

4. 仕事力を高める8つの意識

実力を養い、仕事の質を高めていくために必要不可欠なのが、次にあげる8つの意識です。これらは、PDCAサイクルをしっかりと回してより効率的に仕事を進めていくためにも大切な視点です。これら8つの意識をしっかりと身につけることが、プロへの第一歩と言えるでしょう。

顧客意識

商品やサービスを買ってくださるお客様があるからこそ、会社が成り立ち、お給料がもらえる

お客様の求めるものに目を向け、常に「お客様のお役に立とう」という気持ちで判断し、対応を心がけよう

コスト意識

「売上げ－費用（コスト）＝利益」。コストを抑えるのが利益をあげるポイント。人・物・時間、すべてがコスト

電話代や事務用品の節約など小さな積み重ねを大切に、ムダの排除や効率アップを心がけよう

改善意識

会社においては「現状維持は退歩である」と認識し、よりよい方法を常に考えるのがプロである

「どうしたらより正確に・早く・安く・楽にできるのか」という問題意識をもち、創意工夫を心がけよう

協調意識

仕事はひとりではできない。社内社外のさまざまな人たちと、役割を分担しあって成り立っている

周囲の人たちとよりよい関係を築き、協力しあい、チームワークを大切にすることを心がけよう

時間意識

仕事には常に締切りがあり、仕事とは時間との戦いである。そして時間は明白なコストでもある

いつまで（時刻）、どれくらいの時間をかけて（所要時間）、どの順で（優先順位）を常に心がけよう

目標意識

仕事を円滑に進めるには、明確な目標と計画性が大切である。目標への挑戦が、やりがいを生む

何を、いつまでに、どの程度、どんな方法・段取りで行なえば、確実に達成できるか、を常に考えよう

品質意識

商品やサービスの品質はもとより、仕事の品質の善し悪しが、会社と個人の信頼を大きく左右する

ミスや不良品がないのは当たり前。品質の善し悪しはお客様に満足していただくかどうかが決め手と心得よう

安全意識

ちょっとした不注意が、自分にも会社にも損害を与える。安全は現場だけでなく情報管理にも求められている

働く環境はもとより、自分の日常生活や健康にも注意を払い、安全に仕事ができるよう心がけよう

II - ① - 2 指示・命令の受け方

仕事は、上司や先輩の指示・命令を受けることから始まります。言葉としては「～して欲しいか」「～をしてほしいのだが」という依頼や相談の形をとるのが普通ですが、これは指示・命令と受け取らなければいけません。指示・命令の正しい受け方を身につけ、確実に仕事をやり遂げましょう。

なお、指示・命令を受けて行動したら、必ず結果を報告します。指示・命令と報告は1セット。「報告なくして仕事は終わらない」と肝に銘じておきましょう。

1. 指示・命令の受け方のポイント

「指示・命令される」のではなく、「指示・命令を受ける」と考え、能動的に受けとめることが大切です。

1) 呼ばれたら「はい」と返事をする

- ・どんなに忙しくても、その場で必ず返事をする
- ・明るく大きな声で返事し、やる気のある態度を示す
- ⇒ いやな顔やブスとした態度は禁物

2) メモとペンを持って席を立つ

- ・メモとペンを持って、すぐに席を立ち、上司のもとへ
- ⇒ 「何かご用でしょうか」「お呼びでしょうか」
- ・上司の斜め前に立ち、指示を受ける

3) 要点をメモしながら最後まで聞く

- ・途中で質問などせず、とにかく最後まで話を聞く
- ・黙って聞くのではなく、適切に「はい」とあいづちを打ってしっかり聞いていることを示す
- ・5W3Hで要点をおさえながら、必ずメモする
- ⇒ 5W3H (P.31参照)
- ⇒ 人名・会社名などの固有名詞や、時間・金額・数量などの数字は、とくに慎重に聞く

4) 疑問点などを質問する

- ・疑問点は、すべて聞き終わってから質問する
- ・理解できない点や不明な点をあいまいにしておかない
- ⇒ 「わかったつもり」「わかったふり」はミスのもと、禁物
- ⇒ 自分の能力（量、質、時間、ほかの仕事との関係）を超えらると思う場合は、率直にそのことを述べ指示を待つ

5) 内容の要点を復唱し、確認する

- ・メモを見ながら、5W3Hをふまえて、要点を復唱する
- ⇒ 復唱は、指示・命令を正しく理解したかのチェックであり、上司にとっては、正しく伝わったかの確認となる

◆上司の指示が重なったとき◆

直属上司を飛び越してその上の上司から急ぎの指示があった場合は、現在とりかかっている仕事との優先順位を自分で判断するのではなく、直属上司に報告して指示をおおぎます（直属上司が不在の場合は、今指示した当人に状況を説明し、判断をおおぎましょう）。