



コンテ

2006.8.

ISO は企業経営に役立つか

ISO を運用している会社の方よりお話を聞いたとき、うまくいっていないことのベストワンは「文書が多すぎる」ことです。「文書」とは社員さんの行動を標準化して紙面にしたものですから、「文書が多すぎる」というのは「標準化しすぎている」と同意語になります。

では、何を標準化し、何を標準化しなければ、企業経営に活かせる ISO になるのでしょうか。

そのキーワードは、「改善」です。

日常業務は、日々改善しなければなりません。社員が適切に日常業務を実施するためにはある

程度の手順は文書にしておく必要がありますが、改善の余地のあるところは標準化することでかえって改善の妨げになります。日常業務は、あまり標準化しないほうがよいでしょう。

逆に標準化すべきなのは、「改善」のきっかけとなる次のような行動です。

改善のきっかけを調査するための検査や監査を実施する手順

検査や監査の結果を改善に活かすために不具合の記録を残す手順

一度起こしたミスを、二度と起こさないようにするための手順

問題を予知し、事前に対策を実施するための手順

経営は、下りのエスカレーターを上ろうとするようなものです。停滞しているとたちまち下ってしまいます。

「改善」のための手順を標準化することで、問題点を把握し、対策を立案することを社員全員で実施することができます。そうすれば、どんなに高速の下りエスカレーターであっても社員全員で力を合わせて改善しながら上昇することができます。

これこそが ISO の醍醐味です。

【降旗 達生】

事業革新とは

～筋肉は同じ負荷では怠けてしまう～

建設経営者倶楽部 事業革新委員長 【岡田工業株式会社 取締役 岡田良太】

今期の営業成績が好調である会社であっても、いや、好調であるからこそ、現在の経営状態に感謝はすれども、満足する経営者はいないと思います。

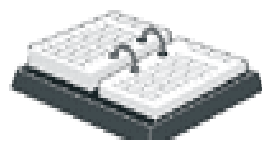
変化の早い世の中、今期成功した方法が来期も通用する保証はありません。ライバルも努力しています。一度、満足の味を覚えた顧客は、次回は更に高い水準を要求してくることでしょう。

もっと良い会社にしようという思いと、先が読めない不安な気持ちが、現状踏襲を容認できない境地へ駆りたてるのです。

長野オリンピックのスピードスケート500m 金メダリストである清水宏保選手は「筋肉は賢いので同じトレーニングだと怠けて知覚してくれない」「筋肉はずるいから同じ負荷では怠けてしまう、常に新しい形での負荷を身体に与え続けなければならぬ」と、決して同じトレーニングを続けないそうです。身長162cmと恵まれた体格ではないにもかかわらず、30歳を越えてなお、世界の第一線に生き残る理由はこのような強い意志と気持ちにあったのです。

文字通り血のにじむような、自らの身体の限界に挑むトレーニングをしてきたにも関わらず、新しい課題を探しだし、更に強い負荷をかけています。我々、建設業の経営者も、変化の早い時代であればこそ、清水選手から学ぶ部分があるはず。生き残るためには、常に問題意識を持ち、改善を重ねる。変化を起こせば、負荷を上げれば、様々な弊害が出てくるでしょう。抵抗勢力の出現もあるかもしれません。しかし、決してあきらめてはいけません。

事業革新とは、泥臭い地道な努力の積み重ねであり、華やか転身ではないはず。生き残るための強い意志。過去の成功体験から決別し、未来の事業継続のために強い気持ちを持ち続けることができるか否かと考えます。



資格試験のご案内

ピオトープ管理士

ピオトープ管理士^(R)は、地域の自然生態系を守り取り戻すピオトープ事業を効果的に推進するために必要な、知識、技術、評価・応用能力をもつ方に与えられる資格です。

受験申込み受付期間：6月1日(木)～8月12日(土)

「受験の手引き(要項・申込用紙)」は、1部800円で、書店等にて販売中

筆記試験実施日：9月24日(日)

試験会場：名古屋、浜松、東京、大阪 他11都市

受験手数料：1級 13,000円・2級 9,000円 (振込手数料は受験者の負担です)

問合せ先：財団法人 日本生態系協会
http://www.ecosys.or.jp/eco-japan/

若手社員のための基本マナー

第1回 電話対応(かける際)マナー

4月より新入社員を迎えられた企業様が多いことかと思えます。

今月から5回にわたり、ビジネスマナーについて掲載していきたいと思えます。

第1回目は、電話対応(かける際)、第2回目は、電話対応(受ける際)、第3回目は、手紙、第4回は、Fax、第5回はメールのそれぞれのマナーについて掲載いたします。

ではビジネスマナーの1つ、電話対応、かける際のマナーです。

電話をかける際のマナー

1. 準備を整えておく。
相手先の電話番号を確認し、時間帯を選ぶ。(営業時間外・昼食の時間帯・夜間はなるべく避ける)
相手の名前、部署名、役職名を確認しておく。
2. 取り次ぎを依頼する。
自分の会社名と名前を名乗り、話したい相手の部署名、役職名、名前を告げて、取り次ぎを依頼する。
相手が会議中や来客中で手が放せない場合は、こちらから改めてかけ直す旨を伝えてもらう。
3. 相手が出たら、丁寧に挨拶をする。
自分の会社名・名前を名乗る。
いつも電話をかけている相手の場合は「いつもお世話になっております」と挨拶する
初めての場合は「お忙しいところ、突然のお電話で失礼いたします」などとお詫びする。
4. 相手の都合を伺う。
電話をかけた目的を簡単に告げる。
相手の都合を確認するため「今、お話ししても大丈夫ですか」「今、分程度のお時間を頂いてもよろしいでしょうか」などと尋ねる。

5. 要件を簡潔に伝える。
5W1Hの要領で、要点のみを簡潔に分かりやすく話す。長電話を避け、最後にもう一度要点を復唱して確認する。

6. 礼を述べて、静かに電話を切る。
話が一通り終わったら、時間を割いてもらったことへのお礼として「お忙しいところ、お時間を頂きましてありがとうございました」などと感謝の気持ちを伝える。

ポイント

勤務時間中の電話は、ビジネスの要件に限ります。そして、また、電話をしながら、タバコを吸ったり、ガムを噛んだりしてはいけません。見えないから分からないかもしれませんが、声や気配で相手に伝わるものです。
お礼の言葉を伝える時には、頭を下げながら話すことも気持ちを伝える上では重要なことです。

第2回は電話対応、受ける際のマナーについて掲載いたします。

ビジネス知識の学びサイトより抜粋

【小澤 侑子】

