

「デキる総務人事」がやっていること

CASE

8

▶ シチュエーション別の **行動** **言葉のかけ方** 例

総務人事自らの行動省察編

【はじめに】

「デキる総務人事」がやっていること、今回で最終回です。

これまで偉そうに書いてきましたが、謙遜ではなく、私は自らを「デキる」と思ったことはありません。総務人事時代、多くの失敗を重ね、そのたびに1人凹んでいました。他者の仕事ぶりを見ては「自分にはそんな能力はないなあ」と羨ましく、嫉妬さえ感じていました。

そんな「できない」総務人事だった私ですが、これだけは「よくやっていた」と、今の自分から、当時の私を褒めてあげたいことがあります。それは、何か（大小問わず）問題（課題）が生じた時、すぐに上司に解決策を求めず、まず自分なりの答えを出して、物事に取り組んでいたことです。必ず、一旦は、自分で考えることにしたのです。もちろん、それで失敗することもありましたが、人まねではなく、自らの試行錯誤から、良い総務人事とはこう行動すべきではないか？ こういうふうになら自分を鼓舞したらよいのではないかと拮めてきました。

今回、ほんの一部ですが、総務人事自らに対する行動と言葉を3つ紹介します。

【1】「紋切り型」で対応しない

【2】「ここまで凝る必要があるのか」を自問自答する

【3】総務人事に最も求められる能力は？

【1】「紋切り型」で対応しない

「会社（ウチ）の決まりですので、それは、できません」。あなたは、こういった紋切り型の対応を見たことはないでしょうか。何事においても、相談者からすれば、話しに行ったのに、紋切り型で「スパッ」と門前払いされたら嫌ですよ。ただ、総務人事は、意外とそれをやりがちです。

特に気をつけたいのが、法律や制度、会社内のことが一通り分かってきた、自分に自信が付き始めた中堅クラスの方です。「自分は、社員が知らない法令、会社の決まり、内部事情まで熟知している」。その知識、経験によって、自らの仕事に自信を持つのは大変よいことですが、それが、過剰になると、相手を説き伏せようとしがちです。良い言葉ではありませんが「私の言うことが正しいから、反論するな」という雰囲気、無意識のうちに醸し出します。それでは誰もあなたに相談しないでしょう。相談を持ちかけても門前払いされるところに、行こうと思うわけがありません。

総務人事は、大勢の社員に向か

って多弁、雄弁である必要はありません。何か困りごとがあって、相談に来てくれた目の前の1人の社員の声に、しっかり耳を傾けられたら十分です。

実際、相談を受けたところで、内容によって、できないこともあるでしょう。その時は、「確かにあなたの相談も分かるけどね。ちょっと今は、難しいのが本当のところだよ。でも気持ち分かるよ」といったふうに、「できない」を言うのであっても、クッション言葉や、イエスバット話法を用いたりして、社員の相談に寄り添いましょう。その心遣いがあれば、あなたに相談した社員は、そのことだけでも、あなたに信頼を寄せるはずですよ。

【2】「ここまで凝る必要があるのか」を自問自答する

総務人事は、どちらかといえば、社内向けの仕事が多いはずですよ。総務人事に携わる方は、仕事は細やか、丁寧である方が多いはずですよ。だからこそ、その気質が、総務人事に向いているということ、採用され、抜擢されたのです。

ただ、その良い面である細やかさや丁寧さが、「こだわり」すぎて悪い方向に進むことがあります。例えば、会議資料など、必要以上にきれいなものを作っていた

- CASE1 採用・入社時編
- CASE2 若手社員対応編
- CASE3 パート社員対応編
- CASE4 急に来なくなった社員対応編
- CASE5 トラブル発生時編
- CASE6 退職社員対応編
- CASE7 現場社員対応編
- ▶ CASE8 総務人事自らの行動省察編

福留 文治 (Fukudome Fumiharu)

<https://sr-saphir.or.jp>

鹿児島市出身。同市在住。特定社会保険労務士。社会保険労務士法人サフィール共同代表。社会福祉法人(介護事業)在職中の平成16年に社労士登録。企業の総務人事を約12年経験。平成25年独立開業。これまで受けた労務相談件数は1万件超。職場の労働問題予防・解決、採用定着支援を得意としている。著書に「職場の問題・トラブル77の解決法」(ファストブック)、「採用がうまくいく社員100人までの会社がやっていること」(かんき出版)(ともに「共著」)がある。

▶モットー「多弁より一文、法律より現状、説得より納得、解決より予防、優秀より実直」



「できる総務人事」がやっていること

りはしないでしょうか。紙でもデータでも、凝りだすと際限がなくなります。

かく言う私も、会議資料は、かなりの凝り性でした。ただ、よほど重要な会議でもない限り、内部資料なら「意味」が通じればよいはずです。誤字脱字を、書類に穴が空くほど確認する必要もありません。会議資料を例示しましたが、それに限らず、今、自分がしている仕事は「こんなに時間をかけてする必要があるのか」と自問自答しましょう。

ちょっと厳しい物言いで恐縮ですが、細やか、丁寧も、過度になると、実はそれほど意味のない仕事を増やしてしまいます。それでいて当の本人は「自分は頑張っているんだ」と思いがちです。これは、当時の私自身の大きな反省でもあります。

【3】総務人事に最も求められる能力は？

結論から言えば、「口が堅いこと」です。総務人事の最重要スキルです。知識や経験は、後から、いくらでも身につけられます。しかし「口が堅い」は、周りから教えられるものではなく、自らが、どこかで気づかないと身につかない能力です。

総務人事には、会社内外のすべ

での情報が集まります。残念なことですが「総務人事から情報が漏れているんだよね」という話は、時々耳にします。どんなに些細なことでも、総務人事が業務上で知り得た情報(特に社員の個人情報)を他言してはなりません。

人の心理として、他者が知らないことを、誰かに言いたくなる気持ちは分かります。ただ社員の私的な話題を、事務所内で話題にしたり、業務時間外(例 忘年会)などで、総務人事側から、その話題を持ち出すようでは、失格です。総務人事の職に就いたら、過剰なぐらい口が堅くなって、ちょうどよいくらいです。

【まとめ】総務人事で、すべてを学んだ

総務人事に約12年携わってきました。現在、私は社労士をしています。その礎は総務人事時代にあります。中小企業の総務人事は、「何でも屋」です。自分の仕事をしようかと、着座した途端、他部署からの呼び出しがあったり、相談者がやってくるなど日常茶飯事です。でも、その経験が、予定通りに物事が進まなくても、切り替えられたり、「この時期は〇〇が起こりそうだ」「今日は〇〇の仕事ができれば、大丈夫」と仕事を柔軟に考えることができるよ

うになりました。

現在の私は、イレギュラーが多く、予定通り仕事ができることのほうが珍しいです。私が、総務人事で鍛えてもらえていなかったら、きっと、今頃、毎日イライラしながら仕事をしていることでしょう(笑)。守秘義務も、総務人事で養いました。

あなたの仕事も多様で、そして多忙だと存じます。周囲に振り回されることも少なくないでしょう。でも、その振り回されることをどこかで楽しめる余裕も、いつか出てきます。

私は本気で、総務人事を極めたら、どんな仕事、どんな職場でもやっていけると思っています(転職を勧めているわけではないですよ 笑)。仕事の筋の良さや勘は、間違いなく身につきます。

連載では過分なことも申し上げましたが、言葉に裏表のない、真摯な応援だと思っていただけたら幸いです。「私」はどうすればよいかと常に考え省みながら、今まで以上に「〇〇さんはスゴい、できる」と御社内で賞賛されている、あなたの姿を想像して、本連載を終わらせていただきます。全8回の長きにわたってご高覧いただき誠にありがとうございました。