

違いを翻訳し、成果へ変えること

コミュニケーションとは

**高速道路を守るプロと
建築のプロの間で**

料金所のゲートや料金所棟、サードパーティを担うNEXCO東日本グループ。

老朽化や利用環境の変化に合わせて、補修工事も生じます。現場

トイレ棟、除雪作業用の設備など、
高速道路にはさまざまな建築物があります。それらの保全を行うの

が私たちの仕事です。
NEXCO東日本は、高速道路とい

う社会基盤を守るプロです。安全管理や品質管理、守るべき法令や要領の知識が豊富にあります。
両者は異なるプロフェッショナル同士だからこそ、見ているものや、優



#誰と、どう関わる仕事か

高速道路を守る発注者と施工会社の間に立ち、双方の専門性が活かされるように現場を管理・調整する仕事

#どんな「隔たり」があるか

建築のプロと高速道路のプロで専門性や優先順位が異なり、お客さまへの配慮や安全意識に差がある状態

#通じ合えた瞬間

雑談を重ね信頼関係ができ、重要な調整や改善依頼が素直に受け止められ、工事が無事に完了した

先順位が違うこともあります。私の仕事は、その間に立ち、両者をつないでスムーズに工事が進むように調整する、いわば翻訳者のような役割です。

公共インフラにおいて、サービスを停止せずに工事を行うことは非常に重要です。だからこそ、一般的な建物の工事とは事情が異なることも生じます。例えば料金所のゲートの工事では、通行するレーンを止めないと工事を施工できないことがあります。施工会社の視点では、経験上「この日の昼間にやるほうが、効率が良い」といった考えがあります。しかし発注側は、高速道路を利用するお客さまのことを考えて、交通量が多い時間帯は避けたいと思います。その間を私が取りもち、「この場合は夜間施工の方が良い」と判断したら、スケジュールの調整をしていきます。

トイレの改修にしても、お客さまに不便を与えないよう、仮囲いの位置や作業範囲を考えなければなりません。お客さまの気持ちを想像し、丁寧に作業を行いたい。とはいえる長に進めては、完工スケジュールを守れない。工事が遅れればかかる費用も増え、影響は大きいです。そのような難しい環境で、

伝え方以上に大切なのは 「言葉が届く関係」の構築

異なる専門家同士をつなぐ翻訳者。そう言うと、言葉選びに注力するイメージがあるかもしれません。でも私は「どう伝えるか」以上に、「言葉が届く関係づくり」が大切だと考えています。

私の仕事は時に、自分より知識も経験もあるプロフェッショナルに対して進言し、調整をお願いしなければならない立場です。話をするための最低限の知識を身につけるのは当然として、いかにも管理者という態度で「こういう決まりなので、調整してください」と指示をするだけの人間に対して、日々現場を動かすプロたちが、はたして信頼を置くでしょうか。

仕事といえども、人間関係の中で行われます。他愛のない話も含めて、フレンドリーに話せる関係性を育てること。言うなれば「雑談ができるような関係性の構築」を、

両者それぞれに見ている景色を想像しつつ「どちらが正しいか」ではなく、安全や工事の品質の向上、利便性の向上につながる判断をしていきたいと考えています。

私は大切にしているのです。



工事現場に出るほか、発注する図面のチェックや修正、概算金額の算出といった作業も多い。

そのような関係を育むには、どうすればいいのか。私は、受け身でいるのではなく、まず自分から歩み寄ることから始めたいと思っていました。例えば「私、車が好きなんですね」「ラーメンにはまっているんですね」など、なんでもいいので自分について積極的に伝えてみる。

そして、相手に興味をもつこと。例えば現場でゲームをしている人がいたら「何やってるんですか?」と聞いてみる。温泉好きな人がいたら「この辺でおすすめはどこですか?」と尋ねてみる。これくらい何気ない話題から、会話は始まります。

このように雑談できる間柄になつていくことで、やがて「実はトイレの工事についてお客さまからこんな話を聞くと、自分の仕事の意味を実感します。

技術やスキルも大切ですが、その道のプロたちが迷いなく実力を發揮できる環境をつくる仕事も、世の中には必要です。人と人が滞りなく話せること。伝え合える関係をつくること。その先に、安全で快適な高速道路がある。現場で交わされる「昨日、何食べました?」なんて何気ない会話も、ひとつしたら、その安全を支える一つなのかかもしれませんね。