

目から鱗！これがニッポンの当たり前？

Eye Opening ! Is This Normal in Japan?

いつでもどこでもアナウンス

Announcements Anytime, Anywhere

皆さん、駅のホームや電車の中、デパートなど日本ではいつも何か「アナウンス」が流れていますね？緊急事態でもないのに、いつもアナウンスが流れているのはなぜなのでしょう。

2020年度の電車利用者数は、約177億人と言われるほど、日本人にとって電車は、とても身近な乗り物です。時間帯によっては、大勢の人が電車や駅構内を利用することもあり、駅は不特定多数の人が居合わせる公共の場です。そのため、多くの人が気持ちよく過ごせるように駅や電車でのマナーが繰り返しアナウンスされているのです。

Dear readers, you may have noticed that there is always some kind of “announcement” going on at station platforms, on trains, in department stores, etc. in Japan, How come announcements are always made even when there is no emergency?

The number of train users in 2020 was estimated to be approximately 17.7 billion, showing that trains are a very common vehicle for Japanese people. Depending on the time of day, many people use trains and station facilities, and stations work as public places where a great number of different people are present. For this reason, train station etiquette is repeatedly announced so that many people can spend a pleasant time in the station or on the train.

皆さんも駅や電車で流れるアナウンスに耳を傾けてみてください。

Please listen to the announcements made at stations and on trains.

今回は、誰もが快適に過ごせるように、電車内と駅構内でのマナーについて確認しましょう。

In this issue, we will be looking at the etiquette on trains and in stations so that everyone can spend a pleasant time.

**【電車内編】On the train****座り方のマナー Manners for sitting**

- ・足を広げない ・Do not spread your legs.
- ・足を前に出さない ・Do not stretch your legs out in front.
- ・床に座らない ・Do not sit on the floor.
- ・寝転ばない ・Do not lie down.
- ・席を占領しない ・Do not hog up the seats.

**荷物の持ち方のマナー Manners for carrying luggage**

- ・通路に置かない ・Do not place luggage in the aisle
- ・座席に置かない ・Do not place it on the seat.
- ・前に抱えるように持つ ・Carry it in your hands, holding it in front of you

**電車内の過ごし方のマナー Manners for spending time on the train**

- ・通話しない ・Do not make phone calls on the train.
- ・携帯は、マナーモードにする ・Put your cell phone on silent mode.
- ・電子機器の音量に注意する ・Be mindful of the volume of electronic devices
- ・大声を出さない、騒がない ・Do not shout or make noise
- ・ゴミを捨てない ・Do not throw trash on the train.
- ・飲食、飲酒は控える ・Refrain from eating, drinking, and drinking alcohol.

### ★重要ポイント Important Points

日本では、お年寄りの方・妊婦の方・障害をお持ちの方に席を譲る文化があります。そのため、電車内には、“優先席のマーク”が表示されており、優先席では対象の方に席を譲ります。

これも日本の文化なので、“マーク”の意味を知っておき、優先席以外でも積極的に席を譲るようにしましょう。

In Japan, there is a culture of giving up your seat to the elderly, pregnant women, and people with disabilities. For this reason, “Priority Seat Markers” are displayed on trains, and people give up their seats to those in priority seats.

This is also a part of Japanese culture, so you should be able to recognize what these “marks” mean, and give your seat up actively, even if you are not seated in a priority seat.

- ・お年寄りの方 The elderly
- ・体の不自由な方 Those disabled
- ・内部障害がある方 Those with internal disabilities
- ・乳幼児をお連れの方 Those accompanying infants and toddlers
- ・妊娠している方 Those who are pregnant

とくに、マタニティマークとヘルプマークをかばんに身に着けた方を見かけたら、席を譲ってあげましょう！

Be sure to especially give your seat to those carrying a maternity or help marks on their bags!

### 【駅構内編】 In the station

駅ホームでのマナー Manners on station platforms

- ・黄色い線の内側で並んで待つ ・Wait in line inside the yellow line.

- ・人が降りてから乗る ・Get on the train after others get off.
- ・駆け込み乗車しない ・Do not rush to get on the train.
- ・歩きスマホをしない ・Do not walk using your phone.

### エスカレーターでのマナー

#### Manners on escalators

- ・駆け上がらない、駆け下りたりしない
- ・Do not run up and down escalators.
- ・片方に寄って立つ(地域により、左と右に分かれています)

Stand on one side of the escalator (which side depends on region).

### エレベーターでのマナー

#### Manners in elevators

- ・並んで待つ ・ Wait in line.
- ・車いすやベビーカーを優先する ・ Give priority to wheelchairs and baby carriages.

### ★重要ポイント Important Points

日本では、困っているお年寄りの方・車いすの方・ベビーカーの方をお手伝いする文化があります。

車いすやベビーカーの方がエレベーターに乗り降りする際は、“開”ボタンを押してあげる。階段で困っているお年寄りの方やベビーカーの方を見つけたら、荷物やベビーカーを持ってあげるなど、積極的にお手伝いしてみましょう。

In Japan, there is a culture of assisting the elderly, wheelchair users, and baby strollers in need.

When wheelchair users and baby carriages get on and off the elevator, push the "open" button.

If you see an elderly person or a person with a stroller having trouble on the stairs, try to help them by carrying their luggage or stroller.

今回は、電車内と駅構内のマナーを紹介しました。

日本では電車や駅構内だけでなく、お店や街の中でも「マナー」についてのアナウンスが流れていることがあります。

In this issue, we looked at manners on trains and in stations.

In Japan, announcements about "manners" are sometimes made not only on trains and in stations, but also in stores and on the streets.

どんなアナウンスが流れているのか、耳を傾け、日本人が大切にしているマナーについて知る機会にしてください！

Take a listen to what kind of announcements are being made and use that as an opportunity to learn about the manners that the Japanese people cherish!

### 未来へつなげる大切なヒント

Important Hints that Lead to Tomorrow

「報連相(報告・連絡・相談)」のポイントをおさえよう！

Understand Your "HoRenSo: Report, Contact, Consult"

「報連相」は、円滑な業務遂行や職場環境の活性化のために、必要不可欠なものです。

「報連相」が適切にできていないと、社内や顧客に迷惑をかけてしまったり、業務効率の悪化に繋がったりします。

そこで今回は、「報連相」の意味・ポイント・重要性を紹介します。

Horenso (report, contact, consult) is essential for the smooth execution of work and for the vitalization of the workplace environment.

Failure to properly conduct "Horenso" may cause inconvenience to the company and its customers, and may lead to a deterioration of business efficiency. This month's article will cover the meaning, key points, and importance of "horenso".

「報連相」とは？ What is "Horenso"?

報告 Report

仕事の経過・結果や業務で起こった重要な出来事を仕事の依頼者や管理者に知らせること

To inform the client or manager of the progress or results of a task or notable events that have occurred in the course of work.

連絡 Contact

必要な情報を関係者(上司・部下・同僚など)に伝えること

To convey necessary information to related parties (e.g., superiors, subordinates, colleagues).

相談 Consult

仕事の進め方が分からないときや判断に迷ったときに上司や先輩などにアドバイスや意見を求めること

To ask for advice or opinions from a superior or senior staff member when you are unsure of your judgment or how to proceed with a task.

「報連相」のポイント Key points on "Horenso"

ポイント①「報連相」をする前に5W1Hでポイントを確認

Point 1: Before your "Horenso", review the matter with the 5W1H.

Why(目的・理由)                      Why (purpose and reason)

When(いつ) When

Where(どこで) Where

Who(誰が) Who

What(何を) What

How(どうした) How

ポイント②相手の立場になって「報連相」をする

Point 2: Put yourself in the other person's shoes when reporting, contacting or consulting.

時間 Time

『今、話しかけて大丈夫なのか？』

“Is it a fine to talk to them right now?”

場所 Location

『この場所で、話しかけて大丈夫なのか？』

Is it fine to talk to them in this place?

状況 Situation

『この状況で、話しかけて大丈夫なのか？』

Is it fine to talk to them under these circumstances?

ポイントを踏まえ、例文を確認しましょう

Let's look at some example dialog with the above points in mind.

報告 Report

私 『〇〇さん、今、よろしいですか？』Me: "XX-san, can I have a moment with you?"

上司『大丈夫ですよ。』Boss: "Sure."

私 『すみません。仕事でミスをして、不良品を出してしまいました。』

Me: "I'm sorry. I made a mistake at work and produced a defective product."

#### 連絡 Contact

私 『〇〇さん、今お時間はよろしいですか？』 Me: "XX-san, may I come in now?"

先輩『大丈夫ですよ。』 Senior: "No problem."

私 『明日は7時に出社するよう、社長から指示がありました。』

Me: "The president of the company has instructed me to report to work tomorrow at 7:00 a.m."

#### 相談 Consultation

私 『〇〇さん、今、よろしいですか？』 Me: "Mr. XX, is now a good time?"

上司『大丈夫ですよ。』 Boss: "It's all right."

私 『仕事の仕方が分からないので、教えてください。』 Me: "I don't know how to do this task. Please teach me."

「報連相」の重要性: 報連相が遅かったり、なかったりすると、どうなる？

Importance of "Horenso": What will happen if you are slow or do not do any Horenso?

小さな問題→報告が早い→対策が早い→小さな問題で収まる

Small problem→Quicker reporting→Quicker countermeasures→Settled at just a small problem



小さな問題→報告が遅い→対策が遅れる→大きな問題に変わる

Small problem→Slow reporting→Delayed action→Turned into a major problem

このように「報連相」が遅れたり、なかったりすることにより、小さな問題で済んだことが大きな問題に変わってしまうのです。事故・トラブル・失敗などの問題や損失が大きくなる前にしっかり「報連相」をしましょう。

In this way, a delay or lack of “reporting and consultation” can turn what could have been a minor problem into a major one. Before accidents, troubles, failures, or other problems or losses become serious, make sure to “report and communicate”.

#### トラブル事例 Examples of problems

「報連相」がなかったときのトラブル事例で確認してみましょう。

Let’s look at some examples of problems that occurred out of a lack of “Horenso”

Aさんは建築会社に勤める実習生です。ある日、住宅の改修工事をしているとき、誤って工具を床に落とし、小さな傷をつけてしまいました。けれどもAさんはそのことを誰にも報告しませんでした。

A-san is a trainee working for a construction company. One day, while renovating a house, he accidentally dropped a tool on the floor and caused a small scratch. However, Mr. A did not report this to anyone.

翌日、お客様から社長に『床に傷があります。あなたの会社の人がつけましたか？』と電話がありました。社長はAさんに『あなたですか？』と聞いたところ、Aさんは『違います』と答えたので、お客様に『私たちではないです。』と伝えました。

The next day, a customer told the president, “There is a scratch on the floor. Did someone from your company put it there? I received a phone call from the president of the company. The president asked A-san, “Was it you?” Mr. A replied, “No, sir,” so he told the customer, “We are not the ones who did it.”

お客様が、『では、確かめに来てください。』と言ったので、社長とAさんは現場に行き、お客様と一緒に傷跡を確認しました。そのときもAさんは『私は知りません。』と言いました。

The customer said, "Well, please come and check. So, the president and A-san went to the site to check the scar together with the customer. At that time, A-san said, "I don't know. I don't know."

それを聞いてお客様は『あなた達は嘘をついていますね。もう信用できません。私の家に二度と入らないでください。』と激怒しました。

Hearing this, the customer said, "You are lying. I don't trust you anymore. Please don't come into my house again." He was furious.

#### 【結果 Result】

・会社は、お客様を失う

The company lost a customer.

・Aさんは、会社から信頼がなくなる

A-san loses trust from the company.

・Aさんは、仕事を任せてもらえなくなる

The company will not entrust any jobs to A-san.

「報連相」の意味・ポイント・重要性は、理解できましたでしょうか？

一回の「報連相」で状況は大きく変わります。日頃から心がけて、「報連相」をしましょう。

Now that you understand the meaning, key points, and importance of "Horenso," what do you think should be done to improve the quality of your work? Even a single "Horenso" can make a big difference. Be mindful of this and practice "Horenso" on a daily basis.

何よりも安全最優先 First Safety Over Everything

安全管理と5S Safety Management and the 5 S

## 1. 5Sとは何か？ What are the 5 S?

5Sとは、整理 (Seiri)、整頓 (Seiton)、清掃 (Seisou)、清潔 (Seiketsu)、躰 (Shitsuke) の5つの言葉の頭文字のSをとったもので、安全で効率的な職場をつくるためのスローガンです。

5Sを徹底することで、「安全」、「効率的」、「快適」な職場をつくることができます。

The 5 S is a framework for building a safe and efficient workplace environment, that stand for "sort (seiri)," "set in order (seiton)," "shine (seisou)," "sustain (seiketsu)," and "standardize (shitsuke)".

Through a thorough implementation of the 5 S, we can create a safe, efficient, and comfortable workplace.

## 2. 5Sが乱れている現場は事故が多い！

Where there is disregard for 5 S, there are accidents!

・「整理」「整頓」ができていない職場

⇒モノが散乱しているため、つまずいたりひっかかったりして、転倒・転落などの事故が起きます。

・「清掃」がされていない職場

⇒床・階段などにある水や油で滑って転倒する事故が起きます。

・「躰」が定着していない職場

⇒ルールを守らない従業員が多く、「作業手順を守らない」ことや「保護具や作業着をきちんと着用しない」ことが事故の原因になります。

・A workplace that is not "Sort" or "Set in order"

⇒Because things are scattered around, people stumble or get caught, causing accidents such as falls and tumbles.

・Workplaces that are not clean and lack "Shine"

⇒Accidents will occur when workers slip and fall due to water or oil on the floor, stairs, etc.

•Workplace where a “Standardize” is not firmly established

⇒There will be many employees who do not follow rules, and “failing to following work procedures” and “failing to wear protective equipment and work clothes properly” become causes of accidents.

### 3. 安全な職場をつくるために

For the creation of a safe workplace

使わないモノは片付け、必要なモノは取りやすく並べてください(整理・整頓)。

定期的に職場や工具を清掃し、異常があれば指導員に報告してください(清掃)。

いつも職場を「きれい」な状態に保ってください(清潔)。

これらを行う前提として、作業手順や保護具着用などの職場のルールを守ることが、安全に作業をするために最も大切です(躰)。

Put away unused items and arrange necessary items in an easy-to-access manner (Sort and Set in order).

Clean the workplace and tools regularly and report any irregularities to the supervisor (Shine).

Always keep your workplace in a “clean” condition (Sustain).

As a prerequisite for carrying out the above, it is most important to follow workplace rules, such as work procedures and protective equipment, in order to work safely (Standardize).

### 4. 毎日5Sを実行してください

5 S should be practiced every day

5Sは、業務をするときだけでなく日常生活でも役立ちます。自分の部屋や家を整理、整頓、清掃してみてください。きっと気持ちの良い毎日が送れます。

毎日5Sを実行することで、ルールを守る意識が高まるとともにモノを大切に扱うようになり、事故やトラブルも減ります。

The 5 Ss are useful not only at work but also in daily life. Try to sort, set in order, and shine your room and house. You will surely feel good every day.

By practicing 5 S every day, you will become more aware of the importance of following rules, and you will also learn to treat things with care, which will reduce the number of accidents and troubles.

実習生の皆さんへ TO OUR TRAINEES

仕事や日常生活で毎日5Sを実行してください。安全で快適な日々が過ごせます。

Implement the 5 S in you work and home life every day. You will be able to spend your days safe and comfortably.