

すぐにゴミ箱に捨てられる運命の社内報？

社員コミュニケーションのあるアメリカ人エキスパートが金融関係のグローバル企業で働く28歳のキャリアレディと社内報について話したときの経験を紹介している。

「あなたの会社の社内報についてどう思う？」と質問したところ、

「え、社内報を読むなんて！」と彼女は嘲笑気味に返事。

「僕は仕事柄あなたの会社の社内報もよく目を通しているよ。」

と説明すると、彼女は驚きの目で私を見つめながら、

「今日、配布されてきたわ。でもすぐにゴミ箱に捨てたよ。」

「えっ、読まないの？」

「読まないわ！なぜ？」

「だって、その。。。会社のことを伝えているでしょう？」

しかし、彼女は首を横に振るだけ。

「じゃあ、いったいどんな出版物を読みたいの？」の質問にも答えなかった。社内報を読むという考えが彼女にとっては全く馬鹿げているようだった。そこで質問を変えてみた。

「今どのようなものを読んでいるの？」

「親業や子育てに関する本よ」

「じゃあ、もし社内報が子育てに関して特集していれば読む？」

「そうね、その時は読むと思うわ」

読み手である社員のニーズに応える VS マネジメントメッセージを伝達する

社内報において、「読み手である社員のニーズに応える VS マネジメントメッセージを伝達する」の議論は絶えず起こるテーマである。アメリカの社員コミュニケーション担当者がネット上のフォーラムで交わっている議論を紹介しよう。

- 社内報はすべての社員の個人的ニーズに迎合する必要は無い。しかし、社内報をゴミ箱にすぐに捨てるような社員を簡単に切り捨ててよいものか？このような社員にも接点を求めてゆくことをすべきではないだろうか？このような状況の中で、コミュニケーション担当者はマネジメントメッセージをいかに伝えるかを考える必要がある。
- 正直言って60%の社員は社内報を読んでいない。残念ながらこれが現実だ。社内報を社員が少しでも眼を通してくれれば万々歳だ。ちょっと眺めるだけ、少し眼を通す、じっくり読むといった段階を経てくれれば良い。見出しや写真説明で肝心なメッセージを伝えると良い。社内報を眺めるだけ、少し眼を通すだけの読者が見るのはこの部分であるから。
- 社員コミュニケーションの究極目的が、チームや会社の業績向上とするならば、業績のことに関心を持たない社員に何もしり寄る必要はない。むしろ会社の業績を真剣に考える社

員に投資するほうが良い。

- 社員の子供や結婚式パーティの写真などは社内報で扱う必要は無いという意見があるが、これらの記事とマネジメントメッセージとをバランスよく扱って成功している。今でも記憶に残っているのは、社員の子供たちが卒業するときの写真を特集したときだ。社員は喜んでくれたよ。
- いろいろな調査をやって、「自分が組織の一員であると、価値あるものとして扱われていると実感できることを社員は望んでいること」がわかった。私たちの社内報では最後の部分に「称賛」というコーナーを設け、他の社員のすばらしい言動に感謝の言葉を載せている。上司のみならず、一般社員も言葉を載せており、最も人気のあるコーナーだ。
- 社員に読んでもらうための最も良い方法は社員を記事に登場させることだ。重役でなく、一般社員が活躍した内容を取材することだ。
- 毎号、「チーム訪問」というコーナーを設け、社員のチームワークに焦点を当てている。そこでは普段目立たないけれども組織に貢献している社員を称賛することにしている。

人事部に社内報を担当させてはいけない？

社員コミュニケーション担当者による上述のフォーラムの中で、「人事部が社内報を担当することの是非」も議論となっている。「ほとんどの社員は人事部にネガティブな印象を持っている。したがって人事部が発する情報には懐疑的な眼で見えてしまっている。人事部に社内報を担当させるべきでない」といった意見もある。議論を読むかぎりでは、多くの社員コミュニケーション担当者は「アメリカ企業では人事部は社員の信頼を得ていない」という認識を示している。

「社員のニーズに応える VS マネジメントメッセージを伝達する」というこの言葉が社内報でなく、人事部の役割に発せられた質問と読み替えるとよい。人事部がマネジメントのメッセンジャーの役割で終わるのでなく、社員の立場を顧慮し、人事プロの立場でもっとマネジメントと議論をし、意見具申をもする姿勢を確立するとき、マネジメントと社員の双方から信頼を得ることになるのではないだろうか。

編集後記

2月に人事部の役割に関する勉強会を実施したときに、大学の先生から「人事部はいま、経営者、社員、どちらを見て仕事をしていますか？」という問いかけがあった。かつては組合が強く、社員寄りの立場だった日本企業の人事部が、組合組織率が20%以下に低下しているいま、アメリカ企業並みに、社長の意向にそって動き始めているとの指摘でした。 野尻