

教えて、玉ちゃん!

「〇〇って、よく分からないい〜!？」



お任せください。  
「ややこしい話」を「やさしい言葉」で  
解説いたしましょう!

## 「サービス規律の重要性？」

ここ最近、企業の不祥事が相次いで発表されています。  
一度明るみになると、その後企業の存続すら危ぶまれる事態にまで発展していきます。  
こうした事件の多くは「人」と「社内ルール」が原因。  
そこで今回は、就業規則の中の「サービス規律」について考えてみます。

### ★サービス規律って？

簡単に言えば、「ハウスルール」のようなものですね。

### ★就業規則とは違うの？

就業規則は、働く上での労働条件と職場を運営していく上での一定のルールを定めたものです。  
労働条件等を決める際は、労働基準法などの制約を受けますが、サービス規律は職場の仲間が働きやすいように決めたルールですから、会社の個性を出して作ることができます。

### ★何を決めるの？

何も難しく考えることはありません。

会社として社員さんに守って欲しいこと、社員さんが自分たち同士で守ったほうがより  
仕事がスムーズにいくと思えることを決めればよいのです。

### ★例えばどんな・・・？

「いつも明るく元気に挨拶しましょう」

「デスクの上はいつも整理整頓」

子供じゃあるまいし・・・、と思われたかも知れませんが、しかし、現在の職場を見回して、実行  
できていなければ、（そして、常日頃社長が苦々しく思っていれば）こうした簡単どころから  
決めていっても良いのではないのでしょうか。

### ★こんなことでいいの？

上の例はもちろん一例に過ぎません。

大事なことは、会社が（社長が）何をどうしたいのか。どんな社員になって欲しいのか。

その「想い」をきちんと文章にすることが目的なのです。

いくら「熱い想い」でも、相手（社員）に伝わらなければ、イミがありません。

そして、その「想い」を就業規則の中の「サービス規律」の章に盛り込むことが重要なのです。

### ★何から始めたらいいの？

まずは、「社員にして欲しいこと」「して欲しくないこと」を箇条書きにして挙げてみて  
ください。何項目でも構いません。もし今まで「ひな型」どおりに作っていたとしたら、それ  
がいかに物足りないものだったかが見えてくるかも知れません。