

笑顔のために

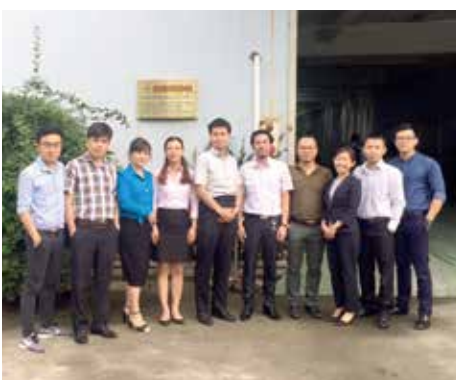
「ハノイ地区における従業員満足度・職場環境改善プロジェクト」



私は現在公益財団法人日本生産性本部に勤務しており、この5月に草の根技術協力事業にて採択された「ハノイ地区における従業員満足度・職場環境改善プロジェクト」の管理調整員としてハノイに来ております。当組織は、生産性向上を目的に国際協力や経営支援、人材育成事業をはじめ、各種調査や委員会活動を行っています。現在ベトナムの一人一時間あたりの付加価値労働生産性は3.4米ドルと、タイの10.0米ドル、マレーシアの20.5米ドルに比べ低い水準です。今回のプロジェクトではこの水準を草の根レベルから少しでも高めていこう、と現地企業の従業員満足度に焦点を当てた職場環境の改善を実施し、その重要性を広く知って頂きたい活動をしています。

このプロジェクトでは半年を1クールとし、4社の現地中小企業に従業員満足度と職場環境の向上に向けた改善活動を実施していきます。ただ我々日本人（コーチ4名+私）が指導するのではなく、改善活動を学びたい現地人材（以下、現地メンバー）約20名とチームを組んで活動します。まず10日間をかけ、この現地メンバーは従業員満足度調査の分析方法や、改善活動のために必要な知識を学び身に付け、その後日本人コーチと共に、対象企業の職場改善活動を進めていきます。

実際にこの国に来て感じていることは、学ぶ場を提供し実施の目的を明確に伝えるとベトナム人は吸収力が非常に高まるということです。この10日間、正直、参加者の真剣な姿勢やグループワークでの積極的な取り組みは予想以上でした。どうすればわかり易く伝わるか、毎日参加してもらえる研修になるかを悩み、演習を多く取り入れる、朝にテスト・夕方に出席を取るなど必死にカリキュラムを考えてきた私たち日本人メ



ンバーの想いが伝わっているようで非常に嬉しかったです。

ただ、セミナー室のクーラーが効かなくなり講師も受講者も汗だくで研修をしたり、印刷物が時間通りに届かなかったり、交通渋滞が多発するためどうしても時間の感覚に差がでたり、と日本では当たり前のことが当たり前には実施されないという事も実感しました。また、休憩時間は非常に重要なようで、お茶菓子を変更するように伝えると「それでは現地メンバーのモチベーションが下がる」とお叱りを受けるなど、ベトナムらしさを感じることも。それでも「チーム全員で今回の改善活動を成功させよう」という想いは日増しに高まっていったように感じます。英語が苦手なメンバーも、研修最終日には片言の英語で一所懸命質問しに来るようになりました。

4社の従業員満足度調査からそれぞれの給与や仕事の負荷、キャリア形成、上司の管理・監督などの課題が見えてきました。この調査結果をもとに、7月4日から日本人コーチが4チームに分かれ、各企業での従業員満足度向上と職場改善活動が始まりました。現地メンバーは、改善の方向性や従業員インタビューの内容についてまさに侃々

諤々（かんかんがくがく）と議論を交わします。決定していくのに時間はかかりますが、それでもチームが意見を出し合い、皆が納得して前に進もうとする姿勢は、綺麗にまとめようとする日本人も学ぶべきではないと感じます。ただ、少し見栄っ張りな方々が多いのか、決定事項に対して「わかった、わかった」と話す現地メンバーに対してコーチ陣が再度確認→わかっていない→再度説明という姿を何度も見かけました。こちらでは粘り強さの重要性も実感しています。

7月最終週に、4チームが各企業の社長に対して今後どのような改善を実施すべきか提案し、承認されました。今後3ヶ月間、現地メンバーは、主体的に各社と協力し合い改善活動を進め、10月27日には成果報告会を予定しています。

これまでにも山ほどつまづきましたが、日本人メンバー、現地協力組織、現地メンバーの協力により、今まで準備してきたことが、実際に形となっていくのを非常に嬉しく感じています。今後2年間は出張ベースでの訪越になりますが、少しでも改善が進んだ企業とそこで働く方々、参加している現地メンバーの皆にとって有益なものになるよう、そして、最終的にベトナム全体の生産性向上に少しでも寄与出来るよう可能なことは全て実施してきたいと思えます。

●プロフィール

松本沙織（まつもと・さおり）

静岡県生まれ。オーストラリアのグリフィス大学経営学部卒業。その後、日本の歯科医療機器メーカーの海外営業として主に欧州を担当。2015年7月より現在の公益財団法人日本生産性本部のコンサルティング部に人材育成事業に従事。本年5月より本プロジェクトの管理調整員も兼務する。

