

---

---

# 新入社員として抱えた問題とその解決に向けて

(株) 北都情報システムズ

---

## ■ 執筆者 Profile ■



佐藤 文香

2011年 (株)北都情報システムズ 入社  
2011年 現在 ソリューション開発部所属

## ■ 論文要旨 ■

筆者は今年の4月に株式会社北都情報システムズに入社した新入社員である。約5ヶ月間の研修を終えて現在では通常業務を行なっているが、入社した当時に注意されたことがなかなか直せないまま今日に至ってしまっている。

そこで筆者に潜在する問題点を解析し、それらに対処する具体的な実践方法を見出す事とした。

本論文ではその問題点をどのように捉え、どう対処していくべきかを論じる。

## ■ 論文目次 ■

<u>1. はじめに</u> .....	《 3》
1. 1  当社の概要	
1. 2  背景	
<u>2. 筆者の持つ問題点</u> .....	《 4》
2. 1  自分よがりの提出物	
2. 2  思い込み作業	
2. 3  短絡的思考	
2. 4  コミュニケーション能力の不足	
<u>3. 問題の分析と解決への取り組み</u> .....	《 6》
3. 1  問題の捉え方	
3. 2  視点の変換	
3. 3  短絡的思考の排除	
3. 4  コミュニケーション能力の取得	
<u>4. 解決方法の考察</u> .....	《 10》
<u>5. 今後の課題</u> .....	《 10》
<u>6. おわりに</u> .....	《 11》

## ■ 図表一覧 ■

図1  日本のブラウザシェアの統計グラフ .....	《 4》
図2  問題の捉え方 .....	《 6》
図3  思い込みが及ぼす結果 .....	《 7》
図4  メラビアンの法則 .....	《 9》

# 1. はじめに

## 1. 1 当社の概要

株式会社北都情報システムズは、旧羽後銀行（現北都銀行）と富士通による共同出資により、昭和49年2月に羽後電子計算センターとして設立。平成6年、羽後銀行と秋田あけぼの銀行との合併に伴い、現在の屋号に変更。主に地元秋田県内の企業・自治体を対象とした総合的な情報サービス業を展開している。

## 1. 2 背景

筆者は今年の4月に株式会社北都情報システムズに入社した新入社員である。約5ヶ月間の研修を終えて現在ではCMS<sup>(※1)</sup>開発・保守などの業務を行なっているが、入社した当時に注意されたことがなかなか直せないまま今日に至ってしまっている。

人間は往々にして簡単には変わらないものであるが、今変えられなければ一生変えられないだろう。そこで筆者が抱える問題点を解析し、それらに対処する具体的な実践方法を見出す事とした。本論文ではその問題点をどのように捉え、どう対処していくべきかを論じる。

<注>

※1 Contents Management System の略称。

Webサイトの制作や運営が簡単にできるシステムのこと。

## 2. 筆者の持つ問題点

### 2.1 自分よがりの提出物

当社では毎日日報を書くが、日報を書いた本人と、業務を指示した人間にしか分からない内容と指摘される事が多々ある。以下の内容が主な要因であると考える。

- ・見る人の立場を考えない、自分だけのメモレベルとしている。
- ・日報の内容形式が標準化もしくは一定のルール感のある記載となっていない。

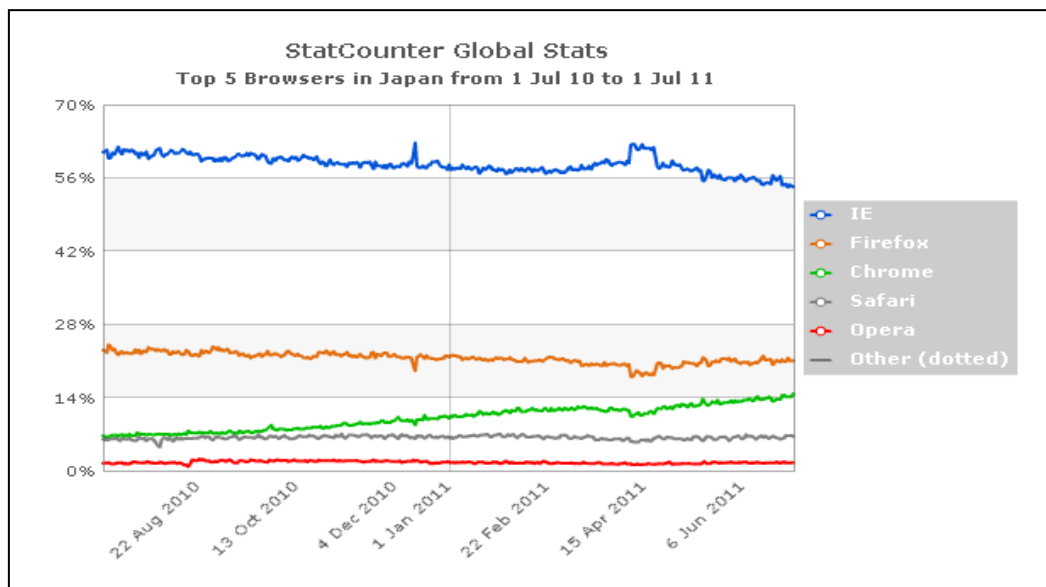
一番大切なことは『単に書く、記録する』のではなく、報告すべき事実や状況の要旨を見る側が理解しやすいよう、丁寧に伝えることであると痛感する。

### 2.2 思い込み作業

筆者は入社し、最初の業務として CSS<sup>(※1)</sup>を使用したホームページの作成を行った。その際、IE<sup>(※2)</sup>でも Firefox<sup>(※3)</sup>でも同じものが表示されると思い、IE でしか表示の確認をせず作成を続けた。しかし、完成した後に Firefox でホームページを表示をした際に IE の表示とズレが生じていることが判明し、再度両ブラウザでの表示を確認しながら修正を行わなければならなかった。

日本のブラウザシェアについて図1に示す。

図1 日本のブラウザシェアの統計グラフ



(参考文献：日本のブラウザシェア推移グラフ (StatCounter Global Stats より))

図1のようにIE以外のブラウザ利用者も多いため、ホームページを作成する前に日本のブラウザシェアを調査する必要があった。

このミス以外にも、思い込みから無駄な作業を行ってしまう事が多くあった。

<注>

※1 Cascading Style Sheets の略称。

デザインに関する情報をひとまとめにした、文書の雛形。

※2 Internet Explorer の略称。

インターネットを閲覧するためのアプリケーションソフトウェアの名称。

※3 Mozilla Firefox の略称。

インターネットを閲覧するためのアプリケーションソフトウェアの名称。

### **2. 3 短絡的思考**

筆者はシステムの改修を依頼された際、何も考えず「指示された仕様通りの対応を」と直ぐにとりかかる傾向がある。システム開発担当者としては「なぜ、このような改修依頼があるのか？改修しなくてはならない理由は？」等の考えを持って、依頼側と仕様内容の詰めを行わなければならない。しかし時間に追われ、目の前の要件のみに囚われてしまい、『仕事』ではなく『単なる作業』という繰り返しとなっている。上司からも「仕事を進めるにあたっては、まずその仕事の意義や企画するものをしっかりと認識し、短絡的な考えを抑えることが大切」と指摘されている。

### **2. 4 コミュニケーション能力の不足**

筆者には、顔を合わせると二言目には必ず「元気か？」と尋ねられる人物がいる。無意識に自然と筆者自身の口角が下がっており、それが原因で暗く、元気がないように見えてしまうからだと言われた。また、無意識に相手の目から視線を逸らしてしまう癖があったり、時折鏡に写った自分を見ると自分自身でも声をかけるのをためらってしまうような表情をしている。自ら人を近づけさせない印象を作りあげており、『コミュニケーション能力の不足』以前の問題であると感じてしまう。

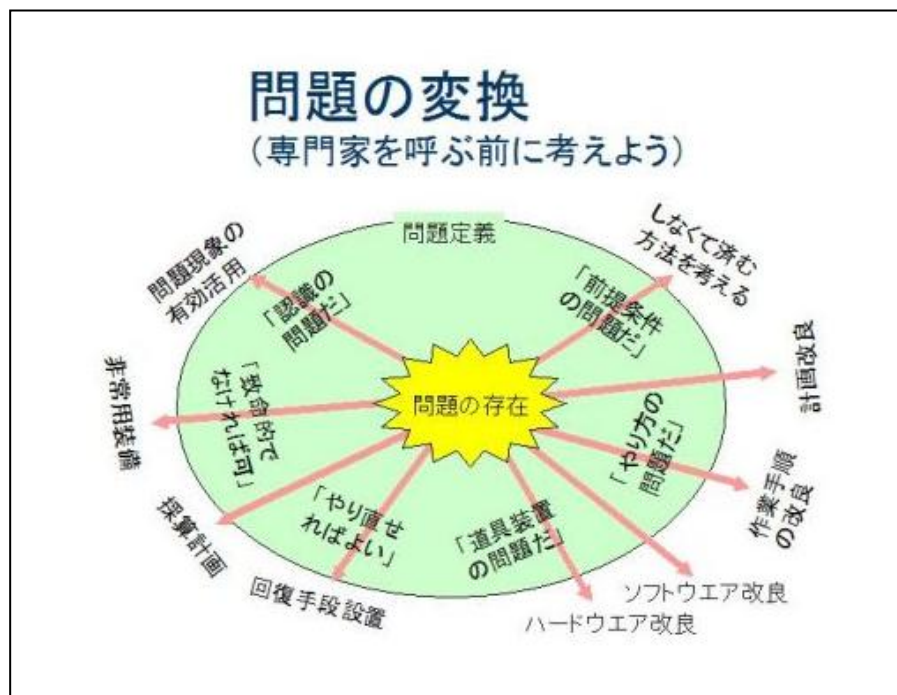
### 3. 問題の分析と解決への取り組み

#### 3.1 問題の捉え方

前述した問題を分析し、解決方法を考える。問題の捉え方は数多くあるが、本論文では中田 亨著の『ヒューマンエラーを防ぐ知恵』を参考に図2を利用し、以下の6つの方法によって問題を捉えることとする。

最初に問題の捉え方と解決方法の導き方を図2に示す。

図2 問題の捉え方



(参考文献：『ヒューマンエラーはなぜ起こる』)

- |               |   |         |
|---------------|---|---------|
| ① 「前提条件の問題だ」  | } | 予防できる問題 |
| ② 「やり方の問題だ」   |   |         |
| ③ 「道具装置の問題だ」  |   |         |
| ④ 「やり直せばよい」   | } | 発生後の考え方 |
| ⑤ 「致命的でなければ可」 |   |         |
| ⑥ 「認識の問題だ」    |   |         |

この6つの問題の捉え方は、①～③を予防できる問題、④～⑥を発生後の考え方に分けられる。問題解決への取り組み方を設定するために、本論文では、①～③の予防できる問題に着眼し、問題点の分析・解決を行う。

### 3. 2 視点の変換

筆者は視点の変換ができず、自分よがりのために発生する問題が多く、作業に無駄が多い。このことから筆者の問題点である以下の2点について分析し、解決方法を考察する。

『自分よがりの提出物』

『思い込み作業』

#### (1) 自分よがりの提出物

<図2より問題点の抽出>

「やり方の問題だ」→作業手順の改良

<分析>

- ・確認方法が甘い
- ・第三者の目線に立てていない

<解決方法>

- ・提出前に印刷プレビューを確認する
- ・第三者が見た時に理解できるか第三者を身近な人間に特定して考察する

#### (2) 思い込み作業

<図2より問題点の抽出>

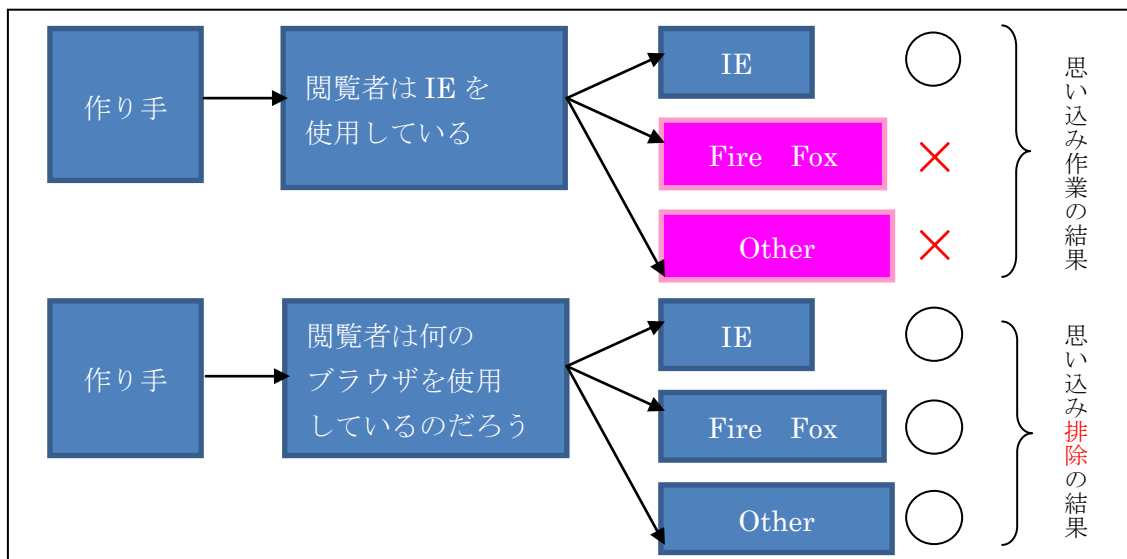
「前提条件の問題だ」→しなくてもすむ方法を考える

<分析>

- ・思い込みをしなくても良い（する必要がない）  
→完全に理解している  
→完成図を思い浮かべることができる

前述した思い込み作業の問題点で IE である思い込みをしたことで図3のようなことが発生する。

図3 思い込みが及ぼす結果



#### <解決方法>

- ・指示を受ける際、完全に理解するために復唱確認を行う
- ・完成図を描いて作業にあたる
- ・確認をこまめにとる
- ・一般論がどうなのか確認を取る

現在は指示や情報を受け取る側の立場であるが、お客様などの第三者に作業方法を伝える際にも、思い込みでなくきちんと伝わっているか、伝えることができているか。一つ一つの作業において確認を大切にしていきたい。

第三者の立場に立って考える、つまり視点を変換することができれば、図3の様なミスは発生しない筈である。このことにより作業の無駄を省き、作業スピードを上げることも可能となる。

### **3.3 短絡的思考の排除**

筆者は物事を深く考えず、短絡的に物事を捉えることにより、背景にある物事を視野に入れることができていない。このことから筆者の問題点である以下について分析し、解決方法を考察する。

#### 『短絡的思考』

##### <図2より問題点の抽出>

「やり方の問題だ」→作業手順の改良

##### <分析>

- ・指示された作業の背景にまで頭が回らない
- ・論理的思考ができている

##### <解決方法>

- ・何故この業務を行うのか。目的は何なのか。達成点は何処か。5W1Hを使い、論理的思考を育てる
- ・問題の原因を一つと安易に決めつけず、様々な角度から原因を探る



### 3. 4 コミュニケーション能力の取得

コミュニケーション能力の不足から発生する問題は非常に多く、能力が不足することによって重大な問題を発生することを防ぐ必要がある。

このことから筆者の問題点である以下について分析し、解決方法を考察する。

#### 『コミュニケーション能力の不足』

<図2より問題点の抽出>

「やり方の問題だ」→しなくてもすむ方法を考える

「道具装備の問題だ」→装備改良

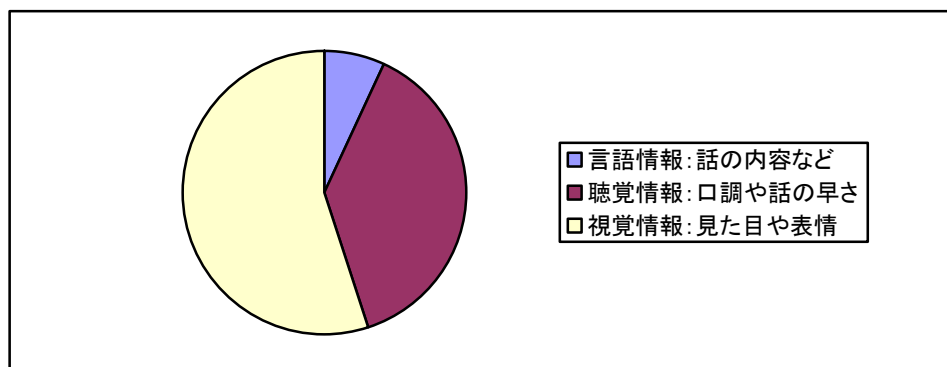
<分析>

- ・筆者の姿勢→縮こまっている・首が右に曲がってる  
→相手に不安を与える
- ・筆者の表情→口角が下がっている  
→不満を持っていると誤解されてしまう可能性がある  
→話しかけづらい

分析するにあたり、メラビアンの法則というものを参考にする。

メラビアンの法則とは、アメリカの心理学者アルバート・メラビアンが1971年に提唱した法則である。人の行動が他人にどのように影響を及ぼすか、という実験の結果が図4である。

図4 メラビアンの法則



この図からメッセージの受け手が、話の内容よりも声の調子や視覚的に認識される見た目や表情の方が重視されることが分かる。話の内容が大事と捉え、他の点に注意を払わないと他人には、50%以上物事を伝えることができていないことになる。

#### <解決方法>

新田 龍の『「初対面の3分」で誰とでも仲良くなれる本』参考

- ・相手に好印象を与える  
話しかけやすい雰囲気を作る → 笑顔という道具を装備  
→ 口角を指で持ち上げ、その周囲の筋肉をほぐす習慣をつける
- ・「自分の話を聞いてくれてありがとう」という感謝の気持ちを持つ
- ・しっかり目を見て話す
- ・ジェスチャーは大きく
- ・抑揚をつけてしっかり話す

意識だけでなく、普段の生活で昨日よりも好印象を抱いてもらえる様な人間を目指す。

## 4. 解決方法の考察

注意されたことを筆者自身でも意識していたつもりだったが、なかなか直せないまま今日に至っていた。何故今まで直すことができなかつたのか問題を分析し、前述の解決方法について考察する。

視点の変換ができないのは、自分視点でものを見て満足してしまうことが原因であると考察する。他人視点でものを見ることを重視する時、前述で定めた解決方法は、他人視点でものを見るのに妥当であると言えるだろう。

論理的思考とは、きちんと筋道を立てて考えることである。このため、論理的思考ができないのは、物事を部分的にしか見ることができないことが原因であると考察する。

全体像を見ることを重視する時、前述で定めた解決方法は、全体像を見るための方法として妥当であると言えるだろう。

意識というものは目に見えるものではなく、自身の内にあるものであり、外に出るものではない。よって、相手に伝えるということが重要であるコミュニケーション能力が不足しているのは当然である。

視覚的に認識ができるということを重視する時、この解決方法はどれも目に見えるものであり、意思を伝えるのに妥当であると言えるだろう。

## 5. 今後の課題

今後の課題として、筆者はプロ意識を持って仕事をすることを目標に設定した。筆者は入社する前「プロ意識とは仕事をしていく内に自然と身についていくものではないか」と漠然と思っていた。しかし、新入社員であっても入社した瞬間から社の一員であるため、プロ意識を持って仕事をしなければならぬということを痛感した。

一朝一夕で身につくものではないが、一つ一つの業務に責任を持ち、本来のプロとなるべく日々の仕事を着実に積み上げていきたい。

## 6. おわりに

本論文では筆者の目標とその達成方法について述べてきたが、こういった try and error を繰り返し、いかにして自分の意思を伝え、評価に繋げ、業務に結果を出していくかがこれからの本当の課題となってくるだろう。課題と決めた目標を強く意識し、問題解決に真面目に取り組み、次のステップに確実に進んでいけるよう努力したい。

## 参考文献

- [1] “日本のブラウザシェア推移グラフ (StatCounter Global Statsより)”  
<http://lhsp.s206.xrea.com/misc/browser-share.html>
- [2] 新田 龍：“「初対面の3分」で誰とでも仲良くなれる本”，中経出版，  
(2011. 2), P58-63, P68-70
- [3] 中田 亨：“ヒューマンエラーを防ぐ知恵”，化学同人，  
(2007. 3), P59-64
- [4] 中田 亨：“ヒューマンエラーはなぜ起こる”  
<http://www015.upp.so-net.ne.jp/notgeld/humanerror.html>
- [5] “メラビアンの法則 - Wikipedia”  
<http://ja.wikipedia.org/wiki/%E3%83%A1%E3%83%A9%E3%83%93%E3%82%A2%E3%83%B3%E3%81%AE%E6%B3%95%E5%89%87>