

使いこなして何ぼ!!のISO

…ISOコンサルティングの現場から…

第52回 今回は「企業の組織力を強くする」

…そのための「仕事の基本心得帖パート1」をご紹介します…

(株)ソフィア 平松 徹

1. 仕事には「基本」がある

私が最初に入った会社の直属の上司は、非常に厳しい人でした。その人は事あるごとに、「基本」の大切さを繰り返して言っていました。「それで基本は何だ？基本はどっちだ？基本を考えないんでどうするんだ??？」とその会社に入った当初はいつも叱られていました。

書類を作り、その人に見てもらおうのですが、ぱっと見て、間違いがわかるのです。今考えると間違えるポイントがあるので、そこを見て指摘をしたのかなと推測しますが、そのときは本当に不思議でした。なんでパッとわかるの????

でも、確かに「基本」ができているとビジネスはスムーズにいきます。独立してしばらくたって「仕事の基本心得帖」の作成を始めました。それを顧問先にご紹介し、少しずつブラッシュアップを図ってきました。今回と次回で、その「仕事の基本心得帖」をご紹介します。

2. 「仕事の基本心得帖」は良い社員、良い会社になるための階段

企業経営のポイントの一つは、従業員がどれくらい満足しているかです。「この会社に入って本当に良かった!」。そんな会社にすることがとても大切です。ただ、どのようにしたら実現するのか、よくわからない社員の方が多いのが現実です。

次はある会社での社員教育の一場面です。

皆さん!!

今仕事のし甲斐感じていますか?

会社に貢献できている確かな感触がありますか?

2階に行きたいとき、階段がなかったら2階には

行くことができません。良い会社になるための階段がなかったら、なかなか良い会社になりません。頑張ったら褒められ、頑張らなければそれなりの評価しか受けない、まずいことをしたらしっかり叱られる…そんな会社が良いですね。

誰だって頑張って会社に貢献しようという気はあるものです。ただ、毎日の仕事に追われたり、どのようにしたら褒められるのかがよくわかっていないので、なかなかうまくいかないだけです。叱られるより褒められるほうが良いに決まっています。

良い会社にするため、良い社員になるための「社員のあるべき姿」を書いた標準書、手順書があればそれが階段になります。

3. 5つの仕事の基本

「明るい挨拶」「相手目線で仕事をする」「コミュニケーションを確実にとる」「5S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)を充実させる」「約束をしっかりと守る…コンプライアンス」

が私の考える5つの仕事の基本です。

何ごとも基本を押さえることが大切です。基本を押さえてこそ、はじめて良い個性の会社、味のある会社になります。また、仕事の基本ができていない人は信頼できませんし、安心して仕事を頼めません。約束を守るという当たり前のことができていない人が、残念ながら多いのが実情です。私と同じコンサルタント仲間「〇〇の資料を送りますから…」と約束してしっかりすっぽかす人が多いです。それで経営を指導するコンサルタント?と本当につい思ってしまいます。

「当たり前のことをしっかりと人の2倍実行すれ

ば必ず光る」。これはが経営コンサルタントとして独立してからの私の変わらない信念です。当たり前のことって、結構実行するのは難しいものです。

4. 笑顔は作っても…

活気は皆で作るもの、盛り上げるものです。挨拶の挨拶は「ひらく」、拶は「せまる」という意味です。心を開いて、相手に近づくのが挨拶です。「おはようございます!!」と社員が明るい声でいうのは、「私〇〇が来ましたよ!今日も1日よろしくお願いたします!!」と存在を認めてもらっているわけです。ここで挨拶を返さない人は、挨拶をしてくれた人の存在を無視していることになります。だから挨拶をしないと人間関係が悪くなり、職場のムードも暗くなります。挨拶は自分から先にするよう心掛けます。日常の挨拶の積み重ねが、あたたかい働きがいのある職場をつくります。

挨拶のポイントはたった一つです。「相手の顔を見て挨拶すること」です。周りの挨拶を見て下さい。ほとんど顔を見ていません。だから締まりがありません。顔を見て挨拶すると、語尾までしっかり発音するようになりますから、言葉も締まります。それで相手の存在をしっかりと認めた良い挨拶になります。

もう一つ、笑顔が大切ということ。笑顔で接すると相手も笑顔になります。鏡効果といいます。大脳は楽観的なときに一番働くとも言います。行動が気持ちを作り、笑顔になれば気持ちも明るくなります。「悲しいから泣くのではなく、泣くから悲しくなる」とは、心理学の昔からの定説です。ウソでもよいから明るくふるまえば、だんだんと明るい気持ちになっていきます。笑顔は作ってもすべきです。

5. 相手目線、顧客目線で仕事をする

仕事の基本の2つ目は「相手目線・顧客目線で仕事をする」ということです。

仕事をうまく進めるコツは、自分の仕事を受けて次に仕事を進める人のことを頭にイメージしながら仕事をするということです。

「文章を書く」ときは読む人のことを考えて書き、「話をする」ときは聞く人のことを考えて話す。当たり前のことかもしれませんが、しかし、話すときなど、けっこう相手の気持ちを考えないで話していることも多いのではないのでしょうか。強引に、一方的に話している自分がそこにあることを、ふと意識することなどありませんか?

顧客目線で仕事をする…。これはマーケティングの基本ですね。顧客本位の販売です。

しかし、売りたい気持ちが強すぎて、押しつけがましい、押し売りとまではいかないのですが、強引な販売になっていることが多いことなども、販売に携わっている人は気をつけないといけません。結局、相手目線で仕事をする、顧客目線で仕事をするとは…

1. 読む人を頭に描いて、書く。
2. 聞き手を考えて話す。
3. 顧客に本当に必要なものは何かを考えてのマーケティング。

つまり、「仕事の相手先を考えて仕事をする」ということです。

仕事の原点は、顧客や仕事相手への思いやりです。「ホスピタリティ」と言いますね。

これはもともと巡礼のお遍路さんなどが、道行く途中で村の人、町の人から受ける茶菓でのもてなしなどが語源です。目的地を目指していく中で、雨風などを受けながらのつらい旅。そんな中でホッと一息つけることは、何事にも代えがたく、嬉しい。

そんな思いやりに触れたとき、誠実さに触れたとき、人はやる気が出ます。人に役立った仕事をしたとき、仕事の充実感も生まれます。また、自分勝手な仕事の仕方ではなく、相手本位、顧客本位ですから、仕事がスムーズに進み、やり直しなどもなく、効率の良い業務にもなります。

周りの仕事のできる人を見ると、よく周りを見て仕事をしているし、相手をよく考えて仕事を進めています。

「ホスピタリティと誠実さが人を幸せにする」。また、「お互いに役に立つこと」がとても大切です。

これはきれいごとではありません。仕事の仕方の王道です。相手を考えて仕事に取り組むことと、

仕事の基本心得帖1 挨拶は相手の顔を見て・・・

項目	内容(どのようにするか)			留意点
挨拶	いつ	誰が	どんな言葉で	① 挨拶は必ず相手の顔を見て。 ② 仕事中であったとしても手をとめて言う。 笑顔は作っても・・・。 笑顔は相手の人に対する好意や歓迎の意思表示です。無愛想な表情では心が伝わりません。 そして笑顔は自分のためにも必要です。無理矢理でも笑顔になれば、気持ちも笑顔になります。 笑顔は人をやさしくします。
	出勤時	挨拶する人	「おはようございます」	
		挨拶される人	「おはようございます」	
	退社時	帰宅する人	「お先に失礼します」	
		居残る人	「お疲れ様でした」	
	外出時	出かける人	「行ってきます」	
		社内に残る人	「行ってらっしゃい」	
	帰社時	外から戻った人	「ただいま」「ただいま戻りました」	
		出迎える人	「お帰りなさい」	
	お礼	お礼を言う人	「ありがとうございます」「恐縮です」	
謝罪	謝る人	「申し訳ありません」「すみません」		
返事	返事をする人	「はい」「いいえ」		
ご来客	座っている人	「いらっしゃいませ」(相手の顔を見て・・・)		
	お客様とすれ違う人	「いらっしゃいませ」と会釈をする		
挨拶の必要性	挨拶は「上から、下から、周りから」。 活気は皆で作るもの、盛り上げるものです。「挨拶」をしないと人間関係が悪くなり、職場のムードも暗くなります。「おはようございます」と明るい声で挨拶するのは「〇〇が来ました、皆さんよろしくお願いたします。」と自分の存在を認めてもらうためにアピールしているのです。だれも挨拶を返さなければ、私の存在が無視されたことになります。日常の挨拶の積み重ねが、あたたかい働きがいのある職場をつくります。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">挨拶は存在を認め合うことです。</div>			

仕事の基本心得帖2 相手目線、顧客目線で仕事をする

項目	相手目線で仕事をする、顧客目線で仕事をするとは・・・	コンピテンシー・留意点										
相手目線で仕事をする 顧客目線で仕事をする	1. 読む人を頭に描いて、書く。 2. 聞き手を考えて話す。 3. 顧客に本当に必要なものは何かを考えてのマーケティング。 つまり、「仕事の相手先を考えて仕事をする」ということです。	相手目線で仕事するには ①今の仕事を相手がどのように受け取るか。 ②相手がそれで笑顔になるか。 ③笑顔になるにはどうしたら良いか。										
電話マナー 電子メールマナー	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受話器をとったら名をのる</td> <td>「〇〇会社でございます」</td> </tr> <tr> <td>相手を確認する</td> <td>「〇〇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。」</td> </tr> <tr> <td>用件を聞く</td> <td>メモを取る。 確認することを忘れずに。</td> </tr> <tr> <td>電話を切る</td> <td>相手が切るのを待って受話器を置く。</td> </tr> </tbody> </table>	項目	内容	受話器をとったら名をのる	「〇〇会社でございます」	相手を確認する	「〇〇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。」	用件を聞く	メモを取る。 確認することを忘れずに。	電話を切る	相手が切るのを待って受話器を置く。	電話は2コール以内で取る 電話を待つ身は必要以上に長く感じる。また、電話を掛けてきた人の時間を奪うことになる。 電話は鳴ったらすぐに出る、これが原則。 電子メールのマナー 1. 受け取ったメールには、基本的に返信する。 (メールが届いたかどうか確認したい送信者が多いので・・・。ただし、複数宛のメールやCCは、返信は原則不要) 2. あて先は「～様」をつける。「～さん」では不快に感じる人も多い。
項目	内容											
受話器をとったら名をのる	「〇〇会社でございます」											
相手を確認する	「〇〇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。」											
用件を聞く	メモを取る。 確認することを忘れずに。											
電話を切る	相手が切るのを待って受話器を置く。											

ホスピタリティと誠実さが人を幸せにする。お互いに役に立つことが大切です！！

巡礼のお遍路さんが、巡礼の行く先でほっと一息つく、道の途中の人々の温かい思いやりがホスピタリティの語源です。
役に立つことにこそ充実感が生まれます。

自分のことだけ考えて仕事をするのでは雲泥の差があります。自分のために仕事をしてくれた人を、人は粗末にするでしょうか。

「ムリ、ムダ、ムラ」のないことが業務では大切ですが、相手を考えて仕事をする、仕事についてのお互いのすれ違いから発生する「ムダ」が

大幅に減ります。相手を考えて仕事をしないと、使い勝手が悪くいろいろと質問があったり、やり直しになったりします。効率が悪いですね。

相手目線で仕事をするというのは簡単ですが、なかなか難しい。

まず、「もし自分だったらどうするか」を考え

ることがスタートです。さらに具体的に言うと、相手目線で仕事をするとは…

- ①今している仕事を相手がどのように受け取るか。
- ②相手がそれで笑顔になるか。
- ③笑顔になるにはどうしたら良いか。

を考えて仕事をする事です。「仕事の基本心得

貼」のモデルを参考に載せておきます。ご自分の会社のをぜひ作成してみてください。

次回は、「コミュニケーション」「5S」「コンプライアンス」について書きます。

— 筆者 —

平松 徹(ひらまつ とおる)

中小企業診断士 環境、品質ISO主任審査員

(ホームページ→ソフィア平松徹→検索)