

新社会人のみなさんへ —「生きた知」を獲得しよう—

教育学者 東京理科大学教授 井藤 元 …………… 2

第1章

仕事の進め方の基本

U.T.マネジメント・オフィス代表 木之下尚令

9

- ① 目的と目標を区別する…………… 10
- ② 経営理念を確認する…………… 11
- ③ 仕事と作業の違い…………… 12
- ④ 重要な計画と準備…………… 13
- ⑤ 仕事の基本はP・D・C・A…………… 14
- ⑥ 期限内に実行…………… 16
- ⑦ 進捗状況をチェックする…………… 17
- ⑧ 失敗をしたら…………… 18
- ⑨ 顧客志向を忘れない…………… 19
- ⑩ 知恵や工夫を駆使する…………… 20

第2章

仕事の整理・整頓術

株式会社ティースタイルコンサルティング代表取締役 塗茂克也

21

- ① 5S活動は職場の基本…………… 23
- ② 仕事の整理・整頓…………… 24
- ③ 「もの」の整理・整頓…………… 24
- ④ 「時間」の整理・整頓…………… 26
- ⑤ 「頭の中」の整理・整頓…………… 28
- ⑥ 発想力と実行力で成果に…………… 29

第3章

ビジネスマナーを習得する(執筆・動画監修)

WEG代表 宮田 礼子

31

- ① ビジネス社会へのパスポート…………… 32
- ② 大切にしたい初めて人と会う機会 —第一印象を大切に—…………… 34
- ③ 好印象を与える外見・態度・話し方 **動画**…………… 36
- (1) 外見…………… 36
- (2) 態度…………… 37
- (3) 話し方…………… 40

④ 電話応対 ―基本をマスターする 動画 46

⑤ 来客応対と訪問 動画 53

⑥ ビジネス文書 62

ビジネスマナーQ&A 66

第4章 将来に向けたセルフマネジメント 69

1 キャリアはどうつくっていく? 70

株式会社HCプロデュース シニアビジネスプロデューサー
 ―SO30414リードコンサルタント/アセッサー 吉田 寿 70

① 社会人としてのキャリアをどうスタートさせるか? / ② 会社が皆さんに期待していること / ③ まずは明確なキャリア・ビジョンを持つこと / ④ 職業人生におけるVSOOP+Pモデル / ⑤ 「偶然」からキャリアを紡ぐ / ⑥ 将来をみすえて

2 メンタルヘルスの整え方 SOTカウンセリング研究所 所長 緒方俊雄 74

① 役割の変化はストレスがかかる / ② ストレスへの対処法 / ③ 知っておきたいストレスのメカニズム / ④ 早めに相談する

3 トラブル予防 ―こわれてどうなの? Q&A― 弁護士 千葉 博 78

4 金融リテラシー 生活設計塾クルー 取締役 浅田 里花 80

① 貯蓄ができる家計にするには? / ② お金を貯めるには? / ③ 保険を上手に活用するには?

2024年度カレンダー 6 自社のことを知る 8 キーワードインデックス 87

第 1 章

仕事の進め方の基本

仕事の進め方の基本は、一生モノの財産。
確実に身につけておきましょう。

- ① 目的と目標を区別する
- ② 経営理念を確認する
- ③ 仕事と作業の違い
- ④ 重要な計画と準備
- ⑤ 仕事の基本は P-D-C-A
- ⑥ 期限内に実行
- ⑦ 進捗状況をチェックする
- ⑧ 失敗をしたら
- ⑨ 顧客志向を忘れない
- ⑩ 知恵や工夫を駆使する

木之下 尚令 (きのした ひさのり)
UT. マネジメント・オフィス 代表

プロフィール

大手家電量販店にて店舗マネージャー(店長)を歴任した後、2009年中小企業診断士事務所 UT. マネジメント・オフィスを設立し、現在に至る。主に中小企業の販路開拓、販売促進、顧客満足(CS)向上等のマーケティング支援、小売・流通業の経営戦略策定・オペレーション改善、人材育成など総合的な経営力向上の支援を手がける。中小企業診断士、一級販売士。著書に『イラスト顧客満足(CS)の心得』(経営書院 共著)他。

1

目的と目標を区別する

皆さんは、学生時代にどのようなことに一生懸命打ち込みましたか？サークルやクラブ活動、資格をとるための勉強、地域のボランティア活動、アルバイト…、いろいろなことにチャレンジしてきたのではないのでしょうか。例えば、クラブ活動で陸上部に所属して早朝から暗くなるまで走り続けたという人もいますし、TOEICの高得点を目指してあらゆる学習方法を試したという人もいます。

では、なぜ、時間を惜しんでまで打ち込むのでしょうか。そこには、全国大会に出場して好タイムを記録したいとか海外留学をしたい、希望する会社に就職したい、などといったなんらかの目的や目標があるからではないのでしょうか。仕事にも同じことがいえま

す。仕事にも必ずその目的や目標があります。

ここで、留意すべきは、目的と目標は違うということです。目的とは、自分が目指す最終ゴールであり、目標は目的を達成するために通る通過点であり道しるべといえます。

では、皆さんが、これから任される仕事の目的とは何でしょうか。言い換えれば、何を目指して、何のために仕事をしているのか、ということですよ。その答えは、人それぞれ違うでしょう。お金を稼ぐことが自分の目的であるという人もいますし、いろいろな技術や知識を身に付けることが目的だという人がいるかもしれません。

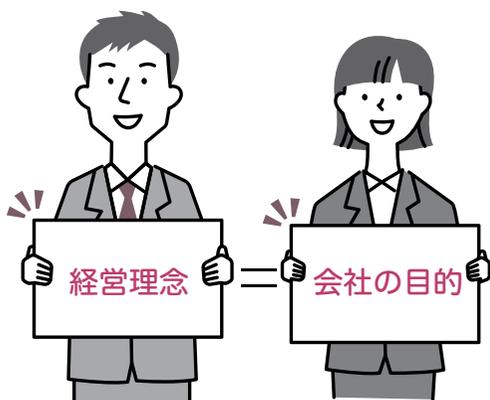
ただ、一つ言えることは、自分の目的だけでなく会社が目指す目的を達成するために仕事をするのだということです。

なぜなら、皆さんがその会社という組織の一員である限り、それぞれの役割が与えられ、その役割を果たす責任があるからです。一人でも責任を果たせないとその会社の目的を達成することが困難になるだけでなく、他の人に



負担がかかることになります。そして、会社の目的が達成されないことで会社の成長が止まると、皆さんへの給料の支払いができなくなったり最悪の場合、働く場が失われたりすることにまなりかねません。

皆さんの仕事の目的と会社の目指す目的が一致することで双方の成長が可能となるのです。



自分の仕事の目的と会社の目的が一致すれば、
自分も会社も成長できる

2

経営理念を確認する

皆さんの中には、就職活動において複数の会社で面接を受けた経験をお持ちの人もいらっしゃるでしょう。そして、そこで必ずといっていいほど質問されるのが志望動機です。

それに対し「御社の経営理念に共感を覚えたからです」と答えられた人も多いのではないでしょうか。

それでは、会社の経営理念とはいったい何なのでしょうか。

経営理念は、社長室や会議室などに額縁に入れられ掲示されていたりしますし、社員手帳などにも書かれていたり会社のホームページにも掲載されていたりします。また、会社によっては朝礼などで全社員が一堂に会し唱和するところもあります。このようにしてみると経営理念とは、会社にとってとても大切なものだということがよくわかります。まさしくそれは会社の信念であり、当社はこうあるべき、こうありたいという強い思いが描かれたものといえます。

言い換えれば、経営理念とは、会社の理想の姿、ビジョン、目指すべきゴールであり、これはまさに前述述べた会社が達成すべき目的そのものといえます。皆さんが、会社の経営理念に共感を覚えたというとき、その会社が目指そうとする理想のゴールに向かって自分も一緒に進んで行くという意思表示をしたということでもあります。

そして、会社もそのような人材を求めています。

もう一度、会社の経営理念を振り返ってみましょう。そして、その意味を知り、会社が経営理念という目的を達成するために必要なことは何か、自分は何をするべきなのかを考えてみましょう。意味がわかりにくいようであれば、上司や先輩に尋ねてみるのもいいでしょう。経営理念の意味を知ることのできる会社で仕事をする意義、働くことの意味がみえてきます。

●経営理念の例（一部抜粋）

「内外の法およびその精神を遵守し、オープンでフェアな企業活動を通じて、国際社会から信頼される企業市民をめざす」（トヨタ自動車株式会社）

「産業人たるの本分に徹し 社会生活の改善と向上を図り 世界文化の進展に寄与せんことを期す（私たちの使命は、生産・販売活動を通じて社会生活の改善と向上を図り、世界文化の進展に寄与すること）」（パナソニックグループ）

3

仕事と作業の違い

往々にして「仕事」と「作業」は混同されがちですが、「仕事」は成果を生み出す行為であり「作業」は仕事を成しとげるための過程であり手段です。

そして、よい「仕事」を成しとげ、成果を上げるためにはそこに至るまでの「作業」も重要です。単なる作業の範囲で留まる行為は、誰にでもできることであり、極端にいえば機械でもできてしまうのです。

「作業」の向うに「仕事」があり、優れた「作業」により優れた「仕事」が成し遂げられ、その結果、優れた「成果」が生み出されます。

有名な逸話をご紹介します。

航空会社の経営者だったヤン・カールソンの名著『真実の瞬間』の中の一節です。

ある時、1人の旅人がバルセロナの有名な観光であるサグラダファミリア

を訪れた時のことです。

ふと見ると、1人の石工が石を削っています。旅人は、その石工に「あなたは、なにをしているのですか」と尋ねました。するとその石工は迷惑そうな顔で腹立たしくこう言いました。

「見てわからないのか。このいまましい石を削っているんだ！ 邪魔だからとつとつと向うへ行ってくれ！」

旅人は、驚いてその場を離れて歩いていると、別の石工が同じように石を削っています。

旅人は、懲りずに同じ質問をしました。するとその石工は、実に晴れ晴れした表情で誇らしげに言いました。「よくぞ聞いてくれました！ 私は今、世界で一番美しい大聖堂の基礎を作っているのです」

2人の石工は、そばで見ているとまったく同じ作業をしているように見えます。でも、1人目の石工はただ単にお金を稼ぐためにしかたなく石を削っているのに対し、2人目の石工は何のためにこの作業をしているのかと

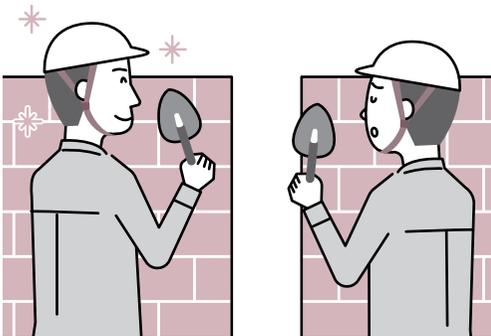
いう目的意識と誇りを持っていることがわかります。

仕事の目的意識と誇りを持てば、そこから生み出される成果をよりよいものにしようという創意と工夫が生まれます。

皆さんは、毎日単なる「作業」を繰り返していませんでしょうか？

「作業」を繰り返すことで「仕事」をした気になっていないでしょうか？

もう一度、自らの仕事に対する考え方や捉え方を見つめなおしてみましょう。



仕事 上司の指示・命令の背景、相手の状況を配慮したうえで、上司の指示・命令を達成すること

作業 上司の指示・命令をそのまま行うこと