

話しやすい環境づくりで 業務効率をアップさせる！

貴社の社内コミュニケーションは円滑ですか？ 大切なプロジェクトや目標を達成するには、社内コミュニケーションが重要となりますが、時に、情報の滞りや誤解が生じて業務効率やチームワークに影響を及ぼすことがあります。本稿で、私のビジネス経験を基に対処法をお伝えします。

社内コミュニケーションの チェックポイント！

● テキストだけで伝わるのか

図1に示した課題が、社内コミュニケーションには存在します。まず「情報伝達が円滑に行われないこと」が挙げられますが、周知の通り、近年ではコミュニケーション手段が多様化・効率化し、情報の伝達・共有などを、チャットやテキストベースの手段で伝えるケースが多く、非言語的な要素

図1 社内コミュニケーションチェックリスト

- 上下関係はあまりフラットではない
- 頭よりテキストベースでの伝達が主要
- 業務以外の話をあまりしない

上記の一つでも当てはまったら、コミュニケーションが不足してる可能性があります！

や感情が伝わりにくいことなどが
あります。つまり、重要な情報が
適切に共有されず、意思疎通の障
害となっているのです。

効率化のために取り入れた手段
も、肝心の情報がうまく伝わらず
問題発生となれば本末転倒です。

また、その問題を解決するため
に定期的なミーティングの開催や
報告のルール化などが挙げられま
すが、本質的にもっと普段からコ
ミュニケーションが円滑になるよ
うに、弊社が実践している工夫を
以下で紹介します。

上下関係の壁を 柔らかくする！

● ニックネーム制度

社内コミュニケーションの問題として「上下関係の壁」が考えられます。これは、年齢や立場などを考慮し、わきまえるのが正しいと多くの日本人が刷り込まれてきた習慣であり、当たり前だと思っ
ている人も多いはずで
す。

しかし、この上下関係の壁があることで、遠慮して自分の意見を言えないままに能力のある人の芽を摘んでいる、または、古い常識に囚われたままに会社の成長機会を逃している可能性があります。

そこで、この問題を改善（上下関係の壁を柔らかく）するために、弊社では「ニックネーム制度」を導入しています。この制度は、従業員同士や上司と部下の間で、ニックネームで呼び合うことにより、コミュニケーションの円滑化や組織内のヒエラルキーを緩和する役割を果たします。

フォーマルな敬称や苗字ではな

く、あだ名や親しみのある呼び方で次のような効果が得られます。

- ・コミュニケーションの壁を柔らかくすることができる
- ・気軽な対話が促進され、チームメンバー間の関係性がより融和的になる
- ・コミュニケーションの円滑化と協力の促進に貢献

ちなみに、弊社のニックネーム制度には、以下のような2つの独自ルールがあります。

①ニックネームの付け方

ニックネームの付け方は各個人で決めるのですが、本名を短縮するなどは不可で、少し捻ったものならOK、本名と全くかけ離れたものでもOKという決め方です。

由来は人それぞれで、特別に意識しなくても好きな食材やメニュー、趣味、出身地の名物品、著名人からヒントを得たものなど様々であり、なぜ、そのニックネームを付けたのが気になって会話が弾んだり、営業先など外部の人に

も覚えてもらいやすくなる、というメリットが生まれます。

②ニックネームの呼び方

呼び方にもルールがあって、ニックネームでは「さん付け禁止」にしています。

制度のスタート時、さすがに上司にさん付けをしないのは緊張しましたが、徐々に上下関係の差が取り払われて話しかけるハードルも下がり、気軽に連絡事項伝達や会話が進むようになりました。

ニックネーム制度の意外なメリット

● 厳しい指摘でも場が和む

そのメリットとしては、普段のコミュニケーションが取りやすくなるのももちろんですが、他に意外な場面でも効果があります。

例えば、挨拶が返ってこなかった場合、それを指摘する際に名字で呼ばれるのと、ニックネームで呼ばれるのでは、どちらが受け入れやすいでしょうか？これは

間違いなく後者になります。

それを、ミスの注意や改善してほしいことに置き換えると、ニックネームで呼び合うことでお互いの緊張感がほぐれ、厳しい指摘でも場が和み、注意を受ける側も自分のアイデンティティを大切にされていると感じて相手を信頼でき、注意を受け入れるストレスも軽減されることになります。

また、ニックネーム制度の定着以降に入社した新入社員を見ると、これらのメリットのおかげで会社に馴染むスピードが早くなったとも感じています。

このようにニックネーム制度は、会社の様々なコミュニケーションの場面を総合的に柔らかにして情報や意志の疎通の円滑化に役立っています(図2)。

話して伝える

きっかけをつくる

● 話せないことの不便さ

多くのオフィスワークの職場環境において、社内の連絡事項はど

のように伝達がなされているでしょうか。弊社では、口頭で伝達するミーティングはありますが、日常の連絡はパソコンのチャットツールを使用しています。

昨今、このようなケースが多いのかもしれませんが、私は、長年にわたり接客業に従事していたた

図2 今すぐ実践！ニックネーム制度のはじめ方チェックリスト

- ニックネームの付け方を決める
- ニックネームを決める
- さん付けをするのかしないのか決める
- 普段から目につく名前が書いてある場所にもニックネームで記載する(チャット名など)
- ルールの徹底(全員が同じように「ニックネームで呼び合う」「さん付けしない」など)

め、伝達事項はもちろんコミュニケーションはすべて口頭でした。

実は、転職にあたりオフィス内の伝達において、主にパソコンのチャットを利用する手法に衝撃を受けました。しかも、業務連絡であり、プライベート連絡のように絵文字などはありません。テキストベースだけのコミュニケーションに不安を覚えたのです。

オフィスワークは接客業とは違い対面状態ではなく、最初は相手がどのような人かわからず、効率化アップのツールなのに「話すことができないのは不便だ」と感じたものです。

その状況下では、やはり問題が多発し「口頭で話すコミュニケーションは大切だ」ということで始まった取り組みがあります。

話す大切さがわかる ミーティング

「話すコミュニケーションの大切さ」を考えるきっかけとなった、ある取り組みとは、

・先週のグッドニュース

・今週の自分のタスクや進捗状況などについて、共有するミーティングです。

それは、特にパソコン作業が多い部署で「通常会話によるコミュニケーション不足に起因した伝達ミスが発生している」という課題解消のために始められました。

チームメンバーが相互に情報を伝達する際のミスや誤解を最小限に抑え、コミュニケーションの円滑化を図るもので、一人ずつグッドニュースと今週自分がやるべき仕事を共有していきます。

●先週のグッドニュース

先週から今日までのプライベートで起こった、良い(嬉しい)話を、エピソードを交えて発表していきます。

普段一緒に仕事しているメンバーが休日や社外でどのようなことをして過ごしているのかを聞けるので、社内では話すことのなかった趣味や意外な一面、大切にしてい

ることなどがわかり、仕事仲間のことをもっと深く知るきっかけになっています。

これにより、新プロジェクトのスタート時や困り事が発生した際に「そう言えば、彼は〇〇の趣味があったから、この仕事は得意かもしれない」「先日、彼女は□□の話をしていたから、これについて詳しく知っているかもしれない」などと、業務でも役に立つことがあります。

また、一週間の中で自分なりにグッドなことを意識しながら生活することで、日々の中の小さな幸せを見つめるのが精神的な安定をもたらす効果にもつながります。

さらに、アクティブな人は発表に影響されて、休日に様々な場所に足を運んでみたり、仕事以外のプライベートを充実させたり、士気を高める効果やパフォーマンス向上にもつながっています。

このように、チーム内にポジティブなエネルギーを生み出すことで、業務の効率性や創造性を向上させる可能性があります。

●今週の自分のタスクや進捗状況

グッドニュースの後で、自身のタスクなどを発表して少し話しやすい状況にします。そして、最後に今週自分がやるべきこと(進捗状況)を発表します。

話しやすい状況になってから実務について話すことで、自分だけでは手一杯なので、他者に割り振りたい、手伝って欲しい仕事を頼みやすくなります。

このような状況は、なかなかチャット内のテキストだけでは伝わらないものであり、オンラインで業務効率を図る際に伝達ミスや誤解が起こるといいう、現代社会の課題解決に役立ちます。

普段頻繁にやり取りしている部署内ではなく個人とやり取りすることにより、他部署と少しでも関わっている仕事があった際に、チャットでは追い切れない新着状況がわかるため安心できます。

以上を週初め(基本月曜日)に共有することで、自分の中で取り組もうとしていた計画を毎週洗い出し意識することで、達成に向か

い業務効率アップへとつなげられるようになりました。

プライベートと仕事の両方を話題に入れることで、テキストだけのコミュニケーションでは生み出せなかった一人ひとりの可能性が広がり業務効率がアップされ、さらなる会社の進化や発展に寄与しています。

【話して伝わるメリット】

- ・職場の仲間の意外な長所が見つかる
- ・プライベートの充実
- ・タスクの最適化

お互いを知る時間！
ランチタイムでリラックス

●ランチルーム効果

ここまで、弊社で実践している「ニックネーム制度」や「ミーティング方法」など、業務中の工夫を挙げてきましたが、実は休憩時間にもコミュニケーションを取る工夫があります。

社員は、基本毎日同じ時間帯に

昼食休憩がありますが、弊社内には自由に使用できるランチルームがあり、社内で食事をする社員は各々用意した食事をそこで食べる事ができます。ランチルームには大きなテーブルが一つあり、テーブルを囲むようにカラフルな椅子が複数配置してあります。

大家族のように対面式での大きなテーブルでは自然と会話が生まれ、部署やフロアが違くと伝わって来ない情報、仕事中には話さない世間話、プライベートなども気軽に話せ、いつもランチルームを利用しているメンバー同士はとも仲が良いように見えます。

私自身、接客業出身であり、その経験上「営業時間の前後やバックヤードで隙間時間に息を抜いて世間話をする」「本音で話して仲良くなりお互い仕事に励む」というケースが多く、接客業であればどのような会社でも馴染むことができます。しかし、オフイスワークでは、このような息抜きの際間時間がありません。

私は、元々緊張しやすい性格な

ので入社したての頃は「社内で気軽に話せる人ができたらいいな」と思っていた。今でも頻繁に利用していますが、やはり仕事とは別の時間に食事をしながらの会話はリラックスできます。ここに来るメンバーとは、世間話やお互いのことを話す機会に恵まれたおかげで打ち解けるのも早く、社内で最初に居心地が良くなったのもこのランチルームでした。

気軽な会話ができるのをメリットとして紹介したランチルームですが、もちろん会話を強制する雰囲気はありません。私自身も疲れているときは、他に人がいても話さなかったり、仮眠を取ったりしています。自由な雰囲気このランチルームでは、誰かが始めた会話を興味があれば自然に入っていくばよく、聞いているだけの人やスマホを触っている人もおり、とてもリラックスして充実したランチタイムになっています。

このように、社内に息抜きができる自由なスペースがあるのは、

緊張感を持って仕事をしている合間のストレス緩和に大変役立ちます。貴社においても、このような空間の創設を考えてみてはいかがでしょうか。

まとめ

●話しやすい環境を大切に

大きく3つの話しやすい環境で業務効率アップにつながる事例を紹介しました。

リモートワークが増えてコミュニケーションが取りづらくなっています。やはり、話すというコミュニケーションは相手の表情やトーンなどがわかり、テキストでは伝わらない安心と信頼を持って仕事に励むことができます。そして、その安心と信頼があることで余計なストレスが減少し業務効率がアップします。

コロナ禍もある程度収束し会社の体制を見直す今だからこそ、話しやすい環境を大切に取る取り組みを考えていきましょう。