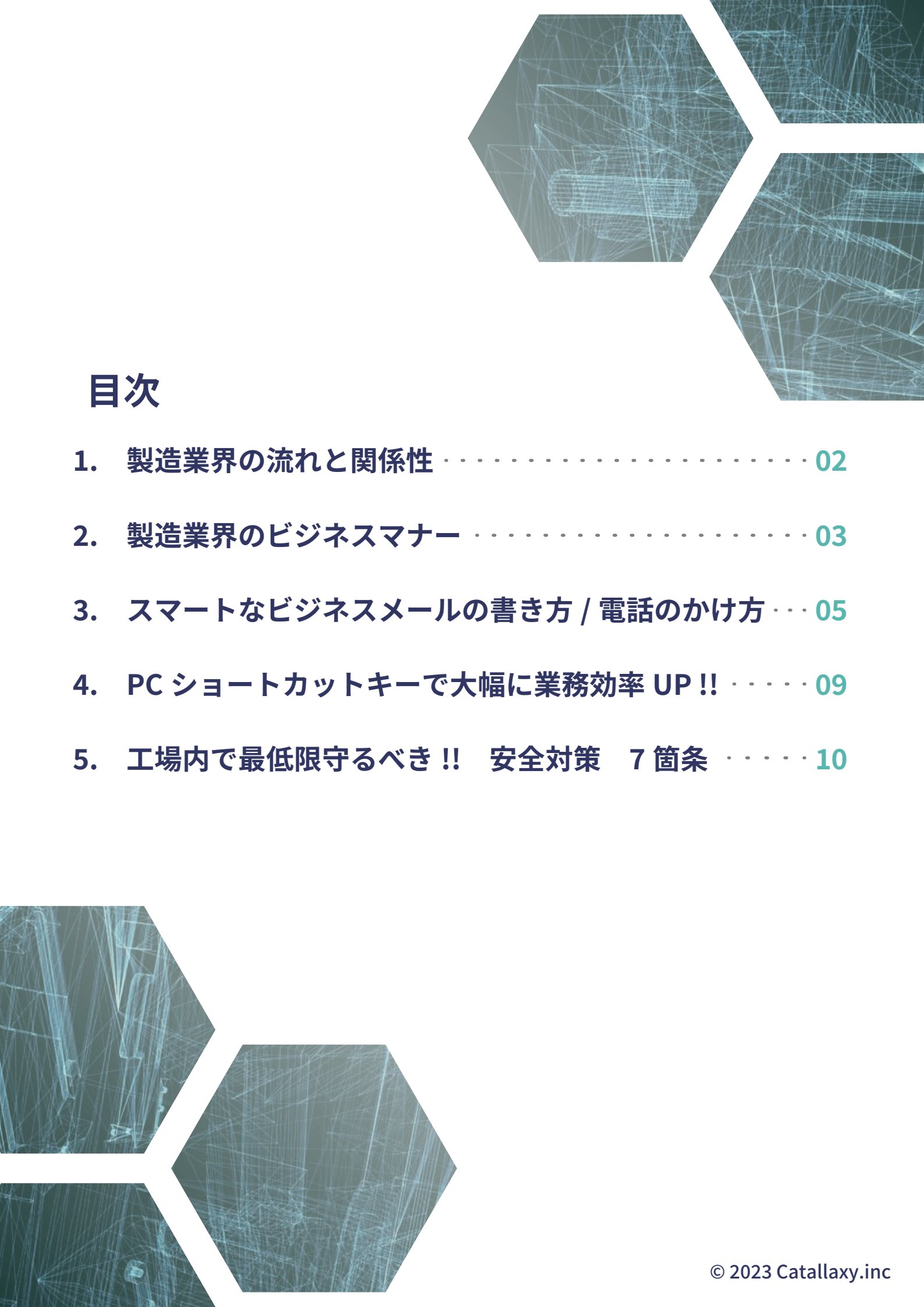


製造業 基礎シリーズ

No. 0

ビジネスマナー & 安全対策





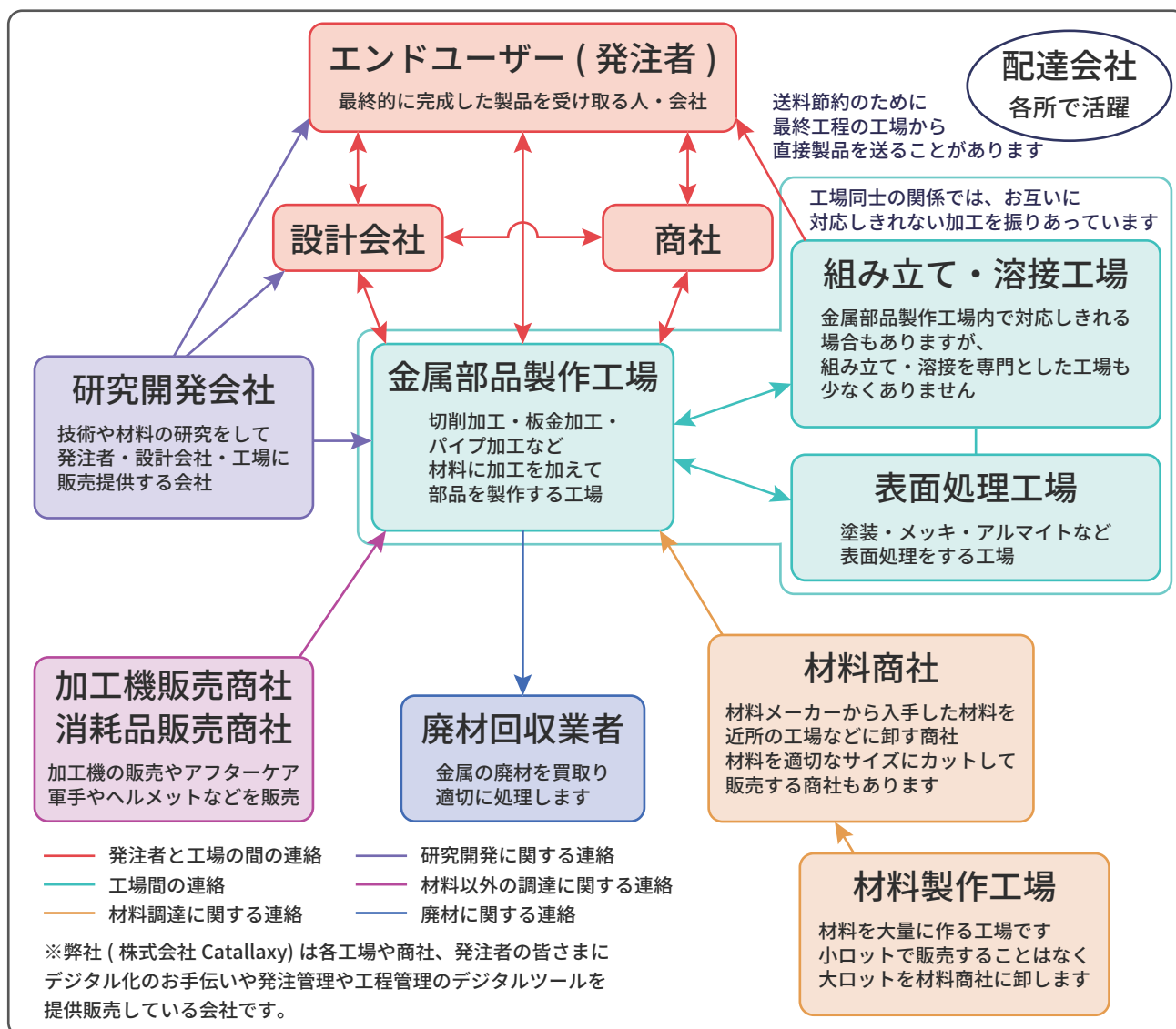
目次

- 1. 製造業界の流れと関係性 02
- 2. 製造業界のビジネスマナー 03
- 3. スマートなビジネスメールの書き方 / 電話のかけ方 ... 05
- 4. PC ショートカットキーで大幅に業務効率 UP !! 09
- 5. 工場内で最低限守るべき !! 安全対策 7 箇条 10

1 製造業の流れと関係性

製造業界には、実際に物を作らない人たちも多く存在します。商社、設計会社、研究開発会社などがその例です。製造工場や加工工場ではなくても、多くの人が製造業界で働いています。

それでは、製造業界がどのような形で機能しているのでしょうか。今回は、金属部品製作工場を中心にして、図解で説明していきます。



皆さんが勤める企業はどの位置にあるのでしょうか？どの企業も役割があり、重要な位置にあります。

皆さんの企業の周りには、おそらく取引先企業が存在するでしょう。新しい取引先の名前を覚えた際には、同時にその企業がどの位置にあるのかもぜひ覚えましょう。

例えば、「この取引先は材料商社だから、材料を注文するときはこちらにしよう」といった具合に覚えていくことで、仕事がスムーズに進むでしょう。

2 製造業界独特!? 暗黙のルールと NG 行為

製造業界は、休憩や休日を大切にする一方で、多くのルールが存在する業界です。製品のミスが大損害を招く可能性があるため、厳格なルールを持つ会社が多くあります。会社ごとに細かいルールが設定されていますが、今回はどの会社でも守ってほしい3つのルールを紹介します。

POINT.1 12時～13時の電話連絡はNG

休憩時間は大事な息抜きの時間です。

昼食だけでなく、雑談や仮眠などを楽しむ大切な時間です。近くのお店でランチを取る方もいます。休憩時間に電話をかけると、相手の休憩時間を奪ってしまいます。時間泥棒にならないよう、連絡ツールとしてメールやチャットを活用しましょう。仕事の区切りが良いときに確認できるツールで連絡を取ることがおすすめです。

POINT.2 【至急】や【重要】の乱用はNG

メールのタイトルに【至急】や【重要】を頻繁に使用しないでください。

取引先からのメールは基本的に全てチェックされます。つまり、至急や重要と記載しなくてもメールは確認されます。送信者にとって至急や重要でも、受信者も同様に感じるとは限りません。至急や重要という言葉は曖昧であり、人によって定義が異なります。頻繁に使用すると、言葉の効果が失われます。最初は迅速な対応が期待できますが、相手にも他の取引先との対応があるため、常に最優先にはできません。次第に「毎回【至急】と書いてあるけど、実際はそれほどでもないよね」という評判になってしまいます。どんな些細な仕事でも締切があり、締切までに間に合えば充分です。

「何月何日までお返事ください」や「何月何日何時まで見積希望」といった締切を明示し、できるだけ余裕を持った締切を設定しましょう。

POINT.3 不具合対応は最優先

どんなに注意していても、不具合が発生することがあります。自分が原因である場合も、他部署や別の取引先が原因である場合もあります。不具合が発生した際には、まず先輩や上司に報告・連絡・相談（ホウレンソウ）しましょう。不具合対応は、不具合を知った当日中にお客様へ連絡を返すことが重要です。ただし、残業時間や夜遅い時間の場合は、翌日の午前中に連絡を返しましょう。

不具合が発生した製品について、どのような対応を行い、不具合を解決した製品をいつまでに再納品できるかを伝えるためには、迅速なホウレンソウが不可欠です。対策や納期の回答ができない場合でも、判断がつかない理由を当日か翌日の午前中に連絡しましょう。不具合対応を何日も放置すると、会社の築いた信用が一気に失われてしまいます。

しっかりとルールを守ることで、製造業界での円滑なコミュニケーションと信頼関係の構築に繋がります。これらのルールを実践することで、業界での信頼を維持し、問題の解決がスムーズに進むでしょう。



③ スマートなビジネスメールの書き方 / 電話のかけ方

営業部や調達部に配属された方は、取引先との連絡が必要になるでしょう。

今回は、よく送るメールの作り方と電話のかけ方を紹介します。

メール

ビジネスメールでは、基本的に型に沿って考えるとメール作成が容易になります。

1. 宛名
2. 挨拶（お世話になっております。午前中であれば、おはようございます。など）
3. 要件
4. 締めの言葉（よろしくお願いいたします。など）
5. 署名（メールのテンプレートで設定してください）

ビジネスメールの基本の型

件名：お見積依頼	
〇〇株式会社 佐藤様	1. 宛名
お世話になっております。	2. 挨拶
XXXXXX のお見積を 4月14日までに いただけないでしょうか。	3. 要件
よろしくお願いいたします。	4. 締めの言葉
△△株式会社 鈴木	5. 署名

ビジネスメールを作成する際、特に悩むのが要件の書き方です。

要件の記述がわかりにくいと、本来の要望が適切に伝わらず、返信が来ても期待した内容と異なる場合があります。

次のページでは、材料商社に材料の見積依頼を送るメールで、わかりにくい例とわかりやすい例を紹介します。

✕ わかりにくい例

件名：お願いいたします。

〇〇株式会社 佐藤様
お世話になっております。
そろそろステンレスの材料が必要です。
SUS304 が良いのですが、在庫はございますか？最近値上がりしているので、予算と合うかわからないので、もし合わなければ SUS430 でお見積りください。板厚は 3mm で、10 枚の材料が欲しいです。5 日後に納品可能でしょうか？
よろしくお願いいたします。

△△株式会社 鈴木
〒XXX-XXXX
東京都 XX 区 XXXXXXXX
Tel: 03-XX-XXXX
Mail: xxx@xxxxxxx.co.jp

何を依頼したいのかわかりにくい・
誤解されてしまう

話し言葉で書かれていて
読みにくい

文章が詰まっていて
読みにくい

○ わかりやすい例

件名：お見積依頼

〇〇株式会社 佐藤様
お世話になっております。

2 種類のうち、どちらかを検討しています。
お手数ですが、2 種類のお見積りをいただけますと幸いです。

① SUS304 t3x1219x2438 10 枚
希望納期 4/14

② SUS430 t3x1219x2438 10 枚
希望納期 4/14

よろしくお願いいたします。

△△株式会社 鈴木
〒XXX-XXXX
東京都 XX 区 XXXXXXXX
Tel: 03-XX-XXXX
Mail: xxx@xxxxxxx.co.jp

挨拶と要件の間に
空白の行を入れることで
読みやすくなります。

文章の途中で
箇条書きにしても
問題ありません。

わかりやすいメール文には

大きく 2 つのポイントがあります。

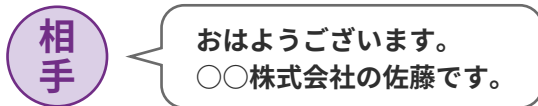
- ・「見積依頼」「発注依頼」のどちらかが明確
- ・依頼内容がすっきりと記載されている

電話では、相手とリアルタイムで会話するため、思った流れにならないことや、要件を伝え切れずに通話を終えてしまうことがあるかもしれません。

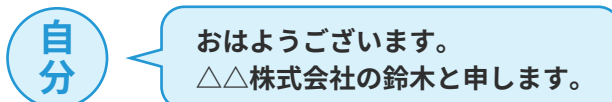
電話が不安な方は、事前に伝えたい要件をメモしておいたり、電話で言いたいフレーズをメモして読み上げる形にしておいたりすると、不安が軽減されるでしょう。

電話をかける時

1. 相手先が電話に出る＋相手先が名乗る



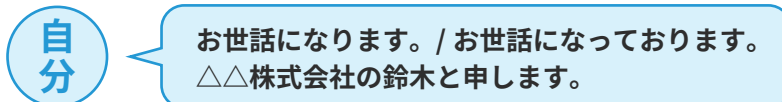
2. 挨拶＋自分の会社名と名前を名乗る



3. 目的の担当者に取り次いでもらえるよう依頼する



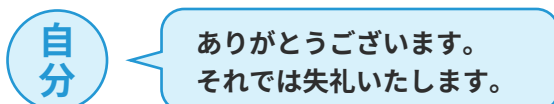
4. 担当者に代わったら、もう一度自分の会社名と名前を名乗る



5. 要件を伝える＆相手が応答する



6. ありがとうございました。失礼します。などの締めの挨拶を言って、電話をそつと切る。



電話に出る時

1. 挨拶＋自分の会社名と名前を名乗る

自分

おはようございます。
△△株式会社の鈴木です。

2. 相手が名乗る

相手

お世話になっております。
〇〇株式会社の佐藤です。

3. 社内のメンバー宛であれば取り次ぐ

一旦保留にしてから取り次ぎましょう

4. 自分宛であれば要件を聞く

相手から話してくれますので聞きましょう

5. よろしく願いいたします。失礼します。などの締めの挨拶を言って、電話をそつと切る。

自分

それでは失礼いたします。

※電話はかけた方から切るのがマナーですが、中には頑なに相手より後に切ろうとする方もいます。締めの挨拶が終わって、2～3呼吸置いて、相手が切らなさそうであれば、電話を受けた側でも切ってしまうで大丈夫です。



4 PC ショートカットキーで業務効率 UP!!

アプリケーションや Web ページ上で使えるショートカットキー

Ctrl + C	コピー
Ctrl + V	貼り付け
Ctrl + Shift + V	書式なしで貼り付け
Ctrl + X	切り取り
Ctrl + Z	操作を一つ元に戻す
Ctrl + Y	やり直し
Ctrl + A	すべて選択
Ctrl + F	検索
Ctrl + S	上書き保存
Ctrl + P	印刷
Alt + Tab	アプリケーション間を切り替える
 + ← or → Windows キー	アプリケーションを隣のモニターへ移動
PRTSC	スクリーンショットを撮影
Shift +  + S Windows キー	スクリーンショットを任意のサイズで切り取り (Snipping Tool を起動します)

入力中の文字、一度確定した文字に使えるショートカットキー

F6	ひらがなに変換
F7	全角カタカナに変換
F8	半角カタカナに変換
F9	全角英数字に変換
F10	半角英数字に変換

5 工場内で最低限守るべき !! 安全対策 7 箇条

最後に、工場内で最低限守るべき安全対策を紹介します。

安全対策を守らないと、骨折などの重傷だけでなく、命を落とすこともあります。

工場ごとに安全対策は異なりますが、どの工場でも共通して絶対に守るべき安全対策をご紹介します。

①ヘルメット / 帽子・安全靴の着用

ヘルメットや安全靴は最優先で身につけるべきものです。頭を守るヘルメットは、工場内で転んでしまった時や、予期せぬ地震で上から物が降ってきてしまった時など、命を守ってくれるものです。

安全靴は、足の上に物を落としてしまった時、フォークリフトにひかれてしまった時、誤って金属などの硬いものを蹴ってしまった時に足のケガから守ってくれます。どちらも予想外の事故から命を守ってくれるものです。製造業では安全第一です。ヘルメットや安全靴をしっかり身に着ける人がカッコイイ人であり、信頼できる人でもあります。「自分は大丈夫」と思っている、絶対に身につけましょう。



②どんなに急いでいても「走らない」

どんなに急いでいても走ってはいけません。歩いてください。

仕事をしている人の「急ぎ足でないといけない」「呼ばれたら駆け足で近づく」といったマナーは工場では NG 行為です。走っていると、走っている本人が周りの危険に気付きにくくなります。また、周りの人も走っている人が急に飛び出してきたら、驚いて物を落としてしまうことや、咄嗟のことに対応できず事故につながります。

どんなに急いでいても絶対に歩きましょう。

③フォークリフトには近づかない

工場内だからといって、フォークリフトに近づくのはやめましょう。

フォークリフトが危険な理由は大きく 3 つあります。

荷物を運んでいるとき



✕ 荷物で死角が通常より多い

荷物を棚に
出し入れしているとき



✕ 荷崩れして落ちてきて
しまう場合がある

移動しているとき



✕ ひかれてしまう

移動中のフォークリフトそのもの、あるいは、フォークリフトから落下した荷物の下敷きになってしまうと、命を落とすことがあります。フォークリフトが動くときは、「ピンポン、ピンポン」「ピー、ピー」という音がするので、音が聞こえたら一旦周りを見回しましょう。フォークリフトが周りにはいるときは、その場からそっと離れるか、少し離れた位置でそっと見守りましょう。近づいてしまうと、事故に巻き込まれる恐れが高まりますし、フォークリフトを運転している人にとってもプレッシャーになります。



④設備や機械には近づかない&触らない

設備や機械が稼働中でも、動いていなくても不用意に近づかないでください。

「その機械の担当者だけが機械に近づき、触ることができるもの」という認識を持ちましょう。

機械が稼働中に予期せぬ事故が起きてしまうこともありますし、下手に触って機械を故障させてしまうということもあります。怪我や命の危険にも及びますし、機械は数百万円～数億円するものがごく普通です。部品一つ取り換えるだけでも費用が数十万円～とかかってしまいます。

また、機械を操作している担当者に不用意に触れることや、操作中・作業中に声をかけるのはやめましょう。操作や作業がひと段落しているところを見計らって声をかけましょう。驚かせてしまうと、思わぬ事故に繋がってしまうこともあります。声をかけたあなたが事故に巻き込まれることもあれば、作業をしている相手が事故に巻き込まれることもあります。

⑤材料や製品の近くを歩かない&触らない

金属に限らず、工場で取り扱う材料や製品の近くを通るのはやめましょう。

また、不用意に製品に触れるのもやめましょう。

材料や製品には、角が鋭利になっているものがあります。一見、鋭利に見えなくてもバリと呼ばれる鋭利なギザギザしたものがついていることがあります。これらによって、大切な作業着やスーツ、ストッキングを切ってしまうだけでなく、肌までも切ってしまいます。一般的なケガを想像されるかと思いますが、想像しているよりも深く、何針か縫うほどに深く切れてしまいます。肌を切ってしまうと勿論痛いですし、血も出てしまいます。血が付いた製品は売れなくなってしまうので損害にもつながります。気を緩ませずに、「材料や製品の近くを通らない」「不用意に触れない」ということを徹底しましょう。



⑥製品は優しく扱う＆床に直置きしない

製品を粗末に扱うのはやめましょう。具体的には、以下のことに注意してください。

× 床に直置きする

気が付かずに踏んで傷つけることや、床に落ちて
いる細かい粉塵で傷がつきます。フォークリフト
で運べなくなることもあり、生産性が低下します。
工場に来客があった際に印象も悪くなります。

× 素手で触る

手の微量の油分がサビの原因になります。少しで
もサビのある製品は不良品となり、出荷できなく
なります。

× 乱雑に扱う

薄い金属でもブロック状の金属でも意外と簡単にへ
こみます。へこんだ金属製品は不良品となり、出
荷できなくなります。割れ物の食器を扱うときと
同じように扱ってください。

製品を大切に扱うことによって、傷を最小限に抑え、不具合も防げるだけでなく、
製品を発注した方の満足度も上がります。

金属だから多少雑に扱っても大丈夫ということはありません。優しく丁寧に扱って
ください。

⑦歩きスマホをしない＆ポケットに手を入れて歩かない

最後は日常生活でも当たり前のことで、「歩きスマホをしない」「ポケットに手を入
れて歩かない」です。

もちろん、一般の歩道でも NG です。工場内では一般の歩道に比べて危険がたくさ
んあります。常によそ見をせず、周りに注意しながら歩きましょう。

金属加工部品の依頼・加工案件を探す



Mitsuri

<https://mitsu-ri.net/>

社名 株式会社Catallaxy(カタラクシー)

設立日 2015年7月9日

所在地 〒104-0061 東京都中央区銀座1-12-4N&E BLD.7階

代表 大石裕明 (Hiroaki Ohishi)

取得免許 東京都知事(1)第100285号

©Catallaxy.inc