横浜市職員採用予定の皆さんにお薦めする本
～ヒューマンスキルを高める～

令和5年 11 月 1 日　横浜市中央図書館調査資料課　発行

「ヒューマンスキル」とは、他者との良好な人間関係を構築・維持するために必要な能力や技術のことで、対人関係能力とも言われます。業種・職種に関係なく、ビジネスパーソンなら誰でも職務を遂行する上で求められる普遍的なスキルです。このリストでは、ヒューマンスキル向上に役立つ資料を紹介していますので、ぜひご活用ください。

窓口サービスを磨く！

『一生使える「電話のマナー」 ソツのない受け答えからクレーム対応まで』
尾形圭子／著　大和出版　2018 年　￥1300（本体）ISBN:978-4-8047-1841-5
市民の印象を大きく左右する電話での応対。「電話に出るときの第一声は？」「電話の取り次ぎ方は？」などの基本から、クレーム電話への対処法まで、具体例を挙げて説明しています。まず、電話応対の初歩を知りたい人、電話に苦手意識のある人には、『どんなに苦手でもうまくいく電話対応』（北條久美子／監修　新星出版社　2023 年）もおすすめです。

『事例で学ぶ公務員のための交渉術』
櫻井弘／編著　ぎょうせい　2014 年　￥2400（本体）ISBN:978-4-3240-9791-5
業務に交渉・説明はつきもの。市民の満足度をアップさせる話の進め方、クレームを前向きにとらえるコツなど、市民等との交渉事をスムーズに進めるヒントが満載です。

『プロカウンセラーの聞く技術』
東山紘久／著　創元社　2000 年　￥1400（本体）ISBN:978-4-4221-1257-2
臨床心理士の著者は、カウンセラーとして「聞く」ことを仕事にしています。信頼のできる人間関係の構築には、相手の話を聞くことが大切です。これは市民に対しても、職場の仲間に対しても同じことが言えるのではないでしょうか。相手とのコミュニケーションに失敗しないために聞く技術を習得しましょう。

例年、「採用前に勉強しておけばよかったこと」として、多くの入庁職員が
応対マナー を挙げています！
初めて社会人となる方はもちろん、応対マナー・ビジネスマナーに不安を持っている方は、ご一読をお勧めします。

伝える力を磨く！

『上手な「聞き方・話し方」の技術　コミュニケーションの達人になるための知恵！　新版』
福田健／著　ダイヤモンド社　2008 年　￥1200（本体）ISBN:978-4-478-00289-6
「聞き上手」「話し上手」になるためのスキルを基本・応用に分けて紹介しています。
「話す」「聞く」で成り立つコミュニケーションですが、著者は「人とコミュニケーションするには、まず聞く技術を身につける」ことを勧めています。

『コミュニケーションに失敗しないためのビジネスメールの書き方 100 の法則』
平野友朗／著　日本能率協会マネジメントセンター　2023 年　￥1550（本体）
ISBN:978-4-8005-9102-9
不快感がなく、文字だけで正確な情報を端的に伝えるためにはどうしたらよいのでしょうか。著者はメールコミュニケーションの専門家。書き方のポイントからメール対応の効率化まで幅広く簡潔に解説しています。ビジネスメールの特徴を理解しながら、コツを学んでいきましょう。

『公務員のための伝わる情報発信術』
谷浩明／著　学陽書房　2021 年　￥2000（本体）ISBN:978-4-313-15122-2
市民に情報を伝える仕事は、広報担当部署のものだけではありません。公務員にとってあらゆる仕事の目的ともいえるでしょう。確実で的確な情報伝達の「手段・デザイン・言葉」の選択には、「誰に・何のために・何を」を強く意識することがより重要である、という観点から、SNS など豊富な具体例が提示されています。

対人力を磨く！

『ビジネスパーソンのためのアサーション入門』
平木典子／著　金井壽宏／著　金剛出版　2016 年　￥2000（本体）
ISBN:978-4-7724-1487-6
アサーションとは「自分も相手も大切にする自己表現」です。近年よく耳にする言葉ではありますが、実際にはどのように行うのでしょうか。この本は、心理学・経営学の専門家である、二人の筆者の対談から始まり、実際に学生がアサーションを学ぶ過程を追いながら、読む者にアサーションへの理解を促す構成となっています。仕事でも、それ以外でも役に立つ、様々な場面で使えるスキルを学べます。

『話すチカラ』
齋藤孝／著　安住紳一郎／著　ダイヤモンド社　2020 年　￥1400（本体）
ISBN:978-4-478-10981-6
大学時代の先生と教え子でもある著者二人によって、コミュニケーションのコツがまとめられています。わかりやすい話し方から、人間関係がうまくいく話し方、話すためのインプット、上機嫌で話すマインドセットまで、自身の体験を織り込みながら書かれており、面白く読み進めながら「話すチカラ」の養い方を学ぶことができます。

会議力を磨く！

『図解＆事例で学ぶ会議・打ち合わせの教科書』
会議・打ち合わせ研究会／著　マイナビ出版　2016 年　￥1380（本体）
ISBN:978-4-8399-5761-2
業務時間の大きな割合を占める会議・打合せを、効率よく結果につなげるためのノウハウをまとめています。会議・打合せの種類と目的を知ることから、準備、ファシリテーション、トラブルシューティングまで、見開き1テーマの編集で、簡潔な説明とイラストを用い解説した実践的な1冊です。

『オンライン会議の教科書』
堀公俊／著　朝日新聞出版　2020 年　￥1500（本体）ISBN:978-4-02-331879-3
感染症対策をきっかけに、自治体でもオンラインで会議や研修をする機会が増えました。ファシリテーションについて長年研究してきた著者ならではの視点で、オンライン会議をスムーズに進行させる方法を解説しています。リアルの会議とは異なる参加者のマナーやアピール方法なども知ることができます。

☆横浜市立図書館をご利用ください☆

明日をひらく都市
OPEN × PIONEER
YOKOHAMA

横浜市立図書館は、横浜市内に住んでいる方、または通勤、通学している方なら、どなたでも無料で資料を借りることができます。また、中央図書館ではみなさまの調査研究・問題解決のお手伝いもしています。
お気軽に各階カウンター・電話・電子申請にてお問い合わせください。

市立図書館ホームページ（https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kyodo-manabi/library/）
電話　045(262)0050

【庁内情報拠点化事業のご案内】中央図書館では、横浜市職員の皆様を対象に、業務で必要な資料の貸出や調べものの
お手伝いを行っています。入庁後、ぜひご活用ください。