



## 伝わりやすい指示の出し方とミスを生み出すあいまい言葉

### ■指示の出し方

上司の大切な役割の1つに「部下への指示」があります。きちんと指示を出したはずが、報告を受けた時に「全然違うよ!」という結果になったことはありませんか。指示の出し方を誤ってしまうと、時間のロスやミス・トラブルにも繋がりがかねませんので、ビジネスにおける指示を出す際のポイントや注意点について紹介します。

### ■伝わりやすい指示の出し方

指示通りに動いてもらうためには、指示の意図が相手にきちんと伝わっている事が重要です。指示を出す際は「背景」を説明し「期日・期限」「目的・目標」「方法」を具体的に伝えましょう。また、必要に応じて「5W3H」を意識して指示を出すと相手にも伝わりやすくなります。

#### ●伝えるポイント

背 景 …… 何のために?  
期日・期限 …… いつまでに?  
目的・目標 …… 何を?  
方 法 …… どうやって?

#### ●5W3H

When いつ・いつまでに (期日・時間)  
Who 誰が・誰に (担当者・相手)  
Where どこで (場所・行先)  
What 何を (対象や要件)  
Why なぜ (目的と理由・根拠)  
How どのように (方法・手順)  
How many どのくらい (数量)  
How much どのくらい (金額)

### ■ミスを生み出すあいまい言葉

普段何気なく使っている「あいまい言葉」が原因でミスやトラブルに繋がるケースもあります。あいまい言葉を使ってしまう理由は3つあり、①ソフトな印象を与えようとしてぼかした表現をしてしまう。②忙しさから、必要な情報を省いて伝

えてしまう。③自分の考え(価値観)を相手も同じ考え(価値観)だと思い込み、相手が理解できない表現をしてしまう。等、以下の例のようにあいまい言葉によって伝えたつもりが伝わってなかったという結果になってしまいます。

#### 【あいまい言葉の主な例】

##### 感覚的な表現はせず数字で具体的に (少し、早め、若干)

×	今日は夕礼があるので <b>少し早め</b> に仕事を終わらせてください。1月から人員が <b>増えた</b> ので <b>多め</b> に椅子を用意してください。
NG ポイント	夕礼は何時からするの? 椅子は何脚必要なの?
○	今日は <b>17時</b> から夕礼があるので、 <b>16:50</b> に仕事を終わらせてください。1月から人員が <b>5名増えた</b> ので <b>椅子を20脚</b> 用意してください。

##### こそあど言葉を多用しない (これ、それ、あれetc…)

×	来週、新年会の打ち合わせをするんだけど、 <b>それ</b> って必要だと思う?
NG ポイント	“それ”は「新年会」、「打ち合わせ」のどちらを指しているのか?
○	来週、新年会の打ち合わせをするんだけど、 <b>打ち合わせ</b> って必要だと思う?

##### 依頼はクッション言葉を活用し期限や内容を詳細に伝える

×	登録のご確認を <b>5日頃</b> までにお願いできますでしょうか。
NG ポイント	登録ができていない事の確認? 登録内容の確認? 期限は5日中で良いの? お願いされているの? 質問されているの?
○	お忙しいところ <b>恐れ入りますが</b> 、登録内容に <b>修正がないか5日の15時</b> までに確認をお願いします。

指示を出す時はあいまいな表現を避けることで、ミス・トラブルの未然防止にもなります。また、わかりやすい的確な指示を出すことができれば職場内の生産性を向上させるだけでなく、部下の成長を後押しすることや、働きやすい職場環境の実現にも繋がりますので、伝わりやすい指示の出し方を意識して、日々の業務の中で実践してみてもいかがでしょうか。 (清原香織)