

アイデアの芽吹き ~vol.61~

加盟店様の事例、他業界の取り組み、商品の使用感等7行7列の「種（SEEDS）」となる情報を毎月中頃に配信！



新人さんの戦力化を促進！ ~効率的なOJTとは~

OJT(On-the-Job Training・オンザジョブトレーニング)は、古くから日本企業に根付く教育手法と聞きますが、近年、「働く人の価値観」と「働き方の構造」の2つの変化により、OJTも工夫が必要とされつつあるようです。今回は、OJTに関係する話についてご紹介させていただきます。



<OJTをおさらいします>

OJTは上司(又は先輩)が部下(又は後輩)に、日常業務の中で仕事を通して意図的・段階的・計画的に働きかけていく指導・教育と定義づけされており、

- 1.Show やってみせる
- 2.Tell 説明・解説する
- 3.Do やらせてみる
- 4.Check 確認・指導する



の4つが基本とのこと。

見よう見まねというシンプルなプロセスで仕事を覚えることが出来、基本的にマンツーマンのため、上司(又は先輩)とのコミュニケーション、信頼関係の構築にも役立つと言います。

<OJTを上手に行うポイント>

・新人さんの理解度を推し量る

上司(又は先輩)の説明を聞いている際、分からないことがあっても上手に伝えられず、とりあえず「分かりました」と返事する場合があると言います。その場合は**返事のトーンで理解度を推し量ると良い**とのこと。教える側が思っているほど伝わっていないことを念頭に置きながら質問を繰り返して相手の理解していない部分を突き止めていくと良いそうです。

- 暗い返事するとき.....理解度10%
- 元気な返事するとき.....理解度50%
- 確認や質問が返ってくるとき...理解度ほぼ100%

・新人さんが質問しやすい雰囲気を作る

いつも忙しそうにしている相手には声をかけづらいため、**いつでも声をかけていいという雰囲気を作ることが大切**だそうです。さらに、何か困っていることはない?という質問では、新人さんも答えに困るとのこと。具体的に「さっきお客さまから質問があった●●について意味が分かる?」など細かく質問すると、自身で考えていくようになるとのこと。



<新人さんは上司からの具体的なフィードバックを望む>

我流で部下に命令し、やらせっぱなしにしたまま結果オーライ...という実態もあるそうですが、某企業で入社5年目までの社員を対象に「上司に望むことは何か」のアンケートを行っ



たところ、一番多かった回答が「**具体的なフィードバックが欲しい**」だったとのこと。適切な業務を与え、業務を遂行するプロセスをフォローし、しっかりフィードバックし、さらなるチャレンジの機会を与える...**仕事を任せながらフィードバックを絶やさず、育成を図ることが大切**だそうです。

<達成感を先に味わう、バックワード・チェイニング>

新人さんが自分の仕事に対して早く自信が持てるようになるには、**達成感を味わう機会をつくる**ことが効果的だそうです。その工夫として、「バックワード・チェイニング」があるとのこと。営業職を例にとると、通常の流れである「フォワード・チェイニング」は「訪問→商品(製品)説明→見積→契約」ですが、「バックワード・チェイニング」は最初に契約締結部分に立ち合わせるとのこと。契約手続が出来るようになったら、前の段階の見積を出来るように指導し、それから商品(製品)の説明...と**逆から1つずつ出来る仕事を繋げていく手法で、まず先に喜びを味わわせることで長い道のりに張り合いを持たせるメリット**があるそうです。



<近年はワーク・ライフ・バランスを考える必要も?>

終身雇用の考え方が希薄になりつつある昨今では、高度経済成長期のように仕事が最優先に考えられていた世の中ではなく、「ワーク・ライフ・バランス」が提唱され、仕事だけでなく私生活の充実も大事にするという考え方が一般に浸透してきているそうです。そのため、若者の会社に対する帰属意識も希薄化しているとのこと。しかし**自社ならではの仕事の仕方、仕事へのこだわり、価値観など、共通体験やエピソードなどを通じて共有される暗黙知があり、それを伝える場面もさまざま**だと言います。かしまった社内会議よりも、仕事を離れた飲み会などで披露される武勇伝を知ることもあるため、上手に参加を促してみることも大切かもしれません。

