

新人OJTガイド

— 若手を自立させる，上手な仕事の教え方 —

株式会社インソース [編]
舟橋清之 [監修]

■教え方のルールを知って新人の早期育成を

「今度の新入社員はどうなっているんだ!?!」「(仕事を，会社を，職場を，お客様を，上司・先輩を) ナメきってるんじゃないか?」と人事部に怒鳴り込みたい気持ちは分からないでもない。電話番号も務まらないうちから「オレ的に(ワタシ的に)，納得したいんですよ」と臆面もなく言い返してくる世代。少子化，ゆとり教育，売り手市場……と甘さ・非常識さの根拠はいかようにも分析できるだろう。しかし，ご承知のように，新人が，上司・先輩を面食らわせるのは今も昔も変わらない。団塊世代も戦中派には異星人に映ったに違いない。その団塊から新人類と敬遠された世代も今や管理職に取まっている。様々な新人を受け入れ，ほめて叱って，何とか一人前に育ててきたのが会社の歴史であり，DNAということであろう。

およそ，新人指導の仕方にはルールがある(ルールを通じないこともあるが，それはひとまず例外とする)。場当たり的に指示を出しているようでは，とうていOJTの体はなさない。計画を立て，準備を整え，そして効率的に新人を一人前に育てることを目指したい。本稿は，そのためのガイドとして，様々な職場の上司・先輩・OJTリーダーの皆さんに直接目を通してもらえるものとなるよう企画した。

(編集部)

構成

1. 「OJT」を理解しよう
2. OJTリーダーに求められるもの
3. ステップ1……部下・後輩の現状を把握する
4. ステップ2……仕事上のリスクを考える
5. ステップ3……目標を立て，確実に進める
6. 事前準備……考え方を理解させる
7. 教える，指示を出す……仕事の意味を教える
8. 話を聞く，対話する
……リーダーから進んでコミュニケーションを
9. 報告させる，相談を受ける
……報告したくないことを報告させる
10. ほめる……報告した行動をほめる
11. 指導する・叱る……“怒り”は禁物
12. わがままな部下の場合
13. 辞めたいと言ってきた場合
14. 部下が多い場合
15. 何度言っても，服装や外見を改めない場合
16. 指示・指導を理解しない/何度も同じことを聞いてくる場合
17. 身のまわりの整理整頓ができていない場合
18. 甘えている部下，自分で考えない部下を指導する場合
19. 部下に仕事を引き継ぐ場合

株式会社インソース

社名の「インソース」の由来は，研修を通じて，組織の潜在スキルを引き出し活性化させたいという企業理念に基づく。インソースでは，「明日から役立つ」具体的な研修サービスを心掛けるとともに，研修先に合わせた「ケーススタディ」や独自の「ワーク」などを組み合わせ，研修効果を高め，受講者より高い評価を得ている。

【東京本社】〒102-0047 東京都千代田区内神田1-14-15 NK内神田ビル2F

●TEL: 03-5259-0070 ●FAX: 03-5259-0075 ●ホームページ: <http://www.insource.co.jp>

●舟橋清之

一流ホテルの支配人を歴任。CSマインドの重要性を知り，実践。その後，飲食店のマネージャーに就き，12店舗(総売上40億円)のマネジメント，人材採用・育成などに携わる。飲食店のチェーン店化を志し，2002年フランチャイズ1号店を開店。2007年㈱インソース講師に就任。