

2020年度社員研修実施計画

「2019年度実施内容の見直しと再チャレンジ・試行」 に向けたジョブコーチとしての取り組み

○山本 恭子（みずほビジネス・チャレンジ株式会社 企画部 職場定着支援チーム ジョブコーチ）
熱田 麻美（みずほビジネス・チャレンジ株式会社）

1 みずほビジネス・チャレンジ(株) 町田本社概要

みずほフィナンシャル・グループの特例子会社として1998年12月の創立以来みずほ銀行ほかグループ会社の事務を受託しており、一昨年度は20周年を迎えた。町田本社をはじめとして大手町、内幸町、呉服橋、鶴見業務センターの5拠点において業務を展開しており社員数は350名を超える状況である。

町田本社においては、2020年8月現在、社員数115名、うち障がい社員は94名（肢体28、聴覚18、内部8、視覚2、知的11、精神27）である。当社の特徴としては多様な障害を持った社員が7つのチームに所属し、チーム全体の業務管理者であるリーダー、サブリーダーをはじめとして業務の進捗管理、新人指導、OJT等のすべてを行っている点である。また、個々の障がい特性に応じた業務分担を心掛けている。例として、データエントリーチームにおいては精神障がい社員がみずほグループで実施している「職員向け研修」「取引先向け外部セミナー」などのアンケート入力や、各種申込み書類に記載されたお客様情報を専用のシステムに入力するといった業務を行っている。余裕を持った納期の設定や作業工程の細分化などの工夫を取り入れ、精神的に負荷が少なく、それでいて堅実な仕事を達成できる環境づくりに注力している。業務管理およびチームメンバーの人員管理についてはジョブコーチ（以下「JC」という。）が関与することはなく、社員が自立して業務を行うといったスタンスが定着している。

2 町田本社におけるジョブコーチの役割

JCは企業在籍型職場適応援助者、カウンセラー有資格者、精神保健福祉士、心理士、手話通訳士等の専門スキルを習得している計6名が在籍している。JCの役割としては、①面談を中心とした支援・フォロー、②専門性を活かした対応、③社員一人ひとりに担当JCを配置し、身近な相談者としてのサポートの3つが挙げられる。また、JCの連携した対応として、社員の困りごとや課題に対して担当JCと専門性のあるJCとが連携してサポートにあたるといった状況も多々ある。町田本社は本館・別館・新館と3つの建屋から成っていることから、JCは毎日3～5往復して社員に対応するという体力面でのタフさも必要とされる。

3 社員研修体系化に向けたこれまでの動き

2016年度～2018年度経営計画「会社規模の拡大に合わせて、社内運営基盤をより一層強化する」という重点施策の中に「研修制度の拡充と体系整備」が掲げられた。2016年度に社内研修制度の方向付けを完了、2017年度より計画に基づいた研修実施、2018年度以降の研修実施体制を整備した。

2019年度からの5ヶ年経営計画においては、社員のモチベーション・働きがい向上を目標とした主要施策の1つが社員研修制度整備であり、受講対象社員拡大や研修メニューの充実がテーマであることを鑑み、社員研修3ヶ年計画を作成した。

2019年度:研修制度新体制へのチャレンジ・試行
2020年度:2019年度実施内容の見直しと再チャレンジ・試行
2021年度:研修内容効果測定と研修体系構築

4 検証「2019年度研修制度新体制へのチャレンジ・試行」

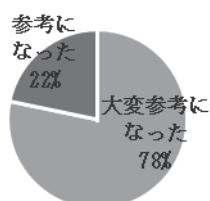
(1) 2019年度社員研修テーマ別受講結果（表1）

表1 2019年度社員研修テーマ別受講結果

	研修テーマ	実施時期	人数
研修1	「みずほブランド ～みずほの企業理解」	2019年9月20日	10名
		2020年1月15日	9名
		2020年1月17日	8名
研修2	「ビジネス文書作成」	2019年11月27日 2019年11月28日 2019年11月29日	9名 7名 7名
研修3-1	「障がい理解 ～ 聴覚障がい」	2019年11月15日	10名
研修3-2	「障がい理解 ～ 発達障がい」	2020年2月4日	11名
研修4	「組織作り ～チームビルディング」	2019年10月5日	20名

(2) 受講後アンケート結果（図）

【研修内容】



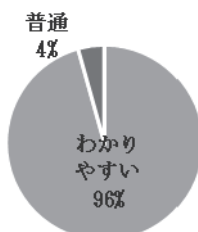
・総じて評価が高く、「勉強になった」「有意義であった」とのコメントが多数であった。

【気づき】



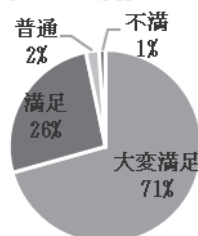
- ・「知らないことへの学び・気づき」はもとより、「改めての気づき」をコメントした社員が多かった。

【講師の説明】



- ・カリキュラムの多様性、配布資料のわかりやすさ、体験型研修などに対する称賛のコメントが大多数であった。

【研修の満足度】



- ・総じて満足度は高い。ビジネス文書において、自己評価の低さが不満につながる、という事態があった。

図 受講後のアンケート結果

(3) 社員研修実施における5つのコンセプト

ア 全社員が参加対象となる研修の実施により、自主的に研修を受講できる環境の提供

2018年度受講延べ人数は66名であった。2019年度受講延べ人数は92名となり、うち実人数35名は、社内研修初受講者であった。オンラインチーム、データエントリーチーム、電子ストレージチームについてはほぼ全員が何らかの研修を受講している結果となった。

イ 多様な障がいを持つ町田本社において障がい理解を深めることが相互理解の第一

障がい理解「聴覚障がい」については15名の受講申し込み人数であったが、実務で聴覚障がい社員と対応する社員を受講対象としたため受講実人数は10名となった。障がい理解「発達障がい」については17名の受講申し込みがあった。2018年度において同内容の研修を実施しており、受講済みの社員より再度希望があったため今年度については初めて受講する社員を対象とし、受講実人数は11名となった。

ウ リーダー・サブリーダー・次世代リーダー向け研修テーマの充実～多様な障がいを持つチームメンバーとの結束「チームビルディング」実演

体験型研修「ストロータワービルディング」演習によりチーム運営におけるPDCAの重要性について理解度が高かった。一方、多様な障がいを持つ社員へのフィット感や

初鑑・再鑑などの役割がある中でどのようにしてPDCAを運用するか？などの疑問点があった。

エ 研修参加者のモチベーションアップとしてチャレンジシートへの活用推進の提案

社内研修を自己研鑽の場として公表、自身を成長させる意欲を持って積極的に参加することを推進し、結果はチャレンジシートへ記入が可能であるとしたが、個人の目標設定および自己評価である為、チャレンジシート活用については確認できていない。

オ 町田本社社員研修については社内JCによる企画・運営を実施

JC個人の専門性もさることながら、全員がセミナー企画立案・研修講師の経験がある。社内JCが講師として研修を実施する意義として、サポートを担当している社員だからこそ、障がい特性や性格・生活環境に至るまで理解できており、社員に足りないもの・必要なスキルや知識など業務に即したリアリティのある研修が可能となる効果を期待した。受講後アンケートより、社員の皆様からはおおむね満足との評価であった。

5 2020年度へ向けて「2019年度実施内容の見直しと再チャレンジ・試行」

(1) 研修内容

【定例研修】2019年度に実施した研修についてはレギュラー化し、継続的に実施する（表2）。

表2 2019年度に実施した研修

みずほブランド	新入社員および初めて研修を受講する社員対象。みずほの企業理解を促進する。
ビジネススキル	ビジネス文書・ビジネスマナーなどビジネススキルの向上を目的とする。
障がい理解	多様な障がいをもつ町田本社社員について障がい特性の理解を促進する。
リーダー職者向け	チームとしての結束および成長を図るための体験型研修を実施する。

【新研修】「アンガーマネジメント」 怒りなどの強い気持ちが生じた際、それをコントロールし適切な行動を図るスキル。怒りのメカニズムを理解し、体調不良のサインである「イライラ」について日常生活の中で上手にコントロールするテクニックを習得する。

(2) 研修会場

2020年度においては新型コロナウイルス感染予防の観点より、「3密」を避ける対策として、受講生間のソーシャルディスタンスが確保でき、社員が安心して受講できる環境を整えるべく、収容人数30名の社外研修会場にて実施する。