

タイトルにある「イラツとされない」という言葉を見て、驚いた方も多いのではないだろうか。今回、このようなタイトルにした理由は、社会人として仕事をしていく上で、人間関係が非常に重要なことだからです。もし、あなたがまわりの人の気分を害してしまう言動が多いとすれば、仕事にも大きな影響を及ぼし、それは自分の将来にもマイナスになります。

自分では一生懸命仕事をしていると思っても、それが「自分本位の一生懸命」になっっている可能性があります。たとえば、アルバイト経験でのやり方をそのまま仕事に使ってはいませんか？あるいは学生時代の成績が会社でも通用すると思っている方はいませんか？また、会社での人間関係は当たり障りなく過ごしたい、と思っている方はいないでしょうか。これらはすべて自分本位の考え方で、まわりの人を「イラツ」とさせてしまう要因となっています。

会社に入ると学生時代とは違い、組織という歴然とした縦社会の中で自分をアピールしていかねばなりません。そのためには、仕事はもちろんのこと社会人としてのルールをしっかりと身につけ、会社のことをよく知り、上司や先輩、そして取引先との信頼関係を築いていくことが必要です。会社での仕事はひとりでは決して成り立たず、多くの人が互いに連携してはじめて動き出します。そのため、あなたが人にとって振り舞い、どう思われるかはとても重要なことなのです。

「初めての会社は生涯心に残る」と言います。就職戦線を勝ち抜き、学生時代とは全く違う「会社」という世界は、強烈な印象となって自分の中に残るのでしょうか。1日の3分の1という時間を過ごす会社から、そして目標となる上司や先輩から多くのことを学び、身につけましょう。そのためには、怖がらず、意地をはらず、カッコつけず、自分本位の考え方は捨て、素直に何事にもチャレンジしていく気持ちが必要なのです。

会社で身につけたスキルや知識は一生の財産に。そして培った人間関係も大きな財産となり、困ったときに必ずあなたを助けてくれるでしょう。社会人としての一步を歩きはじめたあなたに多くの財産を身につけていただきたいと思います。そのために、本書を通して、人の感情の動きとそれにどう対応すればいいのかを学んでください。

ただ、ひとつだけお願いがあります。本書で紹介されている内容を単なるテクニクとして考えないでほしいのです。大切なのは「どう相手のことを考えるか」です。その心配りと心配りがあるからこそ、ひとつひとつの立ち居振る舞いに意味が生まれ、それが相手に届くのです。ぜひ、この気持ちを頭の片隅に置きながら、本書を読み進めていただけたらと思います。また、本書には、社会人としての常識全般、ビジネス用語一覽、目標管理とキャリア・ライフプラン、さらには有名企業の皆さんへのインタビューまで網羅されています。そちらもぜひ楽しんでいただけたらと思います。

尾形圭子

## ☆ イラツとされない 社会人としての心構え

はじめに

003

「働く」とはどういうことか？

仕事を通して成長し社会にも貢献できる

012

新入社員の期間をどう捉えるべきか？

チャンスに備えて日々スキルを磨く

014

役割意識と使命感を大切に

「指示をただこなす」は上司をいら立たせる

016

「できない」と言わない

消極的な態度は上司のイライラを募らせる

018

失敗を活かして前向きに

社会人にとって言い訳はNG

020

優秀な人の真似からはじめる

自分流の間違ったやり方を覚えないうために

022

雑用でも素直に引き受ける

雑用をきちんと処理できる人が評価される

024

数字で考える

論理思考のファーストステップ

026

## ✪ イラツとされないビジネスマナーの基本

## 印象アップの条件

第一印象と誠意ある態度でアピールする

028

## 仕事の楽しみ方

主体的に仕事をして良好な人間関係を築く

030

## 自分の市場価値をチエックする

転職だけでなくスキルアップにも役立つ

032

## あいさつの仕方

あいさつひとつで印象や評価が変わる

036

## 話し方の基本

相手のことを考えて話す

042

## 適切な敬語を使う

敬語はビジネスシーンでの当然のスキル

046

## スムーズな電話応対

応対次第で会社のイメージが変わる

056

## 正しい来客応対

会社の代表としてきちんとしたマナーで

064

## 会議への臨み方

座っているだけの新入社員にならない

070

## ✿ イラツとされない 社会人としての人付き合い

- 訪問のマナー | ビジネスパーソンとしての能力が問われる | 074
- 部屋と乗り物の席次 | 知らないでは済まされない社会常識 | 084
- メールの作成方法 | 相手が読みやすい内容を心がける | 086
- ビジネス文書の作成方法 | 目的に応じた文書を作成する | 092
- FAXの使い方 | メリット・デメリットを把握する | 100
- 報告・連絡・相談を徹底する | 仕事をする上で必要不可欠な存在 | 102
- 社員との付き合い方 | 好感を持たれる新入社員らしさをアピール | 110
- 社外の人との付き合い方 | 相手に楽しんでもらうように気を配る | 122
- 冠婚葬祭のマナー | 思いやりの心を表すことが大切 | 126

## ハ イラツとされない 自分の作り方

人間関係の保ち方

感謝の気持ちを言葉や形にする

130

目標設定の必要性

漠然とした不安を抱かないために

132

スケジュール管理

自己管理はスキルアップと信頼獲得に必要不可欠

136

自分のために時間を使う

充実した1日を送るための時間管理

140

体調管理も仕事のうち

仕事で穴を開けないために

146

自分の頭で考え仕事をする

考えられない仕事ができない人

148

誰でもできる思考トレーニング

ダメ社員のレッテルを貼られないために

150

得意なこと自信をつける

プラス思考が自分を高める

156

自分磨ぎの方法

スキルアップで仕事を楽しく

160

## イラストとされない 会社とお金の常識

情報収集能力の高め方

ひとつの考え方に捉われないために

メモの取り方

メモを使って自分を高める

同期に差をつける勉強法

積極的に動くほどチャンスはやってくる

知っておくべき会社の仕組み

会社を知ることでの自分の役割が見える

会社とお金の関係

利益を上げるためのさまざまな方法

給与について正しく理解する

給与明細の項目の意味を知る

税金と社会保障について

給与から差し引かれるものとは

将来を見据えたマネープラン

どう節約するのかを考える



PART

1

ハ  
イ  
ラ  
ツ  
と  
さ  
れ  
な  
い

社  
会  
人  
と  
し  
て  
の  
心  
構  
え



キラッ  
とされない

## 「働く」とはどいふことか？

仕事を通して成長し社会にも貢献できる

### 働くことで得られる「報酬」とは？

社会人として新たなフィールドに踏み出したら、もう一度、「働く」この意味を真剣に考えてみましょう。社会人として自立するために、まず仕事に取り組む姿勢（仕事観）をはっきりさせてほしいのです。そして、それがあなた自身の成長の鍵を握っているのです。

「なぜ、働くのか？」と聞かれて、最初に思いつくのは「お金を稼ぐ」ではないでしょうか。たしかに仕事をすることで給料をもらい、それで生計を立てるといふサイクルがあります。

しかし、人はお金を稼ぐためだけに働いているのでしょうか。

そもそも、仕事をすることで得られる「報酬」は

お金だけではありません。

たとえば、職場の同僚や上司、取引先の担当者など、仕事を通じて知り合った人々との心のふれ合いは、あなたの人生を豊かなものにしてくれます。

また、仕事の現場ではさまざまな出来事に遭遇します。思いがけず重要な仕事を任せられ、それをやり遂げたときには大きな達成感を覚えるでしょう。学生時代には味わったことのない過酷な状況に追い込まれることがあるかもしれませんが、そんな経験もあなたをひと回り大きくしてくれるはずです。

もちろん、仕事で身につけたスキルや知識はあなたにとって大きな財産です。

若いときから才能を発揮する芸術家やスポーツ選手は例外として、ほとんどの人は社会に出て働くこ

とで、自分の潜在能力を開花させます。つまり、あなたは仕事を通して成長することができるのです。

### 働くことの社会的な意義

働くことの意味は、個人的な問題としてではなく、社会との関係で捉えることもできます。

たとえば、勤務先の会社が人々の生活に役立つ製品を作っていたら、あなたは会社という組織の一員として、社会に貢献していることになります。

また、会社の利益はその一部が税金として納められ、社会のために使われています。

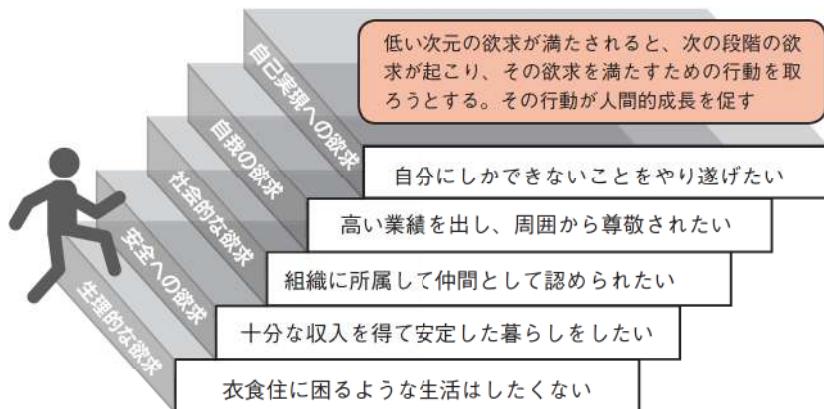
つまり、「社会人になる」「働く」ということには、社会的な意義があるのです。「誰かのために役立つ」という思いが仕事へのやる気を起こし、頑張りを続ける力を与えてくれるでしょう。

「働」という漢字を見てください。「人」が「動く」とあります。あなたが積極的に働くことで、自分のためだけでなく、人々の役にも立てるのです。

## あなたは仕事に何を求めているか？

### マズローの欲求段階説

米国の心理学者アブラハム・マズローが提唱した理論。人にはさまざまな欲求があり、その欲求が段階的に満たされていくことで人間的に成長するという。この考え方に沿って働くことの意味を掘り下げると、今、あなたが仕事に何を求めているのかがわかる



キラッ  
とされない

## 新入社員の期間をどう捉えるべきか？

チャンスに備えて日々スキルを磨く

### 会社と仕事を好きになる

入社早々、「この会社はイメージと違っていた」「苦手な上司がいる」などという不平不満を持っていると、それはきつと仕事ぶりに表れるはずですよ。

また、失敗を恐れるあまり萎縮してしまい、言われたことだけをするような新入社員でもいけません。

せっかく、就職戦線を勝ち抜いて入った会社です。はつらつと仕事に取り組んでほしいと思います。

まず、会社と仕事を好きになってください。そのためには、会社をよく知り、「ココがすごい！」と思えることを見つけてます。

自社のホームページや社史に目を通すだけでなく、他の部署についてもよく調べて、自分の部署との関係を把握しましょう。そうすることで、違った

角度から自分の仕事を見つめることができ、その視点は日々の業務にも必ず役立つときがきます。

会社全体を見渡すことで、多くの尊敬できる上司や先輩が見つかるかもしれません。こうした出会いによっても、会社や仕事が好きになるでしょう。

「好き」という気持ちは、「やる気」の原動力です。そして、あなたがやる気を出して仕事をしているかどうか、それを上司は入社1日目からしっかりと見ているのです。

### 仕事の面白さは徐々にわかってくる

新入社員が仕事を面白いと感じるまでには、少しの間、我慢しなければならぬ場合もあります。しかし、腕の見せどころは必ずやってきます。

大切なのは、そのチャンスがめぐってきたとき積極的に取り組めるように、日頃から業務知識の習得やスキルアップに努めることです。

たとえば、会議で突然、上司からあなたの意見を求められることがあります。そのとき、あなたなりの提案をすることができれば、プラス評価が得られるでしょう。

また、日々の努力が実って仕事で成果を上げれば、上司から「よくやった」、あるいは顧客から「ありがとう」と声をかけられることがあります。こうした何気ない一言によっても、自信とやる気がわいてくるものです。

さらに、会社という組織に所属しているからこそ味わえる「仕事の醍醐味」もあります。あなたは、会社にとって単なる歯車ではありません。会社というシステムを動かすエンジンの一部なのです。このことをチームワークの中で実感できるようにすれば、仕事の本当の面白さがわかるでしょう。

## 取材 INTERVIEW

パソナグループ 女性

### 新入社員の時期はどのようなことに集中すべき？

「新入社員の時期は、好奇心を持っていろいろなことを吸収していきましょう。たとえば、上司から『〇〇君、この書類をコピーして』と頼まれたら、元気に『はい』と答えて、『何でもやります』という気持ちを全面に出します。そういう新入社員は仕事を頼まれやすくなるし、その分成長するスピードも速くなるのです。失敗してもいいんです。失敗をすることで賢くなるし、今後の工夫もできます。そして、次第に失敗が減っていき、それが積み重なっていくことで大きな成功へとつながっていくのです」

何でもやります！



キラッ  
とされない

## 役割意識と使命感を大切に

「指示をただこなす」は上司をいら立たせる

### 仕事の責任と役割意識

仕事には責任がつきものです。社長は経営責任、幹部社員なら管理責任が問われます。若手社員も当事者として仕事に責任を持たなくてはなりません。

ところが、部下の言動について「もっと責任感を持つてほしい」と嘆く上司は少なくありません。一方、部下は「まじめにやっている」と反発します。

なぜ、このような食い違いが起きるのでしょうか。新入社員の間は、上司の指示に従ってきちんと担当業務を行うことが求められます。ただし、指示に従うことと、指示されたことだけをやることには大きな違いがあります。この違いを理解していないと上司をいら立たせてしまうのです。

このような場面を思い浮かべてください。

あなたは本社の管理部に配属されています。ある日、自社商品の在庫が切れてしまったため、上司から「工場長に連絡して、大至急、商品を搬入するよう依頼しなさい」と指示されます。あなたはすぐに工場長に電話をかけますが、あいにく工場長は外出中で帰社時間も不明。

もし、工場長が戻ってくるまで何もせず待っていたら、上司はあなたにがっかりするでしょう。

この場合、商品を確保することが先決なので、工場長の代理を務める人と話をしなければなりません。それが責任を持つて仕事をするということなのです。

ここで問題となるのが、「役割意識」です。今、何をすべきなのか、自分の役割をしっかりと把握して、すみやかに行動に移すことが重要なのです。

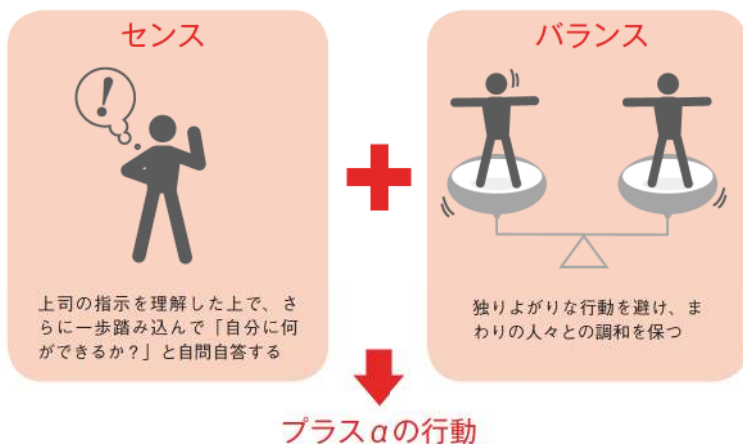
## 使命感がプラスαの行動につながる

役割意識を持つことは仕事の基本ですが、さらに「使命感」を持って仕事に取り組むことが大切です。役割意識と使命感は、車の両輪と言ってもよいでしょう。役割意識によって明確になった目的を100%達成するには、使命感が必要なのです。

使命感とは、誰かから指示されなくても自発的に行動しようとする気持ちです。前述のケースで言えば、商品の手配で無理をお願いした工場に後日お礼のあいさつに向くといったことが、その一例です。ただし、こうしたプラスαの行動は、ときとして逆効果になることがあります。そこで試されるのが、あなたの「センス」と「バランス」です。

センスとは使命感に根ざした発想力であり、バランスとは人間関係をスムーズにする調整能力です。たとえば、お礼のあいさつに向くという発想がセンスだとすれば、上司にその旨を事前に伝えておくといった配慮がバランスと言えるでしょう。

## 「センス」と「バランス」の重要性



「センス」と「バランス」があってこそ、与えられた役割だけでなく、もっと広い視野で仕事に取り組むことができる