

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	<p>① 挨拶は必ず相手の顔を見て。</p> <p>② 仕事であったとしても手をとめて言う。</p> <p>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。</p>
	出勤時	挨拶する人 挨拶される人	「おはようございます」 「おはようございます」	
	退社時	帰宅する人 居残る人	「お先に失礼します」 「お疲れ様でした」	
	外出時	出かける人 社内に残る人	「行ってきます」 「行ってらっしゃい」	
	帰社時	外から戻った人 出迎える人	「ただいま」「ただいま戻りました」 「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 お客様とすれ違う人	「いらっしゃいませ」(相手の顔を見て・・・) 「いらっしゃいませ」と会釈をする	
挨拶の必要性	<p>挨拶は「上から、下から、周りから」。</p> <p>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となります。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れます。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>挨拶は存在を認め合うことです。</p> </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	内容(各の上)にするか)	留意点										
<p>相手目線で仕事をする</p> <p>顧客目線で仕事をする</p>	<p>相手目線で仕事をする、顧客目線で仕事をするとは…。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>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。</p>	<p>相手目線で仕事をするには</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 										
<p>電話マナー</p> <p>電子メールマナー</p>	<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。	<p>電話は2コール以内で取る</p> <p>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もなる。</p> <p>電話は鳴ったらすぐに出る、これが原則。</p> <p>電子メールのマナー</p> <ol style="list-style-type: none"> 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、複数人宛のメールやCCは、返信は原則不要。)
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。											
<p>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！！</p> <p>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。</p> <p>役に立つことにこそ充実感が生まれます。</p>												

仕事の基本心得帖3 コミュニケーション(報告・連絡・相談)

項目	内容(どのようにするか)	留意点																				
コミュニケーション	<p>コミュニケーションの3原則</p> <p>1. 良い報告は後回しでよい。悪い報告ほど早くする。 2. まず結論から先に述べ、その後、経過を説明する。 3. 思い込みは禁物。大切なことは伝わったかどうか確認する。</p>	<p>報告・連絡は迅速、正確、簡潔に</p> <table border="1" data-bbox="1285 352 2083 651"> <tr> <td data-bbox="1285 352 1344 451">1</td> <td data-bbox="1344 352 1456 451">正確に</td> <td data-bbox="1456 352 2083 451">5W1Hで整理して、事実を明確に伝える。意見と事実をはっきり区別する。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1285 451 1344 550">2</td> <td data-bbox="1344 451 1456 550">タイミング良く</td> <td data-bbox="1456 451 2083 550">報告する必要があるら、直ちに報告する。悪い報告など、どんな報告も、時機を逃しては意味をなさない。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1285 550 1344 651">3</td> <td data-bbox="1344 550 1456 651">簡潔に伝える</td> <td data-bbox="1456 550 2083 651">まず結論から先に述べ、その後、経過を説明する。報告する内容は5W1Hで整理し、要点をまとめておく。</td> </tr> </table>	1	正確に	5W1Hで整理して、事実を明確に伝える。意見と事実をはっきり区別する。	2	タイミング良く	報告する必要があるら、直ちに報告する。悪い報告など、どんな報告も、時機を逃しては意味をなさない。	3	簡潔に伝える	まず結論から先に述べ、その後、経過を説明する。報告する内容は5W1Hで整理し、要点をまとめておく。											
	1	正確に	5W1Hで整理して、事実を明確に伝える。意見と事実をはっきり区別する。																			
2	タイミング良く	報告する必要があるら、直ちに報告する。悪い報告など、どんな報告も、時機を逃しては意味をなさない。																				
3	簡潔に伝える	まず結論から先に述べ、その後、経過を説明する。報告する内容は5W1Hで整理し、要点をまとめておく。																				
<p>報告の際の5W1Hとは・・・</p> <table border="1" data-bbox="338 726 1214 1083"> <thead> <tr> <th data-bbox="338 726 495 774">項目</th> <th colspan="2" data-bbox="495 726 1214 774">内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="338 774 495 831">何を</td> <td data-bbox="495 774 683 831">What</td> <td data-bbox="683 774 1214 831">要件 何をやるのか?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 831 495 888">なぜ</td> <td data-bbox="495 831 683 888">Why</td> <td data-bbox="683 831 1214 888">理由 どのような理由から行うのか?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 888 495 946">いつ</td> <td data-bbox="495 888 683 946">When</td> <td data-bbox="683 888 1214 946">期日・時間 いつ始め、いつ終わらせるか?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 946 495 1003">どこで</td> <td data-bbox="495 946 683 1003">Where</td> <td data-bbox="683 946 1214 1003">場所・行き先 どこで行うのか?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 1003 495 1061">誰が</td> <td data-bbox="495 1003 683 1061">Who</td> <td data-bbox="683 1003 1214 1061">自分ひとりで?だれかと協力して?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 1061 495 1118">いかに</td> <td data-bbox="495 1061 683 1118">How</td> <td data-bbox="683 1061 1214 1118">処理方法・手続き どのような方法で?</td> </tr> </tbody> </table>	項目	内容		何を	What	要件 何をやるのか?	なぜ	Why	理由 どのような理由から行うのか?	いつ	When	期日・時間 いつ始め、いつ終わらせるか?	どこで	Where	場所・行き先 どこで行うのか?	誰が	Who	自分ひとりで?だれかと協力して?	いかに	How	処理方法・手続き どのような方法で?	<p>報告のタイミング</p> <p>1) 指示されたら「了解」「終了」のとき報告する。 2) 長くかかるものは途中経過を報告する。 ……上司に「あれはどうなった?」と聞かれる前に報告する。</p> <div data-bbox="1346 911 2009 1150" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>3 現主義</p> <p>「現場」で、「現物」を確認することで、初めて「現実」がわかる。</p> </div>
項目	内容																					
何を	What	要件 何をやるのか?																				
なぜ	Why	理由 どのような理由から行うのか?																				
いつ	When	期日・時間 いつ始め、いつ終わらせるか?																				
どこで	Where	場所・行き先 どこで行うのか?																				
誰が	Who	自分ひとりで?だれかと協力して?																				
いかに	How	処理方法・手続き どのような方法で?																				

仕事の基本心得帖4 5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)

項目	意味 内 容(どのようにするか)	留意点
5S	<p>5S の 3 原則</p> <p>1. 「何のために必要か」の基準を明確にし、本当に必要なもの以外捨てる。</p> <p>2. 「定位、定品、定量」の3定で、整理・整頓する。</p> <p>3. 「即時、即座、即応」の3即で、清掃し清潔にする。</p> <p>●業務に必要なパーツをすぐに使えるように「整理・整頓」することがマネジメントの基本</p> <p>情報の5Sではフォルダー管理が大切。 フォルダーの分類と識別表示がポイント。 フォルダーが自然にたどれるようにストーリーを明確にする。</p>	<p>3定</p> <p>定位・・・定まった位置に 定品・・・定まった品が 定量・・・定まった量 →「必要なモノ・情報」はすぐに取り出せる</p> <p>3即</p> <p>即時・・・すぐに 即座・・・その場で 即応・・・対応する →ビジネスの有効性、効率性が確保される</p>
5Sとは・・・		
項目	意味・内容	
整理	必要なもの不要なものをハッキリ分けて不要なものを捨てること	
整頓	残った必要なものを使いやすいようにきちんと定位置に置き、誰でもわかるように識別表示すること	
清掃	常に掃除をし、手入れすること。	
清潔	整理・整頓・清掃がキッチンで行われている状況が維持された状態	
躰(習慣)	決められたことがいつも正しく実行できること	

「標準化」「文書化」でスムーズに業務が進む！！

- 1) 標準化とは、大切なことを明確にして、誰でもできるようにし、取替えが可能になること。人間は決まっていることは先にやり、決まっていないことは後にしがち。だから、標準化すると業務スピードがアップする。
- 2) 大事なものは「文書化」する。それをだんだんとレベルし、皆で身につければ皆揃ってレベルアップする。

仕事の基本心得帖5 コンプライアンス(法律、ルール、決めたことを守る)

項目	内 容(どのようにするか)	留意点
	<p>ルールを守るのは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 皆が安心、安全、信頼の社会のため ・ お互いの信頼につながる ・ 決めたことを確実に実行する。実行力がPDCAの基本。 	<p>コンプライアンスとは</p> <p>法律、皆のルール、自分たちで決めたことを確実に守ること。</p>

3 徹主義

徹頭、徹尾、徹底する。
(頭の先から、尾っぽまで、徹底して実行する。)

節理に沿うことがコンプライアンスそのものかもしれません。

- 節理に沿って生きるとき、人間は一番充実する。
- CSR(企業の社会的責任)は、「経済」「環境」「社会」がトリプルボトムライン

経 済	利益がなければ、事業は続かない。役立に対する対価は重要。
環 境	地域や周りの環境を意識しないと、今も未来も地球が危ない。
社 会	企業を取り巻く関係者を意識して行動することが、社会的責任を果

職場で好かれるタイプ

- ・ 明るく挨拶できる人
- ・ 困っているときなど細かい配慮のできる人、思いやりのある人
- ・ いつも前向きな発言・姿勢で仕事に取り組んでいる人
- ・ 約束を守る人、時間を守る人
- ・ どんなときでも穏やかな人
- ・ 率先して片付け、掃除をする人

「仕事の基本心得帖」の解説

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。

その人に書類を作り、見てもらうのですが、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。

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たが現実です。

次はある会社での社員教育の一場面です。

皆さん!!

今仕事のし甲斐感を感じていますか？ 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る人は信頼できますし、安心して仕事を頼めます。約束を守るといふ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です。「〇〇の資料を送りますから・・・」と約束してしっかりすぼかす人が多いんです。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う。「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」挨拶は「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日よろしくお願ひいたします！！」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、あたたかき働きがいのある職場をつくれます。

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。当たり前のことです。

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。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、自分のことだけ考えて仕事をするのと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と、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言うのは簡単ですが、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。



をを考えて仕事をすることです。

6. コミュニケーションはすべての基本

仕事の基本の3つ目は、コミュニケーションです。コミュニケーションの良し悪しが、会社の良し悪しそのものといっても言い過ぎではありません。コミュニケーションには3つの原則があると私は考えます。

コミュニケーションの3原則

1. 良い報告は後回しでよい。悪い報告ほど早くする。
2. まず結論から先に述べ、その後、経過を説明する。
3. 思い込みは禁物。大切なことは伝わったかどうか確認する。

7. 情報管理の鉄則の一つ、「悪い情報は早く報告する」

情報管理の鉄則の一つが、「悪い情報は早く報告する」ということです。

「悪い情報は早く報告する」が情報管理の鉄則ですが、何かで失敗したときには、報告する前に何とかならないかと自分なりに対処して、傷口を広げてしまうことが多いですね。悪い情報はなるべく言いたくないし、叱られるのはいやだし……。早く報告して上司の助力があれば、大きな問題にならないことも少なくありません。

トラブルは初動が大切。「組織的に手を打つ」とはトラブルが発生したときに、上司が「力量、責任と権限」を生かして効果的な手を打つことです。それを仕組みとして作っておくことが重要です。

悪い情報は「見える化」することが大切。問題が発生したらそれを基に改善する。自然と問題点や改善点が仕組みの中で見えてきて、改善がなされていく。そんな会社は透明感のある会社で、風通しが良い会社です。

自動車のホンダに、失敗表彰制度というのがあります。「失敗を恐れるな。おまえが失敗したおかげで、他が失敗せずに済む。」というわけです。失敗を叱らない条件は、「もっと良くしよう、お客さんのためになる」と試みた結果の失敗です。まじめな失敗を罰してはいけないということです。



8. 情報は隠れたがる

情報は隠れたがるといわれます。

企業には「見せたくない情報」「見られたくない情報」が多数あります。クレームや失敗、事故などの「悪い情報」、原価情報や技術情報、企業ノウハウなどの「守秘性の高い情報」、一部の組織の中、あるいは一個人の中に「囲い込まれている情報」などです。

「囲い込まれている情報」とは、少しわかりにくいですが、個人が独自に持っている、その人の存在価値を確保できている情報、例えば、このことはAさんに聞かないと分からないといった情報を指します。Aさんからそれを取ったら存在意義がなくなってしまうのなら、Aさんは情報にしがみつきます。手放すわけがありません。

だから、情報は自然に任せておいては滞留し、企業運営を阻害することが多い。必要な情報流通が自然に図られること、情報の見える化が重要です。

9. コミュニケーションは、「簡潔」であることそして「思い込みは禁物」！！

コミュニケーションで大切なのは、「簡潔である」ことです。結論から先に話し、その後途中経過を話します。くどくど説明し、結局何を言いたいのかよくわからない。聞いている方はイライラします。

「思い込みは禁物」ということも大切です。相手が当然わかっていると思ったのに、わかっていなくてあわててしまったということはよくあることです。大切なことは確認すること。連絡の大切さですね。

10. 5Sは3定と3即が極意

仕事の4つ目は、整理・整頓です。整理整頓は、置き場所などを明確にすることで、ビジネスを効率的に進める鉄則の一つです。

整理は不要なものを捨てて必要なモノだけを残すこと。そして整頓は、残ったものをきちんと並べることです。

うまく整頓されていると、モノが「誰でも一目でわかるところにある」。だから、「誰でもすぐ使える」そして、置き場所がはっきりしているから「誰でもすぐに戻せる」。

5Sでよく「3定」という言葉を使います。この「3定」が整頓の極意です。その内容は「定位置」「定品」「定量」。置くところが決まっていて、置いているものの名前表示がしっかりあって、置く量も決まっているということです。

識別とはあるモノを別のモノとわかるようにすることです。品名表示、内容表示するとモノは識別できます。

すぐにやることも大切です。

「即時、即座、即応」3即です。

ゴミが落ちていれば、すぐに拾うこと。機械を動かす前に点検し仕事を始める。一番良い時に、その場で、実行することです。「すぐに、その場で、対応する」。これが3即です。今は情報管理の時代です。パソコンの中のフォルダー管理、ファイル管理が大事です。フォルダーの分類と識別表示がポイント。フォルダーが自然にたどれるようにストーリーを明確にす

3定

定位置・・・定まった位置に

定品・・・定まった品が

定量・・・定まった量

→「必要なモノ・情報」はすぐに取り出せる

3即

即時・・・すぐに

即座・・・その場で

即応・・・対応する

→ビジネスの有効性、効率性が確保される

る。そしてそれに合ったフォルダー名、ファイル名を付けることです。作成年月日をファイル名の中に入れるなどすると最新版管理ができて良いですね。

11. 整理・整頓はマネジメントの基本

マネジメントではABC管理が基本です。大切なAランクのもの、まったく不要なCランクのもの。そしてその間のBランクのもの。ABCランク分けするのが整理です。

また、仕事を進める上で必要になるものを集め、不要なものを捨てるのも整理です。整頓は、そのマネジメントに必要なものとして残ったものを仕事に確実に使えるように並べ変えたり、揃えたりすることです。

業務に必要なパーツをすぐに使えるように「整理・整頓」することがマネジメントの基本です。

12. 自然の摂理に沿うのがコンプライアンス

仕事の基本の最後、5つ目はコンプライアンスです。

自然の摂理は偉大です。季節を大事にする生活、環境を大事にする考え方はとても大切で、例えば旬の食材は栄養価も高く、安価でおいしく、環境への負荷も少ない。季節はずれの温室ハウスものの生鮮食品は栄養価がまず下がります。ほうれん草に含まれるビタミンCは温室ハウスものでは旬のものものの30%以下、ベータカロチンも約70%に低下します。

イワシなどの青魚に含まれ、コレステロールを下げたり脳の働きを活性化するDHAという成分は、旬の魚ではそれ以外の時期の2~3倍にもなります。

自然の作物は本来季節の体にあった働きをし、暑い時期に食べるキュウリやスイカは体を冷やし、夏バテを防ぐ。逆に冬に食べると逆効果になってしまいます。健康のためには旬のものは大切です。人間も根本的に摂理に従うようになっています。

環境面での農産物の生産投入エネルギー量でいうと、ちょっと驚いてしまいます。例えばなす。夏や秋の旬のものは生産量1kgに対して1,113kcal。これが秋冬採りの温室ハウスものだと4,968kcal必要になります。

温室ハウスものの農産物では、水道光熱費もかかるし、余計な肥料も必要です。温室ハウスものは作るにはざっと4倍以上のエネルギーが必要ということです。

トマトだともっとすごい。旬のもの夏秋採りトマトは1,176kcalに対して、冬春採りは11,949kcalとこちらはざっと10倍。

考えてみれば当たり前の話で、自然の摂理に反したものを人工的に作るのですから、温室ハウスのための光熱エネルギーや多量の農薬や化学肥料・農業資材などを使わざるを得ません。また、作物を保存するのにもコストだってかかります。

コンプライアンスは法律遵守と訳されます。「自然」や「法」をキリスト教では「ロゴス」(理)といいます。理性の「理」はものの「ことわり」のこと。摂理と
いうとぴったりくるかもしれません。その摂理や法に添うことがコンプライアンスの本当の意味するところといたら言いすぎでしょうか。

そしてコンプライアンスとは法律、皆のルール、自分たちで決めたことを確実に守ることです。では、コンプライアンスがなぜ大切なのか。それはCSR
(企業の社会的責任)に続くからです。企業が社会的な責任を果たすことは、企業が社会の役に立っているということを意味します。「経済」「環境」「社
会」に対して責任を持つ。この3つがトリプルボトムラインです。

経済活動をしっかりこなして必要な利益を稼ぎ、地域や周りを意識して大切にする。そして会社を取り巻くステークホルダー（利害関係者）に対し
て貢献をする。

そのために社員一人一人もコンプライアンスを大切にするということです。

経 済	利益がなければ、事業は続かない。役立に対する対価は重要。
環 境	地域や周りの環境を意識しないと、今も未来も地球が危ない。
社 会	企業を取り巻く関係者を意識して行動することが、社会的責任を果たす意味で大切である。

それぞれの会社で少しずつ仕事の基本は違うと思います。私の作成したモデルを載せておきますので、参考にして、皆様方の会社バージョンのものを作成す
るとよいと思います。

平成 22 年 12 月 14 日

株式会社ソフィア 平 松 徹

<http://www.iso-hiramatsu.jp/e-mai>

ソフィア平松 → 検索