

第1章 社会人をはじめる前に

- 会社で働くということ
- だれからも好感をもたれる社会人になろう
- ◆ 考えてみよう!①

第2章 仕事の姿勢編

- Case1 あいさつは人間関係の基本
- Case2 会社とプライベートをいっしょにしない
- Case3 社会人としてふさわしい言葉づかいをしよう
- Case4 感情のコントロールは当たり前
- Case5 周りの人への心配り・気配りが大切
- Case6 会社の規則は書いてあるとおりに守ればいいのか?
- Case7 言葉は正しく理解し、正しく使おう
- ◆ 考えてみよう!②

第3章 仕事の取り組み方編

- Case1 基本は自分勝手に変えてはいけない
- Case2 どんな仕事にも全力で取り組もう
- Case3 仕事はすべてチームでしている
- Case4 スケジュールは自分との約束
- Case5 仕事は100点か0点しかない
- Case6 かぎられた時間を有効に使おう
- Case7 ミスは素直に認めすぐに報告
- ◆ 考えてみよう!③

第4章 職場の人間関係編

- Case1 言葉は「伝わればいい」ではない
- Case2 先輩が教えてくれるのは当たり前ではない
- Case3 わからないことはわからないといおう
- Case4 好き嫌いで人に接してはいけない
- Case5 職場の人とコミュニケーションをとろう
- Case6 責任はすべて自分にある
- Case7 会社はわがままが通用しない場所
- ◆ 考えてみよう!④

1 会社で働くということ



1 会社は何のために存在するのか

経営理念とは

会社で働くために理解しておきたいことがあります。それは、何のために会社が存在するのかということです。その答えを考えていきましょう。

経営理念という言葉があります。これはどこの会社にもあり、「自分たちの会社は何のために存在するのか」という会社の存在意義や「自分たちの会社はどのような目的で、どのような形で活動を行なっていけばいいのか」という会社の活動の根本的な考え方が文章としてまとめられたものです。そして経営理念は、会社や社員一人ひとりの日々の仕事の精神的な支えとして、どこの会社でも非常に大切にされています。

また、どこの会社も、自社の商品やサービスを通じて社会に貢献することを目的にしています。そのために、経営理念にもとづいてどのような商品・サービスを提供していけばいいのかということを慎重に検討して決めています。

このように、経営理念は会社や社員が進むべき道を定めてくれるだけでなく、会社のすべての活動の原点になります。いいかえれば、会社は経営理念を実現するために存在しているといえるのです。

全員がひとつになる

会社は経営理念を実現するために存在しています。では、実際に実現していくのはだれなのでしょう。それはいうまでもなく社員一人ひとりです。つまり、経営理念を実現していくためには、社員一人ひとりが経営理念にもとづいた仕事をしていくことが必要になるのです。

しかし、入社したてのころは、大きな仕事を任されることが少なく、自分の仕事が社会に与えている影響を感じにくく、「経営理念と、この仕事はどのような関係があるのか」と考えてしまう人がいるようです。

たしかに、社長と新入社員では、仕事の社会に与える影響は違います。しかし、だれかひとりでも欠けてしまうと会社として機能しなくなり、経営理念を実現することができません。つまり、経営理念を実現するためには、全員がひとつになって日々の仕事と向き合っていく必要があるのです。

2 給料をもらうということ

給料の意味

社会人になると、毎月決まった日に給料をもらいます。その給料で、買い物や旅行がしたいなど、それぞれ使い道を思い描いていることでしょう。ところが、なんとなくもらっているだけで、給料の意味を理解できていない人が多いです。

給料は、仕事の成果にもとづいて支払われます。仕事の成果とは、営業部門の人であれば営業成績、開発部門の人であれば新製品の開発などをイメージするでしょう。もちろん、それらも仕事の成果ですが、仕事とはそれだけではありません。仕事に必要なスキルや社会人としての常識、正しいマナーを身につけること、会社の決まりを守ること、職場の人とチームワークを発揮することなども仕事の成果に含まれているのです。

これらすべてに一生懸命取り組んだ結果が仕事の成果であり、給料はその成果にもとづいて支払われています。ひとつでも手を抜いてしまったら給料をもらう資格はありません。給料をもらうことは、それだけ大変なことなのです。

給料はだれからもらうものか

では、給料はだれからもらうものなのでしょうか。多くの人は、会社や社長からもらうものだと考えているかもしれませんが、それは間違いです。

みなさんの給料は、会社があげた売上のなかの一部を使って支払われています。売上とは、お客さまが会社の商品やサービスの対価として支払ってくれたお金です。つまり、みなさんの給料は、お客さまからもらっているのです。

だからこそ、お客さまに満足してもらえない仕事をしなければいけません。そのためにどこの会社も必死になって活動しています。お客さまを満足させることができない会社は、いずれライバル会社などにお客さまを奪われてしまい、売上が落ちてしまいます。そうすると、みなさんの給料も支払われなくなってしまうでしょう。

お客さまのために一生懸命に仕事の成果をあげること。これが給料をもらうことなのです。

3 世代の違う人たちと仕事をする

会社はさまざまな人が集まる場所

会社には、さまざまな世代の人がいます。みなさんと同世代の人はもちろん、みなさんの両親よりも年上の人などもいるでしょう。世代が違うということは、育った時代や環境はもちろん、ものの見方や考え方も違います。会社では、そのような人たちと人間関係をつくり、仕事をしていかなければなりません。

こういう話をすると、「年上の人と話すのは気をつかうから嫌だ」という声が聞こえてきそうです。しかし、年の離れた人たちと接する場面は、社会人として成長していくために重要な機会になります。

なぜなら、みなさんよりも年齢が上の人たちは、仕事や人生でさまざまな経験をしています。その人の話を聞くことで、みなさんの視野がひろがり、仕事や人生の参考になるでしょう。

会社は、さまざまな世代の人が集まる場所です。したがって会社は、その人たちと積極的にかかわっていくことで、仕事の質を高めたり、ものごとの考え方を深めていくことができるチャンスのある場所でもあります。

さまざまな人をつなぐもの

「会社は何のために存在するのか」で、会社は経営理念を実現するために存在し、そのために社員はひとつにならなければならないと学びました。しかし、さまざまな世代の人たちが集まってひとつにまとまるのは難しいものです。なぜなら、経験の差や価値観の違いを埋めることは並大抵の努力ではできないからです。

しかし会社では、全員がひとつにまとまって目標の実現に向かっていかなければなりません。そのために経営理念があります。つまり、会社の目標は経営理念にもとづいて決められているのです。

そして、経営理念は、社員一人ひとりの精神的な支えになり、仕事で困ったり悩んだりしたことを解決するためのよりどころにもなります。さらに、働く人をひとつにつなぐものでもあります。したがって、経営理念をしっかりと理解することで、会社として大きな力を発揮することができるのです。

あいさつは 人間関係の基本



みなさんは、マンガを読んでどう思いましたか？ 宮沢さんの言動の悪いと思う点とその理由を具体的に書いてみましょう。

OK! ○

あいさつは、よい人間関係を築くために必要

NG! ✕

あいさつと人間関係を築くことは関係がない



あいさつをしろっていわれるけど、あいさつってそんなに大事ななあ。別にしなくてもいいと思うけど……



あいさつは人間関係の基本

社会人になると、「明るく元気よくはっきりとあいさつをしましょう」と教えられます。しかし、その話を聞いて、「どうして大人になってまであいさつをしろといわれるんだ」と疑問を感じる人もいないのでしょうか。では、なぜあいさつが大切なのか考えてみましょう。

仕事は、さまざまな人と協力し、かかわり合いながら進めていくものです。だからこそ、相手に好感をもってもらい、よい人間関係を築いていくことが大切になります。そして、あいさつにはよい人間関係を築くきっかけがあるのです。つまり、あいさつは人との最初の接点です。“人の印象は第一印象で決まる”といわれているように、最初と感じよくあいさつができる人は、「明るくて元気な人だ」「話しやすそうだ」「しっかりしている」という印象を相手に与えることができ、好感をもってもらえます。

上司や先輩は、あいさつをすることは社会人として当たり前だと思っています。みなさんが感じよくあいさつをすると、「当たり前のことがきちんとできる」と信頼され、評価してもらえるでしょう。反対に、あいさつができないと「社会人として当たり前のこともできない」と思われてしまいます。

あいさつは、会社生活でよい人間関係を築いていくための基本です。毎日顔を合わせる職場の人はもちろん、お客さまや取引先に対しても、明るく元気なあいさつをすることを心がけましょう。そうすると、仕事の面でもさまざまなよい影響が生まれます。明るく元気なあいさつをすることは人間関係の基本なのです。



ぼそぼそと聞こえないあいさつは、していないのと同じ。あいさつは社会人の基本。そんなこともできない人には、仕事を任せられないわ

あいさつが周りに与える影響

宮沢さんは、藤井さんから「あいさつのしかたがよくない」と注意を受けました。しかし宮沢さんは、「あいさつひとつでそんなにいわなくても」と納得がいかない様子でした。

あいさつは、“明るく元気よくはっきりと”が基本です。もし、暗いあいさつをしてしまったら、周りの人は「どうしたのかな」「体調が悪いのかな」とその人のことを心配してしまいます。また、暗い雰囲気は周りの人の気分にも影響し、職場全体の活気が失われてしまうでしょう。

宮沢さんのようなぼそぼそとしたあいさつは、あいさつの基本から外れているよくないあいさつです。厳しいですが、それではあいさつをしていないのと同じだといえるでしょう。

また、人によっては、大きな声を出すのが恥ずかしい、笑顔が苦手など、さまざまな理由でうまくあいさつができないという人もいるかもしれません。しかし、仕事はあいさつに始まり、あいさつで終わります。

入社時は「おはようございます」、職場の人が外出するときは「行ってらっしゃい」、自分が退社するときは「お先に失礼します」、職場の人が退社するときは「お疲れさまでした」など、あいさつの表現は数多くあります。場面に応じて適切なあいさつが自然とできるように日ごろから意識しましょう。

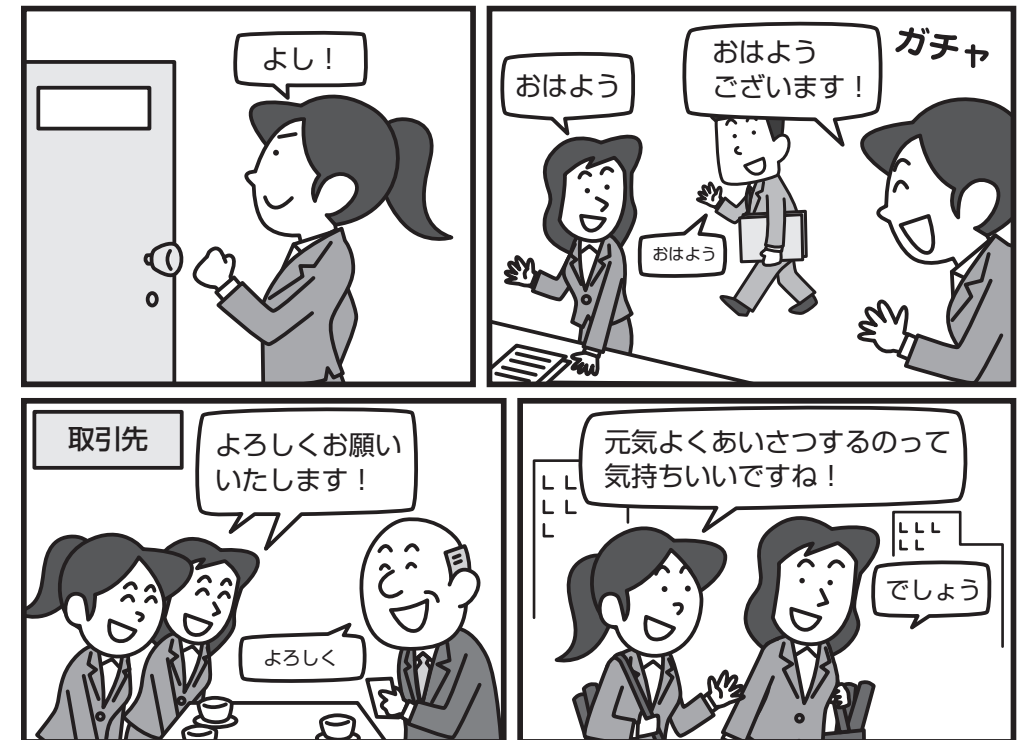
あいさつの価値を考えよう

ここでは、あいさつの価値について考えてみましょう。明るく元気よくはっきりとしたあいさつをすると、次のようなよい効果が生まれます。

- ・ 出社したとき、明るい声でお互いにあいさつを交わすと、全員が気分よく一日をスタートできます

- ・ 明るいあいさつは、気持ちのよい印象を与え、職場の雰囲気をも明るくすることができます
- ・ お客さまに「いらっしゃいませ」と明るい表情であいさつをすると、「うれしいな。歓迎されている」と思ってもらえます。さらに、会社に対してよい印象をもってもらえます

ここで紹介したあいさつの効果はほんの一部です。「たかがあいさつ」と適当にするのではなく、感じのよいあいさつこそ仕事の基本だということをおさめましょう。



コラム

自分からあいさつをしよう

会社にはお客さまが多くいらっしゃいます。社内ですれ違うことも多いはずですが、そのときは、自分からあいさつをしましょう。あいさつには相手を歓迎しているという意味が込められています。自分から先にあいさつをすることで、みなさんの会社の印象はグンとよくなるのです。

どんな仕事にも 全力で取り組もう



みなさんは、マンガを読んでどう思いましたか？ 宮沢さんの言動の悪いと思う点とその理由を具体的に書いてみましょう。

OK! ○ 嫌いな仕事・不得意な仕事でも一生懸命に取り組むことが大切

NG! ✕ 嫌いな仕事・不得意な仕事は、できる人にしてもらうほうがよい



電話対応だけは、いつまでたっても好きになれない。電話が鳴ると、気がつかないふりをしちゃうけど、しかたないよね

仕事を好みで選んではいけない

仕事には毎日しなければならないもの、たまにしかなくていいもの、創造力を発揮するもの、事務的なものなど、さまざまなものがあります。

そのなかには、得意な仕事もあれば不得意な仕事もあるでしょう。また、好きな仕事もあれば嫌いな仕事もあるでしょう。得意な仕事、好きな仕事であれば、前向きに取り組めますが、そうでない仕事であれば、「嫌だな」と思うのではないのでしょうか。

しかし、仕事は自分の得意不得意や好き嫌いで選んではいけません。もし社員全員が、自分の得意な仕事、好きな仕事だけを選んでいたらどうなるのでしょうか。それを組織の面、個人の面の両方から考えていきましょう。

まず、組織の面での問題点です。全員の嫌いな仕事が一一致すると、会社でその仕事をする人がだれもいなくなります。そうなると仕事が進まず、会社が組織として機能しません。しかし、組織としての機能を保つためには、全員が嫌いな仕事をだれかにしてもらわなければなりません。そうなると、その人は「自分にばかり嫌なことを押しつけて……」と会社や上司などに不満をもってしてしまうでしょう。

次に、個人の面での問題点です。与えられた仕事に全力で取り組むからこそ成長できるのであり、自分の好みで仕事をしている人は成長できません。

会社は組織です。組織は、全員がどんな仕事にも全力で向き合い、協力し合うことで成り立ちます。したがって、仕事は好き嫌いで選ぶのではなく、自分に与えられた仕事のすべてに全力で取り組まなければならないのです。



苦手だからしたくないって甘えてるわ。仕事を好き嫌いで選んでいるようでは、仕事は任せられない

苦手を克服する努力をしよう

宮沢さんは、電話応対が苦手です。宮沢さんの職場には、毎日多くの電話がかかってきて、その内容もさまざまです。上司や先輩への電話の取り次ぎ程度なら問題はないのですが、クレーム対応はできることならしたくないと思っています。その証拠に、電話が鳴っていても気がつかないフリをすることがよくあります。その様子を見ていた藤井さんは、「電話は3コール以内にとるのが基本」と注意しましたが、宮沢さんは、「電話は嫌い。ほかの人にとってほしい」と思っているようです。

宮沢さんのように、電話応対が苦手という人はいるでしょう。だからといって、電話をとらないのは望ましい態度ではありません。藤井さんのいうように、電話は3コール以内にとるべきです。しかし、「クレーム電話だったらどうしよう」「苦手だな」などと考えているうちに3コールはあっという間に過ぎてしまい、電話の相手を待たせてしまうことになります。もし、電話の内容がクレームであれば、「いつまで待たせるんだ！」という新たなクレームにつながってしまうことも考えられます。

どのようなことでも最初は失敗したり、うまくいかないものです。だからといって苦手意識をもって逃げていてはいつまでたってもうまくできるようにはなりません。しかし、回数を重ねていけば、失敗の数は減り、うまくできるようになります。苦手な仕事でも、しなければならない場面はたくさんあります。苦手だからと逃げるのではなく、苦手を得意に変えられるように努力をしようとする姿勢が大切なのです。

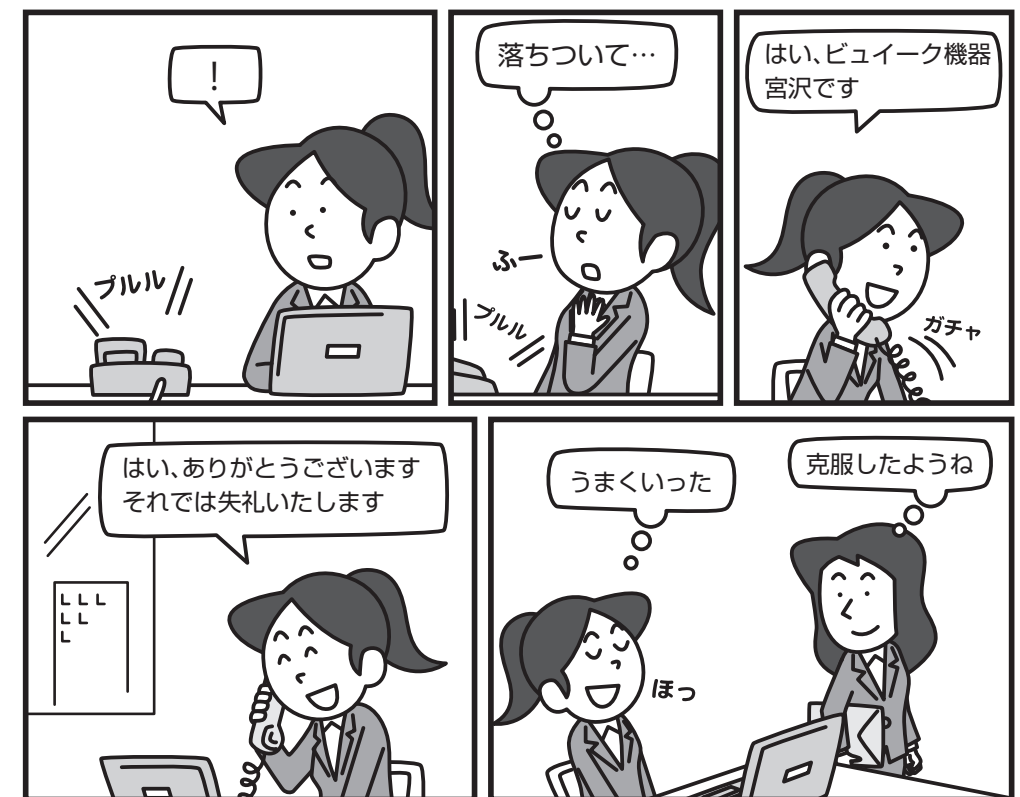
周りの人は見ている

日ごろ、上司や先輩は、みなさんの様子を見ています。もし、「苦手な仕事はしたくない」と逃げていた人がいたら、その様子はすぐに見抜かれてしまいます。そして、「社会人としての意識が低い人」と周りから見られてしまうで

しょう。そう思われてしまうと、損をするのはみなさん自身です。

一方で、苦手なことを一生懸命に努力して克服しようとしている姿も上司や先輩は見ています。そういう人には、励ましの声をかけたり、アドバイスをしたくなるものです。そして、苦手を克服したときは、「がんばったね」などとほめてくれるでしょう。さらに、みなさんの仕事に対する姿勢を頼もしいと思い、みなさんの成長を自分のことのように喜んでくれるはずですよ。

苦手なことから逃げずに、克服しようというチャレンジ精神は、仕事には欠かせないものなのです。




コラム



気楽な仕事はひとつもない


仕事は厳しいものです。どんな仕事も真剣に取り組み、完璧な成果をあげることが求められています。なかには、「この仕事は気楽にできるからいい」と思う仕事があるかもしれませんが、気楽な気持ちでもいい仕事はひとつもありません。どんな仕事にも、常に全力投球をしましょう。

職場の人とコミュニケーションをとろう



 みなさんは、マンガを読んでどう思いましたか？ 山本くんの言動の悪いと思う点とその理由を具体的に書いてみましょう。

- OK!**  コミュニケーションを深めるために、仕事以外の話をするのも大切
- NG!**  職場は仕事をするところ。仕事以外の話をする必要はない

 家族や趣味のことを聞かれるのって正直迷惑なんだよなあ。職場の人にわざわざ話す必要なんてないと思うんだけど

職場での会話は重要

「会社は仕事をするところ。職場の人との会話は仕事のことだけでいい」という人がいます。仕事とプライベートを完全に切り離し、職場の人とは必要以上の会話をしたくないと考えているのでしょう。

仕事はチームで進めていくものです。だからこそ、職場の人とよい関係を築くことが大切になります。仕事の話は、仕事をスムーズに進めるうえで必要なことです。しかし、それだけで周りの人とよい関係は築けません。なぜなら、仕事の話だけでは、相手がどのような人なのかかわからず、心をひらいて接することができないからです。

もし、一日の大半を過ごす職場での人間関係が、よそよそしいものだとしたら充実した会社生活を送ることはできなくなってしまいます。また、職場全体の雰囲気ガシガシしたものになり、お互いに支え合い、助け合いながらチームとして仕事を進めていくこともできません。

だからこそ、職場では仕事の話以外のことも積極的に会話のなかに入れていきたいものです。家族の話、趣味の話、学生時代の話などなんでもかまいません。ちょっとした雑談を積み重ねていくことでお互いの人となりや性格、考えていることがわかるようになります。

同じ職場で働く者同士、お互いが理解し合っこそ、働きやすい職場環境をつくることができます。そして、チームとして大きな力を発揮することができます。「職場の人とは仕事以外の会話をしたくない」ではなく、「職場の人だからこそ」と考えるようにしてみましょう。



仕事以外の会話もとても大切なんだ。
嫌がらずに、積極的に会話に参加してほしい

会話に参加して職場になじもう

山本くんの職場は、昼休みなどの休憩時間に会話がたえない明るい職場です。黒木課長をはじめ職場の人たちは、いつものように会話を楽しんでいました。職場の全員が、山本くんにもその輪に加わってほしいと思っていましたが、山本くんは、「仕事に関係ない話をしないでほしい。そんな質問に答えたくない」と話しかけられることを迷惑だと感じているようです。

なぜ、黒木課長をはじめ職場の人たちは、山本くんに話しかけるのでしょうか。それは、山本くんに早く職場になじんでもらいたいからです。職場に慣れないうちは、どうしても緊張してしまいます。だからこそ、プライベートな話題で会話することで、緊張をほぐし、お互い話しやすい関係をつくりたいと思っています。

また、職場になじむことで、よりよい成果をあげることができるというメリットもあります。会社では、職場の人同士がコミュニケーションをとって、ひとつの仕事を完成させていきます。だからこそ、互いに話しやすい関係ができていけば、立場や年齢に関係なく、意見をいい合い、より完成度の高い仕事をすることができるようになるのです。

上司や先輩など職場の人から話しかけてもらったら、嫌がるのではなく、積極的に会話に参加しましょう。もちろん、自分から話しかけても問題ありません。昼休みなどの時間のちょっとした会話の積み重ねが、職場の雰囲気明るくし、働きやすい環境を整えてくれるのです。

「聞く」と「聴く」の違いを知ろう

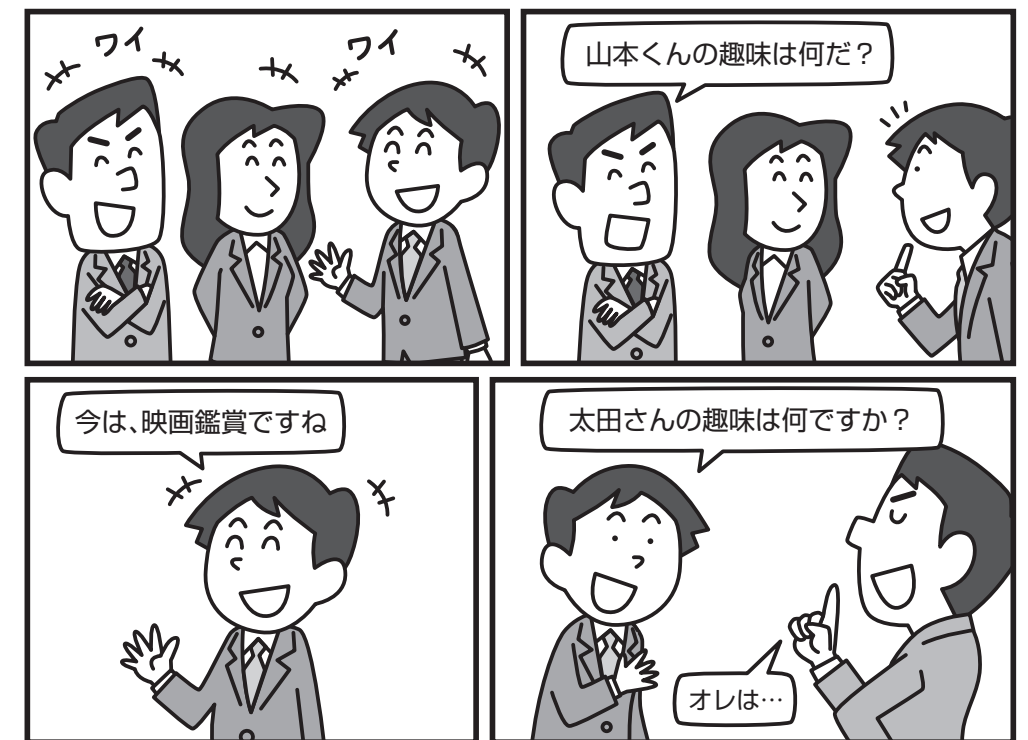
“話をきく”というとき、“聞く”と“聴く”の二つの漢字を使うことがあります。それぞれどういう意味か知っていますか。

“聞く”は、聞こうという意思がなくても、どこからともなく自然と音が耳に入ってくるという意味になります。一方、“聴く”は、相手の言葉はもちろん、

意味を理解しようとしてしっかりと耳をかたむけて、自分の意思で聴こうとするという意味です。

仕事では、後者の“聴く”スキルが非常に重要視されます。なぜなら、相手のことを受け入れ理解することが、人間関係の構築はもちろん、スムーズに仕事を進めるときに必要なだと考えられているからです。

人の話を自然と“聴く”ことができるようになれば、みなさんのコミュニケーションスキルはいっしょに向上します。しかし、いきなりできるようにはなりません。毎日の会話のなかで少しずつ身につけてコミュニケーションスキルをアップできるように取り組んでいきましょう。



コラム **職場以外での会話**

“飲みニケーション”という言葉があります。これは、お酒を飲むとコミュニケーションを合わせた造語で、職場以外での会話を大切にしようという意味です。職場以外でこそ、本音が出やすいものです。いろいろな会話することで、互いに理解を深めていくことができるのです。

責任はすべて
自分にある

みなさんは、マンガを読んでどう思いましたか？ 宮沢さんの言動の悪いと思う点とその理由を具体的に書いてみましょう。

OK! ○ どんなことでも自分に責任があると思うようにすべき

NG! ✕ 責任は自分以外にもあると思うようにするとよい



私がすべて悪いわけじゃないのに、
どうして叱られないといけないの？

「自責」と「他責」で大きな差が出る

「自責」と「他責」という言葉があります。「自責」とは、どんなことでも自分に責任があるという考え方のことです。一方「他責」とは、責任は他人にある、つまり人のせいにするという考え方です。

たとえば、一生懸命に工夫をして資料などを準備し、商談にのぞんだとします。しかし、なかなか思うように売上があがりません。そのとき、自責で考える人は、「売上があがらないのは、自分のやり方に問題があるからだ」と考えます。一方、他責で考える人は、「売上があがらないのは、景気が悪いせいだ」「売上があがらないのは、お客さまの理解力が足りないからだ」と、ほかに責任を押しつけた考え方をします。

実は、この考え方の違いは、仕事の成長に大きく影響してきます。自責で考える人は、うまくいかない原因が自分にあると考え、仕事の取り組み方を改善しようとしています。この改善の積み重ねが成長へとつながるのです。

しかし、他責で考える人は、ほかに原因があると考えています。先ほどの例だと、景気が回復しないかぎり、売上げをあげることはできません。また、常に人のせいにする人は、「いつ自分のせいにされるかわからない。かかわるのはやめよう」と悪い印象をもたれてしまうでしょう。

このように、「他責」で考えていてもよいことはありません。だからこそ、常に自分に責任があるという「自責」の意識で、毎日の仕事に取り組んでいきたいものです。そうすれば、自分でもおどろくほどの成長ができるだけでなく、「責任感が強く信頼できる人」というよい印象をもってもらえます。



どうしてミスをしたのかしら。
ミスしたのは自分だってわかっているはずなのに

悪いのは自分

宮沢さんは、請求書の処理をミスして、藤井さんに叱られてしまいました。「どうしてこんな単純なミスをしてしまうの？」という藤井さんの言葉に、「藤井さんにも見せたじゃない。そのときに、藤井さんがミスを見つけてくれなかったのが悪いんだ」と、自分だけが叱られるのはおかしいと不満を感じています。

宮沢さんは、他責で考える人のようです。つまり、請求書の処理をミスしたのは藤井さんのせいであり、自分は悪くないと考えています。しかし、そもそも宮沢さんがきちんと請求書の確認をしていれば、今回のミスは起こらなかったはずなんです。

ミスをしたときは、二度と同じミスをしないために対策を立てる必要があります。そのために、仕事の流れを最初から見直し、どこでミスをしたのか原因をきちんとつかむことが必要です。宮沢さんのように他責で考えていると、原因を人のせいにしてしまい、自分の確認モレというミスの原因をつかむことができません。

そして、ミスの原因がつかめないと、同じミスを繰り返してしまう可能性が高くなります。そのため、いつまでたっても改善しないという悪循環に陥ってしまいます。

宮沢さんの場合、「藤井さんが悪かったんだ」と考えるのではなく、「ミスの原因は自分の確認モレだ。どうして確認モレをしてしまったのか」と自責で考えるべきだったのです。

言い訳は逆効果

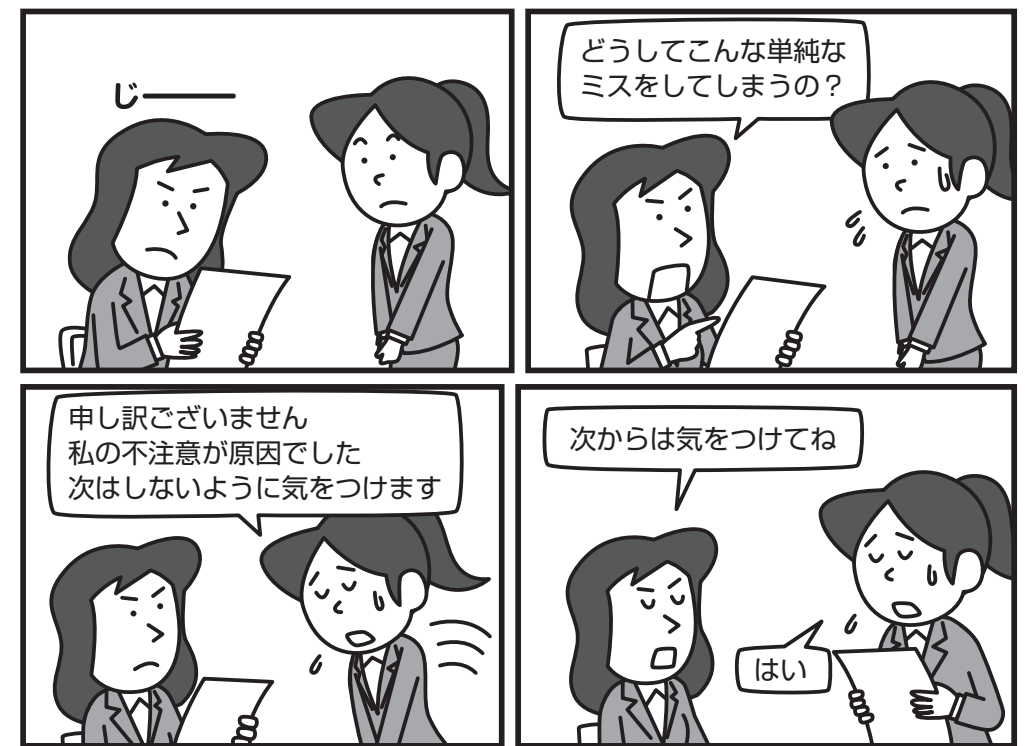
他責で考える人にありがちなのは、「ミスしたのは〇〇のせい」「△△だったから、トラブルになった」という言い訳です。自分の責任を少しでも軽くして、悪く思われたくないというつもりなのかもしれませんが、それは逆効果です。言い訳をする人は、周囲から「人のせいにしてばかりでズルい人」という

悪い印象をもたれてしまいます。

仕事は任されている以上、任された人の責任で行なうものです。にもかかわらず、言い訳をして自分の責任を少しでも軽くしようという考えは通用しません。また、言い訳をしたところで責任が軽くなることもありません。

むしろ、言い訳ばかりをしている人は「責任逃れをする人」という印象をもたれ、周りとの人間関係が悪くなるだけでなく、今後重要な仕事をいっさい任せてもらえなくなってしまいます。

ミスしたら自分が悪いと素直に認め、言い訳はいっさいしないという姿勢がとても大切なのです。



コラム **まず謝ろう**

ミスをしたとき、「だって……」「でも……」という人がいます。これは、他責で物事を考えている人に多い傾向です。仕事は常に自責で考えなければなりません。ミスをしたときは、ミスをした事実を素直に認め、「申し訳ございませんでした」と相手に謝り、すぐにやり直しましょう。