第２章	仕事の進め方・組織活動	

１．仕事の進め方

同じ部署、同じ役割であっても仕事の内容は日々変わります。その仕事を**「正確・迅速・丁寧」**に**「優先順位」**をもって遂行するためには、基本的な仕事の流れを知っておくことが必要です。

新入社員Ａさんの出社から退社までの流れをみて、イメージをしてみましょう。

（9:00 始業　17:00 退社の場合）

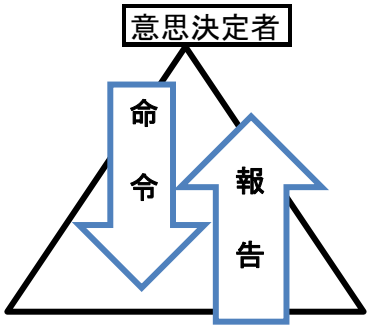
	時　刻	仕　事	内　　容
出社	8:30	出社 （始業時間の 30 分～40 分前）	・身だしなみを整える（制服があれば着替える） ・デスク回りを掃除、職場の環境（換気、給水室の準備等）を整える。 ・郵便物の確認、受け取り ・パソコン起動 ・今日の予定確認（自分の予定・課全体） ・新聞に目を通す（特に、死亡欄）
午前	9:00 9:20 9:50 10:00 11:30	朝礼 会議（取引先来社）準備 ↓ ↓ ↓ 会議開始 会議終了 資料作成 お礼状作成 離席中の連絡確認	・メール確認（新規案件等確認） →会議室の鍵の受け取り、開錠、座席レイアウト・使用機材の準備・会議資料の準備（前日打合せ済み、変更確認） →お茶の準備 →会議出席 （前日、議事録担当確認） →後片付け →議事録作成 →メール・文書にて来社の御礼 （上司の承認） →社外・社内への連絡
昼休憩	12:00	昼休み	・パソコンは電源を切る ・デスクの書類などは簡単に片づける
	12:55	準備を整える	**・on time は時間厳守ではない**
午後	13:00 16:30 17:00	午前にできなかった仕事の続き 電話対応・来客対応 遂行した仕事のチェックと 明日の段取りを考え、 to do list 作成 業務終了	→優先順位をつける →上司・他部署などへの連絡・報告・相談 →今日できなかった仕事は優先順位をつけて明日すぐに取り掛かる →上司に終了報告、他の業務確認 →上司の了解を得たら、デスクを片付ける

Ｑ１：アルバイトと正社員の相違が理解できますか。

２．仕事の基本動作

「組織で仕事をする」ということは、多くの人たちが協力して仕事を進め、その結果一人ではできない大きな仕事を達成するということです。そのためにはタテ（上司・部下・役職など）、ヨコ（他部署・取引先など）とのかかわりが重要です。そこで大切なのは、以下の**立ち姿と基本動作**です。

▼立ち姿（standing）



▼命令・指示を受けるときの動作

- 呼ばれたらすぐに、呼ばれた方を見て返事をする。
  - メモと筆記用具を持って、呼んだ人のところへ行く。
  - その際、椅子は机にしまい、机上はある程度片づける。
- 話を最後まで聞く。
  - わかった点は頷き、相槌を入れる。
  - わからない点はメモをしておく。
- 要点をメモに取る。
  - ６Ｗ３Ｈの法則 ：
    when, who, where, what, why, whom, how to, how much, how many
- 指示内容を復唱する。
  - 数字を復唱するときは相手がメモを取れるスピードで話す。
- 不明点、質問があればまとめて訊く。
  - わからないことは恥ずかしいことではなく、聞かずに間違える方が恥かしいと、理解する。
- 意見がある場合は提案する。
  - 「今、提案してもよろしいでしょうか」等と、確認する。
- 優先順位を確認する。

▼６Ｗ３Ｈ

Who	だれが（担当）
What	何を（用件）
Where	どこで（場所）
When	いつまでに（納期・日程）
Whom	だれに（相手）
Why	なぜ（理由）
How to	どうやって（方法）
How many	いくつ（個数）
How much	いくら（価格）

▼報告する時のポイント

- 中間報告をする。
  - 悪いと思われる報告は、早めに行い、対応策を考える。
- 相談する。
  - 自分一人で悩まず、上司に相談して知恵を借りることは大切である。

one point

報告する相手は、**原則**「命令・指示」を出した本人です。

３．仕事の特徴「定型業務」と「非定型業務」

仕事には、ルーテインワーク（例：毎朝メールをチェックする、毎月伝票を計算する、毎年定例会議の準備をする、など）と呼ばれる**「定型業務」**と、突発的に起こる不定期な仕事（例：クレーム対応、発注ミスによる段取りの変更、気象などによる予定変更など）である**「非定型業務」**の二つがあります。実際のビジネスの現場では、定型業務だけの仕事はほとんどありません。

Ｑ２：予測不可能な「非定型業務」も円滑（スムーズ）にこなすためには、日頃からどんなことに留意しておく必要があるでしょうか。

４．仕事のステップアップ

ただ、与えられた仕事をこなすだけでは、毎日の仕事を楽しくありません。目の前の仕事を一つひとつ丁寧に完遂し、以下のような意識を持つことも大切です。

①仕事について気づきをもつ。

（「どうすればもっとよくなるか」「どうしてこうなってしまったのか」「あの人はどのようにして成功したのか」）

②コスト意識を高める。

（時間・備品について長いスパンで「損失」「利益」を考える）

Ｑ３：同じサイズ50 枚を印刷する場合の最適な方法とは

◆白黒両面印刷　→用紙代：1 円（用紙１枚）×25（枚）＝＿＿＿円 コピー代：3 円（白黒コピー１枚にかかるコスト）×50（面）＝＿＿＿円 合計：＿＿＿円
◆カラー片面印刷→用紙代：1 円（用紙１枚）×50（枚）=＿＿＿円 コピー代：15 円（カラーコピー１枚にかかるコスト）×50（面）＝＿＿＿円 合計：＿＿＿円

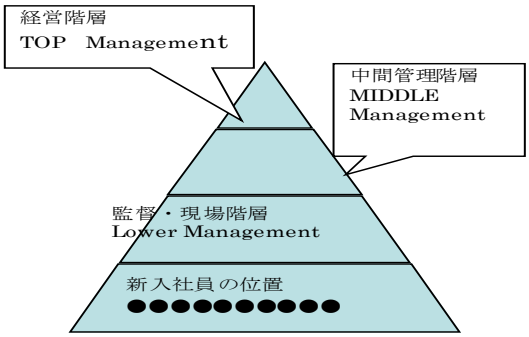
※ムダ・ムリ・ムラを考えらえるようにしましょう。

Ｑ４：クレーム対応をその場でせず、放置した場合の損失とは

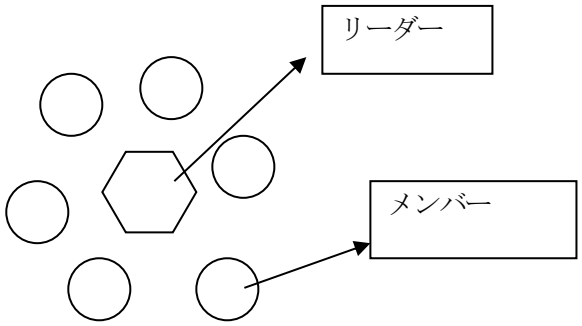
５．組織の役割と活動

組織とはその共通目標を達成するための集団であり、役割分担、職域などを分化させた一つのコミュニティーです。人が２人以上集まると組織になります。組織では、人が協力して、助け合い、働かなければ、何も動きません。これを私たちは、**協働**（コラボレーション；collaboration）と呼びます。

伝統的ヒエラルヒー階層形式



新しいチーム・グループ形式



one point♪♪

ここでは、リーダーの能力が問われます。

① 常に先頭を走り、人々を引っ張る リーダー

② 後ろに立って、全体を見て指示を出すリーダー

あなたはどっちがリーダーとしてすぐれていると思いますか。

Q５：ここまで、仕事の進め方や組織の中で位置することを学んできました。では、働くうえで、何が一番大切だと思いますか。

大切だと思うこと：
その理由：

one point♪♪

まずは、与えられた仕事を一つひとつ、丁寧に、迅速に、正確に行うことで何が得られるのでしょうか。仕事は一人ではできません。常に相手が存在しています。その相手があなたの仕事をしている姿を見て、「一生懸命にしている」「誠実な態度で行っている」という評価を下したとしましょう。そこには、**「信用」**という、目に見えない切符が一枚、あなたに渡されたのです。それを繰り返し、何枚も「信用」という見えない切符をあなたが手にしたとき、**「信頼」**という大きなかけがえのない信用状に変わります。しかし、「信頼」は、あなたの不誠実な態度で、すぐに泡と消えます。

６．話し方のポイント

以下、話し方のポイントを５つ挙げます。確認して、コミュニケーションに活かしましょう。

① 相手の目を見てしっかりと話をする。
　・落ち着かない態度で、手やモノをいじることのないようにする。

② 話の目的を明確にしておく。
　・６Ｗ３Ｈを活用する。

③ 話の組み立てを考え、全体から話しはじめ、細かいところは後にする。
　・報告の場合は、結論を先に述べ、その後、状況説明や理由を述べる。

④ 相手の立場に立ち、相手との関係性を考え話す。
　・相手を尊重した話し方、敬語やその場に相応しい話し方をする。

⑤ 相手にわかりやすい話をする。
　・専門用語、カタカナ用語を使いすぎず、あいまいな表現は避ける。

７．聴き方のポイント

以下、聴き方のポイントを４つ挙げます。

① 相手の話を注意深く聴く。

② 相手が話しやすい雰囲気をつくる。
　・先入観をもたず、素直に頷（うなず）いたり、
　　相槌（あいづち）を入れたりする。

③ よくわからない点やあいまいな点は確認する。

④ メモをとりながら聴く。
　・６Ｗ３Ｈを活用する。

one point

聴く

＝耳　＋　目　＋　心

＊人の話は、相手を見て、

心に落としていくもの

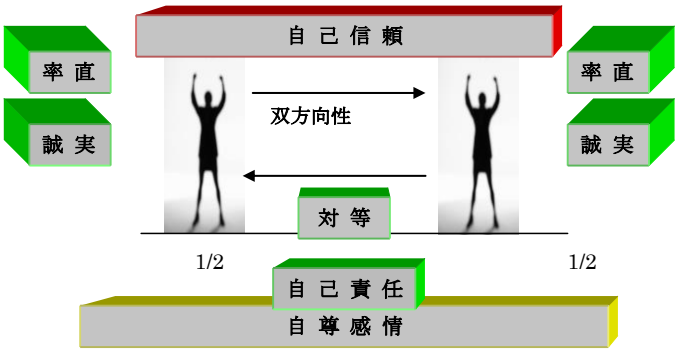
心に記録するもの

８．コミュニケーションのポイント

① できる限り標準語を使う。

② 方言も暖かいが、アクセントやイントネーションの相違から聞き取りにくいので避ける。

③ 相手の自尊心を傷つけない表現、思いやりのある表現を心掛ける。
　・依頼をするときは、命令口調で言うよりも語尾に否定形と疑問形の組み合わせを行う。
　➡相手は柔らかい表現を受け止め、次の行動を起こしやすくなる。



◀ 左図
「アサーティブな
コミュニケーション」
（石井. 2009）

【事後学修】

◆仕事とは何か、400 字でまとめる。

＜書き方＞

１．PC 利用、word で提出。

２．書式設定：40 字×30 行

３．フォント：本文 MS 明朝体、10.5 ポイント。
必要な個所は MS ゴシック等利用可能。

４．余白設定：標準とする。

５．文 字 数：400 字でまとめる場合、350 字から 400 字まで。

＊ビジネスの現場では、相手に現状を説明したり、話をまとめる際、口頭では約 1 分程度が目安です。それを文章にすると、400 字程度となります。
文字数が指定されている場合は、①指定文字数を超過しないこと　②最低でも 8 割程度以上記入すること　が常識です。
したがって、ここでは「400 字でまとめる」とありますから、350 字以上を記入することを目指して、文章作成してみましょう。

６．そ の 他：誤字脱字を防ぐため、読み返すこと。
わからないことばは辞書を引く等、最低限の確認をすること。
文献からのコピペ、友人の答案の丸写し等、著しく逸脱したものに関しては得点を与えない。

＊美しい書類作成を心がけましょう。

【事前学修】

◆PDCA ついて調べてくる。

日々の生活の中で、PDCA をいかに回すか考え、確認し、それをノートにまとめる。