

# 3 服 務

組織は、企業目的を達成するために形成される。しかし、組織が形成されても、その構成員である社員がバラバラの活動をしていたのでは、所期の目的を達成することは難しい。企業目的達成に向けて組織を秩序づけることが必要である。つまり、業務に従事するにあたってのルールを定めておくということだ。

これは通常、服務規律といった形で就業規則の中に規定されている。規定すべきものとしては、基本的心得、職場への入場・退場に関する事項、職場内の秩序維持に関する事項等を挙げることができよう。これを整理すれば、図表3-3のようになる。これらについて、自社の状況を踏まえたうえで規定すればよい。

## 1 服務の基本

### 規定例

#### (服務の基本)

第〇条 社員は、会社の方針、規則規定を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の職務に専念し、作業能率の向上に努め、互いに協力して職場秩序を維持しなければならない。

### 意 義

社員がどのような姿勢で業務に取り組むかは、会社の業績にも大きく影響するはずである。社員がわがまま放題、勝手気ままな行動をしていると、組織としての秩序が維持できない。そこで、服務に関する会社としての基本的な考え方を示す必要がある。

図表3-3 就業規則に規定すべき服務に関する事項

区 分	内 容
服務に関する基本的事項	服務にあたっての基本的な心構えや、上司の指示命令、社内規定・規則を守ることといった事項を規定する。
職場への入場、退場に関する事項	出勤時のタイムカードの打刻や、携行品のチェック、危険物を所持している場合の扱いなどを規定する。
職場内の秩序維持に関する事項	職務に専念すること、他の社員の職務を妨害しないなど、職場での勤務についての注意事項について定める。
職場の施設や物品の管理保全に関する事項	会社の備品・消耗品についての扱いや、会社施設の利用に関する注意事項などについて規定する。
その他遵守すべき事項	遅刻・早退や面会、また、私用外出や欠勤などについての手続きに関する事項について規定する。

### 留意点

服務の基本であるから、ここではまさしく基本的な事項を定めておけばよい。一般的に考えれば、会社の方針に従うこと、会社のルールを守ること、指示命令に従うこと、職務に専念することといった事項を取上げることになるだろう。

## 2 服務心得

### 規定例

#### (服務心得)

第〇条 社員は次に掲げる事項を守って、職場秩序の維持に努力するとともに職務に精励しなければならない。

- 一 常に健康に留意し、職務に支障を生じないように心がけること。
- 二 勤務時間中は職務に専念し、所属長の許可なく職場を離れないこと。