

平成 18 年 12 月

第 14 回 伝えるということ

稲垣 創平

我々会計事務所の大きな仕事の 1 つに「説明」というものがあります。我々は電話や毎月の巡回監査のなかでお客様から色々な相談を受けます。処理の仕方、法律の内容、決算書の読み方、税金の計算の仕方等……お客様からの質問や相談に対し日々「説明」という仕事をしています。

ところで、「説明」という言葉の意義は御存知でしょうか？

「説明」とは、ある事柄を分かりやすく伝えること、を意味します。ここで大事なのは「分かりやすく伝える」ことです。難しい法律を扱う我々にとってお客様に「分かりやすく伝える」ことは必須業務です。しかし、「分かりやすく伝える」ことほど難しい業務はありません。

例えば、小さい子供から突然「空はなんで空って言うの？」と質問されたとします。皆さんはどう答えるでしょうか？勿論、答えはありません。「説明」の仕方は、100 人いれば 100 通りの答え方があるでしょう。ここで大事なのは、目線を相手に合わせて納得するまで教えるということです。もし、この子供に適当な返事でもしたら、この子供は「空」に対して間違っただけの答えを持つことになるでしょう。そして大きくなるにつれ、その答えが間違いだと気づき、「あの時何故ちゃんと教えてくれなかったのか？」という不信感を持つことになるかもしれません。

これは我々職業会計人とお客様の関係に似ています。我々はお客様に「説明」するのではなく、ただ単に「話す」だけという何とも恥ずかしく怠慢な態度をとってしまう時があります。「話しても分からないだろうから……」といった理由で「また分からなければ聞いて下さい」みたいな返事をしてしまう時があります。これは上記の子供の話に照らし合わせると後々大きな不信感をお客様に抱かせてしまうかもしれません。話しても分からないのは話す側に問題があるのです。お客様に分かってもらえるだけの準備はしたのか？お客様に分かってもらえるよう資料は集めたか？作成したか？等々……いくらでも問題点は出てきます。

大事なのお客様に如何にうまく分かりやすく「説明」できるか？法律知識のインプットは簡単でも、その知識を相手に伝える作業（アウトプット）は本当に難しく時間がかかります。我々職業会計人はお客様に「話す」ではなく「説明」出来なければならないのです。

「話が面白い人・分かりやすい人」「話が面白くない人・分かりにくい人」一体何が違うのでしょうか？その資質が我々職業会計人にも問われています。