

社内の意思疎通は良好ですか？

業績低迷で、職場にも余裕がなくなっているせいか、いま、企業の規模を問わず、社内の意思疎通（コミュニケーション）が問題となっています。

意思疎通が良いと 組織の好循環を生みだす

お客様から、「いつも挨拶や電話対応が丁寧ですね」「社員さんがいつも元気で生き生きされていますね」などと褒めていただくとうれしいものです。

一般的に、業績の良い会社ほど、日常的に「挨拶が明るい」「電話の対応が良い」「約束をきちんと守る」など社員の基本行動も良く、社内の意思疎通も円滑に行われるという好循環が生まれる傾向があります。

反対に、社内の意思疎通が悪いと、ミスやクレームの発生、顧客の心証を悪くする等の悪循環が生まれやすく、生産性や業績にまで悪い影響を及ぼすといわれています。

3人に2人が コミュニケーションに不満

組織内の意思疎通（コミュニケーション）について、次のような調査結果^(※)があります。

- ① コミュニケーションの現状は？
……満足できない(65.8%)
- ② コミュニケーションを進める上でのネックは？
……業務多忙(51.7%)
対面コミュニケーションの減少(40%)
- ③ コミュニケーションの重要性について
……組織活性化のために不可欠(89.3%)
業績向上のために不可欠(44.3%)
- ④ 職場の良いコミュニケーションのために必要なことは？
……必要とする情報が共有できる環境(80.5%)
組織目標の共通理解(62.8%)
相手を理解しようとする意識(47.3%)

※出典 社団法人日本経営研究会「ビジネスコミュニケーション白書2010」

この調査結果を見ると、社内の意思疎通は、組織活性化や業績向上のために不可欠であるという意識は高いものの、実に3人に2人が現状のコミュニケーションに「満足していない」と回答しています。

意思疎通度を チェックしてみましょう

社内の意思疎通は良好でしょうか。チェックしてみましょう。チェックが2個以上あれば要注意。4個以上であれば重症です。社内の意識面の改善と仕組みの改善が急務です。

意思疎通度チェックリスト

- 1. 入社時、退社時の挨拶や来訪者への「いらっしゃいませ」等の挨拶を半数以上の社員がしていない。
- 2. 他の社員の出勤、外出等の状況がわからずに、慌てることがよくある。
- 3. 部門間、社員間の連携や連絡が悪く、それに起因するミスがよくある。
- 4. 留守中の伝言等が伝わっておらず、お客様からクレームを受けることがよくある。
- 5. お客様からの問い合わせがあっても、担当社員がいないとまったくわからないことが多い。
- 6. 商品・サービスのお客様への説明内容が、社員によってバラバラなことがある。
- 7. 違う部署で同じような仕事をしていた二度手間と思われることがある。
- 8. 何か問題があると、他の部署や他の社員のせいにする社員が多い。

まずは、挨拶を 改善しよう

社内の意思疎通の良し悪しを見るバロメーターとして、挨拶があります。

挨拶とは、本来、相手に心を開き、相手を認める行為といわれています。社員一人ひとりの意識や努力によって、挨拶は改善できるものです。

「あいさつの4箇条」

あ 明るく元気に、聞こえる声で

自分では、しっかり声を出しているつもりでも、相手の耳に届かなければ意味がありません。

い いつでも、誰にでも

あの人には挨拶したけれど、この人にしない、あるいは朝だけしかしないというのではなく、いつでも、誰にでもする習慣をつけましょう。

さ 先にする

相手からの挨拶を待つのではなく、できるだけこちらから先に挨拶しましょう。

つ 続ける

何事も継続が一番大事です。挨拶が良くなったと全員が実感できるレベルになるまで頑張りましょう。

意思疎通を良くする その他の工夫

意思疎通が悪くなる要因には、個々で行う縦割りの仕事が多く、他人と協力する業務が減ってきていることや、IT化でパソコンでの仕事が増えたことなどがあると思われます。

挨拶以外の方法で、職場の意思疎通を良好



にするには、社員全員で共同作業を行ったり、社員全員で達成感を共有できる仕事などを行うといったことが有効です。

例えば、掃除や整理整頓などを決められた日に全員で行うといったことでも効果があるといわれています。

また、中小企業では、組織変更、人事異動、社員の入社がほとんどないということが多く、組織に変化や活気がなくなりがちです。そのようなときには、職場のレイアウト、席替えなども効果的です。

意思疎通を良くする工夫

1. 毎朝、社員全員で職場内の清掃や整理整頓を行う。
2. 共同できる作業を全員で行う。
3. 社内改善の共同テーマで会議を行い、全員参加でアイデアを出し合う。
4. クロスオーバー会議を行う（一つのテーマについて、社内全員をいくつかのグループに分けて話し合い、提案をまとめて、全社員の前で発表する）。
5. 朝礼において、自分の自慢などを当番制で発表してもらう
等々

利益が出ているのに、お金がないのはなぜ？—利益と資金は一致しない

利益と資金について、次のような疑問はないでしょうか？

- 売上や利益が順調に伸びているのに、資金繰りが楽にならない。
- 資金繰りが苦しいから赤字だと思っていたら黒字だったので、納税資金が必要になった。
- 借入金を返済すれば、税金が少なくなると思っていた。

これらは、損益計算と資金計算の違いからくるものです。一般に、次のような理由から、利益と資金は一致しないのです。

- 掛売上では、売上があっても売掛金が回収されないと資金は増えない。
- 固定資産の購入や借入金の返済などは、資金は減るが、利益には影響しない。
- 仕入れた商品が期末に在庫として残っていれば、売上原価(費用)にならないが、代金の支払いがあるため資金は減る。

だから、資金繰りが苦しいからといって赤字であるとは限らず、黒字となって税金を納めることもあります。