

壊れゆく“若者たち”

File.57 デジタル症候群 ～直接電話が失礼になる時代

文 石井 通明 text by Michiaki Ishii

「突然の電話が失礼になる時代」って考えたことありましたか？

電話の常識は刻々と変化しています。SNSを中心としたチャット型のコミュニケーションがどの年代でも当たり前になってきました。あるコメントーターがメディアで「相手の状況も考えずに突然電話してくるなんて失礼だ。まずメッセージで『今から電話してよいか？』の確認をすべき」と発言して話題になりました。

確かに、昔は突然電話を掛けることしかコミュニケーションの手段がありませんでした。今のように携帯電話が無い時代であれば、尚更です。時代はスマホに変わり、電話をしなくても文字で多くのコミュニケーションが交わされます。突然の電話は、相手の行動を完全に遮ります。会議中、移動中、食事中かもしれませんし、就寝中かもしれないません。色々な時間と色々な日に自分の時間コントロールをしている中で、絶えず電話が鳴ったら、それは自分の時間を侵害されているとも言えるでしょう。

実際に現在の30代前半より下の世代は電話そのものを嫌う人が多いです。それもそのはず、育ってきた家に固定電話が無かった環境に生きてきた人が



Profile
東京都大田区生まれ。
英国ウエールズ大学MBA（経営管理修士）。
日本交渉学会会員。ハーバード流交渉学・消費者行動心理学・コンフリクトマネジメントを研究。日本コールセンター協会情報調査委員。
（株）グッドクロス取締役COO
長年コールセンター運営に携わり、人とのコミュニケーションについての研究を進めている。思いやりのコールセンターを展開。
beecall1031642012088
[http://www.beall.jp]

多いのです。会社環境においても、自分宛てではない電話が鳴ることにとっても戸惑うそうです。私もコールセンターの責任者としての勤務経験が長いですが、若い人ほど電話でどのように振舞ってよいか、電話での礼儀が逆にならないように見受けま

一方で「メッセージよりも電話でコミュニケーションを取るべき！それが礼儀」という見解を持っているのが、現在の40歳以上の世代になるそうで、これが世間的に大きな確執を生む要因であると言えます。コミュニケーションは印象がとて重要ですが、文字になると相手が何を考えているのか把握できないことも多いです。しかし若い世代は絵文字を駆使して、メッセージの中に表情をちりばめます。

育ってきた環境で根付いてしまった意外と見逃しがちな価値観の相違が発生しており、表面化しない小さな問題

が各所で起こっているということでしょう。多様化する時代において、突然の電話は本当にマナーに反するといふ見解が蔓延するようになると想像できません。

