

インソースの「ジャパン・ソリューション」推進冊子
組織の成長への、渴望。

2020 SUMMER

VOL.
02

ENERGY

[エナジー]

リーダー
渴望

吉澤光子 「炎炎」～コロナ禍退散、日本経済の復興を願って

アフターコロナに活躍する 強いリーダー



金澤 翔子 / 作

現代日本を代表する書家。
国体の開会式や天皇の御製を揮毫。紺綬褒章受章。日本経済の復興を願って「進」の字を揮毫。

評価された
「拘泥しない」リーダー

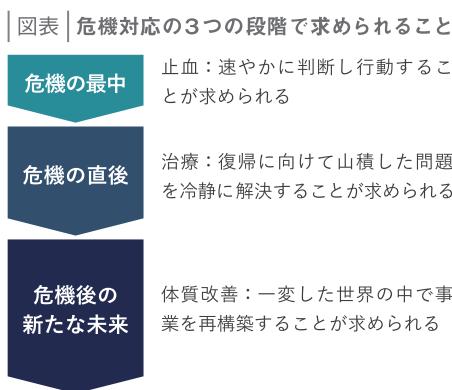
今回の新型コロナウイルス感染症（COVID-19）への対応において高く評価されたリーダーには、いくつのかの共通点が見られました。それは、専門家に頼るべきところは頼りつつ、自らの責任のもとで速やかに決断を下し、余計なことに拘泥することなく、原理原則に沿って優先順位にもとづき行動するという、ある意味で定石ともいえるふるまいでした。

これは、ビジネスの世界にも当てはまるもので、危機に際しては、「平時」とは異なる「非常時」の思考モードに切り替えることがいかに重要であり、またいかに難しいかをあらためて認識させられたように思います。

危機対応の3つの段階で
やるべきこと

「非常時」は、実は大きく3つの段階に分かれます。

まず、今まさに危機に瀕している状態が「危機の中」であり、そ



その後、危機が一旦去った状態である「危機の直後」が訪れ、さらにその先に「危機後の新たな未来」がやってきます。それぞれの段階は、医療現場の表現を借りるならば、危機の最中が「止血」、危機の直後が「治療」、そして危機後の新たな未来は「体質改善」に例えることができます。

危機の最中に求められる多面的に

「リスクを想像する力」

危機対応は初動で成否が分か

止血：速やかに判断し行動することが求められる
治療：復帰に向けて山積した問題を冷静に解決することが求められる
体質改善：一変した世界の中で事業を再構築することが求められる

そして、危機を感知した後のスピードイな判断と行動が重要な要素ですが、ここでリーダーが直面するのが、判断・行動に対するまわりからの「異論」や「批判」です。

こうした逆風と戦いながら、正解の見えない中で自身の選択を信じて進めていく精神的なタフさが、この局面におけるリーダーには求められるのです。

おいても、初動が遅かった地域ほど感染が深刻化したのは明らかでした。この初動での素早い動きは、リーダーが危機を危機として捉えることができなければ叶いません。そのためには、「リスクを想像する力」と、「情報に対する高い感度」、「危機と恐怖を分けて考える冷静さ」の3つが必要です。

そして、危機を感知した後のスピードイな判断と行動が重要な要素ですが、ここでリーダーが直面するのが、判断・行動に対するまわりからの「異論」や「批判」です。

こうした逆風と戦いながら、正解の見えない中で自身の選択を信じて進めていく精神的なタフさが、この局面におけるリーダーには求められるのです。

危機の直後のリーダーに求められる「ドライ」さ

危機が一旦過ぎた後も、非常時

リーダーが描き示す「危機後の新たな未来」

危機の後に眼前に広がるのは以前からは一変した世界です。

れるといわれますが、コロナ禍に

は続きます。

危機の直後ににおける最大の違いは、変化した世界を「大局的に捉える力」と、そこから未来の新

は、変化した世界を「大局的に捉える力」と、そこから未来の新

しい世界を「イメージする力」で

は、変化した世界を「大局的に構築していくうえで求められるのは、自分の思いを主観的に語り、まわりを「感化していく力」です。

ささらに、そこから新たな世界を作ること」です。過少で策を導き出すこと」です。過少でも過剰でもなく、事実ベースで冷静に現状を見つめ、必要な手を打っていくことが、結果的に最もダメージを押さえた再興を実現することになります。

また、この時に同時に持つていなければならぬのが、「再興しても元の“水準”には戻らない」という諦観です。その前提で「前よりも少ないリソースの投入で再開する」「全てはできない前提で優先順位をつけて着手する」といった、現実的な物事の進め方が必要となるのです。

このように、変化した世界に対して絶望することなく、新たな世界を前向きに描いて見せることもまた、強いリーダーに求められる重要な要件なのです。

大畠 芳雄

インソース執行役員 コンテンツ開発部 部長。大阪大学経済学部経済学科卒。大手百貨店勤務後、大手芸能プロダクションの子会社にて商品企画に携わる。その後、ビジネスプロセスの改善支援を専門とするコンサルティング会社を経て、2010年インソース入社。2019年から現職。

ダイバーシティリーダー

コロナ禍で結果的に出現した「フェアに戦う環境」で成果を競う

ダイバーシティ時代を象徴する「女性リーダー」の台頭

コロナ禍における混乱の中で注目されたのは台湾、ドイツ、ニュージーランドをはじめとした女性リーダーの活躍です。（図表1 参照）

「決断力」と「細部への丁寧な説明」が国民の信頼と世界の注目を集めました。能力の高い人物がその性別や性的指向で淘汰されず、公平にトップに選ばれる環境がある国（組織）は危機にも強いことを示唆する、まさにダイバーシティ時代を象徴するニュースとなりました。

「不要不急」から「緊急必要」のダイバーシティ推進へ

ダイバーシティ推進の本質は、多様性の実現による組織の業績向上です。しかし現場では、制約や事情を持ち働く人の救済施策と見

る向きが強く、取り組みが進まないのが現状でした。今回、コロナ禍により意図せざりモートワークが浸透し、多様な人と働き方で業績を上げざるを得ない環境に直面することとなりました。アフターモートワーク下では、残業は労務リスクかつコストとなります。残業はスキル不足をカバーする余剰の時間ではなく、成果を出せる人材が承認をもつて得る一種の権利であり、意識して仕事力の向上に努めなければスキル格差は広がる一方となるでしょう。

リモートワーク下では、働くうえでの事情や制約に関わらず、等しく時間あたりの成果がシンプルに問われます。多様な働き方を受容する組織で何よりも必要となるのは「個」の仕事力です。

リモートワークが もたらした、よりフラットに、 よりシビアになる評価

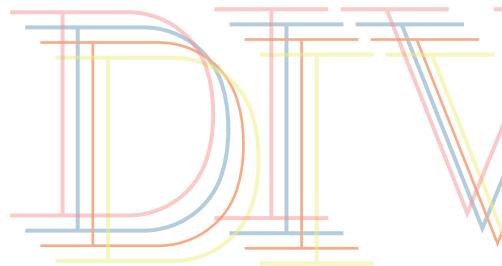
図表2 のようにコロナ前後で

は、リモートワークの浸透が働き方にに対する組織の考えを大きく変えていきます。

バイアスを打破し リアルスキルを獲得せよ

今回、急速リモートワーク体制に移行して明らかになつたのは、同じ制約下でも成果を出せる人材とそうでない人材に分かれるといふことです。

成果をもつて報酬を得る時代において、リーダーの役割は部下の仕事力を高めることです。部下の雇用を守り、会社を存続させるためには、組織から必要とされる人



材を育成する必要があります。

部下の仕事力向上を実現するう

えで必要な視点は、「アンコンシャス・バイアス^(注)の打破」と「リアルスキルの獲得」の2点です。まず、「アンコンシャス・バイアスの打破」は、個を見るマネジメントの実践です。「女性だから管理職は荷が重いだろう」「シニアは新しいことに挑戦しないだろう」といったバイアスを発見し取り除くことで、個々の強みを最大化するタブーのない業務采配が可能になります。

次に、組織成長に直結することで、役立つスキルの教育が優先されま
往々にして部下育成は、現場で今

す。しかし、それが必ずしも企業の拡大・成長に必要なスキルと合致するとは限りません。問題解決や強烈な業務推進につながる成果を出すためのリアルスキルを、リーダーが提示し、獲得させる場づくりを行う必要があります。

未来を見据え 教育投資を継続する

アフターコロナ・ウイズコロナ時代は、ダイバーシティ推進による業績向上を加速させる転換期と言えます。ダイバーシティ推進の現在地を理解し、未来を見据えた人材育成に取り組むことで、コロナ禍によつてもたらされた働き方の変化を好機にすることができるでしょう。

【注】

アンコンシャス・バイアス：
無自覚の固定観念・決めつけのこと

| 図表1 | 国民の信頼を獲得し、高い支持を得た女性政治家トップ

台湾	蔡英文（ツァイ・インウェン）総統	： 流行の兆しが見え始めた1月に124の措置を実施し封鎖措置を回避しながら感染拡大を封じ込める。
ドイツ	アンゲラ・メルケル首相	： 理路整然と政策決定の理由を説明し、制限緩和を急ぐ人々に長期戦への覚悟を求める。近隣の欧州諸国に比し死者数は遥かに低い。
ニュージーランド	ジャシンダ・アーダーン首相	： 観光立国でありながら早期に国境閉鎖を決断し、都市封鎖を実施。SNSを駆使し、自らの言葉で外出制限の意味や詳細を発信した。
フィンランド	サンナ・マリン首相	： 世界最年少の現職首脳。インフルエンサーを活用した情報発信を行い、パンデミックへの対応に対する国内支持率はとても高い。



新宮 紀子

インソース 営業統括室 次長。東京学芸大学卒。2011年インソース入社。今年6月から現職。キャリアデザインや女性活躍推進、ダイバーシティをテーマとした研修プログラムを開発。

| 図表2 | コロナ前後における「働き方に対する組織の考え方」の変化

	Beforeコロナ	Afterコロナ
遅くまで残業	頑張っている証拠であり称賛・評価の対象である	労務リスクかつコストであり、時間内に終わらせる必要がある
スキル獲得	スキルの不足は時間でカバーする	スキル不足を時間でカバーできず、決められた時間内で行う
仕事の任せ方	横についての指導を前提とし、未経験者にも仕事を任せる	スキルをすでに持つ人、1人で完遂させられる人に仕事を任せる
部下への期待	上司の指示に忠実に従うこと（受け身な社員には上司が仕事を見つけ挑戦させる）	上司の指示を待たず自分で仕事を見つけること（受け身な社員は作業者に終始する）

コロナ禍の影響でテレワークが浸透する中、成果主義が強化されてきています。働いている時間ではなく、どれだけ成果を上げ、組織に貢献できたのかで評価されるようになります。成果がシビアに問われる時代になるからこそ、受け身な姿勢は評価されません。アフターコロナ・

アフターコロナ時代、 成果を上げる「業務主体者」 が評価される

ウィズコロナ時代を生き抜く若手リーダーに求められる役割は、「上司の指示に忠実に従うフォロワー」ではなく、自分で仕事を見つけ、推進できる「業務主体者」です。

「人は感情で動く」ことに 着目した行動経済学とは

下がり、自分で考えようとする意欲がなくなる「失敗したくないから、言われたことしかしない」など、感情で動いてしまいます。ここで、主体性を発揮できない理由を行動経済学を活用して分析することで、主体性を引き出す方法を見つけることができます。

フレームワークEASTを 活用し、主体性を引き出す ナッジ理論の 活用法

行動経済学を現場でより使いやす

| 図表1 | ナッジ理論のフレームワーク「EAST」

Easy (簡単)	人は、自分にとって簡単で楽な行動を選びやすい ▶ 部下の行動のハードルを下げる
Attractive (魅力的)	人は、自分にとって魅力的な情報によって動かされる ▶ 目的意識を持たせる
Social (社会的)	人は、周囲からどう思われているのかを気にして、期待通りに動こうとする ▶ 巻き込む力を身につけさせる
Timely (タイムリー)	人は、自分にとってタイムリーなアプローチに反応しやすい ▶ 適切なタイミングで介入する

行動経済学を 活用した 若手リーダーの育成

BEHAVIORAL ECONOMICS

2017年セイラ教授の
ノーベル賞受賞をきっかけに
注目を集める行動経済学・ナッジ理論。
人の感情の動きに着目し、
相手をより良い行動へと導く手法とは。

の主体性を引き出せるのでしょうか。インソースでは、行動経済学の活用が解決に有効と考えています。

行動経済学とは、「人は感情で動く」ということに着目した学問です。コロナ禍でマスク不足に伴い、他の紙製品もなくなるかもしれませんといいうデマが流れました。合理的に判断すれば、買いためせず普段通りに購入するはずですが、実際には多くの人が店に殺到しました。このように人は感情で動き、時には非合理的な行動をとります。

同様に、部下も「モチベーションが下がり、自分で考えようとする意欲がなくなる」「失敗したくないから、言われたことしかしない」など、感情で動いてしまいます。ここで、主体性を発揮できない理由を行動経済学を活用して分析することで、主体性を引き出す方法を見つけることができます。

部下の主体性を引き出すためには、図表1のようにナッジ理論のEASTというフレームワークを活用することができます。

すくしたものを、ナッジ理論と言います。

経営層には組織変革、
管理職には迅速で柔軟な
マネジメントが求められる

コロナ禍により、今までのビジネスモデルでは通用しない環境に、突然身を置かれることが現実です。しかし、新しい環境下で大胆に組織を変えたいと思っているが、何から着手したらいいか分からな

に起きています。経営層が早急に組織の見直しと変革を行わなければ、組織の存続が危ぶまれる状況です。

いとお悩みの経営層の方々も多くいらっしゃることと存じます。また、管理職においても、今まで以上に不確実性の高い外部環境に、スピード感をもって柔軟に対応していくことが求められるでしょう。現場ではリモートワーク

PLAN

コロナと共存する ニューノーマル時代の 経営層・管理職の意識改革プラン

対象業界・業種

全業界

対象者

経営層・管理職

期間

1カ月

組織の“内”なる力を
覚醒させる

120プラン

コアソリューションプラン

31,883組織※との
取引実績をもとに、
各組織のあらゆる課題に
アプローチ
(カスタマイズ可能)

「タフなリーダー」
「幹部候補の育成」
「組織のDX化」
など多様なテーマで、
ヒト・仕組みを強化

※2003年6月から2020年3月までに
当社サービスをご利用いただいたお取引先累計

第二回 テーマ
**強い
リーダーの育成**



課題

- ・従来のビジネスモデル・事業ではコロナ禍に太刀打ちできず、業績が低下している
- ・刻一刻と変化する外部環境に対して、組織の対応スピードが追いついていない
- ・テレワーク・リモートワーク下で、生産性が低下している。また不安な状況下、社員のモチベーションも低下している
- ・事業自体や組織戦略を見直す機会がつくられず、迅速な意思決定や方針が出されていない
- ・各現場で率先して、新体制へと舵を切れるリーダーがおらず、混乱に陥っている
- ・同じ空間で働かないことで、管理職が部下の業務・感情を把握できず、マネジメントがままならない状態である

解決策

- ・ニューノーマル時代を生き抜く組織をつくるために、経営層や管理職の「意識改革」と「スキル強化」を行う
- ・組織全体の方針を決める経営層には、感染症を含めたリスクを考慮し、今後の経営戦略を見直す機会をつくる
- ・現場の組織デザインを担う課長級には、リモートワーク下でのオペレーション方法やマネジメントスキルを強化してもらう
- ・業務推進のリーダーを担う係長級には、柔軟で迅速な判断軸やコミュニケーションスキル、部下育成方法を学んでもらう

その他、様々なプランを開発中！

詳しくはこちら▶▶



<https://www.insource.co.jp/package/index.html>

経営層・部長級

組織が

現在直面している
リスクを踏まえ、
今後の組織の
方針を示す

1回目 『ニューノーマル時代』の 事業継続計画・マネジメント (B C P・B C M)研修

本研修では、事業継続計画とマネジメントを検討し、パンデミック・クライシスへの対応方法やテレワークのノウハウ・留意点を学んでいただきます。

2回目 アフターコロナ・ウィズコロナ時代の 経営戦略研修

本研修では、「デジタル対応の遅れ」や「過度なグローバル依存」がもたらす経営リスクを踏まえ、一変した経営環境下での事業立て直し方法を考えていただきます。

課長級

業務の見直しを行い、
リモートワーク・
テレワーク下での
管理体制を構築する

1回目 アフターコロナ・ウィズコロナ時代の マネジメント研修

～業務の標準化とディレクションの手法を学ぶ

2回目 アフターコロナ・ウィズコロナ時代の リモートワークマネジメント研修

本研修では、リモートワーク下での「目標管理」「スケジュールの見える化」「コミュニケーション」「KPI設定」スキルを習得していただきます。

係長級

現場で強い
リーダーシップを
發揮し、
チームを牽引する

1回目 リーダーシップ研修 ～アフターコロナ・ウィズコロナ時代の 強いリーダー

本研修ではコロナ前後でビジネスがどのように変化したかを学びつつ、現場での判断軸やコミュニケーション方法を習得し、強いリーダーを目指していただきます。

2回目 (リーダー向け)アフターコロナ・ ウィズコロナ時代の働き方研修 ～「主体者」と「新たなゼネラリスト」の育成

本研修では、コロナ禍で変化した「仕事ができる」の新しい定義を踏まえ、行動経済学を用いた「主体者」と「新たなゼネラリスト」の育成手法を学んでいただきます。



リーダーに大切なこと

～歴史から学ぶリーダーの心得～

コロナ禍とリーダー

このたびのコロナ禍で、世界中がかつてないほどの混沌に巻き込まれています。こうしたかつて誰も経験したことのない混乱期にこそ、リーダーの判断や行動が組織の命運を左右することになるのは、我々の知る経験的事実です。

これまでの長い社会の歴史から見て、混乱期に優れた行動が發揮できる組織のリーダーは、次の3点をきつちりできるリーダーです。

● 憄てないこと

まず1つ目は、何より憄てないことです。混乱に接し、リーダー自ら泡を食っているようでは話になりません。たとえ多少は心乱れることがあつたとしても、そういう時こそ

● 他者の痛みが分かること

2つ目は、広く社会全体の利益を考えた行動がとれるかどうかです。我が社のことはもちろん重要です

が、決断や判断を下し、統一的な指示ができるかということです。

● 伝える力があること

そして強いリーダーの3つの要件は、強い発信力を有していることです。ここでいう発信力は、我が社へ向けた対内的な発信に加え、広く社会へ向けた対外的なメッセージ

が、他者や他社のこと、大袈裟に言えば社会や地球全体のことも含め、いかに考えられるかです。

自分自身や自社のことで精いっぱ

落ち着いて、長期目線で自分は何をすべきか、そして我が社はどう立ち向かうべきかを考えるリーダーが必要されます。

このことは、短期的に何もしないことを意味するのでは勿論ありません。日々変動する状況に応じ、適切な行動をその都度とつて対処することは当然必要です。重要な点は、そうした1つ1つの日々の行動が、無秩序で気まぐれであつてはならないということです。換言すれば、大きな信念や哲学のもとで個々

の決定や判断を下し、統一的な指示ができるかということです。

自身以外に目を向けることができる余裕や優しさを、本当に強いリーダーたちは有しています。いわば、他人の痛みをも我がこととして理解し共感できることと言い換えてもいいでしょう。

自分でなく他者も同じように苦しいはずだ、一緒に手を携えて難局を乗り切ろう、という意思を強く持つリーダーは、首尾一貫した論理性を備えており、誰から見てもついでいきたいと思える人物のはずです。

安心してついていこうという気になるはずです。

これができるリーダーには、部下は者へ伝えることができること――する光景をよく見かけますが、こうし

た発信法を、優れたリーダーは好みません。自分の言葉で、多少は不正確でもよいので、その熱い思いを他

ジの発信も含みます。

例えば、リーダーが事務方の準備するページを読み上げて説明す



上林 憲雄

インソース社外取締役。神戸大学経営学部卒、英国ウォーリック大学大学院ドクターパログラム修了。2005年神戸大学大学院経営学研究科教授。専攻は人的資源管理、経営組織。日本労務学会会長、日本経営学会理事長を歴任し、現職。

i n s
b u n
k a i

多様性を力にして
成長し続けるインソース。
個性あふれるメンバーを
様々な切り口でご紹介します。

第二回

人材育成の現場を走る
営業担当者に聞く

今、求められるリーダー

混乱期・変革期の今、求められるのは

「パトス(pathos)」を持つたリーダーである

日本橋事業所 所長

藤田 英明

先日、弊社の管理職向けの社内研修で登壇する機会がありました。その中で、私が1番伝えたかったのは、今こそ「パトス(pathos)」を強く持つてリーダーシップを発揮してほしいということです。

「パトス(pathos)」とは、古代ギリシャの学者であるアリストテレスが説いた、人を説得し、動かすための3つの要素「エトス・パトス・ロゴス」の中の1つです。欲望・怒り・恐怖・喜び・憎しみ・哀しみなどの快楽や苦痛を伴う一

時的な感情状態を意味する言葉で、「感情移入」や「共感性」を示す言葉として使われています。

今、コロナ禍において、多くの人々は不安に覆われています。このような状況下では、相手に安心感を与えるためにも、リーダーは自らの感情を乗せてメッセージを発信していくことが重要だと考えます。

お客様に対しても、「自信があります」「私に任せてください」と言えるか。部下に対しては、「この方針でやっていこう! うまくいかなかったら私

が責任をとるから心配しなくていいよ」と言えるか。そして「私がリーダーとして1番にやるから、一緒にやつてほしい」と率先垂範で動けるか。そんなリーダーに部下の不安は和らぎ、ついてきてくれるのだと思います。

先日の研修では、Nº.1宣言という取り組みを最後に行いました。「自分はこの分野では負けない」というものを宣言し、Nº.1を目指すというものです。研修を受講した全員がそれ

ぞのNº.1宣言を熱く発表しました。これも「パトス(pathos)」だと思います。ぜひ、リーダー育成に「パトス(pathos)」を取り入れてみてはいかがでしょうか。ちなみに、私のNº.1宣言は「まわりを笑顔にする男日本」です。



藤田 英明

インソース執行役員 日本橋事業所 所長。和歌山大学経済学部卒。広告代理店を経て、2009年インソース入社。2013年営業成績全社1位を獲得。2019年から現職。

ENERGY FORUM 2021

ジャパン・ ソリューション

日本の社会課題を
教育で解決する

本誌の内容をオンラインにて
お届けするプレミアムセミナー

2013年より毎年開催しているインソースフォーラム。本年は時代を先取りする、未来に備えるという想いを込め「インソースエナジーフォーラム 2021」と題し、オンライン形式で開催いたします。日本のみならず全世界が厳しい状況におかれているいま、当社による全力のエネルギーを提供して、「ジャパン・ソリューション」を推進し、世の中を元気にしたいと考えております。

南谷知子「正東風」

セミナーテーマ

- ・アフターコロナ・ウィズコロナ時代の事業戦略と人事戦略
- ・DX(デジタルトランスフォーメーション)を人材育成で実現する
- ・アフターコロナに活躍する強いリーダーとは
- ・2021年に求められる生産性向上
- ・経営者や人事部門に知ってほしいSDGs
- ・eラーニングも集合教育もこれ一本～新しいLMSの形『Leaf(リーフ)』

テーマは随時追加中！

対象者

経営者のみなさま、人事・研修ご担当者さま

※個人の方、同業の方のご参加はご遠慮くださいますようお願い申し上げます

スケジュール

インソースエナジーフォーラムは年間を通して開催しております。
詳しくはインソースエナジーフォーラム特設サイトをご覧ください。

お申込み

参加をご希望の方は、インソースの営業担当者までご連絡いただくか、
インソースエナジーフォーラム特設サイトからお申込みください。

URL <https://www.insource.co.jp/new-forum/insourceforum-2020.html>

インソース エナジーフォーラム 2021



※本セミナーは無料でご招待いたします

株式会社インソースについて

研修やITを通じて、社会課題を解決する企業です。

「スピードと集中」「ダイバーシティ実践」「ESG 経営」を柱に据え、研修をはじめ、システムやアクセスメントサービス等、あらゆるサービスを提供しています。全国に26拠点あり、年間研修実施回数 24,589 回、年間研修受講者数 630,959 人(2019 年 4 月～2020 年 3 月)と国内最大級の研修実績を誇っています。

6200 株式会社インソース
東証一部上場企業です。

ENERGY 2020年夏号 AA031_200703G

編集: 山田 理世、佐々木 涼 デザイン: 小島 すずな

お問合せはこちら ☎ 0120-800-225

inSource

株式会社インソース(本社)

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 1-19-1 神田橋パークビル 5 階

Copyright © Insource Co., Ltd. All rights reserved. 「Insource」「Leaf」「Plants」「WEBinsource」の名称およびロゴは株式会社インソースの登録商標です。