かわら版　事務所通信　VOL-180（2025/02）
編集責任者：佐藤寿志　0100

税理士のひとりごと

税理士の佐藤です。前回航空機事故の話題に触れましたが、年が明けても事故が続きます。

韓国で 1 月 28 日、航空機に火災が発生しますが乗客・乗務員 176 人全員が無事脱出しました。しかし、火災発生時に案内放送がなく乗客が勝手に非常口を直接開くなど混乱がありました。専門家はエンジンに巻き込まれる可能性があったと指摘しています。

米国でも 1 月 29 日、首都ワシントン近郊の空港で乗客・乗員あわせて 64 人を乗せた旅客機と米軍のヘリコプターが衝突し全員が死亡しました。1 月 30 日、米東部ペンシルベニア州フィラデルフィアで小型機が墜落し、小児患者など 6 人全員の死亡が確認され、地上でも 1 人がまきこまれ死亡しました。

歴史を振り返ると、なぜか航空機事故は「連鎖的」に起こると言われています。しかも、事故の発生の主な原因のひとつに「人災」があります。

航空機に限らず、すべての事業で人（経営者、従業員）のミスから大きな事故（事件）が起きないような仕組みが必要です・・。

人とのコミュニケーション

航空機事故の発生には「単一ではなく、複数の事象が関与している。その事象の連鎖をどこかで断ち切ることができれば、状況が変化し事故を回避することができる。（米軍下士官、事故防止レポート）」。

実際、ワシントンの事故では管制官が通常より 1 名少ない体制（早退）で業務を行っていた事が確認されています。ミスを誘発する事象の一つが偶然起こったのです。

前月で紹介した、JAl機と海保機事故、今回のワシントンでの航空機同士の衝突に共通する事は「管制官、航空機２機の操縦士など複数の人間が同じ内容を聞いている」のにもかかわらず、優秀な彼らが単純なミスを犯したのです。

私が考えるに、当事者それぞれの思い込みにより「コミュニケーション」不足（意図を誤解）が原因なのではないのかと感じています。そこで、今月は「曖昧な話では、人は動かない！」が副題の『**「超具体化」コミュニケーション実践講座（小宮一慶著、プレジデント社）**』を参考に皆様と情報を共有します。

意識の共有

著者は、人間同士が「意識」を共有する事が「目的」を達成するための「一歩」だと冒頭で述べています。皆様も日常業務で他者に仕事を頼む事があるでしょう。しかし、なかな

佐藤寿志税理士事務所　006-0023　札幌市手稲区手稲本町３条１丁目１番１号
TEL（011）699-5925

か「意図」が伝わらず歯がゆい思いを経験した事がありませんか？。

「意図」が相手の「意識」に到達するためには「意味」に分解し、相手がすぐに理解し行動できるように、内容を落とし込み「超具体化」する事が必要と著者は言います。

つまり、自分の「意図」を相手が理解できる意味（超具体化した言葉、指示書など）に変え、相手と自分の「意識」を共有できれば誤解を防げます。

「理解」は偶然、「誤解」は当然

著者は、人と話すときに頭に置いておかなければならない事があると前置きし、それは「人はそれぞれ考えが違う」という事だと言います。

皆様も、「自分が言っていることがなぜ相手に伝わらないのだろうか？」と思った事が多いと思います。筆者曰く、「相手が分かっていない」前提で話さなければならないと語り、家族だから、友達だから、同じ社内だから伝わるだろうと相手に甘えている事が間違いと言います。

人は話を聞いている頭の中で「聞き手自身」の人生経験にもとづく価値観や体験による思考バイアスで考えます。つまり「話し手である貴方自身と同じ考え」を持った人はいないのです。

自分の「意図」が伝わったとすると、それは「偶然」だったのです。相手が「誤解」するだろうという前提でコミュニケーションをとる必要があります。

超具体化

相手に話し手である貴方の「意図」が的確に伝わるためには、貴方自身が聞き手に「超具体化」しながら話す必要があります。その具体例として「次の一歩」を明確にする事が大切と筆者は言います。

その分かりやすい例として筆者は「東京駅への行き方を描くように話せますか？」と語ります。電車の種類？、山手線、東海道線、東京メトロ、新幹線等々の何番ホームに乗るのか、出口が何番、何の看板？・・正直、私には不可能です。

ですから、曖昧な説明（人は聞いていませんよ！）ではなく、メモや工程表など「超具体化」した連絡ツールで指示を出す必要があります。時間を惜しんで口頭でした指示が守られたとしたら「偶然（奇跡？）」だったのです。

ここだけの話ですが、過去数名の新人社員に毎回同じ書類の作成を頼むのですが、7年経過しても未だに完成された書類が提出された事がなく、次の新人には「超具体化」した説明をせねばと反省しています。

事故に不思議の事故なし　（安全の世界の格言）

編集後記：

ウィキペディアによると、「思い込み」とは「深く信じこむこと。また、固く心に決めること」だそうです。

思い込みをする人は、ある考え方に執着し合理的な推定の域を超えて、自分の考えが正しいと固く信じ、その根拠として常識・道徳・前例・先入観・慣習などを用います。しかし、その根拠が他者と全く共有できない場合も珍しくないようです。しかも、合理的な説得をしても、自分の思い込みを信じて疑いません。あ・・自分自身が老害、訂正・・歳を重ねても人の話を真摯に聞けるようになりたいですね！（寿）。