

社員の日本語力を判断するのに一定の基準を設定（前編）

～日本語検定の受検を支援して事業も人材も底上げするアップコン株式会社～

アップコン株式会社

ライター 宮坂 由香



松藤 展和 社長

アップコン株式会社は、沈下した床を特殊なウレタン樹脂で修正する会社です。同社は社内で日本語検定を推奨しており、平成 26 年度第 1 回検定試験では東京書籍賞優秀賞(団体賞)を受賞し、平成 26 年度第 2 回検定試験では 3 級で同社の長谷川啓示さんが文部科学大臣賞(個人賞)を受賞しました。日本語検定を積極的に人材育成に活用されている松藤展和社長にお話を伺いました。

・環境保全と「スピード施工」を形にした事業

地盤沈下による床の沈下。従来の補修工法としてコンクリート打替え（コンクリートを一度取り払い、再度コンクリートを打ち養生する）がありますが、工場などの場合、機械や荷物を移動したり、施工が終わるまで稼働を止めなければならず、補修を諦めているお客様が多かったです。このような床を壊さずに、且つ、工期 1/10 のスピードで修正するのがアップコンです。

松藤社長は、かつて海外の建築関係の仕事をしていた時、顧客から「床の沈下修正を行う企業が日本進出をするので助けてほしい」という依頼を受けました。松藤社長は、その特殊工法に感銘を受け、地盤沈下の多い日本に広めたいと思い、海外での事業を切り上げ、同工法を用いた外資系会社の日本支社を設立しました。しかし、次第に環境面のことで経営方針が合わなくなり同社を退社。「環境に安全な材料だけを使用した事業を行いたい」という思いで、材料の改良や機械の小型化など新規開発し、アップコン株式会社を設立しました。

・日本語力でリスクを回避

「学生の頃から言葉への思い入れがありました」と松藤社長。建築やインテリアを学んでいた学生時代に、先生が専門用語の意味を説明せずに多用して講義することが気になっていたと言います。

「例えば“根太(ねだ)”という床板を受ける横木があるのですが、建築用語に親しみのない相手との打合せで、根太とは何なのか意味を説明せずに話を進めたら、相手は疑問を持ったまま話を聞くこととなります。ですから、相手の目線にたって、相手が理解できるような言葉を使って話す必要があるのです。このことが、良好なコミュニケーションに繋がるのだと考えています」

また、自分が発した言葉で、相手がこちらの伝えたい内容と異なる解釈をして、そのことに気付かず放っておくと、誤解を招く可能性もあると松藤社長は言います。

「クレームが発生した場合、正しい言葉遣いをせずに対応すると、その言葉に対して更にクレームがつき、状況が悪化してしまう可能性もあります。“言葉を知らない=コミュニケーション不足=事業のマイナス要因”という図式が成り立ちます。誤解を未然に防ぐためにも、正しい日本語を使うことが大切だと考えています」

・本気の「お客様目線」。だから、正しい日本語が必須。

施工が終了すると、工事概要や、床レベル測定結果図、考察などを記述した報告書を作成し施工写真と一緒にまとめてお客様に提出すること。

「報告書は、計画通りに施工できたかをお客様に伝える大切な書類であり、お客様目線で作成することにより、安心して頂くことができ、より深く当社工法を理解して頂くことができます」。

「誤字脱字や句読点の位置などで、報告書の印象が変わるケースがあります。場合によっては、報告書自体が読まれなくなる可能性もあり、お客様の信頼感を失うリスクもあるのです」と、あくまでお客様の目線で考える松藤社長。

実は、日本語検定を同社が活用する前、この報告書の完成度が低かった時期があったとのこと。「報告書は、施工をした担当者が作成しますが、作成後、上司へ報告しながら書類を完成させます。しかし分かりづらい文章や誤字脱字などがあると、担当者に戻されます。日本語検定を活用する前は、何度も担当者で上司との間で修正のやりとりがあり、やっと完成しても、最終確認をする私の所で、再び修正が入るケースがありました。スピードを上げるために、また会社全体として成長するために、社員全員の日本語能力を高める必要があると考えていました。そんな時、日本語検定のことを知ったのです」

(後編に続く)



宮坂由香(みやさか ゆか) プロフィール

文章が書けるカメラマン。現在所属中のキュレーションメディアでは、初投稿が編集部のおすすめとしてサイト上で大きく取り上げられる。主な被写体は人物、スポーツ、建物。