

心に届く言葉と考える力は最強の武器になる

～どんな職種でも、正しい日本語が相手との距離を近づける～



安達 博 東邦ホールディングス株式会社 経営企画本部長付研修担当

“全ては健康を願う人々のために”をグループスローガンに掲げる東邦ホールディングス株式会社。医薬品・検査薬の販売や、患者と医療機関を繋ぐ独自の顧客支援システムの開発・販売を手がける東邦薬品株式会社を筆頭に、調剤薬局部門も含めグループ会社の事業の企画・管理を行う。安達氏は、現在の社内研修体系を試行錯誤の繰り返しの中で構築をしてきた一人。現在は、お取引先からの人材育成、研修の依頼も受け、今や、外部研修は年間60件を数える。

安達氏が研修内容で重要視する項目が、日本語力である。

◆ルールよりTPOに応じた言葉選びが有効

“営業が自社の提案を医師に納得してもらえない”、“医師の対応に患者が不安を感じる”、“グレアムに迅速な対応ができない”。“医療機関と関わる仕事なら少なからず直面する問題だ。解決するには、相手の思いに寄り添う心と相手の心に届くコミュニケーションが不可欠、と安達氏は語る。

「自分のことよりまずは相手のことを考えて行動する過程で、相手は、自分のことを大切に扱ってくれる。行き交う言葉や仕事に次第に打ち解けていきます。大切なのは、いかに相手の心に届く言葉を選びとるか。

たとえば、敬語。目上の人には敬語を使うようにと教わります。もちろん、上司への相談や商談の場では正しい敬語を使う事は大切ですが、目上だからといって、必ずしも敬語で話さなくてもいい。あえて、敬語を使わない方が相手の心に響く場合もある。“目上には敬語”ではなく、場に合った相手を思いやる言葉が、瞬時に出てくるかどうかの方が大事なのです”

以前、秋田の調剤薬局に研修で伺った時のこと、処方箋を持ってきたおばあちゃんを、雪がしんと降り続く帰路へ送り出す際、薬剤師さんが、“ばっちゃん、気を付けてな。足もと滑るでよ”と声をかけた。“お気をつけてお帰り下さいませ”というような言い方はしない。

◆日本人特有の言葉から本心を「察する力」

思いやりをもった言葉だからこそ相手に届くと話す安達氏。以下は、自身の体験談だ。大阪研修の際、研修を終えて親戚の家を訪れると、伯母から夕食を勧められた。空腹だったが、“伯母は既に夕食の支度をすませているだろう”と考えて食事を遠慮した。すると、“せっかく来たのだからビールだけでも飲んでいけば”と勧められ、“お茶漬けなら食べられるでしょう”とたたくかけてくる。空腹にたまらず、“いただきます!”と即答。ところが、出されたのはお茶漬けではなく夕食だった。

「伯母は“食事をすませた”という言葉の裏にある私の気持ちを、私の状況と短い会話の中で汲み取っていたのです。日本人には、相手の言葉の裏の秘めた思いを察する力があります。“食事はすませました”と言ったのに、“仕事が終わった時間から考えれば、夕食は食べてないのではないかと”と思い巡らす。まわりくどいと思うけれど、心の機微を慮る日本人だけに備わった能力だと思えます”

次ページへ
↓

◆「言葉遣い」と「考える力」が人間力を磨く

小学生の頃から、母親に「言葉というものはあなたを表すもの。あなたが正しくない言い回しをすれば、あなたが笑われるだけじゃなくて家族も笑われるのよ」と教えられてきた安達氏。

日本語教育を受ける機会や多世代との会話が希薄な親に育てられた、若い世代の日本語力やコミュニケーション力を危惧している。誰かが、早い段階で是正しなくては、正しい日本語が身に付かないと。

「新入社員に正しい日本語を指導するのはもちろんですが、場合によっては、所長、部長研修においても正しい日本語の必要性を訴えてゆきたい。部下とのコミュニケーションが円滑でない理由のひとつが言葉遣い。内容を伝えようとしても語彙の少なさから伝わらない。仕事を与えるにしても、自分本位の指示となり、部下を思いやる言い回しができていない。部下が十人いれば、個性も十通り。一人ひとりに対する言葉遣いは違うはずなのに、全員に決まり切った言い方で伝えてしまう。部下に伝わらないのは当然です」

一方、言われた通りの仕事はできるが、自分の頭で考えない部下にも問題がある、と安達氏。考える力は仕事をする上で大切な武器。読書でその力は鍛えられるという。安達氏自身、分野を問わず読書が続けてい

る。読みながら、「自分はどうかか」、「自分ならどうするか」を、自問自答。簡単ではないが、確実に考える力に繋がっている。

日本語の美しい書籍を尋ねると夏目漱石を挙げた。日本古来の文章の言い回しは難解だが、その裏に隠れた意味の広がりや素晴らしいと、表情を緩める。読む人によってさまざまな捉え方ができる詩集もお勧めだ。言葉の選び方と文章力が秀でた書物に人は心を動かされる。

「以前に比べると、自己表現を文字にすることが苦手なように見受けられます。昔の人は、ラブレターといえど手紙でした。自分の思いを伝えようと一生懸命考えながら書くのだが、翌日読み返したら恥ずかしくて出せない。それでも、言い回しに悩んだり、気に入ったフレーズを引用したり……。文章で相手の心を動かそうと四苦八苦しました。今は、短文メールで送信。本を読まない、文章は書かない、伝える手段はメール、もちろん漢字も覚ええない。まさに危機的状況です」

日本語は、たった一つの言葉でいろんな思いを相手に伝えることができる。英語にもフランス語にもない特別の言語といえる。ネット社会の現代であっても、自分が使う言葉への愛着を持つことは日本人としての誇りに繋がっていくと確信している。

◆多くの人に『日本語検定』を知ってほしい

日本語の重要性に重きを置く安達氏が、研修の一環として新たに取り入れた『日本語検定』。初受検だったにも関わらず、東邦ホールディングスのコールセンター部門所属（東邦薬品株式会社）の皆さんは、『平成27年度第2回日本語検定』団体表彰一般の部において、東京書籍賞・優秀賞を受賞。日頃から正しい日本語と対峙している社員みなさんの質の高さが伺える。

「コールセンターですから、言葉遣いや対話法を中心にした外部の研修は受けています。日本語についても非常に関心が高い部署ですが、実際に受検してみると、「この日本語の使い方はどちらが正しいのだろう」、「自分の思い込みで解釈していた言葉があった」など、改めて、正しい語彙の意味や日本語の奥深さを知る機会となったようです」

社員の反応やモチベーションアップに手応えを感じ、今後もできるだけ社内的に継続して受検したいと話す安達氏。身をもって『日本語検定』の大きな可能性を実感した安達氏は、「多くの人が関心を示すであらう『日本語検定』を、さらに世の中に広めてほしい」と、力強い言葉で締めくくった。