

1. 「会社」とは何か

学生と社会人の違い

学生と社会人には大きな違いがいくつもあります。社会人になったからにはこれらの違いを理解し、一日も早く一人前の社会人になれるように、まずは意識を変える努力をしましょう。

学生時代は「個人」の立場で行動していたものが、社会人は「組織の一員」として行動しなければなりません。学生時代に比べると自由が制約される厳しい世界ですが、その中で自分を成長させることにおもしろさや価値を見出してください。

1. 学生時代とここが違う！

●「半人前」から「一人前」の世界へ

新入社員は、できる仕事の量や質では「半人前」といわざるを得ませんが、社会的には「一人前」とみなされます。それは「独立した一個人」と認められているということでもあります。

解説

- ・学生時代に学費や生活費の大半をアルバイトで稼いだ、アルバイトながら正社員以上の能力を発揮した、専門分野に関しては誰にも負けない知識をもっている……と自負している新入社員は少なくありません。それは貴重な経験であり、努力したことには自信をもってよいでしょう。
- ・しかしそれでも、学生は世間的には「半人前」の存在なのです。それは悪い意味ではなく、学生の本分は「学ぶ」ことにあり、学生時代とは社会に出てほんとうに社会の役に立つための準備期間である、という世間一般の共通認識があるからです。
- ・人によって反論があるかもしれませんが、それよりも、「社会に出た以上、一人前」とみなされることを意識し、それにふさわしい存在であるように注力してください。できる仕事の量・質においても早く「一人前」とみなされるようになりましょう。

●「情」中心の世界から「理」中心の世界へ

学生時代は、「自分の感情・気持ち」が行動を決める一番大きな基準でした。社会人になると理屈・倫理・論理といった客観的基準が判断の基本になります。この違いは、はっきり意識しておくべき重要なポイントです。

解説

- ・学生時代は、好きか嫌い、やりたいかやりたくないか、おもしろいかつまらないか、といった「自分の感情・気持ち」が一番大きな判断基準でした。これが「情」中心の世界ということです。
- ・社会人になると、この基準はぐっとなりをひそめ、代わって、やるべきかやるべきではないか、正しいか正しくないか、社会や他の人々にどんな意味があるか、といった客観的基準が前面に出てきます。これが「理」中心の世界という意味であり、社会人の行動基準の原点です。
- ・しかし、社会人には「情」は無縁、不要だというわけではありません。「情」による人間味が、時にビジネスの潤滑油になることもあります。ただ、ここでおさえてほしいのは、社会人はまず「理」で考え判断し、そのあとで「情」を加えるという順番を間違えてはならないということです。

●評価の基準の違い

学生時代は、定期的な試験の結果（点数）で評価が決まりました。社会人は、取り組み方を含む仕事の成果で評価されます。教えてもらえるのを待とう、という考えでは、仕事の成果はあがりません。自ら学び成長しようとする姿勢が必要なのです。

●「わかる」と「できる」の違い

「わかる」と「できる」はまったく別のことです。社会人として目指すべきは「わかっていて、できている」状態です。

解説

- ・学生時代は、わかっていること、知っていることが大切であり、試験の結果にはそれがストレートに反映されました。「わかっている」ことは「できる」こととほぼイコールだったのです。
- ・しかし、社会人には、できるか、ちゃんとやっているか、ということが問われます。「わかる、知っている」ことと「できる、やっている」こととはまったく別であり、いくらわかっているでもできなければ何の意味もありません。

●目的と責任の違い

目的も責任も、学生は個人的色彩が強く、社会人は社会性が強いという違いがあります。

解説

- ・学生の主たる目的は、自分自身の知識や学力を伸ばすことです。会社の目的は、事業を通じて社会に貢献し、利益をあげて発展成長していくことであり、社会人の主たる目的はそれに寄与することです。学生の目的はどちらかといえば個人的な色彩が強く、社会人は共通性・社会性が強いといえるでしょう。
- ・したがって、学生であれば、授業や学習をサポートしてその目的が達成できなくても、自分が困るだけで他人に迷惑をかけることはほとんどありませんが、会社では個人の手扱きは組織全体に迷惑を及ぼし、その目的達成を阻害することになります。つまり、社会人は組織に対して、そして社会に対して、非常に大きな責任を負っているといえるでしょう。

●人間関係の違い

仕事は多種多様な人々との人間関係のうえに成り立っています。人の好き嫌いで判断しては、仕事に支障が出てしまいます。

解説

- ・「情」中心の世界である学生時代は、気の合わない人、嫌いな人とは距離をとるという選択がしやすいでしょう。しかし、社会人となるとそうはいきません。職場にはいろいろなタイプや年代の人たちがいて、そういう人たちと毎日顔を合わせ、会話をし、協力していっしょに仕事をしていかなければなりません。さらに、得意先や関係先の人たちともなると、「利害関係」という難しい要素が加わってきます。好き嫌いはいついられないものと心得ましょう。

●お金を「払う」と「もらう」の違い

授業料を「払う」学生と、給料を「もらう」社会人、この立場は180度違います。

解説

- ・学生は学校に「授業料」を納めて授業を受けます。ということは、例えば授業をサポートなどの行為は、権利の放棄にすぎません。それによって困るのは学生本人であって、学校ではないからです。
- ・一方、社会人は、労働の対価として会社から「給料」をもらいます。労働という義務を誠実に果たさなければ社内外に大変な迷惑を及ぼすことになり、「給料」という対価が得られないのは当然です。同じサボりでも、授業と会社では意味合いが大きく異なると認識してください。

「報告・連絡・相談(ホウレンソウ)」の基本

ビジネスの場でよく耳にする“ホウレンソウ”。これは、「報告・連絡・相談」のそれぞれの1文字目をとった言葉で、仕事の基本中の基本です。組織として仕事を効率よく進めていくには、「今、何を、どうしなければいけないのか」を判断するための情報がメンバーに共有されていることが必要です。つまり、「報・連・相」によって仕事に必要な情報をやりとりしているのです。そしてそれは、信頼関係のベースにもなります。

参考動画 ②



1. 「報・連・相」のポイント

もし部下がミスをして、上司に報告しなかったら、どうなるでしょうか。必要な情報がない上司は、的確でスピーディーな判断ができず、対応が遅れ、組織として大きな打撃をこうむることにもなりかねません。また取引先やお客様に対しても同様のことがいえます。報告や連絡をしなかったために、大きなトラブルに発展し、信頼を失ってしまうことになるかもしれません。そうならないために、必要な情報を共有するのが、「報・連・相」の目的です。情報の共有化は、仕事を確実に前に進めるために不可欠なのです。

「報・連・相」のねらい

- ①仕事を円滑に進める（必要な情報を必要なところに伝達）
- ②仕事上の問題を速やかに発見・共有・解決する
- ③コミュニケーションの潤滑油（組織の活性化）

	報告	連絡	相談
誰に	・(自分に対して) 仕事の指示や命令を出した人	・その情報を知っておくべき人、知っておいたほうがよい人	・そのテーマに関して適切な情報やアドバイスを提供してくれる人
いつ	・指示された仕事が終わったとき ・指示された仕事が長期にわたる場合、途中で何回か ・仕事を取り巻く状況が変わったとき	・情報を入手したらできるだけ早く ※不在者への伝言連絡は、伝言を受けたら即座に手配する(「あとで」と思うと必ず忘れる!)	・あるテーマに関して、疑問や迷いが生じたとき ※相談する前に、まず自分で可能なかぎり調べて考える
何を	・仕事の結果(結果報告) ・仕事の進捗状況(中間報告) ・状況変化の内容 など	・入手した情報 ・託された伝言	・疑問や迷っていること
留意ポイント	・正確・簡潔を心がける ・ミスやトラブルなど、悪い情報ほど早く ・「事実」と「意見」は明確に分けて話す ・「どうなっているの?」と催促される前に	・正確・簡潔を心がける ・ミスやトラブルなど、悪い情報ほど早く ・間違いなく内容が伝わったか、フォローの確認をする	・緊急でないかぎり、相手の仕事の状況に配慮する(忙しそうとき、あわただしいときはさける)

適切な「報・連・相」をするためには、相手との人間関係にも意識を向けましょう。上司や先輩に苦手意識をもっていると、話しかけにくいという意識が働き、声をかけるタイミングを逃してしまいかねません。そうならないためにも、日頃から上司や先輩に近づく努力をしてみてください。あいさつやお礼をしっかりとするだけでも、相手の印象はぐんとよくなります。そういった日頃のコミュニケーションの積み重ねが、適切な「報・連・相」につながり、また、よい人間関係づくりにもつながります。

2. 報告のポイント

指示・命令された仕事は、報告してはじめて完了します。「こんなことはわざわざ報告しなくていいだろう」と勝手に判断して放っておくと、指示・命令をした人は「きちんとやってくれたか」と不安になります。

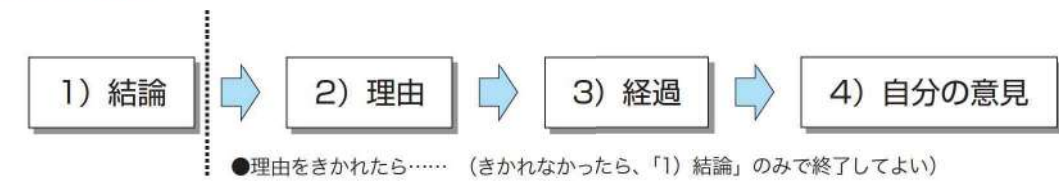
郵便物を投函するというようなささいなことであっても、指示・命令を受けたら、結果を報告しなければなりません。報告は仕事の一部、指示・命令されたら報告するのが義務と心得ましょう。

報告とは

指示や命令を出した人への、仕事の途中経過・変更・終了・結果・成果の説明のこと

⇒ 仕事は、報告をもって完了する。報告には、口頭によるものと文書によるものがある

報告の順序



[例] 「今、よろしいでしょうか。明日の会議の出欠確認の件ですが、1名欠席です。〇〇部長が、急な出張のため欠席されます。代理を出席させることもできるそうですが、いかがいたしましょう」

報告、ここがポイント!

- ・報告は指示・命令を出した本人にする
- ・「あの件、どうなっているの?」と催促される前に、速やかに
- ・悪い情報ほど早く(ミスや失敗は緊急報告)
 - ⇒ ミスやトラブルなどが生じたときの報告のほうが、仕事が完了したときよりも重要。まだ詳しい確認がとれていなくても、とりえず第一報を入れることが的確な善後策・解決策を打つために不可欠
- ・いつ報告すべきか、これは報告すべきか、と迷ったら、今報告する
- ・事実のみを、ありのままに正確に述べる
 - ⇒ いい加減な憶測や、私情をはさまない。意見は求められたときのみ述べる
 - ⇒ 「たぶん」「いろいろ」など誤解を生むあいまいな言葉はさける。場合によってはデータや資料なども準備する
- ・5W3Hをふまえ、簡潔に述べる
 - ⇒ 「誰が、いつ、どこで、何を、なぜ、どのように、どのくらいの量を、いくらで」
- ・時間のかかる報告や、複雑な報告は、メモで整理してから行う
 - ⇒ 報告する相手の都合をきくとともに、どれくらい時間がかかるのかについて事前に伝える
 - [例] 「今、よろしいでしょうか。××の件のご報告で、10分ほど時間をいただきたいのですが……」
 - ⇒ 内容が複雑でわかりにくい場合は、報告書として文書にまとめて提出する
- ・長引きそうなら「中間報告」を
 - ⇒ 期間の長い仕事、複雑な仕事は、やり終えてからだけでなく、途中で経過報告(中間報告)をする。指示・命令をした人も安心できるだけでなく、そのつど進め方の確認ができアドバイスももらえるので仕事がスムーズに進む
 - ⇒ 期限ギリギリになってからの「できない」は、無責任。スケジュールどおりに進まないようなら、早めに報告し、相談する

言葉づかいの基本

言葉は、コミュニケーションに欠かすことのできない手段です。言葉の使い方ひとつで、その人の印象ガラッと変わります。言葉の使い方が不適切であったために、誤解されたり、不快な思いをさせたり、時には相手を傷つけたりすることもあります。

「口のきき方が悪い」「ものの言い方を知らない」と思われるようでは、仕事も人間関係もうまくいきません。「言葉づかいは心づかい」ともいわれます。相手の立場や地位、年齢などを考え、その場、そのとき、相手に合った言葉づかいができるようになります。

1. 言葉づかいのポイント

上司や先輩、お客様や取引先など、社会人の周囲は言葉づかいに気をつけなければならない人ばかりです。好印象を与え信頼感を生むためにも、まず言葉づかいの基本をおさえておきましょう。

1 正しい敬語を使いましょう

相手の立場や地位に合った言葉づかいの基本中の基本が「敬語」です。尊敬語・謙譲語・丁寧語を理解し、きちんと使い分けましょう (P.96～100参照)。

2 前向きで肯定的な表現をしましょう

・つらい、厳しい、できない、難しい、無理——このような否定的・消極的な言葉はその人の人柄や生き方までもが消極的だと思わせます。楽しい、できる、おもしろい、やってみたい——このような明るく前向きな言葉を多用しましょう。

・2つの情報を伝えるときは、あとの言葉が印象に残りやすいので、マイナスとプラスの情報があるときはプラス面をあとに言うようにしましょう。

〔例〕 彼の仕事は正確だが遅い ⇒ 彼の仕事は遅いが正確だ

3 できるだけあいまいな表現は避けましょう

・日時や場所、数などが特定できないあいまいな表現はトラブルのもとです。

・用件を伝えるときは、5W3H (P.33参照) をしっかりとおさえ、具体的に、誤解を招かない表現をしましょう。

〔例〕 後日連絡します ⇒ 2日後の2月14日木曜日に連絡します
折り返し電話します ⇒ 10分後にお電話させていただきます

4 会社特有の呼称や敬称 (人の呼び方) のルールを覚えましょう

・職場には、自分や相手の呼び方、役職名の呼び方、社内の人を第三者に話すときの呼び方など、呼称のルールがあります。間違えると社会人としての常識を疑われます。基本をしっかり身につけてください (P.93、98参照)。

5 言葉は正しく使いましょう

・漢字の読み方や外来語の発音を間違えて話が通じない、また慣用表現や格言、ことわざの使い方を間違えてとんでもない失敗をする、といったことのないよう、思い込みに注意し、正しい言葉とその使い方を理解しましょう。

・流行語や若者言葉は職場に不適切です。注意しましょう。

2. 感じのよい言葉づかい

言葉の使い方や言い方によって、同じ内容を伝えても、印象が大きく違ってきます。とくに相手に何かを依頼するときや、相手の意向にそえず断るときなどは、気をつけたいものです。相手に失礼にならず、感じよく受け取ってもらえる言葉づかいや表現のしかたを学びましょう。

1 否定形は肯定形にしましょう

・否定的な言葉や断りの言葉は、相手に悪印象を与えがちです。快く納得してもらうために、次のような言葉づかいをマスターしましょう。

① 否定形を肯定形に言い換える

〔例〕	できません	⇒	いたしかねます
	わかりません	⇒	わかりかねます
	ありません	⇒	切らしております
	いません	⇒	席をはずしております

② 代案や提案を示して、積極的な姿勢を示す

〔例〕	無理です	⇒	(〇〇時まで) ならできます
	ダメです	⇒	
	わかりません	⇒	わかる者と代わりますのでお待ちください (ませ)

2 「～してください」は依頼形にしましょう

・「～してください」は、丁寧なようで、実は相手に有無を言わせない命令形です。気持ちよく了解してもらうためには、判断を相手にゆだねる形にするとよいでしょう。

● 「～していただけますか？」と依頼形を使う

〔例〕	伝えてください	⇒	お伝えいただけますか
	待ってください	⇒	お待ちいただけますでしょうか
	やめてください	⇒	ご遠慮願えませんでしょうか

3 クッション言葉をうまく使いましょう

・何かをお願いしたり、断ったりするときなどに、ひと言つけ加えるだけで、印象がぐんとやわらかくやさしくなるのが、「クッション言葉」です。言葉の強さを和らげるクッションのような働きをしてくれる言葉で、言いにくいことを伝えるときにも役立ちます。仕事をスムーズに進める有効なフレーズを覚えておきましょう。

● 断るとき

まことに申しわけございませんが……
あいにくですが……
せっかくでございますが……
お気持ちはありがたいのですが……
まことに恐縮ですが……
申し上げにくいのですが……

● 反論するとき

お言葉を返すようですが……
失礼とは存じますが……
ごもっともですが、しかし……

● 依頼するとき

おそれいりますが……
お手数でございますが……
お手をわずらわせますが……
申しわけございませんが……
ご面倒をおかけいたしますが……
お差しつかえなければ……
ご都合のよいときで結構でございますので……
お手すきでしたら……
ご迷惑かと存じますが……
重ね重ね申しわけありませんが……
たびたびお手数をおかけいたしますが……

3. 取り次ぎ方

電話の取り次ぎ方の基本

最近では固定電話を置かない会社も増えてきたとはいえ、電話を取り次ぐ機会は少なからずあります。いざというときに適切に対応ができるように、流れを理解しておきましょう。

電話の内容は千差万別、内容も緊急度も異なります。問い合わせや苦情などのように、名指し人がない電話もかかってくるでしょう。その対応によって会社の印象が左右されるだけでなくレベルも問われます。取り次ぎのポイントは、「スピーディーに、正確に、礼儀正しく」と心得ましょう。

参考動画 ⑭



1. 取り次ぎのルール

電話の取り次ぎで一番大事なことは、待たせないことです。待たせることは相手には不快感や不安感を与えるものではありません。また、取り次ぐ際に用件を聞いた場合は、先方が同じことを何度も言わなくてもすむように、聞いた内容を正確に名指し人に伝えることが大切です。

電話の取り次ぎ方のポイント

- 1 会社の組織や周囲の人の予定を的確に把握しておく**
 - ・あわてないために、どのような内容ならどの部門に回すのかを知っておくこと。
 - ・すぐに対応できるよう、同じ部署の人たちの予定を把握しておきましょう。
- 2 会社名と名前を確認する**
 - ・取り次ぐときは、先方の会社名と名前をたずね、必ず復唱して確認します。
 - ・名指し人が同姓で複数いる場合は、フルネームで確認します。
- 3 用件を正確に聞き、メモを取る**
 - ・先方が用件を話し出した場合は、必ずメモを取り、復唱します。
- 4 30秒以上待たせない**
 - ・30秒以上待たせる場合は「名指し人（担当者）から連絡させる」旨を伝えます（とくに名指し人がいない場合や、問い合わせやクレームの場合には要注意）。
- 5 取り次ぐ際は用件も伝える**
 - ・名指し人には、先方の会社名・名前とともに、用件を聞いていた場合はその内容を必ず伝えます。席が近くならメモもいっしょに渡すとよいでしょう。
- 6 名指し人が不在のときは、相手の意向にそって対応する**

【例】「折り返しお電話ください」⇒ 電話番号・会社名・名前をメモし、自分の名前を名乗る
「伝言をお願いします」⇒ メモを取り、聞いた内容を復唱し、自分の名前を名乗る
「こちらからかけ直します」⇒ 名指し人に電話があったことを伝える（日時も）
- 7 行き先や個人情報は教えない**
 - ・社員の行き先や、携帯電話（私物）の番号や住所などの個人情報を、社外の人に教えないこと。個人情報の問い合わせについては総務や人事に電話を回すのが原則です。

2. 取り次ぎの手順

対応の流れ	対応用語	ポイント
1) 呼出音が鳴ったらすぐに出る	「お待たせいたしました」	・1～2コールで出る ・3コール以上はおわびを
2) 会社名を名乗る	「はい、A商事でございます」	・明るく明瞭にさわやかに
3) 相手を確認し、あいさつする	「ABC社営業部の鈴木様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」 (名指し人の指定)	→ 復唱して確認する ・明るく丁寧に
4) 名指し人の名前を確認する	① 「はい。人事部の山口でございますね。少々お待ちください（ませ）」 ② 「おそれいります。山口は、人事部の山口信二と営業部の山口輝彦がおりますが、どちらの山口でしょうか」 ③ 「はい。人事部の山口でございますね。はい、3月分の請求書の件でお問い合わせということでございますね。かしこまりました。おつなぎいたします」	→ 部門と名前を復唱する → 名指し人が同姓で複数いる場合は、フルネームで確認 → 用件を話し出されたら、すぐにメモを取る（5W3H）
5) 名指し人に伝える	在席の場合 「ABC社の鈴木様から3月分の請求書の件で問い合わせのお電話です」	→ 会社名と名前とともに、用件を聞いていたら伝える
6) おわびして不在を伝える	不在の場合 「申しわけございません」 ① 「山口はただいまほかの電話に出ています」 ② 「山口はただいま席をはずしております」 ③ 「山口はあいにく外出(出張)中でございます」	・まず不在をおわびする ① 電話中の場合 ② 離席や会議中の場合 ③ 外出(出張)の場合
7) 意向を伺う	① 「2時には戻る予定になっておりますが、いかがいたしましょうか」 ② 「わたくしでよろしければ承りましょうか」 ③ 「戻りましたら、お電話を差し上げましょうか」	→ 相手に対処しやすいように情報を提供する → こちらの意向を伝えるだけでなく、必ず相手の意向を伺う
8) 意向に従う	対応の詳細 ⇒ P.130～131へ	・伝言を頼まれた場合は、必ず復唱する
9) 名乗る	「お電話を受けましたのは、わたくし、渡辺でございます」「わたくし、渡辺が承りました」 「必ず山口に申し伝えます」	・名前を名乗ることで責任の所在を明らかにする。再度問い合わせもしやすくなる
10) 終わりのあいさつ	「お電話ありがとうございました。失礼いたします」	→ 心を込めた丁寧なあいさつで締めくくる
11) 受話器を置く	・相手が切ったことを確かめて、静かに受話器を置く	・かけたほうから切るのが原則

ビジネスチャットのマナー

昨今、社内のコミュニケーションツールとしてビジネスチャットを導入する企業が増えていきます。ビジネスチャットのメリットは、メールよりも手軽で即時性があることです。より効率的、円滑にコミュニケーションをとることができますが、だからこそ注意すべき点もいくつかあります。それらを理解したうえで、うまく仕事に活かしていきましょう。

1. ビジネスチャットの基本心得

手軽でいつでもどこでもすぐに送れるものだからこそ、つい自分の都合でメッセージを送りがちです。気持ちのよいコミュニケーションをとるために、マナーを守って使いましょう。

1 用件は簡潔に伝える

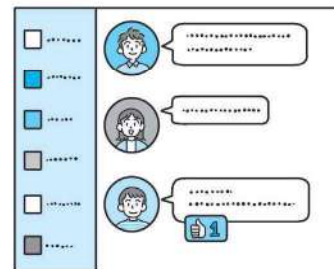
- ・チャットはリアルタイムで素早くコミュニケーションをとることができるのが特長です。堅苦しいあいさつは抜きに、用件を簡潔に伝えましょう。複雑な用件は、詳細を別途メールで伝えるようにするとよいでしょう。

2 言葉づかいは丁寧に

- ・まるで会話をしているような感覚になり、つい気やすい言葉づかいをしてしまったり、スピードを優先して雑な対応になったりしがちです。メールほどかしこまる必要はありませんが、仕事の間であることを忘れず、敬意ある対応を心がけましょう。

3 なるべく早く返信する

- ・チャットの特長を最大限に活かすために、可能なかぎり素早い返信を心がけましょう。
- ・メッセージを読んだことや内容を了解したことを知らせる場合は、「リアクション（絵文字など）」で返してもかまいません。ただし、人によってはリアクションだけでは失礼だと感じることもあります。社内ルールを確認し、ルールにそった対応をしましょう。



2. ビジネスチャットの注意事項

送信は就業時間内

- ・メッセージを送るのは原則として就業時間内のみと考えましょう。自分の都合で時間を気にせず送り、受信側のプライベートの時間を侵害しないようにしてください。残業時間や休日出勤時の扱いについては、社内ルールに従いましょう。

「即レス」にこだわりすぎない

- ・素早いコミュニケーションがチャットのメリットですが、「即レス」にこだわりすぎると常にチャットが気になり他の業務に影響が出ることにもなりかねません。時間を決めてメッセージを確認するようにするなど、必要以上に振り回されないよう工夫しましょう。
- ・「即レス」を相手に求めるのも控えましょう。相手にも業務の都合があります。緊急の用件でないかぎり、返信のタイミングは相手に任せましょう。

FAX送信のマナー

メールによるやりとりが多くなったとはいえ、FAXを用いる場面も少なからずあります。メールと同様にFAXもビジネス文書の一種ですが、通常の手紙と違って、誰が最初に受け取るかわからないので、誰宛の、どのような内容なのかがすぐ理解できることがポイントです。

また「送ったものは見てくれているはず」という前提で送っているにもかかわらず、相手が見ていないというトラブルもよくあります。FAXの特性をよく理解して活用しましょう。

1. FAX送信のマナー

確実に手元に届けるには、次のことに留意しましょう。

大量に送らない

- ・大量にFAXを送ると、相手先の受信機が長時間ふさがってしまい、迷惑をかけることになります。10枚以上送る場合は、相手に電話で連絡したうえで送りましょう。

緊急用件・大事な内容は、あらかじめ電話連絡する

- ・相手の見落としや確認遅れを防ぐため、緊急度や重要度が高い用件は必ず事前に連絡しましょう。

FAX番号をしっかりと確認

- ・FAX送信で最も多い失敗は、送信先番号の間違いです。これは相手に届かないだけでなく、内容や誤送信先によっては大変な問題になりかねません（例えば、A社に送るべき新しい取引条件案をA社と競合するB社に送ってしまった、など）。ひんぱんに送る相手は短縮ボタンに登録されていることも多いですが、それがまたボタンの押し間違いという単純ミスを起こすことも多いです。慎重のうえにも慎重に。

送信後に確認を

- ・送ったつもりが、誤送信や未送信ではいつまでも仕事が進みません。原則として、送信後、届いたかどうかを電話かメールで確認しましょう。

他人に見られて困るような内容は送らない

- ・FAXは本人に直接届くとは限りません。誰の目にもふれてもよい内容のものだけに限定すべきです。

2. FAX原稿作成のポイント

1 「FAX送信票」をつける

⇒右図を参照

2 資料は見やすく拡大する

- ・小さな図表や細かな文字はつぶれて読めなくなるおそれがあるので、拡大して送ります。また鉛筆や色文字などの薄い文字の原稿は、一度コピーし直すなどしてしっかり受信できる濃さにしたうえで送りましょう。

3 用紙の端に文字を書かない

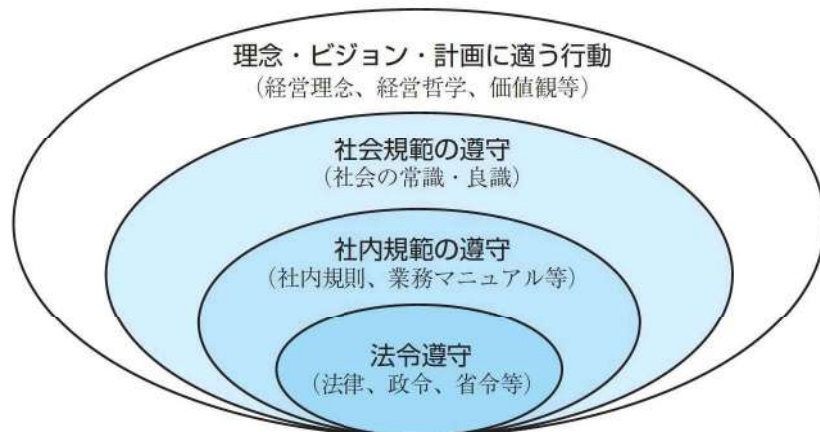
- ・用紙の端の文字は、送信すると切れて読めなくなることがあります。十分な余白をとりましょう。

コンプライアンスの基礎知識

仕事をしていくうえで欠かせないのが「コンプライアンス」です。ビジネスの現場だけでなく、テレビ番組で出演者が「コンプライアンス」と口にしたり、SNSの投稿で目にしたりしたことがあるのではないのでしょうか。こうしたことは、それだけコンプライアンスが私たちにとって身近なものになっているということの証明ともいえるでしょう。言い換えれば、コンプライアンスは今や常識であり、だからこそ正しい理解とそれに基づく適切な判断や行動が、これからのビジネスパーソンには欠かせないのです。コンプライアンスについては、PART Iでも少しふれましたが（P.13、16参照）、このパートでもしっかりと学んでいきましょう。

1. コンプライアンスとは

「コンプライアンス」は、そのまま訳すと「法令^{じはんしゆ}遵守」という意味です。企業活動は、さまざまな法律や政令・条例などで規制されており、企業あるいはそこで働く人たちは、それらを正しく守って活動することが求められます。加えて、最近では単に法令を守っているだけでは、コンプライアンスを実践しているとはいえなくなりました。



田中宏司監修、経営倫理実践研究センター編『実践！コンプライアンス』（PHP研究所刊）より引用

上の図は、コンプライアンスの指す中身を示したものです。法令を守る以外に、社内規範（規則やマニュアル）や社会規範（常識や良識）などの「ルール」を守ることもコンプライアンスに含まれます。ルールは、言い換えれば「決まり」であり、法令を守ることと近い解釈ができますが、今私たちが最も意識すべきなのは、一番外側にある「理念・ビジョン・計画に合う行動」です。

例えば、企業には「経営理念」があります。これは、自分たちの活動指針であると同時に、社会に対する約束という意味もあります。つまり、約束を違えるような言動もコンプライアンス違反だと指摘されてしまうのです。

繰り返しますが、今は法律や各種ルールを守るだけでは不十分な時代です。コンプライアンス実践のために、幅広い意識をもつことが大切だと心得ておきましょう。

2. コンプライアンス違反の代償

コンプライアンス違反が起きてしまうと、企業あるいはそこで働く社員たちに重大な影響が及びます。実際の事例をもとに考えてみましょう。

ある食品メーカーで食中毒や産地偽装問題が続けて発生しました。新聞やニュースの報道を通して、社会から激しいバッシングを受けた結果、経営の危機に瀕する事態に発展。そこから、品質管理、在庫管理、経営体質の見直しなどの地道な努力を積み重ね、復活を遂げましたが、そこに至るまでに10年以上の歳月を要しました。

ひとたびコンプライアンス違反が発生すると、社会からの激しいバッシングにさらされ、信用を著しく損ないます。また、信用の回復に時間がかかれば、資金繰りがうまく回らず、最悪の場合、倒産してしまうこともあります。実際に、342社がコンプライアンス違反をきっかけに倒産してしまったという調査結果がある点は注目すべきでしょう（帝国データバンク「コンプライアンス違反企業の倒産動向調査（2023年）」）。

加えて、違反の内容が法律違反だった場合、罰金の支払い命令や刑事罰がくだされることもあります。また、社員個人が違反を犯した場合も、法律違反としての罰則や会社からの懲戒処分などの対象となります。

実際のコンプライアンス違反事例をひもといてみると、不祥事を起こした当人は「このくらいのことです……」「自分ひとりくらい……」「会社のために思って……」などの言いわけをしがちです。しかし、組織の一員によるたった一度の違反が、結果として会社の未来、個人の未来を左右するほどの事態にまで発展してしまうのです。そうした代償があることを理解したうえで、決して違反をしないという強い意志をもたなければなりません。

また、今はSNS時代であるということも理解しておく必要があります。SNSが私たちの生活の一部になった結果、情報が猛スピードで全世界に広まるようになりました。さらには、一度拡散された情報は消すことができないため、永遠にインターネット上に残り続けます。そうしたリスクも理解しておく必要があるでしょう。

3. コンプライアンス違反をしないために

コンプライアンス違反を防ぐための考え方をいくつか紹介します。どれも大切なことばかりですので、しっかりと読み進めてください。

仕事に関する法令を理解する

私たちの仕事はさまざまな法令と密接な関わりがあります。業界・業種によってさまざまですが、関係する法令の種類や仕事との関わりなどを理解しておくのが社会人としての基本です。「知らなかった」ではすまされないと心得ておきましょう。

新入社員のみなさんは、まず自分たちの仕事に関する法律を把握するところから始めてください。それがコンプライアンス実践のスタートです。

また、毎日の仕事の中には、単に自分の知識不足で判断できないものもあれば、そもそも正否がはっきりしないものもあります。自分で無理に判断しようとせずに、周りの人に相談しましょう。同じ仕事を経験してきた先輩や上司にきいてみる、それでも判断がつかないようであれば、法務部門などの専門の部署に判断をおおぐのも効果的な方法です。

社会の変化に敏感になる

社会はどんどんと変化しています。ひと昔前までは当たり前だったことが、今では「非常識」だとされていることも少なくありません。

その代表例がパワハラやセクハラといったハラスメントです。今から15～20年前は、上司が部下を厳しい言葉で叱責するのは指導の一環だと考えられていました。しかし、今同じことをするとハラスメントだといわれる可能性があります。あるいは、飲み会の席で女性社員にお酌をさせるのが当たり前な時代もありました。ところが、今は「女性だから」という理由でお酌を求めるとはセクハラになりかねません。