

わずか15分の研修で新人が辞めなくなる！ 「5分×3ステップ」の教育方法とは？

以前、関西で飲食チェーンを展開する経営者から、退職者に対する「退職理由の本音アンケート」の調査結果をお聞きしたことがあります。その中で、最も多かった回答は「しっかり教育してもらえなかったから」でした。では、具体的にどう教育すればよいのでしょうか。今回は、わずか15分で100%教えきる新人研修の方法について、お伝えしたいと思います。（メンタルチャージISC 研究所代表取締役 岡本文宏）

■仕事ができる人を育てるのにマニュアルは必要か？

訪れる人に感動を与え続けるディズニースタッフや、高品質なホスピタリティを提供しているスターバックスには、接客マニュアルは存在しないと聞きます。一方、無味簡素な対応しかできていない企業では、マニュアルに基づき、教育が行われています。そう言う「マニュアルはなくてもよい？」と考える方がいるかもしれません。

しかし、マニュアルは必要だと私は考えます。マニュアルがなければ、教える人によって作業手順などが異なる場合があるので新人は混乱します。一方、マニュアルがあれば、誰でも正しいやり方を、時間をかけずに教えられます。

マニュアルの内容は、職場で行う業務を全て網羅するようにしてください。現場で業務を行う上での「暗黙のルール」が存在しているのなら、それもマニュアルに載せます。ルールを知らないがゆえにミスをして注意されると、新人スタッフは理不尽に感じてやる気が失われます。

また、マニュアルに定められている通りに全員が業務を行っているかどうか、確認することも大切です。先輩は我流で仕事をこなしているのに、新人にだけマニュアル順守を強要するのはご法度です。マニュアル通りに行われているか、再確認する機会を定期的に設けましょう。

step1 最初の5分＝全体図を見せる

陸上競技の中でマラソンは苦しく、ハードな競技の一つです。42.195Km先に、ゴールが明確になっているから、なんとか走り切ることができます。新人にとって新人研修はマラソンと同じです。毎日、覚えることもやることも多いので、ゴールが見えないとつらいと感じてしまいます。

新卒だけではなく、他の業界から転職してきた場合も、聞きなれない言葉ややったことがない業務が山積みになるので気持ちは同じです。パート、アルバイトであれば、研修期間中は、通常よりも時給が低い場合が多く、しんどくつらいのに実入りが少ないので、なるべく早く研修期間を終えたいと思うでしょう。

新人研修は、全体のスケジュールが把握できる工程表を作成し、最初の5分でゴールがいつ訪れるのが説明しましょう。そうすれば、新人はモチベーションを保つことができます。

step2 次の5分＝細かく分解して教える

教えるときの手順は、まず、一連の作業を最初から最後まで、お手本としてすべて見せて、業務の全体像を理解させます。次に、作業を一つひとつ細かなパートに分けて、やり方を教えていきます。実際にやらせながら、コツを教えていきましょう。

そうすれば、どのパートがうまくできないのかが、すぐに分かります。できない箇所を集中的に訓練すれば、効率よく作業をマスターできます。

step3 最後の5分＝教え漏れを0にする

新人教育でありがちなのは教え漏れです。トレーナーが教えつつも、実際には教育されていない業務に、新人が対応しなければならぬとなると、ミスをして失敗することもあるでしょう。

そのときに先輩や上司から、「何してるんだ！」などと怒られると、新人としては「教えられていないのに…」と思い、理不尽に感じてモチベーションが低下します。

防止策は、教えるべき項目をすべてピックアップ一覧表にして、教えた項目を消し込みながら教育を進めることです。一覧表のチェックの有無を見れば、教育の進捗が一目で分かりますし、教え漏れも防げます。

教育した後に行うこと

新人スタッフのやる気を上げ、成長を促進させるためには、「期待を伝える」ことが欠かせません。信頼している上司、経営者から期待されると、それに応えようと行動します

ただ、期待をかけ過ぎると、お互いにストレスを感じてしまいます。期待通りにいかなければ、「どうしてちゃんとやらないのか…？」と上司は不満を抱きます。言葉に出さずとも、表情や態度にその気持ちが表れます。部下はそれを敏感に察するので、モチベーションが下がります。両者の関係に溝が入り、マネジメントがうまく機能しなくなります。過度な期待は要注意です。

教わるスタンスが変わると成長スピードが一気に上がる

以前、大手自動車ディーラーのマネジャー研修に携わった際、参加者に「研修参加の目的」を発表してもらったところ、全員が共通して「学んだことを部下に教えるため」と答えました。半日という長時間の研修でしたが、受講者は集中力が途切れることなく、真剣に研修に取り組まれていました。

このように、自分だけのためではなく、「次に自分が教える立場になる」というスタンスで教育を受ければ、おのずとスピードも習得度も上がります。

DIAMOND online より

近年、全国的な慢性的人手不足が起こっています。そのような中、折角入社に至った社員の方には出来るだけ長く勤めてもらいたいものです。就職後3年以内の離職率は、新規高卒者が37%、大卒者が32.3%と年々上昇傾向にあります。職場定着率を上げられるよう働きやすい職場環境づくりが必要です。

取る？取らない？

朝の情報番組で生活に役立つような話題をやっていたので、紹介します。

●クリーニングカバー→取るのが正解

室外の汚れカバー。取らないで保管するとカビの可能性

●ヨーグルトの中蓋→取るが正解

中蓋は品質低下を防ぐためのもの。家で開けたら、外蓋だけで商品の劣化は防げます。

●レタスのフィルム→取らないが正解

野菜専用の鮮度保持フィルムになっているので、レタスの水分保持と乾燥を防ぐために使われています。使い切るまでこのフィルムで保管を。

●インスタントコーヒーの中蓋→

縁（ふち）だけ残して内側は取ります。

縁まで取ってしまうと外ブタをしても、僅かなスキマができて酸化しやすくなります。縁の部分で360度すべて残すことで密閉度が上がり、鮮度が保ちやすくなります。アイスクリーム用のスプーンを使い、外の縁に沿って半分だけ内側を切り取ります。ビンの縁が狭くなるので、より空気が入りにくくなります。

●ファンデーションのフィルム→取らないが正解

フィルムはパフの汚れがパウダーにつかないようにガードする役割のため

新入社員の傾向

間もなく新入社員が入社してきます。その傾向を知り新人教育をする必要があります。参考にすれば幸いです。

小学校からゆとり教育を受けており、個性を發揮しにくい場面が多かったため、目立つことを避けてみんなと同じように行動する傾向があります。

SNS利用世代なのでコミュニケーションの方法が間接的になっており、周りの空気を読むことを優先し、本当に言いたいことは気の知れた一部のみにだけ伝える傾向もあります。また「報連相」に苦手意識を持つ人が増えています。他人から自分はどう思われているのかを気にしすぎ、自発的に相手に働きかけることができません。つまらないことを言っていると相手に思われるのではないかと、間違えていたらどうしようなど、考え過ぎてしまうからです。ですので報連相がスピーディにされず周囲との行き違いや間違った方向へ進んでしまう可能性もあります。

また検索スキルが高く情報収集が得意なので、自分に一定の自信を持っているのも特徴です。相談しないことで周囲の意見を聴く機会は減り、自分の偏った見方で進めていく可能性もあります。

自発的に行動するよりも相手からのアクションを待つ傾向があるので、仕事においても指示されるのを待ってから動くことが多いのも特徴です。

周囲を気にしすぎるあまり、余計なことをしないように言われた範囲だけをしている可能性もあります。ですので細かく指示を出さなくてはなりません。

ゆとり教育の学校生活やSNSの中で育ってきたZ世代は、自分を認めてくれるのが当然と考える傾向が強まっていますので、強い承認要求を持っています。それが満たされないと不満を抱えやすい点には注意が必要です。