

SEIRI
SEITON
SEISOU
SEIKETSU
SHITSUKE
SAHOU

仕事の基本行動(6S)の徹底

SMILE
SPEED
SMART
SINCERITY
SAFETY
SPECIALITY



はじめに

ちょっとした心のスキが大問題に 仕事の基本行動を見直し、ルールを徹底しよう

「品質」「環境」「安全」などに対する信頼性が低下しています。小さなミスやエラーの放置，この程度のことは大丈夫といったちょっとした心のスキが大きな問題につながった例は，枚挙にいとまがありません。結果として，お客様の信用を失い，市場から見放され，会社や職場はつぶれてしまいます。

会社が事業を展開していくうえで，技術水準の高度化，サービス内容の多様化，オペレーションシステムの複雑化がいつそう進展していくことは間違いありません。むしろ，これからの日本のビジネスは，このような部分をますます強化していかなければ，国際競争の中で勝ち残っていくことができない状況です。

高度化し，多様化し，複雑化していく仕事に対処するには，いま，新たな自覚と覚悟が求められています。しかし，どんなに仕事が高く，また時代がいつであろうと，変わらないことがあります。それは，「基本」の大切さ，重要性です。難しいことに取り組むときこそ，最も基本になることがらをていねいに処理していかなければなりません。千里の道も一歩からです。

このテキストでは，私たち自身の基本行動を見直し，決められたことを決められたとおりに実行していくための指針を示しています。仕事の基本は，「基本姿勢」「基本知識」「基本技術」「基本動作」「基本素養」の5つです。自分と職場の基本の「キ」を総点検してみましょう。そして，どのような変化にも対応できる強い職場をつくり上げ、自律的に行動できる自己を鍛えていただくことを期待します。

CONTENTS

はじめに	3
第Ⅰ部 約束事やルールを徹底的に守ろう	5
第1章 基本を知り、基本を学び、基本を徹底する	6
1. 「凡事徹底」——仕事の基本動作を見直そう	8
2. まず「笑顔」と「あいさつ」を徹底しよう	12
3. やるべき基本行動を総点検しよう	16
4. 一歩先を考えた行動が成長につながる	20
5. ミスやエラーは心のスキをついてくる	24
6. 仕事人としての「常識力」を鍛えよう	27
第2章 「6S」の徹底は基本行動の原則	30
1. 『整理・整頓』の標語を不要にしよう	32
2. 「整理」は分別し捨てることから	34
3. “探す”を一掃する「整頓」の極意	38
4. 「清掃」は職場を変える	42
5. 気持ちのよい「清潔」な状態に保つ	46
6. ルールを守る習慣をつける（「躰」）	48
7. 型を決める——「作法」の重要性	50
8. 「6S」を創造的に深化させよう	52
★第Ⅰ部研究課題	54
第Ⅱ部 常識ある当たり前の行動が職場と会社を伸ばす	55
第3章 小さいことほどていねいに、当たり前のことほど真剣に	56
1. マニュアルどおりに実行できているか	58
2. マニュアルに心を通わせるのが人間の仕事	60
3. サービス（接客行動）の「6Sの原則」	62
4. 生き生きした職場をつくる「笑顔の10箇条」	66
5. 「顧客満足度」を高める行動の仕方	68
6. 「満足」（CS）から「感動」（CD）へ	70
第4章 考えて行動する——自律的に仕事に取り組もう	72
1. 「責任」と「けじめ」のある行動が原則	74
2. 「段取り上手」は「仕事上手」	76
3. いい仕事をするための時間管理	78
4. 緊急事態における対処の仕方	80
5. 自分のことだけでなく、まわりにも目を向けよう	82
6. 組織で働く人に必要な7つの「基本意識」	84
★第Ⅱ部研究課題	87

第Ⅰ部

約束事やルールを
徹底的に守ろう

SEIRI
SEITON
SEISOU
SEIKETSU
SHITSUKE
SAHOU

第 1 章

基本を知り，基本を学び， 基本を徹底する

この章のポイント

★…仕事には基本があります。基本の大切さは、改めて強調するまでもありませんが、仕事をするのは「人間」です。仕事の基本を考える前に、まず仕事に取り組む人の「基本姿勢」が大事になります

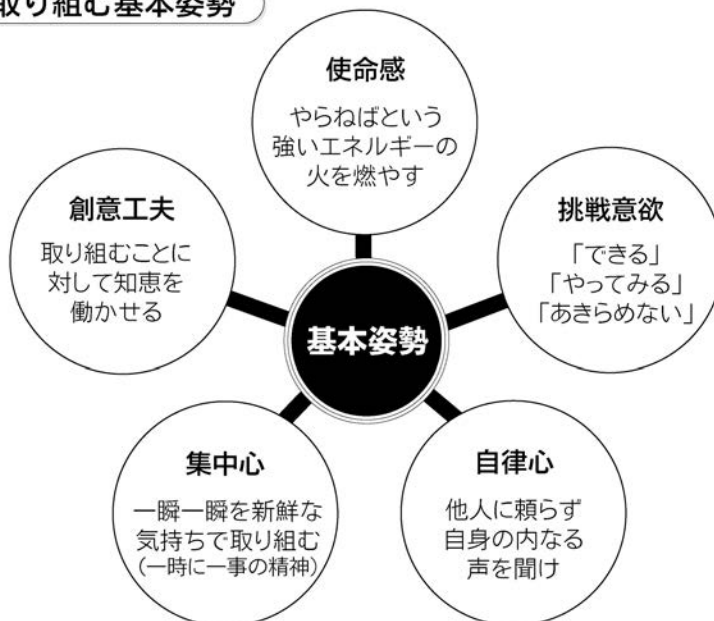
仕事に取り組む基本姿勢として、

- 使命感…やらねばならないという強いエネルギーの火を燃やす
- 挑戦意欲…「できる」「やってみる」「あきらめない」という気持ち
- 創意工夫…取り組むことに対して知恵を働かせる
- 集中心…一瞬一瞬を新鮮な気持ちで取り組む（一時に一事の精神）
- 自律心…他人に頼ることなく、自己完結させる取り組み

の5つのポイントをチェックしてください。これらの基本姿勢がなければ、仕事をする資格はありません。

★…「凡事」——平凡なこと、当たり前のことほど慎重に、ていねいに実行することです。ちょっと慣れてくると、この「凡事」がいいかげんになります。仕事のできる人ほど基本を大切にします。仕事の達人ほど基本を知り、基本を学び、基本を徹底しています。つまり、「凡事徹底」を実行しているのです。この章では、仕事の基本について掘り下げていくことにします。

仕事に取り組む基本姿勢



「凡事徹底」のチェックリスト

1	上司から指示・命令を受けたら「4する主義」(返事する, メモする, 復唱する, 質問する)の励行を
2	「あいさつ」ひとつでどんな会社かわかる(礼儀格差は販売格差につながる)
3	簡単な仕事ほどきっちりと仕上げよう
4	「段取り」で仕事の出来栄えは決まる
5	「報・連・相」はタイミングよく, かつ, こまめにやる
6	言葉づかいとマナーのルールはきっちり守れ
7	「清掃」が行き届いている職場は「実力」のある職場
8	「お願いします」と「ありがとうございます」を日常語にせよ
9	和気あいあいより, 議論で競い合うチームワークづくりをせよ
10	他人の声に学ぶ素直な態度を身につけよ



「凡事徹底」 仕事の基本動作を見直そう

「3クセ」をつけよう

基本動作 「あの人は素晴らしいね」と良い評価を得ている人たちを見ていると、当たり前のことが当たり前にできている点が共通しています。つまり、仕事の「基本動作」がきちんとできていることに気づきます。

では、仕事の「基本動作」とは何でしょうか。時代がどのように変わろうとも、すべてのビジネスパーソンが忘れてはならない普遍的な基本動作が「3クセ、3ナレ」です。まず「3クセ」を考えましょう。

① あいさつグセ

あいさつ 「あいさつ（挨拶）」の「挨拶」は押す、「拶」は押し返すという意味です。受け答えです。言葉を換えれば、心を開いて相手に迫ることです。まず自分からすすんであいさつをするクセをつける。これが第一です。

② 報告グセ

報告 仕事は、上司からの指示・命令を受けて実行するものです。指示されたことに対する答えを出していくものだと思得ましょう。仕事の区切りがついたら、まず報告するというクセをつけてください。報告が終わってはいじめて仕事は完了します。

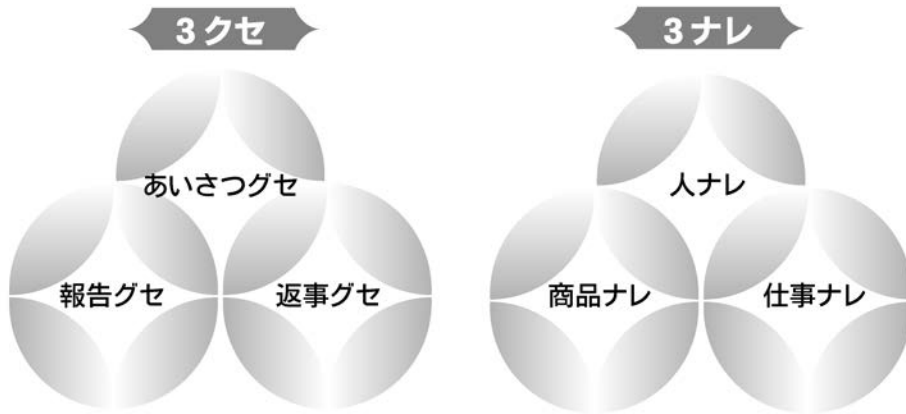
③ 返事グセ

返事 「ハイ」でも「イエエ」でも、はっきりと声に出して返事をするクセをつける。これも基本中の基本です。消極的で聞き取りにくい声、億劫そうな態度、うさんくさい表情は禁物です。打てば響く返事をする。そうすれば行動にリズムが生まれ、人間関係だって良くなります。

「3ナレ」は行動の基本

次は「3ナレ」です。ビジネスは「人」「商品」そして「仕事」の3つ

図表 1・1 「3クセ」「3ナレ」は仕事の基本



の要素から成り立っています。まず、この3つに慣れることが基本になります。

④ 人ナレ

「人」に慣れること。これは当たり前のことのように意外と難しいことです。何よりも、オープン・マインドが大切です。自分が心を開かなければ、相手もまた心を開いてはくれません。待ちの姿勢ではだめ。自分から積極的に相手に近づいていくことです。

人

⑤ 商品ナレ

ビジネスは商売をすることです。自社の扱っている「商品」を知らずにビジネスができるでしょうか。「私つくる人、あなた売る人」と考えているようでは仕事はできません。もちろん、このことは公企業も含めて、サービスする場合にもあてはまることです。

商品

⑥ 仕事ナレ

担当している「仕事」に慣れること、習熟度を高めてほしいということです。仕事をするために入社したわけですから、改めて言うまでもないようなことですが、本当に仕事ナレしている人は多くはありません。まわりの人たちの手本になるような仕事をしているかどうか、チェックしておきましょう。

仕事