巻頭言

連絡ツールの進化と世代間の価値観

公益社団法人埼玉県診療放射線技師会
常務理事　中根　　淳

現代の職場では、情報リテラシーと即時性が求められ、電子連絡ツールが不可欠となっています。しかし、そこで起こる世代間のギャップは、情報伝達における大きな課題となっています。この現象は、情報リテラシーの教育が個人の責任とされ、さらに連絡ツールの価値観の多様性によってもたらされていると考えています。本巻頭言ではこの問題を解消し、職場で円滑なコミュニケーションを実現するための一助となるべく、世代を超えた情報伝達のアプローチに関して共有できればと考えています。

私が2006年に入職した頃は、伝言や電話といったアナログな連絡手段が一般的でした。しかし、テクノロジーの進歩により、メールやビジネスチャット、SNS・SMSといった電子的なツールが普及しました。この変化により、柔軟で迅速なコミュニケーションが可能になると期待されましたが、実際には古典的な手段が敬遠され、電子ツールに依存する傾向が強まりました。さらにこれらのツールの利用には、ケータイ世代とスマホ世代で異なる価値観が存在しています。

電子連絡ツールの役割を整理すると、まずメールが挙げられます。メールは柔軟なコミュニケーションを可能にし、ファイルの送受信や複数人への一斉送信が容易です。さらに電話と異なり、相手を拘束せずに受信履歴を残し、細かい情報を含む伝達内容を間違いなく文字として相手に伝えるときに役立ちます。一方で、チャットはリアルタイムなやり取りができ、相手の反応がすぐに分かります。SNSのメッセージ機能も重要な連絡ツールですが、プライバシーの問題や職務規程によっては制限されることもあります。

そこで、特に注目すべきは、ケータイ世代におけるメールの利用価値の変化です。かつてはパソコンを使ってのメール利用が主流でしたが、スマホの普及により、リアルタイムな受信通知やファイル閲覧・返信が容易になりました。しかし、この変化が情報リテラシーの低下につながる恐れもあると考えています。

即時性と情報伝達の重要性は異なる次元であり、送信者のモラルが求められます。例えば、送信予約機能の活用やチャットとメールの使い分け、CCの削減などです。さらに電話を再評価する必要もあります。電子的なツールに依存しがちな中で、対話や会話は唯一無二のコミュニケーション手段であり、その重要性を再認識する必要があります。そしてノンバーバルコミュニケーションの有用性にも改めて注目してもらえると幸いです。