

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

「語彙力」と「理解力」

右掲は、ネットにあったLINEの写真です。見て分かるように短文の往復が繰り返されています。メールと違って履歴が残るから要件だけをやり取りしても流れが分かりコミュニケーションに支障がないとの事です。また、LINEは既読か否かが分かるのでメールのように開封通知を要求する必要がないので便利との事です。

私も、最近、ようやくLINEを始めました。まだまだ、慣れないですが、右掲の写真のように過去歴が分かるので「流れ」を理解するのに重宝しています。特に、中小企業家同友会同友会では若い方が多いので、グループを作って相互の意思疎通に活用されており、参加者の発言歴が残るので話題の流れを把握するのに役立っています。私は、□で囲ったように、短文ですが、他の方たちより長くなりがちです。メールの感覚が残っています。

しかし、ビジネスの現場では、対お客様とのやりとりではLINEではなくメールで行う事が多くなります。メールは履歴が残りますが、再度、読み直すにはいちいち開封する必要があるので面倒ですね。また、LINEになれた方たちが短文化しており、間違ったコミュニケーションになるケースもあります。例えば、上司が若い人に要件だけを言って代筆する場合、余程注意する必要があります。何せ若い人は長い文を書いても □位な文字数です。これでは、要件すらキッチリ伝えるには至難の技になります。

若い人の文章には、句読点がないばかりか、「そして」などの接続詞もないとの事です。やっぱり、LINEの延長線上なのです。若い人が書いたメールが来ると読み手の読解力が試されると覚悟する必要があります。



「短文化」の時代なのでメールは背景を読む必要がある

特に、ビジネスで交渉段階の時、交渉の流れに反するようなニュアンスのメールが来た場合、読み手は「ホンマか？」と疑う事が重要です。あるお客様での事例ですが、競争入札になった案件ですが、その会社と試作段階から苦勞した案件なのに、競争相手にルートを譲るようなニュアンスの文面が届き、お客様は面食らって大慌てした事があります。お客様との会話の中で、この件が出て相談を受けたのですが、私は、若い人の文章力が不足しているので、上司の指示を短略化して書いたもので、流れに反するようになったのではないかとアドバイスしたのです。早速、電話で相手の上司の方に電話連絡したら、案の定、文書不足だったのです。この件、メールを信じていたら、大きなトラブルに発展する危険性もあったので難を逃れられて良かったです。

それでも、LINEは便利で面白いですね。私は、LINEを始めたばかりですが、広島のご木原先生の秘書的な方とLINEでやりとりしています。昔のチャットのように、長文を書かないので、意見のタイムラグが少ないですね。短文のメリットだと思います。また、「○○」と書いて誤操作で送信しても、すぐに、「ですね」と送ると辻褄があいますね。これって、メールでは出来ない芸当でLINEの面白さの一つです。私は、絵文字や(笑)みたいな表現はあまり好きではないのですが、時代なので挑戦してみようかと思っています。

また、3人の息子とLINEを始めました。お互いに仕事があるので電話よりLINEの方が有難いです。「今度、いつ行くか」などの私的な要件なので、電話で聞くほどでもなく、すぐに返事がなくても「既読」であれば安心して返事を待つ事ができます。ホンマ、「既読」って便利ですね。去年、満70才になりましたが、こんな風にLINEにも馴染んで来ました。年をとると新しい事に二の足を踏みがちですが、積極的になろうと再確認しました。

ワンポイント・アドバイス

「語彙力」の件ですが、皆さんは如何されていますか。私は、読売新聞をとっているのですが、コラム欄で四字熟語などを知る機会が増えました。新聞関係の方って「語彙力」が凄いと感心しています。読売新聞もネット版がありますので、ネット版で分からない言葉に出会ったら、その場でネット検索してより深い意味を調べたりしています。新聞もペーパーだけではない時代になりましたね。

