

音声記録日：2024年8月7日

場所：蘭越町役場会議室

反訳者：野村一也

00:07 野村

(開示された書類を撮影中)

あの…坂野さんが異動になって、福岡さんが窓口になってくれて、あれこれやって、彼なりに一生懸命やってくれてるんだらうとは思いますが、しばしば僕も歯がゆい思いをすることが多々あって…

00:26 渡辺

すみませんね。いろいろ不慣れで…

00:28 野村

いっぱいある。今回もいっぱいある。

00:31 渡辺

申し訳ない。

00:31 野村

その中で、前回、電話してる中で「こんなことが続くんだったら、代わって欲しい」と、「代わって欲しい」と、「僕に負担がかかる」と、「同じことを何回も言わされたり時間を何ヶ月も失ったり、あなたじゃ無理ですよね?」。「そうですね」と「分かりました」と。その時は同意した。

僕は、当然課長に相談して「僕じゃ野村さんの相手は無理だから他の人に代わってもらえませんか?」ぐらいの話はされてるんだらうなあと思いながら、今日、話を聞いたら、言葉を翻して「自分が担当する」みたいなことを言い出したから、どう聞いているのか?

あなた言いましたよね?僕とのやり取りの中で。ちょっとのはずが、30分以上、45分くらいに及んで。その中で僕が言ってるのは…あなたの応答に問題がある。それは明確に伝えようとしてないから、明確に伝えさせ

るために、問い詰めて、突き詰めて、追い込むような言葉を使わざるを得なかったわけですよ。

それであなたが耐えかねて、「やっぱり無理です」…「無理ですね」と。あきれよ。「ここまで言って、分かってもらえないんじゃない」と、あなたは何の証拠も挙げずに、ただ「自分が分かんないことは分かんない」とか、そんな幼稚なレベルで、話を展開して、展開というか一点張り。

「自分はそういうことは言ってない」とか。ちょっと具体的な言葉が出てこない。あなたが言ってることは、論理的ではないんですよ。相手が理由を求めているのに、理由を言えないで、自分の考えを言ってみたりだとか。

人を説得するには、それなりに材料が要るんです。「自分がこう思っている」じゃなくて、「自分がこう思っているのは、なぜならこうなんだ」と…「なぜなんだ」を付け加えたりしていかないとダメなんですよ。それは場合によっては、数値であったり、データであったり、他の事例であったり、そういうものを持ち出さないと、言葉に説得力って生まれませんよ。

にもかかわらず、あなた自分が言葉を尽くしているかのような言い方をし、「無理ですね」と、あたかも僕の理解力に問題があるかのような言い方をするから、僕も頭にきたんです。詰める気になったんです。30分かかったけど。

そのやり取りの中で、「これだけ時間かかった」。「誰が悪いんですか？」と。「お互いに悪い」と言わんばかりの言い方を、あなたはしてたけど、それも追求して「自分が悪かった」と言わせたよ。あなたが悪かったと。

最後に、「こんなので、僕も付き合わせたらたまらない」。「あなたじゃなくて他の人に代わってもらわなければならないですか？」と。「分かりまし

た」「そうですね」と、あなた言った。記憶ありますか？

03:06 福岡

ありますよ。いいですか？私しゃべっても。

03:08 野村

どうぞ。

03:09 福岡

あの時、45分、すごい長い電話をずっとされて、そういう時間の関係の話はいろいろ言われました。「私の考えの話をきちんと理解してない」だとか言われたのは分かりますけども、私だって、「あんたは病気だ」とか「お前はなんだ」とかって、それって私、もう完全に「カスハラなんじゃないかなあ」と思うぐらい。そんなこと言われたら、普通、「変われ、変われ」って言われたら、普通は「ばい」って言わざる得ないですよ？そんな追い込まれて追い込まれて「あんたは病気だ」「お前はおかしい」だとか、前から暴言ずっと言われ続けたら、普通、そうやって言うのは当たり前だと思うんですよ。人間であれば。違いますか？

03:49 野村

終わり？

03:51 福岡

はい。

03:53 野村

あんた2回も、「あんた病気だ」とか、「僕が暴言が吐いた」とか、今のわずか1分にあなた2回も繰り返してるけど…

04:01 福岡

いや、私はもう衝撃的な言葉だったんで。

04:04 野村

喋ってる、喋ってる。「相手が喋ってる時に口を挟まないで」。何回も言い

ました、あなたに。

04:09 福岡

前から言ってますよね。

04:13 野村

僕があなたが言ってるときに話しを止めてないでしょう？

04:18 福岡

止めませんね。

04:18 野村

なんで人が何度も当たり前のことを言っているのに守れないんですか？なんで？

04:30 福岡

じゃあ、私の言ってることは、全てまともじゃないって…

04:32 野村

違う！話を反らしてる。基本なんです。

04:37 野村

相手が言ってるときに、途中で口を挟まない。基本中の基本なんですよ。

何回いっても、あなたはそれを守れないよ。自覚してますよね？

今の、わずかな数分の時間でさえ、あなたはそれを守れなかったよ。自覚してますよね？自覚せざるを得ませんよ、あなたは。

次に、そのわずかな時間に、あなた2回も、僕があたかも暴言を吐いているかのような言い方をした。

でも、僕が暴言を吐いたのは1回だけで、その会話の中で1回だけ。それに対して、あなたが、あなたの判断が、いかにもそれだけで終わらせられる。よくある話なんですよ。

相手の不誠実さにしびれを切らして一言、暴言を吐いてしまったら、その暴言だけをやりだまに「お前はこういうことを言った」「こういうことを

言った」というのは、よくある戦略なんですよ。

だから僕はそれを採らせないために、その場で撤回しましたよ。「すみません」「今のところは撤回します」と。僕は撤回しましたよね？

05:44 福岡

いいですか？しゃべって。私は…

05:47 野村

聞いていることに答えて。僕は撤回しましたよね？

05:51 福岡

しました。

05:51 野村

じゃあそこまでです、あなたがしゃべることは。撤回したにもかかわらず、なんであなたはそれをぶり返して、しかも、わずか1分間の間に2回も繰り返して、いつもそういう事をやっているような言い方をするんですか？

06:11 福岡

いいですか？私も。

06:13 野村

どうぞ。

06:14 福岡

撤回しましたし、私もメール…話し変わっちゃいますけど…メールの件でも謝罪してますけども、先ほどもカウンターで「その時間が費やした何ヶ月も」って、私、謝罪して、何度も謝罪してるのに、結局、そのことはぶり返し、野村さんもそれ自由に何回もぶり返して言うのに、私はそうやって過去のことを言ったら、謝罪したのによって、それってフェアじゃないと思うんですよね。

06:37 野村

以上？

06:38 福岡

以上です。

06:42 野村

あなたは、あたかも自分が誤っているのに、僕はそれをぶり返しているかのような言い方をしているけれども、あなたは誤っていないから、僕は何回も…

喋っている。もう一回繰り返します。

僕はあなたのメールで不信感を感じたのは、4月に送って、5月に送って、2回ともあなたはあたかも、僕の環境に問題があるような言い方をし、僕のメールの方を確認してくれと、自分の足元を見ようとしなかった。

3回目の時に今本さんがたまたま、あなたがいなくて今本さんが取ってくれて、今本さんは、その電話のわずか数時間でシステムの担当者に確認して、あなた方のメールシステムに問題があることが発覚して、本来送られるはずのエラーメールが送られていなかった。だから、送られているか送られていないかが、どちらにも分からなかった、ということが明確になったわけですよ。

つまり、あなたがいなかったら今本さんはすぐに対応できたのに、あなたが担当であるが故に、何ヶ月経っても分からない。しかも、あなたは、まるで僕に原因があるかのような言い方を続けて。僕は2ヶ月かもの時間を失ったんです。

そのことを僕はあなたにメールで書きました。僕が言っている内容は「あなたに問題があるんですよ」「あなたの対応に」と。

トラブルがあるのはしょうがないさ。システムが故障したり、対応ミスがあるのはしょうがない。謝ればいいんだよ。

問題なのは、自分のミスは謝らないことが一番の問題で、僕はシステムを咎める気もないし、あなたのミスも咎める気もない。認めて謝ってくれれば。

なのに、あなたが書いてきたメールは「組織として問題があった」ということを言うばかりで、「自分があの時にちゃんとシステムを確認すれば良かったですね」とか、「僕の対応に問題がありました」とは一言もなく、システム、会社の問題に、もしくはシステムの問題に転換するような言葉しか吐かなかったから、僕は電話で「おかしいんじゃないですか？」「自分の対応を謝るんじゃないですか？」ということに30分の時間を費やしたんです。

今日もまた、さらに追加して10分15分も喋らされているよ。あなたが認めようとしなから。その時に、そこまで突き詰めてようやく、あなたは「すいませんでした」と。僕は「何に対して謝罪をしているのか？」その時も言いましたよ。

「すいません」で済むと思っているのは日本人だけであって、グローバルスタンダード的には、何のために謝っているのか、何のためのお礼なのか、を言うのは当たり前で、「すいません」と「ありがとう」だけで全部済まそうとしているのは日本人だけ。ビジネスの世界では、日本人であっても「何に対してすいません」というのは、窓口対応の…クレーム対応の基本なんです。

あなたはそういうの分からないで、「すいません」と言えば済むと思って、そういう謝り方をしてるから、僕が…あなたを教育する気になったんです。

でも、あなたは…時間が経つと、また同じことを繰り返している。これを僕は何回繰り返せばいいんですか？

09:42 渡辺

まずはさ、4月からの人事異動で、坂野から福岡に変わって…いま…いろいろ不慣れな…いろいろ…やったことのないことも、一から…手え付けてやってるのは事実で…いろんなことに対して…あのおう…聞き取りの意味も分からないことも色々あったり…そういうことに対して、まあ、野村さんに誤解というか、そういうのあったことに対しては、俺からもお詫びする。本当に本当に個人…

10:14 野村

喋ってるどころ申し訳ない。個人的な…本当に喋ってるどころ申し訳ない。本当に、「俺、お前の世界」は止めてほしいんです。「俺、お前」は。「俺、お前」は、蘭越町の職員の方が当たり前のように使ってる言葉で、ものすごく問題を感じることもある。

例えば、自分たちの課員のことを「うちの主管が」とか、「うちの課長が」とか、いう言い方を当たり前のように客先でしてのけれどもね。僕の知る限り、現代において、課長以下はかえって失礼なんですよ。

係長とか、何々主管とか。こんなことをかえって付けたほうが失礼なぐらいで、付けるのは課長以上が当たり前。

なおかつ第三者の前では、社長であっても呼び捨てが当たり前。一応、僕はお客さんみたいなもんですからね。お客さんじゃないけど。

つまり部外の者が来てるときに、役職をつけて呼び合うのが気持ち悪いんですよ。

11:12 渡辺

分かった。したら福岡にする。うちの福岡のさ。

11:14 野村

あとそれに足して。「俺とお前」っていうのも、軍隊とか自衛隊とか…日本の巨大組織の、悪いものをすごく感じさせてしまう。

11:25 渡辺

だから今そういう最中でもあるので、いろいろまあ、そういうところで聞き違いだとか、そういうやりとりはあることに対しては、こっちも悪いところもあるので、それはちょっとお詫びしたいと思います。

その中で、これからも進めていかなきゃなりませんので、いろいろ、聞き取り間違いがないように進めていくので、その辺は、よろしく願いいたします。

11:53 野村

嫌です。

11:54 渡辺

「嫌です」じゃなくて…

11:55 野村

いま言ってる通り、そんだけ時間かけてるのに、また同じことを…

12:00 渡辺

坂野のときだって同じだべ？ これまでも。なに福岡に変わって…坂野んとき、したら通じたかい？ そういう話。

12:11 野村

坂野さんの方がよっぽどマシ。ある一定のレベルってあるんですよ。レベルっていうのがあるんですよ。僕が言ってるのは…

12:21 渡辺

担当者のレベルだって、その時のその時で、今勉強してる最中でしょ？ いま、そうゆう風にして。

12:27 野村

我慢にも限度がある。

12:28 渡辺

それは我慢してくださいよ。

12:31 野村

我慢にもレベルがあるんですよ。

ここからここまでは我慢できるレベルと、「ここまで我慢しないとイケない」というレベルがあるんですよ。

言葉は悪いけど、不出来な担当者と付き合わされてるこっちの気持ちになってほしい。

12:49 渡辺

それは無理です。

12:50 野村

それは僕に負担がかかるんです。僕にね。変えてほしい。

あなたも認めたでしょ？無理だと。自分で無理だと。

12:59 渡辺

なんで野村さんをその人事の関係で変える変えないってできるの？

13:02 野村

僕に負担がかかるんです。

13:03 渡辺

それは関係ないことでしょ？

13:05 野村

関係ないんですか？関係ないんですか？

13:09 渡辺

だから…

13:10 野村

ちょっと待って、関係ないんですか？

13:11 渡辺

関係ないでしょ？

13:13 野村

自分たちの問題で、自分たちの職員の資質の問題で、相手に迷惑をかける

ことは、相手が我慢することであって、その担当する所属長には関係ない話なんですか？

「お前らが我慢するのが当たり前だ」という話なんですか？

13:28 渡辺

今、これまでの坂野とやってきたやり取り…

13:30 野村

坂野さんは別。

13:32 渡辺

なんで福岡に代わってそういう話するんだ？

13:34 野村

レベルが低すぎる。

13:36 渡辺

ふざけんな、そんな。

13:38 野村

今もあなたの前であったでしょ？同じことをやらされる。

13:41 渡辺

優秀なんだ、ウチの福岡は。

13:43 野村

みんなそう言うよ。蘭越の職員は。誰に対しても「優秀だ」「優秀だ」と言って、自分に従わせようとするよ。優秀だ。

13:50 渡辺

優秀だ。

13:51 野村

「優秀だ」「優秀だ」と。どこが優秀なんですか？

13:55 渡辺

俺は優秀だと思う。

13:56 野村

言ってる通り、あなたの前では優秀なんでしょう。

13:59 渡辺

違う。(不明) 優秀だ。

14:00 野村

あなたの前では。みんなそうだよ。

14:03 渡辺

今度、副町長に会うときにも聞いてみてください。「優秀だ」と言うから。

14:10 野村

無理だよ。身内のなれ合いに口挟んだって、耳貸すわけがないでしょう。でも今、あなたの目の前で行われたでしょ？ どういうやり取りがあったのか？

それをまた彼は繰り返してるよ、同じことを。電話でやり取りしたことを。45分間話してることと同じことをまた言ってるよ。またゼロスタートだよ。何回やっても一緒だよ。この人は。

14:42 渡辺

それが何なの？

14:43 野村

目の前であったでしょ？ あなたが見てる目の前で。記録も残ってるけど。

14:55 野村

彼だって耐えかねて、「自分じゃやっぱり無理ですね」と。同意したんですよ、一旦は。それは今言ったでしょ。

15:00 渡辺

それは今言ったでしょ。

15:02 野村

でも一旦同意しましたよね。言わざるを得ない状況だった。

15:03 渡辺

言わざるを得ない状況だった…

15:05 野村

一旦同意しましたよね。先ほど言ったとおりです。

15:07 福岡

先ほど説明したとおりです。

15:09 野村

一旦同意して、その理由を挙げたら、前の電話の繰り返しだよ。何で僕が謝罪を強いるのか。謝罪の仕方を分かってないから、ちゃんとした謝罪の仕方を教えたんです。それを彼はすっかり忘れてしまって、僕にまた同じことを言わせてるんです。

結局、彼のなかでは45分喋ったことは無駄だったんですよ。僕が45分かけて「謝る時にこうやって謝らないとダメなんだよ」と。「僕が怒っているのはこういうことなんだ」ということを、彼の頭の中に全く残っていないで、全く同じことをこの場で繰り返しているんですよ。また忘れるよ。

15:57 渡辺

福岡は、それはそれで真摯に対応しているんだろうから。

16:01 野村

真摯に対応しても、まともな対応ができなかったら、それは問題じゃないんですか？真摯に対応しさえすれば、それで相手に迷惑をかけても問題にならないもんなんですか？

16:13 渡辺

問題にならないか…野村さんすぐそれ…逆に…第三者…違う人と同じように話したときに、…そういう話になりませんか？

16:22 野村

僕はそんな福岡さんのような対応しないよ。福岡さんがしたような社会の常識的なことも分からない、コミュニケーションのイロハも分からないような対応はしないよ。

16:35 渡辺

常識的に分からないとか、そういう事ではないです。

16:37 野村

え？

16:37 渡辺

そういう事ではないです。

16:41 野村

あなたが言っているのは、「逆の立場」と言っているから、僕は福岡さんと逆の立場となり得ない。能力の問題を言っているんですよ。言いたかないけど、本人の前で。

あなたが言っているのは「一生懸命やっているから許せ」「我慢しろ」「お前が我慢しろ」と言わんばかりの言葉を言ってるよ。

17:07 渡辺

だから、そこは我慢してください。お願いします。

17:10 野村

嫌です。我慢に限度がある。

17:13 渡辺

だから、ひとつずつ、そうやって、やっていくしかないと思いますので。

17:17 野村

あなただって嫌でしょ。

17:22 福岡

どうしてそうゆう威嚇したような言い方なんですか？

17:22 野村

え？

17:22 福岡

いや、なんでもありません。

17:35 野村

あなたは「我慢しろ」と。ここまで言ってるのに「我慢しろ」と。「福岡は優秀だ」「一生懸命やってるんだ」「我慢しろ」。僕が「我慢しろ」と。2時間失われ、45分話したことが無駄になろうが「お前が我慢しろ」と。

17:48 渡辺

無駄になるかどうかって…

17:50 野村

無駄になったでしょ？実際、目の前で繰り返されたとおりに。45分間、喋ったことが無駄になった。それどころか、僕が悪いかのような言い方をするんですよ。

18:01 渡辺

(無言)

18:05 野村

ありがとうございました。