

-今、取り組むべき社員教育②- 「人間関係向上の鍵は文書作成力にあり」

オフィス回帰により、対面でのコミュニケーションが多くなりました。その一方で、コロナ前よりも、文書作成の機会が増えたという声をよく耳にします。

例えば、業務報告は日報や報告書で行ったり、日常的な連絡はメールやSNSでしているのです。それにより、むだな会議時間を縮小し、ハイブリッドワークを維持するなど、業務の効率化を図れている企業も多いのでしょうか。

しかし、現場では思わぬ弊害が生じているのです。

それは、「人間関係の悪化」です。ある調査では、上司の約85%が部下の文書にストレスを感じているといいます。しかし、その反面では、部下の約60%が、上司の（文書作成に関する）アドバイスにストレスを感じているのです。人間関係が原因で辞めてしまう若手社員が多い今、看過できない問題です。

以下が上司、部下それぞれのストレス要因を調査した結果です。

上司が感じているストレス	部下が感じているストレス
1位：読み手が必要とする情報が欠けている	1位：人によって指摘のポイントが異なる
2位：適切な語彙・表現を選んでいない	2位：何度も修正を指示される
3位：文に無駄が多く長い	3位：良い文書の手本がない
4位：筋道が立っていない	4位：上司の文書力が高いと思えない
5位：手直しに時間と手間がかかる	5位：修正後の方が良い文書と思えない

文書作成に特化した教育をしている企業は多くありません。ほとんどの方が我流や見よう見まねで作成しているのです。そのために、“良い文書”と判断する基準がバラバラになってしまっているのです。

では、文書作成力を強化したからと言って、人間関係の悪化を止めることができるのでしょうか。答えは“Yes”です。むしろ、向上させることができるのです。

文書作成力修得による効果例

1. 読み手のニーズ（期待・要望）や事情を考えるようになり、他者への配慮が身に付く
2. 結論から伝えることが習慣化され、相手が理解しやすくなる
3. 自分の考えをわかりやすく伝え、納得の上で“人を動かす”ことができる
4. 論理的思考が強化され、（感情的にならず）建設的な討議ができるようになる

なお、文書作成力は社内だけでなく、社外（対お客様、取引先）でも重要なのは言うまでもないでしょう。

弊社の研修では、文書作成の基本から学び、かつ、演習を通して確実に修得することが可能です。是非、ご興味ある方は、ご連絡ください。ご相談・仮提案は無料でさせていただきます。

> お問い合わせはこちら

