

# 職場内コミュニケーション促進のための管理者評価手法

Method for estimating the supervisor's ability to promote communication in the workplace

## 概要

乗務員と現業管理者（助役・指導者等）のふだんのコミュニケーションを促すための、「管理者コミュニケーションスキル評価手法」を提案しました。

## 用途

- 現業管理者（助役・指導者等）の自己チェックや指導のきっかけ作りに使用します。

## 特徴

- 乗務員から相談を受ける機会が多い現業管理者の態度・行動を34項目に整理しました。
- 34項目に回答すると、5つの視点で評価結果とコメント（強み・弱み）を自動出力する評価シートを作成しました。



## 評価シートの例

### 34項目に回答

項目	1	2	3	4	5
11 物に用はなくても、雑談や世間話をする	1	2	3	4	5
12 話さなければならない時に考え、最終的にどうも声をかけ、話さる	1	2	3	4	5
13 仕事終了後、雑談や世間話をする	1	2	3	4	5
14 乗務員終了後に、乗務員の様子を確認	1	2	3	4	5
15 乗務員終了後に、乗務員に声をかける	1	2	3	4	5
16 乗務員終了後に、乗務員に声をかける	1	2	3	4	5
17 メールまたは電話、電話や対面で内容が伝わっていないかも確認する	1	2	3	4	5

回答終了

出力

項目	評価点	高評価の人が相談を受けやすい内容の例
話す機会を増やす行動	20	気がかりや改善要望
個人把握のための行動	50	結婚や育児等の生活
相談された時の態度	50	職場の人間関係の不安
相談や面談時の話し方	50	ミスの報告
対応終了時と終了後	80	社員や家族の体調

あなたの強みは、**対応終了時と終了後**です。  
 特に 後日、受けた相談の検討状況を相談した本人に説明する  
 話してくれたことへの御礼を述べる  
 の評価が高いようですから、今後も継続してください。

一方、あなたの弱みは、**話す機会を増やす行動**です。  
 特に 褒めることがないか常に考え、些細なことでも声をかけ、褒める  
 乗務員終了後に慰労の言葉をかける  
 の評価が低いようですから、今後、意識して取り組みましょう

また、特に 乗務員終了後に慰労の言葉をかける ことについての乗務員からの期待度が高く、望ましい管理者像として、乗務員の 77 %の人が期待しています。

他にも 特に用はなくても、雑談や世間話をする ことについての乗務員からの期待度が高いので、今後、意識して取り組みましょう