



Vol. 15

「情報過多」という不親切

ん、ここは小学校？ 誰に向けて書いているのだろうか？ 注意喚起にしては程度が過ぎる、ここまで丁寧？に手取り足取り指示しないと行けないのかと驚きました。

社会人だからといって、誰もが意識高く、言われずともできる人ばかりでないことは理解しています。新入社員の研修も行われる場所ですが、年間を通してみれば新入社員が使う期間は限られています。

反対に、ここまで仔細（しさい）に事細かくいろいろ書かれると、うんざりして逆にやる気を削がれるのではないのでしょうか。

おそらく、清掃する方にとっては日々困っていることだから、つい、あれもこれもと漏らさないように書いてしまったのかもしれませんが、

子曰、過猶不及也。
 （子曰く、過ぎたるは猶及ばざるがごとし）

孔子が言うには、程度が行きすぎているものは、不足しているものと同じである、と。

論語です。どこかで見たり聞いたことがある、故事・ことわざです。最近、そうだなあと感じることもありました。

宿泊先の部屋で 事細かな注意書きに遭遇

仕事柄、オフィスにいることよりも、お客様先に出向いて仕事をすることが多いので、その企業の文化や

この注意書きでは目的の達成はかえって程遠いように思います。

降り注ぐ情報の数々… 自身の五感に耳をすませて

「過ぎたるは……」は近ごろ、身の周りで、目に、耳につきます。

例えば駅の構内やホームで——。2020年に向けて、階段やエレベーターを改装している駅が増えてきています。そこそこに張り紙があり、黄色と黒色のしましまのテープが貼ってあり、なおかつ警備員がいて足元の悪いところをアナウンスしています。

「ホーム改装工事中です。お足元にご注意ください。段差があるところがございます。十分気をつけてお

習慣を感じる場面に遭遇します。先日、研修のための宿泊施設のある企業で、泊まりがけでの仕事がありました。

泊めていただく部屋はビジネスホテルのシングルルームのようで、清潔に整えられていて居住性は高いのですが、驚くような内容の張り紙がありました。壁に張られているものとデスクの上に置かれているもの、合計4枚です。

忘れ物をしない、衣類・備品を脱ぎ散らかしっぱなし、使いつぱなしにしない、電気・空調のスイッチのON / OFF、コンセントを抜いたか確認する……。

通りください。また○番出口は閉鎖しております。ご利用の方は……」

同時に録音されたアナウンスで「電車が来ます。白線の内側までお下がりにください。この電車が〇〇までは先に参ります。無理な駆け込みはおやめください」。

加えてラッシュ時にはスタッフがいて、「まもなく電車が到着です。入り口付近は広く開けてお待ちください」。

四方八方から降り注ぐアナウンスは聞き取れません。何に注意すればいいのか、混乱します。瞬時に聞き分けて、必要な情報を取捨選択するハイレベルな能力が求められる状況です。

こんな状況で、穏やかな気持ちで乗ることはできません。目にも耳に



イラスト★ささきさとみ (http://blog.goo.ne.jp/satomi343)

も賑（にぎ）やかすぎて、明らかに情報過多です。企業側のご親切なのかもしれませんが、やりすぎ感は否めません。

*

あるレンタルスペースで——。貸し会議室で研修を行う企業もあります。先日伺ったところは、駅直結でアクセスがよく、聞くとレンタル料もお手ごろで、言うことないなあ、よくこういうところを見つけたものだ、と思いました。

初めて伺うところですので、案内表示を頼ります。ですが、2つめの表示の前で足が止まりました。会議室の位置が書いてあるのに、行くべき方向がわからないのです。

それほど難しくないレイアウトの建物でしたが、完全に混乱しました。親切すぎる案内表示、矢印が多すぎ

る。なかにはUターンした矢印もあって混乱に拍車がかかります。3歩進んで3歩戻る感じで、結局1歩も進めない、のです。

*

朝の情報番組で——。「折り畳み傘をお持ちください。雨風が強くなるので大きな傘を……。洗濯物は部屋干しがおすすです。花粉が飛びますので、マスクをしましょう」

親切なアドバイスですが、大きなお世話とも言えませんか。お節介もすぎると、やっぱうんざりします。

気象予報士はパソコンで等圧線を調べるばかりではなく、「観天望気」といって自然現象や生物の行動の様

子などから天気の変化を予測すること、自分自身の五感を大切にすることが仕事の基本です。

夕焼けの明日は晴れ、月が傘を差すと雨、蟻（あり）の行列は下り坂、など子どものころに祖母から聞いた話と同じです。五感で感じて、判断する。昔からの生きる知恵だったのだといま、改めて思います。

情報を得ておくことは大切ですが、それをどう生かすのかはその人次第です。言われたとおりに従うことは簡単ですし、楽です。でも、自分で考えてみることも、大切です。ちょっと立ち止まって考えてみる習慣、習性が「簡単」や「楽」と引き換えに失われていくことは、あまりにも残念です。

*

ある百貨店の女子トイレで——。個室に入ると「一歩前どうぞ」という張り紙を見つけました。なかなか説明がたいのですが、和式トイレのその体勢の、ちょうどよい目の高さに、です。

絶妙なところでもう一歩前へと促されて、つい一歩前へ出てしまいました。効いています。



【速報】「ビルメン・ヒューマンフェア&クリーン EXPO2018」[11/20(火)～22(木)、於：東京ビッグサイト]で講演します！
 輝く女性を応援！ぜひお越しください



川崎 美紀 (かわさき・みき) オフィスリバー研修講師 <http://www.officeriver.biz>
 国際線キャビンアテンダントとして10年乗務、2005年 JAL アカデミーのインストラクターとなる。同時に個人事務所・オフィスリバーを立ち上げ、2012年独立。2015年日本キャリア開発協会認定キャリアディベロップメントアドバイザー (CDA) の資格を取得。主に企業を対象に、ニーズに応じた研修を提案し提供。近年はビルメンテナンス・警備・ホテル・金融機関など各業界での研修実績を持つ。ビルクリーニングカレッジでは「おもてなしマナー」トレーナー講習を担当。