

曖昧な言葉の落とし穴 理由+手順で安全ヨシ!

車輪止めの装着における理由と手順

理由:敷地内は水はけのためにわずかな傾斜があるので、車両が動き出してしまうように短時間でも装着した方がよい。

手順:トラックを降りたら「すぐに、向きをまっすぐ確実」に装着する。



なぜそれをやるのか?理由と手順をセットで伝えましょう

マンガ制作:トレンド・プロ

理由と手順で動かす！ 事故ゼロ職場を築く安全の伝え方

禁止だけでは行動できない

禁止ルールを伝えるだけではなく、代わりにどうすれば良いか(正しい手順)をセットで伝えないと、人はどうして良いか分からず行動が止まってしまいます。

例えば、串カツ店での「ソース二度漬け禁止」のルール

【NG例】

ただ「禁止」とだけ伝えると、人はもっとソースを足したい気持ちを我慢するしかなく、何もできなくなってしまいます。

=ドライバーに「事故をするな」とだけ言うのと同じ状態。



【OK例】

他のお客さまも使うから(理由)とキャベツを使う(手順)をセットで伝えることで、人は納得して行動できるようになります。

=ドライバーに安全のための正しい行動を促している状態。

管理者・トラックドライバー、双方の視点から必要な心構えや事故防止ノウハウを紹介していきます。



伝え方① 「するな」よりも「〇〇しよう」

ドライバーに「事故をしないように」と言えば、誰もが「はい」と答えます。しかし、「安全のために〇〇を確認をしよう」と伝えることで、目的達成のために何をすべきかが明確になります。特に経験の浅いドライバーは、「事故をしないように」と言われても、具体的に何をしたら良いのかわからないことがあります。結果的に正しい安全行動がとれず事故を招いてしまったり、自信を失って早期退職につながることも少なくありません。

例えば「スリッパ履き禁止」ではなく「安全靴を履きましょう」、「遅れそうになっても焦らないように」を「遅れそうになったら連絡をください」、「〇〇するな」ではなく「〇〇しましょう」と伝える方が具体的な行動に移しやすくなります。倉庫内で小回りが利くリーチ式のフォークリフトを運転する際も同様です。「急旋回をしないように」よりも具体的に「開けたままの缶コーヒをレバー横に置いたつもりで運転しましょう」と伝える方が、運転が格段に安全になります。要するに、言葉における「禁止」を禁止し、具体的な行動(手順)を示すイメージです。



伝え方② 「理由」と「手順」をセットで

伝え方①で触れた「具体的な行動(手順)」には、必ず「なぜやるのか」という理由をセットで説明しましょう。例えば壁に「もたれないで」とだけ書くよりも、「ペンキ塗りたて」と理由を添えれば、服が汚れることを「自分ゴト」として捉え、自らもたれないという正しい行動を選べます。

社内の安全ルールも同じです。車輪止めの装着を「ウチの会社のルールだから」とだけ伝えた場合、管理者の目が届かない出先では守られないかもしれません。そこで、装着の理由と手順をセットで伝えることで、ドライバーは出先でも率先して車輪止めを使うようになり、正しい装着方法も浸透しやすくなります。



セーフティトークがセールストークに

ドライバーは社外で過ごす時間が長いので、管理者には「社内の短い会話で正しく伝え切る技術」が求められます。運送会社は「安全が大事」、さらに言えば何よりも「安全が第一」を最優先に掲げる業種です。伝え方を工夫し、社内の良い伝達を、社外での良い行動という「伝統」にしていきましょう。

筆者がトラック協会さまなどで行う社内講師育成研修でも、コミュニケーションは「正しく伝えること」とお伝えしています。社内でも円滑にコミュニケーションをとれる人は、社外の人にもその思いが正しく伝わるものです。目に見えない安全を全力で伝える「セーフティトーク」の技術は、お客さまへの「セールストーク」にも必ず生きてきます。



高柳 勝二 (たかやなぎ かつじ)

株式会社 プロデキュア代表取締役。1990年、運送会社にドライバーとして入社し、管理職を経て18年間勤務。2008年に株式会社 プロデキュア設立。中小運送会社からの依頼が多い「提案型」研修は、受講されたドライバーや管理者からの「おもしろい・眠くならない・分かりやすい」との評判が口コミで広がり、各都道府県のトラック協会や協同組合等の研修会でも講演多数。2016年度から2022年度まで国土交通省「自動車運送事業に係る交通事故対策検討会」委員。