



コンテ

2006.9

誕生日に感謝の花を

だれにも誕生日があります。いくつになっても自分の誕生日が来るとうれしいものです。しかし自分以外に誕生日を、心から喜んでいる人がいることを忘れてはなりません。

「誕生日に感謝の花を」は、こんなお話から始まりました。ある秋の夕暮れでした。

ためらいがちな それでいて少し嬉しそうなお表情をした青年が花屋の店先に立っていました。

花屋のおじさんは、青年が照れくさいのだろうと思い優しく声をかけました。

「誰かへのプレゼントかい？」

青年はうつむき加減に答えました。
「母に誕生日の花を贈りたいんです。」
花屋のおじさんは青年の優しい気持ちに応える花束を作りながら言いました。
「君のような息子をもったお母さんは幸せだね。今日が最高のお母さんの誕生日になるといいね。」

青年はぼつりと言いました。
「今日はボクの誕生日なんです。」
花屋のおじさんは聞き返しました。
「えっ お客さんの？」
青年はこう言いました。
「今日はボクの誕生日なんです。だから生んでくれた母に感謝したいんです。」
青年の深い思いやりの気持ちに心を打たれ、花

屋のおじさんはとびきりの花束を青年に渡しました。

最後に青年はメッセージカードをつけて下さいと言いました。

「生んでくれて、ありがとう」と。

(花キューピット HP より抜粋)

身近な人に感謝の気持ちを表せずに、どうしてお客様や社員さんに感謝できることでしょうか。

お盆には 家族とご先祖のことを思いたいものです。

【降旗 達生】

マネジメントレビューは年1回で良いのか

有限会社 たくみ 代表取締役 山口 工

ISO9000sをはじめ、すべてのマネジメントシステムでは「MR：マネジメントレビュー」を求めている。これは、マネジメントシステムのPDCAを廻した結果、自社ではどのような不適合が多いのか、はたまた、潜在的問題点はどこにあるのかをトップマネジメントに報告し、指示事項(アウトプット)を仰ぐ仕組みである。(PDCAのA:アクト~改善活動に当たる。)

ISO9001:2000規格5.6.1では、「あらかじめ定められた間隔でレビューすること」が求められており、この要求に対し、年1回開催している組織が多い。まず、私はここに問題があるとつくづく感じている。

規格5.6.2では7項目のインプット内容を報告することとなっているが、年1回ではチャンスを逸する内容が多い。例えば、11ヶ月前の顧客クレームの内容、プロセスの改善の機会、監査の結果をトップマネジメントに報告して何の改善につながるのだろうか？これは、このような仕組み(年1回)を行っている組織はISOの登録維持を行っているに過ぎず、組織を存続(儲ける)させるための仕組みとしての効果はない。企業の業績を年1回確認するトップマネジメント(社長)がいるだろうか？もし、そのような組織があるならばとっくに倒産しているだろう。

多分、社長は毎日確認しているだろうし、そうではなくても月1回以上の役員会は開催しているはずである。そこでは5.6.2が求めている相当数が社長に報告されているだろう。これが正に「MR：マネジメントレビュー」と考えれば良いのだ。MRを毎月開催すると仮定した場合、5.6.2の7項目の全てが含まれないかも知れない。しかし、1年間を通じ、この7項目がどこかで報告されていれば良いのであり、1回に全てを報告することなどを規格は求めていない。

規格要求事項「5.6.3:マネジメントレビューからのアウトプット」には3項目を含めることとなっているが、多くの組織では「特になし」などという信じられない記録が残されている。各部門の部門長から様々な報告を聞いて何の意見も言わない社長などいるはずがない。マネジメントレビューからのアウトプットとはインプットに対する指示事項であり、その中には「5.6.3:a)QMS・プロセスの有効性の改善、b)製品の改善、c)資源の必要性」のどれかに該当するはずであり、これに気づいたトップマネジメントの組織は継続的な発展を続けるものと私は信じている。

若手社員のための基本マナー

第2回 【電話対応(受ける際)マナー】

電話を受ける際のマナー

1. 電話が鳴ったらすぐに出る。
ベルが鳴ったら、2コール以内で取る。もし、3コール以上鳴ってしまったときは「お待たせいたしました」とお詫びの言葉を添える。
2. 相手を確認する。
取引業者や得意先などには「いつもお世話になっております」と挨拶する。相手の社名と名前、担当者を聞いたら、復唱する。聞き取りにくい場合には、「恐れ入りますが、お電話が遠いようなので、もう一度お願いいたします」と聞き直す。
3. 用件はメモをとりながら聞く。
相手の会社名、名前を忘れないように書き取る。同部署に同姓の社員がいる場合は「佐藤は2人おりますが・・・」「佐藤 でしょうか、佐藤 でしょうか？」等、確認する必要がある。
名指人が不在の場合には、不在であることを詫言、不在の状況(外出・会議中)を伝え、予定(時間)を知らせる。
急用か、戻り次第なのか、相手の意向を確認し、こちらで対応可能な範囲(伝言・代替者の呼び出し)を提案する。

会議中の場合は、事前に取り次ぎをしても良いのかどうかを確認しておき、分からない場合は、名指人にメモを渡して指示を仰ぐ。

4. 相手の用件を復唱する。
用件のポイントを押さえて復唱し、内容に間違いがないかを確認する。その際に、分かりにくかった点は、再確認する。
5. 用件が終わったら礼を述べて静かに切る
「お電話を頂きありがとうございました」と丁寧に挨拶する。

ポイント

社内の雑談や打ち合わせの内容などが、相手に聞こえてしまう場合もありますので、受話器をふさぐ、または保留ボタンを押してから電話を取り次ぐことです。

社員の自宅の電話番号や住所は、決して、本人に無断で社外の人に教えたりしてはならないです。「ぜひ連絡を取りたい」と言われた場合には、相手の電話番号をお聞きしたうえで「こちらから、ご連絡を差し上げるよう伝えます」と言います。

ビジネス知識の学びサイトより抜粋
小澤 侑子

いつでも、どこでも、すぐに受験可能! その場で結果が分かる!!

第21回VEリーダー認定試験(2006年度後期)

CBT(Computer-based Testing=コンピューターによる試験)方式を採用します。

この方式を採用することにより

試験期間の中から都合の良い受験日時を選べます

200箇所以上ある会場から受験会場を選べます

申込は受験希望日の3営業日(土日祝受験は4営業日)前まで

試験終了後、その場で合格が分かります

試験期間;2007年1月13日(土)~2月28日(水)

受験時間;90分間

受験料;21,000円

受験申込;受験希望日の2ヶ月前から3営業日(土日祝受験は4営業日)前まで

試験会場;全国200箇所(2006年6月現在、各都道府県に最低1会場以上)

合格判定;試験終了後、受験会場でお知らせ(合格基準70点以上)



詳細は

社団法人日本バリュー・エンジニアリング協会

〒154-0012 東京都世田谷区駒沢1-4-15
真井ビル6階

TEL:03-5430-4488 FAX:03-5430-4431

E-mail: info@sjve.org <http://www.sjve.org/>