

ウィズコロナ時代における 集合形式での 研修実施のヒント



ホスピタリティーエージェント マーケティング部

石川 朋哉 (いしかわ ともや)

企業研修やイベントの受入れを行うホテルやコンファレンスセンターの運営実務を経て、2018年に株式会社ホスピタリティーエージェント入社。「施設を運営する側の目線」と自身のマネジメント職や人事部門職での経験からの「研修を主催する側の目線」の双方をもつことを強みとし、施設運営のコンサルティングやマーケティングサポートを担当。

ポイント

- ☑ コロナ禍によって集合形式での新入社員研修の価値は高まっている。2022年度については、コロナ禍以前を上回るペースで予約が入っている状況。
- ☑ 新型コロナウイルスをはじめとする不測の事態にあっても効果的な集合研修を実施するには、研修の目的や意図を明確にすることが重要。そうすることで、研修スタイルや場所の選択肢が増え、可能性が広がる。
- ☑ 集合研修を開催するためには、ガイドラインやマニュアルなどの作成といった、事前準備が大切になる。

今年もそろそろ新入社員を迎える時期が近づいてきました。はじめて社会に出る彼ら／彼女らが期待と不安に胸を膨らませているのと同様、迎え入れる側の人事・教育担当者、上司、先輩社員も「今年の新人はどんな感じかな」「うまく教えられんだろうか」といった、いろいろな思いを抱いていることでしょう。通常でも新人を受け入れ、育てることに大きな責任を伴いますが、そこに、2020年からは新型コロナウイルスの感染拡大によるオンライン研修の導入、リモートワークの実施など、従来とは違った形が求められるようになっていきます。

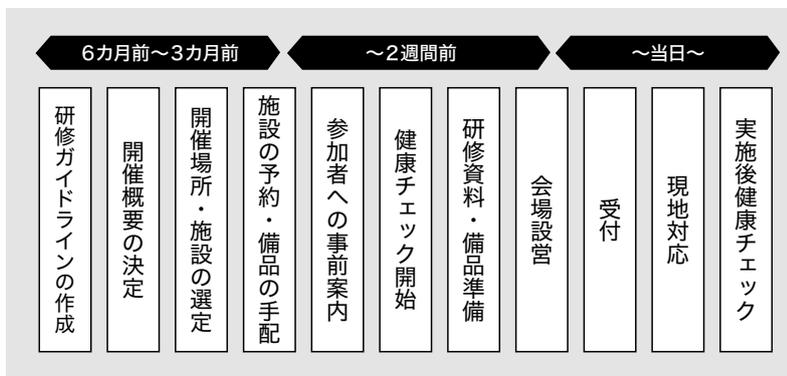
そこで、今号から3月号までの3回にわたって、ウィズコロナ時代での新入社員研修・教育を実施する際のヒントをお伝えしていきます。第1回目となる今回は、集合研修開催に役立つヒントを、株式会社ホスピタリティーエージェントの石川朋哉さんに解説いただきます。

株式会社ホスピタリティーエージェントは、企業研修やイベントを中心に会場手配や運営代行などを専門に行っている旅行会社で、毎年、年間約3,000件の事案の手配サポートを行っています。当社には、企業研修やイベントの担当者とそれを受け入れる施設とのハブとしての役割があり、双方からの情報が集約されます。今回はそれらの情報をもとに、ウィズコロナ時代に集合形式で新入社員研修を開催するための注意点についてお伝えしたいと思います。

コロナ禍における新入社員研修の動向

2020年1月に、国内で初めて新型コロナウイルスの感染が確認されました。ちょうどその時期は、4月に開催される新入社員研修の事前準備が佳境に入っており、当社でもご予約いただいている研修の現地添乗者の調整などを行っていた頃でした。日々感染が拡大していくにつれて、企業の新入社員研修

図表1 新入社員研修事務局の準備スケジュール(例)



担当者の方の不安は増すばかりでしたが、誰も経験したことのない未曾有の事態に、正直どうしてよいかわからないという状況が続きました。

3月の中旬までは、ほとんどの企業がそのまま集合形式で開催をする予定でした。しかし、3月中旬以降の実施直前になって、怒涛のようにキャンセルの連絡が入るようになります。結果的には、約7割の企業が開催中止または延期という判断に至りました。急遽、集合形式での新入社員研修を断念せざるを得ない状況になったため、企業の担当者の方々も対応に追われていました。会場を手配していた私たちも「延期をして代替日程での開催が可能なのか」「中止した場合、施設のキャンセル料はどうなるのか」などの確認をしなければならず、大いに混乱しました。

そして、それと同時期にオンライン研修の手配の問い合わせが入るようになりました。その内容は、まずはオンライン配信ができる機材や場所の確保、そして次に、受講生へのタブレットやポケットWi-Fiなどの貸し出し手配など、多岐にわたるものでした。

2020年の新入社員研修は、中止やオンラインへの切り替えなど、急場しのぎの対応をせざるを得ませんでした。続く2021年はリアルで集合研修を開催したいという担当者の声を多くいただきました。

新入社員研修は、同期や先輩社員とのコミュニケーションを目的としていることも多く、どうしてもオンラインでは代替できない部分があります。新入社員から不安の声が上がっているといった話も聞きました。しかしながら、コロナ禍はまだ収束には程遠い状況で、多くの企業が再び、集合研修の開催を見送らざるを得ない状況でした。そのようななかでも、できるかぎりの対策をしなが

ら集合研修を開催した企業も何社かありました。

次の2022年の新入社員研修について、2021年12月時点での当社への予約状況を見ると、コロナ発生前の2019年のペースを上回っています。ワクチン接種が進んだこととあわせて、コロナ禍の2年間で生じた問題を解消するために、なんとか集合形式の新入社員研修を実施したいと考える企業が増えていることの表れだと思えます。また、コロナ禍以前は分散して行っていた新入社員研修を、あえて集合形式の合宿研修に切り替える企業も出てきています。

コロナ禍を経て、新入社員研修を集合形式で開催することの意味が再認識され、その価値が高まったといえるのではないのでしょうか。

集合形式で研修を開催する際の注意点

このように、集合形式での新入社員研修実施への要望は高まっています。その際の事務局の準備スケジュールを簡単にまとめたのが図表1となります。

ここからは、これから集合形式での新入社員研修を開催する場合、どのような点に注意すべきなのかについて、研修事務局という目線から、「施設選び」「事前準備」「研修当日と終了後」の3つの段階におけるポイントをまとめてご紹介したいと思います。

1 施設選びのポイント

①目的や求める成果を明確にする

新入社員研修と一言でいっても、企業によって目的や求める成果はさまざまです。社会人としてのビジネスマナーの習得や同期同士のネットワークづくりなどの一般的なことに加えて、その企業独自の文化の浸透や今後の業務に必要なスキルの習得など、多くの目的があると思います。コロナ禍においてオンライン研修やeラーニングがより身近なものになるなか、これを機に、新入社員研修に求める成果を見直して、整理してみたいかがでしょうか。

ビジネスマナーや必要なスキルの習得などは、座学よりもeラーニングのほうが効果的かもしれません。逆に、ネットワーキングの構築やコミュニケーションの向上などは、対面しないとなかなか難しいということは、コロナ禍での経験値として実証されたように思います。

せっかく集合形式で研修を行うのであれば、同期との結束やコミュニケーションに特化するなど、研修に求める成果を明確にすることで、スタイルや開催場所の選択肢を大きく広げることができます。

例えば、これまで新入社員研修といえば4月1日の入社式後にバスで移動して数日間合宿をするというやり方が多くありましたが、ここにオンライン研修を組み合わせることで、より効果的で効率的な研修の開催が可能になります。研修施設が混雑する4月の初旬は、在宅や居住地近くの支店などでオンライン形式の研修を行い、先に知識の習得に取り組む。そして、4月中旬以降にコミュニケーションやロイヤルティ向上のための合宿研修を行うなど、複合形式による研修を計画すれば、例年混雑している人気の研修施設の確保もしやすくなりますし、料金的にもリーズナブルに予約できる可能性もあります。

また、時期だけでなく場所をずらすことも考えられます。例えば、少し足を延ばしてリゾート地での

チームビルディングや、地方で体験型の研修を行うことも検討できます。最近では、地方創生事業やワーケーションの普及などもあって、各地域でさまざまな体験ができる施設が増えています。また、キャンプ場や古民家を利用した宿泊施設なども人気が出てきています。このような場所での研修は、地域貢献だけでなく、人材獲得のための企業ブランディングにも有益ですのでおすすめしています。

②施設の選定基準

新入社員研修の会場を選ぶ際には、交通アクセスや施設の料金、会場のスペックなどが主な選定基準となります。それらに加えて、新型コロナウイルスの発生後は、施設の感染症予防対策状況も施設選びの重要なファクターとなりました。また、使用する会場の大きさも、従来の定員の半分の人数が基準となっており、たとえば20～30人での研修を開催するときでも150㎡以上の会場が求められるなど、必要な会場の広さも変化しています。

合宿研修の場合、宿泊室や食事会場などの状況も確認すべきポイントになります。細かい部分ですが、施設のキャンセル規定も、確認すべき点です。キャンセル料が何日前から発生するのか、緊急事態宣言が発令された場合のキャンセル料の有無など、細かく調べる必要があります。それらをまとめたものが、以下となります。

✓ 新入社員研修の会場選定チェックリスト

● 会場選定

- 研修の目的に見合う会場か
- 会場にはプログラムが実施可能な設備がそろっているか
- 参加者の移動、アクセスは問題ないか
- 費用は予算内に収まっているか
- 施設のキャンセル規定を確認する

● 施設の感染予防対策状況

- 入口での検温やアルコール消毒

- 従業員の健康チェック体制
- 清掃状況
- 会場の換気状況
- 会場の広さ(ディスタンスがとれるか)
- 食事会場の感染予防対策
- 緊急時の対応マニュアル
- 近隣の病院や避難所など

③施設を予約するタイミング

新入社員研修の時期は、1年で最も施設が混雑する時期です。3月下旬から4月中旬まではどの施設も非常に予約が取りにくい状況で、コロナ禍以前は施設を予約するタイミングは1年前～半年前が主流となっていました。また、人気のある施設は毎年同じ企業が利用するため、なかなか新たに予約できないといった状況もありました。ところが、コロナ禍によって施設の予約状況が変わってきています。

その要因として考えられるのが、企業の新卒採用動向の変化です。いままで大量採用していた企業が採用人数を減らしたり、あまり採用をしていなかった企業が採用人数を増やすなど、採用動向が変わったことよって、以前はなかなか予約ができなかった人気の施設に空きが出たということも起きています。

もう一つの要因は、新型コロナウイルスの感染状況が不透明で先々の予測をすることが難しいため、予約が直近化しているということがあります。平均的な施設の予約時期は半年前～3カ月前と、コロナ禍以前に比べて短くなる傾向にあるようです。効果的な新入社員研修を開催するためには、しっかりとした事前準備が必要で、それにはある程度の期間が必要です。

当然、施設の予約も早いに越したことはないのですが、開催時期が迫っていても、あきらめずによい会場を探してみてください。タイミングによっては、人気の施設や穴場の施設の予約ができるかもしれません。

2 事前準備におけるポイント

①ガイドラインを作成し、承認を得る

コロナ禍で起こった事象として、研修を企画する部署としては集合研修の開催意欲が高くても、社内稟議をあげると最終的に否認されてしまう、ということが大変多くありました。そこには、万が一、クラスターなどが発生してしまったら誰が責任をとるのか、開催すること自体が会社のイメージダウンにつながるか、などの理由があったと聞いています。

担当部署がそれらのリスクを検討し、感染予防も最大限に考慮したなかで、リスクよりも効果が上回ると考えたからこそ開催を主張しているのにもかかわらず、一般論や抽象的なイメージで開催できないということが往々にして起こっていました。研修担当者の方々は、もどかしい思いをされたことと思います。

このような事態にならないためにも、事前に集合研修開催時のガイドラインを作成し、社内承認をとっておくことが大切になります。ガイドラインは、新型コロナウイルスなどの感染症に限らず、災害などのリスクも想定して作っておくと安心です。実際に当社のお客さまでも、社内ガイドラインがある企業とない企業では、担当者の方の負担度合いに大きな差を感じました。

ガイドラインの作成は大変な作業ですが、担当者の負担を減らし、いざというときにしっかりとした対応をするためにも、事前に準備しておくことをおすすめします。ガイドラインに入れることは、以下のような内容です。

📌 集合研修開催時に役に立つガイドライン一例

- 集合研修の会場手配時のガイドライン
施設選定時の条件、会場での感染予防対策、宿泊の基準、飲食の際の注意事項など
- 集合研修の開催判断のガイドライン

集合研修中止または中断の判断基準、中止決定の際の連絡手順など

- 感染症や災害が起きた場合の対応マニュアル
- 現場での対応マニュアル、社内外への発信マニュアル

② 感染予防備品を準備する

会場には、通常研修で使用する備品に加えて、体温計や予備のマスク、消毒用アルコールなど、感染予防のための備品準備も必要になります。

以下は、感染予防対策のために研修事務局が準備している一般的なものです。

☑ 感染症予防対策備品

- 体温計(受付用非接触型、体調不良者用接触型の2種類あるとよい)
- 手指消毒用アルコール(プッシュ式スプレータイプのもの)
- 除菌シート(アルコール含有のもの)
- 予備マスク(不織布)

③ 参加者への事前案内で行うべきこと

新型コロナウイルスは、変異株の発生や研究の状況により、感染経路や感染時期(潜伏期間)の解釈が日々変化しています。当社のお客さまの動向をみると、多くの企業が集合研修の参加者に2週間前からの健康チェックの実施を義務づけています。企業によっては、参加1週間以内のPCR検査の実施を規定しているところもあります。

どのような対策を講じても、人が集まることによる感染リスクはゼロにはなりません。事前の準備と体調不良者を参加させないための基準が必要です。研修の要素によっては、参加者が心情的に無理をしやすいものもあります。体調が悪くなった場合でも参加できるよう、事前に代替日程の提示や、オンラインでのリモート参加を可能にするなどの措置

の準備をしておくことも必要です。

ここで、研修参加者への事前案内をメールや書面で発信する際に、必ず記載しておくべきポイントを2つあげておきます。

まず1つ目は、研修の開催(中止)基準です。前項で説明したガイドラインに従って、どのような状況になったら研修を中止するのか、その判断は誰が行うのかを示しておきます。参加者が独自で判断をして、参加を取りやめてしまったりしないように、明確に記載しておくようにしてください。

2つ目は、体調不良や事故などで遅刻、欠席する際の連絡手順です。コロナ禍以前でも、当社で事務局代行をしている研修で、当日の開始時間になっても参加者が来場せず、慌てて確認をすると、体調不良で上司だけに連絡を入れていた、というケースや、電車が遅延していたがどこに連絡すればよいかわからなかった、などのケースが多々ありました。研修当日の事務局はやることが多く、時間がありません。参加者の安否確認に時間を割いてしまうと、研修自体の進行が遅れてしまうといった事態にもなりかねないので、それを考慮したうえで、当日の連絡方法はしっかりと記載しておいてください。

体調不良者が出た場合の対応は、**図表2**のようなものが想定されます。

3 研修当日と終了後におけるポイント

① 研修当日に行うこと

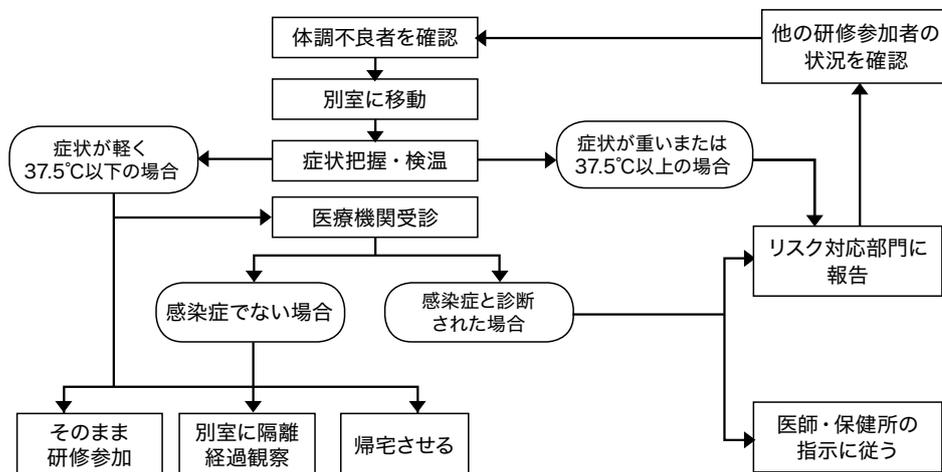
研修当日に現場で運営を行う事務局は、会場のセッティングや講師のアテンドなど、研修を円滑に進めるための業務だけでなく、感染症予防対策に関しても気を配らなければいけなくなりました。

まず、研修開始時の参加者受け付けでは、この2週間の健康チェック状況の確認、検温を実施し、少しでも不安がある場合は、無理に研修に参加をさせず、事前に準備した代替案の案内をします。作業としては簡単なことですが、参加したいと言っている

図表2 集合研修開催時に体調不良者が出た場合の対応マニュアル(例)

研修中に体調不良者が発生した場合、研修事務局は以下の対応をとる。

1. 定時の健康チェックにて体調に異常がある場合、また参加者より体調不良の申し出があった場合の措置
 - ① 事務局は速やかに体調不良者を別室に移動させる。
 - ② 事務局は体調不良者に症状の確認をし、症状を把握する。
 - ③ 発熱が37.5℃以上の場合、その他の症状が重い場合、原則として医療機関での診療の手配を行い、体調不良者に受診させる、また結果報告を受ける。
 - ④ 発熱が37.5℃以下の場合、体調不良者と相談のうえ、以下の対応を決める。また必要に応じて研修責任者の判断を仰ぐ。
 - ア) 研修に参加を継続させる。
 - イ) 別室で休ませ、経過観察を行う。
 - ウ) 医療機関での診療を受けさせる。
 - エ) 研修責任者と相談のうえ、研修参加を中止し、帰宅させる。
2. 体調不良者が医療機関で診察を受け、感染症の恐れがある場合の措置
 - ① 体調不良者が医師により感染症の恐れがあると診断された場合、事務局はすみやかに研修責任者およびリスク対応部門に報告をする。
 - ② 事務局は体調不良者に以下の対応を行う。(医師・保健所の指示に従うこと)
 - ア) 体調不良者を帰宅させる。
 - イ) 体調不良者を別室にて休ませ、経過観察を行う。
 - ウ) 体調不良者が一人での帰宅が困難な場合、研修責任者に相談し対応を決める。
 - ③ 事務局は体調不良者以外の参加者に以下の対応を行う。
 - (1) 体調不良者と同様の症状がある者がいないか確認をする。
 - (2) 参加者に同様の症状を訴える者がいる場合は、1.の手順に沿って対応し、すみやかに研修責任者に報告をする。



人を状況によってはお断りするという決断をしなければならず、その負担は大きいものです。事務局の負担を減らすためにも、先にあげたガイドラインが重要になるので、できるだけ詳細に作成するようにしましょう。以下に、研修当日に事務局が行うべきことをあげておきます。

📍 研修当日の感染予防に関する事務局の業務

- 開始時受付にて、健康チェック票の確認、検温、消毒を実施する。
- 研修ガイダンスにて、感染症予防や、体調不良の場合の対応などを周知する
- 研修中は参加者を観察し、定期的に検温や健康チェックを行う
- 休憩時の換気を行う
- ドアノブなどのアルコール消毒を行う
- 体調不良者が出た場合はマニュアルに沿って対応を行う

② 研修終了後に行うこと

無事に集合研修が終了しても、まだ気を緩めることはできません。参加者の健康状態を追跡し、もし体調不良者が出た場合は、他の参加者に連絡ができる体制をつくっておく必要があります。研修の最後での事後の健康チェックの実施と、感染症などの症状が出た場合の連絡方法などを参加者に周知しておきましょう。研修終了後、一定の日数を経ても体調不良者がいなければ、ようやく事務局としての任務は完了となります。

効果の高い新入社員研修を実施するために

過去、誰も経験したことのない新型コロナウイルスというパンデミックによって、集合して研修を実施することの意義について、否が応でも考えなければいけない状況になりました。私はこのことはポジティブにとらえています。

コロナ禍以前は、研修の環境という点についてあまり重要視されていない企業も多くありました。しかし、研修受講中の会場環境はもちろん、食事や宿泊などの生活環境が、その成果に与える影響は少なくありません。

コロナ禍で、“集まれない”という状況になったことで、逆に、集合研修の価値や意義が問われ、リスクを最小限に、そして「効果を最大限にするために必要な環境」＝「参加者にとって居心地のよい環境」を考えるように変化していくのだと信じています。

一方で、コロナ禍により、オンライン研修やハイブリッド型研修という、新たに便利な手法も一気に普及しました。これにより、より多くの「学び」「気づき」の機会が増えたことは、とてもよいことだと思っています。

過去の自然災害などのリスクに加えて、新型コロナウイルスなどの感染症という新たなリスクが増え、研修担当者の方の負担はますます増えることになってしまいました。そのようななかでも、参加者の成長という素晴らしい機会である研修という場の価値を高め、効果的な研修が開催できるよう、いろいろと努力されていることでしょう。私たちもそれを応援しています。

研修担当者の方々の使命は、もちろん人を育てることだと思いますが、現実には、これまで述べたような細かな作業も多く、日々忙しくされていることと思います。まして、新型コロナウイルスの状況が不透明ななか、集合研修を開催するには相当な準備とパワーがかかってしまいます。

会場手配や運営代行を行う私たちの使命は、「最適な研修環境を整える」ことであり、ようやく私たちの出番がきたと感じています。本来の業務に注力できるよう、何かお困りの際には、私たちのような研修の環境づくりの専門家にぜひご相談ください。そして、今回紹介させていただいた内容が少しでもお役に立てば幸いです。