

分野別 ウ 「事務系」の職業編

(1 時間コース)

- 1. 守秘義務の徹底**
- 2. 聞くチカラを高める（聞き上手になる）**
- 3. 話すチカラを高める（話し上手になる）**

分野別 ウ「事務系の職業編」で学ぶポイント

一般事務、経理事務、データ入力などの事務業務に就くとき、個人情報の保護だけでなく、顧客内部や取引先などの情報を保護することが重要視されます。また、話す・聞くチカラを高めることで事務業務を円滑に進める考え方を学びます。

1. 守秘義務の徹底

(1) 守秘義務とは

派遣先の会社には、第三者に知られたくない秘密情報があります。会社に勤務する際には、様々な企業秘密に接触する可能性があります。派遣会員は、派遣元の就業規則に基づき、就業中に知り得た情報について秘密を守る義務があります。守秘義務が課せられた情報は、家族や友人などを含め、第三者に漏らすことはできません。

秘密情報は、派遣先の会社が厳重に保護していますが、紙や電子ファイルなど目に見えるもののほか、聞いた情報など目に見えないものも含まれます。業務で使用する資料やデータも守秘義務の対象になりますので、十分注意することが必要です。

具体的な守るべき秘密情報とは、例えば、以下のような情報です。

- ① 企業情報（人事、組織、技術、開発情報、取引先名、売上、売掛金、取引状況等）
- ② 営業情報（営業戦略・戦術、新商品、M&A等営業上の戦略情報等）
- ③ 個人情報（特定の個人を識別できる情報：氏名、自宅住所、電話番号、学歴、職歴、既婚・未婚等）
- ④ 企業の取引先情報（企業情報、営業情報、個人情報）
- ⑤ 他の派遣社員の個人情報
- ⑥ 派遣会社の情報（企業情報、営業情報、個人情報）

守秘義務に関しては、派遣元から得た情報や取引先の情報も同様です。退職後を含め、決して第三者に漏らしてはいけません。

(2) 秘密情報の取扱い

これらの秘密情報の取扱いは、必ず会社の規定や手順に従わなければなりません。

秘密情報は、許可を受けて業務の範囲内でアクセスするもので、私的に興味本位で閲覧したりすることは許されません。与えられた ID やパスワードは厳重に管理する必要がありますし、書面上の情報は、鍵の付いたキャビネットや机の引き出しなど適切に保管し、パソコン内に保存する場合は、パスワードで保護することも必要です。

こうした情報をコピーしたり、外部に持ち出す場合も許可が必要になります。修正したり廃棄したりする場合も同様です。個人パソコンの持ち込み、USB 等の記憶媒体の持ち込みも会社の規定に従ってください。

< 秘密情報取扱いの原則 >

- ① 情報は、会社の規定や手順に定められた範囲内で利用する。
私的利用は禁止。
- ② 情報は適正に保管する。ID、パスワードは厳重に管理。
- ③ 情報のコピー、加工、修正、持ち出しは、許可を得て行う。
- ④ 情報は、適正な方法で破棄。
- ⑤ 個人パソコンや USB 等の記憶媒体は、原則持ち込み禁止。

守秘義務についての認識が十分でないと、何気ない会話やちょっとした不注意から、重大な情報漏洩を引き起こすことにつながります。

最近は、SNSに関連した情報漏洩が問題になることが増えてきました。何気ない「つぶやき」が社会的な大問題になることがありますので、業務時間内だけでなく、個人の時間においても、慎重な情報管理が求められます。

違法に情報を取得し、外部に販売するようなケースは、犯罪行為として罰せられることとなりますが、こちらに悪意がない場合でも、派遣先に重大な損害を及ぼすような場合は、損害賠償を請求されるケースもありますので、十分な注意が必要です。

2. 聞くチカラを高める（聞き上手になる）

仕事の内容や役割などに関係なく、良好なコミュニケーションを築く上で、最も大切なことは「傾聴」する姿勢を高めることです。

ここでは、その入り口となる「聞くチカラ」を高めることについて考えます。

人は一般的に、人の話を聞くよりも「自分の話を聞いてほしい」という気持ちがあるものです。あなた自身のことを考えてみてください。

あなたの話すことを何の反論もせず、しっかりと受け止めてちゃんと聞いてくれるだけで、心地よく話ができるはずです。

一方、自分勝手に話をする人とは会話も続かないのではないのでしょうか。まず、好ましくない聞き方について考えてみると、いくつかのパターンがあります。例えば、話をしても、ボーっとして聞いているだけでは、話す気持ちも失せてきます。あるいは、話している途中で話を遮るように自分の意見を言ってきたり、あげくの果てに理屈っぽく講釈をされては、もう話を続ける気持ちもなくなります。

「人のふり見て、我がふり直せ」の例えどおり、自分自身は気づかないうちに他人のこのような印象を与えていることはないでしょうか。

(1) 聞くチカラを高める（聞き上手になる）

コミュニケーションを豊かにするための、スタートラインは「話を聞くチカラ」を高めることについて考えてみます。

まず、具体的にどうすれば「聞くチカラ」を高めることができるかについて考えてみましょう。

①身体で聞く

ア、アイコンタクト

人の話を聞くととき、基本的には話し手の目をみて話を聞くことです。まずは、“目（アイ）で相手と接触（コンタクト）する”という意味です。ただ、相手の目を見続けていてはお互いに窮屈な印象をもつことがありますので、ときどき、ほんの少し視線をずらすことが必要です。

基本は男性であればネクタイの結び目などに視線を落とします。ポイントは、あまり頻度多くずらすことや左右にずらすと落ち着きがないように見られてしまうので気をつけましょう。

イ、頷き（うなずき）

私たちは人の話を聞くとときに、たいていは自然に頷きながら聞いています。肯定して聞くとときに頷きは、首を縦に振る仕草ですが、2つのパターンがあります。

（ア）浅い頷き

浅い頷きの場合、無意識に何回か繰り返していることが多いはずです。ゴルフの芝目と同じように、話が「順目（同じ方向に向いている）」の場合、話し手にとっては「もっと、話を聞きますよ」という動作に感じます。

ただ、クレーム対応などの場合には、浅い頷きを多用すると「真剣に聞いていない」ように受け取られることがあるので注意が必要です。

(イ) 深い頷き

クレーム対応や相手が真剣に話しているときには、深く、ゆっくりとした頷きが適当です。相手の目を見て、しっかりと話を聞き話の段落や聞き終わった時に、ゆっくり頷きます。

▣ やっていきましょう：頷きの練習

鏡を見て、「浅い頷き」、「深い頷き」を練習してみましょう。

「浅い頷き」の時には、相手が楽しそうな表情で話していることを想像して、少し笑みを浮かべながら聞いてみましょう。

「深い頷き」の時には、友人から何か大切なことを相談されている場面を想定して真剣な表情で聞いてみましょう。

②心で聞く

「心で聞く」ということは、自分の心を相手の気持ちに「同調」させることです。

ア、頷きに合いの手を入れる

「身体で聞く（前頁）」の中で、2つの頷きパターンを理解しました。例えば、相手の楽しい話を一生懸命に聞いていると自然にできてくるはずですが、浅く頷きながら、「はい」、「うん」、「なるほど」などの合いの手を入れると相手は、もっと話そうという気持ちになってきます。また、相手の深刻な相談事を一生懸命に聞いていると、思わず深く頷きながら、「そうですか」、「それは大変だったですね」など控えめに合いの手を入れることで、しっかりと受け止める気持ちが伝わります。

イ、繰り返す

心で聞く、もう一つの手法は「繰り返す（リピート）」ことです。

簡単な例をあげてみましょう。

相手：「きのう、家族みんなで孫の野球の試合の応援にいきましたね」

あなた：「きのう、皆さんで野球の応援に行かれたんですね」

というような感じです。

相手の気持ちに同調させるといって、とても難しく聞こえるかもしれませんが、①、②の説明を聞くと誰かを思い出しませんか。

楽しい話などは盛り上げるお笑い芸人さん達が見本になります。

テンポやトーンを少し落とすことで、上手に“心で聞く”ことができるようになります。

3. 話すチカラを高める（話し上手になる）

一般に話し上手な人は、聞き上手な人が多いものです。

上手に話すコツは聞き手の気持ちを理解できること、ダラダラ話すのではなく、要領よく話すことです。一方的に話したいことを話すのではなく、相手の気持ちを理解して、分かりやすく伝えようとするのが大切です。

～身近な事例から～

1. 街のコーヒーショップに入った時、

「〇〇専用ですがよろしいですか？」と店員の若い男性に聞かれ、良く聞き取れなかったのですが、店内専用と言ったのかな



と思い、「いいですよ」と言ってコーヒーを注文しました。

列には2人ほど若い人が続き、後の年配の方が聞き直してくれたおかげで聴き取ることができました。

実は、「喫煙席専用」で良いかの確認でした。

2. ほぼ満席のバス車内での出来事でした。

高齢の女性が乗り込んでくると、



中ほどの席の若い女性が「おばあちゃん！…この席どうぞ！（笑顔で大きな声で手招きして）」と声をかけました。

おばあちゃんは「いいのかい…悪いねえ…」と席に座り、改めて笑顔で御礼を言いました。

この二つの事例から、「話し上手」になるコツが分かります。

バスの中の若い女性の素晴らしかったことは、

- ①「おばあちゃん」と目を見て、ゆっくり大きな声で、笑顔で呼びかけていました。
- ②話し方に間があり、理解（おばあちゃんがついてくる）するのを確認しながら話していました。
- ③用件は簡潔に「この席にどうぞお掛けください」と伝えていました。

一方、コーヒーショップの男性は、目を合わさず声が小さく早口で相手の理解度など気に留めずに、早口にまくし立てていました。

相手の気持ちを理解し、わかりやすく伝えようとするのが大切です。

<話し上手な人は、話題の選び方にも注意しています。>

相手から振られてきた話題であれば、相手に聞き返しても問題はないでしょうが、例えば個人情報に係わる話題には深入りしないほうが無難です。

また、同様に政治、宗教、学歴などの話もちちらから詮索するのはやめましょう。