

Effective Communication Seminar

人が辞めない・事故が起きない現場づくりは点呼がすべて！

(株) ディ・クリエイト
組織活性化コンサルタント
前川 由希子

はじめに | 自己紹介



組織活性化コンサルタント

前川 由希子

Maekawa Yukiko



経歴

福岡県生まれ。福岡県立修猷館高等学校・早稲田大学商学部卒業。

「今いる人材で最強のチームをつくる」を信念とする組織活性化コンサルタント。システムコンサルタント、金融系新規事業立ち上げ、コールセンターSV等の接客・人材育成・マネジメント経験を経て、2010年より講師・コンサルタント・MCとして活動を開始。心理学・行動科学・脳科学をベースとしながら、体感型ワークを通して参加者の自律を促す人財育成法は「効果が持続する」「ワクワク感が止まらない」「即実践に活かしやすい」と多くの好評を得ており、リピート・紹介率95.3%以上。

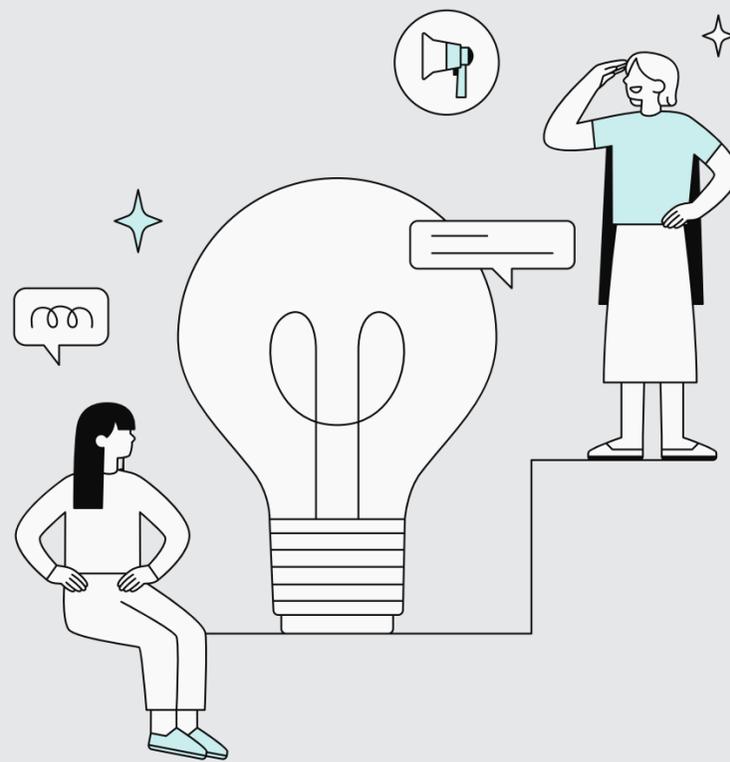
2017年4月、『女性の話を聴かない上司は仕事をだめにする～部下との関係が劇的に変わるコミュニケーション術～』（ポプラ社）を出版。

主なテーマ

- 事故防止・人材定着を実現する点呼のコミュニケーション
- 今いる人材で最強のチームをつくる！働きがい創造するチームビルディング
- 再発防止とモチベーション維持のための事故面談時コミュニケーション 他

実績

日本郵政・大和証券・三井住友海上火災保険・ダスキン・ブリヂストンタイヤジャパン・NTT西日本・鴻池組・西松建設・西濃運輸労働組合・日本ローカルネット協同組合・福岡県トラック青年協議会・鹿児島県トラック協会・徳島県クレーン協同組合・日本貨物鉄道・JR九州・西日本高速道路・日本貨物運送協同組合連合会 他多数



点呼とは？

はじめに | 点呼とは？

点呼は運転者の安全を確保するために法令で義務付けられた重要な業務

1

悪質違反（酒気帯び・危険ドラッグ等）の防止

2

健康起因事故の防止

3

車両故障事故の防止

4

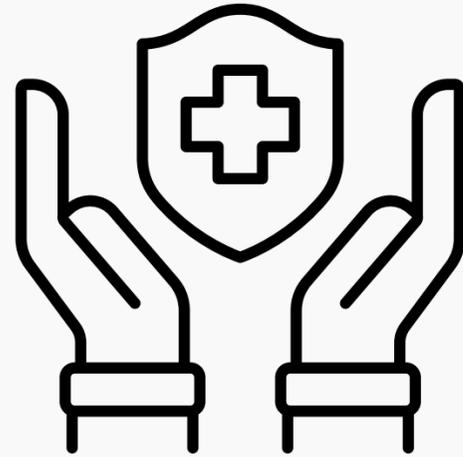
同種の事故を防ぐ（ヒヤリ・ハット）

5

運転者とのコミュニケーションを確保する

はじめに | 点呼とは？

点呼は運転者の安全を確保するために法令で義務付けられた重要な業務



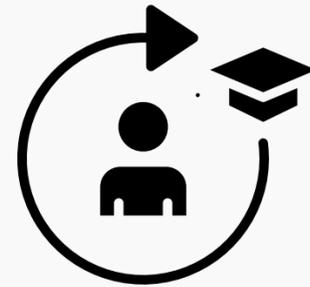
点呼は『人』と『安全』を確保するための
安全装置

はじめに | 本日の目的

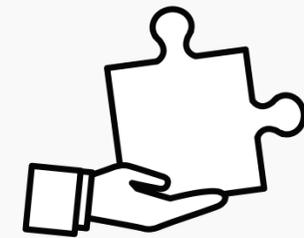
日々の点呼のあり方を見直し、そのコツを習得することで
事故防止・人材定着・「ここで働きたい！」組織づくりを目指します。



点呼 ≠ 作業！
事故防止・信頼関係構築の場
【安全装置】である
と捉え直す



点呼をはじめとする
日常のコミュニケーションを見直し、
気づきを得る



今すぐできる！
誰でもできる！
即実践できるアイデアを
持ち帰る

はじめに | 本日のルール

日々の点呼のあり方を見直し、そのコツを習得することで
事故防止・人材定着・「ここで働きたい！」組織づくりを目指します。

ルール1



笑顔でうなづく

はじめに | 本日のルール

日々の点呼のあり方を見直し、そのコツを習得することで
事故防止・人材定着・「ここで働きたい！」組織づくりを目指します。

ルール1



笑顔でうなづく

ルール2



全員参加

はじめに | 本日のルール

日々の点呼のあり方を見直し、そのコツを習得することで
事故防止・人材定着・「ここで働きたい！」組織づくりを目指します。

ルール1



笑顔でうなづく

ルール2

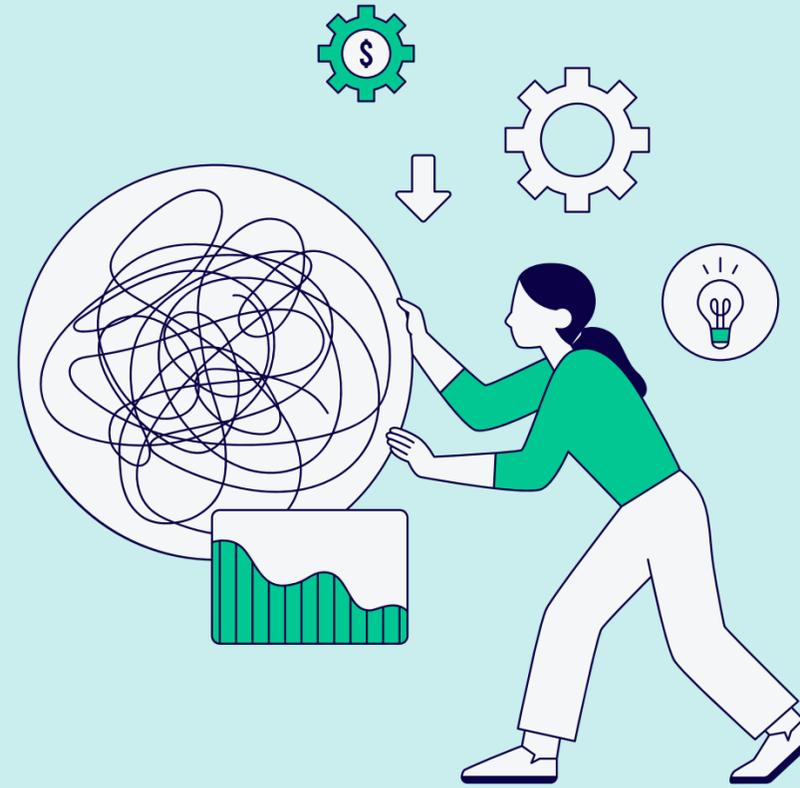


全員参加

ルール3



楽しむ

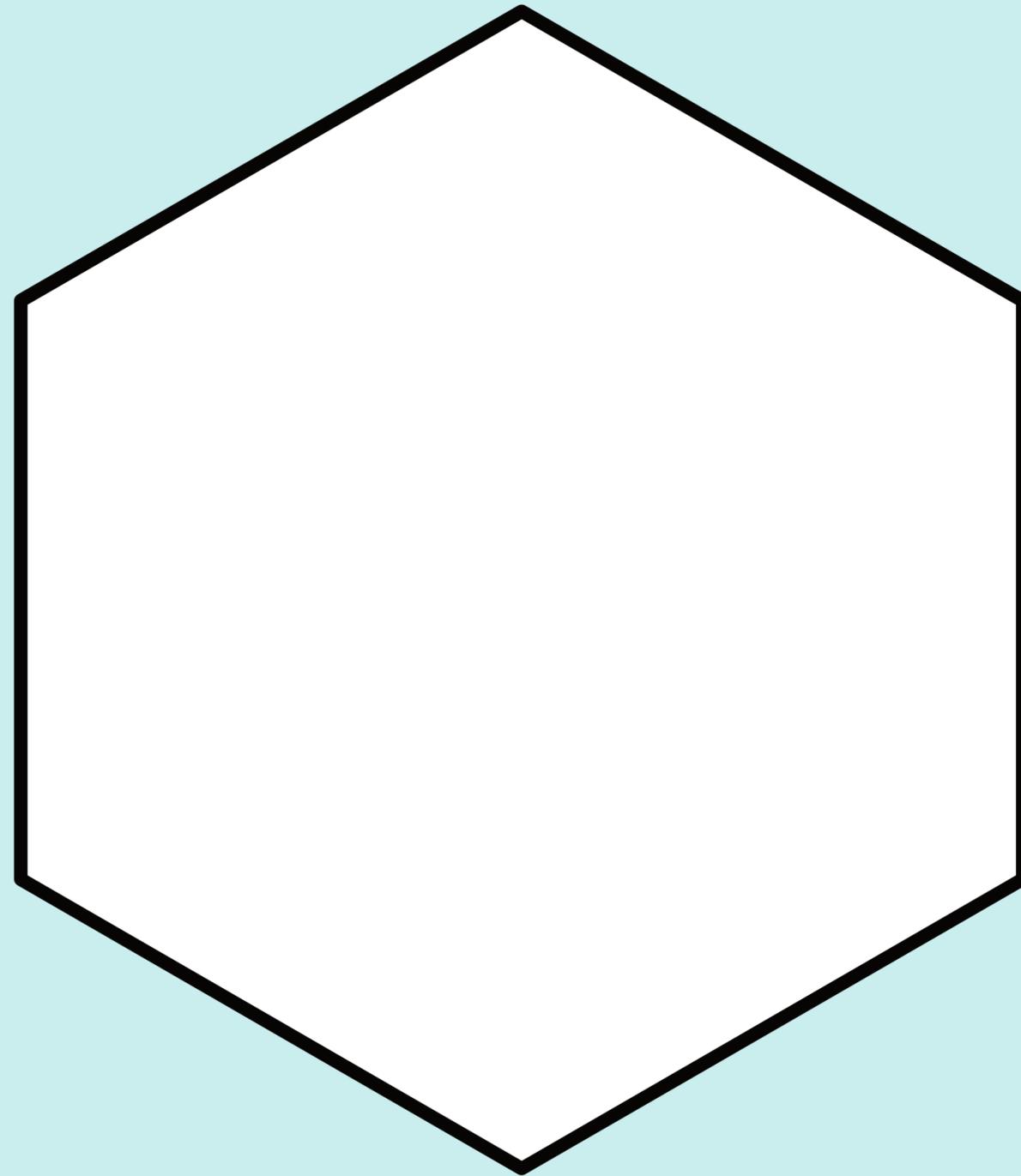


Session 1

思い込みが邪魔をする

Session 1 思い込みが邪魔をする

枠組みを広げよう！



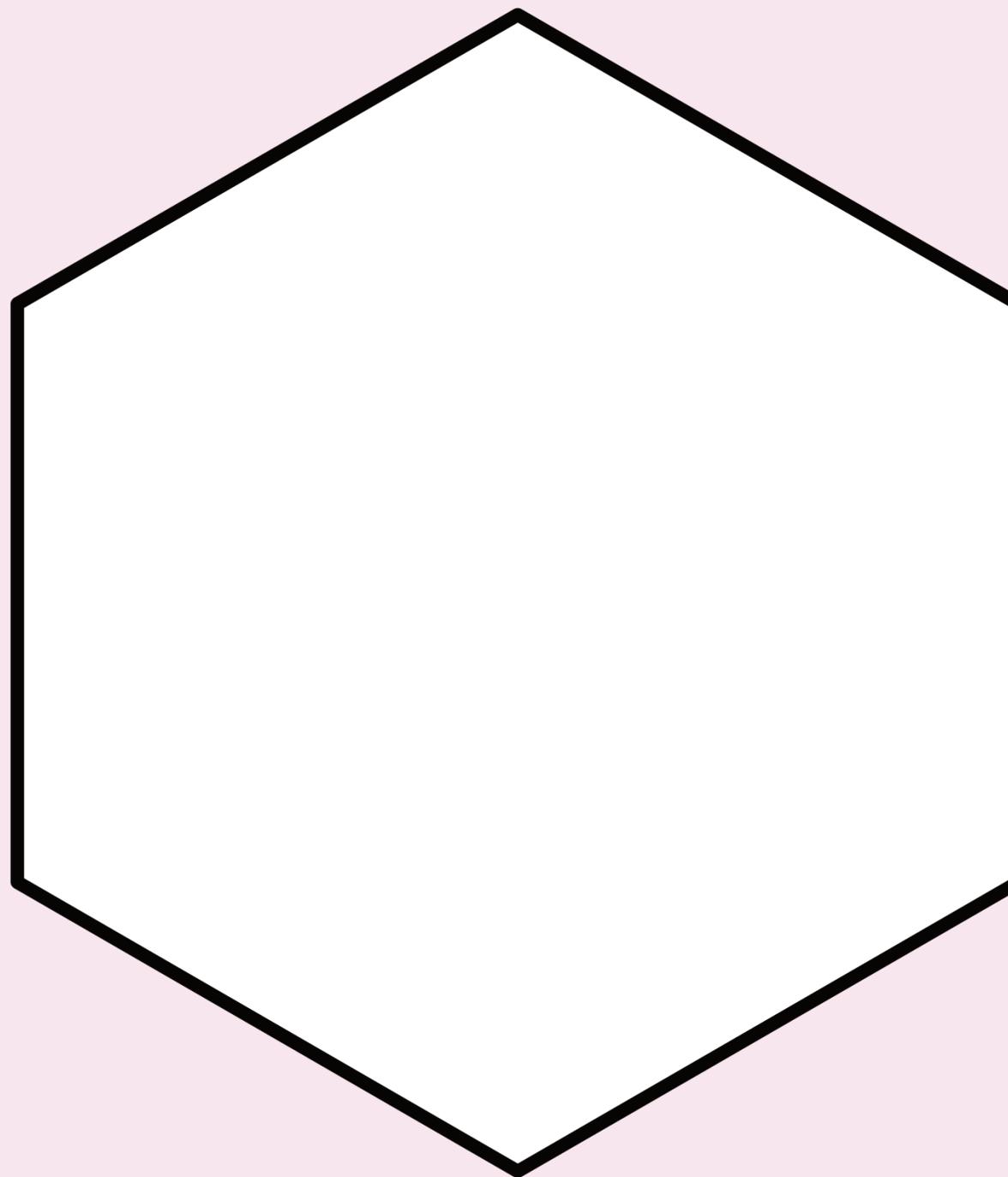


Session 1 個人ワーク

考えてみましょう。

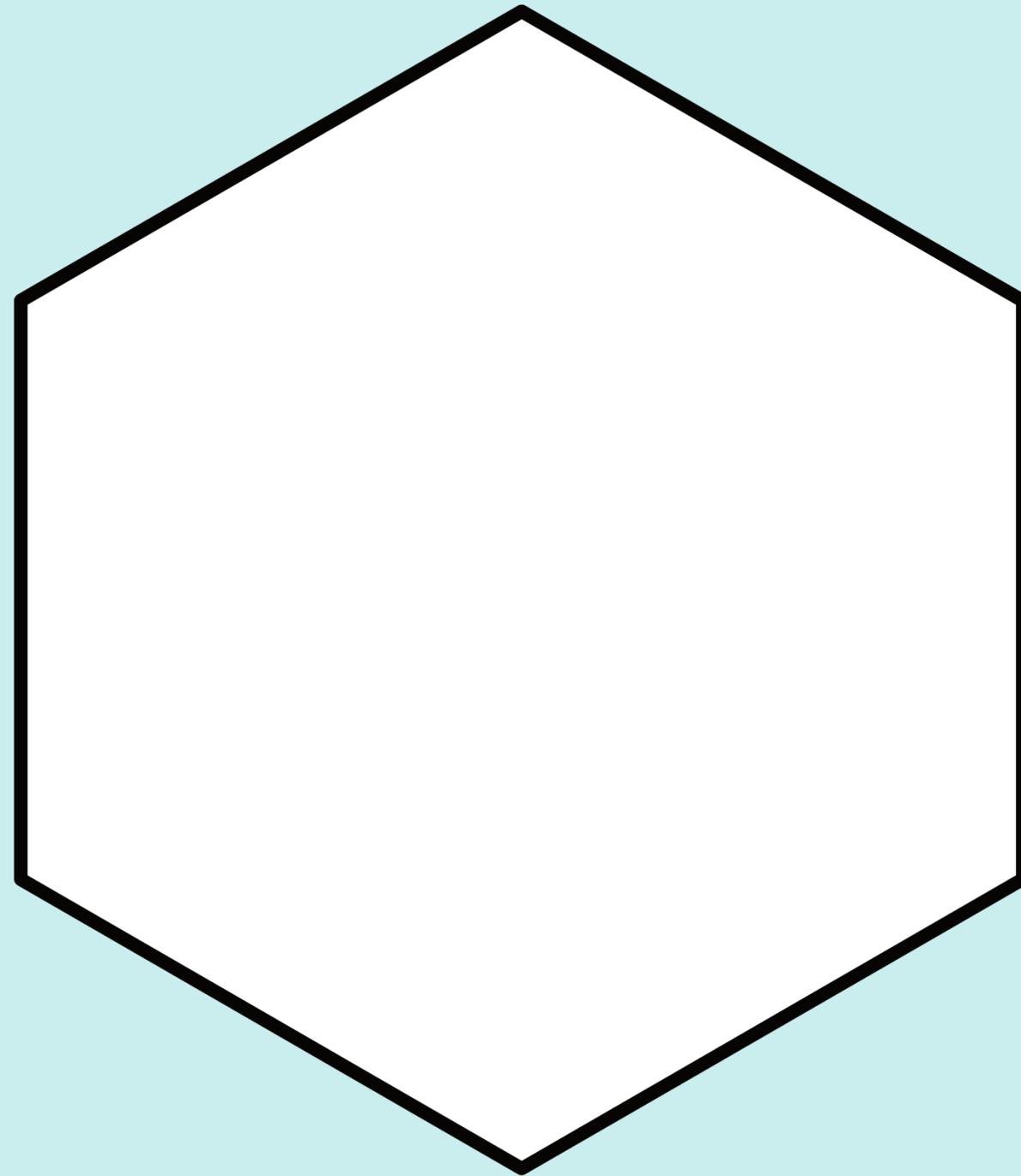
枠組みを広げよう！

真っ直ぐな線を1本引いて
三角形を2つ作ってみましょう



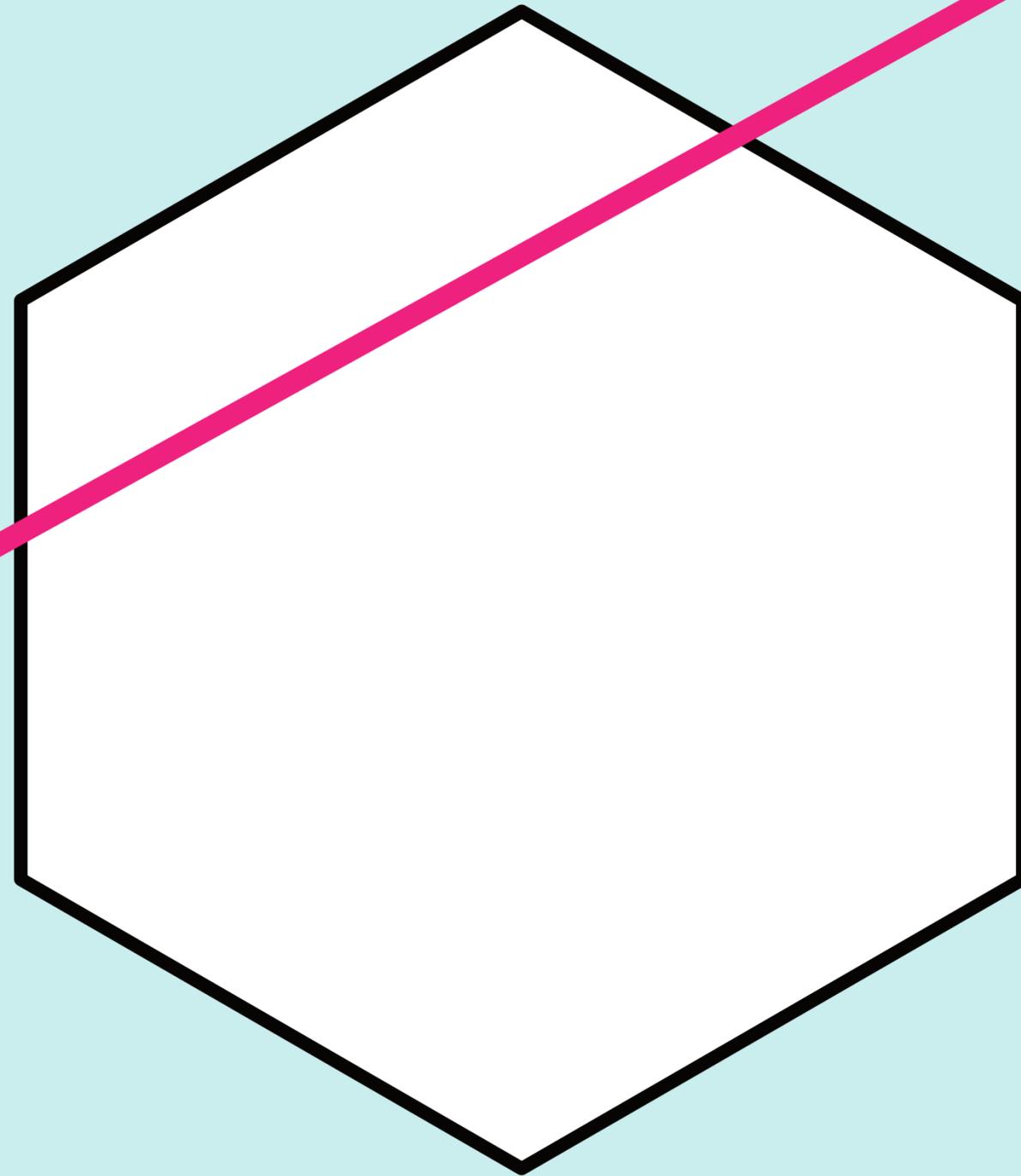
Session 1 思い込みが邪魔をする

枠組みを広げよう！



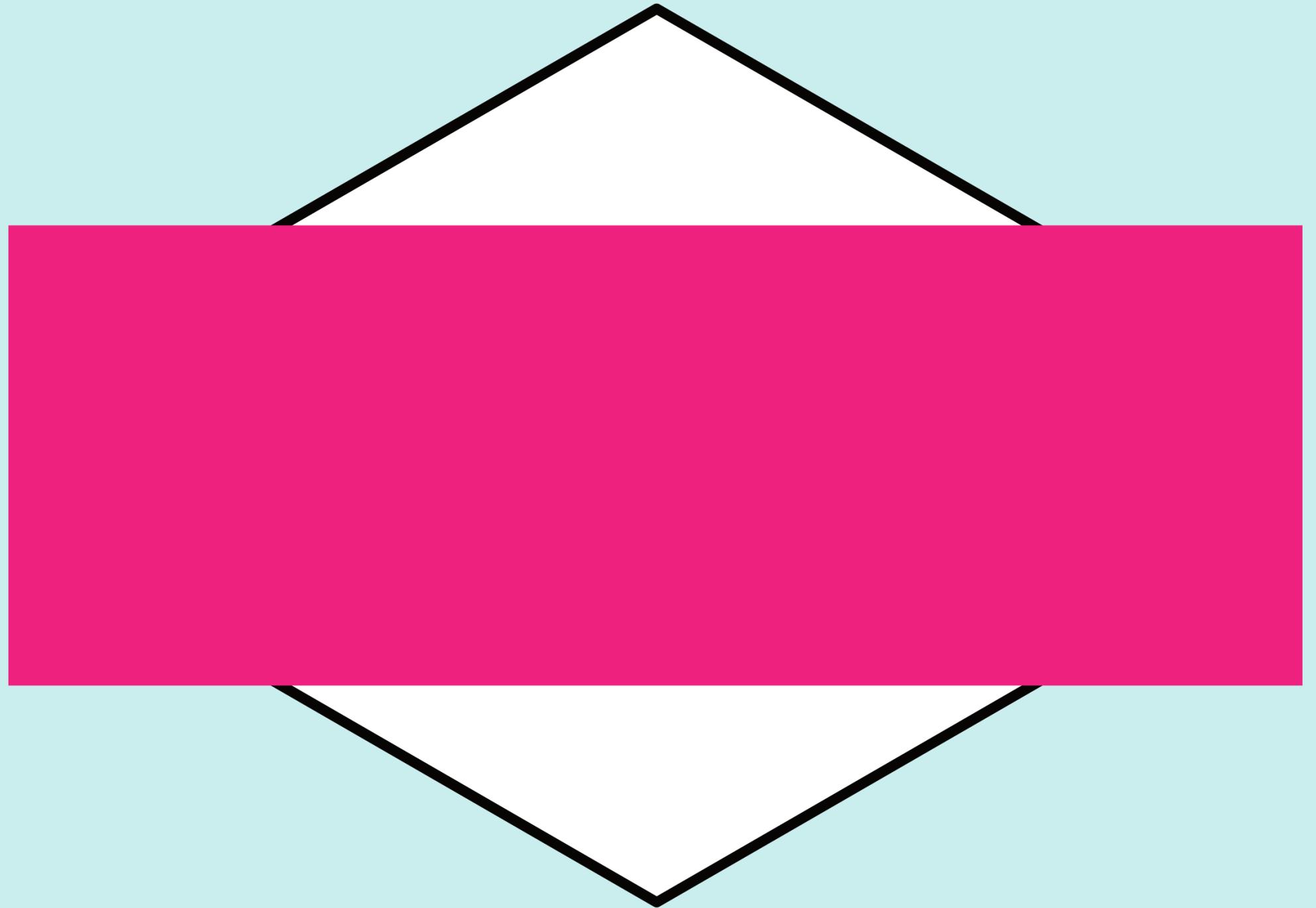
Session 1 思い込みが邪魔をする

枠組みを広げよう！



Session 1 思い込みが邪魔をする

枠組みを広げよう！

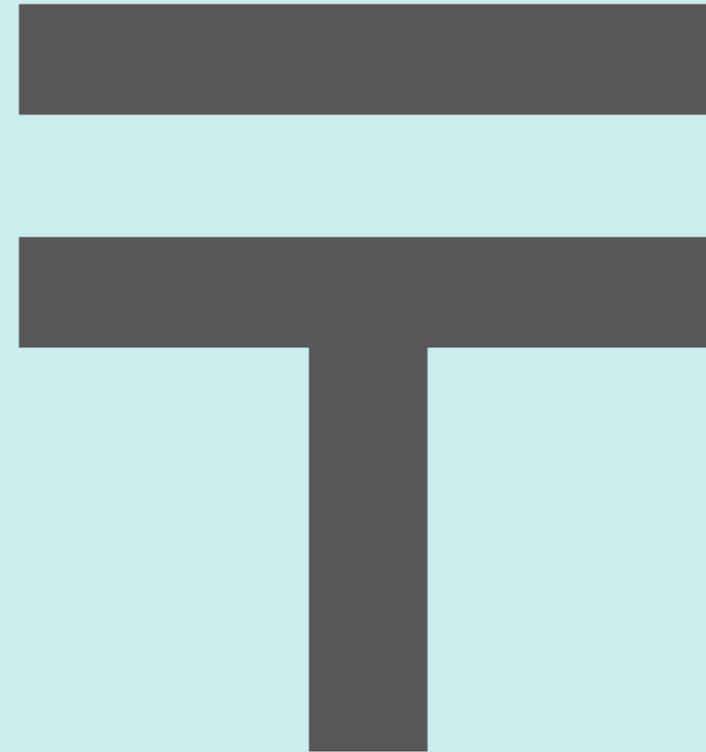


Session 1 思い込みが邪魔をする

郵便番号のマーク、書けますか？

Session 1 思い込みが邪魔をする

郵便番号のマーク、書けますか？



重要！！コミュニケーションの大前提



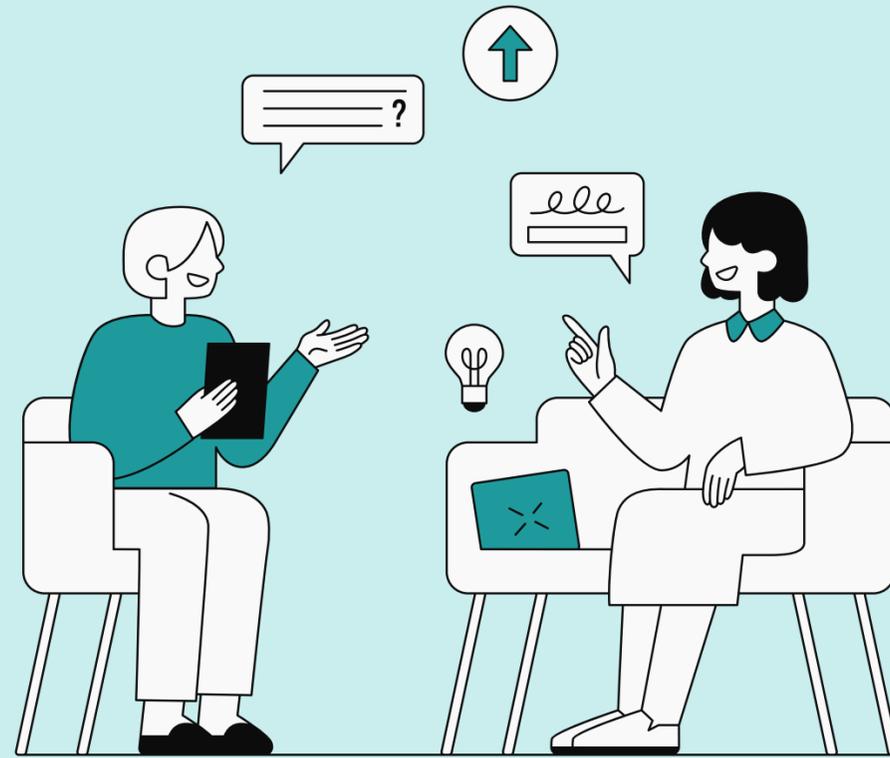
「こうあらねばならぬ」「こうせねばならぬ」に捉われていないか？

- 思い込み、自分が決めたルールが邪魔をしていることがある
- 枠組みを広げてみると、気づけることもある



自分にとって当たり前は他人にとって当たり前ではない

- 「当たり前」がコミュニケーションミス・ヒューマンエラーの原因になる
- 当たり前は当たり前ではない！と意識してみよう

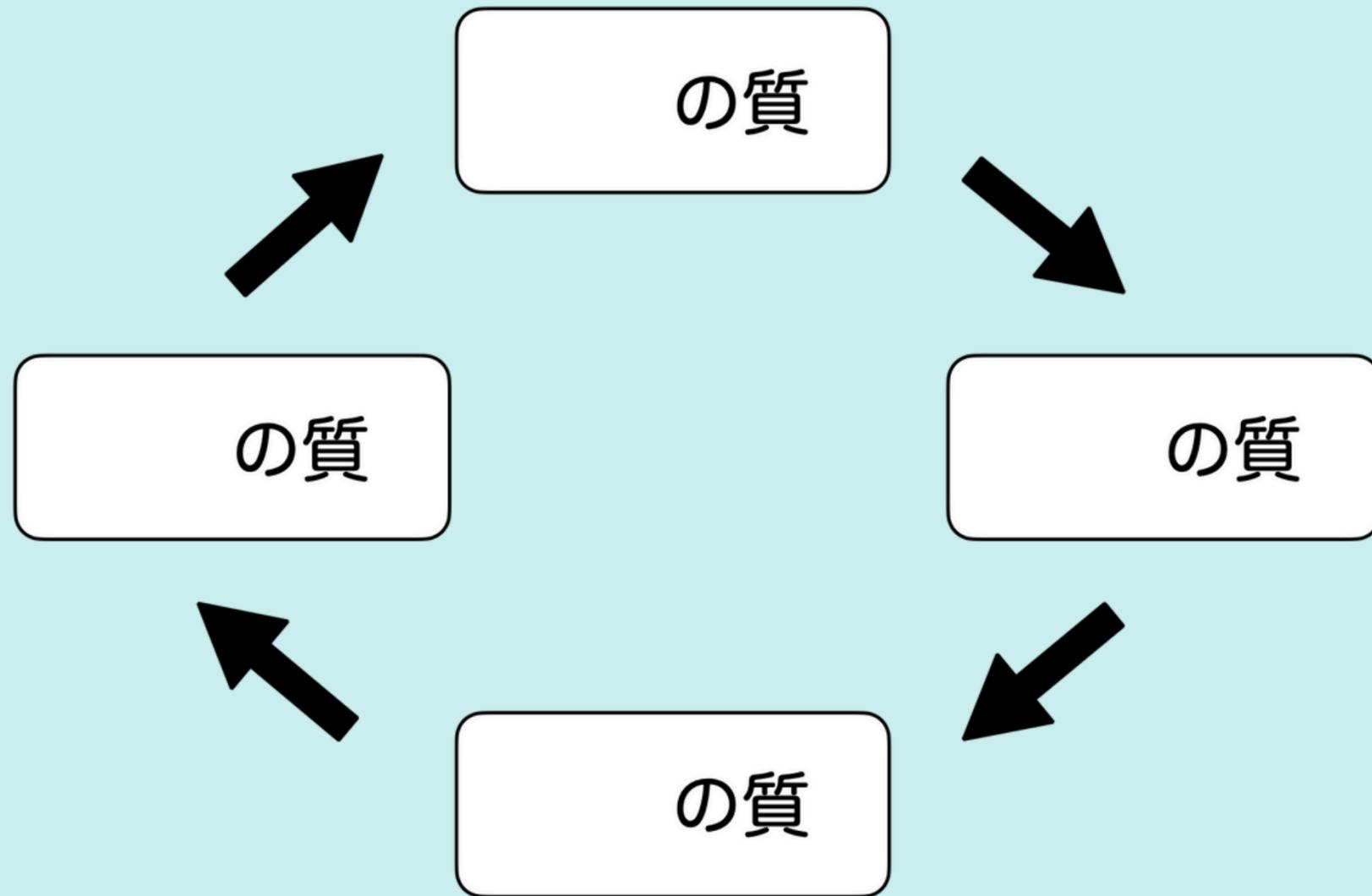


Session 2

事故防止・人材定着には、まず何から？

Session 2 事故防止・人材定着には、まず何から？

どの順番に高めると効果的なのか？





Session 2

グループワーク

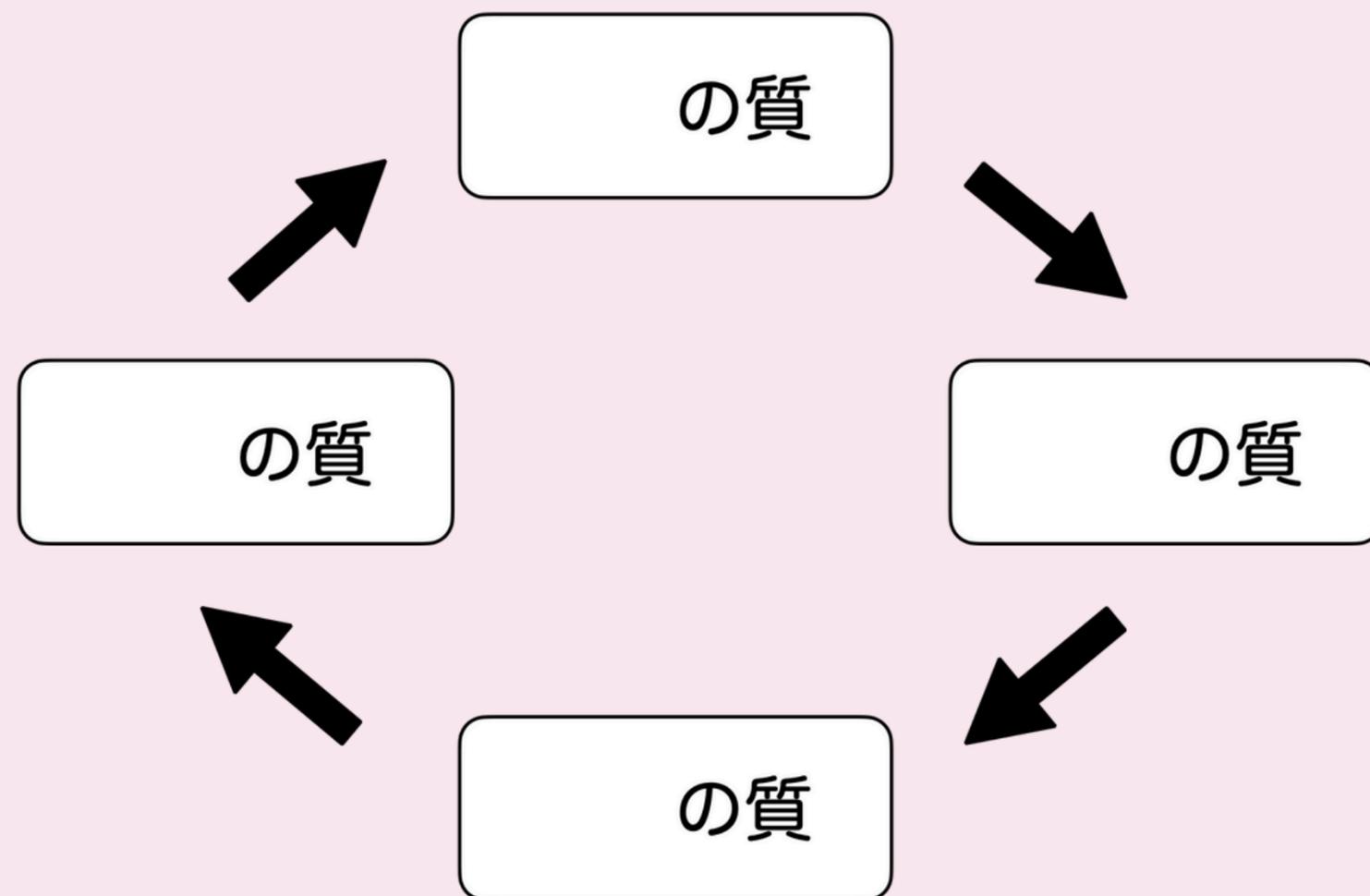


グループで話し合ってみましょう。

どの順番に高めると良いのか？

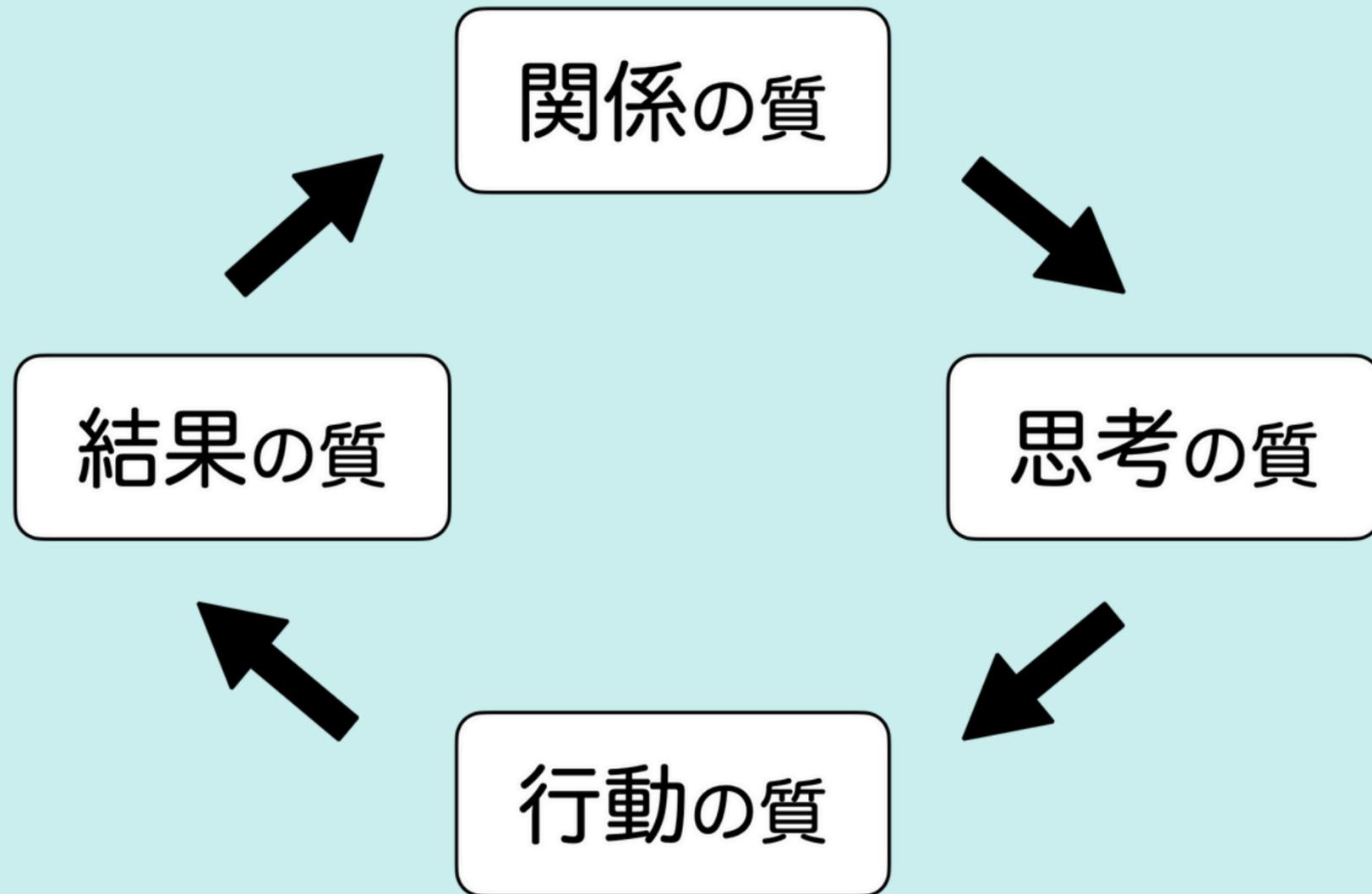
組織として成果や結果を出し続けるために
必要な要素をどの順番に高めると良いのか？

- 4つの要素
- 思考
 - 結果
 - 行動
 - 関係



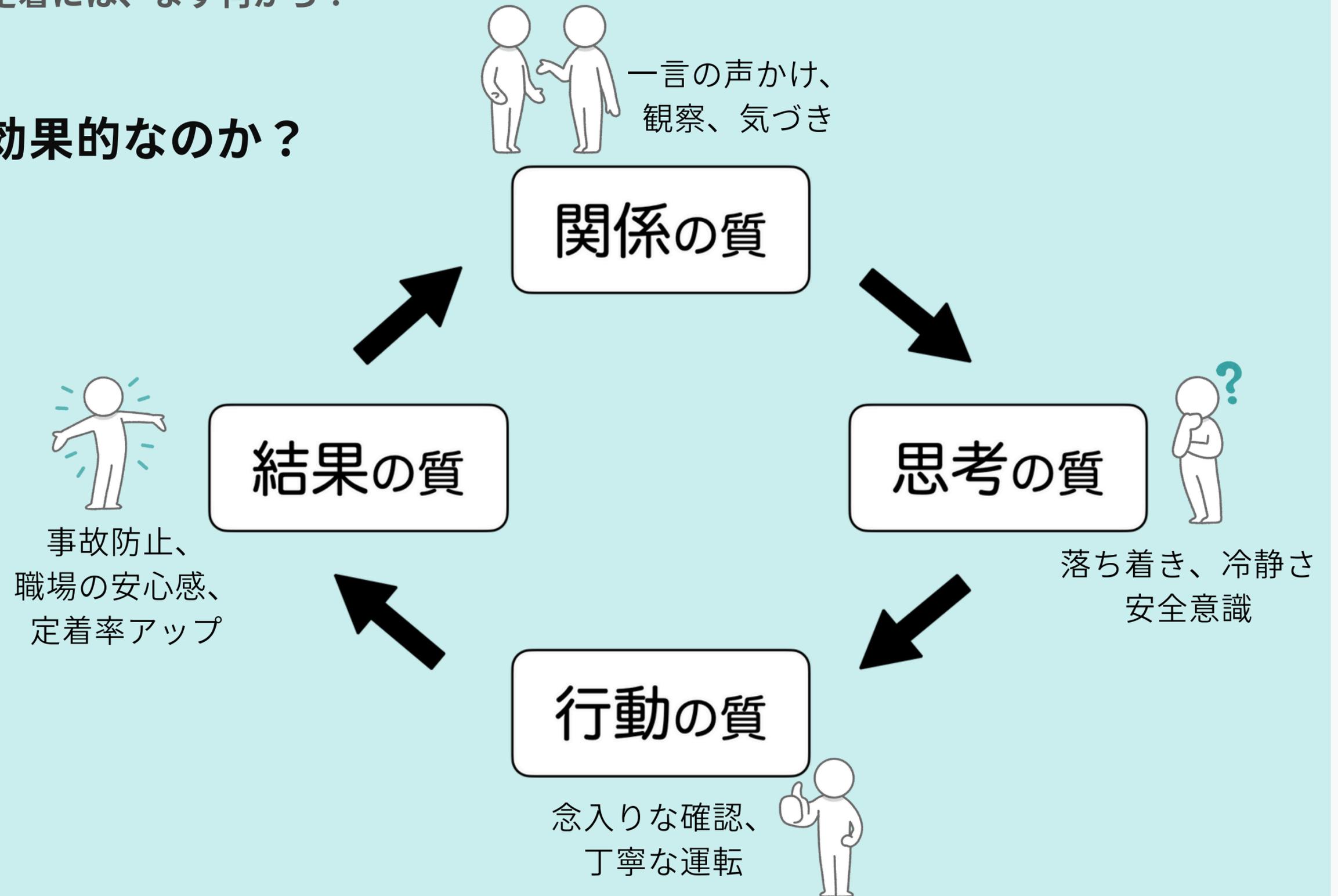
Session 2 事故防止・人材定着には、まず何から？

どの順番に高めると効果的なのか？



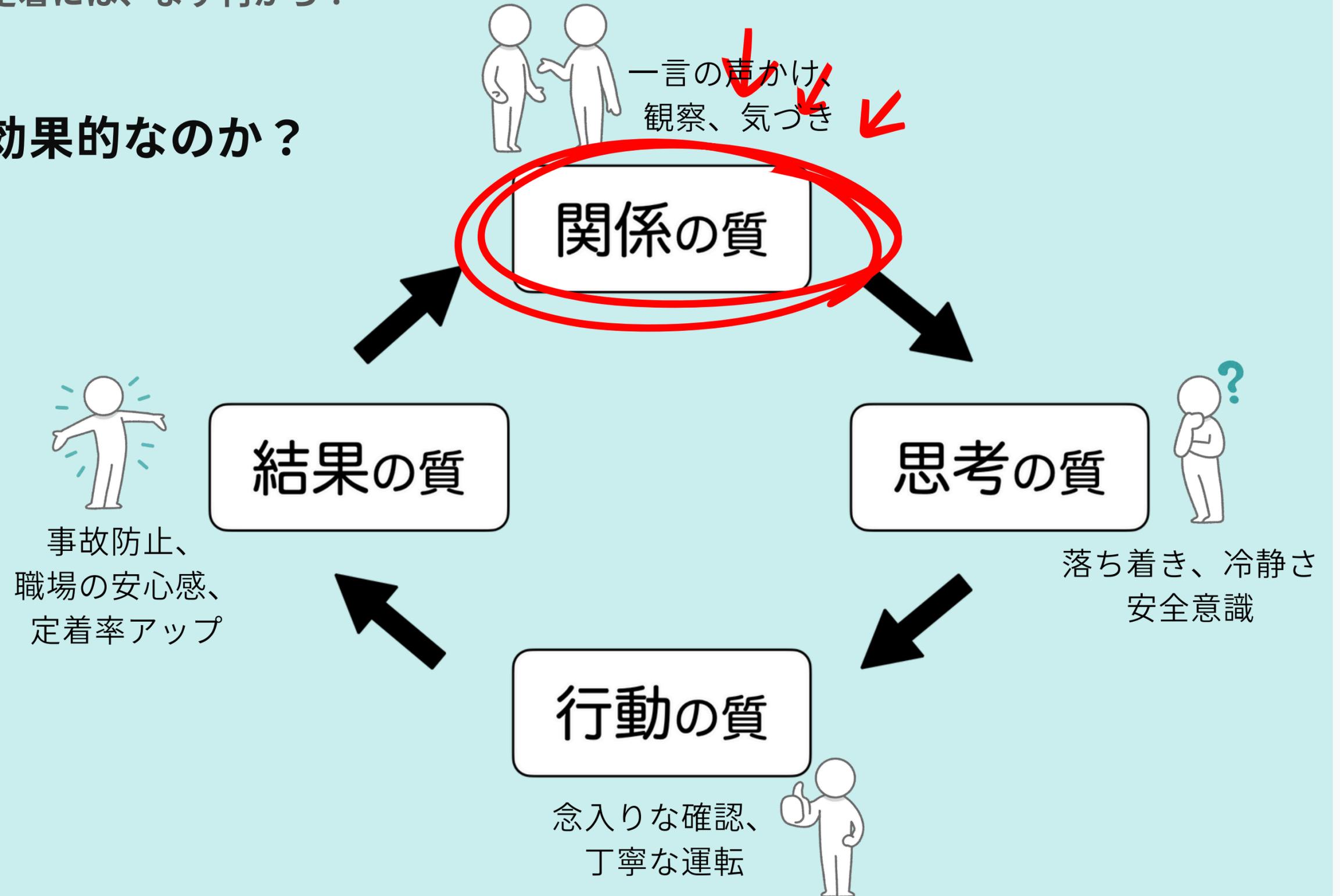
Session 2 事故防止・人材定着には、まず何から？

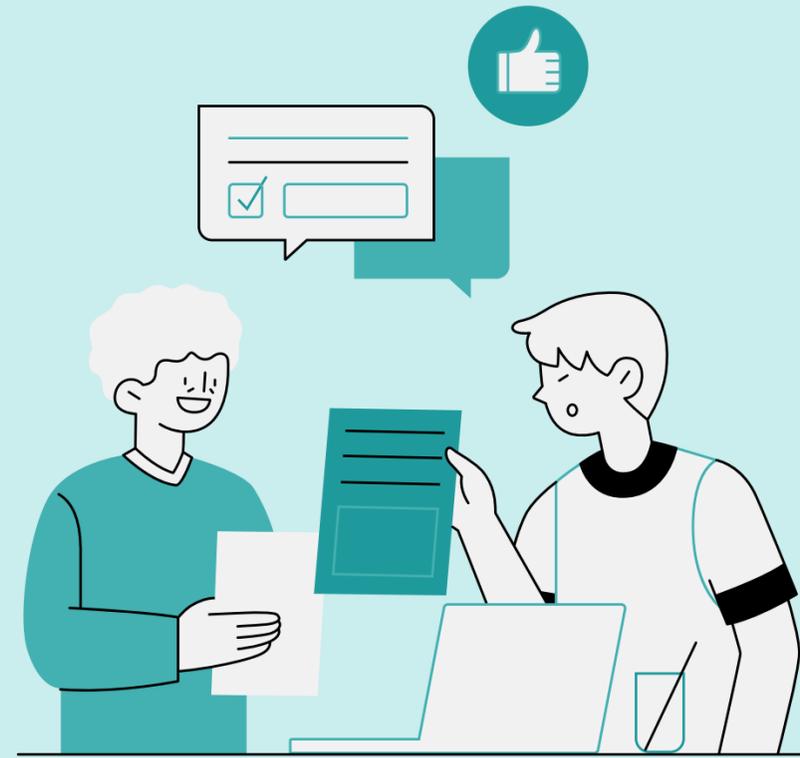
どの順番に高めると効果的なのか？



Session 2 事故防止・人材定着には、まず何から？

どの順番に高めると効果的なのか？





Session 3

【点呼は安全装置！】心をグッと掴む点呼

“点呼”というコミュニケーション



コミュニケーションとは？

- 情報や感情、考えを相手に伝え、理解を深め合う行動
- 双方向のプロセスであり、言語や非言語手段を用いた相互理解を目指すもの

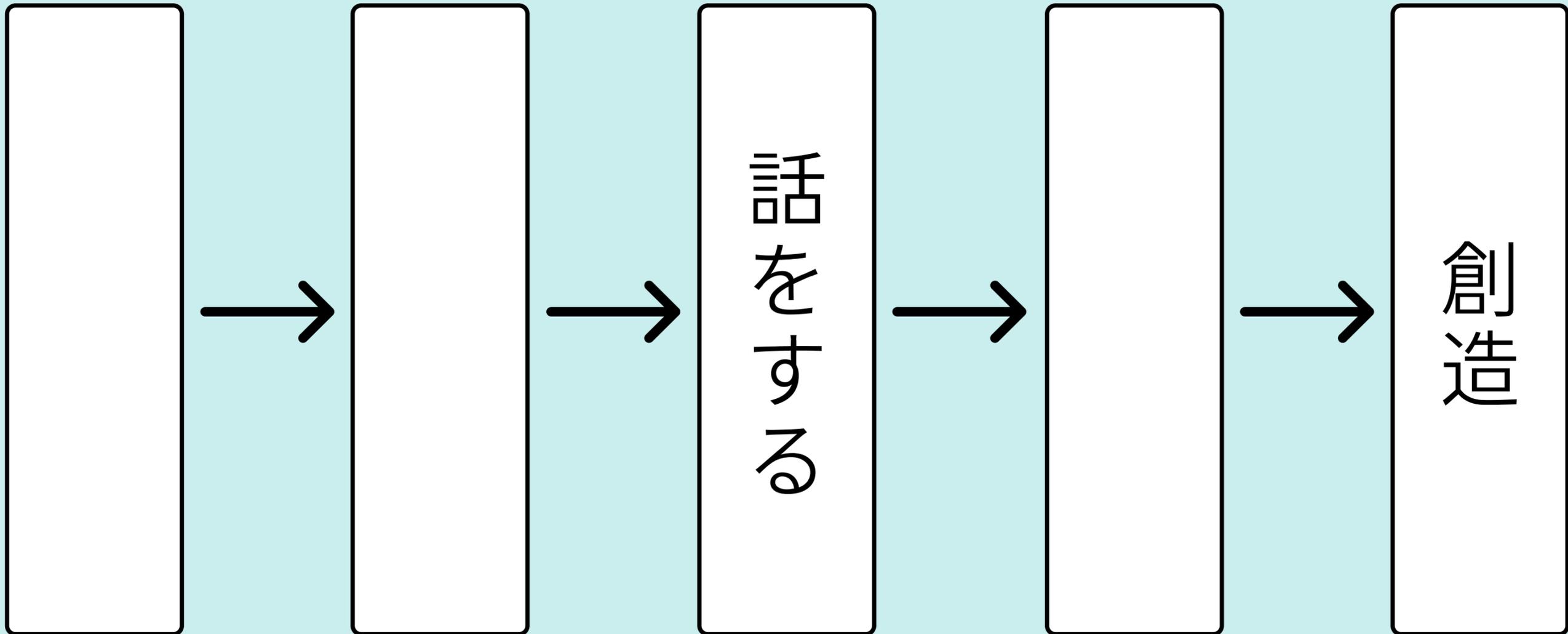


基本定義と役割

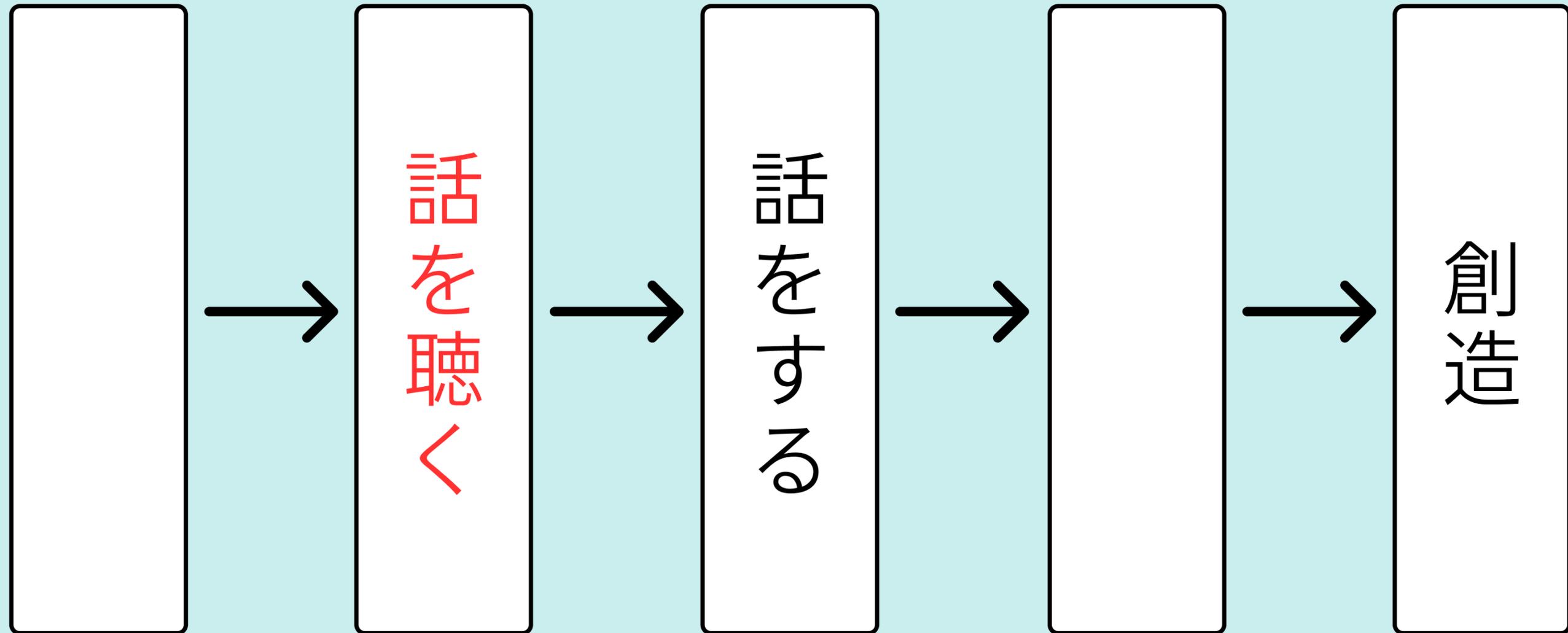
- 「伝える」だけでなく、「相手にどう伝わったか」を確認することが重要
- 人間関係やビジネスの基盤となり、信頼を築くためのツール

Session 3 【点呼は安全装置！】心をグッと掴む点呼

心をグッと掴む点呼のコミュニケーション5ステップ



心をグッと掴む点呼のコミュニケーション5ステップ



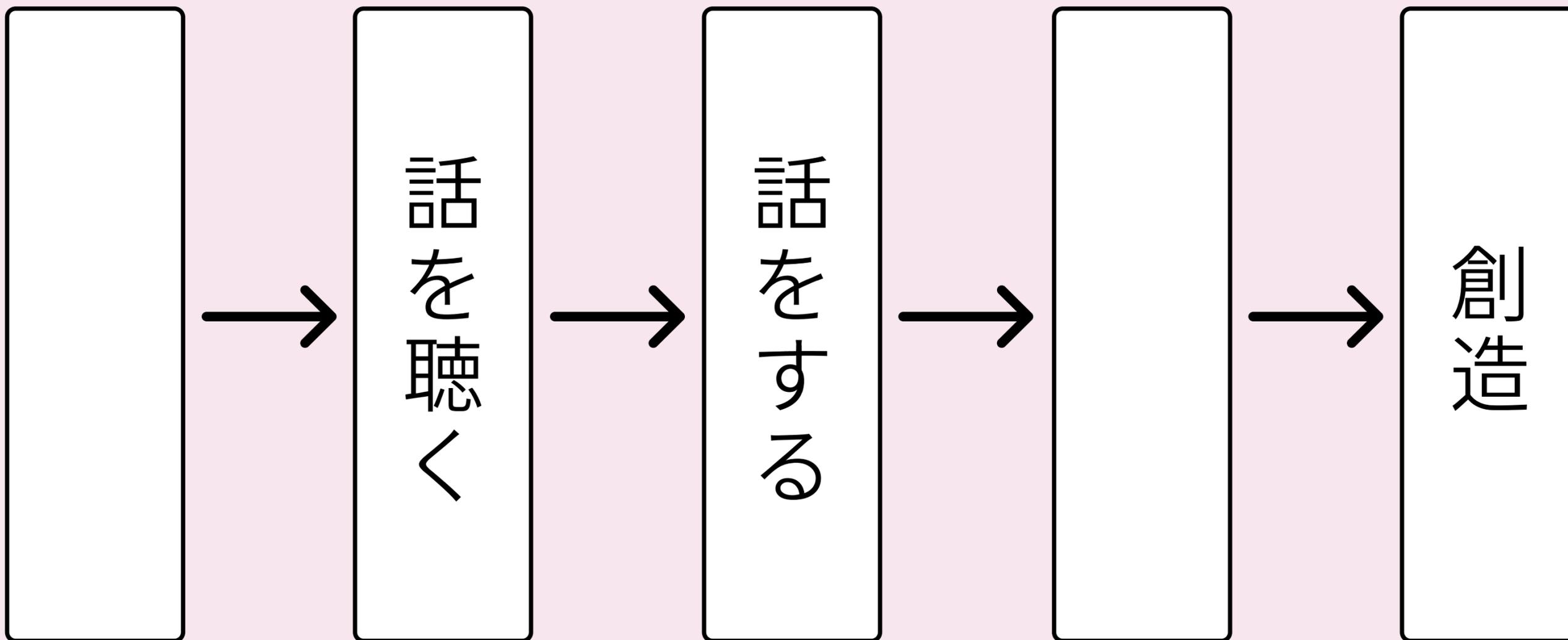


Session 3

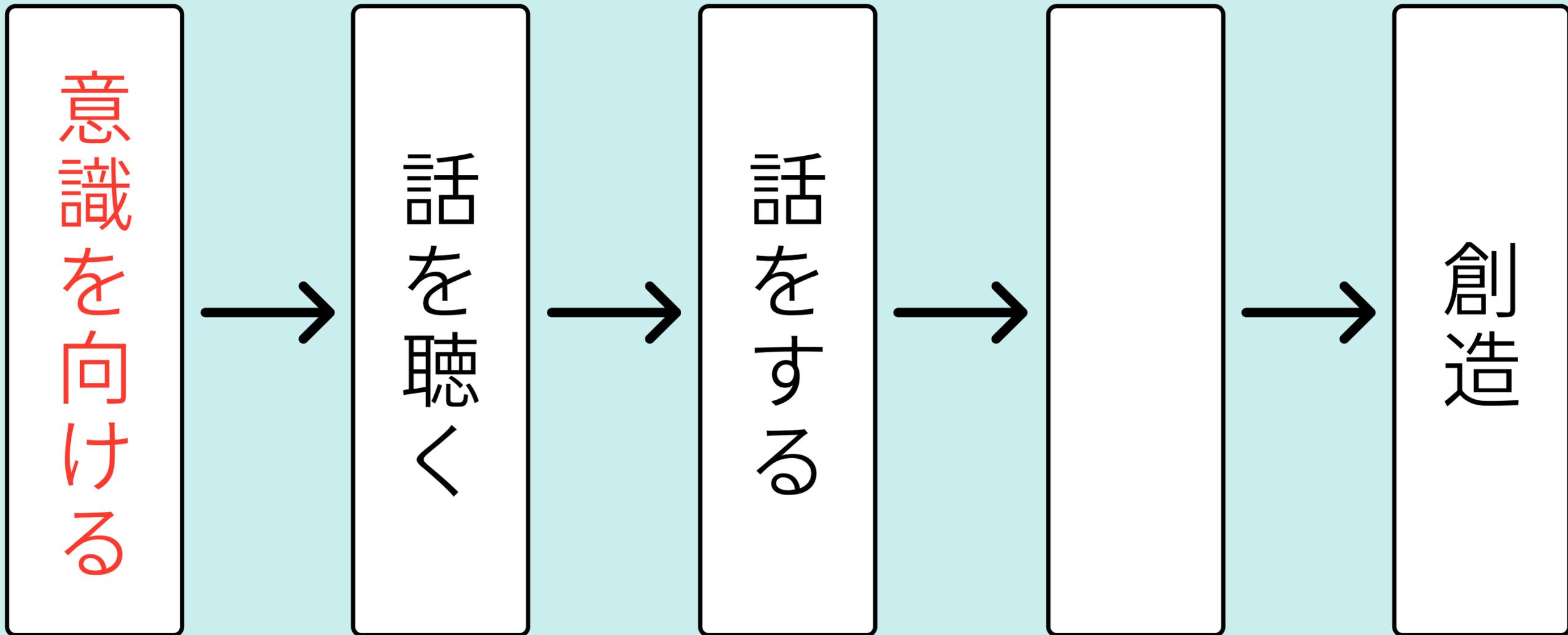
グループワーク



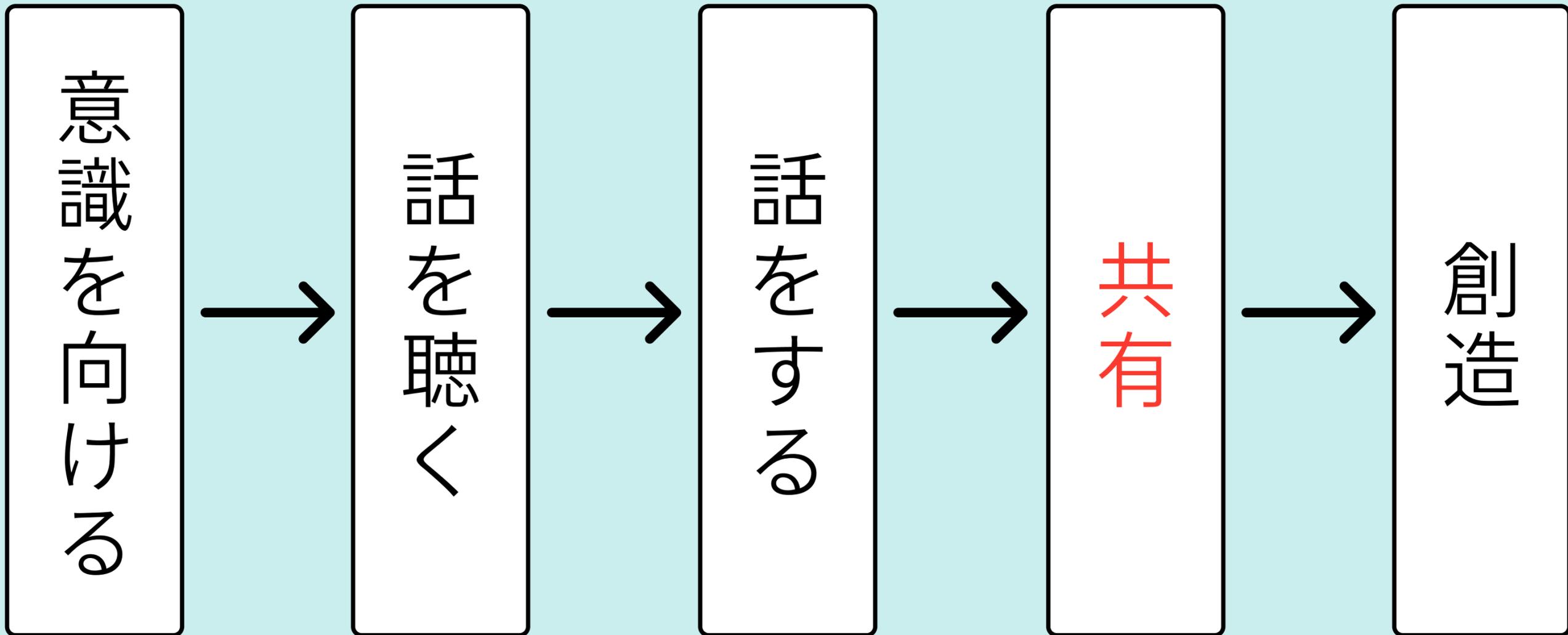
Session 3 グループワーク

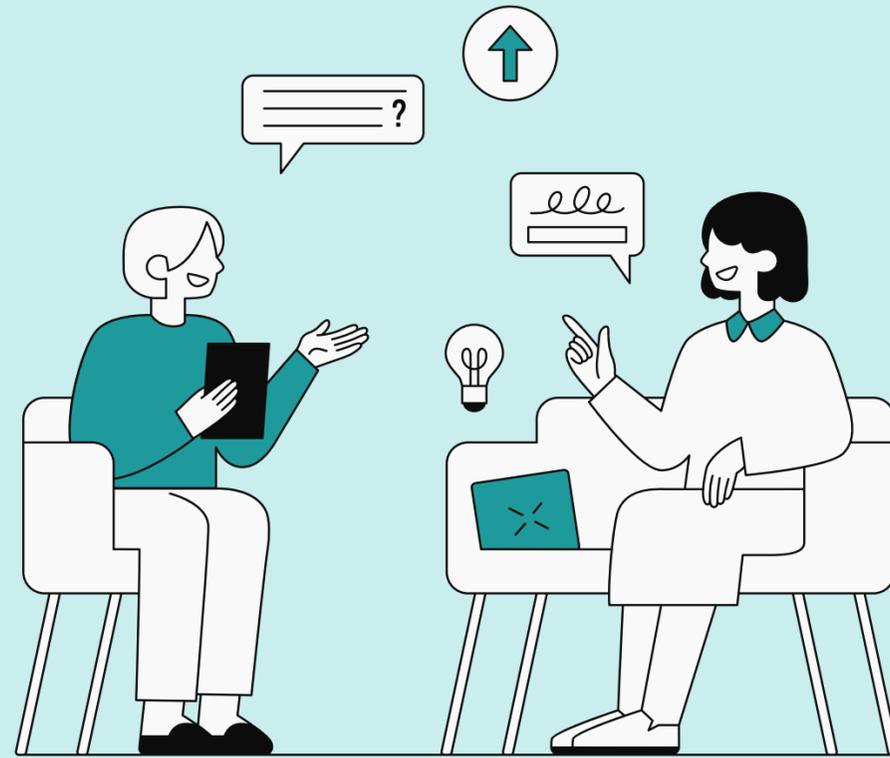


心をグッと掴む点呼のコミュニケーション5ステップ



心をグッと掴む点呼のコミュニケーション5ステップ



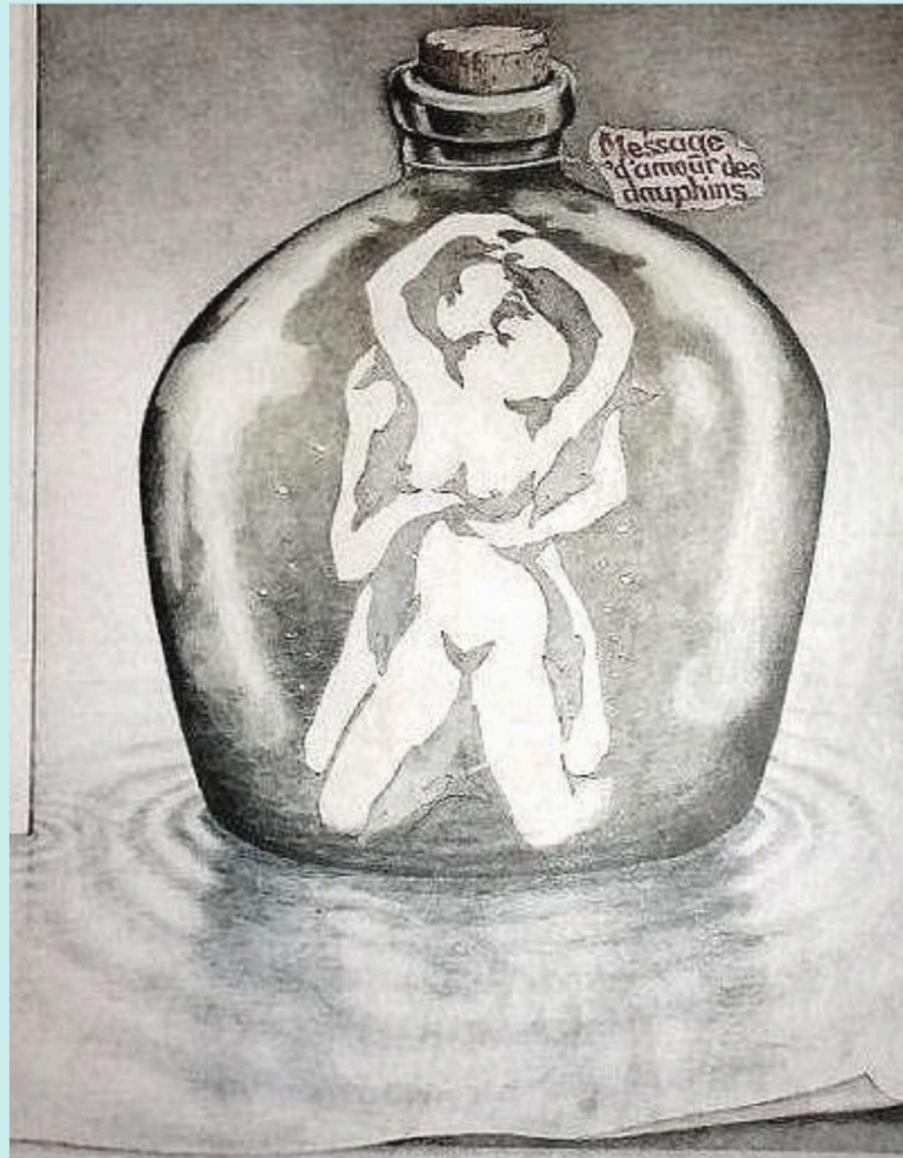


Session 4

信頼関係構築と事故防止に欠かせない圧倒的な観察力

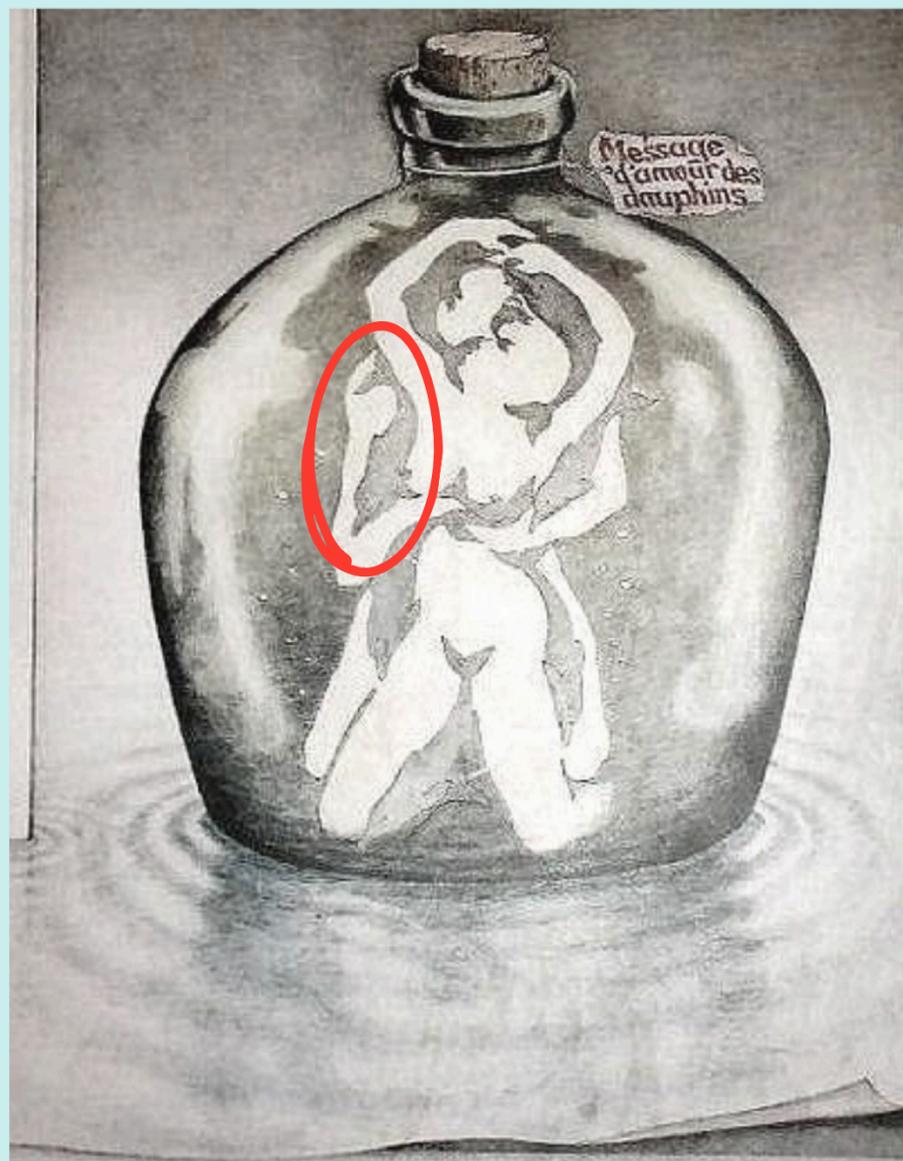
Session 4 信頼関係構築と事故防止に欠かせない圧倒的な観察力

これは何の絵でしょう？



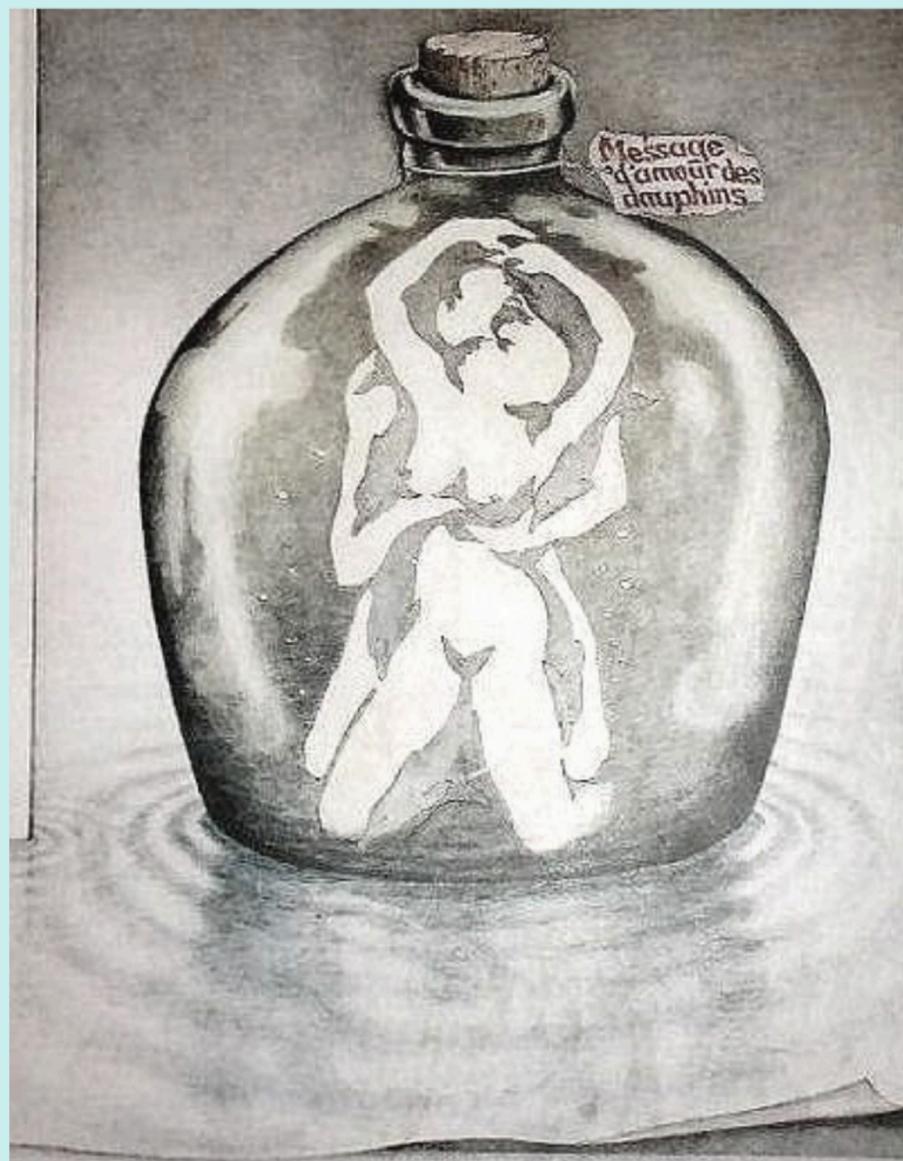
Session 4 信頼関係構築と事故防止に欠かせない圧倒的な観察力

これは何の絵でしょう？



Session 4 信頼関係構築と事故防止に欠かせない圧倒的な観察力

これは何の絵でしょう？



見えているものはすべてではない！



- 人は見たいものを見ている
- 見る角度を変えたら、見方を変えてみたら、違うものが見えてくる
- 気づいていないこと、見えていないものがあるのではないか？と思いながら見る

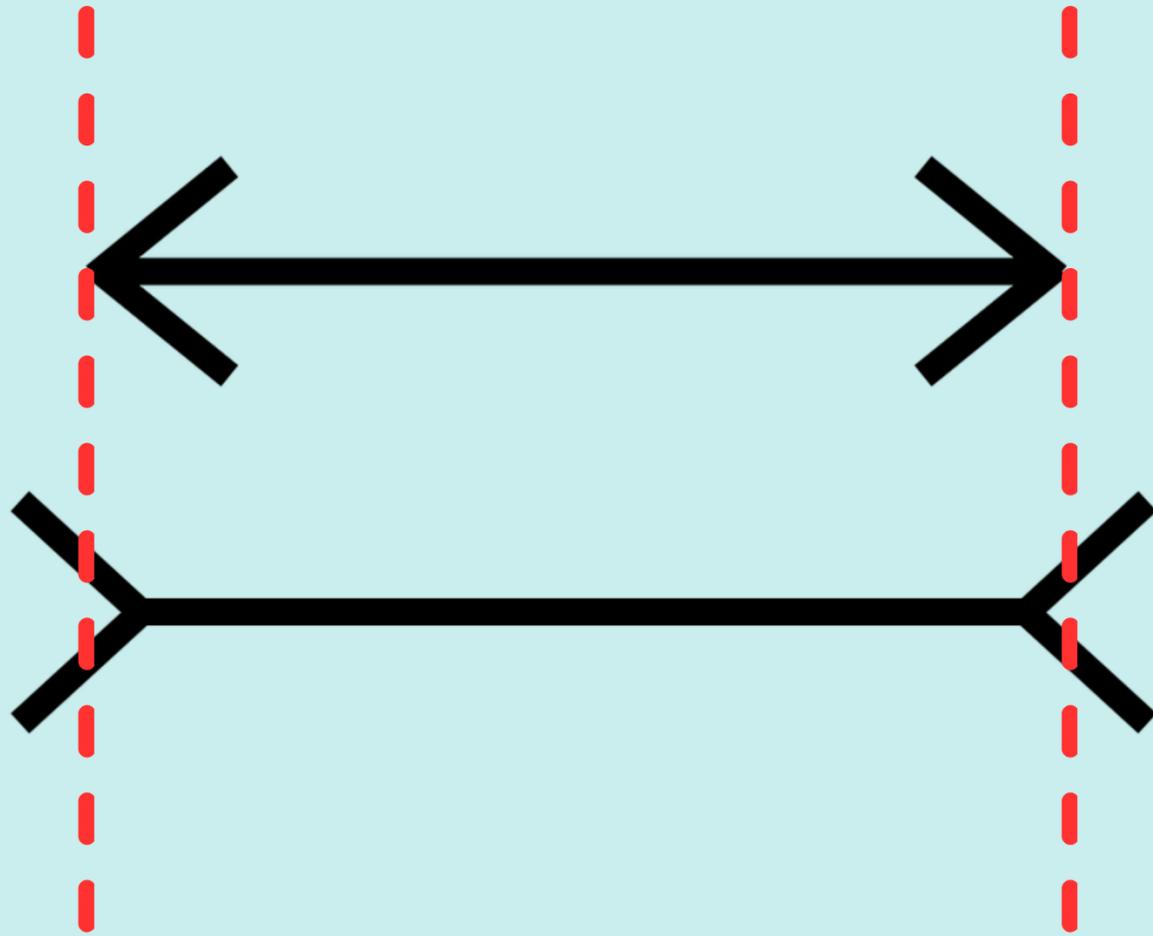
Session 4 信頼関係構築と事故防止に欠かせない圧倒的な観察力

2本の横線、どちらが長い？

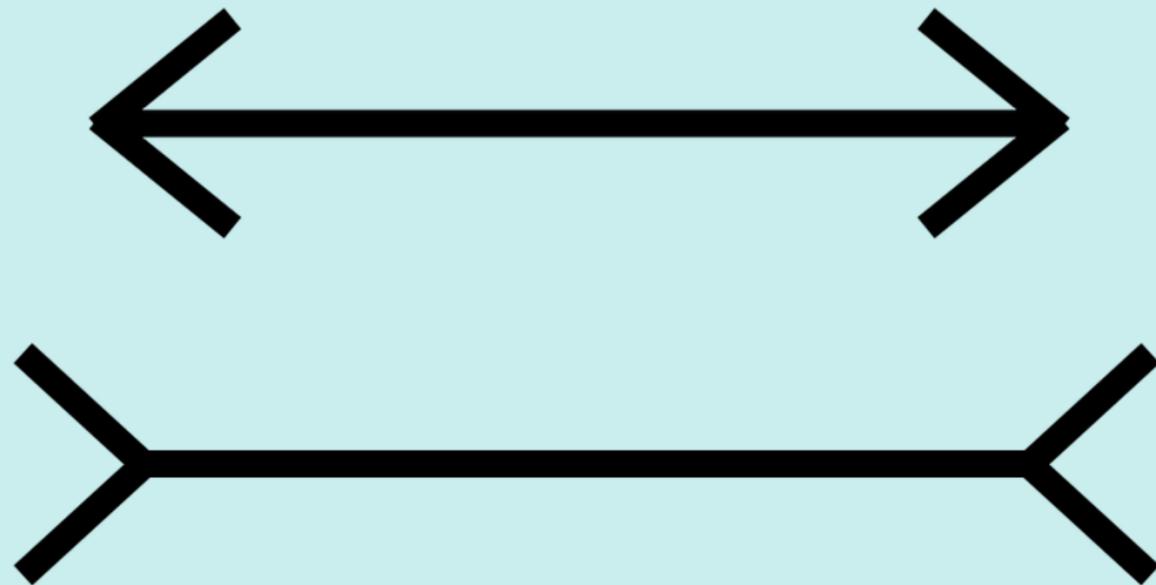


Session 4 信頼関係構築と事故防止に欠かせない圧倒的な観察力

2本の横線、どちらが長い？



2本の横線、どちらが長い？



“きちんと見る”は意外と難しい

- これまでの経験・知識がフィルターになって、見ているつもりになっているかも
- 「普通は～」「いつもは～」を取り除いて意識的に見ようとしてみましょう



Session 5

今日から実践！人が辞めない・事故が起きない点呼の具体策

たった30秒！人が辞めない・事故が起きない点呼の具体策

01 挨拶 + 観察 + 質問 の3ステップ

02 “あなたらしさ”を引き出す一言

03 信頼を深める“目線” + 一言

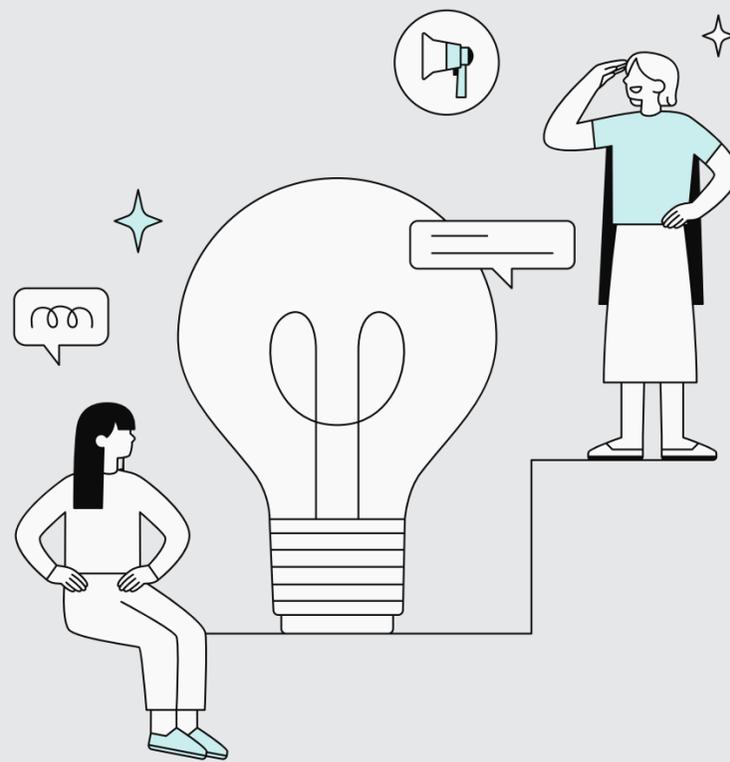
04 具体的な安全キーワードをプラス

05 仕事以外のちょっとした関心ごと

06 前回の〇〇に触れる

07 ユーモアを交えた一言

08 終わりの声かけを大切に



まとめ

まとめ

改めて、今日の重要なポイントを振り返ってみましょう。

1

点呼は『人と人』『人と組織』を繋ぐ・事故を防止する【安全装置】

2

自分にとって当たり前は他人にとって当たり前ではない

3

「聴いてるつもり」「見ているつもり」になってないか？

4

伝わったことがすべて！伝わってナンボ！で、何する？

5

コミュニケーションは質より量！90日間の意識的実践が習慣に

連絡先情報

ご感想・ご質問窓口

本日のご感想やご質問がございましたら、お気軽にお知らせください。追ってお答えいたします。

✉ maekawa@and-my.com

🕒 いつでもどうぞ！

