

令和6年4月1日

(朝礼は、「おはようございます」「いらっしゃいませ」「毎度ありがとうございます」「はい、承知しました」「よろしく願います」「確認よし」という挨拶の唱和からはじまります)

そうですね。この「確認よし」というのはこれぐらいの声のトーンで言うのがいいですね。普段の会話ぐらいの声のトーン。決して大きな声でやる必要はないです。これには2つ理由があります。

1つは、そもそも指差呼称というのは、指差しに加えて、自分が発した言葉を自分の耳で聞くものですから、自分が聞こえさえすればいいんですよ。

もう1つは、普段大きな声を出さない人が大きな声で何かを言おうとすると、大きな声を出すことに意識がいつてしまって、本来の目的である確認が疎かになってしまうんです。不思議なことに実際、左右の書類を照合確認する際、左の書類に“B”と書いてあって、右の書類には“A”と書いてあったとしても、左の“B”に思い込みが出て、大きな声で言うことに意識がいつて、右の“A”を“B”と叫んでしまうことがあるんです。リスクが発生するんですよ。

ですから、指差呼称に集中するためにも、普段ぐらいの声でやるのがいいです。通関課では、「ささやきボイス」でやると聞いてます。自分の耳で聞こえる分にはそれでもいいと思います。

しかしながら、指差呼称は当社にとって非常に大事な確認ツールです。

実際、当社では、「指差呼称をやったのに起きた事故」はゼロです。逆に言えば、これまでに起きた事故は全て「指差呼称をやっていなかった」ということです。これは事故の当事者一人ひとりに聞いたのですが、誰も指差呼称をやってませんでした。

つまり、指差呼称をやればやるほど事故はゼロに限りなく近づいていく。それだけ事故が減れば、お客様からの信頼度が上がる。お客様からの信頼度が上がれば、当社の見えない付加価値が上がる、ということになります。

先週の朝礼で、指差呼称を午前1回、午後1回はやりましょうと言っておられましたね。1日の中でここぞという場面はそれぐらいはあるでしょうから、しっかりやっていきましょう。

以上

代表取締役社長 角高哲治