

働く姿勢を身につける

講師・・古川裕倫
(一社) 彩志義塾 代表理事



●学生から社会人へ、スイッチを切り替えよう

「学生さん」とは呼ばれても、「社会人さん」とは呼ばれません。学生に「さん」がつくのは、まだ一人前ではないと思われているからです。ちゃんとできなくても「大目に見てあげよう」と許してくれているのです。

少しでも日本語を話せる外国人に出会おうと、「日本語が上手ですね」とほめるでしょう。これも同じこと。外国人が日本語を話すことを期待していないから、「外国人はお客さん」という気持ちがあるから、なのです。

社会人として一人前になるということは、「お客さんではない」と、周囲から認められることです。自分の仕事を全うし、社会人として恥ずかしい振る舞いができていると評価されることです。一日も早く学生気分のを断ち切り、与えられた仕事を、責任を持つてこなせるようになることを会社は望んでいます。

●あなたの給料を決めるのはあなた自身

新人研修の場で、私はよく次のような質問をします。

「あなたは誰から給料をもらうのですか」

すると、よく分かっている人は「会社から」と答えます。多少分かっていない人は「お客さまから」と答えます。私はさらに質問を続けます。

「では、あなたの給料を決めているのは誰ですか」

多くの人は、「上司」あるいは「人事部」と答えます。確かに査定を行うのは上司であり、人事部が給料に関わる業務を行っています。しかし、私の考えは違います。

いい仕事をして、会社の業務に貢献した人がいるとします。会社から活躍が認められれば、給料やボーナスが増え、昇進につながります。会社に貢献していない人は、給料が増えることも、昇進することもあります。つまり、給料を決めているのは「自分自身」にほかなりません。

会社選びの基準として、安定してつぶれない会社、きちんと休みの取れる会社を考えた人も多いと思います。これも、先輩たちの頑張りがあつてこそその安定です。今は新人でも、一年経てば後輩が入社し、先輩と呼ばれます。先輩たちが立派な会社にした努力を、後輩たちにつなげるという意識を持つことが大切なのです。

✓今でできることをやる

元気なあいさつで
会社に貢献

新入社員が、入社一日目から会社に貢献できることが一つだけあります。それは、元気なあいさつです。

あいさつの印象は、その後の人間関係を左右します。相手にあいさつされてから、恥ずかしそうに小声で「おはようございます」と返事をするのと、自ら進んで爽やかにあいさつするのでは、相手に与える印象がまったく違います。元気のよいあいさつは、職場の雰囲気明るくします。これこそが、新人にできる組織貢献です。

あいさつするときは、次の三つを意識しましょう。

①元気に大きな声で、心を込めて

②相手より先に、しつかり相手を見て

③笑顔こそが最大のポイント

毎朝、このようなあいさつをしていれば、周囲の目が優しくなります。明るいいあいさつを心がけるだけで、一年後には大きな成長を実感できるはずです。

失敗を恐れずに
何でもやってみる

新人は即戦力にはなりません。仕事に必要な知識やスキルが身につけていないからです。しかし、行動することはできます。「まず動いてみる」という行動力こそ、新人が最初に必要な磨くべき力だと私は考えています。

仕事に必要な能力は、行動によって培われます。頭の中であれこれ考えていても、行動してみなければ、決して身につきません。新人のうちは、行動しても失敗の連続になるかもしれないませんが、失敗し、叱られることによって、正しいやり方が分かります。それが、仕事に必要な能力を磨くことにつながります。

行動するには勇気がいりますが、早いうちに失敗経験を重ねれば、早く成長できます。上司や先輩は、「新人は失敗しても当たり前」と思っているので、失敗の原因や対策を親切丁寧に教えてくれるはずです。「失敗は学ぶチャンスだ」と考えて、まずは行動してみましよう。

人のせいじゃない

人から信頼されるためには、「自責」と「他責」をしつかり区別することが大切です。

自責とは自分で責任を引き受けること。他責とは他人や環境のせいにする。誰でも自分がかわいいので、自分には甘く、他人には厳しくなり、自分に非があっても、他人や環境のせいになります。

「今日は雨が降っていたので、お客さまが少なく、売り上げも少なかった」

「取引先からキャンセルされて、計画が達成できなかった」

「上司がきちんと教えてくれなかったから、失敗した」

これらは全て、責任を他人のせいになっている「他責」の考え方です。これでは成長できません。

「雨が降っていても、繁盛している店がある。自分たちのやり方のどこが悪いのだろう」と、自責で受け止めれば、「接客方法がよくない」「雨の日でも客足が減らないキャンペーンなどを考えるべきだった」といった反省点、改善点を考えることができます。

いつも自責で考えていれば、ミスを減らすこともできます。

「取引先からのキャンセルがあっても、売り上げが減らない

ように、普段から新しい取引先を開拓しておく」「上司が教えてくれなくても、自分で勉強したり、周りの人に質問して仕事を覚える」

このように、自分の行動に責任を持って仕事をしていれば、自分を成長させることができます。

分らないことは素直に聞く

商社時代、私が尊敬していた上司のモットーは、「前向きに」

「明るく」「逃げずに」「知ったかぶりをせず」というものでした。仕事には前向きに取り組み、職場では明るく振る舞い、面倒なことにも逃げずに取り組む。そして分からないことは「分からない」と素直に言う。この姿勢が大切だということです。

知ったかぶりをせず、「分からないから教えてください」と素直に言えば、たくさんのが学べます。

「こんなことを聞いたらバカにされるのではないか」と妙なプライドを持って知ったかぶりすると、知識を得るチャンスを逃してしまいます。新人のうちは、分からないことはその場でどんな質問すればいいと思います。

「元上司のモットーは、今でも、私が仕事をするときの支えになっています。」

「言行一致」を心がける

例えば、あなたが取引先で「〇〇について調べておきます」と言ったとしましょう。早速に調査して、約束した資料を渡せば言行一致、相手に「きちんとした人だ」という印象を与え、信頼感につながります。逆の場合はどうでしょう。口に

した約束を忘れてしまい、いつまでたっても資料を渡さなければ、取引先は資料が届かないことにいら立ち、「あの人はいい加減だ」という烙印を押すでしょう。あなたばかりか、会社までもが信頼を失うことになってしまいます。

言行一致は外部に対してだけでなく、職場内でも同じです。どんなささいなことでも、普段から自分の発言と行動を一致させることを意識しましょう。

できそうもないことは、軽々しく口に出すべきではありません。頑張ればできそうなら、それを表明し、必ず実行する。そうすることで、自分を鍛えることができます。

自分を律する3つの言葉

三つ目は「人さまに恥ずかしいことをしていないか」。常に自分の行動を振り返り、反省し、自分を戒めよ、ということです。

ついサボりたくなる、手を抜きたくなることがあるでしょう。そんなときは、この三つの言葉を思い出してください。自分を律して仕事に真剣に向き合えば、たとえ誰も見ていなくても、仕事の実力がついてきます。そして、自分に自信が持てるようになります。

✓人を尊重する

✓周囲の人に 敬意を持って接する

会社では、自分勝手に仕事を進めるわけにはいきません。配属された部署の上司の指示に従い、先輩や同僚たちと力を合わせて結果を出します。チームの一員として、役割の一端を担います。ですから新人は、仕事で関係する全ての人に、敬意を持って接しなくてはなりません。

上司や先輩にはさまざまなタイプの人がいます。第一印象が悪くても、相性がよくないと思っても、まず相手を理解し、敬うという気持ちが大切です。どんな人でも、敬愛の情を示されればうれしくなります。こうした好感度が相手との心の距離を縮め、良好な人間関係を築く土台となるのです。

社内での職位には関係なく、上司・先輩に対してはしっかりと敬意を示します。ただし、何が何でも上司・先輩の言うことを黙って聞けと言っているわけではありません。言うべきことは言い、提案すべきことは提案するという気持ちは大切です。言い方に注意を払い、言葉を選んで伝えましょう。

日頃から尊敬の念を持っていることを示していれば、ここぞというときに、相手に聞く耳を持つてもらうことができます。聞く耳を持つてくれた相手は、悩みを相談すれば親身にアドバイスをしてくれます。仕事の進め方に迷ったときは、やり方を教えてくれます。相手に敬意を持って接することが、あなたの成長を早めることにつながるのです。

✓「利他」の精神で行動する

「利他」とは、自分のことより「相手の利益になることを優先させる」という意味です。この反対が「利己」。自分中心に物事を考えることです。

自分中心の仕事の進め方をしていると、人はついてきません。上司や先輩も、自分のことしか考えていない人間を心から応援しよう、一生懸命に教育しようとは思わないでしょう。利己主義の人は礼儀をわきまえません。相手のことを考えないからです。利他の心があれば、相手のことを考えられるようになります。すると、相手もまた、あなたのことを気に

かけてくれるようになります。

人間は一人では生きていきません。多くの人に支えられて成長します。これまでも、家族、先生、友人たちに支えられ、多くのことを教えてもらってきたはずです。「自分がしてもらってうれしかったこと」を、他の人たちにもお返しする必要があるとあります。これが利他の精神です。利他の精神から生まれたものは、回り回って、必ずあなたに返ってきます。

✓不満があっても 聞く耳を持つ

会社や部署の様子が分かってくると、トップや上司の考え方や仕事の仕方も見えてきます。疑問や不満を感じることもあるでしょう。

「物事を決めるのに、どうして長い時間がかかるのか」

「ただ頑張れと言うだけで、やり方は教えてくれない」

「提案しても、聞く耳を持つてもらえない」

「上司がなかなか退社しないので、遠慮して帰れない」

このように感じた時点で嫌気がさして、会社を辞めてしまいう人もいますが、それは大変もったいないことです。ここでひと踏ん張りすることで、一段高いステップに上がることができるからです。

経営者、上司、先輩たちには長い仕事の経験があります。

✓年長者を立てれば 引き立ててもらえる

彼らの指示や意見には、経験に基づいた理由があるはずで「古くさい」と決めつけず、疑問を感じたら、一歩突っ込んで質問してみましょう。納得のいく答えを得ることができれば、それはあなたの知識になり、行動のエネルギーになります。年長者に学ぶ姿勢は、あなた自身を育ててくれるのです。

多少抵抗や異論があるかもしれませんが、親も含めて年長者を敬うことは、日本文化の素晴らしいところだと思います。

かつてのように、終身雇用制や年功序列がはつきりしていた時代には、年齢が上の人ほど職位も高いのが普通でした。

しかし、今は違います。若くても優秀な人は職位が上になり、「年下の上司」や「年上の部下」が当たり前になりました。

年長者の中には、若手社員や女性社員から正論を言われると、素直には受け入れられない人もいます。口に出さなくても、年長者としてのプライドが許さないので。

一方で、考え方や価値観の違う若手社員が年長者に対して、「あの人の考え方は古くさい」「もっと合理的なやり方をすべき」と考えるのも分かります。それでも、職位の上下にかかわらず、年長者に対してはしっかりと敬意を払うべきだと、私は思います。普段から年長者に敬意を払い、年長者を立てる

姿勢を持つっていると、ここぞというとき、引き立ててもらえるのです。

✓人の時間を奪わない

上司や先輩に話しかけるということは、相手の時間をもらうことです。次のような言葉で相手の都合を確かめるのが礼儀です。

「今、お時間いいですか」

「一〇分ほど、〇〇の件でご相談したいのですが」

相手が忙しそうなきときは、

「今日、一〇分ぐらいお時間をいただけますか。お手隙のときにお願いたします」

「急ぎませんので、今週中に一時間ほどお時間をいただけますか」

お客さまに電話するときは、

「今、数分お時間をいただいてよろしいですか」

と尋ねる配慮が必要です。

人の時間を奪う最悪の行動は、約束の時間を守らないことです。時間を守るか守らないかは、人を判断するときの重要な基準になります。きちんとあいさつができて、応対がこやかでも、時間にルーズな人は「ダメな人間」「いいかげ

んなやつ」の烙印を押されてしまいます。

時間を守ることは、ほかでもない自分を守ることです。きちんと時間を守る人は信頼され、評価されます。人の時間を奪うことにならないように、日頃から余裕を見込んで行動する習慣を身につけたいものです。

✓礼儀正しく 謙虚に人と接する

人と接するときは、次のことが必要です。

- ① あいさつがしっかりできる
- ② 「ありがとうございます」を笑顔で言える
- ③ 表面ではなく、心から感謝できる
- ④ 尊敬の気持ちを持って接することができる
- ⑤ 相手を立てる
- ⑥ 謙虚な姿勢でいられる

これは、いつの時代でも、どの国でも求められる人との接し方です。そして、一生続けるべきことです。

こういう生き方をしていなくても、生きていくことはできます。しかし、素晴らしい人に出会い、よい仕事をし、よい人生を送るためには不可欠な姿勢です。これらの人間としての基本的な礼儀を、皆さんもいつも心の片隅において行動してほしいと思います。

✓会社は学びの場

✓日々の仕事から学ぶ

新人には、仕事を通して学ぶことがたくさんあります。自分を高めるには、主体的に「学ぶ」ことが必要です。新人のうちからこの姿勢があれば、一〇年後には大きな差がつきます。仕事の場で学べるのは次のようなことです。

- ・商品知識や業界に関する知識
 - ・ビジネス遂行のための基礎知識（売買、契約、決済など）
 - ・ビジネス遂行のための能力（理解力、説明力、分析力、交渉力、企画立案力、判断力、行動力など）
 - ・人を動かす力（統率力、指導力、人間力など）
 - ・人間としての力（知力、胆力、持久力、礼儀、道徳など）
- 会社に入れば、仕事をしながら多くのことが学べます。真剣に仕事と向き合い、その意味や目的を考えながら仕事のクオリティーを高める努力をすれば、必ず身につきます。
- 例えば上司に報告するときは、説明力や分析力が求められます。営業の現場は、商品や業界についての知識を身につけ、

✓人から学ぶ 本から学ぶ

交渉力を高めるチャンスです。もしクレーム対応に直面したら、それは一番の学びの場になるでしょう。関係者と情報を共有し連携するコミュニケーション力、解決策を考えて上司に伝えるための理解力や企画立案力、顧客や取引先と話をする説明力や交渉力、迅速に対応する行動力など、さまざまな能力が求められるからです。

人から学ぶには、まず職場の上司や先輩をお手本にすることです。電話の応対、訪問先での名刺交換の仕方、商談の進め方など、上司や先輩を観察することで、ビジネスの基本的なマナーや知識を学ぶことができます。

少し仕事に慣れてきたら、職場の中で「あの人のようになりたい」「あの人についていきたい」と思う人を見つけ、その人の言動を注意深く観察しましょう。会議での説明の仕方、提案の仕方、反論の仕方、学べることはたくさんあります。

仕事、上司・先輩からある程度の基礎知識が学べたら、空

き時間を利用して、本から学ぶことをお勧めします。新人のうちには理解できなかったことも、基礎知識を得た後は、すんなり頭に入ってくるものです。読書は手軽で、安価で、費用対効果が極めて高い学び方です。読書のメリットは、次の三つだと私は考えています。

- ①自分が知らないことを発見できる
- ②自分が（知っていても）できていないことを発見できる
- ③自分ができていることの確認ができる

何を讀んだらいいか分からなければ、周囲の人にお勧め本を聞いてみましょう。書店を歩いて、必要とする情報が得られそうな本を手にとって、眺めてみるのもよいでしょう。そして、やさしく、分かりやすく書かれた本を選びます。読むときは、漫然と文字を追うのではなく、自分や自分の仕事と比較しながら読むと、知識が身になります。

✓ 他部署の人と 顔見知りになろう

他部署への連絡や問い合わせなど、社内の連絡はメールや内線電話で済ませれば効率的だと思うかもしれませんが。しかし、私はあえて会って話すことを勧めます。

新人時代の私に、上司は「廊下トンビしてこい」と言いました。用もないのに廊下を飛び回れとは、おかしいことを言

うものだと思ったものです。

上司は、私が経理部に内線で問い合わせているのを横で聞いていたのです。上司の意図を察して経理部に行くと、担当の女性が親切に教えてくれました。それから時々教える請いに経理に出向き、打ち合わせ用のデスクがふさがっているときは、円柱形のゴミ箱に座って話を聞きました。

電話やメールでも、必要なことを教えてもらうことはできます。しかし、トンビよろしく社内を飛び歩き、直接会って質問すれば、相手はこちらの表情や反応を見て、どこまで理解しているか推察し、丁寧に教えてくれます。それだけでなく、ついでの情報も入手できます。経理課長は、「うまくやっているか」「何かあったら聞いてくれ」などと、声をかけてくれるようになりました。営業課長は、「あの新人、なかなか頑張っているね」などと見守ってくれていたようです。

他部署の人と顔見知りになっておくと、何か問題が起きたとき、力を貸してもらえます。普段から付き合いがなければ、型通りの対応しか望めません。人間関係は、顔を見て話すことで深まるのです。

✓ 大きな志を持って 仕事に臨もう

私たちは何のために働くのでしょうか。「給料を稼ぐため」

と答える人もいるかもしれませんが、それでは志が低過ぎます。目先のことはばかりではなく、もっと中長期的に、まずは一〇年後の自分の会社生活や人生を見据え、大きな志を持って仕事に臨んでほしいと思います。

イソップの寓話に「三人のレンガ職人」という話があります。次のような話です。

通りがかった旅人が、道端で作業をしている三人の職人に尋ねました。

「あなたは何をしているのですか」

一人目の職人は、「見ての通りさ。レンガを積んでいるんだよ」と不機嫌そうに答えました。

すぐ横で同じ作業をしている二人目の職人は、「強い頑丈な壁をつくっているんだ」と明るく答えました。

三人目の職人は、「街中の人々が喜ぶ大聖堂を建てているのさ。私が死んでも、この大聖堂で、みんなが祈っている姿が目に見えよ」と、ニコニコしながら胸を張って答えました。

同じ仕事をしていても、三人の志の高さが違うのです。一人目の職人は、仕事の意義をまったく見いだせず、目先のお金だけが目的になっています。これと対照的に、三人目の職人は大きな志を抱き、それを支えに仕事に取り組んでいます。恐らく誰よりも早く、きれいにレンガを積み上げることができでしょう。

新入社員のとときに大きな志を持つ。これは一生を充実して過ごすために、とても大切なことです。

✓ 「大きな未完成人」を 目指そう

「言われたことさえやっていればいい」という気持ちがあつたら、今すぐに捨ててください。そのような気持ちで仕事に臨んでいたら、満足な仕事ができないだけでなく、決して充実した人生は送れません。

私は、会社の先輩からこう教えられました。

「小さな完成人よりも、大きな未完成人であれ」

与えられた仕事をこなしているだけなら、目立った失敗はせずに済みます。ただし、目を見張るような活躍もできません。受け身の姿勢でいる限り、組織の中で代用の利く人間の一人としてしか評価されず、「小さな完成人」にしかたないのです。

それとは反対の、「大きな未完成人」を目指してほしいと思います。失敗を恐れず、何でも吸収してやろうという姿勢で仕事をしてください。自分のためだけでなく、会社のため、お客さまのため、さらには、社会に貢献できるような大きな目標を持って頑張ってください。

壁にぶち当たり、悩むこともあるでしょう。でも、それを乗り越えたとき、一回り大きく成長した自分に会えることができるでしょう。