

時代の変化とともに 変化するもの、変化しないもの



浅野衣子

株式会社キャリア開発サポーターズ
代表取締役

あさの・きぬこ ●株式会社キャリア開発サポーターズ代表取締役、キャリア開発カウンセラー（JICD・キャリア開発研究センター認定）、キャリアコンサルタント、認定スーパーバイザー（日本キャリア・カウンセリング学会認定）、ナラティブ実践協働研究センタースターティングメンバー、地域若者サポートステーション事業専門委員会メンバー

全4回で企業研修の現場から企業における人材育成のコンサルティングや研修のエピソードなど、読者の方に参考になることを書いてほしいとのご依頼を受け、今回が3回目になります。第1回目はコミュニケーションの質を良くするためには「きちんととき」と「きちんと伝える」が大切なキーになる、ということをお伝えしました。第2回目は、オンライン研修などでグループ討議をする前に、自分の気持ちを「書く」「文字にする」ことで発言を促すことができる、ということをお伝えしました。

この連載が始まってからずっとコロナ禍にあり、企業研修も様変わりしてきました。研修と言えば多くの企業で新入社員研修が実施されます。今回はコロナ禍における新入社員研修について記したいと思います。

新入社員研修で必ず取り上げられる内容として、社会人のマナー「電話応対」や「名刺交換」が取り上げられてきました。電話応対は携帯電話の出現により、固定電話の受け方・かけ方と携帯電話の受け方・かけ方の両方が必要になりました。携帯電話が普及したことで日常生活では家庭に固定電話がなく一人ずつ携帯電話を持つようになってきている今日、通話において敬語を使うことが少なくなっている影響で、新入社員研修で電話応対の前に敬語を教える場面も見受けられます。

日本の文化にはウチとソトという考え方があり、日本語には尊敬語と謙譲語と丁寧語があります。ウチとソトでは尊敬語と謙譲語と丁寧語を使い分け

します。このことが日常で携帯電話しか使ったことがない新入社員には難しく感じられるようで、四苦八苦している様子がうかがえます。

敬語も時代の変化とともに少しずつ変化しているのを感じます。オンラインピクのメダリストがインタビューを受け、誰にこの喜びを伝えたいですかと問われ「父や母に伝えたいです」と言わずに「お父さん、お母さんに伝えたいです」と答えているのを観て違和感を感じることがなくなってきたのでは無いでしょうか。既にこの文章を読んで「何が違和感なのかがわからない」と思っておられる方も少なくないのではないかと想像しています。

では、時代の変化とともに敬語はなくなるのでしょうか。仕事の場面で、他者に敬意を払いながら、共に良い関係を築いていこうとする場面においては、敬語は大切な表現方法なのです。新入社員研修において電話の形態がどのように変化したとしても、敬語の習得はなくならないのではないのでしょうか。その際に「なぜ敬語を用いるのか」という意味を伝えることが大切なのではないかと考えます。

同様にコロナ禍の中、名刺交換にも変化が見受けられるようになっています。オンラインで会議や商談をするこが増え、新入社員研修で名刺交換を教える必要がないのではないかと、う声も聞こえてきます。なくすわけにはいかないし、WEB名刺交換の方法を新入社員研修で取り上げることが必要になってきたと、何をどのように教

えるか考えておられる担当者もいらつしやるのではないかと想像しています。名刺交換も形態が変わったことや方法を伝えるだけでよいのでしょいか。形態は時代の変化とともに変わっていくかもしれないですが、本来なぜ名刺交換をするのでしょうか。名刺交換の意味を伝えることが大切なのではないかと考えます。名刺には会社名、所属部署、名前、連絡先といった情報が記載されており、その人がどこに所属しているかが明らかになることで、相手に安心感を与えます。名刺交換は初めて会った人との共同作業で、お互いに敬意を示し、よい仕事をしていくためのコミュニケーションの糸口をつくってくれます。自分をPRすることもできますし、人脈をつくるきっかけにもなります。名刺交換の形態は時代とともに変化しますが、名刺交換の意味は変わるものではありません。

このように、今後も時代の変化とともに研修で取り上げる項目や形態は変化していくことでしょう。しかし、大切なことはそれぞれの意味や目的をしっかりと伝えることです。意味や目的は変化しないものとしてしっかりと伝えることで、時代の変化に適応できる人材を育成することにつながると思います。「挨拶」「時間管理」「報告・連絡・相談」「敬語」「電話応対」「名刺交換」「訪問時のマナー」等々、これらの意味や目的は新入社員研修時でないと触れることがありません。是非、意味や目的をこの機会にしっかりと伝えていくことをお勧めします。