ガソリンスタンド
業績改善
チャンネル

SS専門コンサルティング会社

スキルパス株式会社

代表：谷口竜司

今回のテーマは・・・

生産性の高いSS
その秘密３

生産性の高いSSその秘密！？

心理的安全性の確保

ミスを隠させない

環境づくり

心理的安全性の確保

心理的安全性とは「ぬるま湯」にすることではなく、「成果のために言いにくいこと（失敗・疑問・反論）を言っても罰せられない」という状態をつくること。

心理的安全性の確保

① リーダー自ら「弱さ（自己開示）」を見せる

メンバーが「失敗を隠す」最大の理由は、リーダーが完璧に見えて失敗を許さない空気があるから。

心理的安全性の確保

実践: リーダー自身の過去の失敗談や、現在の悩みをオープンに共有する。

声かけの例: 「実はこの作業、昔自分も大ポカしたことがあって...」「この判断、自分だけだと迷ってるんだけど意見ある？」

心理的安全性の確保

② ミスが起きた時の「問い」を変える

事故やエラーが発生した際、「誰がやったか」を追及すると隠蔽体質が生まれる。

心理的安全性の確保

実践:「犯人探し（WHO）」ではなく、「仕組みの改善（WHY / HOW）」に焦点にを当てる。

声かけの例:

❌なんでお前がこんなミスをしたんだ？

⭕どこが勘違いが起きやすい手順になっていたか？次から防ぐためにマニュアルをどう直そうか？もう1度作業訓練・・・

心理的安全性の確保

③「報告・相談・質問」そのものを即座に褒める

報告の内容がバッドニュース（ミス・遅延）であっても、報告してきた行動自体をまず肯定する。

心理的安全性の確保

実践: 悪い報告を受けた時の開口一番をコントロールします。

声かけの例: 「早めに教えてくれてありがとう！ おかげで打てる手が増えたよ。で、どういう状況？」

心理的安全性の確保

そこで働く従業員にとって、心理的安全性の確保「悪い情報・報告でも伝えて良いのだ」「マネージャーは、会社は自分を守ってくれる」と思えることが安心して働けるお店だと認識できてのびのび働ける。ひいては生産性を高めていくことにつながる。

心理的安全性の確保

「心理的安全性」と「集団規範」の組み合わせで目指す状態

マネジメントにおいては、この2つのバランス（マトリクス）を意識することが重要。

心理的安全性の確保

- **心理的安全性（高）× 集団規範（低）**

＝「**ぬるま湯組織**」 仲は良いが、居心地が良いだけで成果が出ない。

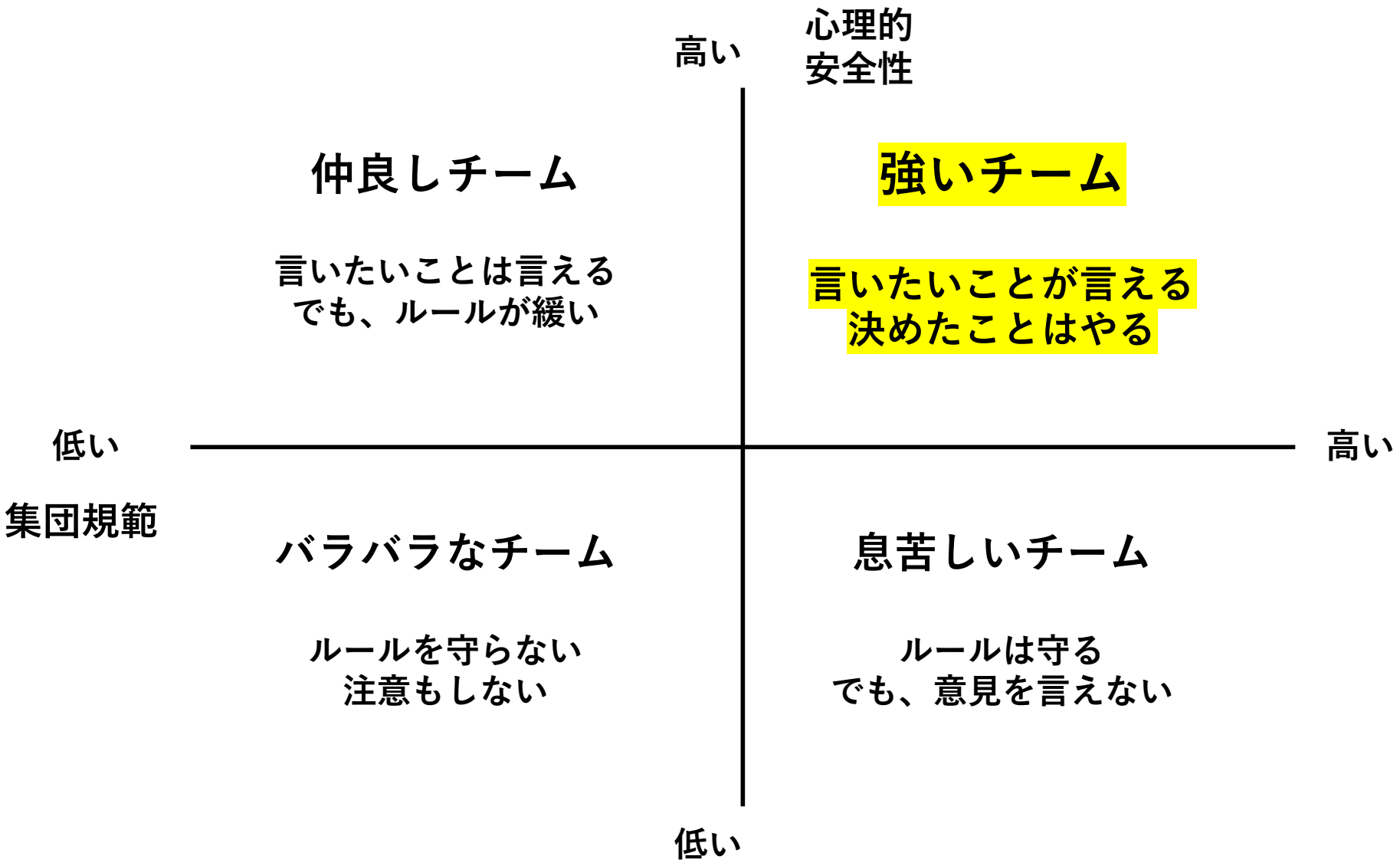
- **心理的安全性（低）× 集団規範（高）**

＝「**冷徹・管理組織**」 成果やノルマの圧力は強いが、失敗を恐れて保身に走り、離職率が高い。

- **心理的安全性（高）× 集団規範（高）**

＝「**ハイパフォーマンス組織**」 高い目標に向かって互いに切磋琢磨し、失敗を恐れず挑戦と改善を繰り返す。

心理的安全性 × 集団規範



目指すのは右上　「言える × 守る」

心理的安全性の確保

まずは

小さな行動ルールの具体化（規範）

早い報告への感謝（心理的安全性）

この2点から着手するのが、
最も失敗しないロードマップ。

ご相談・お問合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp