

表現通りに受け取るだけが対応ではない  
「発する言葉の行間」を読もう

大阪に住んでいながら何十年かぶりになったが、先日、通天閣に昇り新世界を食べ歩いた。もちろん1人ではない。いくらなんでも妙齡(?)の女性が単独で新世界をうろつくわけがなく、頼もしい殿方たちの護衛つきだ。あべのハルカスというとびっきり高いビルが建ってしまい、いささか影が薄くなったとはいえ通天閣境界は「さすが大阪」というテイスト満載でそれなりににぎわっていた。

さて、「山道を歩きながらこう考えた」は夏目漱石の「草枕」の有名な冒頭部だが、それにならい「新世界を歩きながらこう考えた」を以下につづろうと思う。

新世界といえば、名物は串カツだ。大阪名物「二度づけお断り」である。では、「三度づけならいいのか」とか、あるいは「串カツにソースをつけず半分かじり、それからソースをつければ一度づけだからOKだろう」と突っ込みを入れたらどうだろうか。残念ながら、それは子供の屁理屈というものだ。「二度」は「二度以上」の意味であり、かじった串カツをみんなが共用するソースにつけるのは、そもそも非常識というものだから注意書きがあろうとなかろうとしてはいけないことなのである。他に例を挙げると「マンションの住民は、ここにゴミを捨てないでください」と張り紙は、マンションの住民以外の人ならゴミを捨てていいというものではないし、ゴミの代わりに現金を捨ててもいけない。また、ゴミは所

定の場所に捨てるものという常識も背後には存在する。過去には、所定の場所にゴミを捨てない不届きな住民がいたという推察もできる。

同様にクレーン対応でいうなら、顧客が「すぐに取り替えろ」と言わなかったからといって、ゆっくり対処していいものではないだろう。反対に「修理には1週間以上かかります」と言ったからといって1年待たせていいわけがない。

書いていること・語られていることだけが発信者の意図のすべてではない。語られていない自明のこと・文脈から推察すべきこと・行間から出るニュアンスを読み取らず、文字通りの解釈をすると誤解や曲解が生まれることもある。クレーン対応ではよく「お客様の話を傾聴せよ」と教育するが、顧客の話を真剣に聞いて理解するだけでは「傾聴」ではない。むしろ、語られなかったことを聞き分けて推察し、十分なヒアリングを行ってこそその傾聴であるし、言外の文脈、状況をつかんでこそプロだ。

新世界をぶらぶら歩いていると串カツ屋だけではなく、ジャンジャン横丁に軒を連ねる立ち飲み屋はどこも真っ昼間からにぎわい、若い女性も交じっている。どういう身の上や状況ならウィークデイの昼からお酒が飲めるのだろうか聞きたくなったが、そんなヒアリングは余計なお世話だろう。もっともお店の前に「オバちゃんお断り」の看板が出ていたら私はクレーンを言うだろうが。



## 著者：玉本美砂子

テレマーケティングアウトソーサー、JBMコンサルタントの代表取締役社長。日本電信電話ユーザー協会講師で、同協会主催の電話対応コンクール全国大会の審査員。著書に「クレーン対応の基本(ばる出版)」「クレーン対応 聞く技術、断る技術(ばる出版)」がある。