

【もしもし検定の目指すもの】 ～「心、ことば、そして愛」～

「正確、迅速、親切」－この3点をビジネス電話対応の基本原則として掲げても、おそらくどこからも異論は出ないでしょう。多くの企業、自治体の指導者たちは、社員・職員の教育の中で、そのことを教え続けてきたはずです。この半世紀以上、電話はビジネスにおける情報伝達の主要なツールとして、企業や自治体の活動を支えてきたのですから。

ところがこの数十年で、時代状況は一変しました。

ICT化が急速に進む中で、情報通信メディアも大きくその様相を変えました。電話は固定電話に代わってケータイが主力になりました。そして、パソコンの普及と合わせて、メールという電子文字が、コミュニケーション手段の主役の座についたのです。

ところが、格段に増えた情報量や、時間を選ばずに情報伝達ができる利便性は、その一方で大切なものを失わせつつあります。それは、人間性の根幹を形造る「心」と「ことば」です。

電子玩具で育ち、子どものうちからケータイやパソコンなどの電子機器に慣れ親しんできた若者たちの多くは、貧しい言葉しか持たず、とかく会話を避ける傾向があります。ことばの未熟さは、社会人になってから様々な齟齬を生み出しています。

絵文字やKY語交じりの短文のやり取りしか知らない若者には、きちんとした文書は作れません。的確な言葉で人に説明したり説得することも出来ないのです。

また、「思い」を伝えたり、相手のことばの言外の意をくみ取ったりすることも苦手です。

更に、急ピッチで進むグローバルな国際化の波は、横文字やカタカナ語を、無秩序なまでに日本社会に招じ入れました。それは、結果として日本語の存在感を弱めているのです。

しかし、どんなに情報機器のICT化が進んだとしても、人間同士がことばで伝え合う電話メディアがなくなることはないでしょう。むしろ、最近企業や自治体の中に設けられているコールセンターの重要度が増してくることが考えられます。派遣社員やパート社員も含めて、そこで働く社員の教育は喫緊の課題なのです。

とは言っても、マニュアルによる指導には限界があります。コールセンターや職場での電話対応が、マニュアルに習熟し、手際よく捌くことのみで止まっていると、その企業の発展を危うくします。所詮マニュアルには、スキルの指導は出来ても人間性の指導まで望むのは無理でしょう。ことばを生み出す意識（心）の指導にも同じ難しさがあります。

ビジネス電話対応は、高度に進化し続けるICT社会にあって、話しことばによるコミュニケーションを守る最後の砦だと考えます。

しっかりと相手の話を聴く耳、的確に判断し決断できる力、明快な説明力、思いやりと優しさ。そして、美しい生きた日本語を話せる力-----。

もしも検定は、電話対応教育を通じて、それらの能力を備えた人材を育てることを目指しています。

上級資格である指導者級、1級の教育カリキュラムや試験問題の中には、これまでの電話対応教育にはほとんど見られなかった、メデュエーション、アサーション、カウンセリング、コーチングなどの最新のコミュニケーション技法やインストラクションスキル、それに案外知らない日本語そのものの基本知識なども組み込んでいます。

もしも検定は、「正確、迅速、親切」という、これまでの電話対応の精神を基本に置きながら、ICT 化社会の中で企業や組織を守り、人の心と言葉を大切にする新たなビジネス電話対応を目指しています。そのコンセプトは「心、ことば、そして愛」です。

「愛」とは、電話の向こうのお客様を愛し、会社を愛し、自分自身を愛することです。それが最終的には「日本」という国を愛することにつながります。その「愛」をもたらすのが、「心」と「ことば」の力だと信じています。