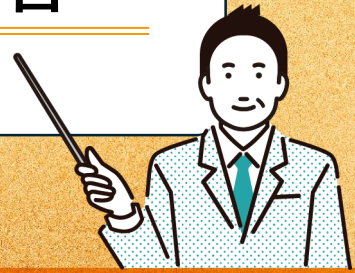


～研修講師の独り言～

Vol.

3



テーマ

「作業」と「仕事」について



株式会社ビブレンス代表

益田 和久（ますだ かずひさ）

1992年、昭和信用金庫に入社。1995年株式会社アイフルホームテクノロジー（アイフルホーム F C本部）に入社し、2001年株式会社スリーマインド教育センター入社し、人事教育コンサルタントとして経験を積む。翌年2002年に独立し、個人屋号“Ao”c o r n eを設立。2008年には、株式会社ビブレンスを設立し、現在に至る。営業系研修全般、コミュニケーション力向上、リーダーシップ、キャリアデザイン、タイムマネジメント、階層別研修全般、チームビルディング、採用担当者向け研修など幅広い研修テーマにて講師を行っている。

今回は、仕事を教えていくうえで、私が最も大事な部分だと思っている「作業」と「仕事」についてお話しします。

企業や自治体の研修で、新入社員やOJT担当の方と接することが多くあります。最初の研修や配属直後の様子を聞くと、「まじめで一生懸命」「指示したことはきちんとこなす」といった評価をよく耳にします。仕事に対する真摯な姿勢は、周囲に安心感を与えますし、本人の努力にも頭が下がる思いです。

ただ、時に「言われたことはやっているけれど、それ以上でもそれ以下でもない」「考えて動いている感じがしない」といった声も聞かれます。こうした話を聞かされた時に、「作業」と「仕事」はどう違うのか、ということを考えさせられます。

私自身は、「指示されたことをその通りに行う」のが「作業」、そこに目的意識や改善の視点を持って「考えながら進める」のが「仕事」だと捉えています。言われたことを正確にこなすのも立派な力ですが、それだけでは本人の視野も経験値も広がりにくいものです。大事なのは、なぜこの作業を行っているのか、どんな意味があるのか、どうすればもっとよくなるかを考えながら取り組むこと。つまり、作業に「思考や姿勢」が加わったものが「仕事」であるということです。

「作業」と「仕事」について

その違いに気づかされた、ある研修参加者のKさんのエピソードをご紹介します。Kさんが初めて新入社員のOJTリーダーをすることになったときのことです。明るくて素直で真面目なNさんを担当することになりました。Nさんは指示されたことはきちんとこなし、メモもちゃんと取る。集中力もあり作業も早い。Kさんからすると「手のかからない」とても優秀な新入社員でした。ところがその方の上司の方からは、「Nさんはちゃんと仕事してるの?」「Nさんは成長してるの?」といったことを時々聞かれるので、「なんであんな手のかからない新人をそんなふうに言うのかな」と不思議に思っていました。

そんなことが続いたある週末。いつも通り仕事を終えて帰ろうとしたNさんに対して、その上司の方が声をかけます。「Nさん、今週もお疲れ様。今週何か気がついたことがあったら教えてくれないかな?」Nさんが上司からの急な質問に困った表情をすると上司の方は「急な質問で困ったかな。Nさんが今週はこれを学んだとか、これが出来るようになったとか、そういうことでなくてもいいよ。些細なことでもいいから、気づきや疑問とかを教えてよ」と再度聞き直しました。Nさんは一瞬考えて「いやぁ、特にはありませんが…」と返事をしました。それを聞いた上司の方は「なるほど、1週間もあんなに一生懸命やってくれてたのに、気がついたことがないのか。Nさん、それはね、Nさんのやっていることは『作業』だからじゃないかな。Kさんともよく相談して、来週からは『仕事』をしてくださいね。お疲れ様でした。」と返したそうです。Nさんは、怪訝そうな顔をしながらそそくさと帰りました。それを見ていたKさんはとても恥ずかしい思いしたそうです。すぐに上司の方のところに行き「指導の仕方が悪くて申し訳ありませんでした」と謝ったそうです。そうすると上司からは、「私は、時間もかかってもいいから仕事を教えてくださいとお願いをしたはずですよ。私はNさんを『華麗なる作業人』にしてください」とお願いした覚えはないですよ」と言われたそうです。

Kさんは、これまでのことを猛省し、もう一度指導方法を見直すことにしました。毎日の仕事が終わったら、(短時間で)気づきや学び、素朴な疑問を確認したりして、Nさんに「仕事」を教えるようにしたそうです。Nさんはもともと能力が高いこともあり、飛躍的な成長を遂げ、現在はご自身がOJTリーダーとして後進の育成にあたっているようです。

これからAI技術の飛躍的な発展により、OJT用のマニュアルや手順書を作成することが比較的容易になってくるはずです。必然的に、部下後輩へのOJTもスムーズになるはずです。ただそれは、どこまでいっても「作業」を教えることに過ぎない。私たち上司や先輩が教えなければいけないのは仕事です。「作業+スピリット」です。いや、むしろスピリットを教えるのが上司・先輩の役割かもしれません。仕事はほとんどが「作業」で成り立っています。でもそれだけでは成り立たないのが「仕事」です。今のワカモノに「スピリット」を教えるのは簡単ではないかもしれませんが。それは上司・先輩の普段の言動や関わりかたで伝わってくるのではないかと思います。

「作業」と「仕事」について

「作業」から「仕事」へと育てていくために、まずは日々のやりとりの中で、部下・後輩に“問い”を投げかけてみてください。

「今日何か気づいたことは？」「なぜそれをやるのか、考えてみた？」

そんな一言が、仕事の意味に気づくきっかけとなり、作業が“自分ごと”に変わるはずです。

小さな問いかけの積み重ねが、主体性と成長を育む第一歩になるのではないのでしょうか。

POINT

