

心を添えるコミュニケーション



人は互いに気持ちや考えを伝える「コミュニケーション」によって、他の人との関係を築いています。その「コミュニケーション」には、直接会って対話する方法以外に、電話や手紙、メールなどを使って交流を図る方法があります。

最近では、パソコンや携帯電話の普及によって、メールが日常で気軽に使えるようになり、特にビジネスの分野では重要な「コミュニケーション」の道具となりました。

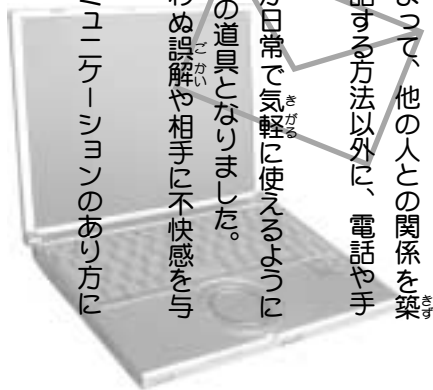
しかし、メールは便利な反面、犯罪に使用されたり、思わぬ誤解や相手に不快感を与え、人間関係を悪化させることもあります。

今月の『ニューモラル』は、メールの使い方を通して「コミュニケーション」のあり方について考えます。

“変換ミス”を注意された古川さん

この春、ある出版社に就職した古川さん（23歳）は、二週間の新人研修を終えて、営業部に配属されました。そして、直属上司の永井課長と入社五年目となる先輩の竹内さんの下で、新刊本の広告宣

伝、単行本と雑誌の受注・発送業務など、少しずつ仕事を覚えていきました。慌しくも充実した毎日が過ぎ、一か月ほど経ったある日、社内ですら「新人フォロー研修」が行われることになりました。



古川さんは、永井課長と竹内さんに報告して参加しようと思いました。新人研修で「ハウレンソウ（報告・連絡・相談）の積み重ねが大切だと学んだからです。ところが、あいにく永井課長は外出し、竹内さんも接客中だったため、古川さんはメールで離席する旨を伝えて研修に向かいました。



さて、フォロー研修を終えて席に戻った古川さんでしたが、竹内さんは何か不機嫌な様子です。

「竹内さん、ただ今研修から戻りました。何か、お客様とトラブルでも……」

「古川君、さっきのメールはなんだ。」

『離席』じゃなくて『離席』のことだろ。一瞬、えっ、古川君が会社を辞める!?!」

と思ったよ。たとえ社内メールでも、送信する前にきちんと読み返して、誤植や変換ミスはなくすものだぞ。これがお客様へのメールだったら笑われるだけじゃなく、出版社としての見識だつて疑われるからな」

少し強い口調で注意を受けた古川さんでした。

「はっ、はいっ！ 申し訳ありません」

頭をかきながら、席に着いた古川さんでしたが、内心は「なんだよ。ちよつと変換ミスただけで、なんでそんなに怒

られなきやいけないんだ。ただ報告をしようと思っただけなのに……」と不満げな様子です。

問われる仕事への姿勢

二人のやりとりを、外出先から戻った永井課長が見ていました。そして、古川さんを休憩室に誘い、何げなく論しまし

一つひとつを誠実に取り組もうとすれば、メールも読み返してから相手に送信するだろう。それは送信先の相手に対する敬意とも言えるし、そんな『確実さ』が君の信用、ひいては会社の信用につながると思うんだがね」

「君が小さなことも報告しようという心がけはとても良かったと思う。ホウレンソウ、ホウレンソウって、あれほど新人研修で教わったからね。でも竹内君の言うとおり、社内メールを一つ出すにしても仕事への『姿勢』が問われるんだよ。

「仕事への姿勢か……」

入社早々、思わぬことで先輩の竹内さんから注意を受けた古川さんでしたが、永井課長の言葉は新入社員の古川さんに

とって心に染みる一言でした。

※

手紙もメールも基本的には文字を扱います。一つひとつの文字や言葉を大切にしたいものです。特に、メールでは変換ミスがないとも限りません。お客様宛のメールに、「深くお詫び申し上げます」と記すところを「不覚お詫び申し上げます」では、ちよつとした変換ミスと言って笑って済ませることができません。

せつかく書いた手紙やメールに、誤った文字が一つあるだけで、受け取った人は、自分への「敬い」や「誠実さ」が薄れているように感じます。それが宛名であればなおさらです。

名前を確認し、相手を思い浮かべながら記すという姿勢があればそのようなこ



とは起こりません。宛名書き一つにも心を込めることは、相手への尊敬の表れで

あると言えるでしょう。

あれ、メールの返信が来ない!?



さて、古川さんの入社から半年近くが過ぎました。営業部では、秋の新刊に向けて、編集部門と協力してキャンペーン活動を展開することになりました。そして、竹内さんを中心に五名でなる担当チームが編成され、古川さんが事務局として準備を進めていくことになりました。早速、最初の打合せを開くため、古川さんが日程の調整を図ることになりました。社内メールで「日程の都合伺い」という件名（タイトル）で、メンバー全員

に候補日を提示して尋ねました。

返信期日を一週間後にしたところ、四人のメンバーからはすぐに返信がありました。したが、編集課長の室井さんからはなかなか返信が来ませんでした。

「室井課長、どうしたんだろう。忙しくて調整できないのかな。それだったらそれで、どの日もダメだって返信くれないかなあ。もしかして、長期出張でメールを見ていないのでは……」

古川さんは、なかなか返信がもらえず、やきもきしていました。ついに期日の一週間が過ぎ、竹内さんから「古川君、打合せの日程は決まった？」と尋ねられました。

「あつ、まだ室井課長からお返事をいただいでなくて……」

「それだったら、すぐに電話で聞いて」

「あつ、はい」

古川さんはすぐ室井課長に電話をしました。

「新刊キャンペーンの件で会議日程を調整しているのですが、先日のメールをご覧になりましたか。ご都合はいかがでしょうか」

「新刊キャンペーン？ あれっ、返信してなかったかなあ。悪い悪い、取材で忙しくて後で返事しようと思いつながら、そのまま忘れてしまったよ。えーっと、どの候補日も埋まっているよ」

「そうでしたら、もつと早くご連絡をいただきたかったです……」

古川さんは少々不満気に答えました。

「私も一日に四、五十件のメールを受け

取るからね。もう少し分かりやすい『件名』
にしてくれないとね、もし急いでいるなら

電話をくれたほうが良かったよ。とりあ
えず、私が空いている日はね……」

メールを送るのも相手の立場に立って

室井課長の都合を聞いた古川さんは、
再度、他のメンバーに都合を確認してよ
うやく会議日程が決まり、竹内さんに報
告しました。

「ありがとうございます。……ところで室井課長は
どうして返信をくれなかったの」

「何か、件名が分かりづらいとか、電話
のほうが多いとかおっしゃって……」

古川さんが答えると、竹内さんは小さ
くうなずいて、

「そうだな、あのメールだと何の用件か

一目で分からないな。例えば『新刊キャ
ンペーン・事前打合せの日程伺い』【要返
信】（営業部・古川）』というタイトル
にすれば、まだ良かったかな。相手の立
場に立って考えてみると、ひと目で何の
用件と分かるし、返事を急いでいること
も伝わる。また、発信者名があると相手

メールを送ってしまえば
返信があるものと思い
こんで……
それで仕事が済んだ
錯覚に陥ってしまいま
した。

に安心感を与えるからね。

これはメールに限ったことではなくて、電話や手紙でもまず相手の立場に立つこと、そして用件をはっきりと明確に伝えることが大切だよ」

「確かにそうですね。これから気をつけます。それにメールだと送つてしまえば、つい返信がもらえるものだと勝手に思いこんで、それで仕事が済んだような錯覚に陥つてしまいました」

「まあ、室井課長にしても、忙しいのは分かるけど、後回しにせずにはすぐ返事をくれてもよかったね。メールをもらったら迅速に対応するのが仕事の基本だから。円滑なコミュニケーションは、仕事の良し悪しも左右するから、われわれも気をつけたいね」



受け取りやすいボールを投げる

コミュニケーションは、お互いにメッセージや情報を交換しながら、意思の疎通を図ることで。それはよく「キャッチボール」にたとえられ、お互いが相手の状況を見ながら、受け取りやすいボールを投げるのが基本です。

ところが、メールや手紙、電話などは相手が直接に見えません。そうした相手と上手に「キャッチボール」するためには、必ず相手の状況や立場を察する配慮や温かな心配りが必要になってきます。それが相手の安心感や信頼感を生み、より良いコミュニケーションが広がってきます。

例えば、メールの場合は、無機質な文

字のため、自筆の手紙に比べて

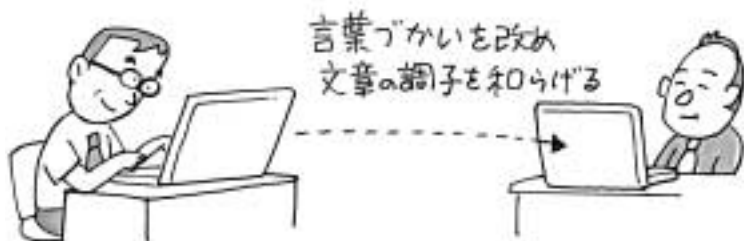
素っ気ないものです。それだけに

相手に負の感情や誤解を抱かせないように、言葉づかいを改めたり、文章の調子を和らげる。手紙の場合は、美しい文字で、いいねいに書くことを心がけたり、ちよつとセンスのある用箋や封筒を選ん

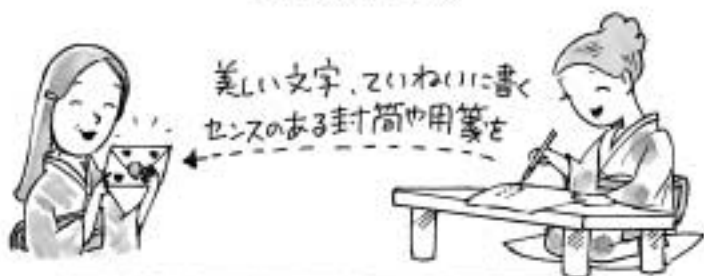
でみる。電話ではまず相手の都合を確かめてから用件を伝える。そして電話を切るときは、相手が不愉快にならないように静かに受話器を置く——このような一つひとつの心配りが「受け取りやすいボール」であり、相手に対する思いやりや愛情の表れと言えるのではないでしょう

うか。

メールの場合



手紙の場合



電話の場合



古川さんの心を込めた対応

古川さんは入社する前まで、日常会話と同じような軽い気持ちで友人たちとメールのやり取りをしていました。しかし、永井課長や先輩の竹内さんからコミュニケーションの基本を教わり、簡単なメールだからこそ、なおさら相手への配慮や気配りを大切にしなければ……と意識が変わってきたのでした。

そんなある日のこと、営業部へ一通のメールが飛び込んできました。それは、月刊ビジネス雑誌を定期購読している沖縄県在住の読者からでした。

「十月号がまだ届いていません。何日ごろ届きますか？」

メールには素っ気ない文字が並んでいました。このような受注発送に関するトラブル対応も、古川さんの大切な仕事の一つです。特に最近では、メールでの注文やクレームも増えています。中にはきつい言葉や叱責が平気で並んでいたりすることもあります。

これを受けた古川さんは、原因究明はともあれ、すぐに謝罪のメールを送りました。

「件名…定期購読雑誌の発送に関するお問い合わせについて(△△出版・古川)」。

——△△出版の古川と申します。いつも弊誌をご愛読いただき、まことにあり

がとうございます。お問い合わせの件ですが、先月二十日過ぎに発送しておりますが、まだお手元に届いていないとのこと。ご迷惑をおかけしまして、まことに申し訳ございません。取り急ぎ、本日電便の速達にて再発送いたしますので、いましばらくお待ちくださいますようお願い申し上げます。未配送の原因につきましては、別途お調べいたしまして、後ほどご報告させていただきます。

暑くなったり涼しくなったりと、寒暖の差が大きい季節ですので、どうぞお体をご自愛くださいますよう、お祈り申し上げます」

どちらに非があるにせよ、先方はお困りだろうと察した古川さんは、お詫びの気持ちを込めて、再発送する雑誌に会社



オリジナルの絵葉書セットを同封したの
でした。

その後、再発送の手続きのため何回か
のやり取りがありました。その都度、相
手への配慮を忘れず、心を込めた文面と
対応を心がけたのでした。

しばらくして、「雑誌が届きました」と
いうメールがありました。

「△△出版・古川さんへ。本当にきめ細
かい対応とご丁寧なご返事をいただき、
また絵葉書まで添えていただき、ありが
とうございました。いつも貴誌を読ませ



てもらっていますが、とても勉強になり
ます。観光ホテルという仕事柄、お客様
への接遇態度やスタッフの研修など、と
ても参考になります。お礼といつてはな
んですが、お客様をご案内した際に撮つ
た当地の写真をお届けします」

メールには、沖縄の慶良間島に沈む美
しい夕日の写真が添付されていました。

「美しい沖縄・慶良間島の写真をありが
とうございました。あまりの美しさに感
動しました。また、弊社のビジネス誌を
ご活用いただき、たいへんに嬉しく存じ
ます……」

素っ気ない一通のメールから始まった
やり取りでした。しかし、その美しい写
真を見て、受け取った古川さんの心も
ホッと和んだのでした。

宛名書き一つで 心が育つ



手紙の大切さや書き方について多くの評論があるエッセイストの清川妙きよかわたえさんは、次のように述べています。

気働きというのは、相手の状態、心理をよくわかった上で、その人の側にまわりこんで考え、行動すること。やさしさの片鱗へんりんがチラとこぼれ落ちるとき、相手はそれにうたれるのです。

（『今日から自分磨き』清流出版）

私たちは、家庭や学校、職場、地域社会において、たえず人間関係の中で生活

をしています。そこに人の心と心が通う豊かなコミュニケーションが生まれるとき、喜びの多い人生が開かれていきます。

メールも手紙もそのコミュニケーションの一つですが、単なる道具（ツール）として捉とらえるのではなく、件名や宛名書き一つにも、相手への思いやりの心を込めて認しんめる——その積み重ねが自分自身の心を育てていきます。

清川妙さんの言葉は、豊かなコミュニケーションを生み出す人生の極意ごくいとして、私たちに多くの示唆しそを与えてくれているのではないのでしょうか。