

情報番号：20060499

テーマ：総務部管理者の役割

編著者：（株）現代経営研究会 代表 下條一郎

管理者の基本的役割

会社は多くの人の集合体であり、その人たちが力を合わせて、社会に製品やサービスを効率よく提供していくためには、社内でのさまざまな管理・調整や社外関係先の管理・対応等が必要です。そこに管理者の役割が生じてきます。

経営管理は大きく2つに分けられます。1つは生産管理、人事管理、財務管理、営業管理、販売管理など、企業活動の諸分野で行われている「部門管理」です。もう1つは、これらを経営主体として総合して最大効率・効果をねらう「総合的管理」で、トップ・マネジメントが担うものです。この経営管理は、計画、組織化、指示・命令（あるいは動機づけ）、統制、調整という5つの機能から構成され、これらの機能は経営管理活動の周期的なサイクル（マネジメント・サイクル）を構成しています。

そして、経営層・管理者層・監督者層・一般社員層という経営組織における各階層が、それぞれの経営管理活動を行っているわけです。経営層は、経営の基本方針を定め、全社的管理を行い、管理者層は部門別管理を担当します。監督者層は一般社員を直接指揮して任務の遂行に当たります。すなわち、管理者の役割は、「経営者が定める全社的な方針、目標、計画に基づいて、監督者層を指揮しながら、効率的に担当部門の業務を遂行すること」といえます。経営層と監督者以下の間立ち、調整やコミュニケーションを図ることが求められているわけです。

総務部管理者の役割

総務部の組織形態や業務領域は企業規模等によっても異なりますが、「総務」とは「全体の事務をすべつかさどること（人）」という意味のとおり、全社にわたる事務業務、すなわち全社的な経営管理を行う部門といえます。その総務部の役割・機能としては、一般に以下のような事項を挙げることができます。

経営層の補佐 - 経営トップの意思決定に必要な情報の収集・提供、提案、代行等

全社的なコミュニケーションの管理 - 経営全般における部門間の連絡・調整、業務事項の全社伝達等

他部門のサービス・スタッフ - 各部門の円滑・効果的な業務活動の支援

全社的な活動の推進 - 全社的に展開する活動の準備・運営、支援等

このように総務部は経営層と各部門の活動をさまざまな形で補佐・支援し、全社的に効率よく利潤追求ができるように管理する役割を持っています。

また、企業活動は外部との関わりなくして行うことはできません。総務部は官公庁や各種団体、関係会社、株主・投資家、地域社会、消費者、マスコミ、学校等、さまざまな外部との接点となる、いわば「企業の顔」としての役割も有しています。交渉・折衝、情報提供、問い合わせ、交流等と、対応の仕方もさまざまですが、その対応を通して社会との良好な関係を構築・維持し、また同時に、あらゆるリスクから会社を守る役割も持っています。

総務部管理者は「部門管理」の責任者として、総務部のこうした基本的な役割や機能をスタッフに認識・理解させ、それぞれの担当業務を統括管理します。また、「企業の顔」としての立場を自覚させ、社内外に対し、誠実・明朗に対応する意識や姿勢を徹底させることも、総務部管理者としての重要な役割です。