

—平成24年度沖縄労働局委託事業—  
沖縄早期離職者定着支援事業

中部地区

# メンター制度 好事例集



# 目次

<b>I. はじめに</b> .....	<b>1</b>
1. 本事業の目的	
<b>II. メンター制度の紹介</b> .....	<b>2</b>
1. メンター制度が必要とされる背景	
2. メンター制度の由来	
3. メンター制度とは	
4. メンター制度のメリット	
5. メンター制度導入の効果	
6. 導入のための5つのステップ	
7. メンターに必要なコミュニケーションスキル	
<b>III. 個別支援実施状況</b> .....	<b>5</b>
1. 一般事業所	
2. 重点事業所	
<b>IV. メンター制度の導入事例</b> .....	<b>8</b>
<b>V. まとめ</b> .....	<b>12</b>



# 1. はじめに

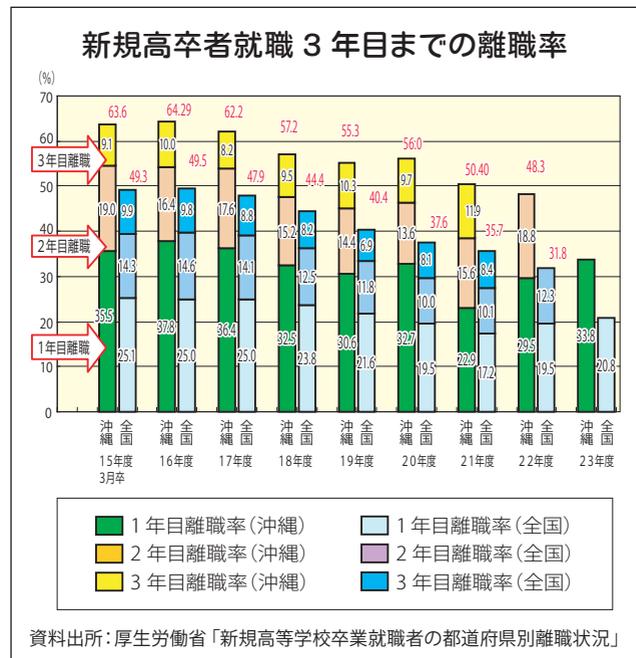
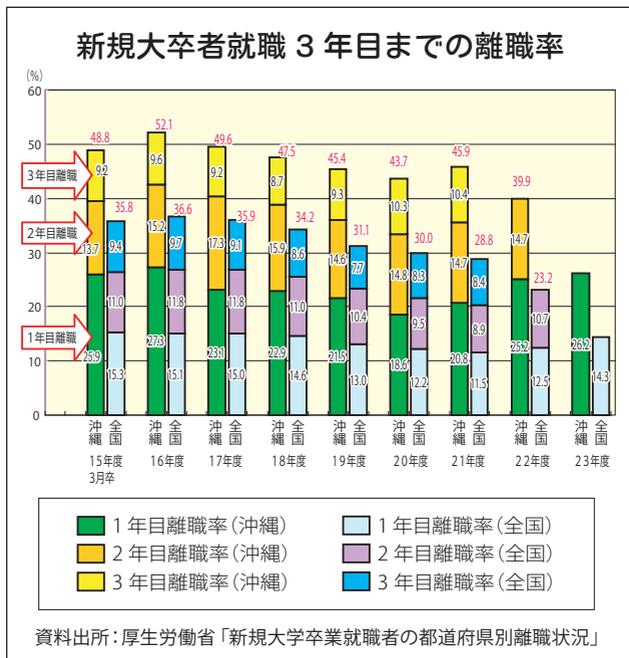
「平成24年度 沖縄早期離職者定着支援事業」は、沖縄労働局の委託を受けて沖縄県内中部地区（ハローワーク沖縄管轄地域）を対象として、株式会社求人おきなわが実施しています。

## 1. 本事業の目的

産業構造や若年者の就業意識の変化等に伴い、若年者の早期離職の傾向が続いています。沖縄県は全国に比べて、大学・高校卒業者の3年以内の離職率が高いこと及び若年者を中心とした安易な離職・転職を繰り返す者が多いことが、沖縄県内の高い失業率、特に若年者の高失業率の大きな要因となっています。

沖縄労働局では、こうした状況の改善を図る為、企業経営者等の雇用する側に対して、若年者の職場定着のための取組の重要性とその効果を伝えるべく、その代表的な手法であるメンター（新入社員などの教育や仕事の悩みの相談・精神的なサポートをするための専任者）制度導入のための実践的な講習、若年者の職場定着に有効な人事労務管理制度導入支援及び個別支援を実施するとともに、企業等への周知、意識啓発を図り、もって沖縄県内の若年者の職場定着、安定雇用の促進を図るものです。

この好事例集はその中の「メンター制度」についてまとめたものです。



## II. メンター制度の紹介

### 1. メンター制度が必要とされる背景

近年、若年者の離職率は「七・五・三」のキーワードで語られることが多く、これはせっかく就職した企業を入社後3年以内に中卒の7割、高卒の5割、大卒の3割が退職してしまうことによるものです。特に沖縄県では新規学卒者の3年目の離職状況が、高卒者で5割超、大卒者で4割超と全国より高い離職率を推移しています。

その背景には、産業構造や若年者の就業意識の変化等により、「肩書き」「収入」ではなく、「やりがい」「自分らしさ」を大切にする価値観が若年者に見られるようになってきました。また企業の側においては、経済のグローバル化が進み、世界を相手にした価格競争など生き残りをかけた激しい企業経営を強いられる中で、以下のような状況が見られるようになりました。



#### 企業側の状況

- ①職場での人間関係の希薄化・年齢間の疎遠化によるコミュニケーション不全
- ②非正規雇用労働者の増大や職場内の従業員の価値観の多様化
- ③効率を優先するあまり、職場内での新人や若手を育成しようという気運が低下

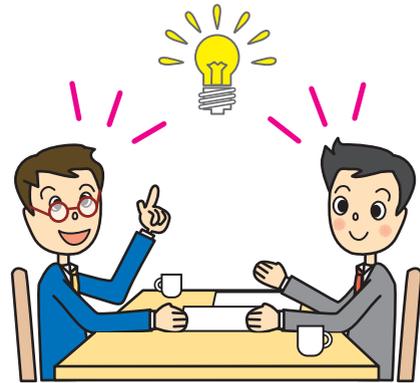
### 2. メンター制度の由来

メンターの語源は古く、ギリシャ神話に登場するメントールという男性の名前に由来しています。メントールは、親友であるオデュッセウス王から息子の教育係を託された賢者で、政治学や帝王学の伝授、人格成長を促すことで次の王にふさわしい人物に育てる重要な役割を担ったと言われ、王の息子の良き指導者、良き理解者、良き支援者としての役割を果たした人物として伝えられています。



### 3. メンター制度とは

年齢の近い身近な先輩社員（場合によっては中堅社員）が、新人・若手社員と一対一で良き話し相手として定期的に面談を行い話をじっくりと聴きます。業務上の不安や悩みの解消を図り、仕事への内発的モチベーションを高めることで、課題や問題の解決に到達できるように一定期間継続して支援することです。



### 4. メンター制度のメリット

「メンター制度」では、支援者（先輩社員）を「メンター」、支援を受ける被支援者（新人・若手社員）を「メンティ」と呼びます。メンターは直属の上司が行う教育指導（OJT）とは異なり、定期的（週1回～月1回ペース）にOff-JTでメンタリング（面談）活動を行います。

「メンター制度」の利点はメンティの成長だけではなく、メンターも先輩として指導・支援する立場になることで、多くの気づきが得られ成長のきっかけになります。

メンタリング活動を通して職場のコミュニケーションの改善や活性化にもつながります。また、成長したメンティが次期メンターとなり良いスパイラルが生まれていき、モチベーションの高い社員が増えていきます。

### 5. メンター制度導入の効果

- ・ 離職率の低下（若手・優秀な人材の流出防止）
- ・ 社員のやる気、モチベーションの向上
- ・ 社内コミュニケーションの向上
- ・ 幹部候補の育成

新人・若手社員の育成のためだけではなく、組織の活性化や社員のやる気を引き出すため、強い組織づくりを目指すために「メンター制度」を導入する企業が増えています。



## 6. 導入のための5つのステップ



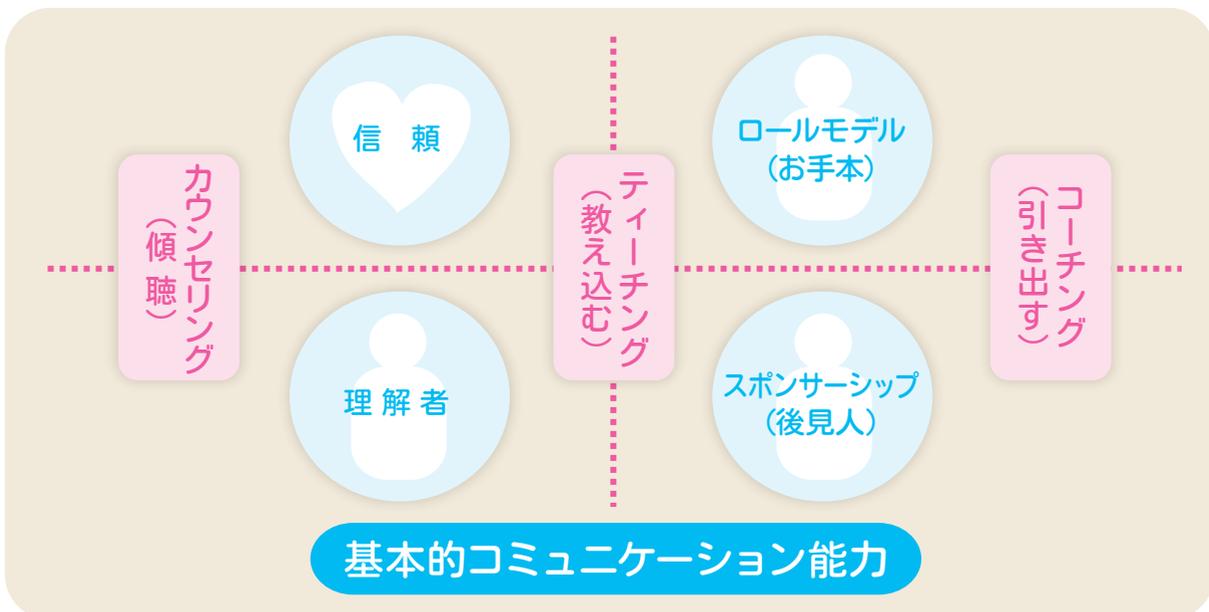
メンター制度については、書籍やインターネットなどでさまざまな方法・手段が紹介されていますが、事業所には多種多様な事業形態がある為、形にとられすぎてしまう場合によっては運用しづらい一面もあります。

形にとられず、柔軟な考え方で自社にあった方法で取り入れることをお勧めいたします。

## 7. メンターに必要なコミュニケーションスキル

メンターはメンティのよき理解者となり信頼関係を築かなければなりません。社内の人的ネットワークを駆使してスポンサーシップ(後見人的な支援)を発揮し、時にはメンティの良きロールモデル(お手本)となります。

まずはメンティの話を十分に聴くカウンセリングから開始し、メンティの性格、成長状況等に合わせてティーチングやコーチングを行います。



※ロールモデルとは…具体的な行動技術や行動事例を模倣・学習する対象となる人材のこと  
※スポンサーシップとは…メンターが培った社内人脈を紹介する等、組織にまだ慣れないメンティの後見人として社内での存在意識を高める手伝いをする事

### III. 個別支援実施状況

#### 個別支援とは？

メンター制度導入セミナー(企業の経営者向けに、早期離職者定着支援を観点にした、メンター制度の周知、導入事例の紹介やノウハウを理解する講習等)にご参加いただいた事業所等に対して、各々が抱える問題点や課題などを事前にヒアリングし、後日専門家講師を派遣して、事業所に応じた相談・助言・講習などを2時間無料で行うものです。

#### 1. 一般事業所

	個別支援実施日	参加人数	支援内容等	業種
1	平成24年8月1日	1名	既存のスタッフと新人の間に世代間のギャップがあり、離職が多い。若年者新人の育成を目的とするメンター制度についての相談。メンター選定に際してのアドバイスやメンターのコミュニケーションスキルを向上させるための指導を行った。	美容業
2	平成24年9月11日	4名	新人の退職があった為、防止方法として受講した。メンター4人は事前に選任されていた為、メンティとのマッチングやメンターとしてのコミュニケーションの取り方、面談の流れなど、実際に起こったケースを使用し、ロールプレイングなどを行った。	観光業
3	平成24年9月15日	24名	退職が相次いだため、改善を目的とした内容とリーダーを育てる、モチベーションを上げる講習を希望。キャリアを積むということと、受け身ではなく組織の一員としての役割を自覚して働くことによるモチベーション向上についての指導を行った。	保育業
4	平成24年9月20日	3名	店長不在の状態が長期に渡って続いている為、リーダーを育てる意味でのメンター制度導入を希望。メンター候補者に対して概要の説明と必要な資質、能力、メンターとしての聴き方、指導方法などについての講義を行った。	美容業
5	平成24年10月9日 合同開催	7名	退職者が続出した為、今後採用する方への指導方法やリーダーとしての育成、モチベーションを高める方法についての指導を希望。キャリアを積むということ、仕事人として自分を成長させるということについて指導した。また、聴き方や認め合うことについて演習を行った。	美容業
6				
7				
8				
9	平成24年10月17日	15名	コミュニケーション不足が課題。営業事務がメンター、営業をメンティとの位置づけでの研修を希望。メンターが話を聴くことによってもたらされる効果やメンターについての資質、能力についての説明、聴き方、質問の仕方等演習を行った。	建設業
10	平成24年10月22日	2名	コミュニケーション能力の向上といずれメンターになる可能性があり、メンター的リーダーシップのとり方を学びたいとの意向から、聴き方や質問の仕方などの演習を行った。	建設業
11	平成24年11月9日	33名	社内のコミュニケーション不足とモチベーション低下を改善したいとの意向から、良いことも悪いことも言葉にして伝え合う社内コミュニケーションをレクチャー。イメージを伝えやすくするためにロールプレイングを実施した。	出版業
12	平成24年11月10日	27名	離職防止に加えて、後輩育成のできるリーダーを育ててきたいとの意向から、キャリアを積むということ、職場におけるそれぞれの果たす役割、それに応じたコミュニケーションについて指導した。また、聴き方、認め合うことについて演習を行った。	保育業
13	平成24年11月30日 合同開催	20名	3園合同の開催。職員のモチベーションに差が感じられるので、その改善とリーダーを育成し、後輩を育てていきたいとの要望があった。職場におけるそれぞれの果たす役割、役割に応じたコミュニケーションについて学んだ。	保育業
14				
15				

	個別支援実施日	参加人数	支援内容等	業種
16	平成24年12月3日	3名	新入社員と職歴の長い職員とのコミュニケーションの改善を図りたいとの意向からメンター的なリーダーシップの発揮の仕方やメンターとしての面談の進め方、メンターに必要なコミュニケーションスキル等を含めてレクチャーした。	測量業
17	平成24年12月15日	18名	職員同士のコミュニケーション不足とリーダーが育たない点、モチベーションの低下を改善していきたいとの意向から、聴き方、認め合うことについての演習と後輩に対する指導方法などを指導した。	保育業
18	平成25年1月29日	11名	アルバイトの離職がかなり多いので改善したいとの意向から、メンター制度についての説明や何故メンター制度が必要なのかを聴き方、訊き方、他者を認める等コミュニケーションスキルのロールプレイングにて演習した。	サービス業
19	平成25年2月23日	6名	離職者がかなり多いので、その防止とコミュニケーション不足を解消したいとの事から、職員同士、世代を超えた遠慮のないコミュニケーションの取り方、メンター的要素を含めた面談の進め方などを指導した。	保育業
20	平成25年2月28日	4名	先輩、上司が仕事に追われ、「言わなくてもわかる」というスタンスをとってしまっていることから、コミュニケーションの取り方や職員のモチベーションの上げ方などを指導した。	保育業
21	平成25年3月5日	1名	離職を改善したいとの意向から、メンター制度についての説明やメンター的なリーダーシップの発揮の仕方、メンターに必要なコミュニケーションスキル等を含めてレクチャーした。	保育業
一般事業所 計			21社	

## 2. 重点事業所

	個別支援実施日	参加人数	支援内容等	業種
1	平成24年10月5日	18名	突然退職するようなケースがあったので、離職の事前防止と社員の悩みを事前に吸い上げられるような社風の構築を図りたい。技術職という職種柄、社員間のコミュニケーションが希薄になりがちなので、メンター役の方々を対象にメンターとしての聴き方、指導方法などをレクチャーした。	情報通信業
2	平成24年10月11日	14名	アルバイトの離職率がかなり高いので、現場で面接を行っている店長、料理長に対してメンターとしての聴き方、褒め方、指導方法、メンター的なリーダーシップの発揮の仕方について説明・ロールプレイングを行った。	飲食業
3	平成24年11月2日	33名	社員のほとんどが中途採用の社員であるため、技術研修を中心に行ってきたが、肝心な人との接し方が学べていない為、ビジネスコミュニケーションを中心に講義をおこなった。	情報通信業
4	平成24年11月5日	2名	息子2名が店長として切り盛りしている飲食店だが、父の代からの社員に対する接し方、採用した人が短期で辞めたりするなどで悩んでいる。それぞれをどうしていきたいのをヒアリングしながら、メンター的なリーダーシップの発揮の仕方や目上の方に対するメンター的な接し方などをレクチャーした。	飲食業
5	平成24年11月6日 合同開催	8名	離職者がかなり多い。最近も突然出勤しなくなったアルバイト生がおり、連絡しても不通という状況が発生した。中間層もなかなか育たないことから若年者層の傾向について説明し、メンター的なリーダーシップの取り方などをレクチャーした。	飲食業
6				
7				
8	平成24年11月6日 合同開催	15名	リーダーとしての意識をもってもらいたい、モチベーションを高くしたいという意向から、社員として個々の果たす役割についてとメンター的なリーダーシップの取り方、良いことも悪いことも言葉に出して伝え合う社内コミュニケーションなどをロールプレイングを交えながら指導した。	情報通信業
9				

	個別支援実施日	参加人数	支援内容等	業種
10	平成24年11月20日	5名	就業3ヶ月以内の離職率が高いうえに、コミュニケーション不足、部下の不満をリーダーが解消できていないことなどの問題があることから、メンターに必要な資質と能力についてや指導の現場を想定した聴き方、質問の仕方のロールプレイングなどを行った。	情報通信業
11	平成24年11月20日 合同開催	7名	それまで何も言わなかったアルバイト生がある日突然辞めてしまうという事が発生した。学生アルバイトが多く、出入りが激しいため人材育成がままならないことから、これまでのOJTを中心とした指示命令だけでなくメンター制度を活用した丁寧なマンツーマンの指導が必要であることを教示した。	飲食業
12				
13	平成24年11月21日	18名	離職率が高く、3ヶ月で辞めてしまう方も多い。若いリーダーが多く、指導者としての経験不足が否めない状況で、リーダーのコミュニケーションスキルを上げることが先決、必須であることを伝え、メンター的なリーダーシップの発揮の仕方や指導の現場を想定した面談のロールプレイングなどをレクチャーした。	情報通信業
14	平成24年11月21日	4名	離職者が多く、中には1週間しか続かないケースもあった。各事業所の状況についてヒアリングを行い、メンター制度を導入するにあたっての課題について話し合ったうえでメンター的なリーダーシップの発揮の仕方や現場を想定した面談のロールプレイングなどをレクチャーした。	福祉業
15	平成24年12月5日	14名	離職率が高く、入れ替わりが激しい状況を改善したいとの意向から、メンター制度についての説明と、離職、病院内コミュニケーションの改善について現状を考えるグループディスカッションを行った。聴き方、訊き方、他者を認める等コミュニケーションスキルをロールプレイングにして演習を行った。	医療業
16	平成24年12月14日	17名	年齢や職歴が異なる社員で構成されているため、社内コミュニケーションがうまくとれていない。また、プロジェクト毎にチームを編成するという業務形態でコミュニケーション上の悩みを抱えていた為、メンター制度についての説明と、メンターとしてのコミュニケーションスキルについてロールプレイングを行った。	情報通信業
17	平成24年12月18日	14名	リーダー層は若手が多く、リーダーシップをうまく発揮できていない。後輩の育成に対する意識を高めてもらいたいとの意向からメンター的なリーダーシップの発揮の仕方や聴き方、訊き方、他者を認める等コミュニケーションスキルをロールプレイングにして演習を行った。	福祉業
18	平成24年12月20日	8名	新人と年齢の離れた方々とそれぞれグループができている感があり、後々問題になり兼ねないので早い段階で改善したいとの要望があった。フリーディスカッションでは互いに遠慮し合っ、言葉にして伝えるコミュニケーションが不足しているという印象を受けたので、職場での個々の役割と職場でのコミュニケーションについて教示した。	医療業
19	平成25年1月23日	31名	職員が仕事ぶりに自信を持つことができていないことが、自社で行った社員満足度調査の数値が低いことからうかがえた。改善したいとの要望があったため、聴く、訊く、認め合う等コミュニケーションスキルの演習やメンター的なリーダーシップの発揮の仕方などをレクチャーした。	医療業
20	平成25年2月26日	6名	最近離職が相次いだ、新しい人が入ってきて空気が良くなった。これを機に職員のモチベーションアップを図りたいとの意向から、職場でのコミュニケーションについてや互いに認め合い、伝え合うことの重要性、訊き方、訊き方等コミュニケーションスキルの演習を行った。	医療業

重点事業所 計

20社

## IV. メンター制度の導入事例

### メンター制度導入のポイント

メンター制度を通じて  
コミュニケーション不足を解消し、  
風通しの良い職場作りを推進!!



#### 導入事例1

#### 株式会社ジーエヌエー

業種	情報通信業
所在地	うるま市
従業員数	38名

#### 導入の きっかけ

システム開発業務を行っている弊社では、納期前などには特に極度のストレスがかかります。1年を通してみても負荷がかかる時期が多々あります。

経験のある社員はストレスの逃しどころを心得ているのですが、社歴が浅い社員などは経験が浅い為、ストレスを一人で抱えこんでしまい、社員自身が会社に相談する前に「辞める」という決断を下してしまうという現状がありました。システム開発は技術の積み重ねがとても重要なので、せっかく育ててきた社員が辞めてしまうのは会社としても大きな損失となります。

会社として何かできる事はないか…社員の悩みを事前に吸い上げられるような仕組み・社風を作り、離職を防止したい…それが経営課題のひとつでした。

#### 取り組みや 現状など

そんな時にこの事業を知り、早速メンター制度導入セミナーに参加いたしました。

参加後は導入に向けて社内で全体ミーティングを行い、周知をいたしました。次に幹部クラスの社員にリーダーシップ(メンター)養成講座に参加してもらい、個々の認識を深め、その後メンターとメンティのマッチングを行いました。

ここで大切になってくるのはメンター役の社員に「あなたは〇〇さんのメンターですよ」という意識づけです。それによって、メンティを気にかけてくれる、人を思いやる気持ちが芽生えてくるように感じます。

現在は手始めにメンター3名、メンティ2名を決め、業務時間内に月2回程度、またフットサルなどスポーツを通しての社外活動で不定期に情報交換を行っています。来期は新入社員に対してもメンタリング活動を行っていく予定です。

メンター制度は、先輩社員が意識を持って取り組む事で、縦以外の繋がりを深めていく事のできる、また無理なく職場に導入できるととてもいい制度だと思います。

今後は、来期に向けて社内的な整備と、出向先でのメンタリング活動方法等、社外における環境を整備し、風通しの良い職場環境作りを進めていきたいと考えております。



## メンター制度導入のポイント

メンター役をメンティが  
逆指名するという逆転の発想で  
モチベーションアップに貢献!!



### 導入事例2

#### A 保育園

業種	保育業
所在地	沖縄市
従業員数	22名

#### 導入の きっかけ

当保育園ではここ数年、3～5年勤めた中堅職員が辞めてしまうという事が時々起っておりまして。せっかく人材が育ってきてこれからという矢先の離職…。どうにか改善できないものだろうかと考えていた矢先、(株求人おきなわさんから送られてきたチラシを見て「これだ」と思い、早速セミナーに参加いたしました。

「メンター制度」という言葉はそこで初めて耳にしましたが、セミナーを受講し、とてもいいと感じたので、講師の大山先生に園に直接お越しただいて講義していただける「個別支援制度」に早速申し込みました。

#### 取り組みや 現状など

職員全員を集めて勉強するのは業種柄なかなか難しいのですが、運動会を午前中で終えた日の午後であれば全員参加が可能でしたので、職員皆お疲れのところ大変申し訳なかったのですが全員に集まっていただき受講いたしました。結果、全員で受講する事によって共通の認識を持つ事ができ、とても効果的だったなど強く感じました。セミナー受講後、全職員向けに「メンター制度を取り入れた方がいいか？また、取り入れる際、あなたのメンター役にはどなたを指名したいか？」というアンケートを取りました。特に若い職員のうち3分の2はメンターがいた方がいいという意見でした。

メンター役に指名されたのは本人より2～3年多くキャリアを積んでいる職員がほとんどで、その方々には事前に「〇〇先生からあなたにメンターになってほしいという要望があるので、〇〇先生の相談にのってあげて下さいね」という告知を行いました。その後、相談にのってほしい時には個人個人で業務時間内外に話を聞いてあげていました。

一例ですが、あるクラスで元気がない先生がいらっやって少し気になっていました。その先生は先生同士の人間関係がぎくしゃくしているクラスのお一人でした。

案の定、その先生から「〇〇先生とうまくいかない。私は〇〇先生から嫌われているはず…」という相談をメンター役の職員が受けました。話を色々聞いてあげているうちに号泣…嫌われているというのも誤解で、すっきり解決したそうです。泣いてスッキリしたのか、翌日から先生の顔からは笑顔がこぼれ、モチベーションもかなり上がっていました。本当に些細な事ではあるのですが、話を聞くだけでも人間の気持ちにこんなにも変化をもたらすのかと驚きました。

また、もうひとつの事例では、園の大きな行事に向けてとても頑張っている先生がいたんですが、経験が浅く保護者の対応などに不安を抱えていたようなので、希望していたメンター役の先生からその先生に声をかけてもらいました。子供達がお昼寝をする時間を利用して話を聞いてあげ、アドバイスをおこなったようです。結果、無事行事を成功させる事ができました。

メンター制度はまだ始めたばかりではありますが、当園には効果的かなと感じておりますので、これからも取り組んでいきたいと思っております。

今後当園では「どんな職場だと思えるか？」など、処遇改善を含めたアンケートを取る予定です。計画的にお休みを取れるようにするなど改善していきたいと考えております。

## IV. メンター制度の導入事例

### メンター制度導入のポイント



#### 導入事例3

#### 通所介護越来

業種	介護業
所在地	沖縄市
従業員数	8名

指導される側から指導する立場になったメンターが、メンティの気持ちを汲み取ったメンタリングを行い、切磋琢磨できる環境づくりを推進!!

#### 導入の きっかけ

これは過去の私の体験です。  
以前の私は、仕事上気になる点や不安な点があっても、なかなか他の人に相談する事ができず、いつもぎりぎりになって初めて口に出していたので、精神的に参ってしまっていました。そしてとうとう、たまっていたストレスをぶつける事もなく上司に対して「仕事を辞めたい」という言葉を発してしまいました。

ですがその後、上司と色々話し合った結果、話が出来ていなかった事などによる誤解があったことがわかり、上司の思いなども伝わった為、「仕事を辞めたい」という気持ちは解消されました。言葉に表す事の大切さに改めて気づき、気持ちが軽くなりました。

それからの私はだいぶ変わりました。上司ともコミュニケーションを少しずつ取れるようになり、自身の思いなども徐々に伝えられるようになりました。自分の気持ちに変化があったように、周りのスタッフにも「今のままの自分をベースにさらに成長する事ができるんだ」という事を伝える為に日々勉強しております。



#### 取り組みや 現状など

現在の私は、スタッフを管理する立場にありますが、メンター制度の個別支援を受講後、面談時の話の聞きだし方や雰囲気づくり等を工夫できるようになりました。

私の周りにはいるスタッフは人間的に優れている方が多く、私自身も気づかされる事が多々あり、とても救われております。

スタッフから相談があった場合は、メンター役の私ともう一人の女性スタッフ二人でそれぞれ対応しております。相談自体は、デイサービスという業種柄、自分の感情をあらわにするのは利用者様の手前良くないので、少し離れた相談室を利用して行っております。スタッフの意見をうまく聞き取る事により、個々の目標（業務を一人でこなせるようになる事や資格取得など）が見えてきて、チームワークがより一層深まったように思えます。

これからも働きやすい環境作り、スタッフが定着する事業所作りを心がけていき、利用者様、スタッフ共に居心地のいい場所を皆で構築していきたいと思っております。

## メンター制度導入のポイント

まずはメンター制度の基礎となる  
コミュニケーションを構築し、  
社員の質を高め、制度導入に向けて取り組む!!



### 導入事例4

#### B社

業種	建設業
所在地	うるま市
従業員数	120名

#### 導入の きっかけ

今回のセミナーには、総務人事課から2名参加させて頂きました。「メンター制度」を初めて知り、とても面白い取り組みだと感じました。

弊社はここ数年で従業員数が約 1.4 倍に増え、人材育成の基盤を改めて作り直す、そのような段階にあります。その中で、メンター制度について学ぶ機会が与えられたことに感謝いたします。

弊社の人材育成はこれまで、例えば営業部では営業所長が主任を教え、主任が社員を教えるというスタイルでした。ですから人材育成は幹部(所長)がすべきもの、という考え方が主としてありますが、会社の規模に合わせて、今後は幹部でなくとも社員が社員を育成する、サポートする、という考え方にシフトさせていくことが大事だと思いました。

しかし、その前にメンター制度の基礎となるコミュニケーションがしっかり取れておらず、そこが私たちの一番弱い所だと思い、まずはコミュニケーションに関する学びをしようということで、営業事務向けのセミナーを大山先生に講話をして頂きました。

営業事務は営業所の良きサポーターであり、業務だけでなく活気ある環境づくりの役割もありますので、言葉の表現の仕方や伝え方はとても勉強になりました。

#### 取り組みや 現状など

今回のセミナーを踏まえた私たちの具体的な実施策としては、すぐにメンター制度を導入することはできませんが、まずはコミュニケーションを密にすることを第一ステップとして、営業主任・事務員・工事部の研修制度の見直しをいたしました。研修の中にグループディスカッション(自由な意見交換と考えをまとめる訓練)やロールプレイ(主任役・社員役を演じ、お互いの役割を理解する)を取り入れ、コミュニケーションの質を上げることで、社内で日常行っている報・連・相が社員育成にもつ

ながっていくように改善しています。

もう一つの試みとして、ある営業所の事務員が退職し、新人を採用することになったので、他の営業所の勤務年数1年半の営業事務員に新人の教育サポートをしてもらい、さらにその事務員を、別の営業所のベテラン事務員にフォローしてもらうことにしました。今まではベテランが新人教育を担当しておりました。営業所間は距離的に離れており、電話でのやりとりが主になるのですぐに効果が出るものではないと思いますが、そのような場合にはどんなサポートができるのかチャレンジしてみます。そして私自身(総務人事課)も具体的にに関わり、フォローしていきます。

最後に、弊社の今後の改善点について

- ① 総務人事課として、全社員が1年に1回でも何かしらの研修等に参加させることで人材育成をはかりたいと願っておりますが、実際は一部の幹部や社員のみになっているので、その枠を広げていくこと。
- ② 弊社経営者より、「誰にも育てられていない社員」がいなくなるように、育成制度を充実させていきたい、との意向がありますので、各段階に応じたフォロー(部門内、部門外含む)をすること。

以上2点を行っていく計画です。

## V. まとめ

平成24年度は、「メンター制度導入セミナー」を一般事業所向けに2回、重点事業所(情報通信業、宿泊・飲食サービス業、医療・福祉業)向けに各々1回、合計5回無料で開催し、計137社の事業所の経営者及び人事担当者のみなさまに参加していただきました。

その後、セミナー参加事業所及び希望する事業所に対して、専門家講師を派遣し個別にアドバイス及び指導していただく「個別支援」を実施し、計41社の事業所へ「メンター制度」の周知を図りました。その中で、それぞれの事業所に合った形で制度の導入に結びつくよう、模索、検討していただきました。

また、研修場所や日程などの都合で導入セミナーへ参加できず、個別支援も難しい事業所については、「リーダーシップ(メンター)養成講座」を2回開催し、リーダーの方に受講していただきました。

今年度、様々な事業所の方にお話を伺いましたが、業種や企業規模に関わらず、若年者の定着について同じような悩みをお持ちのように感じました。特に、経営トップの方々の人材育成に対する意識が沖縄ではまだまだ低く、若年者と既存の従業員との間での世代間ギャップと相まって、コミュニケーションが円滑にっていないというのが現状のようです。新入社員が入ってきても、どう対応したら良いかがわからず、先輩社員の意識変革の必要性も感じました。

そのためにも、「メンター制度」を上手に活用し、各々の企業に合った形での導入を足掛かりに、既存の社員も新入社員も企業も共に成長するという「Win-Win」の関係性を構築していくのが得策ではないかと思われま

す。この好事例集をお読みいただき、何らかのヒントとしてみなさまの事業所でも若年者の職場定着に向けてお役立ていただければ幸いです。

なお、この度は好事例集の作成にあたり、ご協力いただきました事業所や関係各機関・各社のみなさま、並びに講師を勤めていただきました大山美智代先生には深くお礼を申し上げます。



【平成24年度 沖縄早期離職者定着支援事業】  
沖縄早期離職者定着支援事業 好事例集(中部地区)

発行 株式会社 求人おきなわ  
〒900-0005 沖縄県那覇市天久1131番地11 ダイオキビル  
TEL 098-860-7716 FAX 098-863-0312

制作 シィーエスアイ株式会社  
〒901-2132 沖縄県浦添市伊祖3-4-12  
TEL 098-870-8400 FAX 098-870-8410

