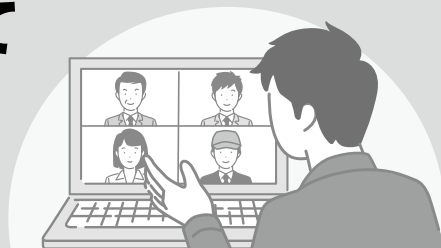


働く個人は変化に対して どう対応すべきか



相生 山男

POINT

- ・コロナ禍におけるコミュニケーション手法の変化を捉える
- ・テレワーク時代に必要とされる能力を考える

コロナ禍における 新しいコミュニケーション

1. コミュニケーション能力の革新

デジタルネイティブ、つまり幼少期からデジタル機器やインターネットが生活に浸透し、特にスマートフォン(スマホ)に慣れ親しんだ今の若者世代は、コロナ禍における新しいコミュニケーション手法についても取り込みが早いようだ。彼らの多くはビジネスチャットやビデオ会議などを自在に駆使して、対面折衝に頼らない手法を確立している。若者世代に浸透するSNSは、短い言葉や動画を使ったコミュニケーションが主流であり、これがビジネスの領域にも活かされている。

対照的にベテランの中高年社員は、旧来型対話ツール(電話、電子メールなど)から逃れられず、リアルな対面折衝を最良と考える傾向が強い。メールなどは、そもそもリアルタイムな対話ツールではなかったが、今やチャット感覚でやり取りを行う若手社員も多く、限りなくリアルタイムに近いコミュニケーションを実現している。SNSで「既読スルー」が許されないのと同じで、今やメールであっても遅い返信は許されないようである。スマホを「小型のパソコン」と考える中高年は、メールを手紙の「電子版」と捉え、文面にこだわるがゆえにスピード感が失われる現実がある。

また、SNSが生活の一部となっている若者世代では、最近急速に普及したビジネスチャットにも抵抗がなく、使いこなすもうまい。ビデオ会議についても同様で、スマホとの親和性が高い若者世代は、新しいコミュニケーションへの適応も容易のようである(図1)。

2. 旧来型メディアの優位性

一方で、この「スマホ世代」は極端にオーラルコミュニケーションを苦手とする者も多い。複数の新入社員に聞いたところ、会社に入るまで電話(音声通話)を使うことがほぼ皆無だった人も多く、取引先や顧客に直接電話をすることに恐怖すら感じるそうである。中高年社員からすると、驚くべきコメントである。

そのような若者世代は、業務上のやり取りをすべて非音声ツール(メールやチャットなど)に頼るあまり、イレギュラーへの対応、たとえばメッセージを送っても回答がない時やトラブル発生時などに戸惑うシーンをよく見かける。会社内で、次のようなやり取りを聞いたことはないだろうか。

- ・上司「A社の材料納品、いつになりそうだ？」
- ・若手「まだ連絡が取れてないです。先方からメールが返って来ないので」
- ・上司「A社に急いで確認した方がいいだろ？」
- ・若手「急ぎもう一度メール送ってみます」
- ・上司「返事を待っていて納期に間に合わなかったらどうする気だ！すぐ電話しろ！」

といった感じで、どうにも噛み合わない(図2)。

同様に、若手社員は社内においても意思疎通に齟齬をきたすことが多く、小さな行き違いが大きなトラブルになることもある。中高年のベテラン社員からすると歯がゆいことも多いのだが、若手社員も長らくの習慣から身動きが取れないようにも見える。新しいコミュニケーションツールは「スピード」や「手軽さ」が持ち味であるが、深い相互理解にはやはり「熱意」や「気持ち」といった感情や、微妙なニュアンスも伝わる旧来型のツールが適しているのかもしれない。



図1 デジタルネイティブ社員とベテラン中高年社員のコミュニケーションの違い

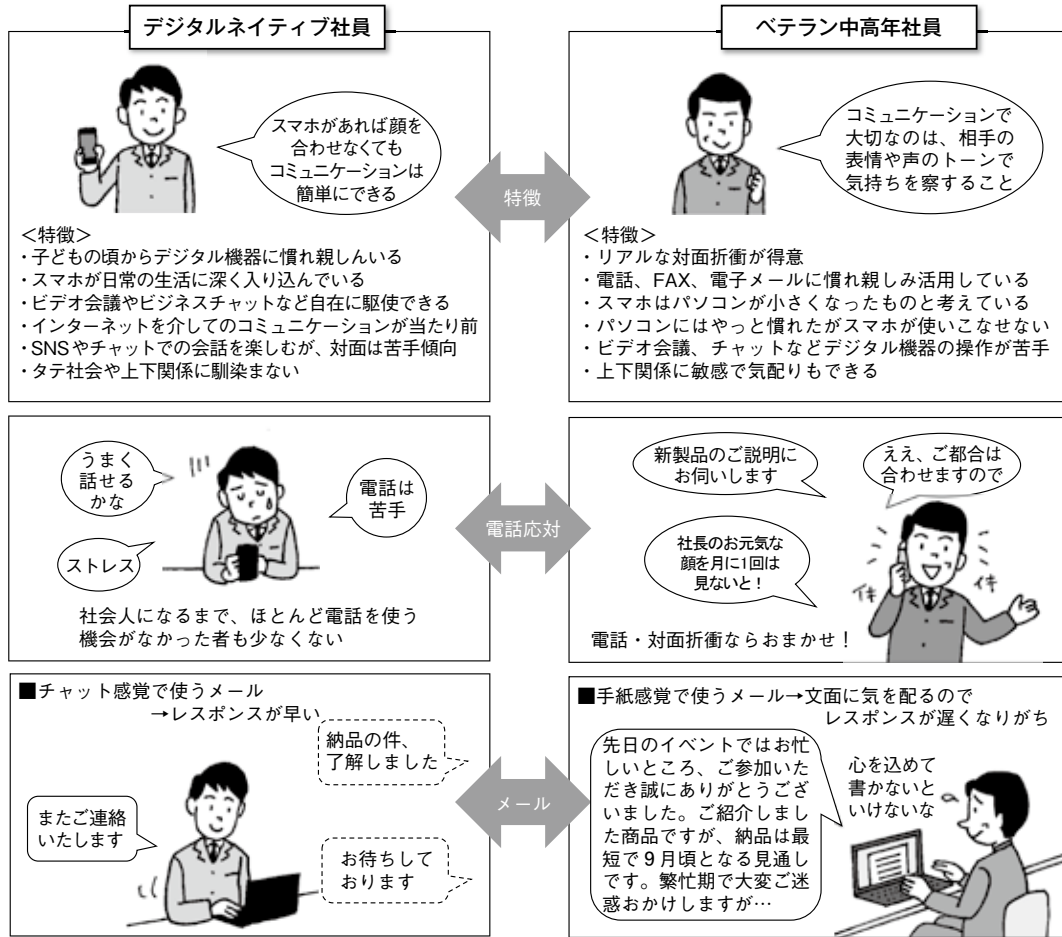


図2 若手社員(スマホ世代)と中高年社員の噛み合わないやりとり

