

salesforce

「最近の新人は…」と嘆くあなたに。



～平成生まれの  
インサイトを引き出す  
6つの処方箋～

## 「日本人の理屈」が通じない？

大学院卒の新入社員も、**平成生まれ世代**が大半を占めるようになりました。ここ数年、社会に出てきた世代は、ゆとり教育を受けた「**ゆとり世代**」とも呼ばれます。そして、彼らが入社してくると、「**社会常識が通じない**」、「**企業文化に合わせてくれない**」と頭を悩ませる管理職やチームリーダーの声が聞こえてくるようになりました。

面白いのは、これは日本だけで生まれている現象でないことです。欧米でもこの世代は、ミレニアル世代と呼ばれ、彼らのもつ常識は、年長者たちと大きな隔たりがあるようです。

真偽不明の話ではありますが、古代の文字版に「**最近の若い者は、われわれのころと比べて……**」と不満が刻まれていることを耳にしたことがあるでしょう。30代後半から40代の読者のみなさんは、上司から聞かされたかもしれません。そして、「おれたちも言われてきたことだから、君たちもそのうち変わるよ」とニヤリとされたのではないのでしょうか。

しかし、**平成生まれに対する違和感**は、少し変わっています。団塊ジュニアを育ててきた世代に最近の新人の話をして、「確かに、君たちの新人のころとはちょっと違うみたいだね」という反応が返ってきます。

いったい、どこが変わっているのでしょうか。詳細は本稿で明らかにしていきますが、彼らは高度成長期を生きてきた世代とはかけ離れた常識を持ち、かつて新人類と騒がれた世代とも違います。企業社会が育ててきた文化と、彼らの世代が共通して持つ常識に大きなズレがあり、情熱のベクトルが異なっていることが、その違和感の正体だと考えられます。

とはいえ、その**違和感を否定することは、彼らの反発を生むだけ**です。そして、彼らが近い将来、組織を引っ張っていかねばならないことも、彼らの世代が大切なお客様であることもまた事実です。平成生まれと上手に付き合い、貴重なインサイトを引き出し、大切な戦力として育て上げるマネジメントは、どのようなものが理想なのでしょう。これから考えていきましょう。

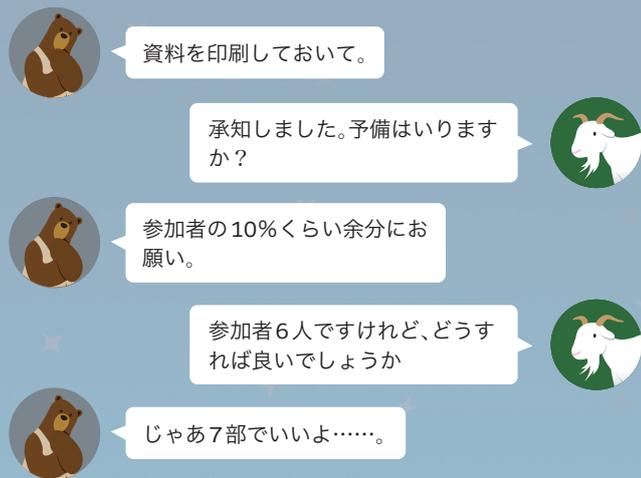
# 平成生まれを読み解くカギ

## 6つのタイプとそれぞれに最適な接し方

平成生まれの新人をよく観察してみると、大きく**6つの特徴**に気がつきます。6つの特徴を併せ持つ人もいれば、1つしか持たない人も居ます。もちろん、すべてに当てはまらない人もいるかもしれませんが、全体として見てみると、納得感はあるはずです。では、それぞれの類型について、典型的な行動例をもとに、上司としての接し方について考えていきましょう。**大切なのは、彼らの行動を好意的にとらえること**。彼らは、異なる文化で育ち、異なる常識を持っている人たちなのですから。

### 1. 詳細指示待ち型

“ふつうはやるだろ、と言われましても、では、ふつうって何ですか？”

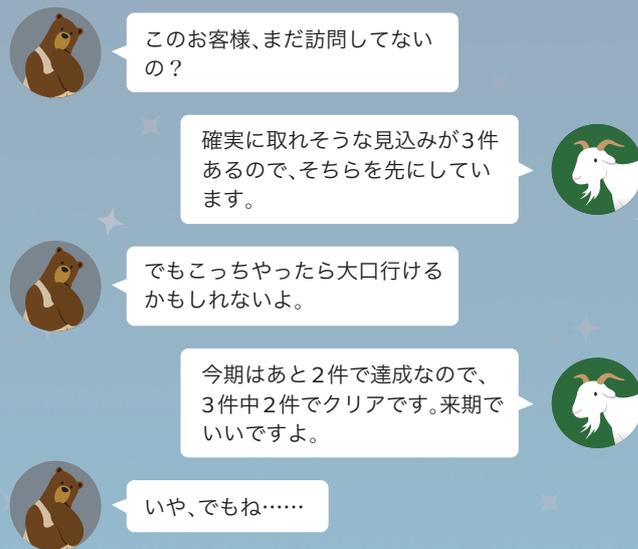


平成生まれの社員には、すべてを事細かに指示しないと動けない人たちがいます。上司の時間は限られていて、「**ぜんぶ指示するくらいなら、自分でやった方が確実に早い**」とイライラしてしまうかもしれません。少しでもイレギュラーなことがあればすぐに指示を仰ぎに来て、ワークフローの隅々まで教えなければ動かないとなれば、頭も痛くなることでしょう。

このタイプは、**正確かつ確実に**仕事をしようとしています。ですから、時間をかけて**仕事の全体像を伝えること**が大切です。全体像がわからず、自分の動きだけを示されるがゆえに、道を外れられないのです。「資料を作っておいて」ではだめで、「**その資料が何のために必要で、どう使われるのか**」を伝えるようにすることで、少しずつ能動的な動きを引き出して行きましょう。

### 2. トライしない型

“楽に成果を出せるのはこっちじゃないですか”



平成生まれの社員には、難しそうな目標にチャレンジしない人たちがいます。山師的に一気に目標をクリアするために困難な道を行くのではなく、**簡単な課題を積み上げて目標値に達する**方が、確かに楽です。そして何よりも失点は少ないでしょう。とはいえ、上司はその姿がもどかしく、歯がゆい思いをするかもしれません。

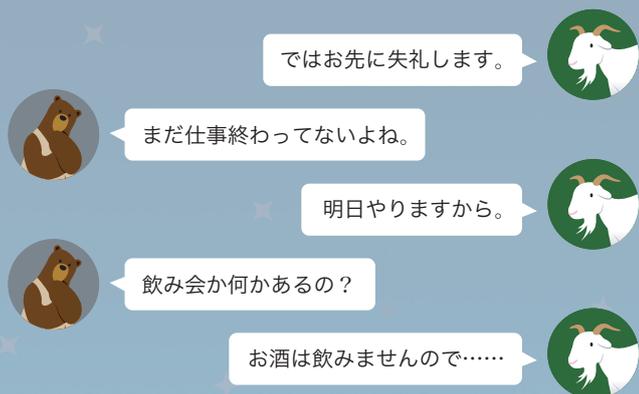
このタイプは、**確実に成果を出してくれるという優れた能力**を備えています。いまの管理職が新人だったころには、たとえ目の前の成績は悪くなくても、それ以上の果実を手に入れようとチャレンジする人材は目をかけられたかもしれませんが、いまはKPIを置かれています。**KPIを個人に持たせず、チームで持つようなマネジメントに転換**し、このような人材に成功体験を与えられれば理想です。





### 3. 理想が中の中型

“クビにさえならなければ、それ以上はいいですよ”

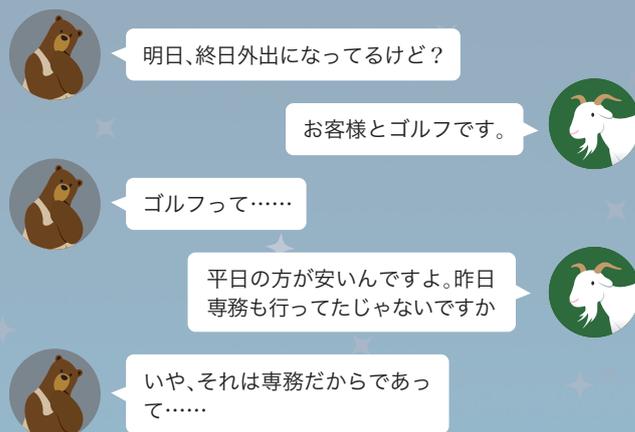


平成生まれの社員には、上昇意欲に乏しい人たちがいます。クビにはなりたくないけれど、出世したくはありません。いい車に乗りたい、いい服を着たいという欲求に乏しく、**人並みが理想**。ガツガツ働いて稼いでも、お金を使う趣味はありません。上司にとっては、**モチベーションの与えどころがわからず**、扱いづらい新人というレッテルを貼ってしまうかもしれません。

このタイプは、上に行こうとする欲求には乏しいのですが、裏を返せば**人並みであるとする欲求**があります。全員が成長する中で、**停滞することは劣化であるときちんと説明**することが必要です。求められる役割が時間とともに増えてくることや、将来後輩や部下を持ったときに求められるスキルなど、キャリアステップを考えた上で、いまやるべきことを明示するようにしましょう。

### 4. みんな一緒型

“部長もやっていますから、ぼくも同じようにやりますね”



平成生まれの社員には、基本的に人間は皆平等だという思想を持っている人たちがいます。確かにそれは正しいのですが、職位によって扱うビジネスの大きさが変わることがわかっていません。有能な社員を引き止めやすくする育児休暇などのルールを不平等だと騒ぐこともあります。暗黙のルールは通じず、**ルールがあれば都合良く解釈して自分に適用**しようとするので、やっかいな新人だと感じてしまうかもしれません。

このタイプは、これまで「そういうものだから」と放置されてきた**不条理なルールを破壊してくれる可能性**があります。多少ひねくれているように見えるかもしれませんが、まっすぐな思考力を備えた人材であることは確かです。ルールおよび暗黙のルールが存在する理由とその背景について、「そういうものだから」で済ませず、**論理的に説明することが必要**になります。その説明の過程で、いままでの方がおかしいのではないか、と気づくことがあるかもしれません。

## 5. ぼくだけ型

“全体ミーティングって意味ありますか？  
やることは各自違いますよね”

明日の最終プレゼンで  
受注決まるかもしれません。



来週のチームミーティングで  
聞くよ。

明日の最終プレゼンで  
受注決まるかもしれません。



受注できたら報告してね。

わかりました。受注できたら  
ミーティングに出なくていい  
ですね。



平成生まれの社員には、自分のやるべきことにしか関心を持たない人たちがいます。全体ミーティングは時間のムダ。そんな時間があれば、自分の仕事に注力したいのです。チームの和で仕事を進めるより、**能力の高い個人が成果を出すことを美德**とします。こうした人材が活躍できる組織もありますが、多くの組織はチーム力を重視するため、煙たがられる存在になってしまうかもしれません。

このタイプは、ストイックに仕事に打ち込みます。能力の高い人材は多いのですが、常に個人プレイなので評価は上がり、転職しやすい傾向が見られます。こうしたタイプはどの世代にもいるのですが、平成生まれの場合は**効率性への意識が極端に高い**ことが特徴です。彼らの**仕事を高く評価していることを伝えた**上で、その評価をさらに高め、将来のリーダーになるためにどう行動すればよいかについて、**適時話し合う**ようにしましょう。

## 6. ミレニアルと認識型

“モーレツとか古すぎますよ。  
どうして昭和のやり方を押しつけるんですか？”

昔は朝まで飲んでそのまま営業  
に行ったもんだよ。

……はあ…

おれたちはそうやって鍛えら  
れてきたんだ。

それ、お客様に失礼じゃない  
ですか。

……だよな。

平成生まれの社員には、「昔の人たち」の「**武勇伝**」が**全く伝わらない人たちがいます**。かつては、豪傑や無頼という響きに感情を揺さぶられ、それを体現する上司に憧れを抱いたものですが、コンプライアンスが厳しくなり接待も制限される中、「**ぼくたちはミレニアル世代だからわかりません**」と言われてしまっただけで返す言葉がありません。ただ、上司たちは、一抹の寂しさを感じてしまうかもしれません。

このタイプは、自分たちの常識が上司の世代とずれていることを明確に認識しています。そして、常識の押しつけには反発します。上司としても、その**ずれをきちんと認識**した上で、彼らの**常識に沿った対応を取る必要**があるでしょう。何より、「昔はそうだった」と話す上司が、いまま同じことをしていないのは事実なので、さう。



# 平成生まれを活用するために

グローバル化の進むいま、同僚やパートナー企業の担当者、そして顧客が外国人であることは珍しくなくなってきました。彼らは、異なる文化を持ち、日本人には理解できない行動を取ることも多々あります。それでも、私たちは彼らの**文化や常識を尊重し、相互理解に努めようとする**でしよう。

平成生まれの新人は、少し変わっているように映ります。彼らの世代と上司の世代には、文化と常識に大きな隔たりがあるためです。優れたマネジメントを実現できている上司は、総じて常識の違いに寛容です。異なる常識の中に身を置くことはできなくても、異なる文化を理解し、その長所を生かそうとします。

平成生まれの新人の長所。それは、**新しいものをすぐに取り入れて、それを生かそうとする**ことです。生活にも、仕事にも。最も得意なのが、SNSです。彼らが学生だったころ、「企業がSNSを使ったマーケティングに取り組むためには、高名なコンサルタントに依頼するより、学生インターンを雇った方が成果を出しやすい」と語られたこともあるくらいです。

これに気づいた上司たちは、仕事にSNSを使う試みを始めています。**チームの全員で特定のSNSを使用し、メッセージをやり取り**します。やり取りには履歴が残るので、情報共有は加速します。仕事中にたわいのないやり取りが行われていても、ある程度は容認します。そこから仕事につながるアイデアが出てくるかもしれません。

あるチームリーダーは、「彼らは見ていてほしいんですよ。そして褒めてほしいんですよ」と語りました。彼は、チームミーティングの時間を短くし、個別ミーティングに時間を割くようにしました。SNSは漏れなくチェックし、仕事に役立つ話題であれば、**積極的に褒める**ようにしています。「それほど時間は取られないですよ」と彼は言います。「SNSを見る時間は移動中でもかまいませんし、個別ミーティングと言っても、チームのSNSに書かれていることの延長で、進捗状況を聞いたり、アドバイスしたりするだけですから」。

とはいえ、セキュリティ上の理由で業務にSNSを利用できない企業もあるでしょう。現在は容認されていても、ポリシーが変われば禁止されることもあるかもしれません。そうした際に、優れたマネジメントを支援してくれるツールとして、社内SNSが大きな役割を果たしてくれるはず。Salesforce Chatterは、その最良の選択肢として真っ先に検討したいツールです。

# Salesforce Chatterでチームの風通しを良くしよう

## こまめなチェックとコミュニケーション

Salesforce Chatter上で行われたやり取りは、すべてが記録として残ります。上司は内容をチェックし、適切なタイミングでコミュニケーションを取ることができます。アドバイスをコメントしておけば、それを全員が共有できることも魅力です。

## 頻繁に軽く褒めてあげられる

Salesforce Chatterは、バッチ機能を備えています。優れた発信や、メンバーへの適切なアドバイスなどの投稿を見つけると、内容にふさわしいバッチを贈ることができます。メンバーのモチベーションアップにつながることを、数多くの実績が証明しています。

## ランキングで自分の順位を確認

Salesforce Chatterは、ランキング機能も魅力のひとつ。コメント数をはじめ、Like! (いいね) の数など、さまざまな側面から、コミュニティへの貢献を数値として知ることができます。積極的な情報共有が、自然な形で広がっていきます。

### 失敗した経験悩まずにシェアしアドバイスを貰う

皆さん、お疲れ様です。  
業界知識・営業経験・社会人経験、全てにおいて乏しい私は皆さんの知識を最大限に活用させていただきたく存じます。  
そこで、本日から「ヒアリングは割とできたけど、提案するポイントがつかずアポ打診していない」リード情報を皆様とシェアさせていただきます。  
さらに表示  
トピック: ピッチとれなかったよ  
コメント · いいね! · 2016/05/13(17:14)

コメント 14 件をすべて表示

素晴らしい取り組み、ナレッジシェアですね！  
次回から是非、Avengersへポストしてみましょう！  
いいね! · 2人 · 2016/05/16(13:33)

### 成功実績を全体にシェア、共有と存在感を高める

日程返信を頂いたメールをシェアします。  
調剤薬局や介護事業をされている会社の薬局勤務の方のコンテンツリードで、  
2013年にもChatter興味でConnectありでした。  
さらに表示

調剤薬局様向けご活用イメージ  
pptx をダウンロード (3.5 MB) · 追加アクション

コメント · いいね! を取り消す · 2016/05/25(13:11)

いいね! · 2016/05/25(13:12)

### 達成メンバーへバッチ進呈しノウハウをシェア

BDR最終月にFlip10件積み上げ！本当にありがとうございます！  
AE準備や後任の担当者への引き継ぎやたくさんのワークも抱えながらたくさんのFlipまで作っていただいて、次のステップに行っても成功のがほりかしません！さすがです、おめでとうございます！  
Flip件数top  
大漁のFlipを釣り上げた方に送られる大漁バッチです  
コメント · いいね! · 2016/05/27(15:52)

コメント 33 件をすべて表示

多くの皆様のサポートのおかげで今の自分があります。  
SDで学んだ多くの経験を糧に、皆様に数字で還元していきたいと思っております。  
今後とも宜わらぬご愛顧を何卒宜しくお願いいたします！！  
いいね! · 4人 · 2016/05/27(23:16) Salesforce for iOS 経由

### 昇格も Chatter で 全社へ広報

おめでとうございます！！  
flip9件、pipe343Kで有様の美ですね。  
初めてデモを見たときとプロモーション試験とwebinar準備でグッソリしたときはどうなることかと思いましたが、無事デモも上述してきて一安心です。  
さらに表示

有終の集バッチ  
BDR卒業月に、ちゃんと達成した方に贈られるバッチです。  
AEの道は険しいですが、この画像のメダル？金？のようにジャブジャブACVを稼いでいきましょう！  
コメント · いいね! · 2016/05/25(17:20)

コメント 21 件をすべて表示

いいね! · 1人 · 2016/05/25(19:25) Salesforce for iOS 経由



株式会社セールスフォース・ドットコム

 0120-733-257

[www.salesforce.com/jp](http://www.salesforce.com/jp)

Salesforceはsalesforce.com,incの米国およびその他の国での登録商標です。またその他サービス名もsalesforce.com,incの商標または登録商標です。その他の各種製品は、各社の製品名称、商標または登録商標です。  
© Copyright 2017 salesforce.com,inc.