

ハウレンソウに適した コミュニケーション・ツール



POINT

- ▼ 求められるハウレンソウのスピード化
- ▼ 状況に応じた使い分けが重要

(1) ハウレンソウのスピード化

現在の世の中には、多種多様なコミュニケーションツールがあふれている。ひと昔前の1990年代以前のビジネスにおいては、電話やFAXがコミュニケーションツールの主役として活躍していた。もちろん今でも電話やFAXは、ビジネス上欠かせないツールではある。ところが、インターネット、パソコンや携帯電話の発展、ここ10年のスマートフォン、タブレット端末などの爆発的な普及、高速インターネット環境の充実により、今では、いつでもどこでも誰かにつながっていることが普通の世の中になった。それに伴い、EメールやFacebook、ツイッターなどのSNSや、SNSの一種であるメッセンジャーアプリ(LINE、Messengerなど)その他数多くのコミュニケーションツールが誕生した。

1990年以前と現在を比べたとき、ビジネスのスピードに大きな違いがあることは確かである。そのスピードに対応するための、あらゆる技術を現代のビジネスマンは求められている。ハウレンソウも例外ではない。ハウレンソウのスピード化、つまりハウレンソウをいかに効率的に素早く処理するかは、今では個人的な問題ではなく、組織、経営にも影響を与えかねない会社の重要な課題である(図1)。

ハウレンソウは、会社の血液によく例えられる。効率的に素早くハウレンソウを行い、社内の血流を良くし、競合他社より先に行動を起こすことが会社経営の必須条件となりつつある。

(2) 状況に応じた使い分け

たとえば、愛の告白をEメールで行う人はまずいないだろう。気持ちや真心、真剣な態度を伝えるための最善の手段は、やはりコミュニケーション効果の高い対面で話すことである。一方、お母さんが夕飯の献立で、お父さんに帰宅途中で大根を買ってきて欲しい場面を考える。勤務時間中にお父さんに電話するのははばかれるし、Eメールはすぐに読んでくれる可能性が低く、気づかない可能性もある。こんな時は、LINEでメッセージを送るのではないだろうか。

会社のハウレンソウでも同じである。上司に重要で込み入った内容を「報告」「相談」するには、相手の反応を見ながらいねいに説明することが要求される。情報の種類や情報量、双方向性からして、電話やEメールでは不足なのである。

一方、課内での新入社員の歓迎会を1カ月前に開催するときは、どんなツールを活用して「連絡」すればよいだろうか。時間的には、まだ余裕があり緊急性は低い。業務的に見てもそれほど重要ではない。内容としては、日程と場所の連絡、出欠確認くらいのものである。ほとんどの人が課内の打合せで告知したりEメールで連絡するだろう。また、グループウェアのスケジューラーを使って日程調整をしてもよい。ツールが電話とFAXしかなく、限られていた時代には、使い分けは簡単であったが、今ではハウレンソウの内容、状況に応じてツールを上手に使い分けることが大変重要である(図2)。

図1 コミュニケーションツールのひと昔前と現在

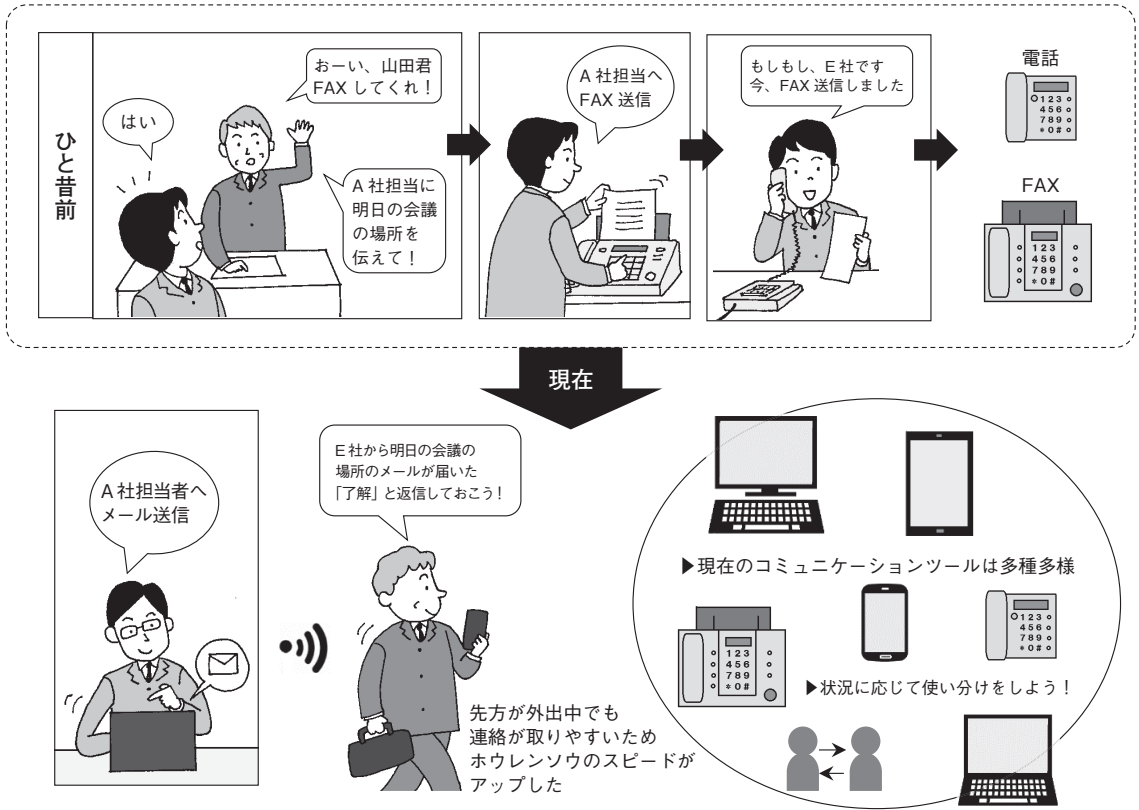


図2 コミュニケーションツールの特性表（一般的な使用状況を想定し筆者が判断した）

	対面	文書	電話	FAX	Eメール	グループウェア ※1	メッセージングアプリ LINE, Messenger など
1 報告※2	○	○	○	○	○	○	○
2 連絡※2	○	△	○	△	○	○	○
3 相談※2	○	△	○	×	△	△	△
4 コミュニケ効果※3	◎	△	○	△	△	△	△
5 速報性※4	○	×	○	△	△	△	○
6 情報の種類	音声・表情・仕草など	文字	音声	文字	文字(写真、動画添付可)	文字(写真、動画添付可)	文字、音声、写真、動画
7 情報量※5	○	△	△	△	△	△	×
8 利用端末	—	手書き、パソコン	固定電話、携帯電話	FAX	パソコン、携帯、タブレットなど	パソコン、携帯、タブレットなど	パソコン、携帯、タブレットなど
9 使いやすさ	誰でも使える	誰でも使える	誰でも使える	誰でも使える	一定の技術必要	一定の技術必要	一定の技術必要
10 伝達先の数	1対1	1対1	1対1	1対1	1対1 1対複数	1対1 1対複数	1対1 1対複数
11 ファイル添付	資料を使って説明可	可能	不可	可能	可能	可能	可能
12 伝達の確実性※6	○	△	○	×	△	△	○
13 記録が残る	残らない	文書記録	残らない	FAX記録	データ記録	データ記録	データ記録
14 発信のタイミング	相手都合の考慮可	いつでも可	相手都合は無視	いつでも可	いつでも可	いつでも可	いつでも可
15 手間※7	○	×	○	×	△(文字入力)	△(文字入力)	△(文字入力)

※1 グループウェアは、無料から有料まで多数存在し、色々な機能を提供している。本稿では、それらのグループウェアに、ほぼ共通する機能である電子掲示板、スケジュール管理、メッセージ送受信の機能に絞って記述する

※2 ○：適している △：やや適している ×：不適

※3 ◎：非常に高い ○：高い △：普通

※4 ○：高い △：普通 ×：低い

※5 ○：多い △：普通 ×：少ない

※6 ○：高い △：普通 ×：低い

※7 ○：少ない △：普通 ×：多い