

「**デキる総務人事**」がやっていること

▶ シチュエーション別の **行動** **言葉のかけ方** 例

CASE

7

現場社員対応編

【はじめに】

「現場社員対応」というと、本連載の他の回に比べ抽象的で「何のことだろう」と思った方もいらっしゃるかと存じます。ただ、今、お読みいただいている総務人事のあなたは「ピン」と来たはずです。現場社員対応の成否が、総務人事の仕事の成否を決めるといっても過言ではありません。

総務人事と現場社員の間に、何らかの軋轢が生じると、会社の指示系統がダメになります。なぜなら、総務人事は、社長の「右腕」であり、社長の「通訳」も果たす部署だからです。社長の意図がうまく現場社員に伝わっていない時、総務人事が、社長の言葉を補完して説明したり、仲介することもあるはずですが、その総務人事が現場社員から信頼が得られていなければ、社長の言葉が通じない、会社内の物事がうまく進まなくなるのは当然です。

逆に現場社員から信頼を得ることができれば、総務人事の仕事がやりやすくなります。会社の指示系統も正常以上に機能します。

今回、現場社員の定義を、直接、顧客にサービスを提供する、あるいは商品を作り出す社員とします。総務人事以外の職種、営業職、販売職、製造職、技術職、医療介

護職など、多くの職種が当てはまります。自社の「現場社員」をイメージしながらお読みください。

それでは、現場社員に対して「デキる総務人事」がやっていることを3つ挙げます。

- 【1】 総務人事は、「やっかみ」を持たれて当然と考える
- 【2】 現場の仕事に関心を持つ
- 【3】 自らの仕事で「すごい」と思わせる

【1】 総務人事は、「やっかみ」を持たれて当然と考える

総務人事としては、耳が痛いところですが、一般的に「総務人事（の仕事）は楽そう」と思われがちです。それゆえ、現場社員から「やっかみ」を受けることがあります。例えば「総務人事畑20年」、入社以来「総務人事」しか経験していない方は、なお「楽そうと思われている」の認識を持つべきです。

総務人事経験者なら、その苦勞は十分理解できます。ただ世間や社内では、その苦勞は理解されていなくて当然と思ってしまう。しかし、ここで「カチン」と来てはいけません。自分が「どう思われているか」を意識することが、現場社員にとって、良い総務人事になるための一歩なのです。その認識がないと、現場社員に対し、ど

こか傲慢になったり、我関せずの態度になりがちなのも、総務人事だからです。それではお互いの仕事を理解することなどできるはずがありません。

【2】 現場の仕事に関心を持つ

「私は総務人事だから」と言って事務室を一步も出ない、事務仕事だけこなせばいいという方がいらっしゃいます。仮にそれで、総務人事として成果は出しているも、現場社員が、信頼を寄せることはないでしょう。よく考えてください。現場社員の方が仕事をいただく。現場社員の方が商品を作り出す。会社の売上をあげているのは、間違いなく現場社員です。

自社が何で売上をあげているか、そこに現場社員のどういった苦勞があるのか。その「物語」は総務人事のみならず、全社員が知るべきです。営業なら、取引先から嫌みを言われることもあるでしょう。製造なら、立ち仕事で辛いこともあるでしょう。それを乗り越え売上をあげている現場社員は、それだけでリスペクトすべき存在なのです。現場社員が、どういった仕事をしているか、どういった苦勞があるかを真摯に聴きましょう。その「聴く」こそ現場社員への敬意です。会社事情や時間が許せば、現場を見に行きましょう。

- CASE1 採用・入社時編
- CASE2 若手社員対応編
- CASE3 パート社員対応編
- CASE4 急に来なくなった社員対応編
- CASE5 トラブル発生時編
- CASE6 退職社員対応編
- ▶ CASE7 現場社員対応編
- CASE8 総務人事自らの行動省察編

福留 文治 (Fukudome Fumiharu)

<https://sr-saphir.or.jp>

鹿児島市出身。同市在住。特定社会保険労務士。社会保険労務士法人サフィール共同代表。社会福祉法人(介護事業) 在職中の平成16年に社労士登録。企業の総務人事を約12年経験。平成25年独立開業。これまで受けた労務相談件数は1万件超。職場の労働問題予防・解決、採用定着支援を得意としている。

著書に「職場の問題・トラブル77の解決法」(ファストブック)、「採用がうまくいく社員100人までの会社がやっていること」(かんき出版) (ともに「共著」) がある。

▶モットー「多弁より一文、法律より現状、説得より納得、解決より予防、優秀より実直」



「デキる総務人事」がやっていること

もしかしたら、最初は「評価」をしに来たかと思いき、煙たがる現場社員もいるかもしれませんが、定期的に訪れていけば、「おー、よく来た」と言われるはず。誰だって、自分の仕事に興味を持ってもらえることは嬉しいものです。

総務人事の特権は、会社内のだの社員とも関わることができることです。その特権を活かして、現場社員の仕事に関心を持ちましょう。

【3】自らの仕事で「すごい」と思わせる

総務人事のあなたは、現場社員から「〇〇さんって、(良い意味で) すごいですね」と言われたことがありますか。言われたことがあれば、あなたは現場社員に認められています。言われたことがなければ、「〇〇さんは、すごい」と言わせる努力が必要です。

総務人事の仕事は、多岐にわたります。現場でない仕事の他すべてが総務人事の仕事とも言えます。ただ、業務が多岐にわたるといことは、他人が見れば「何の仕事をしているか分からない」となりがちです。なので、総務人事のあなたは、どんな仕事をしているか、対外的に分かるようにすべきです。そして成果も出すのです。総務人事の〇〇さんは「すご

い人」と現場社員に言わせなければなりません。

1つの例です。私が社労士試験に合格したのは、前職で「高齢者施設」の総務人事に携わっていた時です。高齢者施設は「365日稼働」「交代勤務」「変形労働時間制」等で、法令の理解が必須です。行政の定期監査も数多くあります。総務人事経験が皆無だった私は「労務を勉強しないと、現場(社員)の質問に答えられない」と思い、社労士資格を取得しました。難関資格とされている社労士取得により、「すごい」と現場社員から一目置かれます。私が勤めていた法人は、総務人事に理解のある方ばかりでしたが、ごく一部から、総務人事に批判的な声も耳にしました。ただ、資格取得とともに「良くない声」が明らかに「賞賛」に変わりました。

総務人事の仕事は、目に見えて「すごさ」が分かるものが少ないため、現場から認められる「すごさ」を持つべきです。私は分かりやすい例で「資格取得」を出しましたが、何でもよいのです。例えば、現場社員の相談に常にしっかりと答える、物事の段取りがいい、社内でミスが生じた時にリカバリする、そういったことでよいのです。総務人事に携わるあなたが、現場社員に「すごい人」と思われ

たら、総務人事の部署自体も現場社員から認められたようなものです。だって、そこは「すごい人」がいる部署なのですから。

【まとめ】現場に認められる総務人事になる努力をする

前述の通り、現場から総務人事に風当たりの強い会社も少なくないはず。 「いいよね、総務人事は、土日休みだし、事務所内で快適な環境で仕事できてさ」なんて声もあるでしょう。そういった声を聞くと、総務人事も自らの仕事を一生懸命しているの、腹が立つのも理解できます。ただ、ここは我慢です。そこで言い返しても無意味です。

総務人事として、現場の声に耳を傾ける、現場に足を運ぶ、資格を取得する、何か1つのポイントでもよいので、誰もが「すごい」と思う仕事をする、といった努力をしましょう。そうしているうちに、あなたは、必ず現場社員から認められるワンランク上の総務人事になっていきます。経営者側、現場側、双方から信頼を得た総務人事が、指示伝達、情報共有、人的交流など会社をうまく回していくはず。

今回は本連載の最終回、総務人事自らの行動省察を、お話しいたします。