

Text Book

▶ 社会人としての心構え

▶ 社会人としての心構え

chapter 01	学生と社会人の違い	2
chapter 02	仕事とは何か	4
chapter 03	仕事をする上で必要な8つの意識	5
	(1)当事者意識	6
	(2)目的意識	7
	(3)協働意識	8
	(4)顧客意識	9
	(5)改善意識	10
	(6)時間意識	11
	(7)コスト意識 (8)コンプライアンス	12
chapter 04	社会人として守るべき、社会や職場のルール	13
	(1)出勤時に心がけること	13
	(2)勤務中に心がけること	14
	(3)休憩中に心がけること (4)退勤時に心がけること	15
	(5)勤務時間外・社外でのマナー	16
chapter 05	社会人として求められるスキル	17

社会人として仕事をするにあたり、まず初めに大切なことは、社会人としての心構えや意識を持つことです。それは、心構えや意識が仕事への取り組み姿勢や行動に現れるからです。では、どのような心構えで取り組めばよいのでしょうか。

chapter 01

学生と社会人の違い

学生から社会人へと立場が変わり、責任・お金・時間・人間関係と求められる行動や考え方に大きな違いが生まれます。

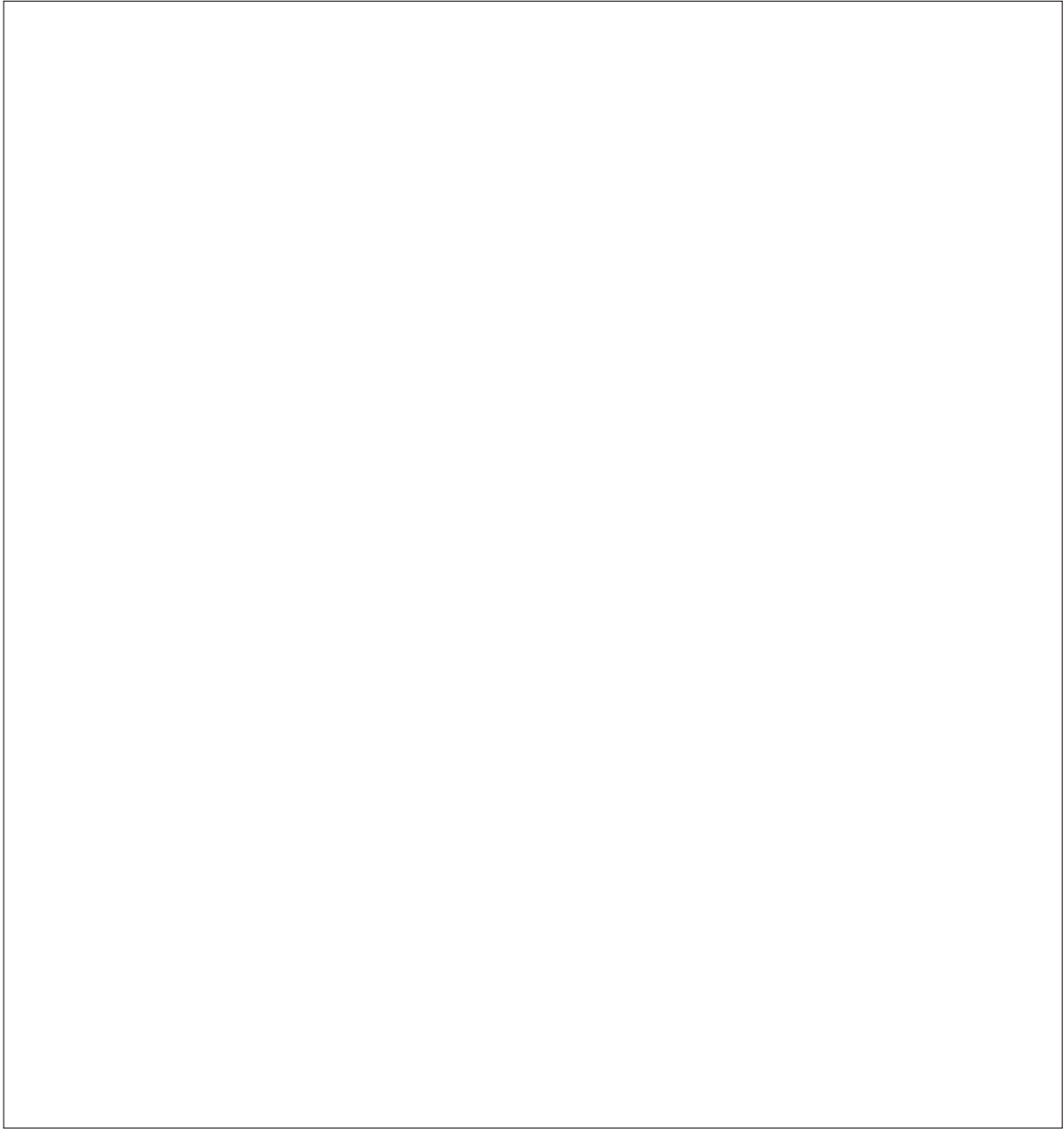
学生時代には許されていたことも、社会人となると許されないことがあります。学生時代は「自分本位」でもよかったことが、上司や先輩、お客様の視点で考え行動する「他者本位」が求められることもあるでしょう。

そのような社会人と学生の違いを具体的、多角的に考えていくことが大切です。

■ 学生と社会人、それぞれ思いつくキーワードや特徴を書き出してみましょう。

学 生	社 会 人

■ 学生と社会人の違いは何か、グループで話し合い、考えてみましょう。



自分に合った仕事がしたい、好きなことを仕事にしたい、もっと自分が成長できる仕事や、お給料が沢山もらえる仕事がしたいなど、皆さんは様々な思いを持って社会人になり、これから仕事に取り組んでいきます。

では、“仕事”とはいったいどのようなことを指すのでしょうか。

仕事とは、

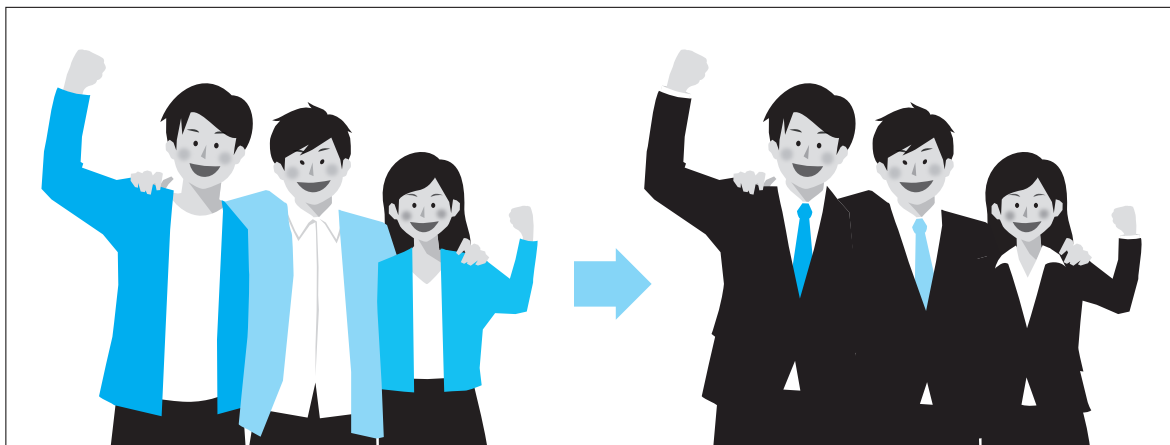
価値を創造し、
その価値をお客様に提供する企業活動の中で、
分担された業務を遂行し、役割を成し遂げること

企業の目的を達成するための活動は、ひとりではできません。

そこで、企業は部門や課などの「組織」をつくり、それぞれに目的や機能を持たせ、分業しています。

さらに、階層をつくって、一人ひとりに役割が分担されています。

つまり、企業の目的を達成するためには、企業に属するすべての人が、自身の役割をきちんと果たし、お互いに協力しながら「仕事」をする必要があるのです。



私たちは、社会人として学生時代とは違う立場で社会と関わり、仕事を通じて様々な人たちと良好な関係を築きながら、与えられた役割と責任を果たすことが求められます。

そのためには、社会人としての心構えとして、以下の8つの意識とそれに伴う行動が必要となってきます。

(1) 当事者意識

自分の仕事と成果に責任を持ち、自分ごととして捉えること

(2) 目的意識

「何のために、どこに向かっているのか」の視点を持つこと

(3) 協働意識

周囲の人と連携、協力して仕事に取り組み、成果をあげること

(4) 顧客意識

お客様の満足向上のため、顧客視点を持つこと

(5) 改善意識

仕事を今よりもさらに良くしていくための思考や視点を持つこと

(6) 時間意識

時間や納期に対しての意識を常に持ち続けること

(7) コスト意識

すべてのモノ・コトには費用がかかっていることを忘れないこと

(8) コンプライアンス

社会のルールを守り、ステークホルダーの要求、期待に応えること

(1) 当事者意識

3

自分の仕事と成果に責任を持ち、自分ごととして捉えること

当事者意識とは、仕事に対する指標です。当事者としての意識があるからこそ、目的や目標を見据えた具体的な行動が生まれます。

自主性・主体性・積極性など、新入社員に求められる性質、行動についてもベースはこの当事者意識をきちんと持っているか否かで大きく変わります。

当事者意識を持って仕事をする人の特徴としては、以下の3点が挙げられます。

1. 他責ではなく、自責で考え、行動改善できる

うまくいかないことを他人や環境のせいにせず、自身がどのように変わるべきかに焦点をあてて考えられるため、仕事を覚えるスピードが速くなり、成長も速まる。

2. 最後までやりきることができる

言ったことをやりきる。困難を乗り越える経験を積み重ねていくことが、周囲への信頼感に繋がる。

3. 初動が速く、手数も多い

主体性・積極性を具体的な行動として発揮できるため、若いうちから多くの経験を積むことができる。

(2) 目的意識

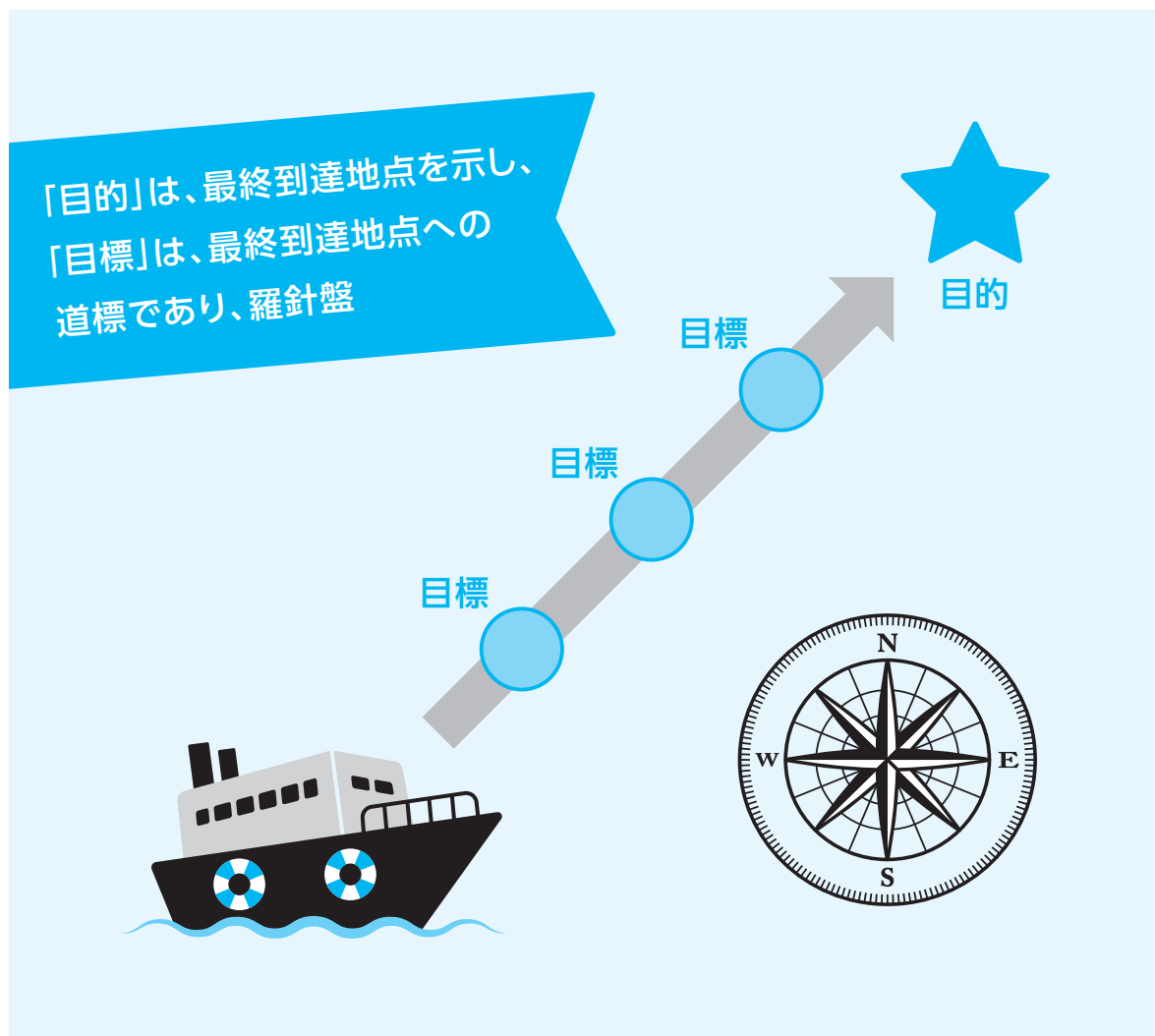
「何のために、どこに向かっているのか」の視点を持つこと

仕事には必ず目的があります。常に「目的意識」を持って仕事に取り組む必要があります。

目的は、個人にとっては仕事に取り組む上での動機となり、組織にとっては、全員が同じ方向を見て進んでいくための最終到達地点を示すものとなります。

最終到達地点であり、進むべき方向を示す「目的」に対して、到達までの道標の役割を果たすものが「目標」です。具体的には、「何を」「どのように」「いつまでに」「どれだけ」やればよいのかという成果を示すものです。

この目的意識を持つことで、目標も明確になります。目標が明確になると、実行したことに対しての振り返りが促進され、個人や組織の成長に大きく貢献します。



(3) 協働意識

3

周囲の人と連携、協力して仕事に取り組み、成果をあげること

ひとりでできることには限界があります。仕事は周りと協力し合い、チームとして進めることで相乗効果をもたらします。ルールやマナーを守り、周囲の人と協力し合って取り組むことを理解しましょう。

すべての仕事には、必ず前後の繋がりがあり、関係部署や関係者が存在しています。組織として高い成果を生み出すためには、新入社員であっても、管理職であっても、誰もが組織の一員として何らかの役割を分担し、協力する必要があります。

自分の仕事の結果は、ひとつの大きな成果に結びついているのだということを常に意識して取り組むことが大切です。

チームとグループの違いとは

チームもグループも「人の集団」「人の集まり」という意味では同じと捉えられがちですが、明確な違いがあります。

“グループ”は、人が集まるだけで成り立ちますが、

“チーム”は、以下の3点が機能することにより、成り立ちます。

- 成し遂げたい目標を掲げている
- 目標について、全員が理解している
- 目標達成に向けて、役割分担がなされている

ここでもやはり、組織の目標を理解すること、自身の役割をきちんと理解し、業務を遂行することが大切であることがわかります。

(4) 顧客意識

お客様の満足向上のため、顧客視点を持つこと

お客様が何を求めているのか。何を期待しているのか。それを実現するためにはどうすればよいのかを常に意識して行動しましょう。

製品を作る、商品売る、サービスを提供する、こうした活動は、すべて買う側、受ける側のお客様あつてのことです。

そのために、お客様のニーズを把握すること。お客様の役に立つ商品やサービスを開発、提供すること。つまり新人、ベテランや所属する部署関係なく顧客意識を持つことが大切です。

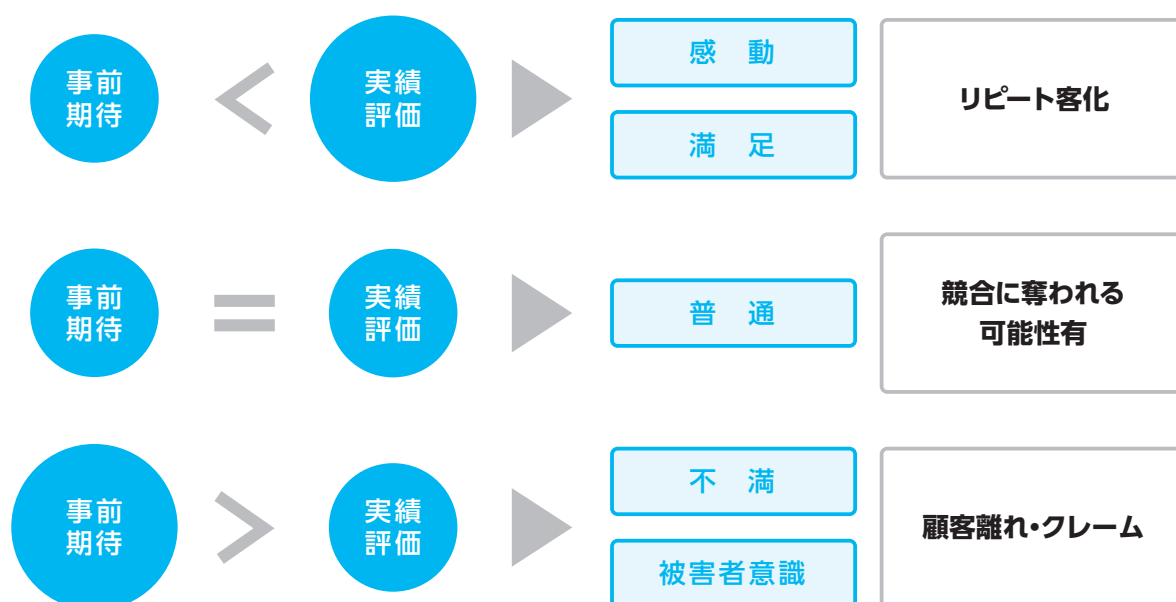
「お客様の満足」のメカニズム

お客様の「事前期待」をつかまなければ、サービスは「余計なお世話」「無意味」「迷惑」になりかねません。

つまり、お客様の事前期待に適合するもののみが「サービス」といえます。

お客様満足の特徴としては以下の2点が挙げられます。

- お客様満足は絶対値ではない。「事前期待」と実績評価の相対値である
- 実績評価を高めることだけを考えるのではなく、「事前期待」をつかむことが重要である



(5) 改善意識

仕事を今よりもさらに良くしていくための思考や視点を持つこと

仕事の進め方や作業などのやり方には必ず工夫の余地があります。

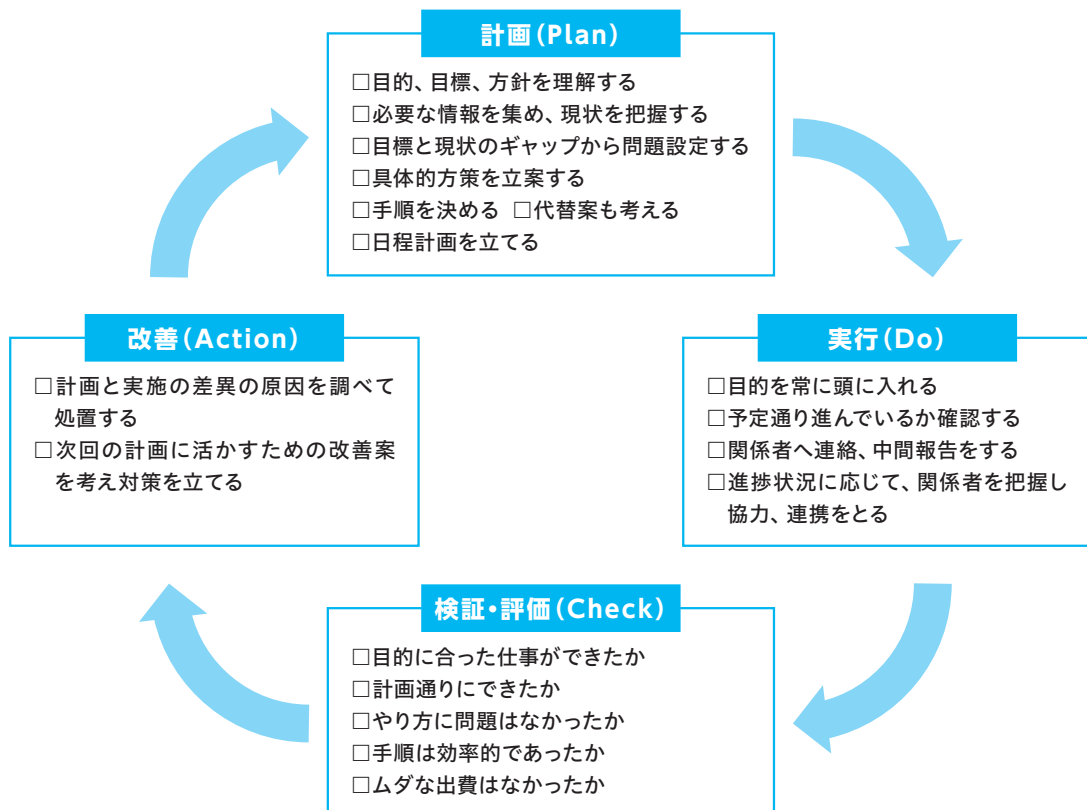
「より早く」「より効率的に」「より良いものを」と、習慣や枠に捉われず、日頃から常に考えながら仕事と向き合いましょう。

仕事には永遠に「このままでよい」というやり方は存在しないことを理解し、今のやり方に「ムリ（無理）、ムラ、ムダ（無駄）、ムボウ（無謀）」なことはないか、あるとすればどのようにしたら取り除くことができるかを考えることが改善意識です。

業務の改善を促進するPDCAサイクル

仕事の進め方を改善するための代表的な手法がPDCAサイクルです。

計画（Plan）→実行（Do）→検証・評価（Check）→改善（Action）の一連の流れの頭文字をとってPDCAサイクルといいます。



(6) 時間意識

時間や納期に対しての意識を常に持ち続けること

作業における時間、お客様対応時の時間など、仕事をする上では「期限」や「状況に応じたスピード」が必ずあります。約束の期日、お客様の状況に合わせたスピードを常に意識した計画・行動を心がけましょう。

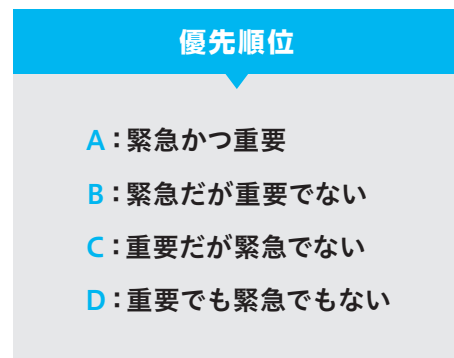
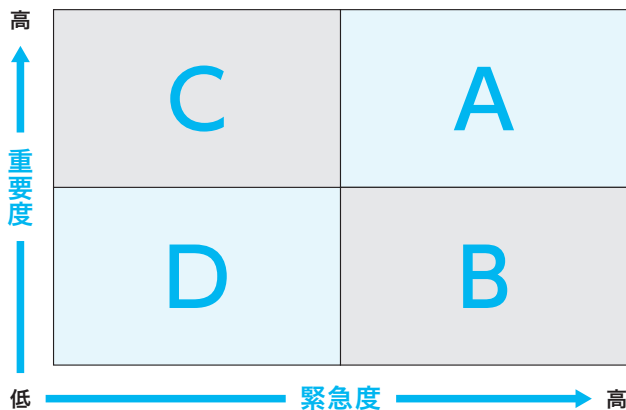
また「期日を守る」つまり「納期を守る」といっても、期日ぎりぎりです間に合わせるのでは、受け取った人が検討や修正を行なう余裕がなくなり、その人の仕事の品質を低下させるもとになります。仕事の品質を低下させないためには、余裕時間を見込んだ仕事の進め方が大切です。

時間の管理は仕事の管理

「タイムマネジメント」という言葉はイコール「時間管理」と解釈されがちです。しかし、時間そのものをコントロールすることはできません。「限られた時間の中で何をやるのか」という仕事の進め方が、生産性の向上や成果に繋がるのです。

つまり、タイムマネジメントとは「時間の管理」ではなく「仕事の管理」ということです。仕事を早く正確に、かつ効率的に進めることができるスキルを身につけることが「タイムマネジメント」の実践に繋がります。

複数の仕事を同時に遂行しているときは、その優先順位づけをして取り組む必要があります。そのときには、以下の図の考え方が役に立ちます。緊急度は納期までの時間、重要度はその仕事の会社やチームへの影響度合いで分類されます。



(7) コスト意識

3

すべてのモノ・コトには費用がかかっていることを忘れないこと

職場にあるモノ、行なっているコトには必ずコストがかかっています。

皆さんのお給料（人件費）から、ペン1本（備品費）まで、すべてです。時間、お金、労力の無駄がないように心がけることが大切です。

企業が活動するにあたって、経費がかかることは当然のことですが、多くの売り上げがあがったとしても、売り上げ以上の経費がかかってしまえば活動の意味はなくなってしまいます。社員一人ひとりが無駄を省き、仕事の生産性を高めていくことが求められます。

また、新人のうちは教わることが多く、人件費に見合った貢献（売り上げをあげる等）を組織にもたらしことは非常に困難です。

大切なことは、会社が時間とお金を投資して、皆さんを社会人として、組織の一員として育てようとしてくれていることに感謝する気持ちです。そういった気持ちとコスト意識を持てるようになると、研修の場や現場での先輩社員や上司からの指導を受けるときの姿勢や態度が変わってくるはずです。

(8) コンプライアンス

社会のルールを守り、ステークホルダーの要求、期待に応えること

社会人となった皆さんには、社会のルールを守るという責任がより重く発生します。万が一、ルール違反してしまうと、自分自身の信用を失うだけでなく、所属している組織も社会的な信用を失うことになります。個人のことだけではなく、組織の一員であることを忘れてはいけません。

コンプライアンスとは、法令や内部規範、業界の自主ルールなどに違反しないという意味だけでなく、より積極的にそれらの規範や法令の背景にある精神や価値観を守り、実践していくことが求められています。

知らないでは済まされないコンプライアンス違反

ただ、実際には故意に法令に違反したり、知っていたにも関わらずルールを破るということよりも、知らずに行なったことがコンプライアンス違反だったというケースがあることに注意が必要です。

社会人になりたてのうちは、社会のルールについて知らないこともあるかと思います。特に、著作権や特許権の侵害、機密情報の漏えいなどは要注意です。もし、自分自身の行為が正しいか間違っているか疑問を持った場合には、上司・先輩に報告や相談を行ない、確認してもらうことが大切です。

社会人として以下の場面のようなとき、気をつけるべきことにはどのようなものがあるでしょうか。考えてみましょう。

場 面	社会人として気をつけるべきこと
出 勤 時	
勤 務 中	
休 憩 中	
退 勤 時	
勤務時間外	

(1) 出勤時に心がけること

1. 始業後すぐに仕事に取り組めるよう準備しておく

始業時から仕事へ取り組めるよう出勤し、当日のスケジュールを組んだり、必要書類などを準備しておくことで、1日の仕事をスムーズに開始できるようにする。

2. あいさつは元気よく、自ら進んで行なう

出勤時オフィスに入るときや、出勤された方がオフィスに入られたときなど、自分から積極的に元気よくあいさつをする。

3. 遅刻や欠勤の連絡は速やかに

やむを得ず遅刻や欠勤をする場合には、必ず始業時刻前に上司に電話で届け出て、了承を得る。これができないと社会人としての信用を失うことに繋がる。

(2) 勤務中に心がけること

1. 就業規則を守ること

組織の中で仕事をスムーズに進めるための大前提となる。

2. 新入社員らしい基本行動を心がける

- ・椅子を引いて、背筋を伸ばして「正しい姿勢」で座る。座る姿勢は仕事に対する自分の姿勢であると認識する
- ・呼ばれたら大きく元気な声で返事をする
- ・身の回りの整理整頓をする
- ・私用のメールや電話はしない。急用の場合は上司に相談し、許可を得る

3. 時間を守ること

限られた時間の中で組織で仕事を進めるためには、一人ひとりが時間や納期を守ることが大切であり、信頼関係をつくっていく上でも重要となる。

4. 正確に仕事の指示を受けること

仕事の指示を正確に受けることが仕事の第一歩です。指示は、5W3Hでメモをとり、内容を復唱確認する。不明点や疑問点がある場合には、上司の指示が終わってから質問する。

5. 報告・連絡・相談はこまめに行なうこと

仕事を円滑に進めるために、報告・連絡・相談が必要です。

- ・報告は、仕事の進み具合や結果を伝えること
指示された仕事が終わったら、直ちに本人に報告する
結論から先に報告する
- ・連絡は自分の所在や状況などの事実情報を知らせること
正確な情報をわかりやすく伝える
- ・相談はわからないことや不安なことの対応策について尋ねること
困ったり判断に迷ったら、すぐに相談する
同じ相談や質問を繰り返さないようにする

(3) 休憩中に心がけること

1. 時間を守る

規定の休憩時間を守ること。

2. 会話の内容に注意する

特に社外において会社やお客様の情報を出したり、品のない会話をするのは、企業としての信用を失うことに繋がる。

(4) 退勤時に心がけること

1. 仕事の区切りを上司に確認する

- ・上司に一日の業務の内容を報告し、本日の業務の区切りについてはあらかじめ確認しておくようにする
- ・残業の有無なども上司に確認する

2. 翌日の準備・段取りを済ませる

翌日の朝、良いスタートが切れるよう、準備や段取りをしておく。

3. 周囲の人に声をかける

- ・上司や先輩社員に対して、退勤の支度前に「何かお手伝いできることはありませんか」と一声かけるようにする
- ・退勤時、周囲にまだ仕事をしている人がいたら、「お先に失礼いたします」とあいさつする

(5) 勤務時間外・社外でのマナー

1. 業務に関わることは話さない、発信しない

業務における機密情報や、お客様のこと、社内の人に関する事などは話題にしてはいけません。また、SNSなどによる情報発信も同様で、絶対にしてはいけません。

2. 業務上のパソコンや書類は基本的には持ち出さない

会社のルールで禁止されていることは、絶対にしてはいけません。特に業務上で使用しているパソコンや書類については紛失や盗難により、個人情報や機密情報が漏えいするリスクが高まります。会社のルールや社内規定に従うことが大切です。

3. 品位に欠く行動はしない

組織の代表として、いつでも見られている意識を持つことです。身だしなみや立ち居振る舞いについても注意を払いましょう。

社会人としての心構えや意識を理解したことを実践していくためには、スキルや能力が必要となります。

この社会人として必要なスキルや能力は、今回のような研修や職場での実務を通した上司・先輩からの指導や経験を通して身につけていくことになります。

では、新入社員が社会人としてまず身につけるべきスキルや能力にはどのようなものがあるでしょうか。

■ テクニカルスキルとヒューマンスキルについて

あなたが少し高価な買い物をするときのことを思い浮かべてみてください。機能やアフターサービスについていろいろと質問をすると、その都度パンフレットを見たり、他の人に確認をしなければ説明のできないビジネスパーソンについてどのように感じますか。

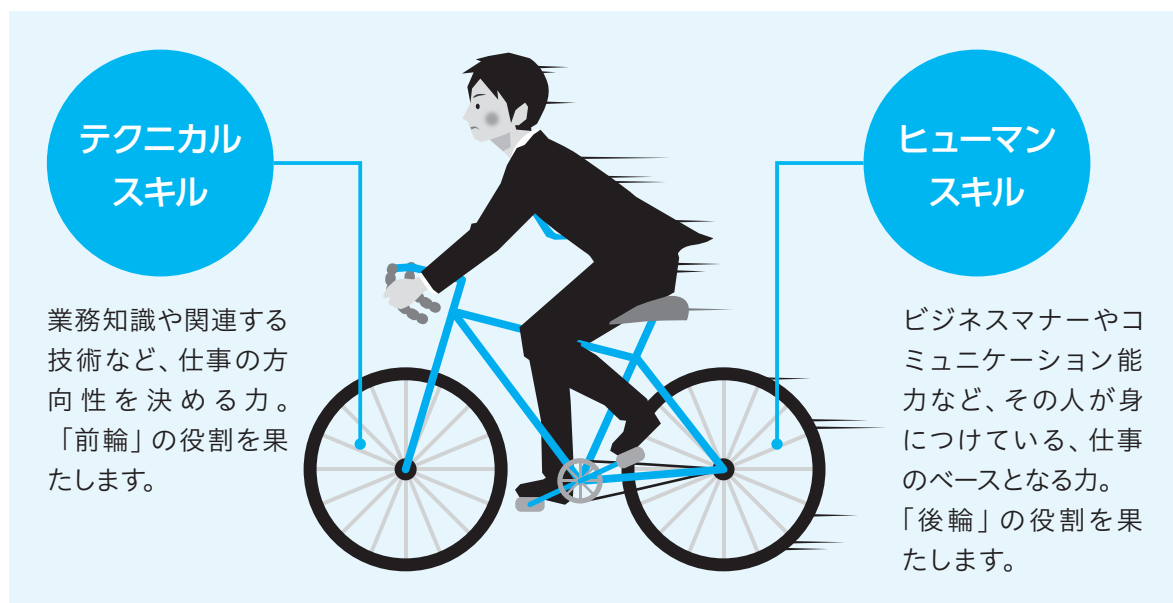
仕事を進めるためには、まず、そのベースとなる「知識」と「技術」が必要です。これを「テクニカルスキル（業務知識）」といいます。このテクニカルスキルが身についていない状態では実際に仕事を進めていくことは非常に難しいといえます。

では、流暢に説明をしてくれるのですが、ぶっきらぼうで威圧感さえ感じる、愛想もなく、あいさつもできないようなビジネスパーソンはどうでしょうか。

お客様は、「この人が勧めるなら」という信頼感があるからこそ商品を買いたいと思うものです。

お客様からの信頼感を得るためのベースが「ヒューマンスキル」です。

「テクニカルスキル」と「ヒューマンスキル」は、いわば自転車の両輪のような関係にあり、仕事を進める上では両方が必要です。



Blank lined paper for writing, with a cartoon character of a person in a suit sitting at a desk and writing on a notepad in the bottom right corner.





お問い合わせは

株式会社 マイナビ 教育研修事業部

E-mail : hrd@mynavi.jp <https://hrd.mynavi.jp>

氏 名