スピードの高速性が計り知れるだろう。

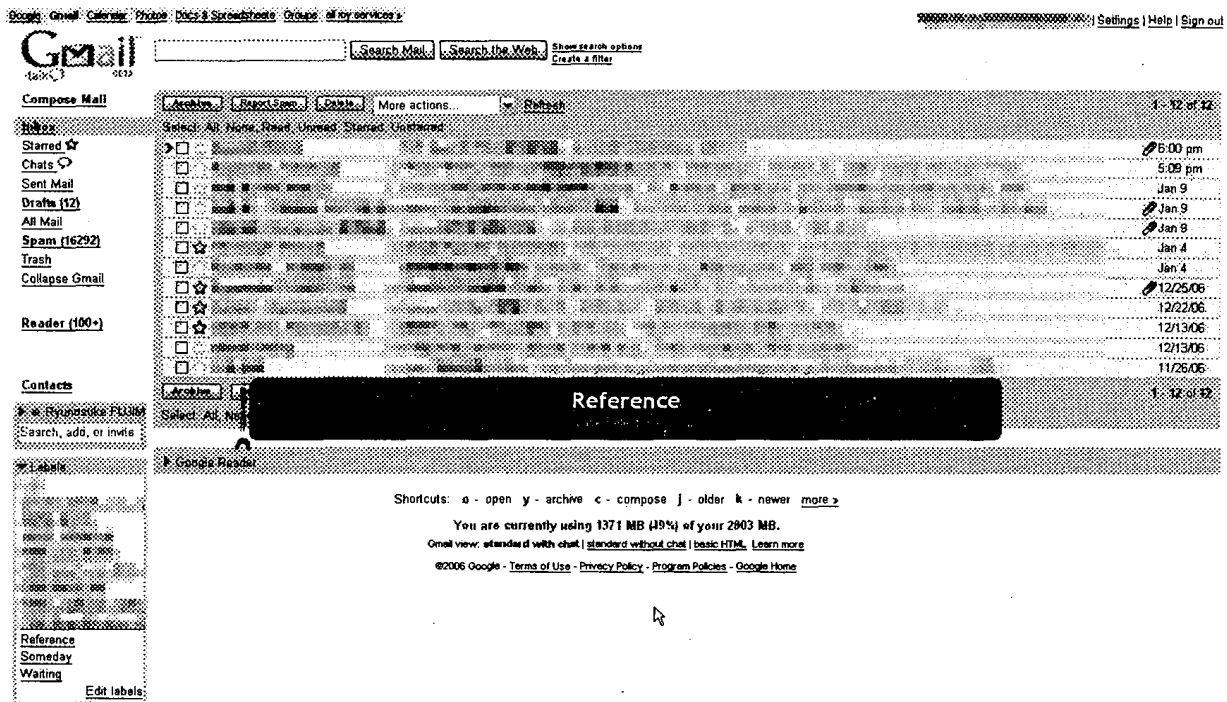


図13 Reference ラベルに移動する画面

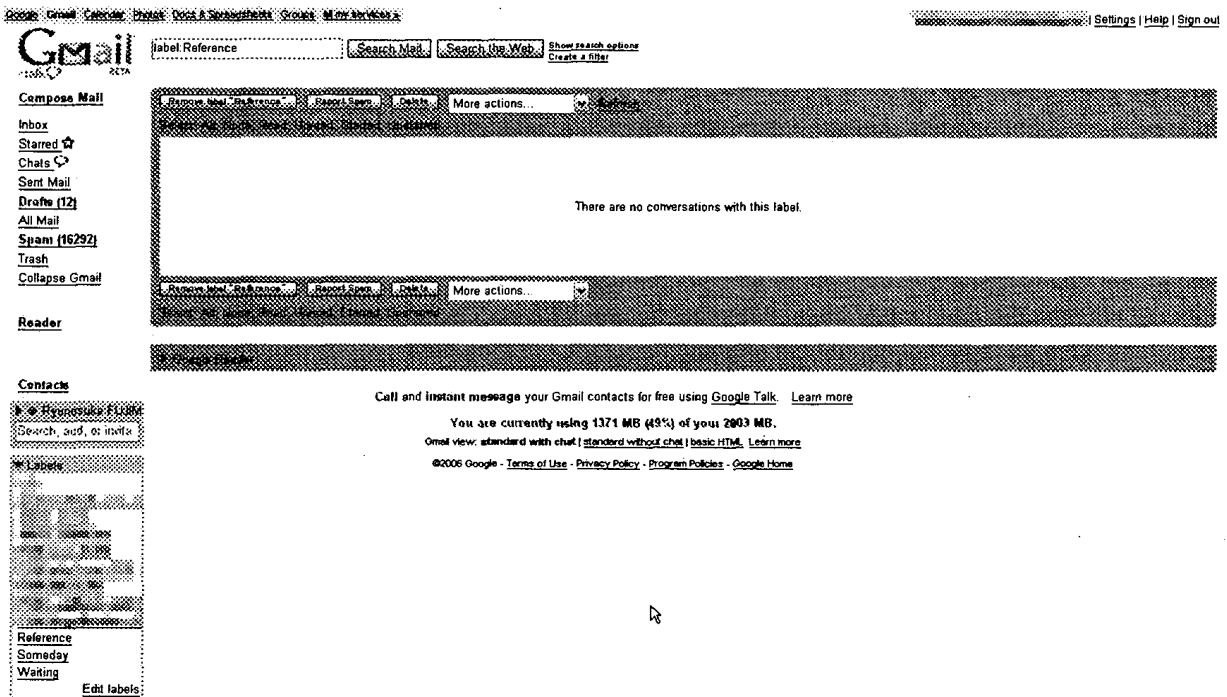


図14 Reference ラベルに移動した画面

4. 考察と今後の課題

Gmail を用いて GTD 理論を実践し、メールを処理することによって以下のような効果が得られた。

「inbox [受信トレイ]」に大量にたまっていたメールが一掃され、必要最低限でかつ即座に行動を実施できるメールのみが「inbox」に残り、いつでも閲覧できる状態が作り出された。その結果、メール処理に要する時間が短縮され、頭の中が常にすっきりした状態で仕事に取り組むことが可能になってきた。大学に出勤して PC の電源を入れたら必ず最初にメールを読む習慣は身につけているため、必然的に GTD 理論を実践しやすい環境であった。GTD 理論の要点を抑えれば誰もが仕事の効率を上げることができるようになるのではないだろうか。

なにかトラブルが発生したときや急な問い合わせが発生したときに、なんらかのキーワードに関連するメールを検索する場合がある。このとき、Gmail を利用している藤本と従来から本学で利用されている AL-Mail を利用している油田の双方が該当メールを検索すると、藤本の検索速度は油田の検索速度に比べてはるかに速かった。藤本と油田は日々の業務に関連するメールをお互いに共有しており、該当メールは双方で受信しているため、二人同時に該当メールを検索するという事態が発生する。また、同じキーワードで検索しても藤本のほうが油田よりも高速であった。正確に定量的な測定を行っていないが、定性的には Gmail の検索速度は非常に高速であるといえる。

スパムメールは日々、送信者や件名などを巧みに変更し送信されてくるため、いくら Gmail のスパムフィルタが優秀であるとはいえ、完全に消えることはない。しかし、定性的にはスパムメールの量は少なくなっている。日々受信するスパムメールを Gmail に報告しているため、Gmail 側で学習を繰り返しており、かつその学習能力は Gmail を利用しているユーザからのフィードバックをもとにしているため、今後ますますスパムメールの判定性能が向上することが期待できる。

本稿では、メール処理に特化して GTD 理論と Gmail による新たなメール処

理手法をモデル化し実践した結果を述べた。しかし、GTD 理論におけるリストと Gmail のラベルを対応づけた表 1 をみるとわかるように「カレンダー」との対応付けはシステムとして実現していない。GTD 理論はツールを選ばないため、「カレンダー」に相当する手書きの手帳や、卓上カレンダーなどを利用しても構わない。しかし、Google は Gmail と同様に Ajax 技術を利用した「Google カレンダー」^[19] サービスを提供しており、オンライン上でカレンダー管理が可能である。さらに、GTD の実践ツールとして紹介した Remember The Milk を活用することで、細分化された仕事（行動）のリストを Remember The Milk 上に格納し管理しながら、Google カレンダーとの連携が可能である。すでに中央コンピュータ室では、業務内容を細分化し、Remember The Milk と Google カレンダーを活用して日々の業務を遂行している。本稿では、両サービスの内容や連携方法に関する記述は紙面の関係上、省略させていただいたが、次回有机会に紹介したいと考えている。

GTD 理論は個人が抱える仕事（頭の中）をクリアにし、整理して、仕事を効率よく実践するアプローチを目指しているため、各個人でこの理論を実践することは非常に有意義な成果を生むであろう。しかし、職場で業務を実践するときは、一人ですべての業務を行うことは少ない。小数でも複数のメンバーとともにチームや組織を構成した上で業務を遂行することが多い。また、業務現場のマネージャー的な立場の人間からみれば、業務全体の遂行状態を把握したり、停滞している業務がないかをチェックしたり、業務全体の中でどの業務に対してリソースが必要であるかを判断したりできるシステムが求められるだろう。つまり、業務全体に関する可視化が必要である。今後はこのような視点も考慮し、本学における業務改善につながる理論やシステムの検討を進めていく。

5. おわりに

本稿では、情報通信インフラが整備されてきた現代の調査結果を踏まえ、今後のメール処理手法に求められる課題点を抽出した。業務をいかに効率よ

くストレスなく実施するかという観点から GTD 理論を詳説した。さらに、Web2.0時代におけるメールクライアントとして確固たる地位を築きつつある Gmail によって GTD 理論を実践する手法について述べた。Gmail の高速な検索処理と2.8GB という大容量をベースに、強力なウイルス検出およびスパムフィルタリング機能を利用する。さらに、「フォルダ」の概念から「ラベル」という概念を用いて、GTD 理論に基づくメール処理を実践することで、効率よくストレスが少ない状態でメールを処理できるようになったことを確認した。

今後はチームや組織内における業務の可視化やカレンダー機能との連携について、新たなシステムや理論を構築していくことを検討している。

参考文献

- [1] 総務省「平成18年版情報通信白書」,
<http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/whitepaper/ja/h18/index.html>, 2006
- [2] 総務省「情報通信統計データベース」,
<http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/field/tsuushin02.html>, 2006
- [3] David Allen: ストレスフリーの仕事術, 二見書房, 2006
- [4] Gmail, <http://mail.google.com>
- [5] 田口元, 安藤幸央, 平林純, 角征典, 和田卓人, 金子順, 角谷信太郎: Life Hacks PRESS, 技術評論社, 2006
- [6] 橋本大也: Web2.0とは何か, 情報処理 Vol.47, No.11, Nov. 2006, pp.1195-1204, 2006
- [7] 荒井久: Web2.0の鼓動, 風雲社, 2006
- [8] 小川浩, 後藤康成: Web2.0 BOOK, インプレスジャパン, 2006
- [9] 井芹昌信: WEB2.0への道, インプレス R&D, 2006
- [10] ITmedia Biz.ID, http://www.itmedia.co.jp/bizid/articles/0606/28/news097_3.html
- [11] Next Action Cards, <http://www.nextactioncards.com/>
- [12] check*pad.jp, <http://www.checkpad.jp/>
- [13] Remember The Milk, <http://www.rememberthemilk.com/>
- [14] 梅田望夫: ウェブ進化論, 筑摩書房, 2006
- [15] Gmail ヘルプ, <http://mail.google.com/support/bin/answer.py?answer=6594>
- [16] Firefox, <http://www.mozilla-japan.org/>
- [17] Greasemonky, <http://releases.mozilla.org/pub/mozilla.org/extensions/greasemonkey/>
- [18] GmailMacros, <http://persistent.info/greasemonkey/gmail-macros.user.js>
- [19] Google カレンダー, <http://www.google.com/calendar/>