

使用者団体指導者・ 修了者招へいセミナープログラム [EREF]

オンラインセミナー：2022年2月3日（木）～3月8日（火）

事前研修レポートの
プレゼンテーション

プレゼンター

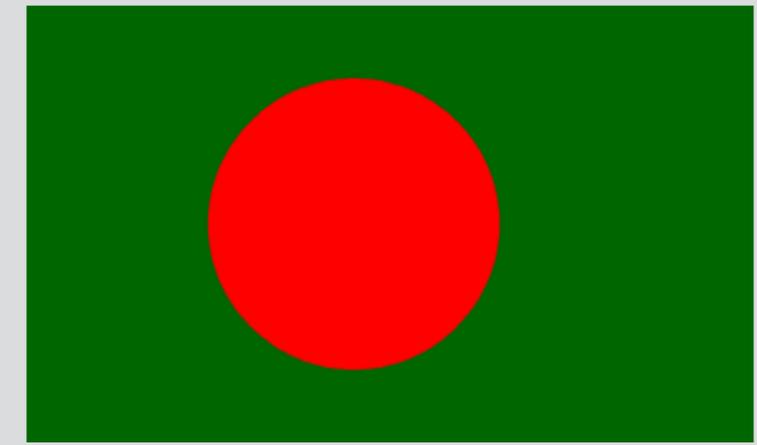
MOHAMMAD RAKIBUR RAHMAN - バングラディッシュ

氏名:

MOHAMMAD RAKIBUR RAHMAN

エンプロイー・リレーションズ・マネージャー
パン・パシフィック・シヨナルガオン・ダッカ

国



BANGLADESH

概要:

美しいバン格拉ディッシュに佇む最高級5ツ星ホテルのパン・パシフィック・シヨナルガオン・ダッカ(PPSD)は、シンガポールのパン・パシフィック・ホテルズ・グループと、様々な国の450軒を超える高級ホテル&リゾートを抱えるグローバル・ホテル・アライアンスの一メンバーにより運営されている。

沿革:

本ホテルは日本政府の国際協力銀行(JBIC)とバン格拉デッシュ政府の協力の下に設立され、日本のパン・パシフィック・ホテルズ&リゾート(PPHR)の管理下において1981年8月に操業開始した。現在、PPHRの所有権はシンガポールに拠点を置くUOLグループに引き継がれている。

業種:

PPSDは基本的にサービスの提供を中心業務とする企業であり、客室設備、バンケットサービスおよびケータリングサービスを提供している。

人材:443名のフルタイム従業員

労働組合:

300名以上の組合員を擁するシヨナルガオン・ホテル・スラミック・オ・カルマチャリ登録労働組合(SHSOKU)

業績:

PPSDは高い収益を誇るホテルである。多様な機会に様々な国から50名以上の総理大臣や大統領に利用していただいたバン格拉ディッシュ唯一のホテルである。

バン格拉ディッシュ経営者連盟

私は、経営者に対し人事・労働関連の問題に関するガイダンスおよび支援を提供しているバン格拉ディッシュ唯一の組織であるバン格拉ディッシュ経営者連盟(BEF)より本プログラムの出席者として任命された。

民間組織の90%とほぼ全分野の法人および自治体がBEFに加盟している。

職務と責任

- 01 人事業務に関する方針および手順の策定、検討、維持および普及、ならびに法令、経営目標および企業の人事戦略の遵守の確保。
- 02 事業要求に応える優秀な人材を誘致するための採用および選考過程の分析、管理および検討。会社の全体的利益を守るための従業員の問題の解決および苦情処理。
- 03 経営陣および団体交渉代理機関(組合)間の交渉時の積極的役割の遂行。
- 04 労働契約の管理および解釈、苦情処理、契約交渉時の労使関係の支援の提供。執行委員会メンバー(EXCOMs)と組合代表者をつなぐ連絡調整役として活動。

職務と責任

- 05 現行の労働法に準拠した方針/手順の整備および労働組合活動の強固な管理を含む、適用されるバン
グラディッシュの労働法/規則および経営理論に従った能力の証明。
- 06 経営陣、監督職員および従業員への従業員関連事項に関する法律、規則、方針、手順および慣行に
関するガイダンスの提供。
- 07 従業員のエンゲージメントを強化しポジティブな職場環境を確保するための従業員関係、レクリエーショ
ン、ソーシャルプログラムの計画および運営、ならびに従業員の活動情報に関する社内コミュニケー
ションの提供。
- 08 全体的な人的資源開発機能の確保、ならびに「実践的」な人事戦略の実施。

AOTSセミナー参加前に直面していた課題



適切なコミュニケーション

経営陣はあらゆる行き違いを防ぐために常に適切なコミュニケーションを取ろうとしているが、従業員は他の従業員からもたらされる噂を信じる傾向にある。



変革管理の承認

年配の従業員は過去25～30年間実行してきた工程を改善することは不可能であると信じている。また、最も経験値が高いと考えているため自己鍛錬に欠ける。



労組が意思決定に与える影響

多くの場合、労働組合(団体交渉代理機関)は、規律上の問題に関する意思決定過程に影響を与えようとする。



従業員のエンゲージメント

従業員の定着率が非常に高いため、全ての従業員を事業の成功に携わらせることが経営陣にとっての課題である。



研修への積極的参加

年配の経験を積んだ従業員が多いため、全て熟知していると思込み、革新的なことを行う情熱が欠けている。よって、研修に積極的に参加する者が比較的少ない。



収益と人件費のバランスの確保

給与は日毎に増加する一方、競合他社や製品の多様性の増大により収益は減少している。よって、収益と人件費のバランスを取ることが課題である。



組合内のグループ分け

実際には経営と直接関連していないが、勤務日程、職務の分掌および責任分担における特惠等、職場における生産性および従業員のモチベーションに影響がある。

学習ツール

- 教室でのプレゼンテーション
- 座学
- 企業訪問

学習成果

- 世界15カ国から集まった19名の参加者と出会った。彼らの文化、言動、性質、人種、ジェンダー、信条の全てが様々に異なり非常に多様性に富んでいた。
- 世界で最も規律正しい国とその慣習、日本の人材管理の実践、労使関係とその変遷、特に与党による差別のない労働組合への対応の紹介。
- 生涯に残る経験となったトヨタ自動車株式会社およびトヨタ産業技術記念館の訪問。
- 国際標準研修プログラムの手配と準備に関する学習。
- FPコーポレーションの関東リサイクリング工場における身体障害者の雇用。

AOTSで学んだ知識の活用

01.01. 2018年7月24日と10月4日に「SWARNALI」(タウンホールミーティング)と題した従業員の四半期集会在開催され、成功裏に終了した。本集会では、HCDの取締役が経営陣に対する信頼に関するメッセージを述べた。下記二点が議題に挙げられた。

- 指揮系統: 組合により提起された労働組合および苦情関連の全ての問題は、CBAを介して処理しなければならず、報酬管理に関する一切の噂を流さない。***
- 経営意思決定に対する影響: 労働組合は、事業および将来の課題に基づき問題および要求を提起しなければならない。



01.02. 2018年7月23日と10月14日に無事終了した「管理職組合調整会合」では、HCDの従業員関係責任者が、全日本金属産業労働組合協議会の事業所を訪問した際に得た知識、ならびに金属労協による日本の労働組合慣行に対する貢献および従業員と労働組合からの組織的要求を紹介し、より良い労使関係と効果的交渉のために改善された労働組合活動について伝達した。

Management Representatives		
Sl. No	Name	Signature
01	General Manager	[Signature] 23.7.18
02	Executive Assistant Manager-Finance	[Signature] 23/07/18
03	Executive Assistant Manager-Sales and Marketing	[Signature]
04	Director of Technical Services	[Signature] 23.07.18
05	Director of Human Capital & Development	[Signature] 23.07.2018
06	Human Capital & Development Manager	[Signature] 23.07.18
07	Employee Relations Manager	[Signature] 23.07.18
Union Representatives		
Sl. No	Designation	Signature
01	President, SHSOKU	[Signature]
02	Vice President-01, SHSOKU	[Signature] 23-07-18
03	Vice President-02, SHSOKU	[Signature] 23-07-18
04	General Secretary, SHSOKU	[Signature]
05	Joint Secretary, SHSOKU	[Signature] 23/7/18
06	Finance Secretary, SHSOKU	[Signature]
07	Organizing & Office Secretary, SHSOKU	[Signature] 23.07.18
08	Sports & Cultural Secretary, SHSOKU	[Signature] 23.07.18
09	Women's Secretary, SHSOKU	[Signature] 23.07.18

Management Representatives		
Sl. No	Name	Signature
01	General Manager	[Signature] 14.10.18
02	Executive Assistant Manager-Finance	[Signature] 14/10/18
03	Executive Assistant Manager-Sales and Marketing	[Signature]
04	Director of Technical Services	[Signature] 14.10.18
05	Director of Human Capital & Development	[Signature] 14.10.18
06	Employee Relations Manager	[Signature] 14.10.18
Union Representatives		
Sl. No	Designation	Signature
01	President, SHSOKU	[Signature]
02	Vice President-01, SHSOKU	[Signature] 14-10-18
03	Vice President-02, SHSOKU	[Signature] 14-10-18
04	General Secretary, SHSOKU	[Signature]
05	Joint Secretary, SHSOKU	[Signature] 14/10/18
06	Finance Secretary, SHSOKU	[Signature]
07	Organizing & Office Secretary, SHSOKU	[Signature]
08	Sports & Cultural Secretary, SHSOKU	[Signature] 14/10/18
09	Women's Secretary, SHSOKU	[Signature] 14.10.18

AOTSで学んだ知識の活用

02.01. 継続的な学習および成長に向けた従業員のモチベーションの再構築。

- 月次指定トレーナープログラムにおける継続的な学習および成長に関する日本の文化および慣行の共有。

03.01. 従業員の会社への愛着心を高め、権限を与える。

- 少し遅くなったが「指定トレーナーに関する技能開発プログラム」を成功裏に終えた。本プログラムでは、「変革管理」と「感情的知性」の2つの要素が取り上げられた。

02.02. 変革管理の容認の促進

- 本プログラムは、指定トレーナー会合（社外プログラム）と併せて行われている。



A series of three presentation slides. The top slide is titled "EMOTIONAL INTELLIGENCE" and has the subtitle "Why We React the Way We Do". The middle slide is a title slide for "MOHAMMAD RAKIBUR RAHMAN", Employee Relations Manager, Human Capital & Development Department, Pan Pacific Sonargaon Dhaka. The bottom slide is titled "What is Emotional Intelligence?" and features a diagram showing the evolution of the concept from 1920 to 1995, with names and years: 1920 - Edward Thorndike (Social Intelligence), 1970 - Claude Steiner (Emotional Literacy), 1983 - Howard Gardner (Multiple Intelligences (Inter- & Intrapersonal)), 1990 - Peter Salovey & John Mayer (Emotional Intelligence), and 1995 - Daniel Goleman (Social and Emotional Learning (SEL)).

AOTSで学んだ知識の活用

04.01. 日本の労使関係および人材管理に関する従業員の知識を深める。

- 従業員間においてAOTS研修での経験と多様な講義内容を共有。

04.02 数カ国における労使関係および人材管理慣行に関する従業員の最低限の知識を深める。

- AOTS参加者への各自の国の人事慣行に関するアンケートを介して情報を収集し、従業員と情報を共有する。***

05.01. 日本のゲストサービスおよびパン・パシフィック・シヨナルガオン・ダッカが満たすゲストサービスへの期待に関する意識を向上し啓発する。

下記の貴重な顧客層が挙げられた。

1. インド
2. 中国
3. 日本

よって、特に営業チーム、飲食サービスチーム、キッチンチームに関し、顧客層に基づいた顧客層ごとの研修セッションの改良に取り組んでいる。***

アクションプラン実行時に直面した困難

- 経営陣に対する信頼の獲得は容易なタスクではなく、限られた時間の中で達成できるものではないが、私は人材開発部(Human Capital & Development)の取締役とともに、経営陣に対する信頼を構築する活動として昨今実施された下記の管理活動を紹介した。
 01. 新たな給与体系の発表(過去2年間給与体系が変わらず、多くの噂が広まっていた)
 02. 懲戒手続に対する管理アクション等
(経営陣はいくつかの規律上の問題を大目に見ると推測されていた)
- 会社はそのサービス文化(使命、ビジョン、価値、ブランディング等)を変革した。新たなサービス文化プログラムの実施により、いくつかのプログラムを新たなサービス文化プログラムに完全移行した研修プログラムとして再計画しなければならない。
- 他の参加者からのデータ収集は、皆プロフェッショナルで各自の作業に集中しているため、非常に困難だ。しかし、私は収集に最善を尽くした。



ご清聴ありがとうございました。

Email: rakibur70@gmail.com

質問があれば上記アドレスにご連絡ください。