

2023年（令和5年）新入社員「AIチャットボットタイプ」とのコミュニケーションのあり方

2023年（令和5年度）新入社員の傾向の調査結果として、産労総合研究所が「AIチャットボットタイプ」と発表しました。

新型コロナウイルス感染症の猛威のなか、大学生活のほとんどをオンラインのカリキュラムで過ごした今年の新入社員。インターンシップや就職活動もオンラインでの選考がごく自然に盛り込まれ、むしろ対面での機会を増やそうという流れの中で入社を迎えた彼らは、対面でのコミュニケーション不足から、こちらに特別意図のない発言やしぐさでも、ストレスに感じてしまうことがある。一方で、知らないことがあればその場でごく自然に検索を始めるデジタルネイティブ世代である彼らは、さまざまなツールを扱い答えを導き出すことにかけては、すでに高いスキルをもっている。

先輩社員は、彼らの未熟な面や不安をこれまで以上に汲み取りながらコミュニケーションを取ってほしい。AIチャットボットが適切なデータを取得することで進化していくように、彼らは適切なアドバイスを受けることで、想定を超える成果を発揮する可能性に満ちている。

■「可能性は∞（無限大）AIチャットボットタイプ」

AI=人口知能、チャットボット=「チャット(会話)」と「ボット(ロボット)」を組み合わせた言葉。ここ数年、AI、チャットを耳にしない日はないほど浸透しており、すでに私たちの生活にも自然と組み込まれつつあります。とはいえ今後の活躍は、未知で無限大。今年の新入社員タイプは、そういった意味合いが込められているようですね。

■対面でのコミュニケーションが不安！？

2023年の新入社員は、物心がついた2000年代前半頃にはツイッター、スマホなどの今も主流のアイテムが存在していました。コミュニケーションに関する価値観が、その前の世代と異なっていることは、誰しもが感じるころではないでしょうか。デジタルネイティブである彼らは、分からないことがあれば人に頼らず、インターネットで検索してきた世代です。「わからないことを他人に聞く」ことが、苦手な傾向にあると言われています。核家族化が一層進んだことなども相まって、“目上の人との挨拶や会話が苦手”な若者が、以前に比べて多いのかもしれない。

加えてコロナ禍。就職活動だけでなくあらゆる場面で対面の機会が減りました。日常のちょっとしたことでも会話を必要とせず、コンピューターが答えてくれる、そのような状態が快適に感じられる人は新入社員に限らず多いでしょう。

■受け入れ側に問われる「引き出す力」

一方で受け入れ側は、世代ごとの違いが社会環境や時代によるものであることを念頭に置いた、相互理解の深化が求められます。前述のとおりコミュニケーションへの不安から、今の新入社員は仕事での悩みや課題を抱え込む傾向にある、という点を忘れてはいけません。一方でデジタル関連の知識は当たり前のように保持しています。従来型のOJTに加えて、彼らの持つ知識や技術のレクチャーを受け、若者の発想に耳を傾けるといった柔軟な考えにより、新入社員、受け入れ側双方にとって相乗効果が生まれるのではないのでしょうか。

ただし、デジタルツールや働き方など若手社員の声に耳を傾ける一方、若手を鍛えることができていない、最終的に若者自身が成長を実感しづらいといった懸念も指摘されています。

いわゆる「ホワイト離職（上司や先輩から叱られた経験がないことや残業時間が減少傾向にあるなど、若者の働き方に配慮した結果、逆に成長が感じられない、将来が不安などといった理由で離職すること）」にならないためにも、「どのようなキャリアを積みたいか、ありたい姿を描く力」、そのポテンシャルを最大限に引き出す「コミュニケーション力」が受け入れ側には問われています。

MRの新入社員紹介

メンバーを新たに迎え、約50名となりました♪

田中慎一郎(たなか しんいちろう) 業務部

趣味：4月はタケノコ堀りにハマっていて4回も行きました。近所のお散歩も楽しいです。あとは高校生と大学生の息子の話を聞くのが楽しいです。

意気込み：楽しく仕事したいのでとにかく挑戦していきたい！



山口康弘(やまぐち やすひろ) 顧客支援課

趣味：お出かけしておいしいご飯を食べるのが好きです！

意気込み：早く一人前になりたいです！



大坂亜美(おおさか あみ) 社会保険手続課

趣味：アイドルが好きで主にジャニーズが好きです！

意気込み：社会保険の手続きを一通りできるようにします！

編集後記

新卒入社社員を2名迎え、MRパートナーズにも晴れやかな風が吹いております♪より多くのお客様に①わかりやすく情報を届けたい②MRのことを知ってほしい、という思いで今回よりデザインリニューアルをしてみました。こんな内容が知りたい、という要望があればぜひお近くの担当者へお伝えくださいーい！（杉山）