



春は、研修の仕事の繁忙期です。例年、桜の開花時期と重なるため、ゆっくりお花見ができないのは残念ですが、これから社会に出て花を咲かせようとする方々とともに過ごす時間は代えがたいものです。

**新入社員研修で
学生からシフトチェンジ！**

学生から社会人となり、入社後初めてのイベントが新入社員研修という企業が多いので、研修時には、学生の延長的な部分がかかなり多く残っています。

意欲があり、意識が変わっても、

身についた習慣は早々に直せるものではないことがよくわかります。

まず、時間管理。

昼夜逆転のような学生時代から、決まった時間に規則的に生きることへのシフトチェンジです。時間の厳守は約束の厳守、言い訳が通用しないのがビジネスの場だと身をもって知ります。きっちりとした生活に適應できず、混乱し、戸惑い、自己嫌悪、体調不良などが現れます。

入社時教育を合宿で行う企業もあります。1泊、2泊と短期もあれば2か月、3か月とかなり長期に渡って行うところも。すると、集団生活に馴染めない人が出てきます。団体

メモにはポイントを理解してとらえるスキルが必要です。多くの情報のなかから必要なところを取捨選択してかつモレなくキャッチする、論理的に考えるトレーニングでもあるのです。

ある企業での話です。「メモを持ってくるように」と言われて出たミーティングで、スマホに入力して大目玉を食らった新人がいると聞きました。今風（いまふう）すぎたのかもしれない。

なぜそんな突拍子もないことをするのかとびっくりしましたが、生まれたときからパソコンに親しみ、携帯電話やスマートフォンで育ってきた世代にとっては当たり前なのかもしれません。

実績に裏打ちされた人ならば、許される行動もあるでしょう。まだ何者でもないときに、目上の人にあえて喧嘩をふっかけようような行動は許容されないのは言うまでもありません。

こうした失敗から学ぶことは多く、だからこそ若いうちにたくさんの人と交わって、多く傷つく経験が必要です。傷つきこそが「気づき」なのです。

**よい先輩を真似て学ぶ、
「ミラーリング」も有効手段**

コミュニケーション上手な人のやり方に学ぶならば、「ミラーリング」の手法です。

ミラー、鏡のように相手と同じ行動をとることです。似たような行動ができると心理的な距離が縮まります。裏を返せば、あまりにも違いを感じてしまうと、受け入れがたいと拒否してしまうのかもしれない。

そういえば、先日久しぶりに名古屋



イラスト★ささきさとみ (http://blog.goo.ne.jp/satomi343)

屋でのお客様先で、知り合いとその人の後輩（部下）に会いました。その知り合いはリラックスしてくると、右足に体重を乗せて左足を少し浮かせた立ち方をします。後輩もまったく同じ立ち方をしていることに気がつき、この2人の関係はうまくいっているのだろうと思いました。

近くにいると、つい癖が移って、似てくることがあります。話し方、言葉の選び方、声の調子、仕事の進め方やものの考え方、判断のしかたなども、よくできる先輩のよい習慣を真似ることで自信が持てるということです。『学ぶ』の始まりは「まねる」です。

もしこれを読んでいる新入社員のほうがいれば、現状をポジティブにと

らえる何かしらの餞（はなむけ）になるとうれいす。高く飛ぶためには低くかがまなければなりません。社会人1年生、頑張ってください。

新人といえば先日、新幹線の車内販売のスタッフさんが2人連れてやってきました。行きの車内も帰りもそうでした。

先輩がチェックシートを持っていて、新人スタッフの売り方を見守っているようです。これも研修の一部で、OJT (on the job-training : 実践的訓練) とみえました。

新人スタッフは明るくにこやかに感じよく、多くのお客さんに一生懸命接していました。先輩のチェックに合格すれば、きっと桜が咲く頃、晴れて一人でデビューでしょう。

Vol. 10 新人研修、若い頃の学びは一生の財産

行動を送ることに精一杯で、「研修以前」のようなこともあると聞きます。

後に振り返ってみると、そういう場に置かれてみることで、社会のルールや厳しさを学ぶことができたのだと気がつくことでしょう。気づくのはかなり後になってから、ですね。

若いうちに厳しい環境に置かれて、正しく教育される経験やそこから得るものは一生の財産です。きっちり叩き込まれたものは、必ずや自分自身を助け、自分の味方やプラスになるものです。

**電話に出る、メモを取る、
新世代ゆえの課題も……**

もう一つ、近年の課題のひとつが

電話に出られないことです。

数年前に、初めて目の当たりにしたときは驚きました。ですが、冷静に考えてみると当たり前のことでした。そういう習慣がないのですからできなくて当然、だからこそトレーニングをしてできるようになる必要があります。

電話が苦手な理由を聞いてみると、知らない人からの電話に出たことがないから、と言われました。自宅にそもそも家電（いえでん：固定電話のこと）がないから取り次いだ経験がない、自分以外にかかってきた電話への対処方法がわからない。電話に出るのが怖くなるのも当然です。

また、相手の名前や企業名が聞き取れない。これも苦手な理由にあが

ります。聞きなおす場合は何回まで許されるのかとか、社長にかかってきた電話で、相手が名乗らないときは聞き返すのがよいかそのまま取り次ぐのがよいかとか。常識的な範囲でと思うのですが、常識外の事態だからこそ悩むのです。練習してその悩みはなんとかして減らすこと、世代間ギャップを埋めることも研修に期待されています。

3つめはデジタルネイティブ世代だからこその特徴、メモを取ることが苦手です。

おそらく大学によっては、授業のときには許可されていたのかもしれませんが。その感覚で“パチッと写真に納めて終わり”という感覚や行動も、アナログ世代との大きなギャップです。

川崎 美紀 (かわさき・みき) オフィスリバー 研修講師 <http://www.officeriver.biz>
 国際線キャビンアテンダントとして10年乗務、2005年JALアカデミーのインストラクターとなる。同時に個人事務所・オフィスリバーを立ち上げ、2012年独立。2015年日本キャリア開発協会認定キャリアディベロップメントアドバイザー(CDA)の資格を取得。主に企業を対象に、ニーズに応じた研修を提案し提供。近年はビルメンテナンス・警備・ホテル・金融機関など各業界での研修実績を持つ。ビルクリーニングカレッジでは「おもてなしマナー」トレーナー講習を担当している。

