

**仕事の
マナー違反は
犯罪です**

はじめに

超がつくほどの人手不足時代となっており、人手の確保ができずに事業規模縮小、閉店、廃業に追い込まれるという事例も珍しくないご時世です。そうした中、政府では「女性が輝く社会」をつくることを最重要課題の一つとして取り組んでおり、女性の社会進出と活躍が人手不足解消に繋がっていくと提言している人やシンクタンクなども多く見かけます。

確かに、産業構造の変化が労働市場に影響を与えていて、必然的に女性の就業者数が増えている傾向になっています。

では、産業構造の変化とはどういうことなのでしょう。

簡潔に言うと、経済活動別GDPの統計で、各業種が生み出す付加価値のシェアにおいて、圧倒的なシェアを占めていた製造業が低下し、サービス業のシェアが製造業を上回ったということです。

「サービス業は女性が向いている」という偏見でも短絡的な発想でもありませんが、女性が起業する業種は「一般消費者向けサービス」がもっとも多いという統計もあり、開業資金も比較的小規模で済むことも理由の一つにあるのだと思われます。

ところで、女性が職場でも、家庭や地域においても個性と能力を生かして輝くことができる社会にしていくための課題として、政府では以下の6つを取り上げています。

- ・安心して妊娠、出産、子育て、介護をしたい
- ・職場で活躍したい
- ・地域で活躍したい、起業したい
- ・健康で安定した生活をしたい
- ・安全、安心な暮らしをしたい

・人や情報とつながりたい

妊娠と出産以外は、何も女性に限ったことではありませんが、そうした環境改善活動の前に、日本社会における労働に対する本質的な変化を無視することはできません。

空前の「売り手市場」の高水準の求人倍率がある一方、就職も進学もしない若者が、昭和の時代に比べると、倍どころか三倍以上に増えています。また、経験も実績もないのに、権利意識やプライドばかりが高く、ちょっとした不満があるとすぐに労働局やユニオンなどに相談しに行くといったケースも多くなっています。

政府が言うところの職業意識の高い女性は増えているのかもしれませんが、扶養の範囲内で…とパート以上を望まない人も未だに多く、理想とする社会のイメージと現実にはまだまだ大きな開きがあるのも事実です。

なかなか複雑な世の中となってしまうわけですが、人手不足に喘ぐ中小企業では、従業員の粗暴な態度や多少のマナー違反があっても叱責はおろか指導もできずにいて、仕方がないと諦めてしまっている経営者や管理者も多いのではないのでしょうか。

停滞した陰気な職場の雰囲気は、ストレスを誘発させ、本人にとっても会社にとっても何も良い効果を得ることはできないでしょう。「職場で活躍したい」「人とつながりたい」なら、何が無作法で何がマナー違反なのかを知ることが大切です。

本書は女性向けに構成してありますが、男性も胸に手を当てて、自戒をするつもりで読んでいただければと思います。

これが自覚のないマナー違反だ

時間ドロボーな人間は人から信頼されない

Mさんは、仕事は前向きなのですが時間にルーズなところが欠点です。例えば「明日 10 時に電話でご返事いたします」と言っておきながら忘れてしまったり、午後になってようやく電話をしたりするわけです。先日も大口取引先との契約日を変更する旨の連絡を忘れ、相手にムダ足を踏ませてしまいました。

「客を呼びつけておきながらなんたることだ！ バカにするのもほどがある。あなたは、他人の時間の価値を自分の時間の価値と同じか、または低く考えている。時というのは、その人間にとって生命だ。お金や品物なら返すことはできるが、時間は戻ってこないし、返せない。他人の時間を配慮できない人間がいる会社とは契約はできない」と、相手はカンカンに怒り、結局、契約キャンセルという事態になってしまいました。

このあと、Mさんの上司である部長からも厳重な注意を受けました。その際、部長はこんな経験をMさんに話しました。

部長は、ある仕事の成立のため、某大手企業のY氏とのアポイントをなんとかとりつけました。ところが当日、約束の時間を30分過ぎても本人が現われません。おかしいなと思っていたら電話が入り、待つてほしいとのこと。遅い電話連絡の上、さらに待たせることに、部長は当然腹立たしく思い、警戒心を持ち、「信用できない人間」と判断したのです。それから一カ月ほどして、そのY氏が何かの事件から懲戒処分になったことを聞き、「やはり」という思いをしたそうです。他人の時間を無視する人、配慮しない人は、人格的にも問題があるということで、人からそう見られても仕方がありません。

勝手な残業は給料ドロボーと言われても仕方がない

毎日残業しているということが、一生懸命に仕事をしていることと勘違いしているのか、Yさんは、定時に帰る人に、「いいわねえ、早く帰れて」なんて声をかけています。しかし、言われたJ子さんは、「日中、私は廊下トンビ（用もないのに廊下をうろつき回る）じゃないもの」と反発しています。

口の悪い男性社員は、露骨に、「残業代稼ぎですか？」なんて言っていますが、Yさんは平気のようです。

始業時間とは、書いて字のごとく仕事を始める時間です。Yさんは早く出社したら損と思っているのか、始業時間と出社時間の意味をとり違えているのか、始業時間ギリギリに飛び込むように出社。それから化粧直し、コーヒー。仕事を始めるのは始業時間の30分後といった具合です。

日中はといえば、一枚の伝票を処理するのに、経理で30分、人事で30分、洗面所で30分というノンビリペース。当然のことアツという間に夕方になってしまうのです。

残業しなければ目標の業務を達成できない状態というのは、例外（少なくとも、上司の予定と違っている状態）であるので、どのようにしたら計画どおりにできるかを判断し上司に報告して指示をおおぐ義務があります。

つまり残業するときは、事前に仕事の内容、終了予定時間を報告し、許可を受けて残業するべきなのです。

残業がとかく多くなる人は、自分の仕事のやり方、効率を問い直すことが必要です。でないと、あなたも残業代ほしさに仕事をしているように思われてしまうでしょう。

いつも受け身の仕事はたんなる「作業」でしかない

「指示待ち社員」とでも言いましょうか、言われたことしかやらない人がいます。確かに、ともかく教えられたとおりにやるしかなく、意図的にせよ、無意識的にせよ繰り返しながら物事を進めることによって、やり方は次第に上手になり、仕事は改善されていくのです。

いずれの場合も、実は「計画」を立て、そのとおりに「実施」し、その結果を「評価」し、悪ければ「改善」といういわゆる「マネジメントサイクル」いわゆる「プラン (P)・ドウ (D)・チェック (C)・アクション (A)」を実行しているのです。

ところが、言われたことだけやっていけばよいという考え方から、「計画したり評価したりは管理者の仕事」と割り切り、私たちに関係ないといった仕事のやり方をする人がいます。

つまり「実施」のみを担当するわけですが、これではその人自身が仕事の道具といった存在になり、仕事に面白さを発見することなど到底できなくなります。そして、評価は当然低くなります。

仕事をするということは、「実施」の部分だけを担当するのでなく「計画」も「評価」も「改善」も自分でやることなのです。

「計画」を立てずに実行することを行き当たりばったりと言います。出たところ勝負の成り行きまかせをしていると仕事は一向に改善されません。となると、いつまでたっても一人立ちができないということになります。もちろん、だからといって自分で勝手にやるということではありません。予期せざる異常事態や例外事項が発生して手に負えないような場合、上司の援助と指示を仰ぐ義務があるのは言うまでもありません。

「できません…、無理です…」と即答するのはNG!

ネコの手も借りたいぐらい忙しいとき、上司から新しい仕事を指示されると、心の中では「これ以上ムリです」と叫びたくなるかもしれません。しかし、話が終わらないうちに断ることは、絶対にしてはいけません。

原則的なことを言えば、上司に「これは、命令だ！ やれと言ったらやれ」と言われたら、精一杯やるしかないのです。「そんな、ひどい！ 横暴だ！」と思うかもしれませんが、それが会社の仕組みです。もちろん上司も、明らかなオーバーワークであることが明らかな時に無茶な指示は出さないでしょうが、そこは会社の仕事です。納期の関係で、どうしても無茶をお願いしなければならない時もあります。

では、そうした本当に仕事がつまっているときはどのように対応したらよいのかですが…

「ハイ、かしこまりました。今、受けている仕事との関連もございますので、対応できるかどうかの返事を、少し待っていただけますでしょうか。できるかぎりご指示に従えるよう、計画してみますので……」とまず猶予時間をいただきます。

その結果、自分の能力、スケジュール、仕事の内容から考えて、やはりムリであると判断するときは、安請け合いせず、お断りすることが許されます。

本来は、命令されたことは、精一杯やるしかないのですから、断る場合は十分にエチケットをわきまえて、感情的なもの、わがままによるものはないかよく考慮した上で、理由を説明することです。

相手が判断しやすいよう事実を正確に報告すること

四日前から課長の母親が危篤状態となっています。課長から休みの連絡電話に出たR子さんが、「いかがですか」と聞くと、「いや、もう時間の問題なんだ」とのことで、慰めの言葉も見つかりませんでした。

しばらくしてR子さんは、社長に呼ばれ、「課長のお母さんが危篤だそうだがどうだい？」と聞かれ、R子さんはついうっかり「亡くなると思います」と答えてしまったのです。次の瞬間、社長のカミナリが落ちました。「言葉というものは怖い。君は、亡くなると思う、と今言った。しかし、忙しい僕には、君の言葉が事実か推量か聞き分ける余裕はない。それを事実と受け取ったら、すぐさま弔電を打つだろう。自分の母親の息のあるうちに、弔電が送られてきたら君はなんとと思うか。今後、君の報告は必ず過去形だ。過去形以外の形で報告するな！すぐ言い直せ」

R子さんは泣きながら、「たった今、課長からお電話が入りました。お母様のご容体は、あまりよくないとのことでした」と過去形に言い直しました。

ところが、その涙も乾かぬうち「明日、K社の山本常務がみえると言ってたが、そうなのか」という社長の問いに、R子さんは再び「はい、みえると思います」と口にしてしまったのです。が、今度はさすがにすぐ気がつき、急いで「はい、山本常務からは、明日の午後一時でアポイントをいただいております」と言い換えました。

その後、どれが事実で、どれが推量かを整理していき、報告の仕方もだんだん上手になり、なんとなく仕事に対して全般的に自信を持てるようにもなったと言っていました。

たかが菓子一つの開封にも慎重な判断が必要

営業部の A 子さんは、上司に了解を得てから進めるといったことをせず、自分の判断で勝手にやることが多いようです。

例えば、お客様から部長への面談希望も勝手に返事をしてしまい、お客様がみえてから部長自身がびっくりしたり、外出してしまったあとなので、仕方なく課長が代わって会うことにしたり、ということがありました。

先日も、お客様からいただいたお菓子を部長の留守中に開けて食べてしまっていました。いつもは翌日、部長に「〇〇様よりお菓子をいただきました」と事後報告するだけで済んでいたのですが、今回の贈り主は、仕事上の便宜をはかってほしいとの依頼があった人なので、部長としては受けとってほしくなかったのです。本当は返送したいところだったのですが、食べてしまったのではどうしようもありません。

郵便でも本人宛のものは、勝手に開封してはいけないように、こうしたものも、一応本人に了解を得てから開けるのが常識です。場合によっては菓子箱の中に現金を入れているケースもないわけではありません。

アポイントについても、時々上司の代わりに返事してしまう人がいますが、本人の了解を得てからでないと、確かな返事にはできません。上司のスケジュールは、本人しか知らないものもあるので、勝手に返事されては困るのです。「かしこまりました。〇〇様のご希望の日程を伺いまして、こちらから改めてご返事申し上げます」と答えるのが筋です。一言の了解を得ておくことは、仕事の上でのトラブルを引き起こさない秘訣でもあります。

職場に家庭を持ち込みすぎるのはルール違反

広報室に勤務するKさんは、二人の子供を持つママです。広報室長のY氏は、これからは女性の活躍する時代だと非常に理解を示され、育児時間にも好意的ですし、持ち帰ってできる仕事は、持ち帰れるように配慮してくれます。

しかし、最初は「大変ねえ」と声をかけていた同僚も、朝から「あの～、すみませんが…」という声を聞くと、「ああまた、早退なのか…」とウンザリしてくるそうです。

ある時期、二人の子供が相次いでハシカにかかったこともあり、長く休んでいました。入社した日、室長に報告に行くと、室長は「看病で大変だったろう」と、まずはねぎらいの言葉をかけ、続いて「ところで、自宅で仕上げると言っていた原稿、明日が締め切りだけど、見せてくれないか？」と言いました。

彼女の「アツすみません。子供のことですっかり忘れてました」との返事に、部長は、「電話連絡のたび、原稿について何も言ってこないのよ、君のことだから締め切りには間に合わせるのだと信頼していたよ。しかし、どうやら両立はむずかしいようだね」と言いました。

ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）という考え方は、どちらかという、企業が働きやすい職場を実現することを求められています。しかし、従業員が迷惑をかけながら、思いやりを求めるのは甘えでしかなく、存在が重荷になるものです。

仕事と家庭とどっちが大事かという考え方ではなく、勤務時間内の仕事には自分の分担を責任を持って果たすことに全力投球することは当然のことなのです。

いざという時は力仕事も辞さない覇気が必要

夏の事務所移転の日、社員は思い思いの動きやすい格好で会社に集合しました。中でも活発なM子さんは、トレーニングウェアを着て首にはタオルをまいての登場です。「やる気まんまんだね」と、部長と課長はヒヤカシながらも感心していました。

「じゃ、みんなでがんばりましょう」と誰かが言ったときです。T子さんが花柄のワンピースにヒール姿で入って来ました。ちょっと違和感を感じる格好です。T子さんは作業が始まると、お茶出しをしたり、お弁当の用意をしたりしています。M子さんや他の人は、自分で運べるものはドンドン運び出し、ちょっと重いものがあると、女性同士力を合わせて運び出しています。汗ビッシヨリでがんばったM子さんは、移転作業終了後の飲み会でも大モテでした。

しかし、飲み会に参加しなかったT子さんに対しては、「普段なら女らしくっていいんだけど、荷物運び、しかもこの暑い中の重労働は男の仕事という感じで見ていられると、ちょっと頭にくるね」

「ちょっと難しい仕事があると、ねえ〇〇さんお願い〜い、とかすぐ人に頼ってくるんだよね、たいして給料変わらないのに…」などと、散々な言いようです。

もちろん、忙しいときでも平気で女性に「お茶頼む」などと言う男性もいるので、一概にT子さんのような人を責めることはできません。とは言っても、事務所移転のようにみんなが力仕事をしなければならぬときは、女性だけ別というわけにはいきません。せめて格好だけでも「力仕事も任せて下さい」というところを見せたいものです。

お姫様、お嬢様な気分と態度は職場のみんなから嫌われます。

近代中小企業 Vol.52 No.7 付録 仕事のマナー違反は犯罪です
編者：中小企業経営研究会
発行者：芦澤貞春／発行所：中小企業経営研究会
〒169-0075 東京都新宿区高田馬場1-33-13 千年ビル 8F 株式会社データエージェント内
電話 03-5272-5425 ©2017 Dataagent
ISBN 978-4-909222-04-6 C0034 定価：本体 500 円＋税
乱丁本・落丁本はお取替えいたします。著作権から本書の一部あるいは全部について、
無断で転載・複製することは固く禁じられています。