

Z世代から読み解く次世代コミュニケーション

新入社員を迎えて早1カ月、コロナ禍でニューノーマルな新入社員研修を進めてこられたご担当者のご苦労をお察しいたします。

本来なら対面研修を通じて、またはオフィスで働く中で自然に身に付けられた、ビジネスマナーや社会人としての心構えなどが、研修のオンライン化やリモートワークのために十分習得できていないのでは。。という不安が残りますね。しかし、それ以上に「Z世代」と言われる新入社員との価値観の違いに、どう接していいか戸惑っていらっしゃるいませんか？

Z世代は主に1996年頃から2012年頃までに生まれた若者世代のことを指します。「ジェネレーションZ」「ポストミレニアル」とも呼ばれ、アメリカで生まれた言葉です。元々は1964年～80年生まれが「X世代」と呼ばれたことが始まりで、その後1981年～95年生まれが「Y世代（ミレニアル世代）」と呼ばれたことから、X、Yに続く流れでZ世代と名付けられました。

少し前まで、新入社員は「ミレニアル世代」と呼ばれていましたよね。デジタルネイティブの先駆けとしてこれまでとまったく異なる価値観を持つ世代と言われておりました。しかしZ世代は「ミレニアル世代」よりさらに“生粋の”デジタルネイティブで、幼少期から高速インターネットサービスに囲まれ、スマートフォン、SNSとともに成長してきたソーシャルネイティブ世代です。

【Z世代の特徴】

- ① SNSとスマートフォンが生活に占める比重が高く、ネットリテラシーが高い。
- ② 人とのつながりやコミュニティを重視する。
- ③ ブランドより個性・自分らしさを重視する分、他人の個性も尊重し、多様性を受け入れる。
- ④ ネットで簡単に国内外の雑多な情報にアクセスでき、SNSを通して世の中の諸問題に関して意見を発信したり議論を交わしたりする機会も多いため、社会問題への関心が高い
- ⑤ 体験型の消費（コト消費）に価値を感じている

(消費者庁の平成29年版消費者白書によると、全世代のうち「スポーツ観戦、映画、コンサート鑑賞にお金をかけている」と答えた割合は15～19歳がもっとも多く34.6%だったそうです。)



そんなZ世代の新入社員が求めるのは、オープンなコミュニケーションで個性が尊重され、透明な評価基準の下で効率よく業務が遂行できる職場環境です。つまり、「自分にとって心地のいい場所」を求めています。

「都合のいいこと言ってんじゃないぞ！世の中はそんな甘くないんだ！まったく最近の若者は。。。」とお怒りの声が聞こえそうです…(汗)。

ですが、できることなら、ジェネレーションギャップを埋めながらZ世代をどのように生かしていくかは、今後企業にとって避けて通れない課題です。目まぐるしい速さでIT化の波が世界を変えていく今、デジタルデバイスに慣れ親しんできたZ世代は、どの企業にとってもこれからの貴重な戦力となってくれることでしょう。そんな彼らの力を最大限引き出すためには、きめ細かいコミュニケーションの構築が鍵となりそうです。

★裏面では、Z世代の力を引き出すための具体的なコミュニケーションの取り方をご提案致します。

是非御社の新入社員の育成のヒントにして頂けましたら幸いです。(裏面に続く)

Z世代に伝わる話し方、気になりませんか？

伝わる声・話し方のことなら、シユクルにお任せください！

法人営業部 電話 048-829-9624 まで。

イマドキ新入社員「Z世代」の取扱説明書

一方的に知識・経験・スキルを教え込むという育成法は時代遅れで、Z世代の心には響かない。「見て覚える」「表情から察する」「言葉から汲み取る」といった阿吽の呼吸は全く逆パターンであることをご認識ください。

<Z世代の力を引き出すためのコミュニケーションのツボ>

1. 「命令、指導」ではなく、「プロセスを共有し見守る」

Z世代にとって「多様性」は大切なキーワード。上司ではなくメンターとしてZ世代の価値観に寄り添うことを心がけましょう。プロセスを共有して意見を交換しながら、時にはどこが良かったか、逆にどこを改善すべきか丁寧にフィードバックをしながら、同じゴールを目指すメンター的に接することが成長の第一歩。

2. 「皆一律」に育成するのではなく、「個々」を伸ばす

「自分の個性をどう活かすか」を重視する傾向にあるZ世代は、求められる基準に自分を合わせていこうとしないので、全員を同じように育成する従来のやり方には抵抗を感じやすいでしょう。

一人ひとりの個性をどうすればフルに発揮できるのかという視点での組織運営も必要かと。

3. 「主観的な評価」ではなく「客観的で分かりやすい評価」をする。

Z世代は評価基準の透明性を重視しますから、「一生懸命だから」という評価はNG。プロセスと成果を“見える化”し、相互に納得感を持って評価を決定することが不可欠。



4. 「古い慣例」に執着せず、「新しい利便性」を積極的に活用する

効率性を重視するZ世代にとって、慣習や従来から続けている非効率な仕事は、理解できません。ソフト、アプリ、クラウドサービスの導入など新たな仕組みづくりにZ世代を主体的に関わらせアイデアを活かすことで、一人ひとりが考え行動する環境をつくりだすことが可能でしょう。それにより新入社員が事業貢献へのやりがいを実感しやすくなるというメリットも。

これからの上司は、聞き上手かつ説明上手であることが必須条件ですね。学習塾のように一人ひとりの可能性や傾向をつかんだ上で、意見やアドバイスを言うことが求められる時代なのですね。。。

「Z世代との関係づくりには“初期設定”が肝心」という話を聞いたことがあります。

最初の段階で業務について、内容はもちろんのこと、その目的、ミッション、評価基準は何なのかを明確に示すことで、自分に与えられた仕事が会社や社会にどう役立っているのかを理解すればやる気スイッチが入る、と。

2020年には世界の労働力に占めるZ世代の割合は20%を超えると予測されました。また2025年には世界の労働人口の75%がミレニアル世代・Z世代になると言われております。(2016年Manpower Groupによる国連人口データの分析より)。日本でも2025年には、これらの世代が労働力の約50%を占めると言われ、存在感は年々増していきます。

新型コロナウイルスの感染症の影響による新生活様式への移行など、大きな価値観の転換とともに成長してきた世代でもある彼らの特徴をいかに把握し働きやすい環境を整備するかは企業にとって大きな課題です。

一人ひとりの個性を大切にしながら、共に支え合う価値観はこれから益々必要とされるでしょう。これまでの組織の成功体験にとらわれることなく、「新しい企業文化」をZ世代とともに作り上げていくことをそろそろ本気で考えなくてはいけない時が来ているのではないのでしょうか。



(株)ボイスクリエーションシュクル <https://vcsucre.com>

(一社)日本声磨き普及協会 <https://koemigaki.com>

〒330-0062 埼玉県さいたま市浦和区仲町1-15-1 エスプリ浦和103/201
TEL: 048-829-9624 FAX: 048-829-9634 メール: info@vcsucre.com

