



“今”に効く人材戦略から、課題解決のヒントを。

# 攻めの人材戦略

## 時流に合わせたコミュニケーションで 人材定着・育成に成功

— アナログ・デジタルの  
両面からアプローチ —



輸送業界で「2024年問題」が関心を集める中、24年4月から時間外労働の上限規制がドライバー職にも適用されます。これにより労働時間に規制がかかることで、今まで以上に人材確保・定着の重要性が増してくるでしょう。また、業務の生産性やサービス品質を高めるといった観点からも、いかに長く勤めてもらうかが大きなポイントとなります。今回は、「アナログ」「デジタル」の両面から人材定着率アップや育成を実現する手法について、船井総研ロジ株式会社の柴田純平氏に解説してもらいます。

### ドライバーの本当の離職理由、ご存じですか？

社員が退職する際、給与面が原因だと考えがちですが、実情は異なります。さまざまな業種において前職を辞めた理由を問う厚生労働省の調査によると、「給料等収入が少なかった」は男性9.4%、女性8.8%と1割に達していません。運送会社では、もう少し割合は高いと考えられますが、給与面以外の離職理由には何があるのでしょうか？

人間には、労働する際に「生存欲求」「関係欲求」「成長欲求」という3つの欲求があります。離職を防ぐ、つまり定着につなげるには、特に関係欲求と成長欲求を満たすことが必要です。

**生存欲求:** 会社において雇用環境や給与面が満たされているか

**関係欲求:** 会社内で良好な人間関係を築けているか、必要とされているか

**成長欲求:** 業務を通じて成長の実感を得られているか

まず関係欲求を満たすには「相手を認めるコミュニケーション」が有効になるでしょう。業務とはいえ、ただ指示を出すだけの関係性になっていないでしょうか？こまめに「ありがとう」といった感謝の言葉を伝え、認められている、必要とされているという関係欲求を満たすことが重要です。

また、成長欲求においては「成功体験を積ませる」ということが大切です。今よりもチャレンジングな仕事を与えたり、「仕事が正確になったね」「お客さまから褒めていただいたよ」と伝えたりするなど、成長を実感できる言葉がけが有効でしょう。

これらの取り組みは、特にZ世代※と呼ばれる若手人材に効果的です。そのため会社としては、コミュニケーションの活性化や、成長をサポートするための仕組みづくりが重要となるのです。次に人材定着・育成の成功事例を紹介します。

※1990年代半ばから2010年代序盤までに生まれた人たち

出典: 厚生労働省「令和2年雇用動向調査結果の概況」

### 成功事例！

## アナログとデジタルの両面から人材定着・育成にアプローチ

### 【アナログ事例】

#### 1on1ミーティングでコミュニケーションの活性化

「1on1ミーティング」と称して、管理職と従業員が定期的に面談を実施している運送会社があります。日常業務での会話と異なり、「2人だけの時間」を確保して話し合うところがポイントです。また、担当する管理職には面談のノウハウをイラストやマンガにしたマニュアルを配布しています。

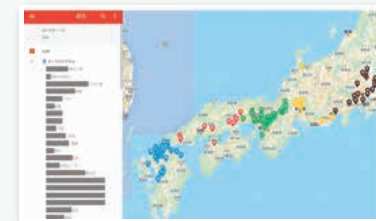
- 管理職に向けて「1on1ミーティング」の重要性や、実施する上での注意点を簡素にまとめたマニュアルを配布。
- 話すのが苦手な管理職も、マニュアルを活用することで円滑な面談を実現。

### 【デジタル事例①】

#### 専用ポータルサイトを活用し、成長をサポート

ある運送会社では、業務マニュアルや社内情報などを集約した、社員専用のポータルサイトを活用し、人材育成をサポートしています。

- 全社員が同サイトを閲覧でき、業務に必要な情報や会社からの連絡事項を掲載することで、円滑な情報共有が可能。
- Googleの無料ツールを活用し、コストをかけずにデジタル化を推進。



専用ポータルサイトでは、配車情報や配送先の庭先情報、業務マニュアル、社員情報などを掲載。

### 【デジタル事例②】

#### YouTubeを活用したショート動画マニュアル

教育研修に動画を活用することも、社員の早期育成・定着のためには効果的です。例えば、YouTubeに動画の業務マニュアルをアップし、社員間で共有している運送会社があります。

- 動画マニュアルなら、未経験者でもイメージしやすく、視覚的に業務を覚えられる。
- Z世代の「活字や長い動画の視聴が苦手」という特徴を意識した上で、「積み降ろしの仕方」「日常点検のポイント」「ラッシングベルトの使い方」など、細かい作業ごとに動画を分けてアップ。見たい時に見たい部分のマニュアルをいつでもすぐに確認できる。



YouTubeには限定公開機能があり、外部に動画を見られることなく、社員だけで共有することが可能。

今後、ドライバーの定着率をアップし、効果的な育成を行うためには、「対面・アナログ」と「非対面・デジタル」の2つを軸として仕組みをつくることが重要になります。時流に合わせて、コミュニケーションの取り方や育成のサポート方法を見直してみてください。

柴田純平 (しばた じゅんぺい)

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 DX推進チーム所属、運送会社・物流会社向けに、ドライバー採用・定着化・育成をメインテーマに業績アップコンサルティングを展開。300以上の運送会社の事例をもとに、ホームページを活用した求人や、慢性的な人手不足に陥らないための、定着・育成施策の立案を得意としている。

