



インフォーマルなフィードバックで 部下育成を加速化させる！

川北 智奈美 株式会社新経営サービス 人事戦略研究所 シニアコンサルタント

住所：京都市下京区河原町五条西入本覚寺前町830 京都EHビル6階 Tel：075-343-0770 <https://skg-od.jp>

フィードバックは“日常的”に

「フィードバック」と聞くと人事評価のフィードバックを連想される方が多いかもしれませんが、今回は評価面談におけるフィードバックではなく、“日常的”に行う部下へのフィードバックを「インフォーマルフィードバック」として、その効果的な実践方法をご紹介します。

そもそもフィードバックとは、「相手の行動に対して自分の意見を伝えること」です。部下が好ましい行動をとれば、それに対して率直に評価を伝えること（ポジティブフィードバック）で行動を促進し、好ましくない行動に対しては、適切な指摘（ネガティブフィードバック）をして改善を促すことが目的です。日常的にインフォーマルフィードバックを行うことで、部下にとって「ちゃんと見てもらっている」「適切な評価（承認）をしてもらえる」という安心感をもたらすと同時に、部下の好ましい行動が加速化され、より早く成長に導くことができます。

インフォーマルフィードバックをする際は、以下の点に留意しながら行うとよいでしょう。

1：「行動」に対して「具体的に」行う

フィードバックの際は、相手の「具体的な行動」に対して自分の意見を言葉で伝えることが重要です。

『今日のプレゼンは、前回に比べて話す順序が整理されていて、各段に理解しやすかったよ』『昨日の報告書は営業手法の改善点が具体的に示されていて参考になったよ』など、相手の行動について、できるだけ具体的事実を取り上げながら、率直に自分の意見を伝えます。「いやあ、今日のプレゼン良かったよ」など、漠然とした感想ではフィードバックとはいえません。また部下の能力に対する評価をすることもありません。

よい方向へ変化した、あるいは成果につながった行動・プロセスについて、できるだけ具体的に伝えるとよいでしょう。

2：できるだけ早く

フィードバックは「その時、その場で」が原則です。特にネガティブ（否定的）なフィードバックを行う場合は、なおさら時間を置かず伝えましょう。時間を置くと多忙に紛れて忘れてしまったり、内容が具体性に欠けたりする要因にもなります。ただし、ネガティブフィードバックの場合は、人前で伝えると部下の反発や萎縮を招いてしまうこともあります。周囲に聞かれないよう、プライバシーに配慮しながら行うとよいでしょう。

3：評価→影響→期待の手順で伝える

フィードバックは以下の流れで行うと効果的です。

- 1) 行動の評価（何がどうよかった／悪かったのか）
- 2) 行動の影響（そのことがもたらした結果・変化）
- 3) 行動への期待（今後の行動で期待すること）

例えば、「今日の会議の進め方、君のアイデアのおかげでみんな発言しやすかったよね。貴重な意見が聞けて助かったよ。ぜひこれからも斬新なアイデアを出してくれ」など、アイデアを出してくれたことへの承認だけでなく、自身や周囲にもたらした影響や今後への期待を示すことで、より好ましい行動が促進されます。

逆にネガティブなフィードバックの場合でも、例えば、「半日経ってからクレーム報告するのは遅すぎるね。先方から対応が遅いとカンカンになって連絡があったよ。即時報告してくれていれば、先手を打って電話連絡を入れることができ、これほど大きなことには至らなかったんじゃないかな。次からはすぐに連絡をするように」。

このように、部下の好ましくない行動への評価に加え、行動が与えた影響、今後の期待を淡々と伝えます。クレームを半日放置した、となれば上司としては怒りたいところですが、叱責するだけでは行動改善につながらない場合もあります。批判的な感情を持たず、上記の流れに基づいて、事実を端的に伝えていくとよいでしょう。