

「10倍のギャップ」

—— SVの目配せが、構造的に届かない理由

「どうして気付いてあげられなかったのか」と、オペレーターが退職する時に、SVがよく口にします。しかし、気づけないのはSVのミスではなく、構造的なものです。

01

SV自身も疲弊している

職務数・配下者数が多く、観察力が低下しがち

02

SVの多くは元OP

「あの辛さは自分がわかっている」という確信が、成功バイアスに

03

OPは必ずしも申告しない

不調を我慢で乗り越えようとする



ギャップは、努力では埋まらない

※ ギャップの実測値は裏面に記載。

「ギャップ」の現れやすい場面

lon1

「最近どうですか？」に「大丈夫です」と返ってくると、深掘りする材料なく、話題が移ります。

ここで見る数字

lon1後の変化の有無

声かけのタイミング

声をかけるのは、目に見えて元気がなくなった後になりがちです。実際の高ストレス日は、それより前に起きています。

ここで見る数字

「声かけ」と「高ストレス」のタイミングのズレ

対象の選び方

どうしても「気になる人」に偏ります。不調を我慢で乗り越えようとする人が、漏れやすくなります。

ここで見る数字

退職者への声かけ実績

このギャップは、SVの頑張りを増やすことでは埋まりにくいものです。「誰に・いつ声をかけるか」を判断できる材料を、SVに持たせることがポイントです。

実測：OPの高ストレス日数は、SVの約10倍

SVの疲労度は高いのですが、OPは更に高い疲労度でした（6週間、オペレーター・SV38名の測定結果）。

高ストレス日数



※ 高ストレス日＝1日のストレス自己評価（3段階）で最も高い段階を選んだ日

◇ 1on1は「頻度」より「タイミング」です

全員に隔週等定例で行うと、本当に苦しかった時期を通り過ぎてから話を聞くことになりがちです。高ストレスの日が続いた直後に短く話す方が、同じ工数でも効果が変わります。

◇ 「静かな人」ほど、目を配りたい人です

声の大きい不満はSVに届きます。漏れやすいのは、不調を我慢で乗り越えようとする人です。突然に見える退職届は、多くの場合こちらから出ます。

本資料は、SVの皆さまに回覧・コピー配布くださいませ。

