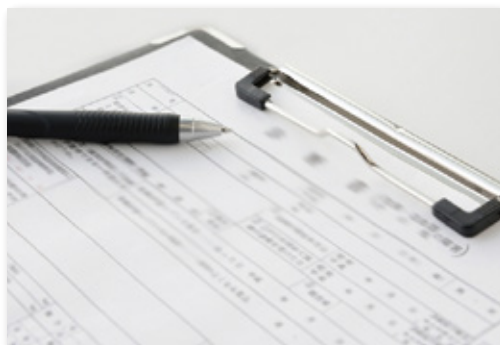


企業が成長するうえで、優秀な『人財』の確保は不可欠です。しかしながら、運送業界では人手不足が大きな課題であり、ドライバーをはじめスタッフの確保・育成・定着に向けた取り組みはますます重要になっています。

そこで今回は、社員の「個人カルテ」を作成し定着につなげていくポイントについて、船井総研ロジ株式会社社の河内谷庸高氏に解説してもらいます。



社員のシコウ(思考・嗜好・志向)を ご存じですか？

社員との個別面談時において、お互いのことをよく知っていると、やはり心を開いて話をしてくれやすくなります(個人面談の方法とそのポイントについては、2018年12月号で紹介)。また面談の場だけでなく、普段のコミュニケーションや仕事の依頼方法など、その人のパーソナリティを知ったうえで接した方が、定着率も高まります。

そこで、ある運送会社では、新入社員ごとに「個人カルテ」を作成しフォローすることで、定着率を向上

させています。運転者台帳は作成されているかと思いますが、それとは別に個人カルテは、その人のシコウ(思考・嗜好・志向)がわかるような内容をまとめたものです。仕事に対してどのような考えを持っているのか、どのようなことが好きなのか、会社に対してどのようなことを求めているのかといった情報をヒアリングし、収集。そして、これらの情報を把握したうえで、適切なマネジメントを実行しています。

河内谷庸高 (かわちやのぶたか)

船井総研ロジ株式会社 物流ビジネスコンサルティング部所属、部長、エグゼクティブ経営コンサルタント。
運送会社・物流会社向けにマーケティング戦略の立案から販促・営業企画、新規事業参入等、業績アップコンサルティングに従事。近年はドライバー採用・定着・育成をメインテーマに活動。ホームページを核とした求人方法で、エリアや企業規模に関わらず、今の時代でもドライバー採用に困っていない運送会社を各地で輩出している。物流企業経営研究会「ロジスティクスビジネス経営研究会」を主宰。

「個人カルテ」で人となり が明確になり 適切なマネジメントが可能に

個人カルテには、次のような項目がまとめられています。

業務に関して	前職と比べてどうか、今の仕事の感触、現在仕事で困っていること、希望残業時間 など
社内の人間関係に関して	社内で仲の良い人、親切にされている先輩、社内の人間関係で困っていることはないか など

通常の業務内で、上記のような情報を聞き出すことは難しいですし、聞いたとしてもなかなか本音を言ってくれないかと思えます。そのため先ほどの運送会社では、入社1ヵ月以内に新人ドライバーと教育担当者(添乗指導員)、所長、部長の4人で歓迎会を実施するようにしており、コミュニケーションを通じて“シコウ”を確認しています。大勢での歓迎会では、そこまで込み入った話もできないため、あえて少人数で開催しているのです。

そのような場を通じて、例えば「給与はそこそこいいので、残業はできるだけしたくない人」や「しっかり稼ごうから、残業があってもうれしい人」など社員の考え方を把握。それぞれにできるだけ適切な業務を振り分け、ミスマッチが起こらないように気を付けて

います。なお、実際に「個人カルテ」を作成する場合には、上記内容に加えて、定期個別面談時の内容もあわせて見られるように記入欄を設けると良いでしょう。

最近の若者は、社内飲み会などを嫌がったり、仕事とプライベートを分けてドライな関係性を好んだり、という傾向があります。そのような時代だからこそ、管理職側から歩み寄って、部下・後輩の人となりを把握したうえでマネジメントをする必要があります。ただし、あくまでもその人が働きやすいように配慮するためであって、そのシコウによって不当な扱いをしてはいけません。また、個人情報保護法の観点から、収集した情報は漏れないように安全管理の徹底をお願いします。

以下に「個人カルテ」の例を紹介しますので、参考にしてみてください。

個人カルテ(新入社員フォローシート)例

		社長	部長	課長	教育担当
社員氏名		教育担当者氏名			
入社日	年 月 日	所属		〇〇営業所、□□支店	
場所		実施日		年 月 日	
ヒアリング項目	前職はどんなだったか？ 前職と比べて今はどうか？			希望残業時間	時間位
	今の仕事の感触/ 仕事で困っていること			親切的先輩	
	社内で仲の良い人				
	人間関係で困っていること				
2ヵ月後面談結果	場所		実施日	年 月 日	