



# なすびの花

## 秩序

8月の中旬以降、従来の仕事に加え、新しい仕事がいくつも同時に始まり、近年にない忙しさに目の回る毎が続いています。

管理者にとつては、いくつもの新しい案件に一度に対応することとなり、案件ごとの仕様書等々の確認、作業手順書の作成などに追いつたてられる日々を過ごしている状態です。

作業者の皆さんも、日々新しい作業を覚えたり、新しい作業環境で慣れない作業をこなされているのではないのでしょうか。

余裕のない毎日が続くと、仕様書類の読み落としによるミス、疲れによるうっかりミスといったミスの発生が心配されます。

また、従来の秩序が維持されないような場面も想定されます。

秩序とは、物事が決められた順序や規範に従って、整然と保たれた状態のことを指します。

多忙を極めている中で、部署間の風通しの良さに紛れて、大切なやり取りが省略されていることはないでしょうか。

四角四面に秩序を守ることににより、生まれてしまう衝突を避けるように、柔軟に対応し過ぎてしまっていることはないでしょうか。

秩序が崩れると、職場内もギクシャクしてしまふことにつながります。

衝突を避ける目的で、柔軟に対応した結果、一方には首尾よく対処できたけれども、もう

一方には迷惑をかけてしまうという、逆効果ともなるような事象も考えられます。

そして、コミュニケーション不足により、情報共有や連携がうまくいかない、ミスやトラブルに見舞われる、顧客対応の質の低下...といった悪循環に陥る危険があります。

秩序を守ることは、円滑な職場環境を整えるために、とても大切なことです。

忙しい時期にこそ、秩序に従ってテキパキ作業をこなすことが、ミスやトラブルを防止する一番の近道です。

さて、繁忙期も折り返しに差し掛かってまいりました。

長かった夏も終わりを迎え、ようやく秋らしく、朝晩は過ごしやすくなりました。

そして、食べ物のおいしい季節です。

しっかりと栄養と睡眠をとり、体調を崩さないように、この忙しさを乗り切ります。

## 5W2H

仕事をする上で大切な『5W1H』という基本フレームワークがあります。

When (いつ) ・ Where (どこ) ・ Who (誰が) ・ What (何を) ・ Why (なぜ) ・ How (どのように) という6つの疑問詞の頭文字をとった略語です。

昔から、新入社員研修などの教育の中にも、盛り込まれていますね。

情報整理する時や、相手に正確に情報を伝えるために使います。

作業している場面では、5W1Hのどれかが抜けた情報を、受け手側が予測で補ったことにより、ミスが発生することもあります。

報・連・相の際には、この5W1Hを意識すると、やり取りに誤解が生まれることを防止できます。

さて、検査課員が受講した『報・連・相』の通信講座のテキストに、『5W2H』という言葉が書かれています。

もう一つの『H』はなんなのでしょうか？

テキストによると、もう一つの『H』には、決まった答えはなく、それぞれが自分の大切にしたいHを持ってきて活用すると良いと書いてあります。

『Heart (心)』、『Hello (ハロー)』、『Hour (時間)』、『Happy (幸せ)』...

無機質な5W1Hに、ちょっと人間味が加わって柔らかく伝わりそうですね。

是非皆さんも、独自の『H』を加えて活用していただきたいです。