

コメントライナー

第6388号

2018年2月14日(水)

◎肝心なのはコミュニケーション力

言の葉OFFICEかのん代表 川邊 暁美

◆安全神話も「勘違い」で崩れる

昨年12月、博多発東京行きの新幹線のぞみの台車に亀裂が入っていることが、名古屋での点検で見つかった。現場と指令の認識のずれから危険性が共有されず、運行を続けてしまったのだ。名古屋駅で運転を取り止めたときには、脱線事故が起これかねない危険な状態であったという。

JR西日本では「新幹線の運行システム全体に問題があった」と謝罪し、台車の異常を検知できるシステムの導入や運行停止の判断基準の明確化、異常事態の映像・音声をタブレットで共有できるようにするなど対策に取り組むとしている。しかし、マニュアルを追加したり、システムやツールの強化などハード面での対策だけで、再発防止策は万全と言えるのだろうか。

この問題で露呈したのは、日本の技術力の象徴でもある新幹線の「安全神話」がこんなにお粗末なヒューマンエラー「勘違い」でもろくも崩れる危険にさらされているということだ。

◆たまたま受話器を離したために

出発直後から異音や異臭、もやなど異常の兆候が車掌や乗客から指摘されたのを受けて、乗り込んだ車両保守担当社員が、東京の指令所に「新大阪駅での点検を提案」したが、電話を受けた指令員には伝わらなかった。たまたま受話器を耳から離していたため聞き逃したという。

保守担当は「点検の提案が指令に伝わった。点検に向けて調整してくれている」と思い、指令は「保守担当が点検を主張しないので運行に支障はない」と判断したまま、お互いの認識を確認し合うことはしなかったというのが事実であるなら、コミュニケーションスキルの欠如が問題を大きくしたと言わざるを得ない。

◆入念に再確認、認識を共有

分かりきったことだが、「電話」では、「対面」よりも誤解が生じやすい。同じ事象を見ているわけではないので「何がどのような状態であるか」、言葉で明確に伝え、共通認識の土台を作らなくては行けない。一方的に自分のペースで話すのではなく、話の「項目」を立てながら「ここまでは伝わっているか」を確認しながら話を進めていく。

聞き手も積極的に情報を聞き取る姿勢で対応するべきだろう。「聞いている、理解している」ことを示す「相づち」も必要だ。「はい」「わかりました」「この点はどうですか」「もう一度確認させてください」「承知致しました」「ここまでのことをまとめると」など、自分が受け止めたことは「このように聞いた」と伝え返す。わからないこと、よく聞こえなかったことは確認する。抜けている要素は質問する。最後にお互いの理解を確認し合い、次に何をするか確認して電話を切る。

これは言うまでもない、仕事をする上での最も基本的なコミュニケーションスキルである。「基本的なことをきちんとする」ことが、社員一人ひとりが責任を果たすために、また余計な危機を招かないためにも大切だ。システムでカバーすることばかり優先させていると、その隙間を突く事態が起こったら同じことの繰り返しだ。様々な現場で同様のコミュニケーションギャップから無用なトラブルが起こっていないか、心配でならない。

(かわべ・あけみ)

◆監修◆ 内外情勢調査会

◆委託編集◆ 時事総合研究所

〒104-8178 東京都中央区銀座5-15-8 TEL: 03-6800-1111(代表)

この記事に関する問い合わせは、時事総研(03-3546-2384)まで

本稿の一切の情報について、無断転載・複写をお断りします。©時事通信社 2003