



Z世代、どうやって育てる?

～イマドキ部下の育成方法～



「Z世代の部下への接し方が分からない…」 「4月から入社する新入社員の育成が不安だ…」
イマドキの若者、いわゆる「Z世代」の部下の育成方法について、不安を感じる方は多いでしょう。

本特集では、「Z世代とは何か」「Z世代を指導するときのポイント」について解説したコラム、および「部下の育成に役立つ研修講座」を紹介します。

コラム Z世代の接し方・伸ばし方 寄稿 キャラウィット社長 上岡 実弥子

Z世代とは?

元々アメリカの世代論に「X世代・Y世代」という呼び方がありました。その下の世代で1997年～2012年頃生まれが「Z世代」と呼ばれます。

【生まれ育った時代背景】

Z世代は、子どもの頃からサクサク動くインターネット環境やスマートフォンが当たり前でした。いわゆる「デジタルネイティブ」で、SNSなどを通じた情報収集や情報発信が得意です。SNSで他者から「いいね」などのリアクションを受ける（投稿を気に入ったことを短く伝えるボタンで反応をもらう）ことに慣れてしています。

日本では少子高齢化により労働力が減少し、一人一人の価値が高まることで「個人」「個性」が尊重されています。「自分は自分、他人は他人」「多様性」など、人それぞれという捉え方も広まりました。「褒めて伸ばす」風潮からZ世代は承認欲求が強いと言われています。

【特性】 上記の時代背景から、日本のZ世代は次の特性があると言われています。

- **素直**：情報を額面通り受け止める
- **正解を求める**：マニュアル・手順書など
- **時間重視**：定時入社・定時退社/急な残業を嫌う/プライベートが大切
- **自分で考える**：まず検索する/他人への質問が少ない
- **ミスを恐れる**：叱られたくない/自分の評価を下げたくない
- **価値観重視**：給料・出世より自分がやりたいことを重視/推し活など
- **プレゼンテーション**：自論を表現することに慣れていない
- **空気を読む**：周囲の反応・顔色を見る/悪目立ちを避ける
- **ムダを避ける**：コストパフォーマンス・タイムパフォーマンス重視
- **慎重**：口コミなどを基に判断する/失敗したくない

Z世代を指導するときのポイント

褒めるとき

- ① **ちょっとしたことを褒める**…本人に良い変化が見られたときは小さなことでも褒めます。「OO、パッチリだね」「もう覚えたの?」
- ② **すぐ褒める**…SNSでの早いリアクションに慣れています。良い状態を見たら即座に褒めます。「このグラフ、見やすいね」
- ③ **プロセスを褒める**…結果だけでなくプロセス(努力/工夫/気付き)も褒めます。「頑張ってるね」「毎回OOした努力が実ったね」努力を褒めると「次も努力しよう」という気持ちが生まれます。
- ④ **褒める+アドバイス**…褒めた後でアドバイスを添えます。「ここまではパーフェクト。あとはOOだけです」
- ⑤ **1対1で褒める**…Z世代は「悪目立ち」を嫌がります。1対1で褒めましょう。

注意をする

- ① **言い方**
 - **冷静**
 - ・感情的にならない
 - ・「いいからやってください」などの理不尽な言い方をしない
 - **理由を添える**
 - ・マニュアル・手順書
「マニュアルを確認してみましょう。どう書いてありますか?」
 - ・過去の実例・エピソード
「以前、OOをせずケガをした人がいます。なのでOOに気を付けましょう」
 - **具体的なアドバイスを添える** 「OOの箇所は□□を使って△△にしてくださいね」
 - **一緒に考える** 「OOはどうしたらいいだろう?何かいいアイデアはありませんか?」



- **シットサンドイッチ法** 注意の前後に褒め言葉を挟む。褒める・認める→注意→アドバイス。「OOについてはOKです。一部、□□がマニュアルと違っていませんね。□□の箇所をマニュアル通り仕上げてもらえますか?」
- ② **ケーススタディ**
 - **仕事を終わらせないで帰ってしまう**
 - ・ **事実確認** 「昨日の作業、どこまで進みましたか?」
 - ・ **理由説明** 「そうですね。まだ途中だったのですか…実は昨日中に終わらせてほしかったんです。というも、本日がお客さまへの納品日だったので」
 - ・ **してほしい事を伝える** 「今後は定時までに仕事を終わらせていただけますか?」「もし締め切りに間に合わない場合、前日に教えていただくと助かります」
 - **ミスしても報告がない**
 - ・ **事実確認** 「昨日はOOの作業対応ありがとうございました。…その後、お客さまから連絡があり、『商品が違う』とのことでした。何かお客さまから聞いていますか?」
 - ・ **してほしい事を伝える** 「ミスは誰にでもあるので次から気を引き締めましょう…一点、私からお願いがあるのですが、ミスがあったら私に報告してもらえると助かります」
 - ・ **理由説明** 「というも、お客さまから連絡があった場合、私からもお詫びしてすぐ対応ができますので。私もミスをした時、すぐメンバー全員に連絡し、対応してもらっていますからお互いさまで。ミスをチームワークで乗り切りましょう」

まとめ 世代別特性と仕事の能力は別物です。「Z世代だから……」と決め付け過ぎず、一人の人格として向き合うことも大切です。

部下の育成に役立つ研修③選!

🏠：通学講座 📺：オンライン講座 ※料金は全て会員料金です

部下の育成に役立つ検定試験

上段コラム執筆者 上岡氏が講師に!

部下との面談スキルアップ講座

部下と「目標管理面談」[1on1]を行う技術が身に付く

5月22日(金) 10:00~16:30 21,450円(1名/税込)

部下の成長をうながすフィードバックの技術講座

部下の「もっとできるようになりたい」を引き出すテクニックが習得できる

6月9日(火) 10:00~16:30 21,450円(1名/税込)

部下の育成・指導法講座

部下育成における効果的な計画の作成方法や部下との向き合い方を学べる

6月16日(火) 10:00~16:30 21,450円(1名/税込)

9・15面でも東商の研修講座を紹介! ➡

ビジネスマネジャー検定試験®

マネジャー(管理職)が身に付けておくべき重要な基礎知識を体系的に学習できる

公式テキスト 第2部 「部下のマネジメント」で部下育成のポイントを学べる

ビジネスマネジャー検定試験®公式テキスト(5th edition) —管理職のための基礎知識 3,245円(税込)

人事・労務・BCP 担当者必見! 東京都 職域における 感染症対策普及促進事業 職場の感染症対策に役立つコンテンツを無料で提供する 職場における感染症のリスク対策をお手伝いします!

職場で始める! 感染症対応力 向上プロジェクト

Step 1 感染症対策支援コンテンツをダウンロードする(フリーダウンロード)

- ・職場の感染症対策状況を確認したい ➡ [職場における感染症チェックシート]
- ・感染症対策のための知識を得たい ➡ [感染症とその対策の基礎知識]
- ・パンデミックを見据えた業務継続計画を作成したい ➡ [感染症BCP作成ガイド・ひな形]

Step 2 2つのコースを活用する(申込制)

知識定着	従業員に「感染症知識定着ドリル」に取り組んでいただくことで基礎知識を深めることができます。	達成目標	従業員の8割以上が教材受講
BCP作成支援	解説動画にて「感染症BCP」の作成を支援します。最新の「東京都新型コロナウイルス等対策行動計画」の改定内容を反映!	達成目標	BCP作成・提出

注目情報 次の感染症危機に備える! アクションbook

東京都では、次の新型インフルエンザ等への備えとして、事業者の皆様が実践すべき感染対策を「アクションbook」にまとめていますのでぜひご覧ください! オンライン会議、テレワーク、時差出勤など感染危機下にスムーズに実施できるように、平時から準備や実践をお願いします。

次回の感染症危機に備える! アクションbook

～個人が感染症対策インフルエンザ等対策行動計画で培ったスキルを～

📄

詳細はこちら

挑みつづける、変わらぬ意志で。 **東京商工会議所**

申込先・問い合わせ先 ▶ 申込先URL <https://www.tokyo-cci.or.jp/kenkokeiei-club/kansensho-pj/>
▶ 問い合わせ先 事務局：東京商工会議所 ビジネス交流部 電話：03-3283-7670
[東京商工会議所、東京都医師会、東京都]の三者が連携して実施しています。