

職場のメンタルヘルス

第2回

品質、顧客、情報管理の面からメンタルヘルス対策を考える

KATO TAKAYUKI

加藤貴之

メンティグループ 代表取締役・コンサルタント

Profile



1962年生まれ。早稲田大学卒業後、米『フォーブス』日本版編集者、日本産業カウンセリングセンター・コンサルタントを経て、メンティグループ代表取締役・コンサルタント。

マネジメントの視点からのメンタルヘルス対策を中心にコンサルティングや研修を行っており、金融機関・官公庁等のマニュアル策定にも携わる。

情報サイト「ストレスケア.com」の編集長も兼ね、著書に『ストレス解消ハンドブック』(PHP 研究所)がある。日経ビデオ『メンタルケアの聞く技術』、PHPビデオ『メンタルヘルスケア実践のポイント』の監修もしている。



メンタルヘルスの日常業務への影響は?

近年、職場のメンタルヘルス対策がいつそう重視されるようになってきました。その背景として、「うつ病などメンタルヘルス疾患の増加」、「過労うつなどによる労災認定・訴訟の増加」がよく挙げられます。こうした医療的・法律的背景をよく理解しておくことはもちろん重要です。

しかし、管理職の方の中には、「日常業務だけで手一杯で、起こるかどうかわからない病気や訴訟のことにまで、気を配っている余裕がない」という方もいます。そこで、今回は、管理職の方にとって身近な「日常業務」への影響に焦点を当てて考えてみたいと思います。

〈生産・製造部門〉・・・品質・遅延・事故

製造業の中には、何十年前から、メンタルヘルス対策やストレス対策に取り組んでいる企業があります。それは、メンタルヘルス不調が、作業ミスや事故を引き起こす可能性があるためです。

メンタルヘルス不調の代表的なものに、うつ状態がありますが、うつ状態になると集中力や注意力が低下しがちで、ミスや事故が発生しやすくなります。また、不眠を伴う不調も多く、眠い状態での作業もミスや事故につながることがあります。

メンタルヘルス不調を放置しておく、ミスの発生によって品質低下や生産の遅れを引き起こしたり、事故やケガを生んだりして、生産・製造部門の業績に影響する可能性があります。

〈研究・開発部門〉・・・知的生産性

ここ最近で、メンタルヘルス対策が重視されてきている部門は、研究開発などの知的生産部門です。

うつ状態になると思考力が低下してしまうことがあり、新しいアイデアが浮かびにくくなります。設計やプログラミングのミスが生じる可能性もあ

ります。不眠による眠気も、思考力や集中力を低下させます。

製造業においても、他の業種においても、知的作業のウェイトは高まっています。また、ホワイトカラーの多くの人も、頭を使った仕事をしています。研究開発部門やホワイトカラーの知的生産性を高めるためにも、メンタルヘルス対策の重要性がますます高まっています。

〈営業・販売部門〉・・・顧客サービス

欧米の金融・サービス業は、顧客サービスの観点からメンタルヘルス対策を取り入れています。

営業担当者や窓口・コールセンターの担当者が、ストレスを抱えてイライラしていたり、ボーッとしていたりすれば、顧客対応に影響が出る可能性があります。

顧客に重要情報を説明し忘れたり、感情をコントロールできずに顧客とトラブルを引き起こしたりする可能性も高まります。アルコール依存もメンタルヘルス不調の一つですが、お酒の抜けない状態で顧客対応をするケースもあるかもしれません。いずれも、顧客からの信用を失う行為です。

また、不調を抱えた人は、急に会社を休むことがあります。顧客との打ち合わせの日突然休めば、顧客に大きな迷惑をかけてしまいます。

反対に、心身の調子の良い社員が顧客対応をすれば、顧客満足度が高まる可能性もあります。欧米では、顧客満足度を高める手法の一つとして、社員のストレス面やメンタルヘルス面への配慮が行われるようになってきています。

〈情報管理部門〉・・・秘密保持

情報管理面においても、メンタルヘルスの状態は大きな影響を及ぼします。

集中力を欠いた人が不注意によって情報を流出させてしまう危険性もありますし、過大なストレ

スや不満を抱えた人が、意図的に情報を漏えいするケースも考えられます。

インターネットの発展によって、誰もが世界中に簡単に情報を発信できるようになっているため、情報管理の重要性は、近年ますます高まっています。

情報管理面でメンタルヘルスの重要性を強く認識しているのが、米国防総省です。米国では、国家の重要機密へのアクセス権を得るためには事前の人物審査があり、職歴や経済状態のほか、アルコール・ドラッグ使用歴やメンタルヘルス状態も審査されます。メンタルヘルス面の不調は、判断力や情報管理能力の低下をもたらし、忠誠心にも影響を及ぼすリスク要因の一つと考えられているのです。ただし、差別的な扱いにつながらないように慎重な取り扱いがなされています。

軍事情報などの国家機密の漏えいは、国家や国民の安全を脅かす危険性があります。情報漏えいを起こりにくくするために、職員のメンタルヘルス状態を良好に保つ対策が求められているのです。

企業においても、企業秘密や顧客情報の流出は、死活問題となりかねません。この点でも、社員のメンタルヘルス対策は重要と考えられます。

以上の点を踏まえた確認項目を挙げておきましょう。職場で次の状況は起こっていませんか？

- ◆ 品質の低下が見られる
- ◆ 業務の遅れが見られる
- ◆ 事故やケガが発生している
- ◆ 知的生産性がなかなか高まらない
- ◆ 顧客サービスの低下が見られる
- ◆ 情報の流出が発生している

これらの背景には、「ストレス」や「メンタルヘルス」の問題が隠れていることがあります。ここに手を打つことも、改善策の一つだといえるでしょう。