経営環境の変化に対応したPCO業界の人材育成（その1）

MYフューチャークリエイション代表　栗本　幹夫

Ⅰ．PCO業界の人材育成上の課題

景気拡大が緩やかながら続く中で、依然として人手不足が続いておりますが、2019年4月1日から「働き方改革関連法」が施行され、働き方改革の本番がいよいよスタートしました。

それぞれの企業は、労働環境の整備改善・ICT（Information and Communication Technology）の活用によるテレワークやRPA(Robotic Process Automation)（業務自動化や業務効率化、データ分析等）・ERP（Enterprise Resource Planning）（経理・総務・人事・営業等基幹系システムの統合）の導入等による業務の効率化の推進を通じた付加価値労働生産性の向上への取り組みなど、政府の「働き方改革基本計画」に即してその対応の軌道乗せに頑張っているところだと思います。人手不足解消の上からも、定年延長や勤務限定正社員制度（ジョブ型正社員制度）の導入等の検討に加えて、今活躍している従業員の「なお一層のモチベーションアップ」や「多能工化（マルチタスク人材の育成）」を推進する必要があります。

しかし、こちらでも課題があります。入社3年以内の離職率は、「7：5：3」から脱却できておりません。「中卒は7割」、「高卒は5割」、「大卒は3割」が入社3年以内に退社するという状況が10年以上続いております。従業員30名未満の企業にあっては、入社3年以内の離職率は5割強となっております。その要因は、「①会社の待遇面の不満」に加えて「②上司・同僚等とのコミュニケーションが上手く取れないため、仕事上の悩みなどの相談ができずやむなく退社」、そして、「③自分の将来展望が描けない」といった理由が上位に挙げられています。

それでは、何故離職率の改善ができていないのかその理由は、多くの場合、社内に「人材育成の知識・ノウハウ」を有する人材がいないことに起因しております。PCO業界の中にあっても、同様のことが言えますが、このことに気付き始めた企業が出てきております。

「PCO業界における経営上の問題」～第Ⅴ期PCO経営塾受講者１７名のアンケート結果（複数回答）

	項　　目	%
１位	社員の教育体制が未整備	82.4
2	営業スタッフが不足	76.5
3	新卒者の採用が困難	70.6
4	現場従事者が不足	58.8
5	後継者の育成が出来ていない	47.1

上記アンケートでも「社員の教育体制が未整備」が挙げられています。この結果は、中小企業庁の調査でも同様のことが挙げられております。これまでのPCO業界の人材育成への取り組みを見てみますと、「施工業務に関わる知識・技術の教育研修」は資格の取得を含めてよく行われていますが、「組織のマネジメントの仕方・リーダーシップの発揮の仕方・上司と部下そして顧客との効果的なコミュニケーションの取り方等」いわゆる「対人関係の知識・スキルの向上」、そして、「将来展望に基づく事業戦略の見直し・経営環境の変化に対応した経営計画の策定と効果的な業務運営の仕方」といった「概念化のための知識・スキルの向上」等、会社の経営・人材育成に必要な知識・スキルの習得については、「ペストコントロール経営塾」以外ではほとんど行われていないのではないかと思います。

IT革命・働き方改革等でPCO業界を取り巻く経営環境も大きく変わろうとしております。今後、「待遇面を含めた働く環境の整備・充実が先行する企業」への労働移動が進むことは必至であります。このような現状を踏まえて、PCO業界の各企業はどのように人材育成に取り組んでいったらよいかを改めて考える必要があるといえます。

Ⅱ．これからのPCO業界の人材育成への取り組み

1. 経営トップの人材育成へのこだわりと従業員自らの「育自」の姿勢が大事

古代中国の思想家「老子」は＜一匹の魚を与えれば一食にありつける、魚の釣り方を教えれば一生食べられる＞と説いていますが、これはまさに「人材育成の基本」を説いているといえます。昔から「企業は人なり」とよく言われますが、PCOの業務はまさに施工業務を中心として自己完結型の仕事が多く、一人一人の力量によって顧客の評価が決まるといっても過言ではありません。そこで、経営者にとりましては、従業員の働く環境の整備によるモチベーションアップと自律型人材の育成への取り組みが、企業ブランド向上の上からも経営の重要な柱の一つといえます。そして、従業員自身も自らの将来ビジョンを実現する上からもOJTや経験による学習に加えて、OFF・JTや自己啓発に積極的に取り組み、内発的動機づけ(自分の内側から湧き出る好奇心・関心・やる気)に基づき自らを自分自身で育てるという気概と努力が必要です。ここで、米国のスタンフォード大学J･D･クランボルツ教授の「計画された偶発性理論」をご紹介しておきます。

長い会社生活を振り返った時、キャリアビジョン(自分の考えた会社人生)をプラン通りに実現できた人は約2割で、8割の人は予想しない偶発的なことによってキャリアが形成されていくと言われています。その偶然を意図的・計画的にステップアップの機会と捉え、キャリアビジョンの実現に向かって努力を続けることが大事です。そのために必要な日常の行動指針として、次の5つを挙げています。

① **好奇心**：たえず新しいことにチャレンジする学習の機会を模索し続けること
② **持続性**：失敗は成功するための振り返りの機会と捉え、努力し続けること
③ **楽観性**：新しい経験のチャンスは必ず来るとポジティブに考えること
④ **柔軟性**：こだわりを捨て、自分の信念・自己概念・態度・行動を変えること
⑤ **冒険心**：結果が不確実でもリスクをとって行動を起こすこと

上記の指針に加えて、経験則的にも会社の内外を問わず人との「縁」や「出会い」が将来のキャリア開発において非常に重要な要素です。

2. 人材育成への基本的な取り組み方

それぞれの企業において「自社が求める人材像」的なものを持っておられると思いますが、経営ビジョン同様に「期待される人材像」を策定し、従業員全員がその実現に向けて共通の目標として意識して日常業務に取り組むことが自社の成長発展の上からも大事です。「期待される人材像」の例として一つ上げるとしますと、次のものが挙げられます。

わが社の期待される人材像とは、次の３つの資質を備えた人材のことをいう。

①ペストコントロールオペレーター（PCO）として社会的責任を自覚し、顧客の付託に応える防除技術を有する人材

②PCO業界を取り巻く環境変化を捉え、イノベーションを起こせる人材

③組織と顧客を適切に管理し、ES・CSを高められる人材

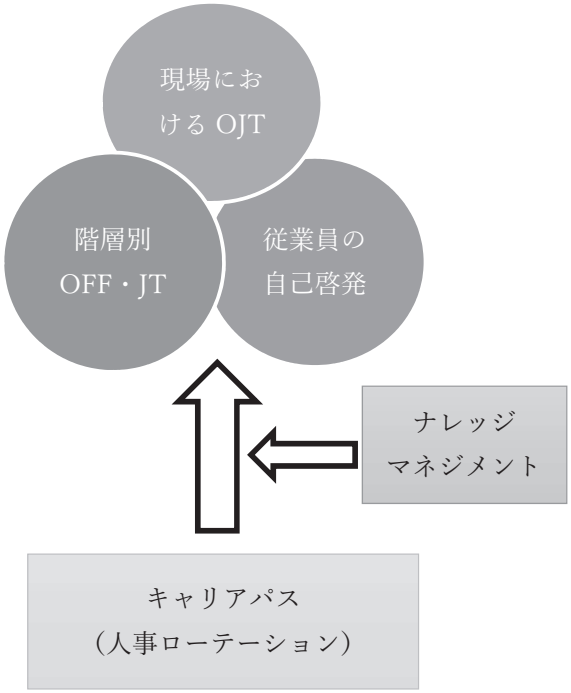
★「ES」（Employee Satisfactionの略）
：従業員満足度のこと

「CS」（Customer Satisfactionの略）
：顧客満足度のこと

1）「OFF・JT」・「計画的なOJT」・「自己啓発」・「キャリアパス」・「ナレッジマネジメント」のコラボレーションで自律型人材の育成

人材育成を計画的に進めていく基本は、まず入社初期研修や昇格時研修等の「OFF・JT」で基本的なことを学び、そして現場で上司・先輩による「計画的なOJT」と「OCT」（機会指導）で実務の基本を学び、行動レベルで知識・スキルを身に着けて行きます。加えて、日常業務を遂行する過程で直面する「課題」を解決するために、「書籍や通信教育・社外研修会等」で自ら積極的に学び役立てて行くことが大事です。そして、もう一つ大事なことは、会社のいろいろな部署で色々な経験を積むこと（キャリアパス）、さらには修羅場を経験することが将来貴重な財産として役に立つことになります。そして、課題解決や新しい企画の検討といった際には、ナレッジマネジメント（社内で体系的に整理された個人・組織から集積された＜データ・情報・知識・知恵＞）の活用が必要不可欠です。

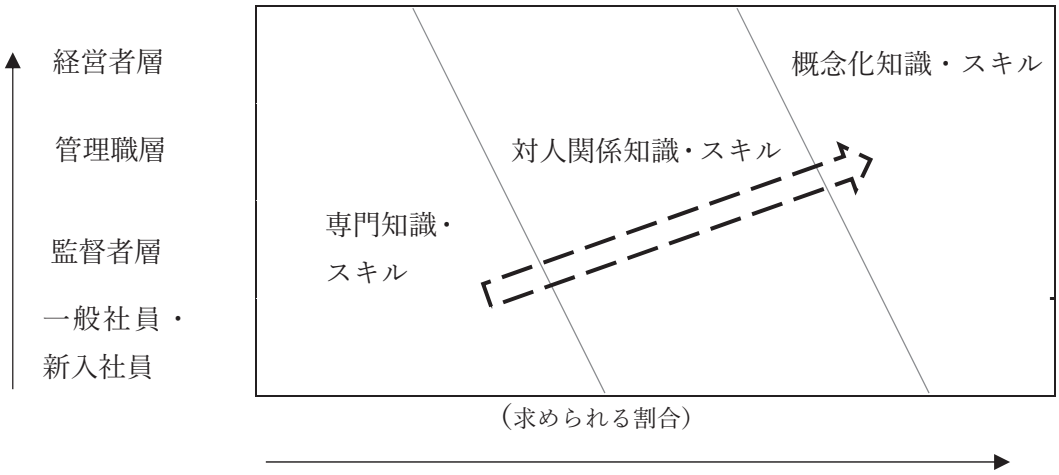
以上の人材育成に関わる5つの要素を図示しますと次のようになります。



2）職位に応じた知識・スキルの習得

職種や職位により必要な知識やスキルに違いはありますが、基本的には入社時から習得して積み上げてきた知識・スキル・経験にプラスして現職務の遂行に必要な「知識・スキル」を習得しながら職務遂行し成果につなげることが肝要です。

経営環境の変化に対応したPCO業界の人材育成（その1）



（1）専門知識・スキル

・専門領域で担当職務の遂行に必要な知識とスキル

・職位がステップアップしたときに役立つ知識とスキル

（2）対人関係知識・スキル

・上司・同僚・部下・顧客との円滑な人間関係を保つ上で必要な知識やスキル

・目標達成のために求心力を高め組織を活性化させる上で必要な知識やスキル

【具体的なスキル】

マネジメント力

コミュニケーション力

リーダーシップ力

交渉力etc.

（3）概念化（一般化）知識・スキル

企業理念やビジョンそして方針・目標を達成するための「課題形成・企画・開発・計画作成・問題解決・的確な判断」を行う上で必要な知識やスキル

【具体的なスキル】

課題形成力

企画・開発力

計画策定力

問題解決力

総合判断力etc.

① 上位職に上がるに従って求められる知識・スキルは、全体像の矢印の方向でそのウエイトが高まります。

② 目標（目的）達成のために自身の保有する知識・スキル・経験を活かし、所期の成果を上げるためにフルに活用することが大事です。

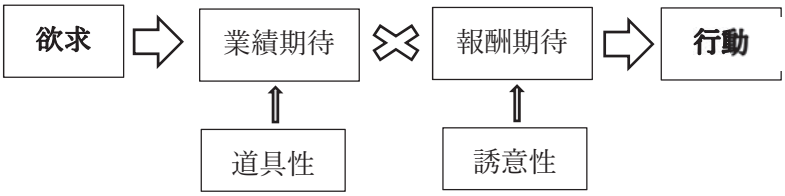
③ 上記「2」を実行する際にもう一つ考慮すべき事項として「組織風土」が挙げられます。旧習に囚われ、変化を歓迎しない組織風土が根付いている組織にあっては、上司は部下の意識改革にも取り組む必要があります。

3）従業員のモチベーションアップのための仕掛けづくり

（1）欲求（やる気）を行動につなげる仕掛け

人は、やることを任された時に特にやる気が起きます。過去の経験の中で一番やる気になった時はいつと尋ねられますと、「任されたことが成果につながった時」と答える人が多いです。それは、A・マズローの人間欲求5段階説の第4の欲求「自尊・承認欲求」を満たされた時が多いのです。そして、そのことが「自己効力感・有能感」の向上につながるのです。会

社組織の中にあっては、人材育成や組織活性化の視点からもモチベーションアップの仕掛けを用意し、高いモチベーションを維持して日常業務の遂行に当たってもらう必要があります。その仕掛けとして、V・ヴルームやW・ポーター＆ロウラーの「期待理論」があります。人間は欲求があるからといって、行動を必ず起こすとは限りません。欲求がストレートに行動に結びつかないのは、欲求と行動の間に「２つの要素」が関係するからです。すなわち、図式化しますと次のようになります。



＜目標達成への主観的確率＞＜目標達成時の報酬の魅力度＞

★人が最も「やる気」になる主観的な確率は、達成の可能性が「６０％程度ある」と判断した時と言われています

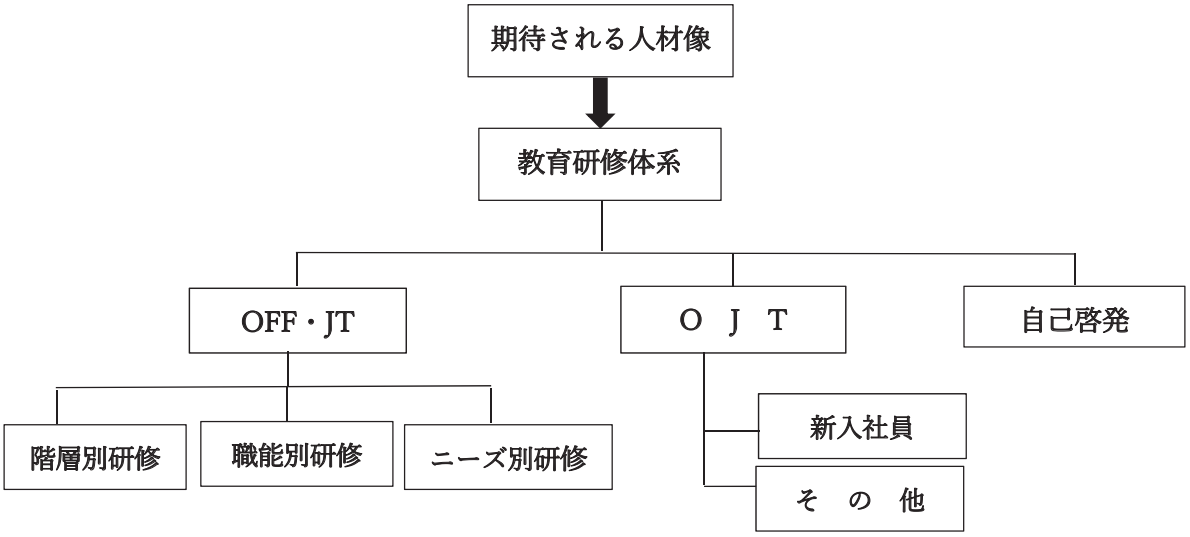
（２）目標管理制度の導入と業績評価制度との連動

高いモチベーションを維持して職務遂行し成果につなげるためには、具体的な仕掛けが必要です。それは、組織の目標と従業員個人の目標（ノルマではなく納得感のある目標）とを連鎖させる「目標管理制度」の導入です。その職務遂行プロセスと目標達成度合いを業績評価に反映し、公平な評価につなげる仕組みが必要です。

Ⅲ．PCO業界のこれからの人材育成のあるべき姿

1．期待される人材像に沿った教育研修体系の構築

PCO業界各社は、自社の経営ビジョンの実現に向け「わが社の期待される人材像」を策定し、その人材像に沿った教育研修体系を構築する必要があります。その教育研修体系は、①「OFF・JT」（階層別研修・職能別研修・ニーズ別研修）・②「計画的なOJT」（新入社員・その他）・③「自己啓発」の3つのジャンルで構成されます。



２．OFT＜「階層別研修」・「職能別研修」・「ニーズ別研修」＞のテーマ並びに受講対象者とその狙い

それぞれの研修は、受講したらそれで終わりとならないようにプログラムを工夫して、学びの「ゲーム・ショートワーク」やラボラトリー方式の「体験学習」そして「アクティブラーニング」等を取り入れて、研修会受講後に日常業務を遂行する中で活かせるような工夫をしてプログラムを設計することが大事です。そして、各研修会終了時には必ず「研修内容の理解度」・「良かった点」・「日常業務に活かせる点」・「全体の感想や今後受講したいテーマ」」等を盛り込んだアンケートを実施し、今後の運営に活かせるようにすることが大事です。

１）階層別研修

当該職位にある者に求められる「能力要件」を考慮してプログラムの設計をします。

研修テーマ	日程	対象者	研修の狙い	備　考
新入社員 入社時研修	３日	新入社員	企業人としての心構え・ビジネスマナー・コミュニケーションの基礎・会社のルール等を学ぶ	
新入社員 入社６か月後 フォロー研修	１日	新入社員	入社後６か月の振り返りとキャリアビジョンの作り方を学ぶ	上司・先輩からのメッセージカードの活用
新任監督者研修	１日	初級管理者 （係長クラス） 任用者	監督者としての心構えと効果的・効率的な仕事の仕方・仕事のさせ方を学ぶ	上司・先輩からのメッセージカードの活用
新任管理職 研修１	１日	中級管理職 （課長クラス） 任用者	リーダーとしての心構えとマネジメントの基本及び自分に合ったリーダーシップの効果的な発揮の仕方を学ぶ	
新任管理職研修Ⅱ		上級管理職 （部長クラス） 任用者	部門別業務計画と予算の立て方並びに成果につなげる効果的なマネジメントの仕方を学ぶ	

２）職能別研修

当該職位にある者に求められる「知識・スキル」を考慮してプログラムを設計します。

研修テーマ	日程	対象者	研修の狙い	備　考
ペストコントロール 技能師資格 取得研修	１日	施工業務従事者 ・営業担当者	施工従事者必須の資格取得で、 ３年ごとに更新	
ペストコントロール 技術者資格 取得研修	6か月	施工業務従事者・営業担当者	3級から1級までの資格があり、順番に研修受講後受験し資格を取得	通信教育（1級は実習あり）

防除作業監督者資格取得研修	4～5日	防除作業監督者	施工業務従事者の管理監督をするための研修を受講後受験し資格を習得	1級防除資格取得者が望ましい
しろあり防除施工士資格取得研修	2日	しろあり施工従事者	施工従事者必須の資格取得	（日本しろあり対策協会主催）
営業力基礎研修	1日	新任営業担当者	営業活動の基本を学ぶ	
働き方改革の進め方研修	1日	総務・人事担当者	多様な働き方の導入・多様な人材の活用による労働生産性の向上とワークライフ・バランスの実現	
コンプライアンス・リスク管理の仕方研修	1日	総務・監査担当者	内部統制システムの重要性と管理の基本を学ぶ	

3）ニーズ別研修

ITの急速な進展や働き方改革の推進で、近年企業における研修ニーズも多様化してきています。特に、ICT（Information and Communication Technology）（情報通信技術）の利便性の高まりからテレワークや勤務限定正社員制度の導入等により、中間管理職のマネジメント力やコミュニケーション力の向上が喫緊の課題になりつつあります。

★日本能率協会主催「管理職向けセミナー・アンケート」には、働き方改革を実現するためにさらに身につけたい或いはスキルアップしたい項目として「①コミュニケーション力②マネジメント力③人材育成力④業務改善・効率化の推進」が上位に挙げられています。

（2018年5月16日~7月4日の研修会で実施）

また、「Ⅰ」で前述した通り人手不足が続く中で、厚生労働省の調査によれば、入社３年以内の新卒者の離職率も2014年卒で従業員数30名未満の企業では、「50％以上」と非常に高水準にあります。離職理由には、「給与が少ない・職業選択のミスマッチ・上司との人間関係が上手くいかない」といったものが挙げられていますが、リテンション（人材のつなぎ止め）の視点からも人材育成のための研修に工夫と充実が求められます。

研修テーマ	日程	対象者	研修の狙い	備　考
PCO経営塾	17日	経営幹部	後継者育成のための「ビジョナリー経営」の仕方を学ぶ	（前期・後期通算2年）
部下のやる気を引き出すマネジメント	1日	管理職	・人が「やる気」になる仕組みと仕掛けを学ぶ ・コーチングによる部下育成の仕方を学ぶ	
計画的OJTの進め方	1日	指導リーダー（メンター）	・6か月で自立できるようにカリキュラムに沿った育成の仕方を学ぶ ・新人の育成を通じて自己の成長に気づく	

今一度考えよう“採用の在り方”	1日	中級管理職(課長クラス)任用者	求人市場の変化に気づき、新たな手法を学ぶ	
新規顧客開拓と顧客管理の仕方	1日	営業担当者	・マーケティング手法を活用した新規顧客の開拓の仕方を学ぶ ・最新のCRM（顧客管理)手法を学ぶ	
問題解決力を高める手法を学ぶ	1日	営業管理職・施工管理職	・真の問題発見と解決のためのツールの活用の仕方を事例を使って学ぶ	
シェアードリーダーシップの発揮	1日	中級管理職(課長クラス)任用者	・リーダーの持ち味を活かしたリーダーシップの発揮に加えて、自分の足りない部分はそれをカバーできる部下に任せて目標を達成する手法を学ぶ	
目標管理制度の効果的な活用の仕方	1日	人事担当者・総務担当者	・目標管理制度の効果的な活用の仕方を学ぶ ・目標管理制度と業績評価制度との連動のさせ方を学ぶ	若手人材には能力開発目標を設定させる
ダイバーシティマネジメント	1日	勤続10年目の者	・アンコンシャスバイアスを無くして多様な人材の持ち味を活かして能力発揮をさせるマネジメントの仕方を学ぶ	
キャリアプランの作り方Ⅰ	1日	勤続15年目の者	・これまでの14年を振り返り10年後どうなりたいかを「私の10年後のビジョン」として自己宣言する	これから頑張るためのリテンション
キャリアプランの作り方Ⅱ	1日	勤続25年目の者	・10年前の「ビジョン」を振り返り、次の「私の10年後のビジョン」を自己宣言する	私のビジョンⅠを持参、会社での将来が決まる節目の時期
キャリアプランの作り方Ⅲ	2日	5年後に定年を迎える者	・これから5年間の会社生活と定年後の「自分史未来編」の作成の仕方を学ぶ	定年時のB／Sと厚生年金の試算を持参
インストラクター養成研修	1日	インストラクター候補者	・研修プログラムの作り方とインストラクションの仕方を学ぶ	社内研修担当者の育成

3. 計画的なOJTへの取り組み方

1) ＯＪＴの狙い

(1)職務遂行能力の向上のために先輩社員の計画的な指導・支援・アドバイス等を通じてモチベーションアップ、戦力アップを図る

(2)仕事のやりがいや働きがいを増進する

(3)部下や後輩の指導を通じて指導者の自己成長を促進する

(4)啓発的な職場風土を醸成する

2) ＯＪＴ（ON・the Ｊob Ｔraining）とは

上司又は先輩指導者が、部下(後輩)に対して、仕事を通して仕事に必要な知識や技能或いは態

度を身につけさせ、発揮させるために行う計画的・意図的な指導　つまり、

（1）上司或いは上司に代わる先輩の指導のもとに

（2）部下或いは後輩が

（3）これからの仕事に必要な能力（基礎的、応用的な知識、技能、態度）の修得やレベルアップを図るために

（4）日常の仕事をやりながら、或いは自分の仕事に組み入れた形で、トレーニングをすすめるやり方をいいます

ＯＪＴにＯＣＴ（ＯＮ･theＣhanceＴraining）（機会指導）を加味して指導するのが効果的です。

★「ＯＣＴ」とは職務遂行過程で見受ける言動について、指導が必要な場合に気づいたことをその都度、タイムリーに行う機会指導を言います。

3）新入社員に対する計画的な OJT 指導

新人ごとに指導リーダー（メンター役）が中心となって現場で実践指導を行い、早期戦力化を目指します。

★「指導リーダー」に相応しい人材としましては、勤続５年前後で意欲的な社員が適当です。なお、初めて指導リーダーに抜擢される社員には、「指導リーダー研修会」を受講させる必要があります。この研修会を受講しないまま指導リーダーに登用しますと、「人材育成のための知識・スキル」がありませんので、自己流の指導・支援となり早期退職につながってしまいます。

★技能の伝承の上からも、高度なスキルを有するベテラン社員に指導リーダーの相談役としてアドバイザー的役割を担ってもらうことも大事です。

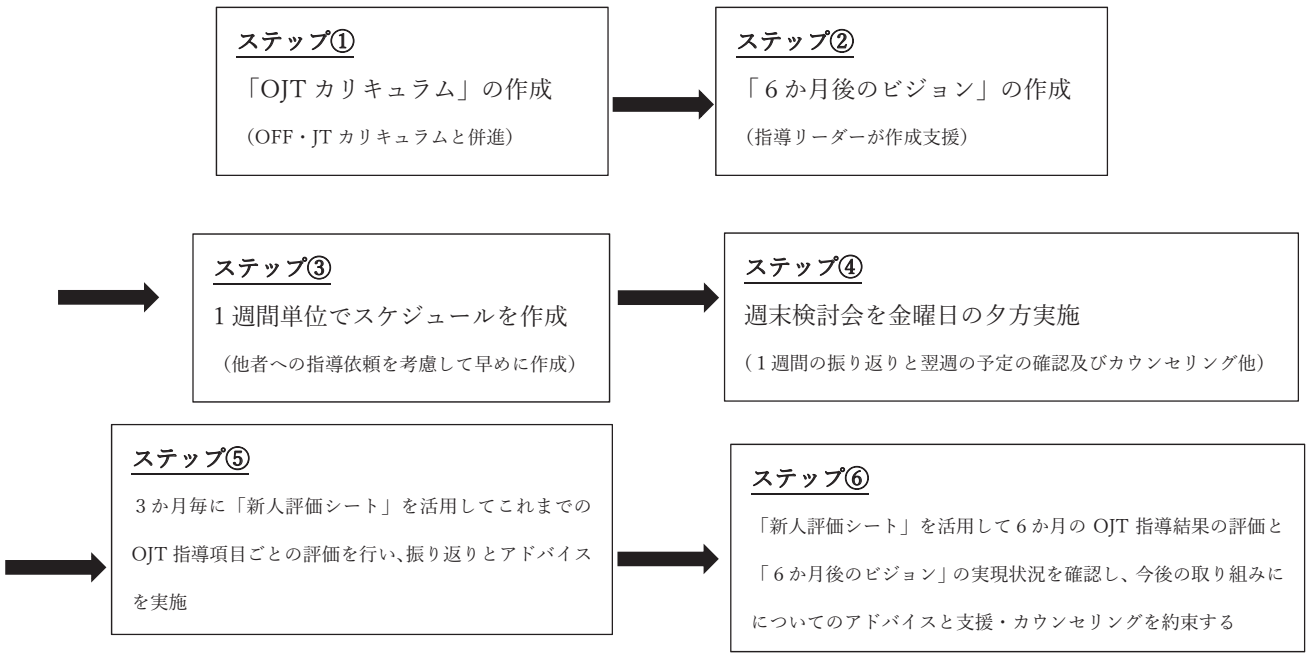
（1）OJTによる訓練期間と訓練カリキュラムの作成

①訓練期間：6か月程度

②訓練カリキュラムと評価シート

（2）訓練の実施とフォロー

＜新入社員のOJT「6つのステップ」＞



4)新人以外の社員に対する計画的なOJT指導

(1)能力開発計画の作成と力量評価

能力開発計画は期間を6か月とし、現在の力量診断に基づき自身で作成し、指導担当者の承認を得る必要があります。期間満了時には「力量評価シート」を活用しての評価と結果の振り返りを指導リーダー(上司又は力量のある先輩社員)と行います。

(2)訓練の実施とフォロー

＜一般社員のOJT「6つのステップ＞

ステップ①
「能力開発目標と力量診断」シートを活用し、現在の力量(知識・スキル)の棚卸し行う

→

ステップ②
「能力開発目標と力量診断」シートの棚卸結果をもとに「能力開発計画」を項目ごとにレベルアップ目標と達成のための具体策を指導リーダーと相談して策定する

→

ステップ③
「目標管理シート」へ「能力開発計画」の落とし込みをし、上司の承認を得る。

→

ステップ④
「能力開発計画」に基づき OJT 指導を行う。
★現場での実践指導に加えて、コーチングやカウンセリング指導を随時行う。

→

ステップ⑤
3か月ごとに「目標遂行フォロー面接を行い、進捗状況の確認とアドバイスを行う。

→

ステップ⑥
期末には、「能力開発計画」の達成状況の評価診断を実施する。併せて、次期「能力開発計画」で取り上げる項目を特定し、具体策の作成を行う。

(3) OJT指導の際の指導リーダーの留意点

❶ やるべきこと

①自律型の人材の育成支援をしていることを、常に意識する。
②価値観の多様性を重要視する。
③守秘義務を守る。
④指導を受ける社員との約束を守る。

❷ やってはいけないこと

①自分の価値観を押し付ける。
②自分の過去の成功体験にこだわる。
③政治・宗教を育成指導の場に持ち込む。
④パワハラ・セクハラ的な行為をする。
⑤指示・命令ばかりの関係になる。
⑥出来ないことまで約束する。
⑦1週間で一度も何の連絡も取らない。
⑧問題を自分だけで抱え込む。
⑨高成果の達成のみにとらわれ、育成という最大の目的を忘れてしまう。

(4)ＯＪＴと目標管理との連動

❶目標管理(ＭＢＯ＝Management By Objectives through Self Control)とは

組織の中にあって、自らの役割を認識し、組織目標と連動し調整された自主目標の達成を通じて、組織目標の達成に貢献する自己管理行動です。組織目標は所属員個々人の目標の連鎖で成り立っています。そこで、職責の全うは、上司も認める明確なゴールイメージ(自らの目標)を達成

することです。

❷「能力開発目標」の設定と目標管理

部下（後輩）が年間目標・上期・下期目標を設定する際に、能力開発目標（知識・技能・態度）として目標シートに組み込み、指導リーダーのＯＪＴ指導を受けながら達成に向かって努力し、自律を目指します。

① 能力開発目標の設定

②達成水準の明示

③ 達成のための具体策を策定

④ 納期の設定(期間は6ヶ月が適当)

❸期中でのフォローアップ

四半期毎に応接室等で部下との個別面接を行い、双方で進捗状況を確認し、今後の取り組みについて話し合い、目標達成策を確認します。

4. 自己啓発への支援

D・コルブの言う通り、経験に勝る学びはないのですが、とかく試行錯誤で時間の浪費をしてしまうことが往々にして起こりがちです。効率的に職務遂行する上からは、職務遂行に必要な「知識・スキル」はOFF・JTやOJTに加えて必要に応じて「自己啓発」で学び職務遂行に活かすことが大事です。自己啓発は、本人のニーズがあって取り組むことですから、より成果につなげやすいし自己成長にもつなげられるのです。そして、ロールモデル（お手本となる人）を会社が設定するか社員自身が見つけることも大事です。それ故、会社としても自己啓発を大いに奨励する必要があります。そのためには、職務遂行に関わる自己啓発情報の提供や金銭的な支援をしてあげることが肝要です。

5. ＯＦＦ・ＪＴの受講結果を職務遂行並びに自己成長に活かすための工夫

1）研修会受講後、会社への受講報告書の提出と会議等でのレジュメに基づく報告の励行

研修会で学んだ「知識・スキル・気づき」は行動に移してはじめて価値を生むのですから、是非とも報告の機会を設けてあげる必要があります。脳科学者の茂木健一郎氏が説く通り、何かを記憶にとどめあとで活かそうとしたら，「書いて、声に出して読む（発表する）」と脳に刷り込まれ記憶の貯蔵庫に保管され、いつでも活用出来るようになるのです。

2）フォローアップレポートの活用

研修会受講後6か月経過した時点で、研修受講内容がどの程度日常の職務遂行に活かされているかのレポートを上司（要コメント）経由で提出させるのがよいと思います。その際には、「研修会プログラムと受講時のアンケート」を添付して提出依頼をするのが効果的です。このレポートの提出にあたり、改めて研修内容が思い出されて復習にもなります。研修会を受講しっぱなしにさせないための工夫の一つとして効果的ではないかと考えます。

★「OFF・JT」並びに「OJT」で使用する「研修カリキュラム及びツール」と「活用の仕方」につきましては、次回号に掲載させていただきます。

むすび

IT革命が進展する中で、最も演算処理スピードの速い「スーパーコンピューター」から「量子コンピューター」の時代が令和時代の幕開けと

ともに近い将来到来すること間違いなしです。そして、その応用は、現在使用されているコンピューター・PC・インターネット等にも早晩なされると思います。そうなりますと、AI・IOT・人工知能搭載型ロボット・ドローン等も大幅に進化し、PCO業界での活用とともに利便性も高まるものと考えられます。このようなことからPCO業界を取り巻く経営環境も働き方改革による働く環境の整備充実とともに大きく変わると思われます。

今こそ、PCO業界のブランド力を上げるためにも、これまで行われてきた「専門領域の知識・スキル」研修に加えて、「対人関係の知識・スキル」と「概念化の知識・スキル」の習得研修を充実させることが必要不可欠です。そして、今後は習得したこの3領域の知識・スキルを環境変化に合わせて現場の行動レベルで実践できるような人材の育成に取り組んで行くことが大事です。今まで以上に速いテンポで変化する経営環境への対応に当たっては、進化する薬剤の使用方法や施工技術の向上を含めて、まずはこの環境変化への対応ができる人材の育成が最優先課題ではないかと思います。

PCO業界にあっては、協会加盟会社の6割を超える会社が従業員10名未満という状況を考えますと、それぞれの会社が単独で人材育成に取り組むことはなかなか容易なことではないと思いますので、PCO協会が中心となって地区本部単位または都道府県単位で取り組まれる方策も一つの選択肢として検討してもよいのではないかと考えます。

＜参考文献＞

「行動科学の展開～人的資源の活用」P・ハーシー・K・H・ブランチャード・D・E・ジョンソン著　山本成二・山本あづさ訳　生産性出版刊

「プロセスエデュケーション」津村俊充著　金子書房刊

「実践人間関係づくりファシリテーション」津村俊充著　金子書房刊

「キャリアデザイン研修実践ワークブック」畔柳修著　金子書房刊

「人材開発に成功する事典」五十嵐瞭監修・横山太郎・梶尾宣之・時田哲也共著　日刊工業新聞出版刊

「人材育成と能力開発の現状と課題に関する調査」(NO.172・NO.173) 独立行政法人労働政策研究研修機構発表

「社員力革命～人を創る・人を生かす・人に任す」綱島邦夫著　日本経済新聞社刊

「マネジメント・エッセンシャル版」P・ドラッカー著　ダイヤモンド社刊

「なぜわかっていても実行できないのか～知識を行動に変えるマネジメント」J・フェファー・R・サットン著　日刊工業新聞出版刊

「リーダーのためのファシリテーションスキル」谷益美著　すばる舎刊

「リーダーの仕事力を高める７つの心理学」宮城まり子著　生産性出版刊

「リーダーの基準」清水勝彦著　日経BP社刊

「シェアード・リーダーシップ～チーム全員の影響力が職場を強くする」石川淳著　中央経済社刊

「ステータスブレイン」大井静雄著　講談社刊

「ファースト＆スロー」D・カーネマン著　早川書房刊

「ハーバードビジネスレビュー～人材育成」(2017年4月号) ダイヤモンド社刊

「ペストコントロール実態調査報告書」（第5回～第8回）　公益社団法人日本ペストコントロール協会刊
「Business Labor Trend ～多様な人材とマネジメント」（2018.11）　独立行政法人労働政策研究研修機構刊
「Works149 ～人手不足を乗り越える」　リクルート刊
「Works150 ～組織を蝕む無意識のバイアス」リクルート刊
「働き方改革実践ガイド」山崎紅著　日経BP社刊
「テレワークで生き残る～中小企業のためのテレワークの導入・活用術」田澤由利著　商工中金経済研究所刊）
「働き方改革とテレワーク」（労働政策フォーラム配布資料2018.9.26）労働政策研究研修機構刊
「H28年度中小企業・小規模事業者の人材確保・定着に関する調査作業報告書」　中小企業庁委託　みずほ情報総研（株）発表

＜著者紹介＞

栗本幹夫
（早稲田大学商学部卒業、安田生命で5つの支社長を歴任、子会社の㈱ワイズ研修企画取締役ビジネスコンサルティング事業部長、岡谷電機産業㈱一部上場プロジェクトリーダー、PCO会社の取締役を経て、MYフューチャークリエイションを設立、ペストコントロール経営塾主任講師、キャリアコンサルタント）