ぎふ専研［岐阜商工会議所専門家研究会］
当研究会は岐阜商工会議所に登録している各専門家25名が研鑽を重ね、企業や事業支援の実践に役立てることを目的としています。
主な活動は、企業経営に関する法律、税務、財務、販売、事業承継、ITなどの事例を通して各専門分野からの意見や提言を行い、企業最適化を図ることです。

「勝（克）つ企業（お店）」- ⑬

「人は基本が大切！（５つの基本）」

中小企業診断士 大野 実雄

❶ ヒト・仕事は基本が大切

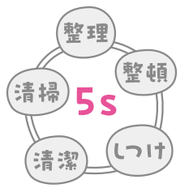
①基本がないと応用できない
②応用力がないと時代や環境変化に対応できない
③変化に対応できないと企業やお店の存続が危ぶまれる

❷ 5つの基本を徹底する

①現場の基本は「5S」
②仕事の基本は「ホウレンソウ」（報告・連絡・相談）
③人と人の基本は「挨拶」
④組織の基本は決まったことは「必ず守る」
⑤良い人間関係の基本は「相手の長所」を見る

❸ 現場の基本は「5S」

①整理・整頓・清掃・清潔・躾（しつけ）
②「躾」が先でないと元に戻る（躾が最も難しい）
③4Sの継続＝5S＝整理・整頓・清掃・清潔の継続（躾）
・整理：要るものと要らないものを分け、要らないものを処分する。
・整頓：必要なものを必要なときに取り出し、常に使用できる状態にしておく。
・清掃：ゴミなし、汚れなしの状態にする。
・清潔：ゴミなし、汚れなしの状態を保つ。
・躾：決められたことを守る習慣にする。4Sが常に継続できている状態。
④仕事の2Sの継続
・仕事（自己＋組織）の2S「整理・整頓」
・伝票、資料、情報、筆記用具などの「整理・整頓」



❹ 仕事の基本は「ホウレンソウ」

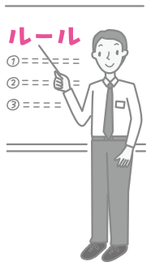
①優先順位は、顧客とのホウレンソウ⇓組織の横（部門間）⇓組織の縦（部門内）
・報告：仕事は報告で終わる。報告には中間報告もある。
・連絡：仕事は連絡で動く。連絡モレ、連絡ミスが重大な結果を招く恐れがある（業務ミスやクレームなど）。
・相談：上手な相談は仕事力を高める。相談は仕事のやり方を学ぶ大切な機会である。分からないことは相談する。1回で分からなければ再度相談する。
◆自分で勝手に判断しない。

❺ 人と人の基本は「挨拶」

◆仕事は挨拶で始まり、挨拶で終わる
①出社時、帰宅時の挨拶を明るい声で行う
②顧客先などでもさわやかな挨拶を心がける
③仕事（1日）は挨拶で始まり、挨拶で終わる
④挨拶は相手の顔を見て語尾まではっきりと言う
⑤挨拶は「上から、下から、周りから」。活気は皆で作るもの
⑥おはようございます！お先に失礼します！

❻ 組織の基本は決まったことは「必ず守る」（コンプライアンス）

①先ず、守るべき法律、ルール、行動基準を明確にする
②守ることが難しい場合も、「どのようにしたら守れるか」をトコトン考え、最大限努力する
③与えられた責任を果たす。状況に応じて手を打つことを常に考える
④「～をしてはいけない」ではなく、その法律、ルールの「目的は何なのか」を考え、それに沿うことのプラス、沿わない場合のマイナスを考える
⑤約束、指示事項、会議での決定事項などは責任を持って実行する
⑥遅刻はしない。時間を厳守する。公私のケジメをつける。
⑦何事にも「5分前主義」を励行する。



❼ 良い人間関係の基本は「相手の長所」を見る

①仕事を受け取る人を頭に描いて、仕事をする⇓顧客や仕事先の視点に立って、見て、聴いて、考える
②顧客本位、相手本位に心がけ、その期待に応える⇓期待に応えること、役に立つことから付加価値が生まれる
③思いやりを持って人に接する（誠実さが人を幸せにする）⇓他人の立場に立つと対応も自ずと違ってくる
④長所と短所は手のひらの「表と裏」の関係⇓表：気が短いは短所、裏：行動や決断が速いは長所
⑤人の長所をとらえる（安心して任される）⇓短所を見ると任されない。

＊本文とは異なる説もありますのでご了承ください。
＊イラストはイメージです。

大野（おおの） 実雄（じつお）
中小企業診断士・販売士

●プロフィール
メーカー、経営コンサルティングファームを経てオオノ経営労務事務所開設。「変化には変化でしか対応できない」を企業支援の基本としている。著書に「売れるように売れば必ず売れる」「働き方・生き方こころの軸」「勝つ企業」等がある。