

◇若手社員向け◇ 読解力向上教育のご提案

いまだき世代のコミュニケーション方法

最近の若い方は、電話よりもSNSなどのメッセージでやり取りをすることが多い世代です。コミュニケーションツール別で、最も高い利用率を調べた調査では、LINEのトークが60.9%、Eメール、ショートメールが18.6%、音声通話は17.4%に留まりました。このように、短い文章とスタンプで、テンポ良くやり取りすることを好む世代ですが、そんな若い人たちに大きな問題が生じています。それはどんな問題でしょうか。

SNSコミュニケーションによる弊害

SNSでのコミュニケーションに慣れることで問題となるのが、**読解力の低下**です。例えば、SNSでは感情表現を文章で綴らずに、スタンプや絵文字に頼ることが多くなります。すると、受け手側は「文章の真意を理解する機会」を失ってしまいます。スタンプや絵文字は表情の豊かなものが多く、簡単に相手の真意が読み取れてしまうからです。つまり、生活の中心となっているSNSによって、読解力を磨くどころか、低下させる事態を招いてしまっているのです。この読解力の低下はデータでも示されています。2019年、経済協力開発機構（OECD）の学習到達度調査（PISA）で、日本は「読解力」が前回調査の8位から15位に低下したと発表されたのです。では、この読解力の低下が招く問題とは何でしょうか。

読解力の低下が招く問題とは

読解力とは、一般的に「**文章を読んでその内容を理解する力**」を指します。ですが、ここではビジネスにおける読解力を考察するため、「**会話の中からその意図を推し量る力**」という意味も加えて考えていきます。では、若手社員を抱える職場で考えてみましょう。読解力が低いと以下のような問題やトラブルが起きやすくなります。

読解力が低い社員の行動例
メールなどで丁寧に指示をしても、意図した行動を起こしてくれない
相手が言っていることをすぐに理解できないので、建設的な議論ができない
（営業マンの場合）お客様の悩みや、問題を聞いても、真のニーズがわからず、的外れな提案をしてしまう⇒受注機会を逸してしまう
（カスタマーの場合）相手がなぜ怒っているかわからず、問題が解決しない

このように、**文章や相手の言葉に対する読解力が低ければ、相手が期待している行動を取ることはできません**。そして、それは社内だけでなく、お客様にも影響することであり、すなわち、企業の業績にも関わる問題なのです。また、読解力が低いということは、スムーズなコミュニケーションの障害にもなりかねません。例えば、近年、新入社員のアンケートで、職場でのコミュニケーションが上手くいかないとの回答が目立ちます。もしかすると、これは新人側の読解力低下が大きく関係しているのかもしれませんが。いずれにしても、本人、企業の成長のためにも、今後十分な対策が必要となってくるでしょう。

弊社の研修では、この読解力を鍛える事で、相手が伝えたいことを正しく理解できる社員を育成します。是非、ご興味・ご質問のある方は、下記からご連絡下さい。



> お問い合わせはこちら