



## 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6年 11月1日 横浜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。

### ☀ 市民・外部とのコミュニケーション



#### 『やさしい・かんたん話し方 基本のキホン』

日本能率協会マネジメントセンター／編 日本能率協会マネジメントセンター 2023年  
¥1350(本体) ISBN: 978-4-8005-9124-1

敬語や伝え方の基本を紹介した本です。話し方に気を遣うことで、市民・お客様からの印象が大きく変わります。間違えやすい敬語の例や、気持ちが伝わりやすい謝罪・感謝の言葉など、様々なポイントについて、OK表現とNG表現が紹介されています。また、仕事を上手に進める話し方のテクニックも知ることができます。

#### 『電話対応これができればOKです！』

直井みずほ／監修 ナツメ社 2021年 ¥1200(本体) ISBN: 978-4-8163-6995-7

電話対応は誰でも初めは緊張するもの。まずはこの本の定番フレーズを読んで基本を身につけましょう。「緊張しやすい場面」の章では、イレギュラーな場面でどのように話せば良いかがわかります。また、本書の最大のポイントは、クレーム対応についての章が充実しているところです。基本の流れを押さえ、冷静に対応しましょう。

#### 『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。

#### 『一発OK！誰もが納得！公務員の伝わる文章教室』

工藤勝己／著 学陽書房 2021年 ¥1800(本体) ISBN: 978-4-313-15124-6

どの部署に配属されても、公務員には「文章を書く」という仕事があります。文章が読みにくいと、市民からの信頼が損なわれてしまう場合もあります。例えば、一文の中に同じ単語が何度も登場したら、違和感を覚えますか？ 本書は、わかりやすくメリハリのある文章を書くために気をつけるべき語順や言葉選びなど、80のエッセンスがまとめられた1冊です。

#### 『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。

## 『いちばんわかりやすいビジネスマナー』

岡田小夜子／監修 山崎紅／監修 成美堂出版 2023年 ¥1000(本体)

ISBN: 978-4-415-33235-2

ビジネスマナーを身につけると、相手の立場に立って考えながら仕事ができるようになります。また、様々な人々とスムーズにコミュニケーションがとれ、信頼関係を築くことができます。伝わりやすい話し方や、文書・メールの書き方など、仕事で必要とされるコミュニケーション全般について図解で知ることができる1冊です。

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

**対応マナー** を挙げています！

初めて社会人となる方はもちろん、対応マナー・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。

## ☀ 職場でのコミュニケーション

### 『自分も相手も尊重し、心理的安全性を高めるアサーティブ・コミュニケーション (これからの教養シリーズ)』

森田汐生／監修 ナツメ社 2024年 ¥1500 ISBN: 978-4-8163-7592-7

言いたいけど我慢した経験はありませんか？ 言ってしまった後、後悔したことは？ もしそれが癖になっているなら、アサーティブなコミュニケーションが取れていないのかもしれないかもしれません。相手も自分も大事にするのがアサーティブ。我慢するでも押しつけるでも当てつけるでもないちょうどいいコミュニケーションが身につきます。

### 『仕事で悩まない人の相談力』

船見敏子／著 WAVE出版 2023年 ¥1500 ISBN: 978-4-86621-468-9

仕事に大事なホウ・レン・ソウ。報告、連絡はできるけれど相談ってどうしたらいいかわからない。実は相談にもコツがあるので。声のかけ方に悩むこともあるでしょう。そんな時にどうやって声をかけたらいいか、どんな準備が必要かを教えてください。巻末の相談フレーズ集は言葉選びの見本集。相談に行く前に少し覗いてくださいね。

### 『部下も上司も動かす武器としての伝え方』

吉田幸弘／著 自由国民社 2023年 ¥1600 ISBN: 978-4-426-12902-6

伝える側はすべて伝えたいが、聞く側は短くすませてほしいと思うもの。それは市民対応の現場で発生し、対処に悩むもの。では、どうするか。この本では、「不要情報を思い切って捨て、シンプルに絞り込むこと」と述べられています。それ以外にも傾聴力の鍛錬、間の活用法、質問術など、伝えるための手立てが多数取り上げられていますので、まずはひとつ取り組んでみませんか。

### 『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。

☆横浜市立図書館を  
ご利用ください☆

明日をひらく都市

OPEN X 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、業務に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、ぜひご利用ください。