

新

ビジネスと オフィスワーク

水原 道子
監修

宮田 篤
編著

上田 知美
苅野 正美
串田 敏美
兒島 尚子
高橋眞知子
平田 祐子
西村この実
野坂 純子
森山 廣美
著

樹村房

序

本書は、2012(平成24)年3月に上梓された水原道子編著『ビジネスとオフィスワーク』の改訂版です。初版以来、大学・短期大学・専門学校などの高等教育機関で、秘書実務・ビジネス実務系科目を中心に幅広くご採用いただき、7年間で9刷を重ねるに至りました。

その間に、野村総合研究所とオックスフォード大学との共同研究において、人工知能やロボットなどによる代替の可能性が高い職業と低い職業の確率を試算・公表するなど、IoT・AI導入を含めた働き方についての変革が求められるようになりました。加えて、社会環境・教育環境・情報環境も大きく変化し、ビジネスやオフィスワークの基本を学ぶテキストの再構築が余儀なくされてきました。

この状況を踏まえ、今回の改訂では新たに〈基礎編〉を組み入れ、現代社会における企業倫理の重要性、特にCSRや働き方について考えるチャンスをつくりました。

「秘書実務」「ビジネス実務演習」などのメインテキストとしてはもちろんのこと、「秘書技能検定」「サービス接客検定」などのビジネス系検定の対策となるように、ポイント学習としての練習問題を組み込む構成や、お客さまと関わる場面を想定した〈接客編〉の実習的学習、業務としての幅広い行動を教養・常識をふまえて学習する〈事務編〉など、「基本を知り、実務が身につく」内容となっております。

2012年版を執筆した際には、東日本大震災の記憶が常に脳裏をよぎり、今回の改訂時には、日本各地が「激甚指定」の災害に見舞われるなかでの執筆・編集となりました。

このように「想定外」という言葉が連日さまざまなメディアで飛び交い、ICT技術・働き方・仕事に対する倫理観などが日々変化し続ける時代において、多様な状況と限られた時間のなかで学ぶ皆さまに、ビジネスの常識をたえず意識し、自分のものとしていくための実務テキストとして、本書をご活用いただければ幸いです。

最後に、本書の出版にあたり多大なるご指導・ご尽力を賜りました監修の水原道子先生、(株)樹村房の大塚栄一社長に、心より御礼を申し上げます。

2020(令和2)年3月吉日

執筆者一同

新・ビジネスとオフィスワーク—— もくじ

序…………… 3

第Ⅰ部 基礎編

はじめに：ビジネス実務を学ぶにあたり	11
1. ビジネス実務とは	12
(1) 企業とビジネス社会	12
(2) 働くとは	16
2. オフィスワークと企業倫理	19
(1) オフィスワークの心得	19
(2) 企業倫理	22
▶ポイント学習	24

第Ⅱ部 接遇編

第1章 第一印象の重要性：コミュニケーションの第一歩	25
1. 第一印象とは	26
(1) 第一印象の重要性	26
(2) 好印象を得るために	26
(3) 第一印象は「声」も大切	29
(4) 挨拶の言葉	29
(5) 表情と気持ち	30
(6) 身だしなみの基本	30
▶第1章のポイント学習	32
第2章 話し方：知っておきたい自己表現の方法	33
1. 感じの良い話し方	34
(1) 言葉で伝える表現（バーバルコミュニケーション）	34

(2) 言葉以外のコミュニケーション (ノンバーバルコミュニケーション)	35
2. 敬語	37
(1) 敬語の5分類	37
(2) 尊敬語	37
(3) 謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱ	39
(4) 敬語の誤用表現	42
3. 言葉遣い	44
(1) 日本語特有の表現	44
(2) 依頼のときに用いる表現	45
(3) 断わるときに用いる表現	45
(4) 若者言葉	45
4. ビジネスにおける表現	46
(1) わかりやすく話すには	46
(2) ビジネス現場での表現	47
▶ 第2章のポイント学習	48

第3章 電話応対：信頼を得る電話のマナー 49

1. 電話応対の基本	50
(1) 電話の特徴	50
(2) 電話応対の心構え	51
2. 電話の受け方	52
(1) 受け方の基本マナー	52
(2) 取り次ぎ方	53
3. 電話のかけ方	58
(1) かけ方の事前準備と基本マナー	58
(2) 相手が出てからの手順	58
4. 電話応対の実際	60
(1) 伝言メモの作成	60
(2) 電話応対用語	61
5. 携帯電話での応対	63
(1) 基本マナー	63

(2) 受け方・かけ方	63
(3) 面談中・会議中の対応	63
▶ 第3章のポイント学習	64
第4章 来客対応：お客さまをお迎えするときの基本マナー	65
1. 来客対応の心がまえ	66
2. 来客対応の基本	67
(1) 受付	67
(2) 取り次ぎ	69
(3) 案内	73
(4) 接待（茶菓）	76
(5) 見送り	78
(6) 紹介の仕方	79
▶ 第4章のポイント学習	80
第5章 接客対応：接客・接遇現場での対応	81
1. 接客実務の基本	82
(1) 日本の「おもてなし」の心とは	82
(2) 顧客満足度（CS）と従業員満足度（ES）	83
(3) 接客対応の基本	83
2. 接客対応の実際	85
(1) アパレル・ファッション業界	85
(2) 飲食・食品業界	88
(3) カウンター業務	90
(4) 金銭授受	91
(5) リピーターへの対応	92
(6) 主な商業用語と接客英語	92
3. クレーム対応	94
(1) クレームとは	94
(2) クレーム対応の基本	94
▶ 第5章のポイント学習	96

第1章 文書実務：ビジネス文書 ————— 97

1. 社内文書	98
(1) 社内文書の種類	98
(2) 社内文書の形式	98
2. 社外文書	100
(1) 社外文書の種類	100
(2) 社外文書の形式	100
(3) 社外文書の基本表現	103
(4) 社交文書の作成	105
3. 文書・郵便物の取り扱い	106
(1) 受信文書の取り扱い	106
(2) 重要文書の取り扱い	106
(3) 郵便物の発送	107
4. 電子メール	109
(1) 電子メールの構成	109
(2) 電子メールの特徴	110
(3) 電子メールのマナー	110
▶ 第1章のポイント学習	112

第2章 文書実務：ファイリング ————— 113

1. ファイリングとは	114
(1) 文書のまとめ方とファイリング	114
(2) ファイリングの方法	115
(3) ファイリングの用具	116
(4) 保管と保存	117
2. 資料のファイリング	118
(1) 名刺の整理	118
(2) カタログの整理	119
▶ 第2章のポイント学習	120

第3章 交際業務：社会人としての交際マナー 121

1. 冠婚葬祭と行事	122
(1) 冠婚葬祭とは	122
(2) 慶事とは	122
(3) 弔事とは	125
2. 交際のマナー	128
(1) 行事と暦	128
(2) 贈答の基本	128
(3) 贈答の実際	132
(4) 贈答のタブーと贈り方	133
(5) 外国人から見た日本の贈答マナーの不思議	134
(6) パーティー	135
▶ 第3章のポイント学習	136

第4章 総務業務Ⅰ：知っておきたい総務業務と会議・環境整備 137

1. 総務の業務	138
(1) 総務業務の内容	138
(2) 企業行事の運営	139
2. 会議	140
(1) 会議の種類と形式	140
(2) 会議主催の手順	141
(3) 案内状と返信	143
(4) 議事録	143
(5) 会議で使用する用語	143
(6) 会議の形式	144
3. 環境整備	145
(1) 備品・消耗品の管理	145
(2) 室内環境の整備	146
▶ 第4章のポイント学習	148

第5章 総務業務Ⅱ：効率的な時間活用と出張業務 149

1. スケジュール管理	150
-------------	-----

(1) さまざまなスケジュール管理	150
(2) スケジュールの作成ポイント	153
2. 出張	154
(1) 国内出張	154
(2) 海外出張	156
(3) 国内出張・海外出張の事後処理	159
▶ 第5章のポイント学習	160
参考文献	161

はじめに

—— ビジネス実務を学ぶにあたり ——

ビジネスの語源は、古代英語の「bisignisse」とされている。この言葉は「care（ケア）」「anxiety（心配事）」などの意味で使われていた。つまり、単に仕事や職業・業務・商取引・経済活動などの実利的・技能的な面だけでなく、そこには相手に配慮するという、人間の根源的な意味をみてとることができる。

ビジネス実務とは、このような深く広い意味をもつビジネスを行うときの「仕事の基本」である。この仕事の基本には、社会に出て働くときに身につけていなければならないスキルと知識に加え、職場におけるルールやマナー、良好な人間関係を構築していく方法なども求められる。

はじめに、この幅広い内容のビジネス実務を学ぶにあたり、機能としての会社と仕事、そして、意識としての心得と企業倫理について理解しておこう。



1. ビジネス実務とは

仕事は自分一人だけで行うものではなく、多くの人びとと協働することによって、より成果が上がる。このとき、ビジネス実務の知識が身につけていないと、上司や先輩、同僚、後輩をはじめ、お客さまなど取引先からの信頼を得ることが難しくなる。つまり、「ビジネス実務」は仕事の基本であり、社会人になるための必須アイテムといえる。

(1) 企業とビジネス社会

ビジネスとは、経営理念にもとづいて、経営資源である、ヒト・モノ・カネ・情報・ナレッジ（知識・知的財産）を適正配分し、利益と事業目的を追求して存続・発展していくために、企業と企業、あるいは企業と個人の間で行われる取引のことを指している。

1) 会社の仕組み

◆ 株式会社

会社は「共同で事業を行うところ」である。共同で事業を行う理由は、次の3点である。

- ① 一人よりも多人数の方が大きな事業を行える
- ② 個人より組織の方が資金調達をする力が強くなる
- ③ 個人で背負うリスクを組織であれば分散できる

さらに、会社は、事業ニーズに応じた製品やサービスを提供し、その対価を収益として得る。この収益は、給料として社員に分配されたり、税金として納めたり、配当金としての支払いや社会貢献などとして配分される。

会社には、株式会社・合名会社・合資会社・合同会社¹がある。このなかで株式会社が最も多い。その最大の理由は、「株式²」により資金調達ができるという点である。そして、株式をもっている「株主」は、利益の一部を配当として受け取ることができる。

株式会社の所有権は、株式会社ではなく出資者である株主にあるが、実際に経営を行うのは、会社の運営機関である。これを、「所有と経営の分離」という。

1：2005(平成17)年に成立、翌年施行の「会社法」で有限会社をつくることはできなくなった

2：株式とは、株式会社に投資してくれた人に渡す証書である

■ 企業と会社

辞書で調べると、企業も会社も「利益を得る目的で事業を行っているところ」と同じ意味で使い、さまざまな仕事をする事業所のことを示し、実態は同じである。税法上は「会社＝法人」のことを指す。会社は会社法に則りつくられた組織体であり、企業は経済活動を目的につくられた組織体である。また、法人には「法律上、ヒトとして扱われ、納税義務があり、申請・登記などの権利を有するモノ」の意味がある。さらに、会社以外にも、「財団法人」「医療法人」「社会福祉法人」など、利益を目的としない法人がある。

2) 株式会社の運営と組織

株式会社は、株主総会・取締役会・監査役会という、3つの機関によって運営されている(図1)。これを国の三権分立にたとえると、株主総会が国会、取締役が内閣、監査役会が裁判所である。

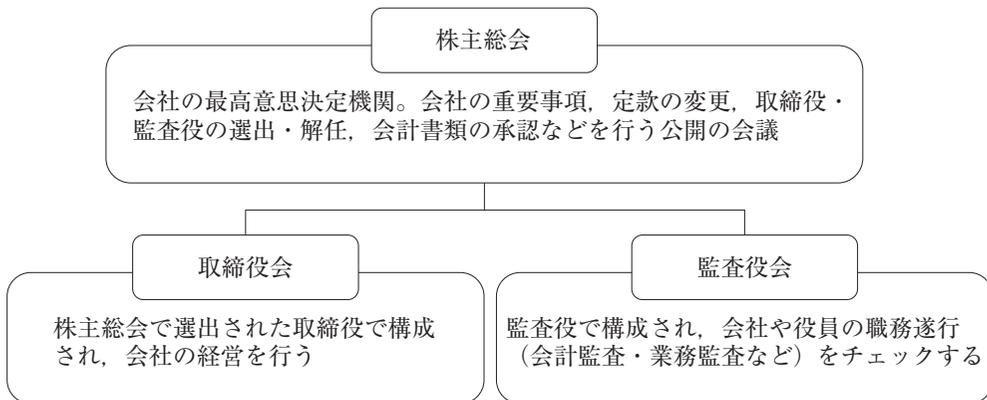


図1 会社の運営

会社の組織は、通常、縦の役割分業（垂直的分業）を担うピラミッド型³になっている。上から、経営管理者層（トップ・マネジメント）、中間管理者層（ミドル・マネジメント）、監督者層（ロア・マネジメント）、一般社員層（オペレーター）となっている。

さらに、会社には、横の役割分業（水平的分業）もある。また、これらのさまざまな部門は、ライン部門とスタッフ部門に分けることができる。ライン部門とは、企業の存続発展のために直接的な活動を通じて利益を生み出す部門であり、スタッフ部門とは、ライン部門を専門的な立場から後方支援するための、間接的な部門である（図2）。

このほか、フラット組織と呼ぶ、IT企業などの新しい組織に多く取り入れられている中間管理職層をなくして経営と現場を直接結びつけた、立場・役割を固定しないで自由な発想・行動を誘因する組織もある。

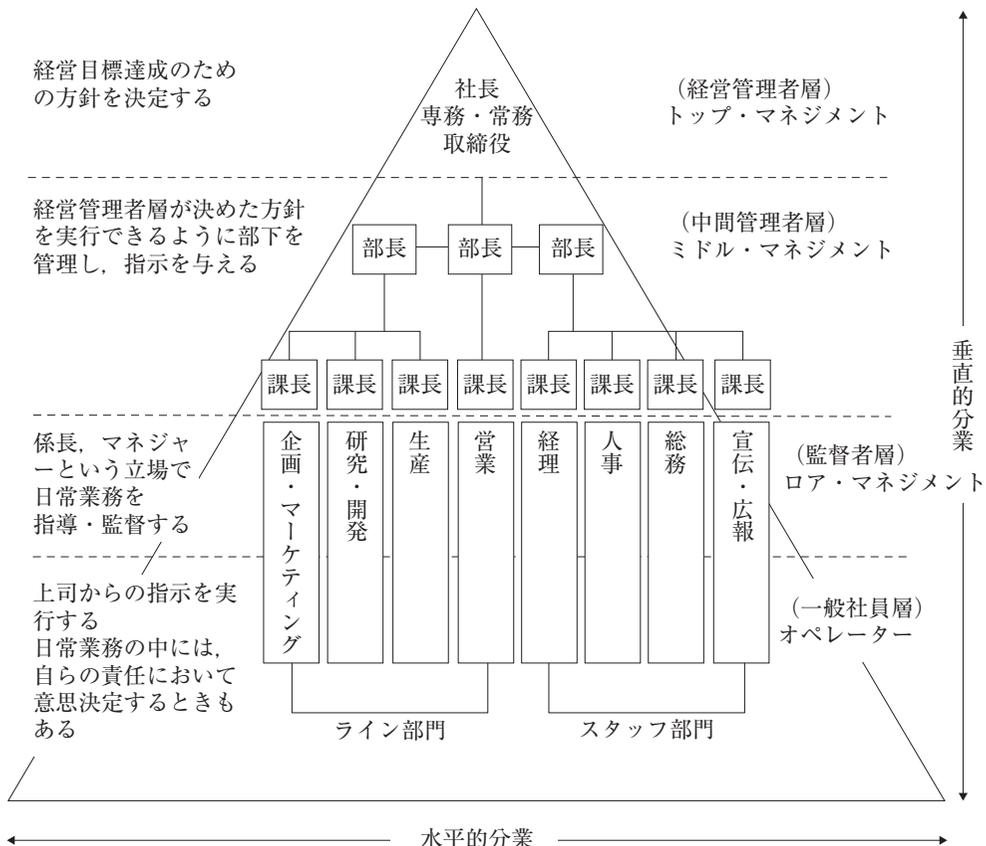


図2 職能別部門組織

3：複数の事業を展開する会社では、事業部制をとるところもある

3) 職種と業種

就職活動が始まると、「どの職種・職業を選ぶのか」「どこの企業をめざすのか」「その企業ではどのような仕事があり、なにが自分に向いているのだろうか」と考える。仕事は、自分の興味・能力・価値観を表現するものであり、活動を始めるまでに自己分析をしたうえで、自分の「興味・能力・価値観」を探り、自己理解を十分に深めてく必要がある。

そのうえで必要となる知識が、「職種と業種」という言葉である。

職種とは、入社後に担当する仕事の種類であり（表1）、業種とは、事業や営業の種類を示すものである（表2）。しかし、分類不能な職種・業種もある。

表1 主な職種分類

職種	仕事内容
事務職	総務・人事・経理、営業事務など、主にスタッフ部門の仕事をする
営業・販売職	企業販売と、不特定多数の客を相手に行う店頭販売がある
サービス職	CA やホテルマンなど、サービスを提供する業界で働く
専門職	医師、薬剤師、看護師、会計士・税理士、教員、デザイナー、栄養士など、資格・専門知識・技術を要する仕事をする

表2 主な産業（業種）分類

1	農業	9	運輸・郵便業
2	林業	10	卸売・小売業
3	漁業	11	金融・保険業
4	鉱業	12	医療・福祉業
5	建設業	13	教育・学習支援業
6	製造業	14	飲食店・宿泊業
7	電気・ガス・熱供給・水道業	15	サービス業
8	情報通信業	16	公務

出典：総務省 日本標準産業分類（2013年改定）

(2) 働くとは

1) なぜ働くのか

「働く意識調査」によると、働く「理由」は、①お金を得るため、②社会の一員として務めを果たすため、③自分の能力を発揮するためなどである。

一方、働く「目的」は人によりさまざまであるが、①生活基盤を支えるため、②自らの存在意義・アイデンティを確立するためなどである。

2) 自己管理

私たちは、社会人としての自覚をもって行動するために、学生と社会人との違いをしっかりと考えるとともに、入社後は、一日も早く社会規範を身につける努力をしたい。

さらに、目の前にある仕事だけではなく、10年後、20年後、自分がどのような環境で、どのような仕事をしているのかをイメージできるように、人生の節目に「生涯の人生設計(ライフプラン)」と、それを支える「働き方の設計(キャリアプラン)」も併せて考えておきたい。

(時間管理)

仕事には締め切りがある。どの順番で仕事を進めるのかを念頭に、そのためには「何時までに、何をやるのか」を、月単位・週単位・一日単位で計画し、実行しよう

(情報管理)

情報には、OA機器の操作・自社の会社概要・組織構成・部署の業務内容・同業他社の情報など、多岐にわたる。情報収集とともに、収集した情報を取捨選択し、活用できる能力を磨こう



(健康管理)

体調を崩すと、上司や周囲の人、取引先の顧客にも迷惑が及ぶ。食事・睡眠・運動に気を配り、休日には心の充電を図り、心身の健康管理を心がけよう

(目標管理)

日程表・週間予定表・月間予定表・年間予定表のスケジュール管理をもとに、仕事の目標を設定し、常に5W3Hを意識しながら仕事をしよう

● 学生と社会人の主な違いを話し合ってみよう

項目	学生	社会人
時 間		
行 動		
お 金		
評 価		
人間関係		

3) 働く基本

社会人として働くとき、日常の業務は上司や先輩から口頭、もしくはメール・文書などの情報ツールによって指示を受ける。これらの指示を迅速かつ正確に処理・対応し、進捗状況を確認しながら時として相談をしつつ、終了したときには適切な報告をすることで業務は完了する。

この一連の流れのなかで、上司と部下の立場と役割をしっかりと認識するとともに、スムーズで質の高い成果を上げるために、日常業務における指示の受け方と報告の仕方を確認する。

◆ 指示の受け方

- ・呼ばれたら「はい」と返事をし、メモを持って上司の前に行く
- ・5W3Hに従いメモを取り、質問があれば指示の後で尋ねる
- ・進め方の時期や方法は、相談をしながら指示を仰ぐ
- ・復唱し、指示内容の確認をする

◆ 報告の仕方

- ・仕事を終わったらできる限り早く、指示をした人に報告する
- ・わかりやすく、事実のみを伝える
- ・結果を先に、次に経過・理由を述べる
- ・複雑な内容や、データ・図などは、資料を添える
- ・必要がある時は、最後に自分の意見や感想を述べる
- ・長期にわたる時には、途中経過や進捗状況などの中間報告をする

■ 5W3H

When …… 日時・仕事の期限	Why …… 目的・目標
Where …… 場所	How to do …… 手段・方法
Who …… 氏名・会社・地位	How much …… 費用
What …… 製品・サービス	How many …… 数量



4) キャリアデザイン

◆ ワークライフバランス

仕事は生活を支えるものであるが、同時に日常生活においては、家事・育児、近隣とのつきあいなどの、地域社会における行動も重要である。

2007(平成19)年、「国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できる」ことをめざす、「仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)憲章」が策定された。その内容には、長時間労働の抑制、年次有給休暇の取得促進、さらに、労働者の健康と生活に配慮するとともに、多様な働き方に対応したものへと、働き方を改善することが多く盛り込まれている。

加えて、令和元年には「働き方改革」が推進され、一層充実したワークライフバランスへの関心が高まってきた。

◆ ライフプランとキャリアプラン

キャリアデザインとは、長い人生における自分の生き方(ライフプラン)や働き方(キャリアプラン)について計画を立てることである。

私たちの生活には、仕事を中心とした「ワークキャリア」と、仕事以外の勉強、自己啓発の時間、家族や友人と過ごす時間など、仕事以外の生活である「ライフキャリア」がある。この2つは、仕事を中心にそのときどきの生活状況や家族状況により、それぞれが影響しあいながら人生を形づくっていく考え方である。

就職・転職・転勤・結婚・介護などの人生の節目ごとに、ワークキャリアから「仕事の目標」を立て、ライフキャリアからは「なりたい自分」をめざして、生涯にわたる自分自身のためのキャリアデザインを見直していきたい。

2. オフィスワークと企業倫理

個々がオフィスワークを習得し精度を上げることは、単に技能を身につけることだけにとどまらない。企業が利益と事業目的を追求し、経営を存続・発展させるための土台を維持するには、企業レベルの経営においても個人レベルの仕事においても、コミュニケーションと倫理が必要である。この両者が共存することではじめて信用と信頼を得ることができ、その結果として個人の利益、企業の利益、社会の利益が循環する環境が可能となる。

(1) オフィスワークの心得

1) 確認と復唱

指示を正しく聞き、理解し、理解したことを正しく行動できる人には信頼が生れる。確認と復唱は、正しく聞き、正しく理解し、記憶するために必要な手順である。

- ① 日本語を正しく聞き取る → 復唱することによる、聞き間違いの訂正・軽減
- ② 不十分な点の有無を判断する → 5W3Hなど、欠けている点がないかの確認
- ③ 自分自身の理解を定着させる → 声に出すことで、記憶に留めることへの強化

2) 報告・連絡・相談

オフィスワークの場で「ほう・れん・そう」として知られている言葉である。指示を正しく聞き、理解することができても、業務が進むなかで想定外の事態や不明な点が生じることがある。どのような状況においても、速やかに確認し、軌道修正をしながら、迅速に業務を進めなければならない。次は、「ほう・れん・そう」を行うときの対象者である。

- ① 報告 → 指示・依頼を受けた、上司や取引先などの相手に対して
- ② 連絡 → 業務に関わると思われる、必要な関係者に対して
- ③ 相談 → 不明点・助言などを、業務に詳しい上司・先輩・同僚などに対して

いずれも結論優先、事実優先で伝え、経過や自分の意見などはその後に必要に応じて行う。また、結果や経過が思わしくない場合ほど、速やかに伝える必要がある。通常、報告は業務が終了した時点で行うが、期限・指示の目的などが達成できないことが予測される場合は、経過途中でもできる限り早く行わなければならない。

なお、時系列上は通常、相談 → 連絡 → 報告の順で行われることが多い。相談できる相手を多くもつことは、業務上のスキルや信頼を得るだけでなく、人脈形成にもつながる。

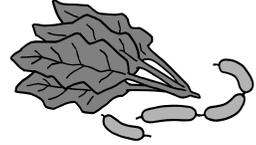
■ ほうれんそうにはソーセージも添えて

「報告・連絡・相談」は重要だが、それを「どのように」行うのかも大事である。心の栄養バランスも加味して、「そう・せい・じ」を活用してみよう。

「そう」 早期 → 何はともあれ素早く、迅速な対応！

「せい」 正確 → 早くても間違いがないよう、慎重に！

「じ」 時機判断 → 良いタイミングを見計らって！



3) 優先順位と振り返り

一定期間内に達成すべき仕事をタスクと呼ぶ。総務省をはじめとする政策の推進もあり、企業でも ICT によるクラウド化を伴ったタスク管理の導入が進むなど、社内の部署やメンバー間のスケジュール管理や、ファイル共有が身近なものとなってきた。また、ミスのない効率的な業務をめざしてのタスク管理と優先順位の基本については、スティーブン・R. コヴィーの『7つの習慣』（キングベアー出版、2005）で有名な、時間管理マトリクスを活用することができる。

◆ 時間管理マトリクスの考え方を活用した優先順位（図3）

時間管理マトリクスは、業務や状況を、重要度と緊急度の2つの軸で捉えるものである。

第Ⅰ領域 緊急かつ重要 → 回避不可領域；危機管理，部署・経験を問わず求められる

第Ⅱ領域 緊急でないが重要 → 自己投資領域；経営管理，リーダーシップの醸成

第Ⅲ領域 緊急だが重要でない → 現実対応・対処領域；承認欲求が満たされやすい

第Ⅳ領域 緊急でなく重要でもない → 見直し領域；できる限り削減をめざしたい

コヴィーは、第Ⅱ領域を「効果的なパーソナル・マネジメントの鍵を握る領域」と捉え、4領域の中で第Ⅱ領域の割合を増やし、コントロールすることが重要であり、成長・成果の差となるとしている。

◆ 新入社員の考え方

新入社員は重要度の見極めが困難であるため、まずは緊急度を優先的に身につけながら、徐々に重要度に時間管理の領域を増やす意識で業務に取り組むとよい。

◆ 振り返り

仕事を振り返ることは自己管理能力の成長に通じ、優先順位を見直していくためにも必要である。振り返りによる業務遂行の手法としてPDCAが著名だが、迅速な対応が迫られる現代においては、柔軟な目標設定と点検項目、的確なタイミングなどが求められる。

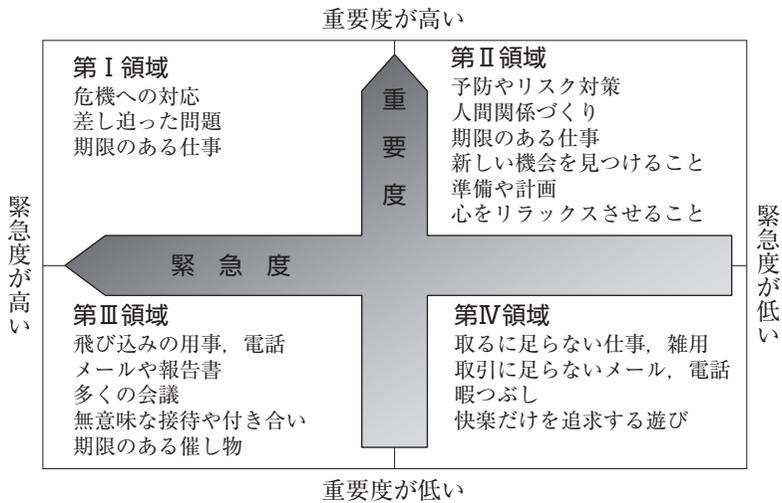


図3 時間マトリクス図

出典：ステイブン・R・コヴィー著，フランクリン・コヴィー・ジャパン訳『完訳 7つの習慣：人格主義の回復』キングベアー出版，2013，p.200. を一部改変

4) PDCA⁴ から FFA へ

PDCA の C (Check) が過去への振り返りに重点を置きすぎ，迅速な振り返りに対応しにくいことや，C を意識するがゆえに P (Plan) が萎縮することを回避すべく久野和禎⁵ が提唱した手法が，FFA (フィードフォワードアクション) プロセスである⁶。PDCA が本質的に「最善の現状」をめざすため「現状維持」に陥りがちであるとするのに対し，FFA は「高いクリエイティビティ」「現状の外のゴール」をめざすことを可能にするために，ゴール設定に「無意識の振り返り」を内包させ，スピード感をもたせていると説いている。

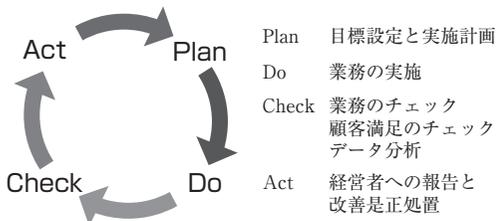


図4 JQA (日本品質保証機構) による PDCA 概念図

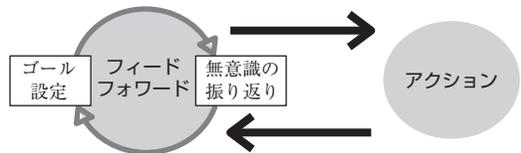


図5 FFA プロセス

出典：久野和禎『フィードフォワード』フォレスト出版，2018，p.71.

4：1950年代にエドワーズ・デミング (Edwards Deming) が日本科学技術連盟で行った講演をもとに，同連盟の幹部が提唱したとされている。品質管理システムである ISO (国際標準化機構) の主要概念の1つである

5：久野和禎 (ひさのかずよし，1974～)，実業家。ゴールドビジョン®，フィードフォワード®等を提唱している

6：久野は自社ブランドとして「フィードフォワード®」の商標権を得ているが，フィードフォワードという言葉自体は，コンピュータにおける自動制御系の「フィードバック制御」「フィードフォワード制御」等で用いられてきた

(2) 企業倫理

企業の目的は利益追求ではあるが、その活動上で守るべきさまざまな基準を必要とする。コンプライアンス（法令遵守）もその一つであるが、昨今では法的に正しいことだけではなく、自然環境・社会環境・労働環境・人権保護などの道徳的な立場から、企業自らが経営的観点にもとづいて律し、表明することが主流となっている。

企業倫理には、組織統治のあり方や働き方に対する意識改革も必要であり、その実現には、経営理念をミッションステートメントとして、社内だけでなくステークホルダー⁷をはじめ、社外にも明確に示すことが求められる。また、企業不祥事などへの対応としての消極的な倫理だけではなく、地域との交流・貢献、弱者救済・環境保護・メセナ活動⁸などの積極的な倫理を推進することが、現代の企業のあるべき姿として求められている。

1) コンプライアンス

コンプライアンスとは、狭義では法令遵守を指すが、広義には社会秩序を乱したり非難されるような行動をとらないことを指す。また、単に法令や社内ルールを遵守すること以外にも、社会のモラルから逸脱しないことも求められる。企業において健全な経営をするための一番大きな枠組みがコーポレートガバナンス（企業統治）であり、ガバナンスを達成するための会社法上の仕組みやルールとして内部統制があり、その重要な柱としてコンプライアンス体制とリスク管理体制が挙げられる。

2) CSR (Corporate Social Responsibility)

CSRとは、企業の社会的責任を指す。CSRにおいてコンプライアンスは最重要概念の一つではあるが、CSR = コンプライアンスではない。コンプライアンスは会社法上の体制であり、最低限の要素である。それに対しCSRは企業のあるべき姿であり、より広義の視点をもつものである。コンプライアンスがCSRの柱となるのは法的な根拠としてではなく、法令を超えて積極的に社会や地域と関わるための、倫理的な姿勢においてである。企業倫理が企業の視点に立脚するのに対し、CSRは企業自らが社会からの自社への視線を想定しているといえるだろう。また、持続可能な社会づくりのために、組織の社会的責任に関する国際規格のガイドラインとして、ISO26000がある。

7: 企業経営における利害関係者。直接的な株主、経営者、従業員、顧客、取引先等だけでなく、広く金融機関、競合企業、地域社会、行政機関等も含まれる。このなかの株主だけを指す場合、ストックホルダーと呼ぶことがある

8: 企業が社会貢献の一環として文化・芸術活動を支援すること。古代ローマで芸術家を庇護したマエケナスに由来

2024(令和6)年度に紙幣の図柄が一新され、1万円札に「日本の資本主義の父」と呼ばれる実業家渋沢栄一(1840-1931)の肖像が使用されることとなった。

■ CSRの原点は渋沢栄一にあり

経営学者のP.F.ドラッカー(1909-2005)は、著書『マネジメント』において、「はるか前の時代のリーダーたちのほうが、企業の社会的責任を正面から捉えていた」とし、その先駆者の一人に日本の渋沢の名を挙げ、さらに、『断絶の時代』では、岩崎弥太郎(三菱財閥の創業者)と渋沢栄一を「ロスチャイルド、モルガン、クルップ、ロックフェラーを凌ぐ」実業家として、「彼ら二人ほど大きな存在は他の国にはなかった」と記している。

渋沢は幕末にフランスで資本主義の仕組みを学び、1869(明治2)年、日本で最初の合本会社(=現在の株式会社)である「商法会所」を設立し、その後、500に及ぶ企業や、教育・医療・社会福祉施設など600に及ぶ事業の設立・運営に尽力した。特定の一企業のためでなく、本来なら政府がつくるような、金融・交通網・電気・ガス・保険・建築・海運などの産業を、全国規模で興した。

■ 経営者のバイブルとしての『論語と算盤』

渋沢が終生訴え続けたのは「道徳と経済の合一」である。企業の使命は、自らの利益の追求と、公共の利益の追求とを両立させることであると説いた。たとえるなら、富む者が果実を奪い合うのではなく、誰にでも果実が行き渡るよう、皆が木を植えるような仕組みを整え、国全体が富むことの大切さを説き、実践した。

「論語と算盤は、甚だ遠くして甚だ近いものである」

(利益を生もうとするなら、正しく行動し、信頼を得ることが大切である)

「真に理財に長ずる人は、よく集むると同時によく散ずるようであってはならぬ」

(お金を貯めるだけでなく、正しくよく使うことが皆のためになる)

このような思想は、晩年の講演集『論語と算盤』にまとめられ、今なお多くの経営者・リーダー・ビジネスパーソンに、企業倫理の書として読まれ続けている。

■ 社会福祉事業家としての渋沢

渋沢は49歳から91歳で没するまで、困窮した人びとのために医療・職業訓練などを行う慈善施設「東京養育院」の院長も務めた。日本初のチャリティバザーを開催し、売上や寄付金は公債や銀行預金に運用し、東洋一の福祉施設へと育てた。

経営に利益だけでなく、道徳の修養を推奨した渋沢だが、経営者だけが道徳を究めても企業の不祥事は無くならない。よきビジョンをステークホルダーと共有し、よき顧客をも育てようとする渋沢の経営思想は、正にCSRの原点といえるだろう。



ポイント学習

1. 次は、本章で学んだことについて考えたことである。正しいと思われる場合には○を、誤っている場合は、×をつけてみよう。

- (1) () 経営資源とは、ヒト・モノ・カネ・ナレッジ・株式である。
- (2) () 職種とは、事務職・販売職・サービス職・専門職など、入社後に担当する仕事の種類のことである。
- (3) () 目標管理とは、日程表や月間予定表などのスケジュール管理をもとに、仕事の目標を設定し、一つずつすべて指示に従って行動することである。
- (4) () ワークライフバランスとは、「仕事と生活の調和」を指し、その内容には、長時間労働の抑制や有給休暇取得促進など、労働者の健康と生活に配慮されているものがある。
- (5) () オフィスワークのなかで「報告・連絡・相談」は、速やかに確認し、軌道修正しながら、迅速に業務を進めるための、大切な行動指針である。

2. 次の文中の () に言葉を入れ、正しい文を作ってみよう。

- (1) 仕事の基本として身につけておくべきことは、() や ()、職場の () やマナーと、() を良くするための努力である。
- (2) 会社には、株式会社・() ・() ・合同会社がある。
- (3) ステークホルダーとは、企業におけるすべての () を指す。
- (4) トップマネジメントとは、() 層で、経営目標達成のための () を決定する部門である。
- (5) 株式会社は、() ・取締役会・() という、3つの () によって運営されている。
- (6) 事務職とは、() ・総務・経理・営業事務など、主に () 部門での仕事である。
- (7) 5W3Hの中のWhyとは、() や () のことである。
- (8) PDCAとは、デミング博士の講演をもとにした () の主要概念である。
- (9) CSRとは、企業の () を指す。
- (10) 自己管理とは、目標管理・() ・時間管理・() をすることである。

[執筆者一覧]

監修者

水原 道子 前大手前短期大学

編著者

宮田 篤 青森中央短期大学 第Ⅰ部-2

上田 知美	四天王寺大学短期大学部	第Ⅱ部第5章
荻野 正美	プール学院短期大学	第Ⅱ部第1章, 第Ⅲ部第5章
串田 敏美	京都文教短期大学	第Ⅱ部第4章
兒島 尚子	大阪樟蔭女子大学	第Ⅲ部第2・4章
高橋眞知子	名古屋経営短期大学	第Ⅲ部第3章
平田 祐子	大阪国際大学短期大学部	第Ⅱ部第2章
西村この実	比治山大学短期大学部	第Ⅱ部第3章
野坂 純子	大手前短期大学	第Ⅲ部第1章
森山 廣美	四天王寺大学短期大学部	第Ⅰ部-1

新・ビジネスとオフィスワーク

令和2年4月3日 初版第1刷発行

〈検印省略〉

編著者 © 宮田 篤

発行者 大塚 栄一

発行所 株式会社 樹村房
JUSONBO

〒112-0002

東京都文京区小石川5-11-7

電話 03-3868-7321

FAX 03-6801-5202

振替 00190-3-93169

<http://www.jusonbo.co.jp/>

印刷・製本 亜細亜印刷株式会社

ISBN978-4-88367-335-3 乱丁・落丁本は本社にてお取り替えいたします。