

不快なビジネスメールワースト3は「文章が失礼」「文章があいまい」「文章が冷たい」

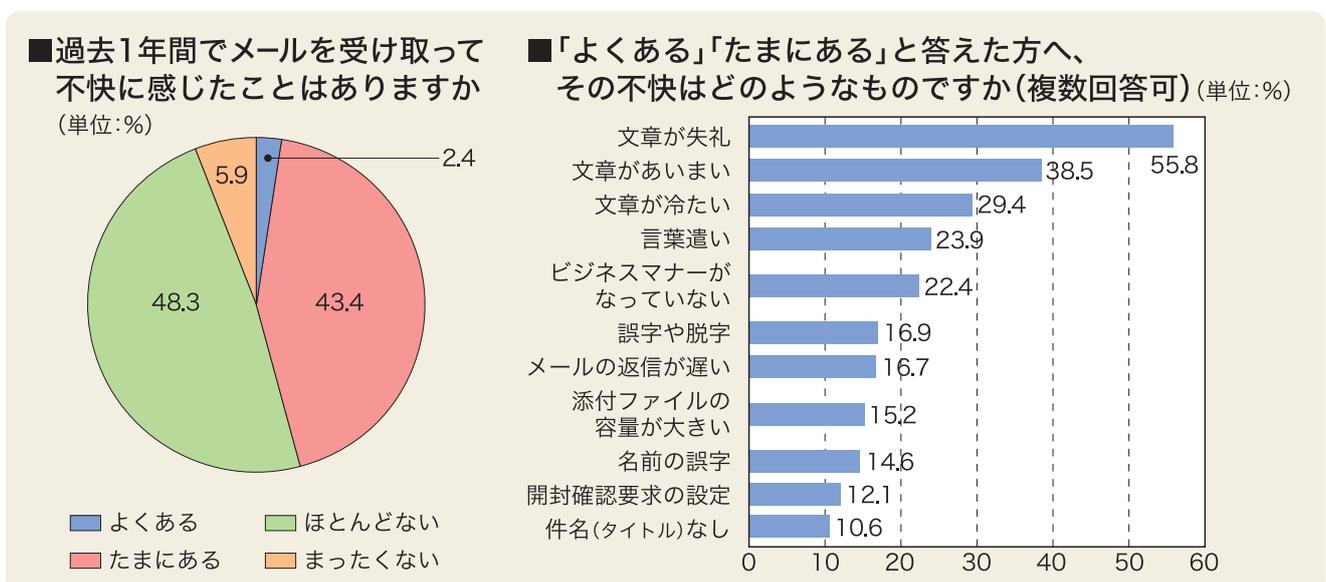
今回はビジネスメール教育の専門家である有限会社アイ・コミュニケーションによる「ビジネスメール実態調査2011(平成23年)」の結果の一部を紹介します。

左下のグラフは「過去1年間で、メールを受け取って不快に感じたことはありますか」というアンケート調査。「よくある」「たまにある」を合わせると、半数近くの人がビジネス上でのメールで何らかの不快を感じた経験があることが読み取れます。

同質問で「よくある」「たまにある」と答えた方に、不快なメールの具体的な内容についてのアンケート結果が右下のグラフです。「文章が失礼」「文章があいまい」「文章が冷たい」の3項目が上位を占めました。「添付ファイルを付け忘れた」「誤字脱字」といった失敗が直ちに不快感につながるのではなく、文章や仕事ぶり、マナーなどに、人によって感じ方が違う感情的な項目が不快感を誘発することがわかります。

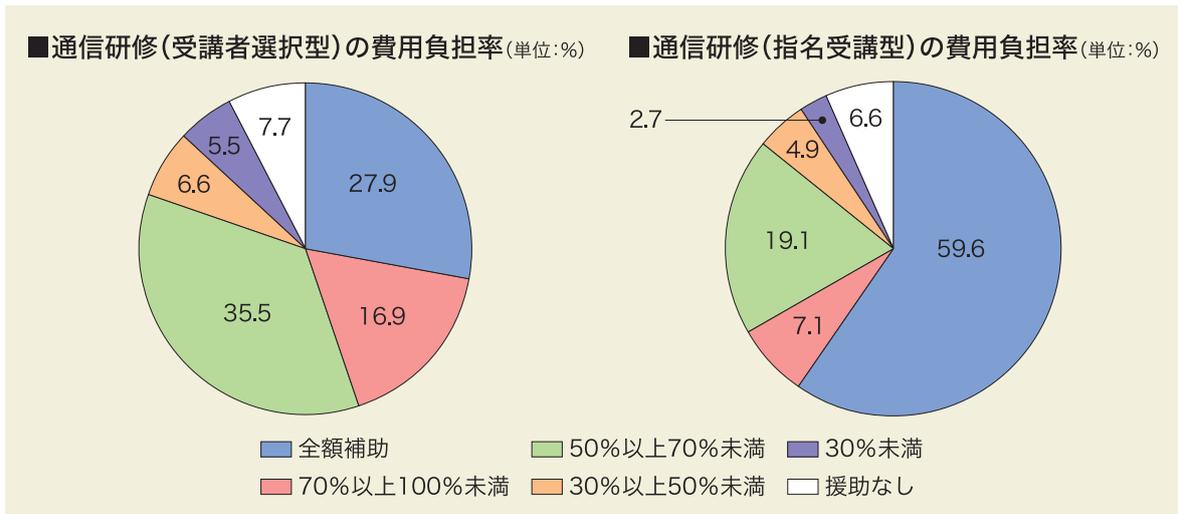
グラフには10%以上の項目を掲載しています。10%未満の回答で主なものは次の通り。「敬語の使い方」「メールの返信を忘れた」「添付ファイルの付け忘れ」「添付ファイルが開けない」「HTML形式のメール」「機種依存文字を使用」「TO、CC、BCCの使い分け」「件名(タイトル)間違い」

今や、ビジネスメールはコミュニケーションツールとして不可欠なものになっています。社員が相手に失礼なメールを送っていないか、確かめてみる必要があるでしょう。



社員の自由意志で受講した 通信研修費の全額会社負担27.9%

NUMBER



今回は産業能率大学の「通信研修の活用実態に関する調査」の一部を紹介します。
通信研修の活用目的についてアンケートをとったところ、次のような回答が上位を占めました。

- 「階層や役割ごとに求められる知識・スキルの向上をはかるため」52.5%
- 「資格取得を促進するため」51.4%
- 「社員のキャリア意識を醸成するため」44.8%
- 「部門ごとに求められる知識・スキルの向上をはかるため」44.3%
- 「社員のモチベーションを高めるため」42.6% (複数回答有)

全体的に見ると、階層や部門ごとに求められる役割認識や知識・スキル習得といったビジネスパーソンとしての土台づくりや自社の経営理念・価値観、キャリア意識・モチベーション向上といった意識づけに活用されているようです。

グラフは、受講者選択型(社員の自由意志で受講)と指名受講型(対象層および対象コースを会社や上司が決定して受講)に分けて、通信研修を修了した場合の会社の費用負担率を示しています。

受講者選択型では、全額補助が27.9%ですが、指名受講型では59.6%と約6割に達しています。いずれの場合も「半額以上を支援する」と答えた割合が8割を超えています。

特別休暇と年次有給休暇との違いは？

Q&A

Q:特別休暇と一般的な年次有給休暇との違いはどこにありますか？ 有給休暇などは付与後2年経ったら失効してしまうなど有効期間が定められていますが、特別休暇にも有効期間があるのでしょうか？

A:特別休暇について定めた法律はなく、労働基準法第115条の時効も適用されません。就業規則等に定めることで、会社の事情に合わせて、有効期限を自由に設定できます。

休暇を法的に区分すると以下ようになります。

法定休暇…法律で付与義務が定められている休暇

年次有給休暇・産前産後休暇・生理休暇(労働基準法)、看護休暇(育児介護休業法)、通院休暇(男女雇用機会均等法・母子保健法)

会社休暇(特別休暇)…就業規則・労働協約に定めることで成立する、法定休暇以外の休暇
慶弔休暇・病気休暇・リフレッシュ休暇(勤続休暇)・会社有給休暇(上乘せ年休)など

年次有給休暇と特別休暇とは法的な効力に大きな違いがあります。そのため、運用方法も違ってきます。特に以下の点に注意しましょう。

①自由にいつでも取得できるか？

年次有給休暇…従業員の希望する時季に与えなければならない
(労使協定での計画休暇日数を除く)。

特別休暇…請求の時季・請求の手続など、取得に制限を設けても可。

②取得について会社の承認が必要か？

年次有給休暇…従業員が希望日を特定して会社に通告すれば年休が成立する。
法律上は会社側の承認を必要としない(承認が望ましいとされている)。
なお、会社側には時季変更権があります。

特別休暇…「会社側の承認によってはじめて休暇が成立する」と設定することも有効。

詳しいことは専門家におたずねください。

融資の際、銀行が行う「格付け」とは？

Q&A

Q：銀行が融資の審査をするとき、「格付け」というのを行うと聞きました。実際、どのようにして格付けしているのでしょうか？

A：格付けは「定量的評価」と「定性的評価」の2種類の評価で行われているといわれています。定量的評価とは決算書の分析結果をもとに下す評価を指します。定性的評価とは、経営者の姿勢など数値化できない評価。市場動向、市場規模、競合状態、業歴、経営者・経営方針、株主、従業員のモラル、経営基盤、競争力、シェア、経営者の個人資産力などからの評価になります。実質は救済的な意味合いが強く、あくまでも定量的評価を補完する役割に過ぎません。なので「当社の財務内容は良くないけれど、従業員が素晴らしいから融資は大丈夫」とはならないのです。実質的に格付けは基本的に決算書で決まるといってもいいでしょう。

では、銀行は決算書のどこを見るのでしょうか？

簡単にいうと、貸借対照表で最も重要なのは純資産、損益計算書では営業利益と経常利益を重要視しています。

貸借対照表でチェックされるポイントは、主に次の通りです。

- 純資産(自己資本)の金額と比率
 - 流動資産・当座資産と流動負債のバランス
 - 固定資産と固定負債・自己資本とのバランス
 - 有利子負債を何年で返済できるか(営業損益+減価償却の額で5年以内)
 - 資産計上されているもので不良資産がないか
 - 土地・有価証券などで、含み損失が大きくなっているものはないか
 - 前期の決算書と比較して、大きく増減している科目はないか。ある場合その理由
- 損益計算書でのチェックポイントは以下の通りです。
- 前期の決算書と比較して、売上高の増減はどうか。増減の原因はどこにあるか
 - 前期と比較して「営業利益」「経常利益」「売上高総利益率」「売上高営業利益率」「売上高経常利益率」の増減とその要因
 - 販売費・一般管理費、製造原価等のコストのアップダウン状況はどうか。コスト削減の努力が見られるか

以上のようなポイントに沿って、銀行はチェックすべき点を次々に書き出していき、融資審査にかけていきます。

中国高速鉄道事故を他山の石にして クレームの対応方法をいま一度見直そう

HINT

開通間もない中国の高速鉄道で発生した大惨事。事故が起きたこと以上に、事故直後に車両を穴に埋めるという行動は、通常感覚では考えられない強烈な衝撃を与えました。「証拠隠滅」とも受け取られなくはないこの行動は、当然ながら国内外から多くの批判を浴びました。ここで経営者として学べることは、クレームが起きたときの対応方法ではないでしょうか。

クレームは迅速な報告が命。責任より原因の追及を

クレーム対応で不可欠なのは「迅速」「誠意」「正確」の3要素。迅速な対応は、相手の心を解決に向かわせます。誠意とは、相手を思う謙虚な気持ち。正確とは、事象を十分に把握することを指します。

一方、社員にとってクレームの報告は、自分のミスを認めるような雰囲気があります。クレームを隠そうとして内々で対応したり、内容を実際よりも過小に報告したり、なかには「お客様に問題がある」と、自分を正当化するというようなことが行われがちです。

しかし、一度隠したクレームがお客様から発覚すれば、さらに大きなトラブルに発展し、簡単に解決できなくなる恐れがあります。クレームが起きた直後の段階で担当者が速やかにトップに報告していれば問題なかったことが、報告の遅れやクレーム隠しで社会的な事件になってしまった例が過去には数多く見られるのです。

迅速なクレーム報告が必要な理由は、もう一つあります。クレームはお客様からの貴重な情報として、商品改良やセールス活動の改善など、さまざまな企業活動に役立てられるからです。こうした観点でも迅速なクレーム報告は意義があります。

したがって、クレームが発生したときには、「誰がやった」と責任を追及するよりも、「なぜ起きた」と原因の追及に比重を置くことが大切。「クレームを起こす」ことよりも「報告が遅れる」「まずい対応をとる」方が、責任が重いという認識を社員に浸透させるよう、全社で取り組むことが必要なのです。

中国高速鉄道事故を他山の石にして、クレームの対応方法をいま一度見直してみてもいいのではないでしょうか。

全社員が「自分の後継者」を育成し、 ネクストステージへ進む

SYSTEM

このコーナーでは、企業のユニークな制度や取り組みを紹介します。
今回は「全社員後継者育成制度」を紹介します。

「全社員後継者育成制度」とは、経営陣やマネージャーだけでなく社員全員が、自分の仕事をすべて任せられる「後継者」を指名して育てる制度。目的は、いつでも新しい業務にチャレンジできる体勢を整えるためです。

新ビジネス開始時は身軽に動ける人材が不可欠

社員が新しい業務に挑むとき、従来の業務を他のメンバーに引き継ぐ必要があります。しかし、ゼロベースで引き継ぐのは大きな労力。新分野へのチャレンジにあたって、大きなボトルネックになります。また、会社が新しいビジネスに着手するときに、タイミングよく身軽に動ける人材がいないと始められません。すると、せっかくの商機を逃してしまいます。

日ごろから後継者を育てておけば、どんなタイミングでも新しい業務を始めることが可能。引き継ぎもスムーズにいくのです。

また、常に自分の業務を代わりにできる人材がいれば、病気で1～2日休むことがあっても、業務に支障をきたすことはありません。長期のリフレッシュ休暇をはじめ産休や育児休暇も心置きなく取得できるといった利点があります。

会社が成長を続け、ネクストステージへ進むには、社員全員が何かにチャレンジすることが大切。全社員が自分の後継者を決めて育成することで、成長しやすい地盤ができていくのです。

エース社員の採用、育成、 定着がかなう50の鉄則とは？

BOOK REVIEW



『社長の人事でつぶれる会社、
伸びる会社』

樋口弘和 著
幻冬舎

定価952円(税別)

★こんな方におすすめ

- 社員一人ひとりの力を伸ばしたい経営者、経営幹部
- Aクラス社員を採用、育成、定着したい経営者
- 女性社員を戦力にしたい経営者
- 管理職のモチベーションを上げたい経営者
- 後継者となる幹部を育てたい経営者

中小企業は大企業と違い、社長自身が人事部長を兼ねているようなもの。しかし、すべての社長が人事の分野が得意なわけではありません。社長の人事の采配次第で伸びる会社もあれば、傾く会社もあるのです。

本書は「会社を伸ばす採用」「会社を強くする社員育成」「女性社員を戦力にする」「管理職を守る」「会社をつぶさない後継者選び」という、人事に関する5つの分野について、それぞれ10の鉄則＝合計50の鉄則を掲載。すぐにでも行動に移せるヒントがそろっています。

中小企業は人材が命。「社長の人事」を学んで業績アップを実現しましょう。

「Biz STYLE」

経営者、経営幹部のための総合経営情報サイト

<http://vl-fcbiz.jp/>

「Biz STYLE」は経営者、経営幹部のための総合経営情報サイト。Biz STYLE サイトとメールマガジンを通じ、旬の経営情報をいち早くお届けします。

最新のビジネスセミナー、事業説明会などの新規事業情報を中心に、マーケティングリサーチデータ、インタビュー記事、ビジネスレポートなど、経営のちょっとしたヒントとなる情報が満載。ビジネスセミナー・事業説明会へ無料もしくは優待価格でご参加いただけます。

「何か新しい商売を探したい」「最近のビジネストレンドをキャッチしたい」「自分の会社にとって役立つ情報があれば欲しい」とお考えの方に、ニュースソースとして幅広くご活用できます。

