

朗 読 文

会社や団体などの組織の一員になると、「私」はもはや単なる一個人ではなくなり、人と話すときは、友人や家族との間の言葉づかいとは違ひし、さらに相手が「私」と同じ組織に属するかどうかでも違ひてきます。

友人や家族といった気のおけない人と話すときは、ざつぐばらんで話の筋も飛躍したり言葉づかいも乱暴になったりします。しかし、社会人となると、お互いの立場を考えて節度のある言葉づかいで丁寧な話さなければならなくなります。親しさだけでなく、さまざまな利害関係で結びついているのが社会です。ここでは「私」に組織の一員としての役割や権限、責任がありますので、組織の目的にかなうように行動することが求められているのです。

「私」の会社を訪ねてきた客と話すとき、「私」は会社の代表ということになります。客「〇〇社の佐藤です。営業部の中村課長にお目にかかりたいのですが」

私「はい承知しました。少々お待ち下さい」と中村課長に取り次いで双方を紹介します。私「中村課長です。こちら様は〇〇社の…えーと、すみません。もう一度お名前を」せつかく取り次いでもこれでは客の立場がなくなり、友人の会話では多少の言い誤りや失言は笑つて済まされますが、社会では一つのミスが組織全体に及びかねない、ということもあります。この場合は、名刺を見たり、客の名前を最初に聞いたときに、よく確認したりすればよかったです。早飲み込みで失敗しました。勝手な憶測や解釈は避けて、わからなければ繰り返し返して客に尋ねるぐらいの慎重さが求められ、そのことが社会的な信用へとつながるといえるでしょう。

また社員や職員という組織の一員として働くときは、その組織の内と外とを明確に区別するように求められます。話す内容も身内と客ではおのずと違ひ、特に客には配慮がいらいます。

例えば、客が上司を訪ねてきたとき当人が不在で、客は上司の行き先を知りたがっています。それに対して次のような四つの答えがあつたとします。

A「今、あいにく席を外しています」

B「今、外出しております」

C「ちょっと私用の買物で四時に戻ると言っていました」

D「十一時に〇〇社の専務と会うと言っていましたので、間もなく戻るでしょう」

あなたはどの答えがいちばん親切だと思ひますか。また、どれが適切でしょうか。行き先と帰社の時刻を教えたCとDが親切で、AとBは不適切です。しかし、ここで、内と外との区別を考えて下さい。Cの場合は、訪ねられた当人は、客に「今週は忙しくて会う暇もない」と口実を作つて伝えていたかもしれないのです。訪ねてきた客は嘘をつかれたと思うでしょう。Dの場合はさらに深刻です。客と〇〇社が競争相手であれば、ひそかに進んでいる業務展開が筒抜けになつてしまいます。

どんなに不親切にとられようとも、組織の内と外とはつきり区別して扱うのが当然だと思ひます。ただし、訪ねてきた客が当人の親友や家族であれば話は別です。それとも本当にそうか確認しなければならぬでしょう。