

「**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

2

若手社員対応編

【はじめに】若手社員対応に効果的な「行動」「言葉」

今回は、デキる総務人事がやって（使って）いる若手社員への「行動」&「言葉」についてお話いたします。

はじめに、今回「若手社員」の定義を「学卒後30歳まで」とします。仮に、高校卒業後、就職するなど職業経験が長くても「30歳まで」を若手社員とします。

若手社員との対応で、私は、特に次の3つを大事にしてきました。3つとも、必ずしも「若手社員」対応だけに留まりません。ただ、やはり若手社員のうちが効果的です。実際に、私と同じような想いで対応されている総務人事は多いのです。

【1】仕事は「6割で十分」と言う

【2】若手社員の相談を受ける。

でも即応しすぎない

【3】メール（LINE・チャット）の書き方を教える

【1】仕事は「6割で十分」と言う

会社は、若手社員に「やる気」を求めます。もともと人がいない中小企業だと、1人の若手社員に「全集中」で期待します（笑）。それが、若手社員にとって、非常に重いのです。

若手社員には「仕事は6割でいい」と伝えましょう。

会社が、若手社員に期待しすぎない環境は、本人の気持ちを楽しめます。私が、これまで若手社員を見ていての感想です。「ちょっと力が抜けているな」と思うぐらいのほうが長続きします。

逆に、頑張りすぎる社員は、「燃え尽き」「つぶれる」で短期離職しがちです。

6割とは「会社内外から苦情が来ない程度の仕事ぶり」と思えばいいでしょう。若手なので、それぐらいで十分です。

少しずつ実力をつけ、6割が、7割、8割と無理なく達する若手社員を、数多く見てきました。顧問先の社長さんと話をすると、ほどほどに仕事をさせたほうが「無理なく長く働いてもらえる」の声が多いです。

総務人事は、若手社員にとって、直属の上司ではないことが多いはずです。なので、若手社員の直属の上司とも相談して、会社として「無理なく育てる」意識を共有しましょう。

プロスポーツでも、若手は、無理をさせず基礎体力をつけさせますよね。若手社員に期待をかけすぎて、早期に離職されるより、徐々に力をつけさせることを会社も総務人事も意識しましょう。

【2】若手社員の相談を受ける。でも即応しすぎない

日頃の部署とは違う総務人事に、相談を持ちかける若手社員は多いです。社員にとって、社長のよう影響力がある人よりも、いつも顔を合わす身近な上司よりも、適度な距離がある総務人事は相談しやすいものです。相談があるのは、総務人事が、社長の腰巾着ではなく、「社員の声を客観的に聴いてくれる」と思われ信頼されている証拠です。とってもよいことです。

ただし、総務人事が気をつけるべきことがあります。それは相談を受けても「即応しすぎないこと」です。

これは若手社員への対応に限ったことではありません。ただ若手社員の相談は、自らのことは省みず周りを批判する、よく聞けば単なる愚痴も多いものです。

例えば、若手社員から総務人事に、「同僚から、よく思われていない」との相談が多いので取り上げます。（若手の）相談者の中には、話の最中、気持ちが高ぶり涙する方もおられます。総務人事も感情移入しがちになりますが、実際のところ、このケースでは、（若手社員）本人に問題があることも多いです（すべてがそうとは限りま

CASE1 採用・入社時編

▶ CASE2 若手社員対応編

CASE3 パートさん対応編

CASE4 急に来なくなった社員への対応編

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

せん)。

総務人事が、若手社員から相談を持ちかけられたときは、話の内容にもよりますが、肯定も否定もせず「大変なんだね」と聞いてあげるだけでもよいのです。それだけで落ち着くものです。

総務人事は、冷静に相談内容を見極めてから「即応すべきか」「ここで止めておくか」を判断していくべきです。丁寧に対応しつつも、総務人事が、若手社員に振り回されないようにすることも大事です。

【3】メール(LINE・チャット)の書き方を教える

今は、誰もがLINEで文章を書き(打ち)ます。仕事の連絡手段も、チャットで、フランク、軽快に行います。それは仕事を効率にした反面、相手への敬意を欠く、誤解を招く表現も増えました。こちらも若手社員に限ったことではありませんが、実際に若手社員のメール文に「やきもきする」「ヒヤヒヤする」と言う上司、先輩方は多いです。

若手社員は、指導しておかないと、絵文字(^^)(スタンプ等含む)や感嘆符「！」を多用しがちです。文だけだと冷たい印象があるので、好んで使う方がおられるのも頷けます。ただ、仕事においては、そ

れを好む方もいれば、嫌う方もいることは、誰かが教えるべきです。

以前、私が外部の若手社員の方からいただいたメール文の話をします。謝罪メールでしたが、「この度は申し訳ございませんでした m(__)m」となっていました。私はそれを見たときに、「教育をされていないのは、これほど相手を残念に思わせてしまうものか」と感じました。このメールの m(__)m は人によっては激怒するでしょう。

「よろしくお願いします!」「ありがとうございます!」の「!」もよく見かけます。「明るい感じがする」「よろこんで(仕事を)引き受けてもらえた」と好意的な印象を持つ方がいる一方で、受信側の「こちらが軽く見られている」「馬鹿にされている感じがする」といった感想も耳にします。

では、相手方が受けるメールの印象を、誰が伝えるかですが、ここで総務人事の出番です。

メールを含めた、文章の書き方を指摘されるのは、自分が否定されたようで凹みます。直属の上司が教えてもよいのですが、日頃顔を合わす直属の上司より、社内で「文章」を専門に扱うイメージがある、総務人事が伝えると角が立ちません。メール文章がうまい(そう思われている)総務人事からの

指摘なら、若手社員も受け入れやすいのです。

絵文字や感嘆符を否定はしませんが、TPOに応じた適切な使用をすべきです。メールの適切な書き方は、会社内外問わず、知らぬ間に若手社員が恥をかかぬよう、総務人事が必ず伝えなければなりません。

【まとめ】「若手社員」は無理をさせず育てるのが基本

今回、総務人事の若手社員対応として、3つの「行動」「言葉」を取り上げました。若手社員は会社の「宝」ですので、所属の部署だけでなく、総務人事を含めた会社全体で「無理なく育てる」という意識が重要です。

そして「叱る」ことも大事ですが、10個褒めて、1つ叱るぐらいの感覚で、褒めることで本人の承認欲求を満たしてあげましょう。「この会社においてよかったな」と思わせるようにしましょう。

若手社員を早期離職させてはなりません。若手の成長を、直属の上司だけでなく、総務人事がさりげなく見守り、フォローする心構えが大事です。そうすれば、その若手社員は、必ず30代、40代に会社の中心になっていくはずで

す。今回は、パートさん対応についてお話しいたします。