

～「オンラインでの職場コミュニケーションのあり方」



五十嵐 仁 (いがらし ひとし)

(株)インタフェース代表取締役

1958年、樺戸郡新十津川町生まれ。80年東北大学文学部（心理学）卒業、同年(株)リクルート入社。その後東京と札幌で人材開発関係の会社2社を経て、99年(株)インタフェース設立、代表取締役。企業・団体のマネジメント研修トレーナー、人事組織コンサルティングを専門とする。著書：『リーダー必須の職場コミュニケーション61のスキル』（セルバ出版、2018年）。

前回5月号、「“話す”前にすることは何でしょうか？」の原稿を書いていた2月末、コロナ感染で全国に先駆けて独自の緊急事態宣言を発令した北海道。一旦落ち着いたものの政府の緊急事態宣言が全国へ出された4月以降6月中旬（この8月号原稿執筆時）まで、多くの組織、職場でテレワークが急速に拡大し、これまで同じ場所での対面での仕事からオンラインを活用した仕事環境へと変化してきています。今回は、その中でのコミュニケーションのあり方について考えていきます。

私の仕事、企業研修でもオンラインセミナー・研修が急速に進んでいます。4～6月、私自身お客さまとの打合せはメール、電話、そしてオンラインTV面談でした。実際のテレワークの導入状況は、業種や職種によっても違います。しかし、このコロナ感染が終息したとしても、オンライン活用で仕事が進むという環境はその歩みを止めそうもありません。

テレワークが進んだオンライン活用の環境が、これまでの対面での仕事環境と大きく異なる点は次の3つです。1. 相手が仕事をしている環境や状態がすぐ分からない（見えない）。2. 仕事の進め方や管理が今以上に個人任せになってしまう。3. 直接仕事に関すること以外のコミュニケーションがとりにくい。他にもあるでしょうが、特に仕事の進め方やコミュニケーションに関しては以上の3つが挙げられます。

オンライン活用では、これまでとは違う手段をとることが必要です。私はその際に基本とすべき考え方は以下の3つであると考えます。

1) 職場内で仕事のコミュニケーション（報告・連絡・相談）の共通ルールを決める。上記1. 2に記したように、同じ場所で仕事をしていないので、職場で

の情報共有のルール化をしていないと非効率となります。オンラインで毎日の朝礼、毎日の業務報告の発信・共有や1週間の定例ミーティング開催等です。

2) 常に相手の環境や状態を把握して、それを踏まえたコミュニケーションをとること。これまでも仕事で時間の要する電話をする時には、必ず「今お時間〇分位よろしいでしょうか？」と相手の状況を確認する事が必要でした。同様にオンラインでは事前に時間を予約するか、その時点で確認してコミュニケーションを取ることが必要となります。また、在宅勤務では環境は人それぞれ違いますので、その点も考慮したやりとりが必要です。

3) 仕事以外の雑談や相談ができる機会や場面も意図的につくること。以上1) 2)を進めていくことで仕事面でのコミュニケーションはとれても、これまでの職場での日常的な雑談や会話で通じ合っていた、個人的な状況や心理面の共有は不十分となります。近年IT企業を中心に導入されている「1 on 1*」や意図的な雑談タイム（自由参加のオンラインランチ会、飲み会）等も必要となってきます。

以上のオンライン活用でのコミュニケーションの具体的な方法・手段については、それぞれネットで検索すると、様々な事例やポイント、工夫などの情報を得ることができます。但し、先に手段を考えるのではなく、自分たちの仕事（業種・職種）にあったいい仕事の進め方（マネジメント）ができるようにという目的を明確に意識し、職場メンバーの共通認識を基にして、進めていくことが大切です。その意味では、この機会に、個人任せではなく、職場がチームとしていい仕事ができるコミュニケーションのとり方を見直し、改善していくチャンスと捉えて取り組んで行きましょう。

* 1 on 1（ワンオンワン）

上司と部下が定期的に行う1対1の面談。評価が目的ではなく、日々の業務について話し合い、部下に気づきを促すことで育成をめざす。