

言葉が通じない!?
今ドキ社員の取説

新入社員への 言いかえ図鑑



「ちゃんとやる」 ってなんですか？

「若手社員と会話が成り立たない」「伝えているのに、伝わらない」一。

それは、若手社員の理解力がないからでも
あなたの指導力が不足しているからでもありません。

原因は、世代間の「言葉の解像度」の違いです。
昭和・平成世代は言葉の裏にある空気・前提・暗黙のルールまで
汲み取り、意味を受け取ってきました。

しかし、令和世代の若者は言葉をそのまま受け取ります。
だから、こういう言葉ほど戸惑います。

ちゃんとして

もっと元気に

主体的に

これらは全て基準が見えないあいまいな言葉。
本人は「やったつもり」でも、上司の期待値とはズれてしまいます。

目的や基準が明確になれば素晴らしい力を発揮できるのに…

そこで必要なのが言葉の「翻訳」です。

この図鑑は、昭和・平成世代の「想い」を
令和世代に響く「具体的な行動」に変換するための翻訳ガイド。

ほんの少しの伝え方の違いで
コミュニケーションは劇的に変わります。

新入社員への言いかえ図鑑

3つのポイント

POINT 1

NGワードを口にしようになったら、脳内変換する

POINT 2

数値・動作・手順で、具体的に伝える

POINT 3

一度で完璧を目指さず、まずは1つ変えてみる

目次

- | | |
|------------------|-------------|
| 1. 基本行動・第一印象編 | ・・・・・・・・・3 |
| 2. コミュニケーション・接客編 | ・・・・・・・・・5 |
| 3. 仕事の進め方・報連相編 | ・・・・・・・・・8 |
| 4. マインド・動機づけ編 | ・・・・・・・・・11 |



NG

もっと笑顔で！

何をもって「笑顔」とするか。
その基準は主観的です。
新人は緊張から「笑っているつもり」でも
顔が硬直したり、目は笑っていなかったり…
何をどう修正すべきか分かっていません。



OK

笑顔は、
上の歯を10本見せて、
口角を上げることだよ

感情論ではなく「物理的な形」として
定義します。鏡を見れば誰でも正解が
確認できるよう数値化するのがコツです。



NG

もっと元気よく
挨拶して！

「元気」という言葉の定義は曖昧なため
上司の合格ラインと、本人の「やってるつもり」に
ズレが生じやすいポイントです。
また、大人しい性格の新人には「人格の強要」
と受け取られかねない点にも注意が必要です。



OK

挨拶は「聞こえたかどうか」が基準。
相手より少し大きな声で、
目を見てハキハキ言おう。

挨拶のゴールを「する」ことではなく、
「相手に届くこと」と定義します。
また、相手より大きくという相対的な
声量の基準を示すことで、行動修正を促せます。



NG

もっと社会人らしく
話して！

若手は敬語を使っているつもり、ちゃんとしているつもり。
喋り方の「幼稚さ」の原因をはっきり伝えない限り
どのように改善すればよいか分かりません。



OK

語尾を伸ばさず
『～です』『～ます』でピタッと
止めると、ぐっと丁寧になるよ

幼稚さの要因はほとんどが、若手特有の
語尾を伸ばしたり、途中で止めたりする癖。
マインドではなく「語尾をハッキリ止める」という
具体的な動作を指示することで、即修正ができます。



NG

お客様目線で 考えて！

お客様の立場になって考えるというのは、
どのような業界でも大切なことですが、
経験の浅い新人は「自分の視点」から
「顧客の視点」へどう切り替えれば良いのか
が分からず迷ってしまいます。



OK

もし自分が初来店だったら、 どんなことに不安を感じるか 3つ書き出してみて。

「初来店」「不安」などとシチュエーション
を限定し、さらに「3つ書く」というタスクに変換。
具体的な手順を示すことで、
思考を強制的にスタートさせることができます。



NG

もっと早く電話に出て！

「もっと早く」は様々な場面で使われがちですが、基準が曖昧で、行動が伴いにくい言葉です。特に電話に不慣れな若手は、着信音への恐怖心や「誰かが出るだろう」という心理から、初動が遅れやすいので、具体的に伝えましょう。



OK

電話は2コール以内に出て、相手の社名と名前は必ず復唱。
「伝わってるかな？」という不安を消すためでもあります。

「早く」ではなく「2コール」と具体化します。また復唱も「社名と名前」に対象を絞ることで、聞き取る集中力を高めることで、本人の自信と、電話口の相手の安心感にもつなげます。



NG

**これ、なる早（なるべく早く）
で頼むな！**

上司は「今すぐ」のつもりで言っているけど、部下は「できるときにやればいい」と受け取ってしまっているケースが非常に多い言葉です。お互いの時間感覚には大きなズレがあることを認識しておきましょう。



OK

明日の午後 2 時までに提出を。
作業時間は 30 分以内を
目安にしてください。

締め切り日時と、かける工数（時間）をセットで伝えることで、認識のズレがなくなります。特に新人のうちはどこまで仕上げればいいのか分からず時間をかけすぎる傾向があるため、作業時間の目安を伝えるのがポイントです。



NG

もっと分かりやすく
報告して！

新人は頑張った過程を知ってほしい気持ちが強く日記のように時系列で話しがちです。また、分かりやすく＝全てを詳しくと誤解している人も少なくありません。上司が求めているのは「判断するための材料」だと知らせましょう。



OK

まず「結論から言います」と切り出そう。上司は「判断」をするのが仕事だから、経過よりも結果を最優先で知りたいんだ。

報告の目的を「共有」から「判断をもらうこと」へ再定義することで、結論から知らせなければいけない理由が分かります。また、「結論から～」という型を揃えることで、迷いをなくします。



NG

メモは5W1Hを意識して書こう。

5W1Hと具体的に指示をしているようですが、特に新人ほど形式にとらわれて「書くこと」が目的になりがちです。「なぜ書くのか（後でどう使うか）」という本来の目的から教える必要があります。



OK

メモは未来の自分への引継ぎ書。
1週間後に記憶が消えても、
メモがあれば再現できるか？
が基準だよ。

メモを「記録」ではなく「再現ツール」と定義します。さらに「未来の自分のためになる」というメリットを提示することで、自分事として質を高めさせます。




 NG

つべこべ言わずにやって！
仕事なんだから！

何事にも目的を求めたがる姿勢にモヤモヤすることもあるかもしれませんが、「仕事だから」という単純な理屈では、納得感はありません。効率（タイパ）重視の若手には「無駄な苦勞」と映り、反発を招くことがあります。



 OK

このデータを集めると、
あなたの提案資料の説得力が
2倍になるから、
ぜひやってください。

「会社のため」「上司のため」だけでなく「本人のメリット」に変換して伝えます。やる意味が明確になれば、地味な作業も「攻略すべきタスク」となり集中して取り組みます。



NG

もっと主体的に！

自分で考えて行動できる「主体的な人材」はどの職場でも求められていますが、それがどういうことなのか言語化しなければ、失敗を恐れる若手は「勝手なことをして怒られたくない」心理から動くことができません。



OK

「どうすればいいですか？」
ではなく、
「こうしてもいいですか？」
と聞くように変えてみよう。

なんでも自分で考えて判断するのではなく「自分の案を持って確認を取る」という行動へ切り替えさせます。これなら失敗のリスクが低く、踏み出しやすくなります。



失敗を怖がって
何もできない

言われたこと
しかできない

コミュニケーションが
まともにとれない

いつも指示待ち

折れやすい

学生気分のまま



言い方は気をつけるけど…

そうはいっても
新人にもっと頑張って
早く成長してほしいよ

厳しい上司役、お任せください！

今は「厳しさを外注化」する時代です。

全国 3,000 社が導入 /
株式会社新規開拓の
新入社員教育

昔ながらの「厳しい」指導はご法度の時代。しかしながら、教えるべきことは教えなければ成長ありません。新規開拓では、時代や世代にあった、「正しい厳しさ」「適切な負荷」で、人材のポテンシャルを引き出しながら、安定感のある成長をサポートします。

時代にあった
厳しさ

現場で
すぐ使える

人間力を
引き出す



○新入社員向け研修

基本プログラムをベースに、受講生や企業様ごとの状況に併せて内容をカスタマイズしてご提案いたします。

人気
No.1



新入社員研修

学生から社会人へと意識を切り替え、プロとして仕事に向き合うマインド、当たり前前の行動を当たり前前にできる基本姿勢を徹底して指導します。



電話対応・テレアポ研修

電話に対する苦手意識を強く持っています。「電話の向こうには自社の商品を待っている人がいる」というマインド形成から行い、苦手意識を払しょくします。



営業研修

「あなたから買いたい!」をキーワードに、第一印象の磨き方から、切り返しトーク、クロージングまで実践的な営業テクニックを磨きます。講師は元トップセールス。



接客対応研修

好印象を抱かれる立ち居振る舞いを、「笑顔のつくり方」といった超基本から丁寧に指導。富裕層向けの高額商品を扱っている企業様に人気の高い研修です。



ビジネスマナー研修

マナーは「知っている」だけでは意味がありません。現場で使える「できる」レベルにまで落とし込むための、実践型の基礎研修です。フォロー研修としても人気です。



クレーム対応研修

ネガティブに捉えられがちな業務ですが、正しい対応方法を知ることで、苦手意識が激減します。行動心理学の視点から、科学的なエビデンスに基づく手法を学びます。

受講生の声

最初は会社と言われて来て、正直気がすまず、セッションをうまくこなせませんでした。しかし、少しずつできるようになり、自分は全力を出せば短い時間でも成長できることを実感しました。

当たり前だと思っていたことが、ほとんどできていませんでした。特にお辞儀の角度は、第一印象を決める上で大切なので、明日からの業務に活かしていきます。

成長を実感できるからやる気が続く!

カーディーラー

不動産

業種・業界特化型の
新人研修プログラムも
ご用意しています。

高額商品販売店

士業

詳しくは
(株)新規開拓の
ウェブサイトへ



自社にあうか
不安...

厳しいって
どれくらい?

まずは1時間の研修を
無料で体験
しませんか?

講師が実際に貴社に伺い、デモンストレーション研修を実施します。同じカリキュラムでも、講師が変われば研修のクオリティは変わります。実際の研修体験を通して講師の質、力量を見極めてから、研修導入をご検討ください。



株式会社新規開拓

<https://www.shinkikaitaku.jp>