

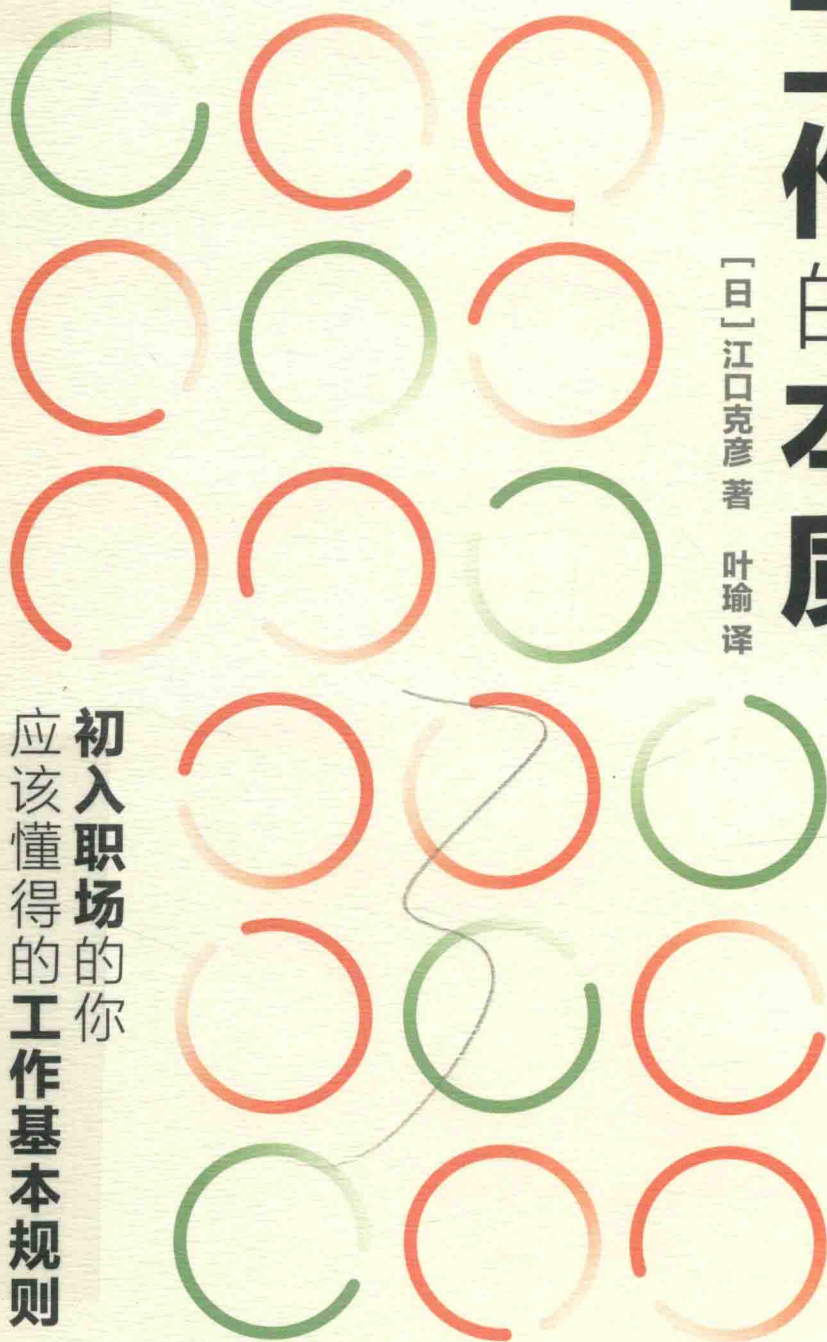
工作的本质

「日」江口克彦 著 叶瑜 译



上海文化出版社

初入职场的你
应该懂得的工作基本规则



工作的本质

〔日〕江口克彦 著
叶瑜 译

初入职场的人
应该懂得的工作基本规则

 上海文化出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工作的本质：初入职场的你应该懂得的工作基本规则 / (日) 江口克彦著；叶瑜译. —上海：上海文化出版社，2020.5

ISBN 978-7-5535-1902-9

I. ①工… II. ①江…②叶… III. ①职业选择—通俗读物 IV. ①C913.2-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 043157 号

“Hatarakihajimeta kimini tsutaetai shigoto no kihon” by Katsuhiko Eguchi

Copyright © Katsuhiko Eguchi 2018

All Rights Reserved.

Original Japanese edition published by Nippon Jitsugyo Publishing Co., Ltd.

This Simplified Chinese Language Edition is published by arrangement with Nippon Jitsugyo Publishing Co., Ltd. through East West Culture & Media Co., Ltd., Tokyo

Simplified Chinese edition copyright © Shanghai Culture Publishing House, 2020

ALL RIGHTS RESERVED

著作权合同登记号：图字 09-2019-441

出版人：姜逸青
责任编辑：任战
责任监制：刘学
封面设计：王伟

书名：工作的本质：初入职场的你应该懂得的工作基本规则

著者：[日] 江口克彦

译者：叶瑜

出版：上海世纪出版集团 上海文化出版社

地址：上海市绍兴路7号 200020

发行：上海文艺出版社发行中心

上海市绍兴路50号 200020 www.ewen.co

印刷：苏州市越洋印刷有限公司

本：889×1194 1/32

张：4.875

次：2020年5月第一版 2020年5月第一次印刷

书号：ISBN 978-7-5535-1902-9/G.304

定价：35.00元

如发现本书有印装质量问题请联系印刷厂质量科 电话：0512-68180628

序

工作也好，人生也罢，都有一些需要把握的要点，或者说基础中的基础。

举写邮件这一简单的例子。进入企业后，写邮件是沟通的主要方式之一。这时，随兴所至、任意发挥必然不妥当。写邮件一般以敬语开头，以“此致敬礼”结尾。在敬语之后，紧接着的是时节问候，然后才开始写正文。在工作中写感谢信之类的邮件时，“致以诚挚的敬意”“此致敬礼”等用词正是书写正式书信的要点，即写邮件这件事“基础中的基础”。如果能够准确把握这些用词，所写的邮件就能给人以庄重与正式的感觉，令人心生好感；如果不使用这些词，就可能会被视为太随便、太私人或是不懂写邮件的规矩。

接受工作命令时，同样需要把握类似的要点。当上司吩咐“这件事很急，马上去做”时，您却因为他经常叮咛工作

要做得细心周到而花上许多时间仔细琢磨，以求面面俱到，这时上司一定会不耐烦地想：“还没做好吗？”“工作效率太低！”在这个场景中，即便只有笔迹潦草的手写记录也没关系，即刻响应才是关键。这种时候，领会上司“很急，马上就要”的紧迫感并立刻反应，灵活做事，这才叫把握要点，也就是符合工作的基本规则。

外出洽谈业务时，应该事先收集对方的相关信息，洽谈之外的内容也要提前储存在脑子里。虽说是业务会谈，但必定不可能只谈业务，会谈前，双方一般会闲聊几句。这时，假如这家企业最近进行了经营整顿，面貌焕然一新，业绩急速回升而走上了发展轨道，您却冒失地对社长说“您太艰难了”，从那一刹那起，你们之间的会谈基础便不复存在。这时应当说：“哎呀，最近贵公司发展得真快啊。不愧是社长，经营实力了不起！我要向您好好学习。”了解信息，抢占先机，这就是商务会谈的要点，倘若对此有所疏忽，本应一帆风顺的事也会节外生枝。不懂得工作的基本规则，往往会导致严重的后果。

我想，各位明白**把握工作关键、做好基础工作**的重要性了吧。

同样，人与人之间，越是无话不谈的亲朋好友，才越要做好朋友的本分，不该说的话绝对不说——那就是不能否定

好友的人格，践踏别人的感情。总之，万事都有“要点”和“基础中的基础”，我们必须深刻理解这一点。如果您拼命努力工作，却得不到想要的结果和良好的评价，这实在令人遗憾和惋惜。那么，为了您的勤奋、努力不白费，汗水不白流，为了得到应有的回报，您需要在工作中重视、注意什么？

我曾在人称“经营之神”的松下幸之助先生（松下电器产业株式会社，现 Panasonic 公司的创始人）身边服务 23 年，又曾担任 PHP 综合研究所的负责人，也曾任一届参议院议员，为期 6 年。我对自己多年工作经验的种种感悟和思索反复推敲，精挑细选，筛出了 22 条重要原则收录于本书，与诸位读者分享。它们就是我过去亲自实践并印证有效的把握工作关键的方法。

接下来让我们进入主题！

江口克彦

2018 年 3 月于枚方东香里

目录

序	1
一、从“后台”登上“舞台”	1
二、重视简单的工作	8
三、多做一点点	13
四、快速、准确、细致	18
五、问候	25
六、没有“做不到”	30
七、用眼“聆听”	38
八、学会做笔记	43
九、重视“确联报”	51
十、能力过得去就行	57
十一、要诚实	65

十二、 即刻响应	73
十三、 听懂重复的话	81
十四、 讲话要客气	86
十五、 想在上司的前面	91
十六、 设定目标	99
十七、 持有信念	105
十八、 模仿、学习、形成特性	113
十九、 和昨天的自己比较	121
二十、 人生没有失败	127
二十一、 做事精明	132
二十二、 从“尊重人”想到的	140
后记	145

一、

从“后台”登上“舞台”

● 工作一开始时不顺心是理所当然的

刚找到工作时，大概人人的想法都是“太好了！”“我要加油干！”“在公司大展拳脚的时候到了！”或许其中有些人会想：“我要大干一场，让企业有更好的发展。”甚至有人野心勃勃地想：“将来我要当上这家公司的总经理。”这些想法都不错，我也希望年轻人能努力上进。初进公司不满一年的新人，应当拥有这样的冲劲与热情。总之，你迈进了一个全新的世界。虽说强烈的程度有高有低，但所有职场新人的共通之处便是这份期待与冲劲。

你兴冲冲地加入公司，不久却发现现实不如想象，也不可能如你想象。你面对的状况和在校期间大相径庭。你过去得心应手、通行无阻的做法不但得不到好评，还会不时被资深同事或上司严肃警告。不久，你开始觉得自己与这家企业格格不入。在工作岗位上，你尝到疏离和孤立的滋味，心中

的热情也逐渐淡薄、消散。这时，有人开始苦恼：怎么在职场中与人相处？怎么与上司和资深员工打交道？怎么才能搞好人际关系？有人甚至萌生了干脆辞职或跳槽的念头。现实中，也的确有人会辞职。

但请仔细地想一想，你有这些苦恼是理所当然的。应届毕业生或企业每年招入的新人以前一直过着“后台”生活。“后台”生活是什么样的呢？比如，即便不能按时兑现甚至忘记承诺，也总会被原谅。再比如，向朋友借的钱即便少还一些，最多被朋友抱怨一句“拿你没办法”，随后便不了了之。当然，后台之中也有长幼尊卑之分，但总的来说，后台还是个外围的世界。

所谓后台，是指演讲厅或剧场中演讲者或表演者候场的地方。从“后台”一词可知，它原指舞台后方保管乐器的地方，或指舞台上被幕布隔开供奉乐者演奏的地方。后来，这个地方逐渐演变成表演者更衣、化妆或候场之处，也就是如今的等候室。至今，相声演员在登台前，仍会在一间大等候室中候场，等着轮流上台表演。几名相声演员在等候室中碰面，自然地闲聊几句，他们的随行人员也会相互聊上一会儿。此时他们聊的大多是上不得舞台的八卦。尽管后台也有师兄师弟之分，但不太讲究规矩礼节，所以大家聊得很随

意。后台，就是这种供同伴之间谈天说地的地方。

● 就业，就是进入职业世界

不仅相声界，所有后台或等候室虽然都有一定的规矩，但仍然是个轻松自在的地方。后台就是供同伴或亲近之人相处的“外围的世界”和“轻松的世界”。然而，一旦你踏入社会，开始工作，你就正式登上舞台，进入“严谨的世界”或“精确的世界”。也就是说，你开始进入“秩序的世界”。

换句话说，你从不事生产、靠别人的钱生活的“业余世界”走进了靠劳动换取报酬的“职业世界”。

你过了十几二十年的后台生活，难免一时转不过弯来。但是，如果你将后台的判断标准或思维方式带上舞台，将出现什么情况？昨天，你还是一个喜爱闲聊、无忧无虑的后台人员，今天却突然登上舞台，不得不信守承诺，绝不能迟到一秒或犯错误。你还必须演好自己的戏份，否则就无立足之地。后台与舞台的思维方式截然不同，感到迷茫是人之常情。

● 拥有不同于过往的严谨思维

因此，当你产生“为什么我的想法行不通？”“为什么我

那么努力，却总是和周围的人合不来？”的烦恼时，不必耿耿于怀。事实上，这些烦恼或困惑恰恰说明你是个正常人。正因为烦恼的滋扰，你才开始主动去理解舞台与后台的区别。比如：“啊——，原来舞台有这些规矩，我必须严格遵守”，“在后台我可以自由自在，无忧无虑，随心所欲地过日子。但在舞台上，哪怕是一个无足轻重、毫无存在感的小角色，我也必须一丝不苟地演好”，“关键是一点一点积累小小的技能”。换句话说，只要努力去了解“外围的世界”与“秩序的世界”之间的差异，那么你遇到的问题即使会引发严肃的思考，也不会演变成严重事态，你便不会因此而感到压力重重或闷闷不乐。

很久之前，因为睡懒觉，一名新员工在入社仪式上迟到，立刻被人事主管勒令“不用再来上班”，小小的迟到变成了致命伤。许多公司都给新员工规定了三个月试用期。在试用期期间，企业拥有更大的权力空间，解雇员工也比平时更简单。当然，试用期期间的解雇同样需要根据试用的主要目的，提出客观合理的理由，还需要符合世俗情理。那么，这名新员工因为入社仪式迟到而被直接解雇是否合理呢？

最后的结论我们已无从知晓。但是，在企业看来，新员工在入社仪式这样重要的场合迟到，而且还是因为睡懒觉，

是不可饶恕的行为。我能理解企业的想法：就凭这种吊儿郎当的态度，这样的员工即便进了公司也不会认真工作，注重诚信。你对此有何看法，我不得而知，但我希望你明白，企业或“社会舞台”的确具有如此严厉无情的一面。

我有一位在银行工作的朋友，加入银行后做了几年业务人员。他的工作是每天登门拜访客户，劝说客户把活期存款转为定期，或推销新的业务。他每天勤勤恳恳，兢兢业业。但有一天，他开着银行的车跑业务，在路上看见放学回家的儿子，就让儿子搭顺风车回家。这件事不知怎么被他的上司知道了，不但严厉批评了他，还扣发每月薪水 5%。这样的处罚虽说确实严厉了些，但在“钱”为主营业务的银行中，类似假公济私的行为是绝对不被允许的。

有人会将公司里的办公用品拿回家，比如复印用的纸张、圆珠笔或橡皮擦等。将企业财产据为己有，严格地说是可以按盗窃罪论处的。因为这些办公用品是企业采购的东西，目的是用于办公，而不是私人使用。这一点，同样与动不动就随意使用他人化妆品或道具的“后台”迥然不同。

● 分清“职业”的界线

总而言之，步入社会，走上工作岗位，就意味着你已经

从后台走上舞台。刻意分清界线至关重要。

以前，有一位炙手可热的偶像明星说：“要说最难受的事，就是不管我在后台怎么发高烧，甚至烧得卧床不起、无法行动，只要一踏上舞台，就不得不努力地挤出笑容。尽管有时一点儿心情都没有，也根本笑不出来，但一旦站上舞台，就绝对不能让别人看出来。”这位艺人虽然年纪轻轻，却能清楚地意识到后台与舞台的差别，分清界线，令人十分佩服。

当然，我并不是提倡大家即使发高烧，或夜以继日地工作直到疲惫不堪，也要不顾一切地上班。遇到这种情况，你当然应该向上司请假，申请充足的休息时间。不过，因为那位女明星是个大受欢迎的艺人，所以她不得不带病坚持工作，这种敬业精神是可贵的。

只要你步入社会，冲出了职业的起跑线；只要你今后的目标是成为职场达人，在公司里攀登一个又一个职业阶梯，那么，**你首先必须清楚地意识到自己已经从后台站上了舞台。**倘若一直抱着后台人员的心态，便无法胜任舞台的角色。转换角色，改变意识，这一点至关重要，因为你如今已经走向台前。或许你扮演的角色无足轻重，或许你没有一句台词，但是不论男女，你已是一名演员。让我们暗暗许下誓

言并不断践行：认清舞台的界线，堂堂正正，虚怀若谷，以素直之心，一丝不苟地完美演绎自己的角色。只要这样做，大多数人就会张开双臂迎接你，而你的职场达人之路便从此开启。请不疾不徐，稳步前行。

二、

重视简单的工作

● 你的未来取决于最初的简单工作

越简单或看似越简单的工作，其实越重要。这一点人人都必须留意，尤其是工作不到一年的社会新鲜人，更要牢牢记在脑子里。一般来说，新人最初接到的大多是一些简单的工作，这很正常。因为在企业中工作，得 99 分都不行，每个人都必须在工作中拿满 100 分。只有每个人的工作都拿满 100 分，作为整体的企业才能发挥应有的效能并取得发展。

相扑赛中，8 胜 7 败的选手尚能在下一场比赛中名列前茅，但在机器的 100 个零件中，哪怕只有一个零件不合格或不正常，机器就难以运转。同理，在企业中即使只有一个人得了 99 分，这 1 分之差就可能让企业出现致命伤。

正因为如此，上司起初只会给新员工一些简单的工作。当然有担心失败的原因，但上司更多担心的是失败对新员工的前途产生负面影响，因此才会布置一些有时简单得令人嗤

之以鼻的任务。新员工每天重复这样简单琐碎的工作，尽管明白这是分内之事，但还是会禁不住有厌烦情绪。产生这样的想法是人之常情，但这时千万不能泄气，更应该认认真真地做好手头工作，这一点至关重要。

● 琐碎工作的沉淀积累是成为职场达人的第一步

3个月的实习期结束，你被分到了秘书科。你雄心勃勃，决心大干一场。此时恰逢中元节，不少寄给企业或总经理本人的礼物被送到公司。因为你是刚进公司的新人，因此，整理送礼人名单、登记礼品、把礼物摆放整齐之类的简单工作一般会交到你的手里。“啊——?!我进的可是秘书科。秘书的工作不是帮总经理接电话，协调管理者的行程或陪高管出差吗？为什么会是登记中元节礼物？凭什么让我做这么简单琐碎的工作？”你心中或许直犯嘀咕。

但是，如果一开始就把帮总经理接电话、帮管理者安排行程、陪高管出差的工作交给你，你能干好吗？刚被分配到秘书科，就想对这些工作应付自如，这是不可能的。如果对总经理或其他管理者的人际往来了解得不够充分，就无法将上述工作做到100分。因此，上司一开始交给你的一般多是琐碎简单的工作。通过这些简单的工作，你不仅能大致掌握