

「新入社員も管理職もリーダーも、全員が主役なのです」

笠 立

井

玲 子

子

Reiko Kasai



期待を越えて、人を変える。

日々、新たな事業革新や仕事の改革が迫られる様々な業界において、今や欠かすことのできない役割を担っている人財コンサルティング。そうした企業教育の分野で注目を集めているのが、株式会社J-Laboだ。人材育成に特化した密接な提案やアプローチは、業種を問わず、多くの企業の頼みの綱となっている。

同社代表取締役を務める笠井玲子氏の画期的な人材育成手腕に、企業が永続的に生き抜くためのヒントが隠されている。

——まずははじめに、株式会社J-Laboが実践している人材育成「コンサルティング」の特徴についてお聞かせください。

一般的にコンサルティングと言えば、企業側の現状をしっかりと把握し、何が問題なのかということを可視化できるようにならうえで、具体的な施策を提案していく必要があります。企業が他社との差別化を図るために行うコンサルティングの施策は様々ですが、私たちが講算しているのは人に特化した、つまりソフト面におけるコンサルティングです。たとえばマナー講座やコミュニケーション講座、チームビルディング講座などは世間でも広く実施されていますが、人の心を変えていくソフト面のコンサルティングは、そう簡単に定着していないのが現状です。その中で当社の特長と言えるのは、たとえば経営者の思いや働く社員の思い、お客様の期待の三つの輪が重なった部分に注力し、密接に人に寄り添ったソフトの提案ができる事。そして他社との差別化を体現し、明確な売上に結びつけ、プランニングしていくことです。いわゆる一般的なコンサルティングとは少し変わったアプローチかもしません。

——ソフト面のコンサルティングというのは、もつとも難しい分野のコンサルティング案件と

言ですね。

そうですね。とくに昨今は、トップダウンで行なっていくコンサルティング、つまり経営者やオーナーの思いを社内に浸透させていくコンサルティングも大切なことがあります。社員一人ひとりの思いに耳を傾け、それらの意見を集約させ、人材が成長していくための最善策を社内にしつかり浸透させていくトムアップのアプローチも同時に実行していく必要があります。ソフト面の改善は確かに重要なものではあります。が、こうしたコンサルティングを丹念に続けていくことが大切だと考えています。

——企業や人の思いを浸透・具現化していくためには、具体的にどういったアプローチが必要だと思いますか。

当社では、経営者の方針や思いを受け止め、それと同時に社員一人ひとりと行うマンツーマンでの面談も大事にしています。個別に社員と面談を行うことで、現状の仕事観や悩みを聞き出し、その人の強みや弱みは何かということを明確に把握する必要があります。そうすることで、経営者・社員・お客様との三者の思いを具現化していくための改善策が明確になります。それによってコンサルティングのアプローチを変え

——現代の若者が持つ、仕事をに対する意識の傾向はありますか？

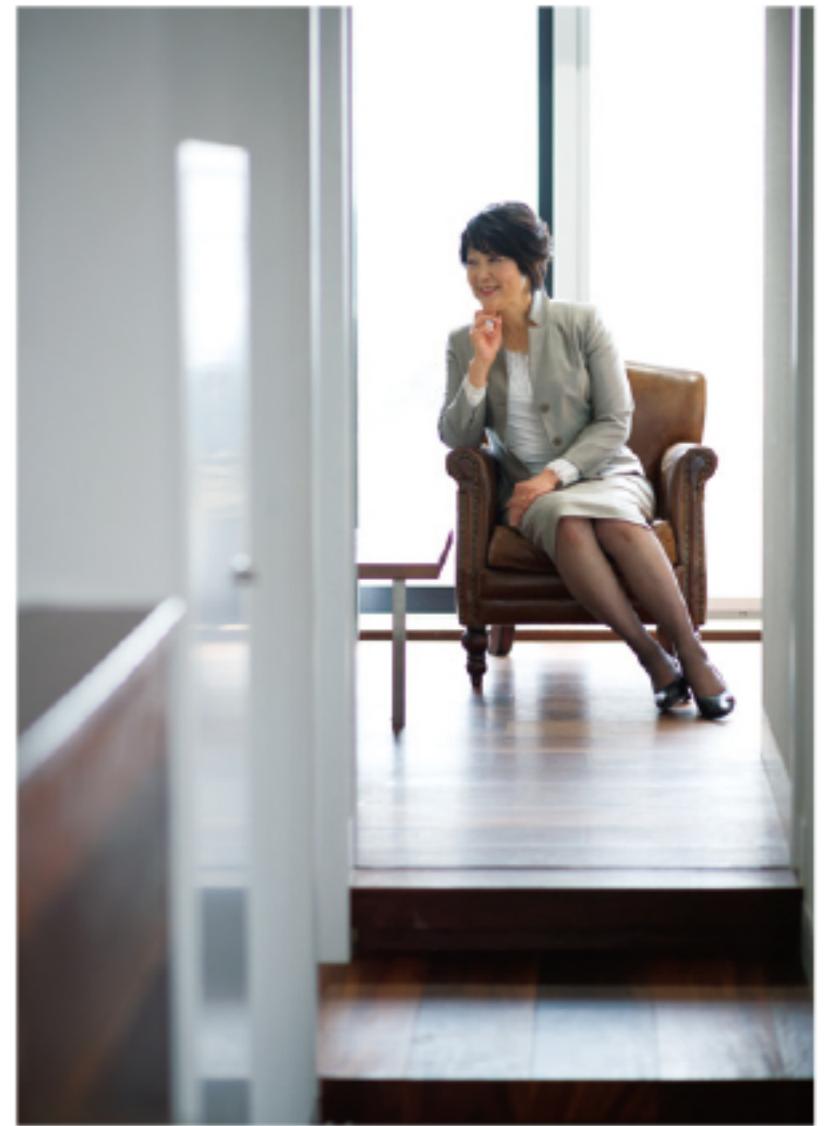
とくに若い社員の方々は、自分の弱みは理解しているものの、自分の強みがわかつていない方も多くいらっしゃいます。だからこそ、あなたの強みはこういう所ですよ、と教えていくことも大切なことです。そうすることで自信が生まれ、よしやってみようというヤル気にも繋がっています。想所は研修や面談でしつかり教え込み、克服していくべき。それと同時に、自分が強みに気付き、自信を持って長所を伸ばしていく意識を持つていかなければいけないのだと思います。

当社の役割は、社員一人ひとりを客観的に注視して、個々が組織の中で活きていくためにはどうしたらいいのかを考えていくこと。その企業に属する人すべて、みなさんが主役だと考えています。新入社員も管理職もリーダーも、全員が主役なのです。つまり、そうした思いで自信を持つていかなければ、良い仕事はできないということです。そして一人ひとりの仕事の幅を広げていくことで、今まで以上の成長ができるのだと思います。

——会社を成長させていくためには、新入社員も含めた若い人材の育成も重要度を増しますね。

Reiko Kasai

株式会社J-Labo代表取締役。日本航空株式会社の客室乗務員(国際線)を経営後、コミュニケーション&マナーのチーフインストラクターとしてJALアカデミーで講師。事業部長を経て、JALグループ初の女性取締役に就任し、2000年沖縄サミット・2008年洞爺湖サミット準備委員など国家的イベントでは企画実務から携わり高い評価を受ける。2013年7月J-Labo代表取締役社長に就任。現在は人財育成コンサルティング業に従事するほか、全国規模のコンテスト審査員や就職支援セミナー、講演など、幅広い活動を行っている。TV・雑誌・新聞など出演多数。



「先入観や固定概念を良い意味で覆すような企業の組織作り」

たとえば消費者の方々にとって非常に重要なことは、今だけではなく、これから先も社会に生き残っていくのかということを考える結果としていくことです。そのためには、先を見据えた提案をしていく必要がある。そして、会社の未来を考えたときに、もうとも重要度を増すのは人材育成です。だからこそ、これから育つていく若い方々をどう育成していくのかが成長の鍵になるのです。

――会社の規模によって、コンサルティングの提案やアプローチは大きく変わるものですか？

大きくは変わりませんが、会社の規模によって求められるニーズが違うことはあります。たとえば大企業であれば、企業理念や行動指針がしっかりと打ち出されていて、それを具現化するためにCSRや人事といった活動が日々行われていますが、実際は社員にその思いが浸透しておらず、社内での意団統一ができるいないというケースもあります。消費者やお客様の世間一般的な企業のイメージは良くても、社内の実情はまったく違うとなれば残念ですね。そうした世間のイメージと企業の実態のバラつきを取り払いコンサルティングというのは、とくに大手企業で多く求められることがあります。

――笠井代表ご自身は、御社が行う人財育成・コンサルティング活動の先に、どういった成果を求めていらっしゃいますか？

私がいつも求めていることは、当たり前のことを当たり前にできる安心・依頼や要望に対して明確に応えていく満足。ここまでやつてくれるのかという書きを与えられるような感動です。コンサルティングはこうあるべきだという先入観や固定概念に捉われず、そうした安心・満足・感動を提供することで、期待を上回るような教

育・サポートをしていきたい。

現代は、異業種も専門業種に被属的に参入する時代です。だからこそ、企業力を高めるためには先入観や固定概念を良い意味で覆すような企業の組織作りが必要だと思っています。

――笠井代表ご自身は、御社が行う人財育成・コンサルティング活動の先に、どういった成果を求めていらっしゃいますか？

人材によっていかに差別化するか、今までにない付加価値を生むことができるのか、ということが大きな課題になっています。そのためにも期待以上の成果を出し、個々の企業や一人ひとりの社員に合ったオーダーメイドのコンサルティングを追求していきたいと考えています。

――人財育成のプロフェッショナルとも言える御社は、今後どういった人材を育てていきたいと考えですか？

終身雇用が確約されている時代ではありませんから、自分に付加価値を付け、自分といふ品価値を高めて、たとえどの企業に行つたとしても一滴としてやっていける人材を育っていく。それが私の考え方です。

しかし、たとえば7時間の研修を受けただけで人は本当に変われるでしょうか？私は変わらないと思っています。たしかに研修後は一時的に意識は変わるかもしれません、永続的な意識改革にはならないはずです。日々の仕事に忙殺され、人はすぐに忘れてしまうのです。だからこそ、もっと人に寄り添つた、もっと企業に寄着した関係性を保ちながらサポートしていくなければならない。私たち单にHOW TOを教えるのではなく、本来あるべき仕事模範を伝え、弱い部分を改善し、人が成長するための改革を今後も続けていきたいと思っています。