

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

- ① 目的と目標を区別する……………6
- ② 経営理念を確認する……………7
- ③ 仕事と作業の違い……………8
- ④ 重要な計画と準備……………9
- ⑤ 仕事の基本はP・D・C・A……………10
- ⑥ 期限内に実行……………12
- ⑦ 進捗状況をチェックする……………13
- ⑧ 失敗をしたら……………14
- ⑨ 顧客志向を忘れない……………15
- ⑩ 知恵や工夫を駆使する……………16

第2章

仕事の整理・整頓術

千葉経済大学経済学部教授 塗茂克也

- ① 5S活動は職場の基本……………19
- ② 仕事の整理・整頓……………20
- ③ 「もの」の整理・整頓……………20
- ④ 「時間」の整理・整頓……………22
- ⑤ 「頭の中」の整理・整頓……………24
- ⑥ 発想力と実行力で成果に……………25

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

- ① ビジネス社会へのパスポート……………28
- ② 大切にしたい初めて人と会う機会―第一印象を大切に―……………30
- ③ 好印象を与える外見・態度・話し方……………32
- (1) 外見……………32
- (2) 態度……………33
- (3) 話し方……………36

④ 電話応対 ― 基本をマスターする	動画	42
⑤ 来客応対と訪問	動画	49
⑥ ビジネス文書		58
ビジネスマナーQ&A		64

第4章

将来に向けたセルフマネジメント	67
-----------------	----

1 キャリアはどうつくへる？

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 — SOO30414 リードコンサルタント/アセッサー	吉田 寿	68
--	------	----

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

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 ― これってどうなの？ Q&A ― 弁護士 千葉 博

4 金融リテラシー 生活設計塾クルー 取締役 浅田 里花

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？

自社のことを知る	4	キーワードインデックス	85
----------	---	-------------	----

# 第2章

## 仕事の整理・整頓術

成果を出したいなら、  
まず「もの」「時間」「頭の中」の整理・整頓。  
ノウハウを紹介します。

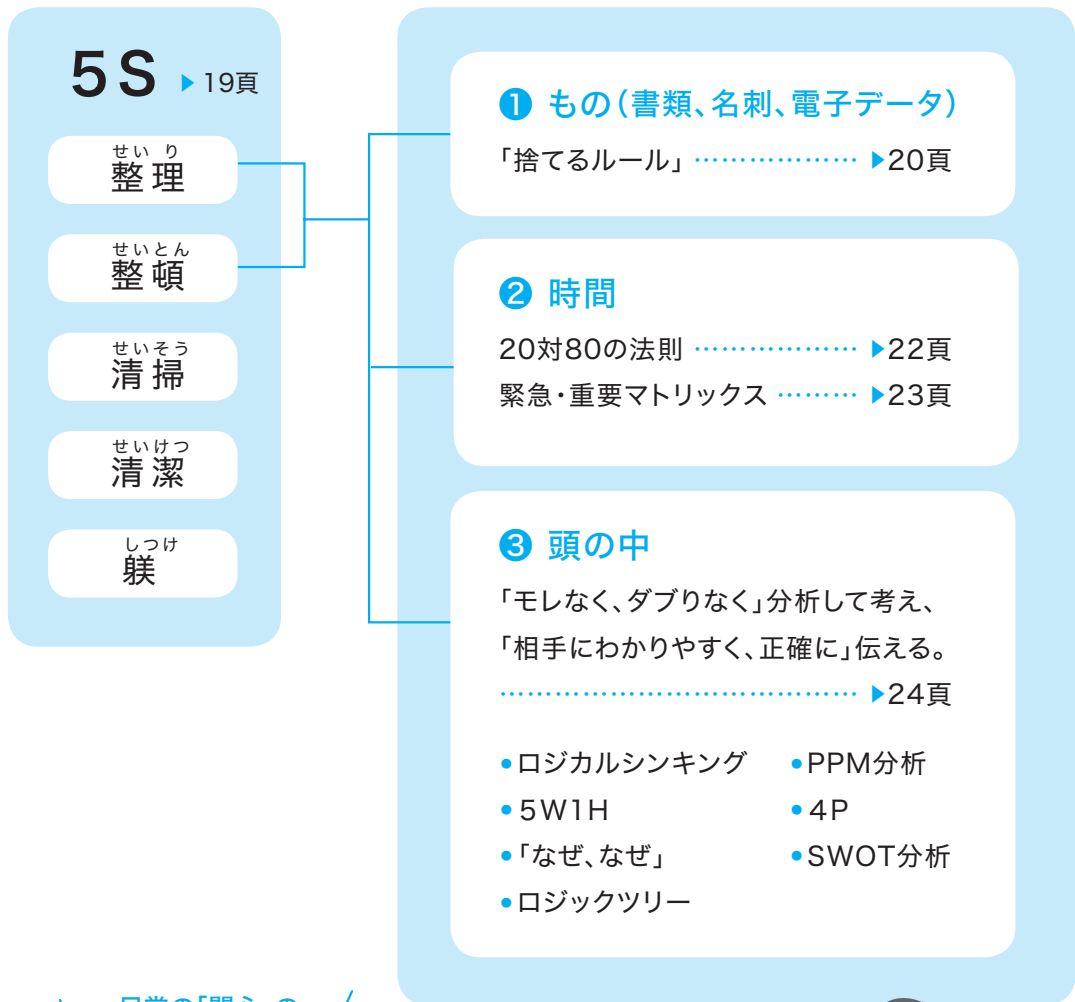
- ① 5S活動は職場の基本
- ② 仕事の整理・整頓
- ③ 「もの」の整理・整頓
- ④ 「時間」の整理・整頓
- ⑤ 「頭の中」の整理・整頓
- ⑥ 発想力と実行力で成果に

塗茂 克也 (ぬしも かつや)  
千葉経済大学経済学部教授  
ティースタイルコンサルティング代表

### プロフィール

企業の経営企画部門にて経営計画の策定から現場改革までさまざまな業務を経験したのち、人事・組織戦略系コンサルタント会社取締役を経て、現職。専修大学大学院経営学研究科博士課程修了、博士(経営学)、中小企業診断士。大手から中堅・中小企業まで150社以上の経営課題の解決に人事・組織の活性化を通じて貢献。

図表 1 まず身につけたい仕事の整理・整頓術



日常の「関心」の  
持ち方が大事!

発想力

+

実行力



成果



1

5S活動は職場の基本

皆さんは5S活動という言葉を知っていますか。

5S（ごえす）とは、主に製造業の職場環境維持改善で用いられるスローガンのことです。各職場において守るべき事項を5つにまとめたもので、一般的には、次の5つを指します。

5S

**整理**（せいり）— いらぬものを捨てること

**整頓**（せいとん）— 決められた物を決められた場所に置き、いつでも取り出せる状態にしておくこと

**清掃**（せいそう）— 常に掃除をして、職場を清潔に保つこと

**清潔**（せいけつ）— 前の3S（整理、整頓、清掃）を維持すること

**躰**（しつけ）— 決められたルール・手順を正しく守る習慣をつけること

この5Sを徹底することで、職場環境が美化されるだけでなく、従業員の士気を向上させることがねらいです。さらに業務の効率化につながり、職場の安全性が増したり問題の早期発見といった効果も期待されます。

先述のように製造業でよく進められる活動ですが、どの業種・業態においても働きやすい職場環境にするうえで基本となる考え方もあります。

今回、新入社員の皆さんに特に注目してほしいのは、**整理**と**整頓**のことです。この2つを前記のように明確に分けて考えたことはあるでしょうか。

整理とは「いらぬものを捨てる」ことですが、捨てる難しさは自分の部屋の衣服・雑貨・書籍などを見れば分かると思います。

また、整頓とは「いつでも取り出せる状態」でなければなりません。必要なものが、その時に限って見当たらないという経験は誰もが持っていると思います。

これまでのような学生生活であれ

ば、部屋に衣服があふれていようが、読みたい書籍が見当たらず、探す時間をいくら使おうが勝手でした。特に他人に迷惑をかけることもなかったかもしれせん。

ところが、組織で働く場合にはそうはいきません。組織とは共通の目的（ものを作る、売る、企画する、経理を行う、人事を管理するなど）を持って集まった集団です。その実現に向けてさまざまな人々が業務を分担しています。社内だけでなく、お客さまや取引先などの外部関係者までその関係は広がっています。

その構成員であるあなたが、整理・整頓ができないため「不要な書類であふれ、必要なものを探すのに時間をかけていたら」どうなるでしょうか。仕事の流れが悪くなり、渋滞して全体では大きなロスにつながることもあるのです。

これは、高速道路の渋滞のようなものです。たった一台の整備不良車のせいで何十キロもの渋滞を巻き起こすこ

とがあるという事です。自分ひとりへらひはと思わず、しっかり仕事の整理・整頓を身につけて下さい。

## 2

### 仕事の整理・整頓

仕事における整理・整頓には大きく分けて3つの考え方が大切です。

1つめは「もの」の整理・整頓です。例えば、書類や引き出しの中、名刺などが考えられます。

2つめは「時間」の整理・整頓です。ほとんど仕事を任されていくようになれば、誰も時間が足りないと感じます。

3つめは「頭の中」の整理・整頓です。人にわかりやすく物事を伝えたり、納得してもらうためには論理的な思考が必要です。

もちろん、仕事をするうえでは気配りや情熱があることが大前提ですが、今回の整理・整頓とは違う問題なので省略します。

では、「もの」「時間」「頭の中」の

整理・整頓ができるかどうかという効果があるのかを考えてみましょう。ビジネスの話なので顧客・コスト・個人の視点でとらえてみます。なお、顧客というのは自社内の他の部門も含めて広義に考えてみるとよいと思います。

#### 〈顧客の視点〉

- ・ 問い合わせに迅速に答えられる
- ・ 気持ちにゆとりがあり丁寧に対応できる
- ・ 考える時間ができるのでよいアイデアが生まれる

#### 〈コストの視点〉

- ・ 残業や休日出勤が減る
- ・ オフィススペースの無駄が減る
- ・ モレやダブリによる購入・廃棄コストが減る

#### 〈個人の視点〉

- ・ 時間にゆとりができて趣味や学習などの時間が取れる
- ・ 書類紛失、手違いなどのミスが防げる

・ 周りや上司からの評価が高まる？  
他にもたくさん考えられますが、仕

事の整理・整頓が組織の業績やあなたの成長に結びつくことは間違いないでしよう。

## 3

### 「もの」の整理・整頓

仕事における「もの」の対象は、書類・名刺・電子データが中心となります。大切なことは「捨てるルール」を作ることです。「捨てるルール」をうまく決めることができれば、対象となるものの絶対量が減り、整理（実際に捨てる）も整頓（取り出せるようにしておくこと）もうまくできます。

この「捨てるルール」をうまく作れない理由は、「必要になった時に困る」という心理的な面と、「そもそも、捨てる権限がない」という組織マネジメント上の問題があります。後者については、法令上の保存義務などがある書類もありますが、ここでは前者に対する対応策を考えてみることにします。したがって、個人的に作成したり受領し