

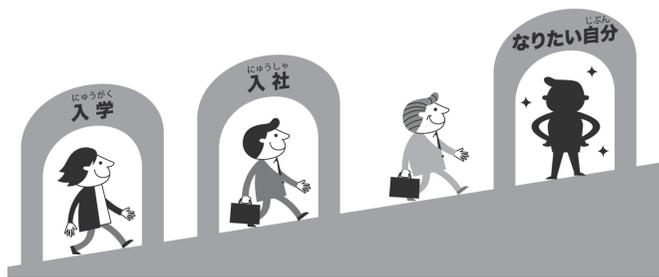
1 はたら 働く意識

1 自分のキャリアを考える

皆さんは、社会人としての自分の成長を思い描くことができますか。まず、成長した自分はどのようなことをしたいのか、どのような人になりたいのかを考えてみてください。自分のキャリアを考えることは、そこから始まります。

仕事に就くということは、単に会社を選ぶということではありません。どのような仕事をするかを選ぶことです。同じ会社に勤めても、さまざまな役割分担があります。また、家業を継いだり、自分で会社を始める（創業する・起業する）こともあるでしょう。

職業上の経験だけでなく、結婚や出産などさまざまな人生のイベントやプライベートな人間関係などが積み重なって、豊かなキャリアとなっていきます。どのようなキャリアを積んでいくのかは、「自分はどういう人間なのか」という生き方そのものにつながります。キャリアは、自分で築くものなのです。



2 働くことは生きること

子どもは両親や社会から守られ、育てられて大人になり、やが

▶キャリア
英語の career という単語には「職業、専門的職業」「経歴、職歴、履歴」という意味があります。

▶キャリア形成
「なりたい自分」の像を掲げて、現実化するためのプロセスをいいます。自分にとってやりがいのある仕事を得るためには、自分を理解し、興味のある職業や職務の内容を知り、その職業に就くための能力（エンployアビリティ）を身につけていくことが必要です。

て自立します。自立のためには自分の力で収入を得て、生活の糧を得るためには、まず仕事に就いて働かなければなりません。

学校教育を終えると、あとの長い人生のほとんどを働いて過ごすこととなります。「働く」時間は、そのまま皆さんの「生きている」時間でもあるのです。働いている自分は給料をもらうための「機械」のようなもので、仕事以外の趣味や交友で過ごす自分が「本当の自分」ということではありません。仕事の時間もそれ以外の時間もすべてが皆さんの人生そのものです。働く時間をいきいきと楽しく充実したものにし、職業人として成長していくことが、皆さんの人生をより充実したものにします。

3 社会が求める人になる

会社が求める人材像は、時代に合わせて変化します。変化の激しい現代で自分を支える力となるのは、仕事を通じて培った能力であり、経験です。

会社は、人材の募集にあたって「求める能力」を明示するようになりました。「採用してから育成する」だけでなく、「仕事ができる、能力のある人を採用する」という考え方が強くなっています。

社会が求める資質と能力をもっていれば、会社での仕事の間は開かれています。会社や広く社会とのかかわり合いのなかで、自分の役割を果たすことができるようキャリア形成を考えることが必要です。

仕事に真剣に取り組み、成果につながると、つぎの新しい道が開けてきます。職場で、あるいはお客さまから頼りにされるようになります。組織や上司からの評価も高まれば、より大きな仕事を任せられるようになり、仕事が充実して楽しくなるでしょう。

「『この仕事だったらあの人に』と言われるようになる」「新しい挑戦を任せられる」など、一つひとつ成果を積み上げていくことで、充実した将来が切り開かれるのです。

▶インターンシップ (internship)

就職前の学生が一定期間、職場を体験する制度。実際に仕事を体験することで自分の今の力や職業への適性を見ることが出来ます。

▶エンployアビリティ (employability)

雇用される能力。産業構造の転換とともに雇用流動化により、注目を浴びるようになった言葉。働く人自らの職業能力開発が大切であることはもちろん、会社の従業員に対する教育・訓練も要請されます。

▶たとえば「独立して自分で〇〇の会社を興す」という将来の自分

自分をイメージして、そのためのキャリアを計画してみましょう。キャリアは無数に考えられ、自分で選べることも選べないこともあります。今を見つめ、柔軟な発想で、変化を恐れず、目標をもつことが大事です。

2 顧客意識

1 すべての基本は「お客さま第一」(顧客意識)

製品をつくる、商品を売る、サービスを提供する—こうした活動は、すべて買う側、受ける側のお客さまあってのことです。お客さまが欲しくない商品は売れず、お客さまが満足できないサービスは求められません。もっとも大切なのは、「『お客さまのことを考える』という姿勢=顧客意識」です。

顧客意識は、仕事の基本となる8つの意識のうちで、最優先すべきものです。つねにお客さまに満足していただくためにはどうすればよいかを考えて仕事に取り組みましょう。

2 顧客満足度を高める姿勢や行動

お客さまに つねに満足していただける商品やサービスを提供するためには、つぎのような姿勢や行動が大切となります。

(1) お客さまが求めているものを理解する

お客さまが求めているものは何か、不満に感じていることは何か、お客さまに接するときは、「本当はどうしてほしいのか」を考えることが重要です。

自分が売りたいものをアピールして売りこもうとしても、それがお客さまの欲しいものでなければ買ってはいただけません。お客さまの要望に耳を傾け、理解することが、まず必要です。

このためには、社会の出来事や動き、競争相手に関心をもち、お客さまの意識や行動の変化をつかむことも大切です。

▶お客さまの満足度を測るため「CS;Customer Satisfaction (顧客満足度)」が使われます。

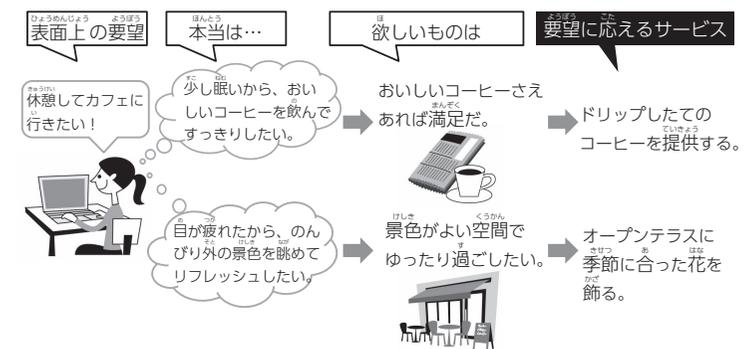
▶品質、納期、目標などは、お客さまを満足させるための指標(ゴール)です。協調、コスト、改善、時間などは、その指標に近づくために守るべき意識です。

▶ロールプレイング研修手法の一種。営業などの実際の場面を想定し、ある「役割」を「演技」して、問題点や解決法を考えさせる学習法です。接客などの教育に使われ、顧客との応対を疑似体験することで、手順を覚えたり、自信をつけたりすることができま

(2) お客さまの役に立つ商品やサービスを提供する

お客さまの求めるものがわかったら、それに見合った商品やサービスを考えます。お客さまの購入した商品が、ほかに適当な商品がなくてやむを得ず買ったのであれば、お客さまの希望を満たしたことはありません。お客さまの反応に注意し、その商品やサービスがお客さまにとって本当に満足できるものなのかを考えましょう。たとえば、図表2-3の場合、「景色がよい空間でゆったり過ごしたい」というお客さまにどれほどおいしいコーヒーを提供していても、落ち着かない雰囲気のお店であれば、次回再来店は望めないでしょう。

図表2-3 お客さまの本当の要望は何か



(3) 「会社の都合」を優先していないか見直す

毎日決まりきった仕事をしていると、知らず知らずのうちに会社の事情や仕事のやり方を優先し、それをお客さまに押しつけてしまうことがあります。自分たちが行っている業務を振り返って、やり方をつねに検討して、見直す姿勢が重要です。

(4) すべての部門で顧客意識をもつ

白しろ外部と接する機会が少ない管理部門などでは、お客さまといってもなかなかイメージがわからないかもしれません。しかし、すべての部門の人が、「自分が接する相手は、すべてお客さまである」という意識(社内顧客意識)をもって仕事に取り組むことが、外部のお客さまを第一に考える姿勢につながります。

▶お客さまの満足とともに従業員満足度を測るため「ES;Employee Satisfaction (従業員満足度)」が使われます。

▶具体的には、「つぎの人がやりやすいように仕上げる、渡す、伝える」ことを心がけましょう。たとえば、コピーを使ったあとコピー用紙が少ないときはつぎの人のために用紙を補充しておく、機械の故障に気がついたときはすぐに担当者に伝えるなどがあります。

4 社会人としての身だしなみ

1 身だしなみの基本

初対面の人に会ったとき、私たちは何を基準にその人を判断しているでしょうか。名刺にある役職名などの情報も手がかりになりますが、実は、服装や身だしなみといった外見からの第一印象で判断していることが多いのです。

仕事の場では、毎日いろいろな人に接します。そのときに与える印象は、私たち個人のイメージにとどまらず、私たちの属している会社のイメージにつながります。

職場での服装や身だしなみの基本は、つぎの3点です。

- ① 清潔で、相手に不快感を与えないこと
仕事で接する人たちから信頼を得、お互いに気持ちよく仕事をするための配慮である。
- ② 調和がとれていること
「おしゃれ」ではなく、職業や職場の雰囲気とふさわしい「身だしなみ」を心がける。
- ③ 機能的で、働きやすいこと
見た目がすっきりしていることはもちろん、仕事の妨げにならないシンプルさを第一に考える。

2 職場や業務にふさわしい服装

服装や身だしなみに対する配慮は、仕事に欠くことのできない心得といえます。自分を客観的に点検する習慣をつけましょう。

次ページのイラストを参考にしてください。

一般的には、仕事の場ではスーツが基本です。しかし、比較的

▶ 近年、節電対策として、官公庁をはじめ民間の会社でも「クールビズ」「ウォームビズ」が推進されています。
・クールビズ：ノーネクタイ、ビジネスポロシャツの着用など
・ウォームビズ：スリーピーススーツ、内側にベストの着用など

自由な雰囲気の職場であれば、若者らしい個性やセンスで、自分を表現することが求められたりもします。

また、製造現場や飲食店のように、作業服や制服が指定されている場合もあります。就業中の安全や衛生を守るためにも、きちんとした衣服を身に着けることが基本です。

そして、どのような服装であっても、手入れを怠らず、きちんと着こなしましょう。

●オフィスでの身だしなみ

