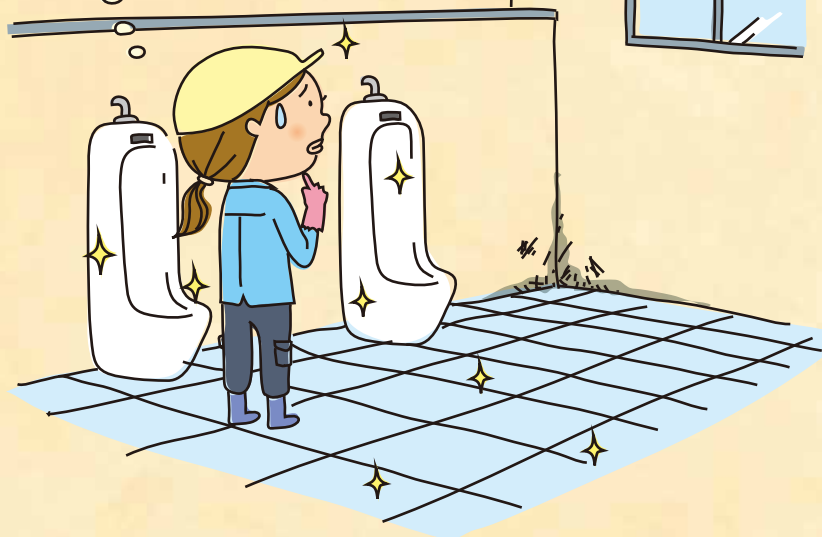


笑顔で「はい！」…
でも、わかったわけじゃなかったの…

「はい！」といい返事を
してたのに…



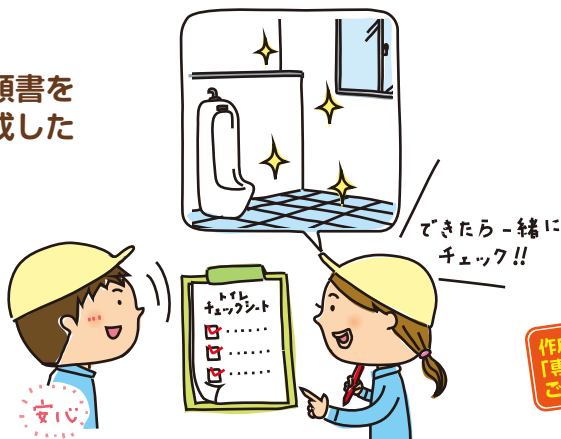
店舗清掃の仕事をしているAさん。トイレでの清掃で、床の隅のよごれが残っていたので、「ちゃんと隅までブラシをかけてね」と注意すると、「はい！」と笑顔で返事。わかってくれたのかな…と思いきや、次のフロアでも同じミスが…。



もしかして…理解できていなかった？

- ▶ わかっているから「はい」と返事をしているわけではなかった
- ▶ 困っていることを表情などで表現することが難しい

手順書を
作成した



清掃の経験があったAさん。清掃の手順を理解していると思っていましたが、本人に作業手順を説明してもらおうと、理解できていませんでした。

わからないことを確認するために、手順書をトイレ用、廊下用、給湯室用など個別に作り、チェックシートで自己点検できるようにしました。

Advice!



専門家からの
アドバイス

“わかっていない”ことを、
本人も担当者も把握できる仕組みを

「はい」と返事をすることに集中しすぎて、本人の表面的な表情や態度だけでは、作業内容を理解しているのか判断できないことがあります。チェックシートを使って作業を自己チェックしながらすすめ、最終的に上司が確認し、ミスのあった作業については具体的に指示をしましょう。

そのときに“わからない”ことを報告するのは、仕事の改善上も大事なことだということを、本人や職場で共有しておきたいですね。今後、相談できるようになるきっかけにもなります。