

成長に一步踏み出す経営シリーズ⑩

ミス多発は“チームプレー”欠如の結果？

難しい人間関係の基本的な部分を見るための『まねじめんと』

【半年間の無料配達】

新聞配達店が、半年間もスポーツ新聞を間違った先に配達し続け、気付いた時に料金請求をしたら『こちらは断る先が分からず迷惑した』と、配達先に怒鳴られたケースがあったそうです。

誤配は長期に及んだのですから、新聞社にでも問い合わせてくれれば、配達店が分かって、連絡もできたはずなのですが…。

【ミスを犯したAさんには…】

誤配の主は、思い込みでしばしばミスを犯すAさんでした。“弁償ものだ”とまで言って叱ったことが原因で、Aさんは辞めてしまいます。

ところがその後、Aさんのような無遅刻無欠勤配達員を確保できず、同店は大変苦労したそうです。Aさんにも頼りになる面があったのです。

【Aさん一人でミスをなくせたか?!】

配達店の店主の方は『Aさんに思い込みミスが多いことは分かっていたのだから、毎月（私が）配達先をチェックするなどの工夫が必要だった』と言われます。そして『ただ、あの時は配達先にののしられたのが悔しくて、それをそのままAさんにぶつけてしまった』という反省もされています。

した。“時すでに遅し”ではありましたが…。

【失われたチームプレー意識】

同店に限らず、信じがたいミスがあちこちで目につきます。そして、その原因は、人材の質が落ちたというより“チームプレーで組織全体のミスをなくそう”とする姿勢が失われたからではないか、と指摘する人もいます。

ミスを犯しやすい人が、事前に気付くよう、ミーティングや声掛けを欠かさないのが、確かに以前は日本企業の“強み”だとされていました。

【今、考え直してみるべき時期？】

今、私たちは個人志向がどうであれ“皆に均一的に責任を問う”傾向の中で働いています。

それはそれで、非常に貴重なことではしょうが、その弊害についても考えてみるべき時期に来ているのかも知れません。

【マネジメント・レポートを差上げます！】

そんな趣旨から、“ミスの発生”やその“回避視点”を、個々の人材教育とは少し違う視点からとらえ直したマネジメント・レポートをご用意しました。ご希望者には差上げますので、ご遠慮なく下記までご一報ください。



小さなミスでチャンスや信用を失うことは、本当に多い。そして注意しても注意しても、“小さなミス”は意外な形で起きてしまう。

しかしそれは “ミスはミスをする人の注意だけで防げる”と考える
 しまう結果だろう。ミスを繰り返す人には確かに問題があるが、周囲の人のちょっとした注意や工夫が防止効果を発揮することもある。

今月のレポートのFAXお申込み欄

FAX：0985-71-2076

<input type="checkbox"/> 今月のレポート希望	御社名：_____
<input type="checkbox"/> 今後毎月の送付を希望	お名前：_____ お役職：_____
<input type="checkbox"/> FAX中止希望	ご住所：_____
レポート：HMRP084	TEL：_____

(お問い合わせ先)

ウチヌノ人事戦略事務所 所長 内布 誠 TEL0985-71-0147