

個人と組織の活性化お役立ち情報

なでしこ通信 vol.3

編集・発行 株式会社 3 キャリア



宣言企業インタビュー

女性の配属が組織の活性化に
～職場の意識を変えた背景とは～

伊豆箱根鉄道株式会社

伊豆箱根鉄道、修善寺駅。改札にフレッシュな笑顔が輝いている。百瀬美礼（ももせ・みらい）さん、入社1年目の駅員だ。改札業務から利用客の案内、ホームの清掃など仕事は幅広いが、常に微笑みを絶やさぬ働きぶりは利用客からも評判が高い。観光客から写真を一緒に撮ろう、と声をかけられることもある。「案内して、『ありがとう』と言ってもらえる時が一番嬉しい」そうだ。

祖母に連れられ、初めて乗った電車が伊豆箱根鉄道だった。高校時代は通学にも毎日利用した。鉄道ってカッコいい、愛着のあるこの会社に入りたい、という幼い頃からの夢をかなえての入社。しかし、24時間交替の泊まり勤務、しかも男性ばかりの職場。体力が続かないのではないかと家族はずいぶん心配したそうだ。

迎える男性社員にも戸惑いがあった。「正直、初めはどう接していいのかわかりませんでした。」上司である田中公浩助役は振り返る。修善寺駅の駅員10名のうち、女性は百瀬さんを含めて2名。安全面で配慮することはあるが、仕事内容に男女の区別はない。それでも周囲は、指導する際の接し方や言葉の選び方など「女性である」ことを考え過ぎてしまったという。

しかし、百瀬さんのモチベーションの高さや頑張り前にして、

その意識は自然と消えていった。泊まり勤務もさりとこなし、テキパキとした仕事ぶりで覚えも早い。「男女の区別ではなく、その人の個性を伸ばす指導が大切だと気付きました」と田中助役。利用客からは「駅の雰囲気明るくなった」「気分が和む」と言った声が聞かれるようになった。女性駅員は職場のアイドルではなく、戦力として期待されている。

「電車の運転士になりたいんです。そのためにひとつひとつ、きちんと知識を身につけていきたい」そう話す百瀬さん。精算する切符の種類だけでも覚えきれないほどたくさんあるし、健康管理には気を抜けない。けれど、自分の目標に向かって頑張っていると実感できる、今の仕事にやりがいを感じている。初めは心配していた家族も、今では応援してくれているそうだ。

男性ばかりの職場に女性が飛び込んで行く。と言っても、周りの思うほど本人はその環境を意識していないのかもしれない。ただ、女性の存在が組織全体を活性化させる、大きな可能性を持っていることは間違いない。

（取材：鈴木 富貴）



【会社概要】 伊豆箱根鉄道株式会社
代表取締役社長：中村 仁
所在地：三島市大場300番地
設立：1916年12月
従業員数：504名（うち女性108名）
事業内容：運輸・不動産・レジャー
HP：http://www.izuhakone.co.jp

Vol.3 2015年4月



管理職のホンネ&女性社員のホンネ

「注意」する側、される側 どう感じますか？

△ かける言葉選びが大変。
○×の境目の見極めに労力を使う。(30代 男性管理職)

× 感情的に受け止められることがあるので、戸惑う。(40代 男性管理職)

× 「あの人だって同じことをしている」と他人を引き合いに出す。(40代 女性管理職)

△ 部下に対して叱るのは難しい。相手の成長を考え、注意すべきであると考え。(40代 女性管理職)

○ まず相手のやり方、話を聞いて、相手の気持ちになってみてから注意をするようにしている。全員違う個性があるので。(30代 男性管理職)

注意する人もされる人もできれば避けたいのは同じ。状況や伝え方によっては、相手がかたく受け取れないこともあるようです。そのようなときにこそ、「本来の目的」を見失わずコミュニケーションをとることが大切なのかもしれません。

○ 「これいいね、ここを変えるのもっといいよ」とアドバイスを受けたとき、モチベーションがあがった。(30代 女性社員)

○ 一方的に上司に怒られたが「会社のために日々一生懸命やってくれていることはわかっているよ」と言われ受け入れられた。(40代 女性社員)

× 注意されることより、人と比べられると腹が立ち、冷静に話が聞けない。後で落ち込む。(20代 女性社員)

× 考え方が違うとき、理由も聞かずに「それは違う」と否定される。(30代 女性社員)

× 努力したが結果が出ず「何でできないの？」と言われ、自分の全てを否定されたような気持ちになった。(30代 女性社員)

× やった仕事に対して「自分ならもっとこうする、こうすれば早い」など「ダメ出し」される。(40代 女性社員)



第2回 女性を部下に持つ管理職研修開催(2/19)レポート

「女性社員のやる気を引き出す実践編」

女性社員を部下にもつ管理職の皆さま66名にご参加頂き、第2回管理職研修を開催しました。今回は、女性社員のモチベーションをあげる仕事の依頼の仕方、注意・アドバイスの仕方など、日常の具体的なシーンを振り返り、より実践的なコミュニケーションをとるためのワークショップを行いました。

今回の研修を通して、

- 「重要性」と「期待」を伝えることが欠けていたことに気づいた
 - 注意をするときでもまず褒めることが重要と知った。ストレートに言うてほしいタイプなので、自分では気づけなかった
 - 注意するときに自分自身と比較してしまうことがあったが、部下自身にスポットを当てるのが大切とわかった
 - 言われなくてもわかるでしょ！と、自分の思いを伝えていなかった
 - ロールプレイで部下の立場になり、忘れていた感覚を取り戻せた
 - ペアになった方から女性ならではの視点を教えて頂き、社内ではなかなか素直に言ってくれないような意見が聞けた など
- 日頃コミュニケーションの難しさを感じているからか、改めて相手の立場で考えることや、かける言葉の不足に対する気づきがありました。

今後実践していきたいことは、

- 仕事の依頼時にその重要性や期待を言葉で伝えるようにしたい
 - 曖昧な指示をなくし、迷いなくゴールへ向う環境づくりをしたい
 - 仕事をやるのが「当たり前」から「ありがとう」へ転換したい など
- 具体的な説明、期待、労いを言葉に出して伝えることの重要性を感じた方が多かったようです。

【研修概要】

日時：2015年2月19日(木) 13:15～16:30
 会場：CSA山口駅前ビル 大会議室（静岡市）
 講師：鈴木ゆかり / 関 美分
 株式会社エスエスプレーン 戦力強化トレーナー
 参加者数：66名



女性社員とのコミュニケーションの難しさとして、

- 注意するときにモチベーションを下げずに伝えることが課題
- 平等感が大切なので日々気を遣う
- 感情的になりやすい、気持ちにムラがある、仕事に家のことを持ち込む
- 注意したことに対してパーソナリティーを注意された取りやすい
- 「私の仕事ではない」と拒否して、成長を自分で止めてしまう など

部下の「感情」への受け答えを課題と感じている声が聞かれました。

人それぞれ、組織それぞれに課題は異なります。管理職の皆さまがひとりひとり、ひとつひとつの課題に向き合うことで、個人と組織の活性化につながることを期待しています。



あなたの上司は笑顔ですか？

るるキャリア代表 内田美紀子

先日開催した「女性社員を部下に持つ管理職研修」の参加者アンケートを読ませていただきました。丁寧にご記入いただき、本当にありがとうございます。参考になるコメントばかりでしたが、その中でも特に目に留まったのが「部下の立場になるワークをやってみたら、上司に対する期待やどういふ言葉をかけて欲しいかがわかった」「管理職の仕事は、人のマネジメントなんだなあとおつくづく感じた」というコメントです。

先日、とある会社の営業職で配属され、1年目で辞めてしまった女性と、辞めないで2年目に入った女性からお話を聞く機会がありました。辞めてしまった方は上司との会話といえば仕事の数字の話をする事が多く、上司＝辛い顔の印象しか残っていない。毎日、上司の厳しい辛い顔を見ていると話しかけづらかったと言います。

一方、辞めなかった社員は、仕事がついののは同じ。でも、上司が日頃から労いの声をかけてくれたり、一緒に出張に行き仕事以外の話もしたり、通常の仕事以外の場面でも接する機会も多く、上司の印象は笑ったり喜んだりする顔だと言います。

上司の『笑顔』と『労いの声掛け』が新人定着の「鍵」。そして、管理職の仕事は、ほぼ部下育成と思っても過言ではないなとおつくづく思いました。

INFORMATION



●求人情報誌「DOMO」

(静岡県内東部・中部・西部版 / (株)アルバイトタイムス発行)

ふじのくにまでしこ企業100社紹介
連載スタート

4月9日発行号から32週にわたり、参加企業100社の会社概要と研修にご参加頂いた皆様のコメントを掲載していく予定です。

随時ご担当者様に内容確認のご連絡を差し上げますので、ご協力をお願いします。

プログラムに関するご質問・お問い合わせ

株式会社るるキャリア

〒420-0852 静岡市葵区紺屋町11-1 浮月ビル5階
 TEL : 054-252-8820 FAX : 054-270-6520
 URL : http://www.uruoipplus.jp
 E-mail: fujinade@uruoipplus.jp