

会社経営にかかわる仕事だからこそ、確かな日本語力が必要不可欠

～「サービスの水道哲学」を実践するコンサルティング～

株式会社エフアンドエム 中小企業コンサルティング事業本部 神村美紗氏



株式会社エフアンドエムは、平成28年度第1回日本語検定で、成績優秀な団体として「日本商工会議所会頭賞」を受賞されました。同社は、中小企業のバックオフィスに特化したコンサルティングを展開して高い評価を得ています。コンサルティングの際に欠かせない日本語力を確認し、高めるために日本語検定を受検されました。同社で日本語検定の受検を推進している神村美紗氏が寄稿してくださいました。

●「サービスの水道哲学」を、すべての事業のコンセプトに

現在、日本の事業者の99%以上を個人事業主と中小企業が占めています。ところがこれらの事業者は、バックオフィスと呼ばれる総務・管理部門における業務をはじめ、大企業と比べて多くの面で不利な状況にあります。

現在の企業向けサービスは、大半が大企業向けにつくられているため、個人事業主や中小企業には適さない場合が多く、しかもコスト高になっています。

かつて松下幸之助氏は「水道哲学」を提唱し、当時庶民にとっては高価だった家電製品を、蛇口をひねれば水が得られるかのように、誰もがごく当たり前に享受できる生活を目指しそれを実現させました。このように、個人事業主と中小企業に対して、水のごとく当たり前に価値あるサービスを低コストで提供することができれば、社会はもっと活性化するのはないか。当社ではこの考えを「サービスの水道哲学」と呼び、すべての事業のコンセプトとしています。

私たちが所属する中小企業コンサルティング事業本部は、中小企業のバックオフィスに特化した「エフアンドエムクラブ」というサービスを展開しており、財務・リスクヘッジ・人材育成を中心としたコンサルティングを行っております。中小企業にとって1社ではコスト負担の大き

いさまざまなサービスメニューを揃え、それらを共同購入することで、低価格でご利用いただけることが特徴です。これまでに累計26000社以上の会員企業にご利用いただいています。企業のウィークポイントである総務・管理部門に特化したコンサルティングをすることによって、中小企業の継続的な成長を支援したいと考えています。

●日本語検定を導入したきっかけ

中小企業を支援するためには、コンサルティングに必要な知識だけではなく、それらを正しく伝えることができる日本語能力が必要です。会社経営に大きくかわっていく仕事であるため、少しのニュアンスの違いが結果として大きな違いになる可能性があります。また、経営者の方々とお話をしていくうえで、最低限のマナーとして敬語を正しく使えなければなりません。

これらを身につける一つの手段として、今回は事業本部全体で日本語検定を受検することにしました。

大学卒業レベルの社会人中級レベルである2級を団体受検しましたが、いざ受検対策用のテキストを開いてみると、知らない漢字や言葉、誤って使用していた慣用句なども多く、新たな学びが多々ありました。

●日本語検定を受けてみて

お客様とお話をするなかで、誤った意味で言葉を使ったり、言葉自体を知らなかったりすると会話が成立しない場合がありますし、最悪の場合は異なる意味で伝わる可能性もあります。正確なコミュニケーション能力の向上を図る一つのアプローチとして、敬語の使い方を理解したり、語彙を増やしたりすることは重要だと感じます。

今回の日本語検定受検により、日本語の難しさ、繊細さ、また利便さを再確認することができました。お客様に対して正確に意味を伝えていくために、今一度、事業本部全体で「言葉」に向き合っていくことが必要であると考えています。