

小冊子 プラチナニュース

# 第15号



# 仕事の効率と 「雑談」

2018年 冬号

## はじめに

「雑談力」という言葉が、テレビや書籍で注目されています。『超一流の雑談力』（文響社）の著者、安田正さんには、「仕事も人間関係も、すべてはコミュニケーションから始まるのに、雑談を大事にしている人が少ない。これは、とてももったいないことだと思う」というメッセージを発信していて、特に20代、30代は雑談の苦手意識が強いようです。雑談したいけど、できない…そんな思いを抱える人も多いのではないのでしょうか。

雑談にはどのような意味があるのでしょうか。今回のプラチナニュースでは、「企業（チーム）内の雑談」に注目します。

# 雑談



## 大切なのは、「安心して話せる」こと

親しい友人と雑談をするときのことを考えてみると、「言っても大丈夫」という安全空間の中で、思っていることを気兼ねなく話せると、気持ちが悪くありません。ある調査では、企業（チーム）内で雑談をすると、雑談をたくさんした人だけでなく、従業員全体の活性化が高まり、業務の効率を上げる結果につながるという結果が出ました。明らかに雑談は個人にも周囲にも影響があります。このフランクなコミュニケーションが仕事の効率そのものに影響するということを示した、米グーグルの労働改革プロジェクトをご紹介します。

米グーグルは2012年、※プロジェクト・アリストテレスを実施しました。プロジェクトの目的は、なぜ生産性の高いチームと低いチームがあるのかという疑問を解決し、生産性の高い働き方を提案するためです。

分析は「チームワーク」に重視して行われました。

しかしながら、「社外でも親しく付き合っている」「外向的・内向的な社員同士で集める」など、チームワークの在り方に共通するパターンが見つからず、さらには「暗黙のルール」や「チーム・カルチャー」といったチームの規範にも目立ったパターンは見られなかったということです。

規範に至っては、まったく正反対のものであったとしても生産性には違いがみられなかったのです。

また、個々のメンバーが優秀かどうかはほとんど関係がありませんでした。

そこで調査チームは、集団心理学に関する学術論文などアカデミックな調査結果を再度深く当たってみることにしたところ、次の点が浮かび上がってきました。

それは、「他者への心遣いや同情、あるいは配慮や共感」

といったメンタルな要素の重要性です。

たとえば、一つのチーム内で誰か一人だけ喋って、他のメンバーがほとんど黙っているチームは失敗し、逆にメンバー全員がほぼ同じ時間だけ発言するチームは成功する、しかもこれは無理に押し付けられたものではなく、自然にそうなるような雰囲気やチーム内で醸成されるものが重要なのだそうです。つまり、「こんなことを言ったらチームメイトから馬鹿にされないだろうか」「リーダーから叱られないだろうか」といった不安を払拭し、安らかな雰囲気（心理学専門用語で【心理的安定性】）をチーム内に育めるかが成功の鍵でした。

この米グーグルが行ったプロジェクト・アリストテレスの結果から浮かび上がってきた問題は、「本来の自分を押し殺して、「仕事の別の人格」を作り出してしまふことが、良いのか悪いのかという問いです。

社員一人ひとりが会社で本来の自分をさらけ出すことができること、そしてそれを受け入れる他者への心遣いや共感、理解力を醸成することが、間接的にチームの生産性を高めることにつながるというこの調査結果は、企業で働く者にとっては大変興味深い内容でした。

※出典：現代ビジネス 2016.3.10

[gendaiismedia.jp/articles/-/48137](http://gendaiismedia.jp/articles/-/48137)

## 雑談の「場」は、自然には生まれない

米グーグルの調査結果から、「自分をさらけ出し、それを受け入れてくれる環境」が仕事の生産性を高める重要なポイントだということがわかりました。ですが、この結果を踏まえてはいても、進行や決定すべき課題がある会議で、「共感」を第一に考えることは、組織の中では難しいテーマかもしれません。

生産性を高めようとするとき、無駄を省くことだけを考えてしまいがちです。そのため、アシエンダに則って資料を作り、コンパクトに話をまとめ、成果はあるのか、メリットがあるのか、見込みはあるのかといったものが会議で話し合われてしまいます。たしかに無駄を省くことはできますが、「これは会議の場では言えない」「こんなことを言ったらダメだしとされる」など、個々が不安を抱きながらの会議になってしまつてしまうでしょう。そうなる

と、【心理的安定性】は失われ、生産性を上げようと考えた会議であったはずなのに、生産性が低く発想力のない会議になってしまつたかもしれません。会議のたびに「共感」ができる環境にしましょつという意識をもっていることは大切なことですが、会議や打ち合わせという名前がついていると、なかなか実践できません。

雑談ができる環境は意外に自然発生では難しいものです。普段から親しい関係性であれば雑談は気軽にできますが、特に共通点のない相手との雑談はとてもハードルが高いはずですよ。

雑談の在り方について、次のような話があります。ある大会社の本社ビルでは全館禁煙で、2階に社内唯一の喫煙室があったそうです。全館禁煙のため、上層階にあった社長室はじめ役員室も禁煙のため、社長でも一服するためには2階に降りてくる必要がありました。喫煙タイ

△はかなりフランクな会話が交わされ、社長と一般社員との間でも雑談がされていたようですが、おそらく一般社員と社長がフランクな会話をすることは普段の場面ではほとんどないでしょう。この喫煙スペースで雑談を交わすことが、仕事だけではないコミュニケーションの広がりがあり、さらに新たな発想が広がるという大切な場所になっていたそうです。

このエピソードからわかることは、雑談には「場」が必要だということなのです。

前川製作所を例にとると、以前から「雑談」を大事にする文化がありました。「ちょっと雑談しましょう」という言葉から、何名が集まって意見を共有したり、思っていることを話したりしています。このような気軽な言葉から始まりますので、メッセージも資料もないことがほとんどです。また、会議のように報告や結論があるとは

限りません。議事録がないことも多々あります。まるで、御主人に話を聞いてほしい奥様のように、今日あったこと、感じていることを話している感覚です。」「で、結論はなに?」と言ってしまったら意味がありません。前川製作所では実際に、この雑談で次の1歩の方向性が固まることも多くあります。雑談と言いつつ、仕事上で重要なことが決まっていくなかであります。意識的に雑談の「場」を設定し、面識を作るだけで、新しい関係性を構築していくことができるのではないのでしょうか。雑談の場作りについて、次に前川製作所で行っているシニア雑談会をご紹介します。

## 前川製作所のシニア雑談会

前川製作所の守谷工場には、60歳以上のシニア社員が120名以上所属しています。たくさんの方の人数のシニア社員がいるものの、職種が違えばほとんど話す機会がなく、シニア社員として働く不安や悩みを抱えながらも同じ部門の後輩には言いにくいことを一人で抱えてしまいがちです。そこで、『シニア雑談会』を発足し、何名かのメンバーずつ集まって話す機会を設けることにしました。シニア雑談会の目的は、以下の通りです。

### 《シニア雑談会の目的》

- ① シニア社員同士が話し合う事でお互いの親しみを深めましょう。
- ② メンバーの特徴や性格を知る事で新たな仲間作りをしましょう。
- ③ 自分達が楽しく働けるための職場をメンバーと一緒に考え自主的に作り出しましょう。
- ④ 自分がこれまでやってきた「仲間づくり」のやり方を教え合いましょう。

自身についてのこと（趣味や特技など）を話したり、地域や職場で人との関係性づくりをどのように行っているかなど、情報を共有したりコミュニケーションをするこゝで、同じ趣味をもつ人を見つけたり悩みを分かちあうことができず。もちろんこのシニア雑談会を企画・運営するために事務局とな



るシニアがいて、この会の実施をサポートしています。話したことのない人との雑談会に不安を感じた人もいたようですが、実際に参加した方の多くがポジティブな効果を実感しているようでした。参加した方の感想を、次ページで紹介します。

職場では仕事上のつながりばかりになってしまいがちですが、仕事以外の関わりが拡がるきっかけになるこの雑談の場は新たな発見にもつながり、良い機会となりました。



### 《シニア雑談会参加者の感想》

- 雑談をすることは心から楽しいと思えた。
- また、皆さんの話を聞いていると、人生の参  
考になる。
- 久しぶりに仲間と話合った感じがしまし  
た。
- 仲間が大事であることの再認識。後ろへ下  
がり過ぎないようにしたい。
- 趣味を通じて仲間を拡げていくのも、今後  
の楽しみとなりそうです。
- 仕事で関係ない人との接点ができたので、  
(今後は) 雑談ができるかな。

### 雑談できる「場」をつくってみませんか？

人とのつながりは、仕事においても私生活においてもとても大事な要素です。前川製作所には多くのシニア社員が在籍していますが、シニアだからその悩みも多く、これを共有できる場はとても貴重です。なにもこれはシニア社員に限ったことではなく、飲みニケーションがしにくくなった現代では、若者とフランクなコミュニケーションをするにも効果があつそうです。冒頭にご紹介したプロジェクト・アリストテレスからも読み解けるように、一見無駄だと思えることが後の大きな効果を期待できる場合があります。会社での【心理的安全性】が仕事の生産性を上げるのであれば、社員同士が心をさらけ出し共感しあえる「場」の提供と、その「場」を動かす人材について、一度考えてみてはいかがでしょうか。

現在、〈コミュニケーション〉や〈関係性〉といったテーマで多くのセミナーや研修が行われ、書籍も出版されています。社内だけで検討するのではな、この新しい場で外部から情報を取り入れHOW TOを学び、新たな発想が得られるかもしれない。また当財団では、生涯現役社会に向けたヒトづくりの会、の、会員企業の皆様と様々なテーマについて、ワークショップ形式で実際に考え意見交換を行う機会を設けております。他社の方がどのような悩みをもっているのか、他社はどのような方法をとっているのか、自社での取り組みに参考になるものはないかなど、会員企業様同士の気づきや交流の場となっております。興味がありましたらぜひ当財団までご連絡ください。

---

小冊子 プリチナニュース  
第15号

発行日 2018年1月26日

発行 一般財団法人

前川ヒトづくり財団

〒1315-8402

東京都江東区社母3-14-15

TEL 03-3643-5401

MAIL mail@mpic21.org

※「意見・感想をお寄せください。  
お待ちしています。」

〈〈 非売品 〉〉

---