



「コンサルタントの現場から」のコラムは、コンサルタントがコンサルティング等の現場で見聞きしたことの中から、参考になるのではないかと四方山話を綴ったものです。

第185回 質問が出ないのは？

なぜ質問が出ないのか

海外拠点の支援をしていると、それは具合が悪いのではと感じる場面に遭遇することがある。それは、出向者がローカルメンバーに一生懸命取り組みの指示をしているのだが、どうも内容が理解されていないのではと感じる場面があるということだ。

ある企業でのことだ。出向者は全員がきちんと理解されていないと具合が悪いと思って「質問はないか」と確認するのだが、その場では誰一人質問はでなかった。ところが、活動が始まると、明らかに指示したことがわかっていないことが露呈したのだ。

それを見て、出向者は「質問はないかと確認したのに、なぜ質問をしなかったのか」と叱責しているのだが、質問ができるのは、内容がわかっている場合であり、全く内容がわからないという状況では、質問することもできないのだ。実際、色々と質問が出る場合は、しっかりと内容が理解されており、その上で、細かいことまで確認しようと質問が出る。すなわち、質問が出ない時は、全く理解されていないと考えるべきなのだ。

言わせて、やらせて確認を

「質問はないか」と確認するのはよいのだが、その前に指示した内容が理解できているのかを確認することが大切だ。とりわけタイでは「わからない」というのは失礼ということもあり、なんとなくわかったような気がすれば、「カオチャイ」と答えるのが

大半。しかし、本当にカオチャイかどうかはわからない。大切なことは、指示したことが本当に理解されたかどうか、言わせて、やらせて、確認することだ。これは一見すると時間がかかるが、これを時間がかかるのでと省略すると、指示した通りにならず、再度、やり直しということになり、膨大な工数をはじめとしたロスを出すことになる。

「こんなことはわかるだろう」と考えるのではなく、わからない可能性が高いと考えて確認することが大切なのだ。

こんなことも知らなかったのかということも

以前、どうも数字がおかしいので、確認していくと割算がわからなかったという事例を記載したことがあるが、こんなことは誰でもわかっているだろうということも、わからない、知らないということがあるということだ。

いつまでたってもできないことを踏まえて、ローカルメンバーを見下した言い方をする人もあるが、その前に、こんなことは知っているはずという考え方で指示していないか、今一度、見直してみることも大切ということだ。真に理解できればできるのに、わからないためにできないのは、説明の仕方に問題があるということなのだ。ローカルメンバーを見下す前に、自分の説明や指示の仕方に悪さがあるのではと考えることが大切ではないだろうか。

<執筆者プロフィール>



高橋 功吉 (たかはし こうきち)
 (株)ジェムコ日本経営 / 常務理事 グローバル事業担当

大手家電メーカーにて、海外経営責任者などの要職を歴任後、ジェムコ日本経営に入社。2007年執行役員、2011年取締役、2015年6月より現職。上場企業経営トップおよびボードメンバーへの顧問型経営支援をはじめ、グローバル戦略の構築から、製造現場の現場力向上、品質革新など、経営全般にわたり幅広く活躍している。実践に裏打ちされた「わかりやすい」コンサルティングが身上。「ものづくり経営入門」(日経BP)他、雑誌や媒体への執筆、講演も多い。

主な資格は、ICMCI(国際公認経営コンサルティング協会)認定コンサルタント、公益社団法人全日本能率連盟認定マスターマネジメントコンサルタント、経済産業大臣登録中小企業診断士



PERRY JOHNSON REGISTRARS™

ISO認証取得なら何でも聞いてください!
 ペリージョンソンがお世話します。

提供マネジメント規格

- ISO9001 / ISO14001
- ISO45001(OHSAS18001)
- IATF16949 / AS9100 / R2
- FSSC22000 / ISO13485 GMP/HACCP/ISO10002



電子機器リサイクル会議【シンガポール】でのオーストラリア顧客様への登録証の授与式

当社は以下の認定機関より認定を受けています。



ご相談・お見積り無料
 迷わずメールください。

今の審査機関に満足していない等の相談もお気軽にどうぞ。

Tel: 0-2653-2277 (タイ語・英語)
 Tel: 081-915-6154 (伊藤) E-mail: iton@pjr.co.th
 140 One Pacific Place, 15th Floor, Sukhumvit Rd., Klongtoey, Bangkok 10110

<http://www.fact-link.com/home/pjr-th>

不正薬物の使用防止と、さらなる蔓延を防ぐために!

不正薬物検査の革命!

NPD検査サービスは、ご希望の時間・場所に出張いたします

検査結果はわずか**10秒後!**

1日(8時間)4,000人検査可能!

尿検査の**20倍**の検知力

- ➡ 1か月前までの使用状態も確認できます。(尿検査であれば4日前程度)
- ➡ 検査当日不在の方は郵送検査で対応できます。
- ➡ 日系企業**640社**が既に利用

専用の検査布で人体を拭い、それを検査機で読み込むだけ。そんな簡易的な方法で確実な検査が実現します。分析結果はわずか10秒後。この迅速性こそ NPD 検査サービスの魅力です。

わずか10秒でモニターに検出結果が!

※緑のバーが表示されたら不検出、赤のバーが表示されたら検出を示します。

お問合せ バンコク週報グループ info@bangkokshuho.com (担当:白井)
 Charnissara Tower 1st Floor,942/43 Rama4 Rd.,Suriyawongse,Bangkok 10500 Tel: 02-632-9179 Fax: 02-632-9354