

教育スタッフの

「仕事」日誌



Season 19

NTT テクノクロス
人事部
人材開発部門

上松佐和子

2月

社内コミュニケーションを「設計する」ということ

人材開発において、社員一人ひとりの能力を業務の枠内にとどめず、組織文化にまで昇華させていくことが、昨今ますます重要になっています。私は現在、コミュニケーションデザインの専門家として、社内の多様な施策を企画・運営し、社員同士の関係性の質を高めることを目的に活動しています。そのなかでも、当社ならではの取組みとして特徴的なのが、「社内タレント事務所『C-Lab タレント』」と「社内の人に関する情報を発信する壁新聞『壁ジャーナル』」の運営です。

今回は、この2つの施策を軸に、人と組織をつなぐ“コミュニケーションの設計”についてご紹介したいと思います。

※「C-Lab」の「C」には Communication、Challenge、Change、Careerなどの意味が込められています。

「C-Lab タレント」とは

当社が運営する「C-Lab タレント」は、社員がもつスキルや個性をさまざまな場面で活かせるように、自主的に登録できる仕組みです。現在約250人の社員が登録をしています。プレゼンテーションが得意な社員はイベント司会、教えることが得意な社員は新入社員研修などの講師、カメラが趣味の社員にはカメラマン、といったように、それぞれがタレントとして活躍の場をもっています。

スキルだけでなく「会社に貢献したい」「チャレンジしたい」という想いも重視しており、入社式や式典などの全社イベント運営スタッフ、家族向けのファミリーアイベントや学校や地域を対象とした社会貢献活動などにもアサインをして、活躍の場を広げています。

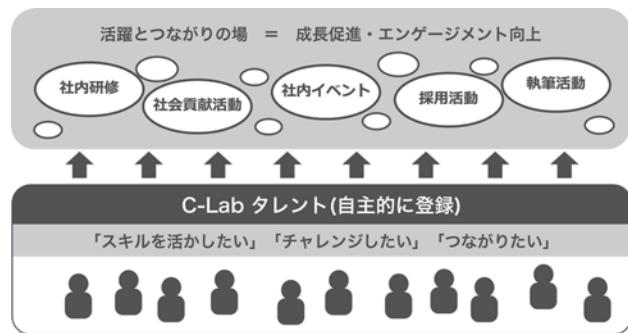
社員の特技は“知っている人だけが知っている”状態になりがちですが、リスト化することで、活躍機会は飛躍的に増え、イベントやプロジェクトの質が格段に向上しました。これにより、「自分の得意なことで組織に貢献できる」という実感が生まれ、本人の自信とエンゲージメントの向上にも寄与しています。

また、アサインを通じて異なる部署が関わり合うことで、新たなコミュニケーションが生まれる点も大きな価値です。スキルや想いの「見える化」による交流は、参加者間に相互理解と信頼関係を生み出し、組織の壁を低くし、結果として人材開発の観点からも「心理的安全性の醸成」につながっています。

10年以上続く「壁ジャーナル」

もう1つの柱である「壁ジャーナル」は、週1回くらいのペースで社内ニュース記事を発行する取組みです。2015年より10年以上、途切れること

図表1 「C-Labタレント」のイメージ



なく続いている、今では当社の文化の1つとして定着しています。

壁ジャーナルの特徴は、単なるニュース記事ではなく、「関わる人のストーリーを掘り下げる」という点にあります。趣味、仕事観、仲間からの評価など、多面的に取り上げることで、その人の魅力や背景が伝わり、各拠点に掲示することで、自然な会話が生まれる仕掛けになっています。「壁ジャーナルのおかげで、初対面なのに以前から知っている相手のような感覚になれた」といった声も多く寄せられます。

人を理解することは、コミュニケーションの質を高め、組織の風通しをよくする最も効果的なアプローチです。社内に「会社のことを知る文化」「自分自身のことを発信する文化」を育てることが、エンゲージメント向上には欠かせないと考えています。壁新聞は、そのための「文化装置」として機能していると感じています。

関係性を育てる場をつくる

この2施策以外にも多様なコミュニケーション施策を展開しています。

- ・社員作品展：個々の創作活動やチャレンジを社内ホームページで共有し、共感し合う場
- ・新入社員歓迎企画：新入社員が早期に会社へ溶け込み、迎え入れる社員には支援のマインドを育むためのストーリー設計
- ・経営幹部インタビュー：組織の「思想」を言語化し、社員へ届ける取組み
- ・経験者採用のオンボーディング設計：入社初期の不安を減らし、活躍までの時間を短縮するプログラム

図表2 「壁ジャーナル」の一例



これらに共通しているのは、「人が人を理解するきっかけづくり」であり、組織を支える関係性をデザインすることです。自身のスキルや意見を安心して発信できるようになったり、チームの壁を越えたメンバーに対して積極的に助言を求めたり、失敗を恐れずに新しいアイデアに挑戦するといった、社員の行動変容を促しています。

*

コミュニケーションは自然に生まれることが望ましいですが、実際には組織の方向性に合わせて「設計」する必要があります。スキルの可視化、ストーリーの共有、関係性を育む場づくりなど、これらを戦略的に行うことで、社員一人ひとりの能力と組織の成長が連動しはじめます。

これからも、コミュニケーションデザインの専門家として、「関係性が価値を生む組織」を実現するための取組みを続けていきたいと考えています。社員の個性を力に変え、文化として根づかせることで企業の持続的成長に貢献していくこと、そして社員を笑顔にしていくことが私の使命です。 ■