

# のえす まがー 仕事 仕心コ

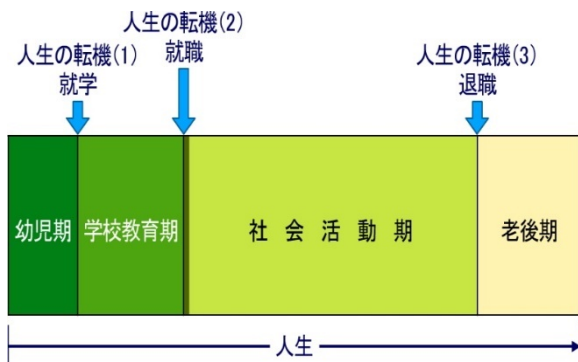


株 式 会 社 日 本 能 率 協 会  
マ ネ ジ メ ン ト セ ン タ ー

VJQ

### ■プロローグ 社会人として働くということ

就職は、人生の第2の転機。学生から社会人になるとき、**大きな環境変化と意識の転換**を経験します。



#### 学生と社会人はどう違うのか

学生	時間は自由 季節の休みが長い(夏休みなど)	時間	時間は管理される 休暇のための申請が必要	社会人
	授業料を支払う	お金	給料をもらう	
	定期試験…一夜漬けでも なんとかあった	評価	仕事の成果 …毎日の積み重ね	
	先生から教わるのが中心	学習	自ら学ぶことが重要	
	気の合う仲間とグループ形成	人間関係	否応なく職場メンバーの 一員になる	

#### ●「他の人のために働く」

学校生活では、スポーツも勉強も**“自分のため”**でした。会社では、お客様と直接  
対面しない仕事も含め**「お客様により満足してもらえるよう努力する」**、つまり、

**“他の誰かのために働く”**ことで、直接・間接を問わず自分の仕事は他の誰かに影響  
を与え、そこに責任が生じます。その責任を負い、社会の一端を担うことが、一人

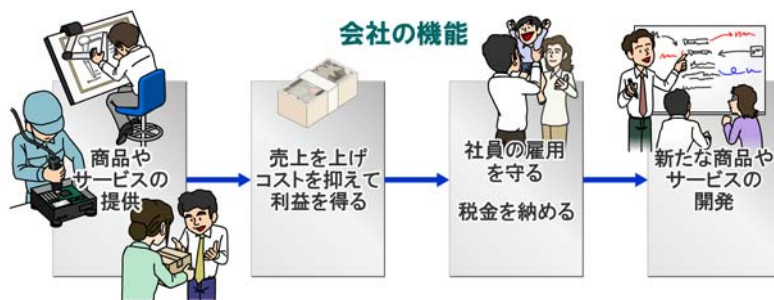
前の社会人としての成長につながります。



このコースで、“会社とは何か”、“仕事をするとはどういうことか”、“組織のなかでは何が大切か”、理解を深めてください。

### ■1-1 会社の使命とは？

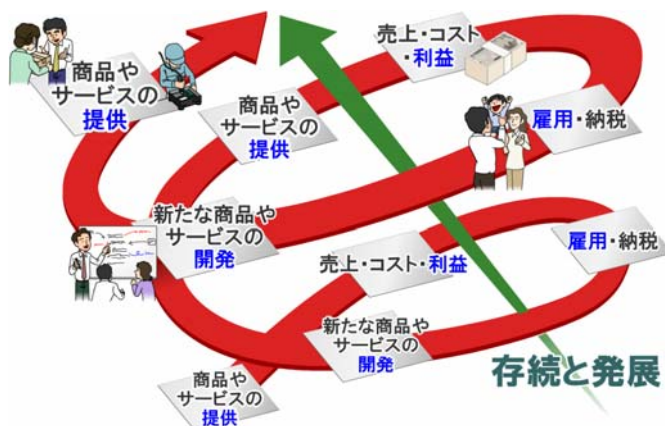
#### ●会社の機能



会社の機能は、社会・顧客の求める商品・サービスの**提供**し、売上からコストを抑えて**利益**を得、社員の**雇用**を守り納税し、次の新たな価値を**開発**することです。

#### ●会社の使命

会社の機能を実現するため、**存続し発展**することが、会社の最大の使命になります。私たち社員は、お客様の満足する価値を、商品やサービスの形にして提供し、会社の存続と発展を支えています。



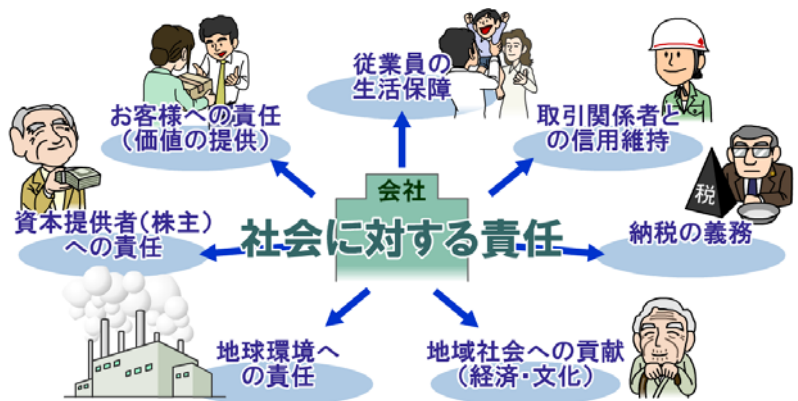
そして会社は、**社会に対する責任**を果たすことにより、存続し発展を続けています。

### ※企業の社会的責任

(CSR:Corporate Social Responsibility)  
それぞれの地域や企業により、「社会的責任」に対する解釈はさまざまだが、企業を取り巻くすべてのステークホルダーや物事に対する関係を大切に、これらにとって具体的かつ実効性のある配慮行動をとることなどを指す。

### ※納税の義務

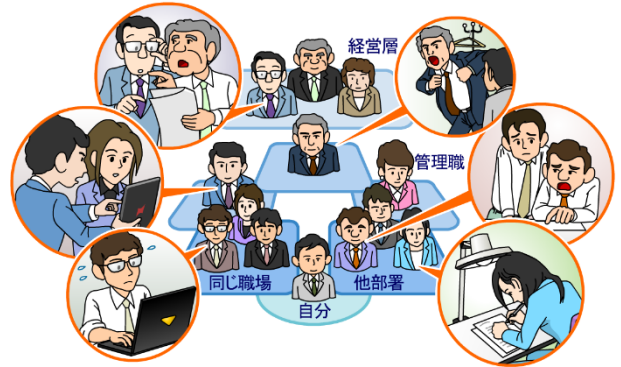
会社は法人税のほかに、復興特別法人税、所得税、消費税、印紙税など、いくつもの税金を納めることで社会に貢献している。個人にも、「国民の3大義務」の一つに納税がある。生活のさまざまな場面で税金の恩恵を受けていることを、社会人として意識する。



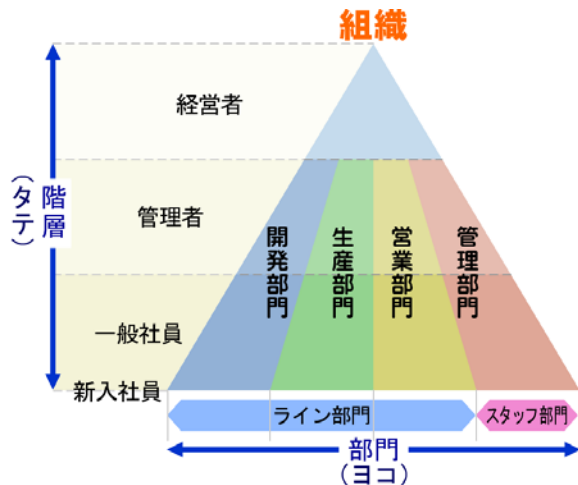
## 1-2 会社のしくみとは？

### ●会社での人間関係

会社では、社員それぞれが“仕事の約束を果たす”という信頼で結ばれ、“互いに役に立ちあう”関係をつくっています。一人ひとりが「他の人のために働く」ことで会社内の**分業**が成り立ち、**協同して働く（協働する）**ことによって、会社の成果が上がっています。



### ●組織のしくみ

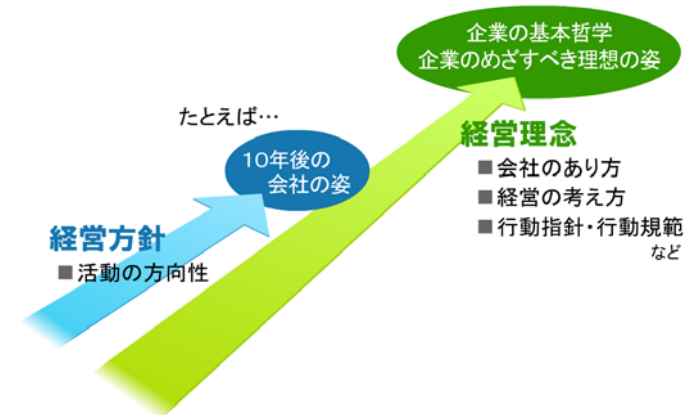


組織では、「**経営理念**」により事業を動かす基本的な行動の考え方が示され、「**経営方針**」により一定期間の活動の方向性を打ち出して、必要な役割分担、必要な人材配分、ルール（指示・連絡・報告など）を決め、日々の業務を進めています。

### ※ライン部門

会社の事業目的を達成するための直接的な活動を行う部門（生産・営業・開発など）。顧客のために、お互いに連携して活動することが求められる。特に、後工程の部門が働きやすいように考えて働くことが求められる。

社員が分業しながら協働するためのしくみが、**タテ・ヨコ2方向による分業システム**です。**タテ**は管理のための階層、**ヨコ**は業務ごとに分かれる部門で、こうして構成される集合体を「**組織**」といいます。



### ※スタッフ部門

ライン部門が活動しやすいように支援する部門。ただし、ライン部門と同様、会社全体の利益を増やすように仕事の進め方を工夫することが求められる。

### ●さまざまな人と一緒に働くために



組織には、さまざまな属性や価値観をもった人が働いています。自分とは違うからという理由で、「一緒に働きにくい」と壁をつくらず、「**そもそも誰もが違う特性をもっている**」と、違いがあることを認めると、相手を受け入れやすくなります。このような考え方を**ダイバーシティ**と呼んでいます。

#### ※ダイバーシティ

多様性。一人ひとりの個性、また、性別や年齢、国籍、障がいの有無、居住地域、家族構成などを含めた個人のもつ様々な属性。

### ●先輩や上司からの叱咤激励の意味は？



他の人の仕事に貢献し、それによって社会に貢献できなければ、社会人としてまだ一人前とはいえません。それができるようになるまで、先輩や上司から叱られたり、励まされたりするでしょう。それはあなたへの**期待の声**です。そこにこめられている気持ちを忘れないでください。

(第1章・終わり)

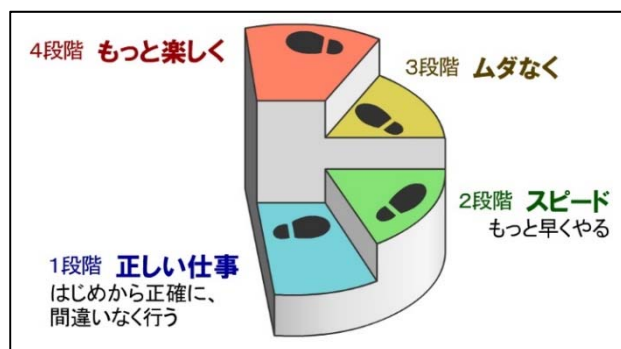


### ■2-1 仕事にどう取り組む？

#### ●会社の仕事に求められるもの

会社での仕事には、大きく2つが欠かせません。まず「**期限**」。期限のうちに完了することが基本です。そして「**質**」。仕事には、目的にかなった質があり、その質を実現することが求められます。

しかし会社に入って、いきなりうまくはいきません。そこで、**4つのステップ**を順に登っていくことをイメージしましょう。



#### ●〈1段階〉正しい仕事

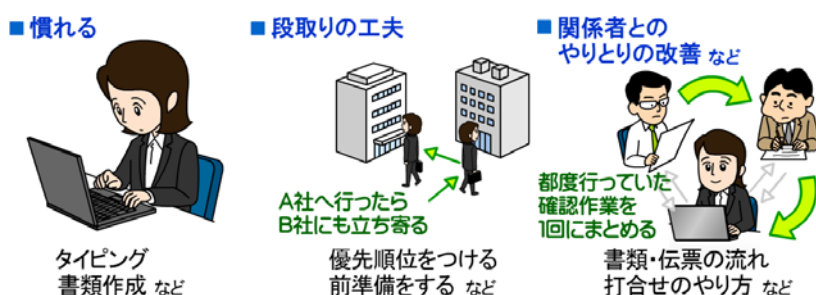
仕事を、はじめから正確に、間違いなく行います。ミスのない正しい仕事をするには、**マニュアル、作業標準、手引き、執務基準**などで仕事の進め方の基本を知り、その通りにやることです。決まった手順や方法には必ずそうする理由があり、長年の経験が蓄積され、ミスのない仕事に活かされています。

#### ●〈2段階〉スピード

遅くてもよいので**最初は正確さだけに集中し、できてきたら徐々にスピードを上げます**。

仕事のなかには、**慣れる**ことでスピードアップできるもの、**工夫や改善**によってスピードアップできるものがあります。

仕事の正確さを保ったままスピードアップする方法を考えます。



#### ●〈3段階〉ムダなく

仕事を正しく早くできるようになったら、**仕事のムダをなくします**。

ムダをなくすには、「まとめる」「数量を減らす」「在庫を減らす」などがありますが、ムダを省けばコストも減ります。そして、ムダがなくなっただけ、仕事の分量が減り、仕事はラクになります。



#### ●〈4段階〉もっと楽しく

ここまできたら、「**仕事をもっと楽しくしよう**」と、もう1段上を目指します。

仕事を楽しくするコツは、自分の意思や判断で**主体的に仕事すること**です。仕事を、自ら主体的に進めようとする人の多くは、仕事を楽しいと感じているものです。

#### ★先輩の経験談

自分から上司に提案する予定の業務改善の方法があったが、上司も同じ方法を考えていて、逆に上司から指示されてしまった。正直、おもしろくなかった。自分から進んでやることが大事だと思った。



### ■2-2・2-3 仕事に取り組むときの7つの意識①〈顧客、目標、協調、改善〉②〈品質、コスト、納期〉

職場の先輩などから仕事を頼まれるのは、その仕事を覚えることが、一人前になるのに役立つからです。そんな意識で仕事をすれば、どんな依頼にも前向きに取り組めます。

そのような、仕事に欠かせない意識が、**誰もが共通にもつべき基本意識**です。



誰もが共通にもつべき  
**基本意識**

顧客意識

目標意識

協調意識

改善意識

品質意識

コスト意識

納期意識

7つの基本意識のいずれかが、次の事例の下線部に現れています。



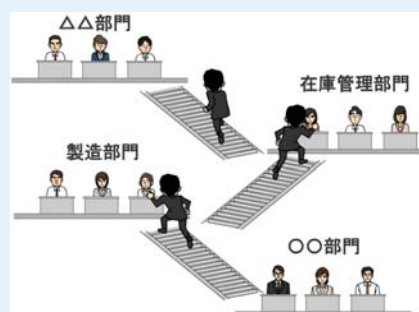
【事例】入社2年めの飯野さんは、得意先から製品の発注を受けたが、納期はギリギリだ。得意先を喜ばせたい、そのために1日でも早く納品しようと思った飯野さんは、得意先の希望する納期までに必ず納品すると約束した。

会社に戻った飯野さんは、すぐに社内で納品の調整をして回ったが、いずれの部門も飯野さんの示す納期には難色を示した。

仕方なく上司に報告して同行を依頼し、得意先へお断りにうかがった。しかし得意先は、指定した納期ですでに動いているため、変更は受け容れられないという。

納期に間に合わせるため、飯野さんの上司が社内の関連部署へ協力を要請し、各部門が力を出し合った。そうして約束どおりの日時に納品することができた。

社内の多くの人の協力を得て無事に納品ができ、飯野さんは、「今回は失敗だったが、次にまた同じ状況になったら...」と考えている。



#### ●顧客意識

飯野さんの「得意先を喜ばせたい」という意識は、**顧客意識**です。お客様は誰なのかを認識し、その期待に応えます。顧客意識における顧客は、外部のお客様に限りません。社内の関連部門や関係会社など、自分の仕事の対象となる人たちはすべて、顧客意識における顧客といえます。

#### ●目標意識

「1日でも早く納品しよう」という想いは、**目標意識**です。目標を達成するための創意工夫が自分の成長につながります。**6W2H**で目標を明らかにすると、感覚ではなく具体的に目標を捉えられます。

#### ●協調意識

社内の「各部門が力を出し合った」ことの背後にある意識が、**協調意識**です。組織の一員として、全体のために協力しようとする意識です。

6W2H	
When	いつ(時間)
Where	どこで(場所)
Who	誰が(人物)
Whom	誰に(人物・対象)
What	何を(物事・対象)
Why	なぜ(理由・目的)
How	どのように(方法・手段)
How much	どのくらい(金額)
How many	どのくらい(数量)

### ●改善意識

「今回は失敗だったが、次にまた同じ状況になったら…」と、同じ失敗を繰り返さないように考える意識は、**改善意識**です。問題点を見つけ、その原因とそれを取り除く対策を考え、実施します。

基本意識を忘れると、次のようなことが起こるかもしれません。

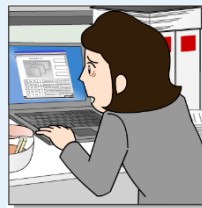


【事例】営業2年めの中山さんは、3週間後に行われる全体会議の資料作成を上司から頼まれた。

中山さんが作業に着手したのは会議の3日前だった。当初は営業報告書の流用で容易に終わると見当をつけていたが、裏付けの数字などを集めるのに手間取ったうえ、見栄えの細かい部分にもこだわったから、毎日遅くまで残業した。

ようやく形にした資料を上司に提出したのは、会議の前日だった。

上司「うーん…、頼んだのと違うんだよ。途中で相談してくればよかったのに。」



問題点はどこ？

ギリギリの納期を承諾した

その原因は？

上司や社内関連部署に未確認だった

原因を取り除く対策は？

必ず事前確認のうえ、お客様に伝える

実施

### ●品質意識

仕事のねらいや期待どおりに、よい仕事をしようとする意識が、**品質意識**です。中山さんは前もって、会議の目的や上司の期待や確認すべきでした。

### ●コスト意識

仕事に取り組むための4ステップの3段め「ムダなく」のように、常にコストを考えて行動する意識が、**コスト意識**です。会社が利益を増やし続けるには、売上の増加とともに、コストを抑えなければなりません。**目に見えるコスト**だけでなく、中山さんの unnecessary 残業のような**見えないコスト**にも意識を向けてください。コストに関連して「公私のけじめ」をつけることも大切です。



#### ※公私のけじめ

仕事の基本的な態度として、公私の別を明確にすること。たとえば、会社の備品を持ち帰ったり、会社のメールアドレスを使って私用のメールを送ったり、会社のPCで趣味の検索をしたり、会社のものと自分のものと混同して扱わないようにすること。社会人として自覚しておくべきことの一つ。

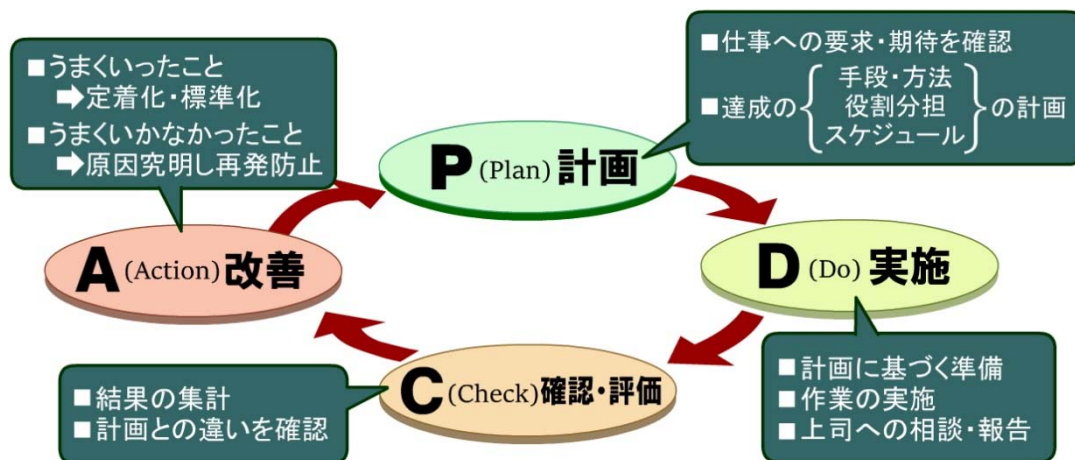
### ●納期意識

どんな仕事にも期限や締切があり、その時までには完了しなければなりません。仕事の納期を確認して守ろうとする強い意識が、**納期意識**です。むしろ、前倒しで進めるような気持ちで仕事に取り組みましょう。



### ■2-4 仕事に取り組むときの7つの意識 ③PDCAを回す

PDCAと呼ばれる**仕事のサイクル**に従って進めることにより、基本意識を仕事に活かします。



#### ●P (Plan) [計画]

仕事の指示を受けたとき、何のためにするのか、いつまでにするのか、求められる完成度など、仕事への要求や期待を確認して明らかにしたうえで、それを達成する手段や方法、役割分担、スケジュールを計画します。

#### ●D (Do) [実施]

計画に基づいて準備して作業し、上司などへ相談や報告を行います。

#### ●C (Check) [確認・評価]

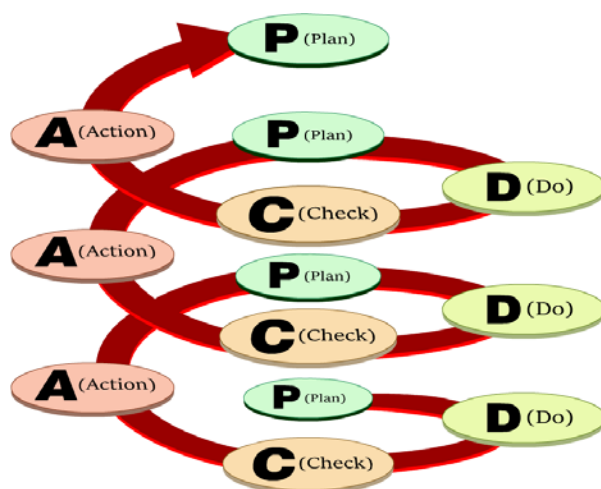
行った仕事が、当初の計画どおりになっているかを確認・評価します。

#### ●A (Action) [改善]

仕事の結果を確認・評価した結果、うまくいったことは、その経験を記録に残すなど、改善された品質を維持・継続できるようにします。うまくいかなかったことは、原因を突き止め、同じ過ちを繰り返さないように対策します。

A [改善] の結果を新たなP [計画] に引き継ぐことにより、仕事の品質はさらに高まります。それを繰り返せば、PDCAはらせん状に回り、品質が向上し続けることになります。「PDCAを回す」ことが仕事の基本といわれるゆえんです。

(第2章・終わり)



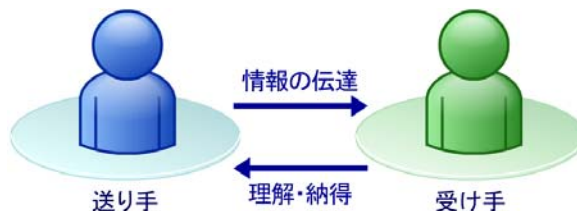


### ■3-1 よいコミュニケーションとは？

仕事を通じて他の人との間に信頼し信頼される関係をつくるには、**よいコミュニケーション**が必要です。  
よいコミュニケーションとは、

- ・送り手から受け手へ情報が正確に伝達される
- ・受け手から送り手へ理解や納得を返す

という、**双方向のやりとり（ツーウェイ）**が成り立つことです。



**失敗例…送り手から受け手に、正確な情報が伝達されていない**

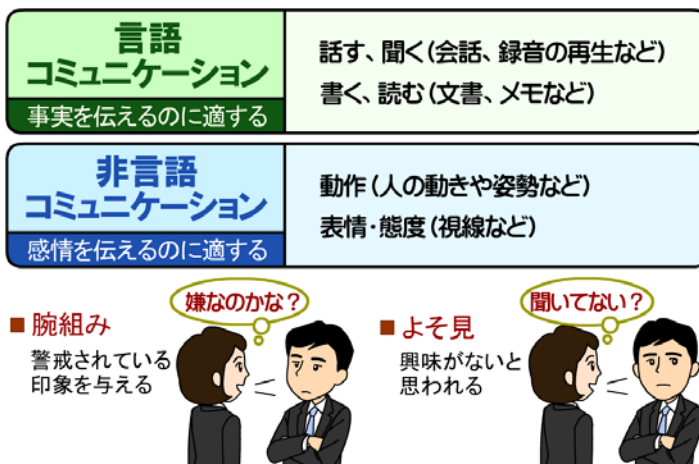
送り手「昨日の会議、うまくやったね。」  
受け手「うまくやったって、それ嫌み？」  
送り手「いや、そうじゃなくて…。」

**成功例…相手に正しく情報が伝わって、よいコミュニケーションができています**

送り手「昨日の会議のときの発言、よかったよ。中山さんの発言で会議の流れが変わったからね。」  
受け手「ありがとう。あのとき、このままじゃいけないと思って、思いきって言ってみたの。」

コミュニケーションの手段には、**言語コミュニケーション**と**非言語コミュニケーション**の2種類があり、それぞれ特徴があります。

非言語コミュニケーションでは、動作や表情によって相手に**誤解を与える**恐れがありますので、注意が必要です。



### ■3-2 ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）

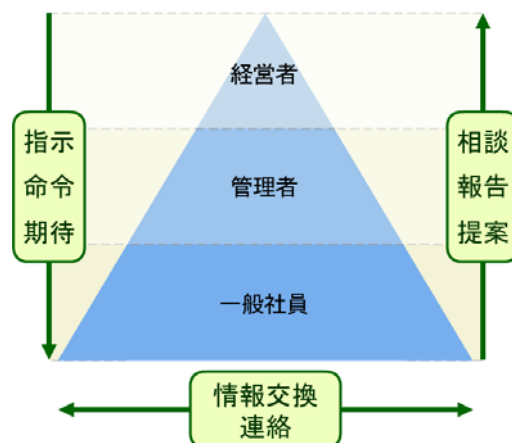
日常の業務では、**指示・命令**と、**ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）**が頻繁に行われます。

**【事例】**ある日、飯野さんは上司に呼ばれました。

飯野「お呼びでしょうか。」  
上司「うん、来月のG社への納品準備はどう？」  
飯野「はい、先ほどから始めています。」  
上司「そう。お願いしたいんだが、納品の10日前、  
経理部のAさんへ、G社の納品準備の状況を必ず  
連絡してほしいんだ。」

その翌週…。(失敗例)

上司「G社の納品の件、あれどうなってる？ 経理部のAさんには、連絡を入れてくれたかな？」  
飯野「はい、昨日連絡しました。」  
上司「それならそうと報告してもらわないと困るよ。」  
飯野「はあ…（肩を落とす）」



### ●上司に呼ばれたら・・・

上司に呼ばれたら、次の点に注意します。

- |                                  |                              |
|----------------------------------|------------------------------|
| (1) はっきりとした声で <b>返事</b> をする      | (5) 指示・命令の <b>内容を確認</b> する   |
| (2) <b>ペンとメモ</b> を持っていく          | (6) <b>質問</b> をする            |
| (3) 「 <b>お呼びでしょうか</b> 」と声をかける    | (7) ポイントを <b>復唱</b> する       |
| (4) 上司の話は途中でさえぎらず、 <b>最後まで聞く</b> | (8) 他の仕事との <b>優先順位</b> を確認する |

### ●指示・命令を受けたときは・・・

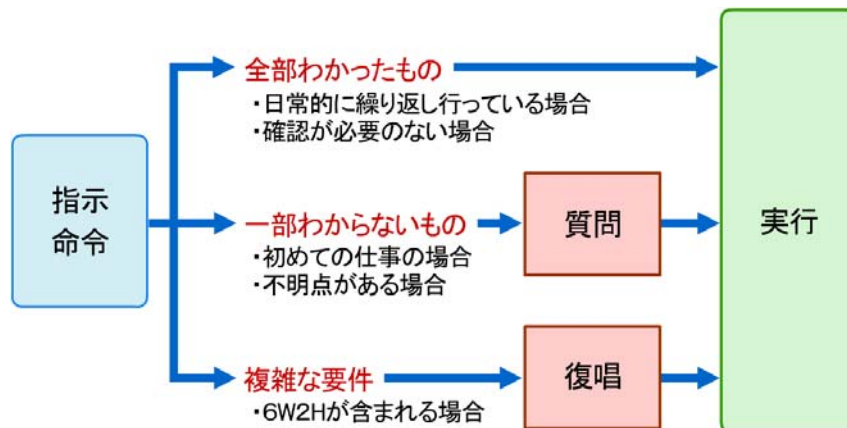
指示・命令を受けるときは、「よく聞く」、「上司に反応を返す」ことが重要です。指示・命令の内容を復唱して確認し、そのうえで質問します。

【確認】経理部のAさんに、G社への納品準備の状況について連絡を入れます。

【確認】連絡を入れるのは、納品の10日前ですね？

【質問】Aさんがいらっしゃらなかったら、どのようにすればよいでしょう？

指示された内容がよくわからないのに、自分の想像でやるようなことがあってはいけません。それでは仕事に責任をもっているとはいえません。



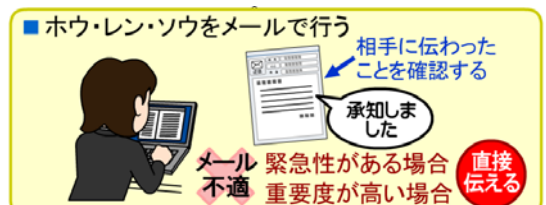
### ●ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）を行うときは・・・

ホウ・レン・ソウのなかでも、とりわけ報告は**タイミングが重要**です。指示した人へ、尋ねられるよりも前に報告します（前ページの事例のなかで、飯野さんが上司から注意を受けたのは、指示どおりに仕事を実施したあと、すぐに報告を行わなかったからです）。長期の仕事では、定期的に中間報告をします。

また、報告や連絡などは、**あらかじめ内容を6W2Hで整理してから行う**ことが大切です。話すときは、**結論→経過→理由の順**に、順序立てて伝えます。仕事で大事なものは結論です。

相談は、「今お時間よろしいでしょうか」と相手の都合を確認してから行ってください。「どうしましょう？」と相談をもちかけるのではなく、**自分なりのアイデアや意見を用意してから相談**します。

ホウ・レン・ソウを**メール**で行う方法もありますが、緊急性があるもの、重要度が高いものは、メールですませず相手に直接伝えます。



### ■3-3 職場の人間関係とチームワークとは？

#### ●手伝う？ 手伝わない？

その日の仕事が一段落して帰宅しようとしたとき、隣席の人がまだ忙しそうにしていたら、あなたはどうしますか？「お先に！」と気にせず帰宅しますか？それとも「手伝いましょうか？」と手伝いを申し出ますか？

他の人の仕事にも関心を持ち、声をかける習慣は、職場の人間関係を良好します。  
**もし手が空いていたら手伝いを申し出ましょう。**手伝うことで残業が必要になりそうなら上司に報告します。用事があって手伝えない場合は、たとえば、「今日は都合があるが明日なら手伝える」などと、ひと声かけるようにします。



#### ●「仕事の成果」の方程式

$$\text{仕事の成果} = \text{能力} \times \text{意欲} \times \text{人間関係} \quad \text{信頼}$$

職場の仕事の成果は、いくら能力や意欲があっても、**信頼し信頼される**人間関係がないと出ません。たとえ人間関係が悪くても成果が出ることはあります。しかしそれもどこかで、相手の能力を認めているという信頼関係があるからです。

#### ●人間関係の鉄則

よい人間関係のため、次のことを守ってください。

- (1) **約束**を守る（信頼関係のベース）
- (2) すばやく**対応**する（滞らせると必ず誰かが困る）
- (3) **全力**で取り組む（手を抜かない）
- (4) アドバイスを**素直**に受けとめる（気づいたこと、言うべきことを言える関係になる）
- (5) いない人の**批判**をしない（ほめるのはOK）

#### ●チームワークの条件

よいチームワークには、次の条件があてはまります。

- (1) チームに**共通の目的・目標**があり、メンバーがそれぞれの**役割**を認識する
- (2) 一人ひとりが約束・ルールを守り、お互いを**尊重**する
- (3) メンバーに役割を遂行するための**責任感**をもって、**チーム全体のために努力**する
- (4) お互いに、「**言うべきこと**」を言い合える関係である
- (5) 一人ひとりが**達成感**や**成長感**を味わえる

人間関係もチームワークも、信頼しあえる関係、互いに役に立ちあう関係の上に成り立っています。





### ■エピローグ 働くことは学ぶこと

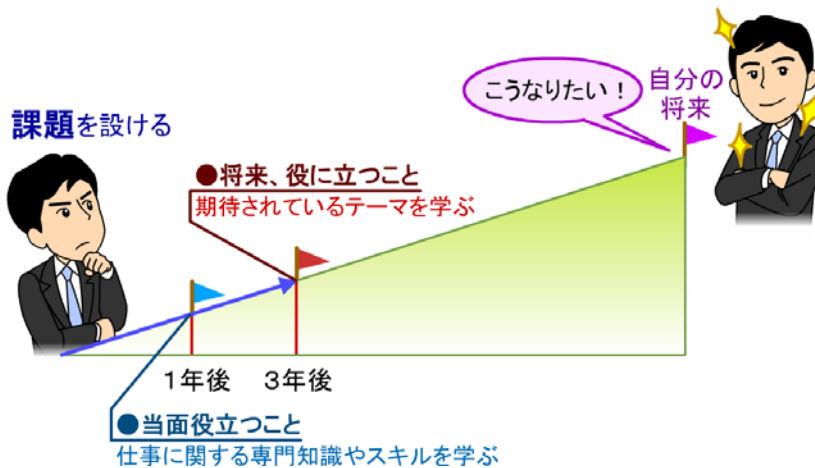
#### ●成長のために行動する

困難な課題に挑むと、懸命に努力してそれをなんとか克服し、克服できたことが自信となって、新たな課題に挑もうとします。このような成長のための自発的な行動が「自己啓発」です。

自己啓発で大切なのは、自分にとって必要な課題を見つけて、自分に投資することです。



ずっと先の将来を見据えて課題を設けるのが理想です。難しければ、1年後や3年後の近い将来の自分を想像して課題を設けます。



少しずつでも続けることが大切です。時間を有効に使って、長く続けてください。



新聞の見出しや要約をチェック



テーマを決めてビジネス書籍や小説、雑誌などを読む



通勤時間を有効活用

(第3章・終わり)

### 参考

エピソードの冒頭で、以下のビジネス用語例を取り上げました。確認しておきましょう。  
 注) 教材のなかでは、最初の3つの用語すべてをチェックすると、次の3つの用語が表示されます。

仕事に使えるビジネス用語(例)	
<a href="#">コーポレート・ガバナンス</a>	<a href="#">個人情報保護</a>
<a href="#">コンプライアンス</a>	<a href="#">セキュリティ管理</a>
<a href="#">ステークホルダー</a>	<a href="#">企業の社会的責任(CSR)</a>

### 〈仕事に使えるビジネス用語(例)〉

#### ●コーポレート・ガバナンス

直訳すると「**企業統治**」。企業経営の監視・チェック機能を高めることによって、経営の透明性と効率を高め、経営活動を方向づけていく考え方。1990年代以降、企業不祥事の多発やM&Aの増加に伴い、注目されるようになってきた。

**具体的な取組み**としては、社外取締役・社外監査役の導入による監査機能の強化、執行役員制度の導入による意思決定機関と業務執行機関の分離、外部に対する情報公開の強化などが挙げられる。

#### ●コンプライアンス

一般的に「**法令遵守**」と訳される。企業におけるコンプライアンスとは、法律や社会の規律を守ることはもちろんのこと、企業を取り巻くさまざまな関係者(ステークホルダー)との関係において、企業倫理や行動規範なども含めたルールを遵守することでもある。多くの企業で企業倫理に関する規定が定められている。

**コンプライアンスの徹底**により、ステークホルダーとの信頼関係を構築できれば、企業自体の評価も高まり、その企業の社員にとっても、周囲から信頼される企業で働いているという誇りが芽生える。企業が社会で存続していくために、大変重要である。

#### ●ステークホルダー

企業の経営活動と**何らかの利害関係をもつ人や団体**のこと。具体的には、顧客、消費者、従業員、株主・投資家、地域社会、取引先、競合企業、関係金融機関、業界団体、政府関係者、NGO(Non Governmental Organization(非政府組織)の略)・NPO(Non Profit Organization(非営利団体))など。

#### ●個人情報保護

個人情報は、**生存する個人に関する情報**。特定の個人が識別できるものは**個人情報**と認められる。個人情報が記載された書類やデータは厳重に管理する必要がある。こうした企業や社会にとっての個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護する目的でつくられた法律が**個人情報保護法**である。

個人情報データベースなどを事業で利用している企業は、**個人情報取扱事業者**と位置づけられ、その情報を不正な方法で取得しない、目的以外には利用しない、厳正に管理するなどといった責任を果たすことが求められている。

#### ●セキュリティ管理

インターネットが社会インフラとなり、ほとんどの情報はデジタルデータでやりとりされている。そのため、社外秘の情報が外部に漏えいし、大きな問題になるケースも増えている。**情報漏えいを防ぐ**ためには日ごろからセキュリティ管理を徹底することが不可欠である。

会社のパソコンや資料の取扱いについて**社内規定を確認し、必ず守ること**。社外(エレベータや飲食店内など)での顧客や会社の重要情報を話題にしないよう注意すること。問題が起こる原因の多くは「**これくらい大丈夫だろう**」という**油断**のなかにある。

#### ●企業の社会的責任(CSR)

それぞれの地域や企業により、「**社会的責任**」に対する解釈はさまざまだが、企業を取り巻くすべてのステークホルダーや物事に対する関係を大切に、これらにとって具体的かつ実効性のある配慮行動をとることなどを指す。

CSRの具体的な活動としては、お客様によりよい商品やサービスを提供していくことはもちろん、その他にも、環境対策をはじめ、雇用の創出や地域ボランティア活動、情報開示などがある。

注) CSR(Corporate Social Responsibility)