



視点

『職場のコミュニケーションの充実について』

財団法人北海道電気保安協会理事長 坂本 裕郷

新年度になってから、早や2カ月を経ようとしている。新たに採用された新人は研修期間も終わり、それぞれの職場に配属され、早く先輩と肩が並べられるようにと日々努力していることと思う。その新入社員が、研修期間中に真っ先に学ぶこと。それは、会社生活をするうえで大切な「報告・連絡・相談」を基本とした職場のコミュニケーションの重要性であろう。「報告・連絡・相談」は略してホウレンソウといわれる。そのホウレンソウは、上司や部下のいずれかの一方的なものではなく、上下左右の双方向的なものでなければならない。

いま、どのような事業を営む会社においても事業計画や経営計画がある。当協会も年度ごとの経営課題を明らかにし、全員が課題解決に向けベクトルを一致させるために『経営3カ年計画』を策定している。その経営課題の一つとして、昨年度から社会人の基本的スキルとも言うべき『職場のコミュニケーションの充実』を最優先課題として取り上げ、各部・各現場においてISO9001の品質目標として取り組んでいる。

なぜ『職場のコミュニケーションの充実』なのか。当協会は、平成11年からISO9001を導入し、お客さまから満足される業務運営を実現することを目指している。そのため、「お客さまの声」として、お客さまからの申し出事項を要望、質問、意見、苦情、情報等に分類し対応しているが、やや苦情が目立ってきたことがあった。また、電気設備の安全確保を使命としている私たちにとって、本来あってはいけない基本ルールの欠如等により、お客さまにご迷惑をおかけする事象の発生に

至ったこともある。

それらの原因を手繰っていくと、職場のコミュニケーションが持続的にしっかり保たれ、情報の共有がなされていれば防げていたであろうという事実に辿り着いたからである。

つまり、職場のコミュニケーションの根底の狙いは、風通しの良い職場であり、何でも相談でき、話し合いができる職場なのである。理想とする職場を描けども、その手段ともいえる職場のコミュニケーションに欠陥があったのではどうしようもない。

最近、当然のことではあるがCSR（企業の社会的責任）やコンプライアンスを徹底させなければならないといわれている。そのためにもやはり、職場のコミュニケーションがベースとなる。本来、誰でもが自らの考えを自由に発言することができ、おかしい事はおかしいと言え、考え方や進め方が正しいかどうかを問う等のコミュニケーションがとれる職場でなければならない。これが継続的になされる職場こそ、健全な職場となり得るのである。当初は、『職場のコミュニケーションの充実』が経営計画として相応しいのか。また、それがISO9001の品質目標として馴染むものなのか。そして何よりも、各職場においてこの品質目標を達成するために、職場の一人ひとりが何をすべきか理解してもらえるかが気がかりであった。品質目標として掲げて2年目の今、職員の一人ひとりが互いの考え方や情報や価値観を共有できるように『職場のコミュニケーションの充実』が着実に進められ、その成果が確実に現れてきている。これから将来に亘って、当協会の良い文化としてしっかり根付くことを願ってやまない。