

図解
100

新人のための 会社と仕事AtoZ 100

IEC

はじめに

これから社会に羽ばたこうとしているあなたが知っておかなくてはならないことは、仕事に関すること以外にもたくさんあります。社会のルールや、社会人としてのマインド、ビジネスマナーなど、職場で常識といわれる物事を早めに理解しておくことで、周囲から多くを教わることができ、成長していくチャンスを得られます。たとえば、フルマラソンで先頭集団に入るためには、スタートから5キロ地点までが大事だといわれています。ここで遅れをとると、その後は厳しいレース展開になってしまいます。新入社員にとっては入社からの数年間に、確実な知識と実践力を身に付けておくことが、その後の長い活躍を決定するといっても過言ではありません。

本講座は、新人のうちに押さえておくべき内容を2つのテーマに大別しています。前半は「厳しいビジネス環境を生き抜く知識」、後半は「実務にあたる準備と心構え」として、新人に必要な100テーマを図とともにわかりやすく解説し、実践を指南しています。激変するビジネス環境と、企業が置かれている状況を理解し、これからの時代に自分らしく活躍し続けていくためにはどうしたらよいのか、具体的に考えを深め、答えを導き出していただける内容です。ビジネスコミュニケーションや、テレワークの心得、Web会議のポイントなど、即必要になり得るノウハウも、広く習得していただけます。

できれば、傍らにメモができるものを用意し、テーマごとに「自分ならどうするか」を考え、具体的に実践する方策を思い巡らせてください。ただページをめくり読むのではなく、あなたの心と頭を大いに動かしながら学び進めてほしいと思います。

1つひとつのテーマを真剣に学び、身に付け、職場で発揮していくことは、あなたの「信用」になります。信用を重ねていくことができたなら、「信頼」を得られるようになります。周囲からの信頼は社会人にとって何よりも大きな力になります。

あなたが一步一步着実に「信頼を得られる社会人」に向かって進んでいけることを心より願っています。

藤原佳世

目次と スケジュール

さあ、それではテキスト学習に入ります。

途中で投げ出したりしないために、計画を立ててから取り組みましょう。
自分自身のペースに合わせて無理のない計画を立てましょう。

1日2項目を学習するのが平均的なスケジュールです。

☐は、診断で間違ったところやこれは特に重要な、
覚えておきたいという項目のところをチェックするのに使いましょう。

章	内容	P	予定日	終了日
1	新時代のビジネス環境	10		
	☐ 01 これからのビジネス環境はどうなる？	10	/	/
	☐ 02 大変革期の世界	11	/	/
	☐ 03 未来への展望	12	/	/
	☐ 04 先端技術とリアル社会	13	/	/
	☐ 05 グローバル化と多様性の尊重	14	/	/
2	人生100年時代の働き方	15		
	☐ 06 人生100年時代をどう生きる	15	/	/
	☐ 07 なぜ働く？ どう働く？	16	/	/
	☐ 08 ワークライフバランス	17	/	/
	☐ 09 社会人基礎力を点検し強化していこう	18	/	/
	☐ 10 自分自身をアップデートし続けよう	19	/	/
3	企業存続の条件が変わる	20		
	☐ 11 変化への対応力と先見力	20	/	/
	☐ 12 ESG・コーポレートガバナンス	21	/	/
	☐ 13 SDGsへの取り組み	22	/	/
	☐ 14 多様性（ダイバーシティ）は企業発展の鍵	23	/	/
	☐ 15 テクノロジーの進歩が与える影響	24	/	/
4	組織のしくみ	25		
	☐ 16 会社運営のしくみ	25	/	/
	☐ 17 会社の組織構造	26	/	/
	☐ 18 命令系統と意思決定のプロセス	27	/	/
	☐ 19 階層と役割の分担	28	/	/
	☐ 20 組織の一員として働く	29	/	/
5	コンプライアンスの理解と実践	30		
	☐ 21 コンプライアンスとは	30	/	/
	☐ 22 会社のルール	31	/	/
	☐ 23 守秘義務とは	32	/	/
	☐ 24 会社を離れても会社の一員	33	/	/
	☐ 25 モノもお金も私的使用はもちろん厳禁	34	/	/

章	内容	P	予定日	終了日
6	お金の流れ	35		
	☐ 26 売上と利益の違い	35	/	/
	☐ 27 キャッシュ・フロー	36	/	/
	☐ 28 給与以外の人件費	37	/	/
	☐ 29 税金と社会保障	38	/	/
	☐ 30 マネープランの立て方	39	/	/
7	企業が求める人材とは	40		
	☐ 31 仕事をどう考えるか	40	/	/
	☐ 32 ジョブ型雇用の拡大	41	/	/
	☐ 33 プロフェッショナルとしての意識を育てよう	42	/	/
	☐ 34 自ら考え、判断する	43	/	/
	☐ 35 チーム・組織で仕事をするということ	44	/	/
8	自分の職業観を確立していく	45		
	☐ 36 何がしたい？ 何ができる？	45	/	/
	☐ 37 人間力が活躍の基礎になる	46	/	/
	☐ 38 自分の居場所は自分でつくる	47	/	/
	☐ 39 できることとやりたいこと	48	/	/
	☐ 40 40年後の自分と対話	49	/	/
9	長期的なキャリアデザイン	50		
	☐ 41 キャリアデザインの必要性	50	/	/
	☐ 42 キャリアを積むうえでのポイント	51	/	/
	☐ 43 将来のビジョンの描き方	52	/	/
	☐ 44 キャリアにおけるストレス管理	53	/	/
	☐ 45 偶然の出来事を成長に変える力	54	/	/
10	効率的な成長方法	55		
	☐ 46 メンターを見つけて支援してもらう	55	/	/
	☐ 47 指摘は真摯に受け止める	56	/	/
	☐ 48 ハラスメントと指導の違い	57	/	/
	☐ 49 根拠を示して論理的に考える	58	/	/
	☐ 50 価値を提供する仕事を考える	59	/	/

章	内容	P	予定日	終了日
11	社会人としての心構えと態度	62		
	☐ 51 社会人としての心構え	62	/	/
	☐ 52 マナーの必要性	63	/	/
	☐ 53 第一印象の重要性	64	/	/
	☐ 54 挨拶から人間関係がはじまる	65	/	/
	☐ 55 立ち居振る舞いの基本	66	/	/
12	ビジネスにおける言葉遣い	67		
	☐ 56 敬語の基本	67	/	/
	☐ 57 敬意を払う表現を覚える	68	/	/
	☐ 58 肯定的な表現を使うことを心がける	69	/	/
	☐ 59 流行語や若者言葉から卒業する	70	/	/
	☐ 60 宴席での“できる”立ち回り	71	/	/
13	円滑な職場コミュニケーション	72		
	☐ 61 コミュニケーションの基本	72	/	/
	☐ 62 聴き上手は教わり上手	73	/	/
	☐ 63 仕事の基本「ホウ・レン・ソウ」	74	/	/
	☐ 64 5W3Hを押さえて指示を聞く	75	/	/
	☐ 65 結論から論理的に話す	76	/	/
14	ワンランク上のコミュニケーション力	77		
	☐ 66 信頼関係を築くコミュニケーション	77	/	/
	☐ 67 相手を尊重しながら自分の意見を言う	78	/	/
	☐ 68 不測の事態が発生したときの対応	79	/	/
	☐ 69 クレーム対応の心構え	80	/	/
	☐ 70 気持ちを切り替えて仕事に集中する	81	/	/
15	効率を上げる仕事術	82		
	☐ 71 業務の効率化を図る	82	/	/
	☐ 72 納期に合わせてスケジュールを管理する	83	/	/
	☐ 73 ビジネスメールのポイント	84	/	/
	☐ 74 ビジネス文書のポイント	85	/	/
	☐ 75 メモを取るポイント	86	/	/

章	内容	P	予定日	終了日
16	仕事の取り組み方	87		
	☐ 76 聞くのは一度きりと心得る	87	/	/
	☐ 77 PDCA サイクルを意識的に回す	88	/	/
	☐ 78 準備は細心に 行動は大胆に	89	/	/
	☐ 79 失敗との向き合い方	90	/	/
	☐ 80 優先順位（プライオリティ）をつけて取り組む	91	/	/
17	テレワークの基本	92		
	☐ 81 テレワークのメリットとデメリット	92	/	/
	☐ 82 集中できる環境づくり	93	/	/
	☐ 83 テレワーク中の適切なコミュニケーション	94	/	/
	☐ 84 テレワーク中の自己管理（セルフマネジメント）	95	/	/
	☐ 85 情報セキュリティ	96	/	/
18	Web会議の基本	97		
	☐ 86 Web会議の準備	97	/	/
	☐ 87 Web会議のマナー	98	/	/
	☐ 88 Web会議での話し方のコツ	99	/	/
	☐ 89 Web会議でイメージアップ	100	/	/
	☐ 90 Web会議に適する場所	101	/	/
19	電話対応の基本	102		
	☐ 91 電話の基本的なとり方	102	/	/
	☐ 92 電話対応のメモの取り方	103	/	/
	☐ 93 電話の基本的なかけ方	104	/	/
	☐ 94 上司への報告電話	105	/	/
	☐ 95 お客さまが来訪したときの受付対応	106	/	/
20	ビジネス社会のマナー	107		
	☐ 96 お客さまへの応対	107	/	/
	☐ 97 他社訪問の心得	108	/	/
	☐ 98 名刺交換と名刺整理のポイント	109	/	/
	☐ 99 席順の常識	110	/	/
	☐ 100 さまざまな場面でのマナー	111	/	/

01. これからのビジネス環境は どうなる？

POINT

- ① ビジネスの環境は大きく変わる過渡期にある
- ② 主体性を持って働くための3つの力を知る

戦後からこれまでの日本経済は、大きく次の3つの時期に分けられます。①復興から大きな高度成長を成し遂げた時期（1945～1973）、②安定成長からバブルへ進んだ時期（1974～1990ころ）、③バブル崩壊後からの長期低迷期（1990ころ～）です。国の経済規模を示す指標の1つである国内総生産（GDP）は2010年に中国に抜かれて以来世界第3位となっています。日本は国土が小さく、エネルギー資源が乏しいながら、①の高度経済成長期に技術・電子大国といわれる地位を築き、以来、経済大国の地位を維持してきました。

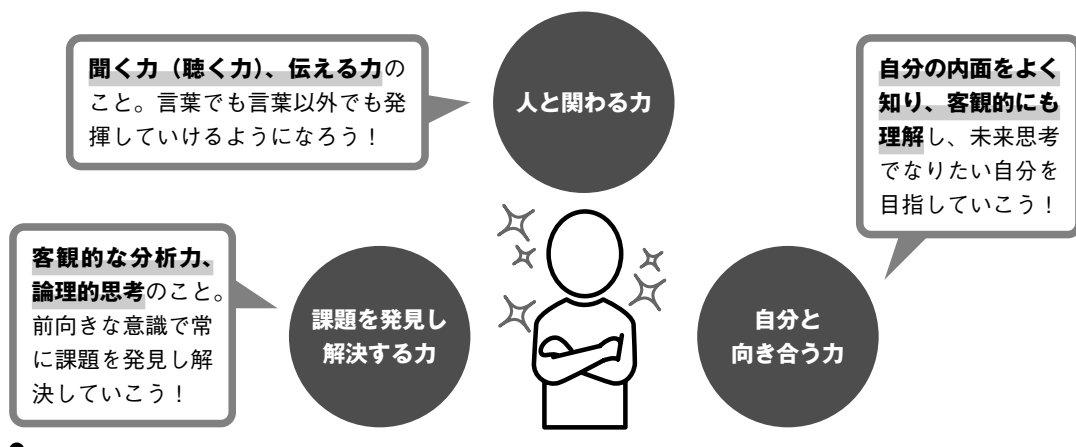
戦後にゼロから立ち上がったからこそ、①②の時期のビジネスパーソンたちは自分の価値観＝経営理念として束ねられ、上意下達を忠実に守り、企業の大きな成長を一丸となって成し遂げました。社員の労働への対価は給与だけでなくその会社に属すること自体であり、会社や仕事を何よりも優先させることで経済成長を支えてきたのです。

その後、社会が豊かになり人々の価値観が多様になるなか、③の時期を迎えました。企業が体力を失い、賃金のペースダウン、リストラ、失業、就職難などが起きました。終身雇用制度も崩壊しつつあるなかで、自分の理想を求めた転職が珍しくなくなっています。欧米型の成果主義導入などが人材流動に拍車をかけ、企業と個人の関係性は多種多様に変化しています。

ビジネス環境が大きく変わる過渡期にあって、これからのビジネスパーソンに必要な力は何でしょうか。それは「人と関わる力」「課題を発見し解決する力」「自分と向き合う力」の3つです。新人のうちは、常に周りから学び取る姿勢を忘れず、与えられた仕事にじっくりと取り組むなかで、この3つの力を確実に培っていくことができます。

主体性を持って3つの力を発揮していくことは、これからのビジネス環境を切り拓く鍵となるでしょう。

ビジネスパーソンに必要な力



08・ワークライフバランス

POINT

- ① 「仕事」と「生活」のバランスをとることで相乗効果が生まれる
- ② ワークライフバランスはQOLの高い暮らしを演出してくれる

人生において仕事が占める時間は長く、多くの人が家族や友人よりも職場の人と関わる時間のほうが長くなります。職場での人間関係がうまくいき、仕事が充実していると気分が良く、生活そのものも幸せに過ごせます。反対に、職場や仕事でうまくいっていないと気持ちが切り替えられず心身が休まらないことになりかねません。多くの人にとって仕事と生活は相互に作用し合う、切っても切れない関係です。

仕事（ワーク）と生活（ライフ）をちょうど良いバランスにコントロールしていくことが「ワークライフバランス」の考え方です。

その人の価値観に基づいてバランスをコントロールすることができると「仕事」と「生活」に相乗効果が生まれ、どちらにも良い展開が期待できます。

しかし、職業や立場、状況によっては、仕事と生活を区別することが難しい場合もあります。その場合は「ワークライフブレンド」という新し

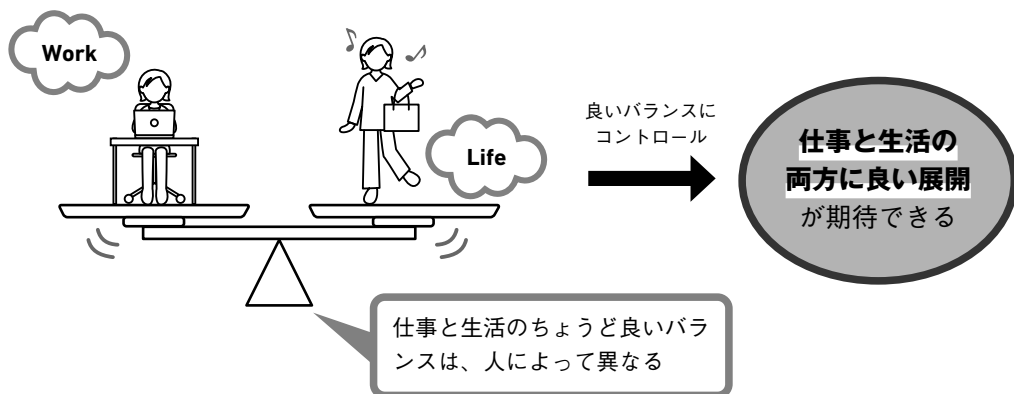
い働き方があります。

企業環境整備によりますが、育児や介護と仕事を両立する場合など、出勤時間や退社時間を調整したり、テレワークやリモートワークを取り入れたりと、仕事と生活を区分けせずにバランスを取っていく働き方です。仕事と生活を融合させることによって相互に良い影響を与え合うことが期待できます。

ワークライフブレンドには、オーバーワークに陥りやすい、職場の評価を得られにくい、などのデメリットも現在はありますが、柔軟な働き方への整備と理解が進む社会において、今後課題を解決しながら推進されていく働き方であると予想できます。

ワークライフバランスを意識して働くことは、QOL（クオリティー・オブ・ライフ＝人生の質）を高める大切なポイントです。自分にとっての仕事と生活のバランスについて、常に意識を向けるようにしましょう。

ワークライフバランス



21・コンプライアンスとは

POINT

- ① コンプライアンスとは「法令順守」のこと
- ② 個人の違反は会社の責任になることを理解しよう

コンプライアンスは「法令遵守」を意味する言葉です。加えて昨今では「社会通念上、企業が守るべきルール」も含む広い概念になっています。会社によって何をどこまでするかは違っており、基本的に経営陣が決めた方針に従って担当部署が社内での周知徹底を進めています。

コンプライアンスが重視されるきっかけになったのは、バブル経済崩壊後に相次いだ大規模な企業不祥事の発生と、近年のインターネットの発達です。

バブル経済が崩壊し、企業が不況に苦しみようとすると、粉飾決済や不正融資が秘密裏に行われ、業績を外見に取り繕いながらも実は内部は腐敗していき、突如、経営破綻してしまうケースが多く発生しました。そのような事態を防ぐために、より透明性のある経営が求められるようになりました。

また、インターネット、とくにSNSが発達したことで企業の実態が表面化しやすくなり、社会から企業に向けられる監視の目が強化されたこと

も理由にあげられます。

コンプライアンス違反になる代表的な例としては、長時間労働やサービス残業による未払い賃金、各種ハラスメント、個人情報の漏えい、重要データの社外持ち出し、SNSでの不適切な発言や発信、著作権侵害などがあります。

たった1人の社員のコンプライアンス違反によって、会社は多大な損害を与えられ、社会的責任を負うケースが起きています。

コンプライアンス違反した会社であると社会的に認識されてしまうと、企業イメージが失墜し、顧客が離れ、株価が下落するなどの影響が考えられます。さらには行政処分や刑事罰、損害賠償請求につながることもあります。コンプライアンスは誰にでも関係があると自覚を持ち、就業規則や行動規範はしっかり確認しましょう。万が一、不注意などで違反にあたりそうな事態になった場合には、迅速に担当部署または上司に相談する必要があります。

コンプライアンス違反の代表例

残業代の
未払い

ハラスメント

個人情報の
漏えい

重要データの
持ち出し

SNSでの
不適切な発信

著作権侵害

コンプライアンス違反には、**法令遵守**だけでなく、**企業倫理**や**社会道徳**、**ステークホルダーの利益や要請に従う**ことも含まれます。



30・マネープランの立て方

POINT

- 1 マネープランはライフプランに沿って計画する
- 2 将来に備えて貯蓄や保険加入なども検討しよう

あなたが働く目的はやりがいでしょうか？ それとも社会貢献でしょうか？ 目的は人それぞれですが、多くの人にとって働くことでの収入面の待遇は、大きな関心事でしょう。

お金は理想の人生を送る「道具」として重要な役割を担ってくれます。思い描く理想の人生を叶えるために「道具」をどのように用意して、どのように使うか、早めにマネープランを立てておくことが大切です。

ライフイベントにはその都度大きなお金がかかる現実があります。たとえば、結婚や出産、子どもの教育、マンションの購入などに加え、老後に必要な資金も試算すると、将来大きな支出が発生することがわかります。

一方、収入はそう簡単には上がりません。国税庁「令和2年分 民間給与実態統計調査」によると、令和2年の給与所得者の平均給与は433万円と、対前年比0.8%減となっています。

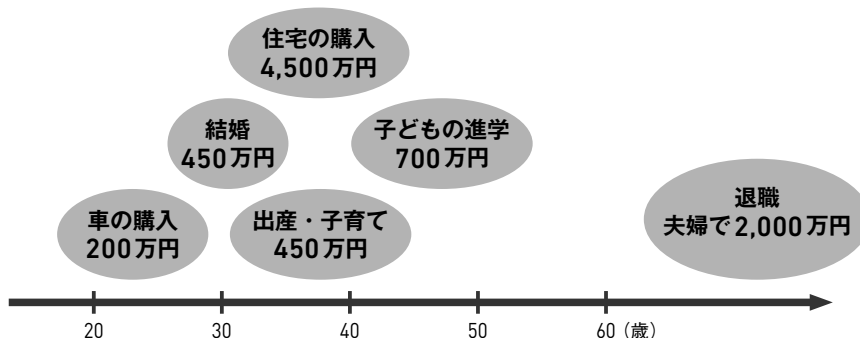
ライフイベントでの支出と収入を比較して考え

た場合、これからの時代はお金を運用することも視野に入れたほうが良いでしょう。運用はリスクを伴いますが、少額からでも投資できるNISAやiDeCoといった制度もあります。

第一歩としては、貯蓄を増やしていくことも大切です。貯蓄が苦手な人は、月々の収入から天引きできる会社の財形貯蓄や銀行の自動積み立てなどを利用すると、強制的に貯蓄していくことができます。また、想定外の出来事に備えて保険の加入を検討するのも良いでしょう。健康保険や年金などの公的保険は給与から天引きされていますが、万が一のときに足りない可能性があります。保険には生命保険や医療保険、損害保険など、リスクに応じてさまざまな商品を選択できるメリットがあります。

マネープランはライフプランに沿って計画することが必要です。あなたらしい幸せな人生を送るために、早めにプランニングして人生のなかでその都度見直すようにしましょう。

ライフイベントと費用



ライフイベントにかかる費用を把握し、若いうちから貯蓄や保険、投資などの運用を活用して備えましょう。

56・敬語の基本

POINT

- ① たとえ丁寧語だけでも積極的に発言することが重要
- ② 尊敬語は相手を引き上げ、謙譲語は自分を引き下げる

「敬語」が正しく使えるかどうかに不安を感じる人は多いでしょう。ただ、敬語を意識しすぎて無口になるより、「丁寧語」だけでもよいので積極的に発言するほうが、好感が持たれます。まずは肩ひじを張らずにコミュニケーションを図ることを考えましょう。

丁寧語は、助動詞「です」「ます」などを付け、相手（聞き手）に敬意を払う表現方法です。語句の先頭に「お」や「ご」を付けるのも丁寧語です。たとえば、「ご助言、ありがとうございます」などは丁寧語です。

敬語のなかで苦手意識を持たれやすいのは「尊敬語」と「謙譲語」でしょう。どちらを使えば適切なのか、混乱することがあるようです。ただ、「主語が誰か」をはっきりさせるだけでも考えやすくなります。

「尊敬語」はその名のとおりに、相手を尊敬する場合に使います。主語は相手です。尊敬語により

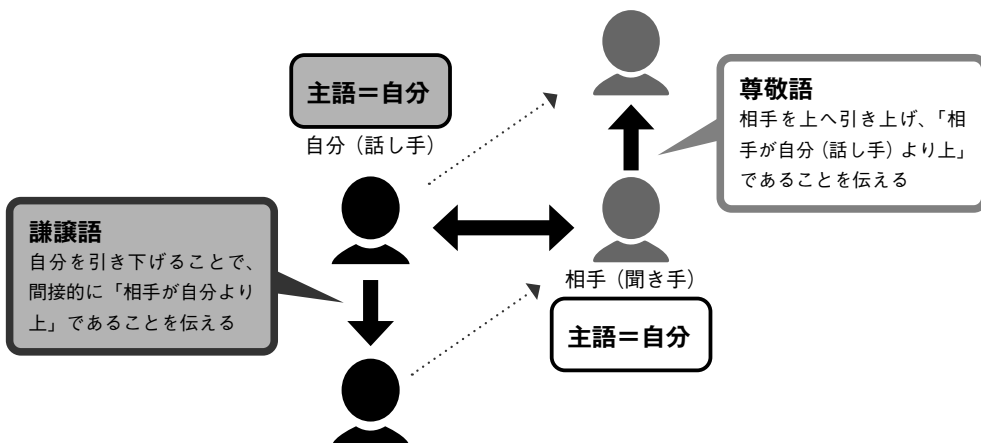
相手を上へ引き上げ、「相手が自分（話し手）より上」であることを伝えます。

「謙譲語」は尊敬語と逆に、自分を引き下げることで、間接的に「相手が自分より上」であることを伝えます。つまり、主語は自分です。さらにいうと、家族のことを家族以外の人に話すときは、家族は「身内」にあたるので、自分と同じように謙譲語を使って引き下げます。同じように、自分が所属する企業や企業内の人のことを、取引先企業の人に話すときなども、謙譲語を使って引き下げます。

社内では上司や先輩などに対して尊敬語を使うのに、社外では謙譲語で表現するというのは、慣れないと難しく感じるかもしれません。

正しい敬語を積極的に聞き、試行錯誤をしながらでもどんどん敬語を使って、「今の敬語で正解だったかどうか」を検証しましょう。その繰り返しですが、敬語を使いこなすようになる近道です。

謙譲語と尊敬語



85・情報セキュリティ

POINT

- ① 1人が対策を怠るだけで全体のセキュリティレベルが低下する
- ② ルールを徹底し、不要な情報は持ち出さないことが重要

企業で管理している紙文書、電子データ、情報システムなどをまとめて、その企業の「情報資産」と呼びます。

これまで、情報資産は職場のなかで管理され、外部の目に触れることはありませんでしたが、テレワーク導入によって、インターネットを介して、持ち運びが容易なノートパソコンなどの端末で利用されるようになりました。

インターネットを経由した攻撃を防御する対策がなされた職場と異なり、テレワーク中の情報資産は、ウイルス・ワームなどの感染、端末や記録媒体の紛失・盗難、通信内容の盗聴などの「脅威」にさらされやすいといえます。これは重大な問題ですので、国としても総務省が、テレワークにおけるセキュリティ対策を呼びかけています。

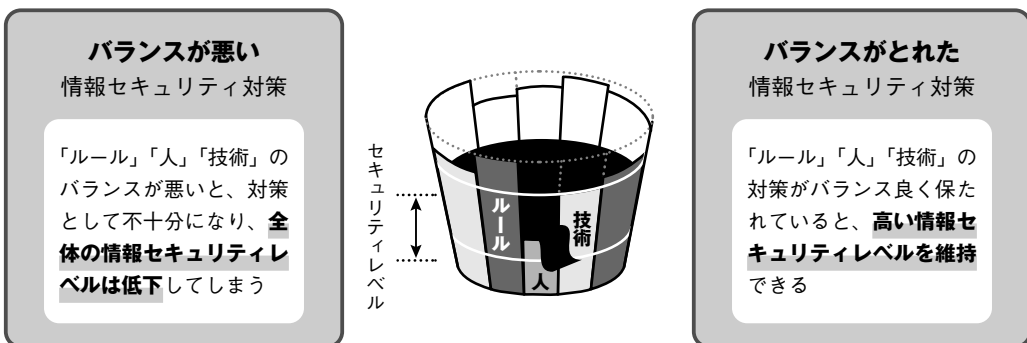
とくに理解しておきたいのは、「情報セキュリティ対策は、最も弱いところが全体のセキュリティレベルになる」ということです。たった1人

がセキュリティ対策を怠ってしまうと、それまで堅固にハイレベルに保ってきた機密情報が一気に漏えいしてしまうことがあり得るのです。

たとえ新人であろうと、情報資産を持ち出して仕事をしているのであれば、その間は情報資産に対する管理責任が発生します。組織として情報セキュリティのために定めているルール（たとえば、重要情報の暗号化、安全な通信経路の利用）を守って作業をしていない間に、もし重大な過失が起きた場合は、テレワーク勤務者自身が事故の責任を負わなければいけません。

テレワークでは上司の目が届きにくいからといって、ルールを守らずに作業することは、結果的に本人にとって重大な損失を招くことを理解しましょう。「わからない」と距離を置くのではなく、情報セキュリティに関する教育、啓発活動には積極的に参加し、認識を高めておくことが大切です。

情報セキュリティ対策



出典：総務省「テレワークセキュリティガイドライン 第5版」（令和3年5月）をもとに作成