

■ ■ ■ はじめに ■ ■ ■

どんな業界でも、それぞれに営業やクリエイティブなどビジネスの主力となる部門や部署があると思います。しかし、彼らが本来の実力を発揮するためには、裏側から支えてくれる事務職によるオフィスワークが欠かせないこともまた事実です。事務職の日々の地道な作業が背後になれば、どんなに大きなプロジェクトや巨額の取引も決して実現することはありません。

事務職の仕事は一見「地味」な作業です。また、他からの要請で作業が進行することが多いため、個人の力でコントロールできる範囲が狭く、どうしてもマンネリに陥ることが多くなります。チーム単位で動くケースが多いため個人の裁量に限界があり、スケジュールも他人任せになるケースも珍しくありません。さらに、すべての社員が事務職の作業の重要性に気づいているわけでもありません。

決して欠かすことができない部門であるにも関わらず、仕事が単調でモチベーションが上がりにくい——誤解を怖れずにいえば——事務職とは本質的につらい立場に立たされることも多いのです。では、弱い立場の事務職に打つ手は何もないのでしょうか。

この問題を解くカギは「効率化」のひと言に集約されているといってもいいでしょう。

日常のちょっとした作業の問題点を見直し、小さな効率化を積み重ねることによって質の高い仕事を実現すれば、長い時間の間に驚くべき効果となって現れてくるはずです。マンネリの打破は意識の持ち方ひとつで可能です。なぜ自分がその仕事をしているのか、あるいは自分の作業が会社全体の中でどのような意味を持つのか——このように具体的な目標を持ったり、「他の人の役に立つ」という意識を持てば、単純な作業の繰り返しの中にも高いモチベーションを自覚することができるでしょう。

本来地味で目立たない作業でも、それを見てくれている人は必ずいます。あなたのちょっとした工夫や業務の改善が、会社の業績に多大な影響を与えていると評価してもらえる機会は確実にあるはずです。

本テキストにまとめられている内容は一見新人向けのものかもしれませんが、しかし、あなたが入社当初のモチベーションを維持できていない、またはやる気を完全に失い将来の目標も見出せていないとしたら、現状を変えるヒントが隠されているに違いありません。経験を積んだ人でも、より効率的な仕事を進めるための確認、復習と違って再度見直していただければ幸いです。

仕事に対する意欲や意識はどうか？

◆ 仕事に対する「意欲」「意識」とは何か？

社会人1年目で右も左もわからない頃や、転職したばかりの不安と期待が入り混じった時期ならば、大概の人は仕事に対するやる気や期待などの「意欲」を持っているに違いありません。

「意識」の方はまだ十分に固まっていないかもしれませんが、入社直後や転職して間もない頃は高いモチベーションを維持できる期間でしょう。

では、数年あるいは数十年と続けてきた仕事に「意欲」や「意識」を持っていると断言できる人はどれだけいるのでしょうか。

実のところ、ほとんどの人は普段こうした仕事に対する「意欲」や「意識」について、積極的に考えたりしません。「昨日より今日の方が意欲が高い」「今のところ、仕事に対する意識とはこんなカタチだ」などと再確認している（できる）人は滅多にいませんし、唐突に聞かれたとしてもはっきりと即答できるケースはまれでしょう。

そもそも仕事に対する「意欲」や「意識」とはどのようなものなのでしょうか。

とらえ方は人それぞれですが、ここでは「仕事に対する興味の強さ」「目標を達成しようとする気持ちの強さ」などを「意欲」、また「仕事の意味を理解し、自分の役割をまっとうすることの必要性を自覚していること」「目標を達成することの重要性を自覚し、目標達成を実現しようとする姿勢を持っていること」を「意識」ととらえてみましょう。

このように考えてみると、仕事において「意欲」や「意識」は、本来は片時も忘れてならないものだといえます。

仕事をまじめに続けていれば、スキルやノウハウは自然と身についてきます。成長が遅い人もいれば、早い人もいます。スキルやノウハウを獲得するのが早い人は「意欲」や「意識」が高いことが多いのは事実です。反対に「意欲」や「意識」が足りなければ仕事を覚えるのに時間がかかるでしょう。ところが、豊富なスキルや誰にも真似できないノウハウを持っている人は、「意欲」や「意識」が高い、とは必ずしも言い切れないのではないのでしょうか。仕事を覚えるのが遅くて、同僚よりもスキルやノウハウが決定的に不足しているにも関わらず、「意欲」や「意識」だけは高いというケースもあり得るのです。

◆ 「やればできる」、でも「できない」のはなぜ？

同期の中でも飛び抜けて物覚えがよく、上司や先輩社員とほとんど同じ仕事ができるという自信がある。それなのになぜか結果が伴わない……。

上司の評価も高く、スキルも高い方だと自負している。ところが最近「やればできる」とは心のどこかで思っているものの、まったくやる気が出せない……。

第一志望だった会社に就職できたことにはとても満足している。「仕事が好き」といってもおかしくないし、周囲からうらやましがられる立場であることも自覚している。ただ、「本当にこの仕事（会社）でよかったのだろうか」と自問することが少なくない……。

他人から見れば恵まれた立場にありながら、さらに能力やスキルが高いのにもかかわらず、仕事が思うように運ばない、あるいは「おもしろくない」という例はたくさんあります。

では能力やスキルに恵まれていない立場の人はどうでしょうか。

たとえば、スキルの面で人より劣っていることを自覚している人がいたとします。自覚があるのですから、最低限の「意識」は持っているはずです。また、その人が「仕事ができない」からこそ、上を目指そうと努力したり、足りないものが何なのかを突き止めようとしているのならば、「意欲」があると考えてもいいでしょう。できない人でも「意欲」と「意識」を明確にし、そのための努力を続けているとすれば、必ずやその結果は現れるに違いありません。

いまのあなたの仕事に対する「意欲」とは何ですか。また「意識」をどのようにとらえていますか。

即答できない人でも、自然に前向きな姿勢を維持できるのであれば問題はないでしょう。しかし、もしあなたが高いスキルやノウハウを持ちながら、仕事の醍醐味を味わえなかったり、やる気が出ない、漠然とした将来への不安を抱えているとしたら、まず自分の「意欲」と「意識」を再認識するところから始めてみましょう。それらが空回りしている理由がきっとあるはずです。



◆ やりがいとは給料とは別の「ご褒美」

やりがいのない仕事は往々にして長続きしないものです。では、その「やりがい」とはいったい何を指すものなのでしょう。

「お客様に喜んでもらうこと」「営業の数字を伸ばすこと」「尊敬する上司に認めてもらうこと」「お客様に自分の顔と名前を覚えてもらうこと」「社会に貢献すること」「人の役に立っているという実感」等々……文字通り、やりがいとは人の数ほどあるものです。

まったく同じ仕事、同じ立場、そして同じ収入であっても、やりがいはそれぞれ違うでしょう。逆に似ても似つかない仕事なのに、やりがいの形がぴったり同じというケースもあります。

たとえ高収入の仕事でも、肉体的にも精神的にもつらくて、自分に向いていないと思い、やりがいがまったく感じられないとしたら、その仕事は苦役にしかありません。その一方で、給料が安くても、日々いろんな形でやりがいを実感できる人は、生活が苦しくてもすぐにその仕事を辞めようとは思わないでしょう。

あるいは、業務が苦痛としか感じられず、いつ辞めてもいいと思っていたとしても、「収入がいい」という一点で仕事を続けられているとすれば、その人は「高い収入を得られる」というところに（自分では意識できていなくても）やりがいを見出しているのかもしれませんが。

もともとやりたくない仕事で、しかも給料が安いとなれば、いつ辞めてもおかしくないのですが、何かのきっかけがあってやりがいを見出すこともあります。そうなれば、嫌だと思っていた仕事が急に楽しくなってくることすらあるのです。

つまり、やりがいとは仕事に対する個人的な「ご褒美」であり、働く自分の原動力、または糧^{かて}だと表現できます。

通常、労働の対価は「お金」という形で与えられることとなります。しかし、十分な収入が得られていたとしても、やりがいがないばかりに続かないこともあるわけです。そのため、極論するならば「お金」と「やりがい」は対価の両輪と考えてもいいものではないでしょうか。

あなたの仕事のやりがい、つまり個人的な「ご褒美」は何か、考えてみてください。

◆ 「意欲」と「意識」からやりがい生まれる

こうしたやりがいには、前項で説明した「意欲」と「意識」が深く関わってきます。

どんな仕事であれ、やりがい（＝その仕事をやっていく上での個人的なご褒美）は、個々の「意欲」と「意識」のあり方によって変わっていきます。

たとえば、総務部における事務の仕事をしているとします。たゆまぬ自己研鑽^{けんさん}で自分のスキルを高め、どんな作業にも対応できるように成長していきたいという人と、とりあえず勤務時間の範囲内で、人の足を引っばらない程度に、与えられた業務をこなせばいいと考える人とは、やはりやりがいも違ってくるはずです。

もちろん、どんな形であれ、やりがいが見出せているとすれば、問題ありません。しかし、「意欲」と「意識」が空回りし、個人的なご褒美（＝やりがい）が何なのかをつかめないというケースもあります。また、最初はやりがいを感じていたのに、忙しすぎて「意欲」と「意識」をとらえる力が衰えてしまったためにやりがい何であったかを忘れてしまうというパターンも考えられます。

誰もが「やりがいのある仕事がしたい」「自分にしかできない仕事がしたい」と考えるものです。しかし、そのやりがいや「自分にしかできない仕事」は、会社や職業、役職などの立場に（自動的に）付与されているものではありません。そこがわからずに安易に転職を望んだり、異動したいという希望を持ったりしても、結局やりがいが見つからなかったという人もたくさんいるはず。あくまでも、自分自身がやりがいの形を見つけ出し続けていかなければならないわけです。

仕事が忙しくていつの間にか「意欲」が薄れ、やりがいを見失うことがあります。また、スキルの向上とともに、以前感じていたやりがいでは物足りなくなって、新しいやりがいを見つけられずに悩むということもあるでしょう。これは「意識」の変化に対応できなくなったことが原因です。

このように、「意欲」「意識」とやりがいは深い関係があるのです。日々の業務がマンネリに陥ったりスランプを感じていると、人は案外簡単にやりがいを見失ってしまうものです。そしてその結果、仕事ははかどらなくなり、非効率を生み出すことになってしまうのです。その予防策としても、日々の仕事についてじっくりと考える時間を持つことが大切なのです。