

## 使用者委員になって

使用者委員 中村博之

昨年の7月より、労働委員会の使用者委員を拝命し、半年以上が経ちました。短い期間ではありますが、この業務を通じて思うことについて触れてみたいと思います。

ES（社員満足度）、CS（顧客満足度）という言葉を知ったり見たりすることがあると思います。私の会社においてCS調査は、継続して行っておりますが、昨年、数年ぶりにES調査も行いました。その調査結果を見ていろいろなことについて気付きを得ることができました。日頃社員がどのように会社や経営者に対して思っているのか、社風や職場の雰囲気についてどのように思っているか等についてです。会社の経営を行うにあたり「社員のために」とあまり意識せず行っていることに「感謝」されたり、「社員」のためと思いつていることが、社員一人ひとりに理解されず「不満」を感じる人がいることに気付かされたりしました。また、私自身も社員のコメントに感謝したり、すぐにでも改善を行い、社員一人ひとりに理解されるように伝えていかなければいけないと反省することがありました。それ以外のコメントについては、日頃社員の皆さんと話したりするなかの延長線上にあり、毎日のコミュニケーションがいかに大切であるかを痛感しました。調査結果のレポートを作成した方から、「同業他社の平均値より高く、1回目の調査としては大きな問題はありません。」と言われ、ちょっとほっとした自分でありましたが、これからも社員一人ひとりが当社で働いてよかったと思ってもらえるよう努めていかなければと思います。

このように、お互いの「意識の違い」「理解不足」により生じる不満や問題を解決するために、コミュニケーションが非常に大切です。私の会社には「労働組合」があります。経営を行う人が、社員一人ひとりと対話することが大切であることは述べたとおりですが、労働組合においても組合員一人ひとりの「困ったこと」や「不満」等について相談にのったり、聞き取りを行ったりしています。改善が必要な案件が出て来たときには、経営側と話し合いを持ちます。そこでは「従業員の幸せ」は当然ですが、「会社の発展、お客様の満足向上、地域社会に貢献するため」についても意見を出し合い、議論を尽くすようにしています。ただし、これには、お互いが尊重し認め合い、信頼しあうことが前提にあります。人であれ組織であれ、お互いに話をよく聞き話し合うこと、そして認め合い譲り合うことができればお互いに納得する方向性を見つけることができると思います。私自身も労働組合の委員の方々と定期的、またどちらかが必要と思った時に迅速に行う話し合いを通じて、問題に発展しなかったケースを何回か経験しました。

この半年の間、労使間の紛争事案に直面するに当たり私自身も相手の立場に立って考えることの大切さと、白黒をはっきりさせることが唯一の解決策ではなく、お互いに歩み寄ったところに本当の解決策があると思った次第です。