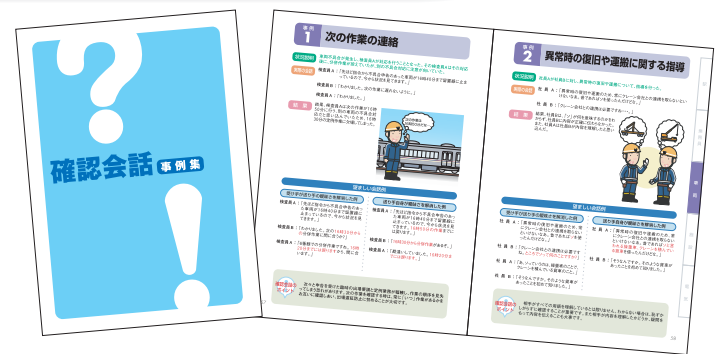


# お客様に「安心」「信頼」して いただくために vol.28 「確認会話」の導入

当社では、「言い間違い」「聞き間違い」「誤解」「思い込み」などによる会話のミスを防ぐために、「確認会話」を導入しています。



## 実際にあった失敗事例

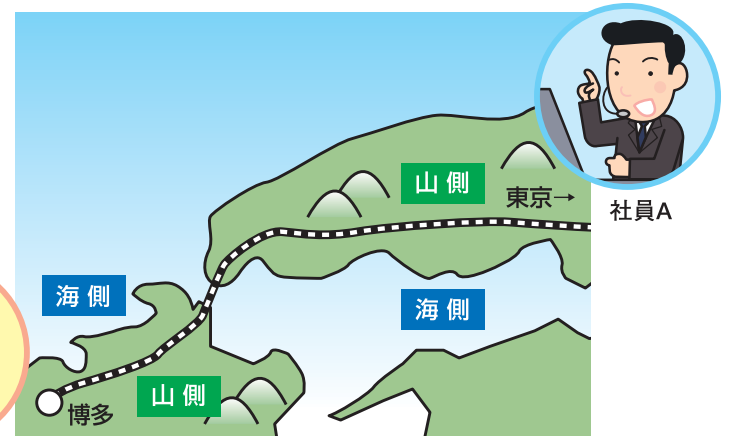
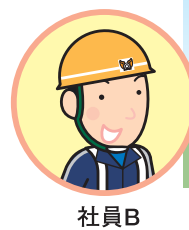
社員A: 山側にある設備を点検してください。

社員B: 了解。山側の設備を点検します。

※「山側」「海側」という言葉は、地域によって位置が逆になり、意味があいまいとなります。

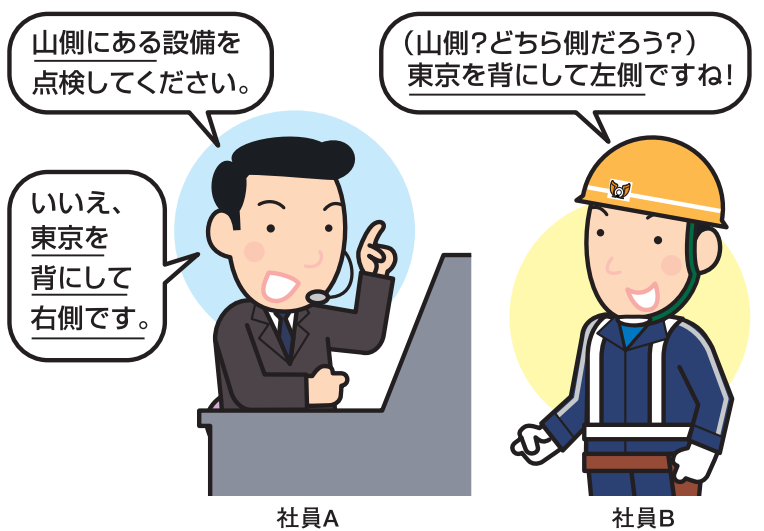


この結果、反対側の設備を点検したため、問題箇所を発見できませんでした。



## 「確認会話」を活用した望ましい事例

- 内容を正しく理解できるよう、相互に確認しながら行う会話を「確認会話」といいます。
- 送り手側は、誤解のない表現を使います。
- 受け手側は、あいまいな点があれば「一言念押し」をします。



- 望ましい会話例を示した「確認会話事例集」を作成して、鉄道部門の全社員に配布し、定着化をはかっています。