

仕事の基本心得帖1 挨拶は相手の顔を見て…

項目	内容(どのようにするか)			留意点
挨拶	いつ	誰が	どんな言葉で	<p>① 挨拶は必ず相手の顔を見て。</p> <p>② 仕事であったとしても手をとめて言う。</p> <p>笑顔 笑顔は相手の人に対する好意や歓迎の意思表示です。無愛想な表情では心が伝わりません。練習してでも美しい笑顔を作りましょう。</p>
	出勤時	挨拶する人 挨拶される人	「おはようございます」 「おはようございます」	
	退社時	帰宅する人 居残る人	「お先に失礼します」 「お疲れ様でした」	
	外出時	出かける人 社内に残る人	「行ってきます」 「行ってらっしゃい」	
	帰社時	外から戻った人 出迎える人	「ただいま」「ただいま戻りました」 「お帰りなさい」	
	お礼	お礼を言う人	「ありがとうございます」「恐縮です」	
	謝罪	謝る人	「申し訳ありません」「すいません」	
	返事	返事をする人	「はい」「いいえ」	
	ご来客	座っている人 お客様とすれ違う人	「いらっしゃいませ」(相手の顔を見て・・・) 「いらっしゃいませ」と会釈をする	
挨拶の必要性	<p>挨拶は「上から、下から、周りから」。</p> <p>活気は皆で作るもの、盛り上げるものです。挨拶の挨拶は「ひらく」挨拶は「せまる」という意味です。心を開いて、相手に近づくのが挨拶です。</p> <p>「挨拶」をしないと人間関係が悪くなり、職場のムードも暗くなります。「挨拶」、自分から先にするよう心掛けましょう。日常の挨拶の積み重ねが、あたたかい働きがいのある職場をつくります。</p> <p style="text-align: center;">良い挨拶が、良い信頼関係を作ります。</p>			

仕事の基本心得帖 2 顧客目線、相手目線で仕事をする

項目	内容(どのようにするか)	コンピテンシー・留意点										
顧客目線で 仕事をする 相手目線で 仕事をする	1) 顧客や仕事の相手を頭に描いて仕事をする。	●顧客目線や相手先目線で、見て、聴いて、考える。										
	2) 顧客本位、相手本位に心がけ、期待に応える。	●他人の立場に立つと対応も自ずと違ってくる。										
	3) 思いやりをもって人に接する。(誠実さが人を幸せにする)	●期待に応えることから付加価値が生まれる。										
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>ホスピタリティと誠実さが人を幸せにする。お互いに役に立つことが大切！！</p> <p>期待に応えることから、役に立つことから付加価値が生まれる。</p> </div>												
期待に応える	顧客の意図、仕事相手の期待は何かを考えて仕事をする。											
電話マナー 電子メールマナー	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">項目</th> <th style="width: 70%;">内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受話器をとったら名のる</td> <td>「〇〇会社でございます」</td> </tr> <tr> <td>相手を確認する</td> <td>「〇〇様でいらっしゃいますね。」 「いつもお世話になっております。」</td> </tr> <tr> <td>用件を聞く</td> <td>メモを取る。 確認することを忘れずに。</td> </tr> <tr> <td>電話を切る</td> <td>相手が切るのを待って受話器を置く。</td> </tr> </tbody> </table>	項目	内容	受話器をとったら名のる	「〇〇会社でございます」	相手を確認する	「〇〇様でいらっしゃいますね。」 「いつもお世話になっております。」	用件を聞く	メモを取る。 確認することを忘れずに。	電話を切る	相手が切るのを待って受話器を置く。	<p>電話は 2 コール以内で取る</p> <p>電話を待つ身は必要以上に長く感じる。また、電話を掛けてきた人の時間を奪うことにもなる。</p> <p>電話は鳴ったらすぐに出る、これが原則。</p> <p>電子メールのマナー</p> <p>1. 受け取ったメールには、基本的に返信する。 (メールが届いたかどうか確認したい送信者が多いので・・・。ただし、複数宛のメールや CC は、返信は原則不要。)</p> <p>2. あて先は「～様」をつける。「～さん」では不快に感じる人も多い。</p>
項目	内容											
受話器をとったら名のる	「〇〇会社でございます」											
相手を確認する	「〇〇様でいらっしゃいますね。」 「いつもお世話になっております。」											
用件を聞く	メモを取る。 確認することを忘れずに。											
電話を切る	相手が切るのを待って受話器を置く。											

仕事の基本心得帖3 コミュニケーション(報告・連絡・相談)

項目	内容(どのようにするか)	留意点																					
指示・報告	<p>1. きめ細かく指示し、タイミングよく報告する。</p> <p>1) 具体的な指示を心がける。</p> <p>2) 悪い情報ほど早く、良い報告は後でも良い。</p> <p style="text-align: center;">良い情報は後回しでよい。</p> <p style="text-align: center;">トラブル対処は初動が大切！</p>	<p>報告・連絡は迅速、正確、簡潔に</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 15%;">正確に</td> <td>5W1Hで整理して、事実を明確に伝える。意見と事実をはっきり区別する。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>タイミング 良く</td> <td>報告する必要があるら、直ちに報告する。悪い報告など、どんな報告も、時機を逃しては意味をなさない。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>簡潔に 伝える</td> <td>まず結論から先に述べ、その後、経過を説明する。報告する内容は5W1Hで整理し、要点をまとめておく。</td> </tr> </table>	1	正確に	5W1Hで整理して、事実を明確に伝える。意見と事実をはっきり区別する。	2	タイミング 良く	報告する必要があるら、直ちに報告する。悪い報告など、どんな報告も、時機を逃しては意味をなさない。	3	簡潔に 伝える	まず結論から先に述べ、その後、経過を説明する。報告する内容は5W1Hで整理し、要点をまとめておく。												
1	正確に	5W1Hで整理して、事実を明確に伝える。意見と事実をはっきり区別する。																					
2	タイミング 良く	報告する必要があるら、直ちに報告する。悪い報告など、どんな報告も、時機を逃しては意味をなさない。																					
3	簡潔に 伝える	まず結論から先に述べ、その後、経過を説明する。報告する内容は5W1Hで整理し、要点をまとめておく。																					
	<p>報告のタイミング</p> <p>1) 指示されたら「了解」「終了」のとき報告する。</p> <p>2) 長にかかるものは途中経過を報告する。</p> <p style="text-align: center;">・・・上司に「あれはどうなった？」と聞かれる前に報告する。</p> <p>報告の際の5W1Hとは・・・</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">項目</th> <th style="width: 75%;">内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>何を</td> <td>What 要件 何をやるのか？</td> </tr> <tr> <td></td> <td>なぜ</td> <td>Why 理由 どのような理由から行うのか？</td> </tr> <tr> <td></td> <td>いつ</td> <td>When 期日・時間 いつ始め、いつ終わらせるか？</td> </tr> <tr> <td></td> <td>どこで</td> <td>Where 場所・行き先 どこで行うのか？</td> </tr> <tr> <td></td> <td>誰が</td> <td>Who 自分ひとりで？だれかと協力して？</td> </tr> <tr> <td></td> <td>いかに</td> <td>How 処理方法・手続き どのような方法で？</td> </tr> </tbody> </table>		項目	内容		何を	What 要件 何をやるのか？		なぜ	Why 理由 どのような理由から行うのか？		いつ	When 期日・時間 いつ始め、いつ終わらせるか？		どこで	Where 場所・行き先 どこで行うのか？		誰が	Who 自分ひとりで？だれかと協力して？		いかに	How 処理方法・手続き どのような方法で？	<p>文章での報告・連絡</p> <p>1) できるだけ短い文章で。</p> <p>2) 結論を先に書き、その後理由や経過説明、関連事項など。</p> <p>3) 誤字、脱字に注意する。必要に応じて図表や色分けなど、視覚的にもわかりやすくする工夫をする。</p> <p style="text-align: center;">4行以上は読む気にならない。</p> <p style="text-align: center;">パンフレット等は、1つの文章を3行以下にする</p>
	項目	内容																					
	何を	What 要件 何をやるのか？																					
	なぜ	Why 理由 どのような理由から行うのか？																					
	いつ	When 期日・時間 いつ始め、いつ終わらせるか？																					
	どこで	Where 場所・行き先 どこで行うのか？																					
	誰が	Who 自分ひとりで？だれかと協力して？																					
	いかに	How 処理方法・手続き どのような方法で？																					

仕事の基本心得帖 4 コンプライアンス(法律、ルール、約束を守る)

項目	内容(どのようにするか)	留意点
守ることを誠実に実行する	<p>1) まず守るべき法律、ルールなど「守るべきこと」を明確にする。</p> <p>2) 「守るべきこと」を「どのようにしたら守れるか」をよく考え、誠実に実行する。</p> <p>3) 遂行責任とは、状況に応じて手を打つこと。</p>	<p>職場で好かれるタイプ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 明るく責任感のある人 ・ 困っているときなど細かい配慮のできる人 ・ 思いやりのある人 ・ いつも前向きな発言・姿勢で仕事に取り組んでいる人 ・ 率先して片付け、掃除をしてくれる人 ・ 何事にも率先し、突き進む人 ・ どんなときでも穏やかな人 清潔な人 ・ 時間を守る人 ・ 誠実な人 ・ 皆の輪の中に入れる人

節理に沿うことはコンプライアンスそのものである。

- 節理に沿って生きるとき、人間は一番充実する。
- CSR（企業の社会的責任）もまずコンプライアンスから。
- 「経済」「環境」「社会」が、企業ばかりでなく、従業員である皆さんが社会的責任を果たすトリプルボトムライン。

経 済	利益がなければ、事業は続かない。役立に対する対価は重要。
環 境	地域や周りの環境を意識しないと、今も未来も地球が危ない。
社 会	企業を取り巻く関係者を意識して行動することが、社会的責任を果たす意味で大切である。

仕事の基本心得帖 5 5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)

項目	意味 内 容(どのようにするか)	留意点
モノの 5S	1)何を整理し、どこに整頓するのかの基準を明確にすることが大切。 (捨てる基準の明確化と定位置の明確化)	3定 定置・・・定まった位置に 定品・・・定まった品が 定量・・・定まった量 →「必要なモノ・情報」はすぐに取り出せる
情報の 5S	2)すぐ、その場で整理し、整頓する。 3)大切にし、長持ちするために、手入れ(清掃)する。 情報の5Sではフォルダー管理が大切。 フォルダーの分類と識別表示がポイント。 フォルダーが自然にたどれるようにストーリーを明確にする。	
5Sとは・・・		
項目	意味・内容	
整理	必要なもの不要なものをハッキリ分けて不要なものを捨てること	
整頓	残った必要なものを使いやすいようにきちんと定位置に置き、誰でもわかるように識別表示すること	
清掃	常に掃除をし、手入れすること。	
清潔	整理・整頓・清掃がキチンと行われている状況が維持された状態	
躰(習慣)	決められたことがいつも正しく実行できること	

「標準化」「文書化」でスムーズに業務が進む！！

- 1)標準化とは、大切なことを明確にして、誰でもできるようにし、取替えが可能になるということ。人間は決まっていることは先にやり、決まっていないことは後にしがち。だから、標準化すると業務スピードがアップする。
- 2)大事なものは「文書化」する。それをだんだんとレベルし、皆で身につければ皆揃ってレベルアップする。

リーダー心得帖

項目	内容(どのようにするか)	留意点
良いリーダーとは	<ul style="list-style-type: none"> ● 成功するリーダー <ul style="list-style-type: none"> ① 皆の期待するものを実現できる実力がある ② 部下への対応が公平である ③ 相手目線で仕事をこなす力量と、懐の深さ、広さがある ● リーダーの器量 チンパンジー社会の例 ボス猿は → ① 一番、掟を知っている ② 一番、掟を守る ③ 仲間にもこれを守らせる 	チンパンジー社会の掟とは <ul style="list-style-type: none"> ① 朝の挨拶を欠かさない ② 有効を示すにはグルーミング（スキンシップ）を行う ③ 先取り特権を尊重する ④ 場合によっては分配する ⑤ ケンカするときボスは仲裁する ⑥ 外敵に対してはボスは率先して戦う ⑦ ボスは弱いものをかわいがり面倒を見る ⑧ 寝ぐらに帰っていくときは弱いものを優先する

部下をよく見てあげる

項目	着眼点・具体的な取組み	ポイント
気づき	「憔悴しきっている」「疲れ果てて見える」「表情が暗く元気がない」「反応が鈍い」	以前と違った印象が感じられないか
声かけ	「ちゃんと寝てる？」 「何かあったら相談しろよ」	本人の相談がなくても声をかけてあげる
つなぎ	専門家への受診を勧める	本人にいう前に、社内の専門スタッフに相談する

●リーダーの役割 → 場を作ること

やる気のある **2割**

↑
中間の **6割**

やる気のない **2割**

が会社にいる (262の原則)

⇒ 中間6割を、やる気のある2割へ、くっつける

マネジメント	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 目 標 (方針・方向性・あるべき姿) </div> × <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 20px;"> 仕組み (と計画) </div> × <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 20px;"> カ 量 (人・ハード・ソフト) </div> = <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 20px;"> 成果 </div>																	
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">項目</th> <th style="width: 70%;">内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>目標</td> <td>経営方針、方向性、あるべき姿、原則、数値目標など。</td> </tr> <tr> <td></td> <td>仕組み (と計画)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 目標を達成するための方法と具体的計画。 ・ 大事な業務プロセスやそのポイントなどは手順書などで明確にする。 </td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">カ 量</td> <td style="text-align: center;">人</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 目標をわきまえ、仕組みをこなすことができる力量。 ・ やる気と実行力も大切。 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ハード インフラ</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 機械設備など。 ・ 機能・性能がポイント。 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ソフト インフラ</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ ノウハウ、手順書など。 ・ 持っている能力がポイント。 </td> </tr> </tbody> </table>			項目	内容		目標	経営方針、方向性、あるべき姿、原則、数値目標など。		仕組み (と計画)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目標を達成するための方法と具体的計画。 ・ 大事な業務プロセスやそのポイントなどは手順書などで明確にする。 	カ 量	人	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目標をわきまえ、仕組みをこなすことができる力量。 ・ やる気と実行力も大切。 	ハード インフラ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機械設備など。 ・ 機能・性能がポイント。 	ソフト インフラ	<ul style="list-style-type: none"> ・ ノウハウ、手順書など。 ・ 持っている能力がポイント。
		項目	内容															
		目標	経営方針、方向性、あるべき姿、原則、数値目標など。															
	仕組み (と計画)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目標を達成するための方法と具体的計画。 ・ 大事な業務プロセスやそのポイントなどは手順書などで明確にする。 																
カ 量	人	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目標をわきまえ、仕組みをこなすことができる力量。 ・ やる気と実行力も大切。 																
	ハード インフラ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機械設備など。 ・ 機能・性能がポイント。 																
	ソフト インフラ	<ul style="list-style-type: none"> ・ ノウハウ、手順書など。 ・ 持っている能力がポイント。 																
目標を明確にし、 目標を達成するための仕組みを作り、 仕組みをこなす力量を養成すれば、 成果は自ずと上がる。																		
評価動機付け	承認 <ul style="list-style-type: none"> ・ 部下の現場での苦労や努力をわかってあげること。誰もが、自分のことを上司に分かってほしいと思っている。 ・ 部下の努力を理解し、話をよく聞く。 		人が最もやる気になるのは、 自分のためになるとき。															
	アドバイス 積極的にアドバイス。日報などもよく見て丁寧にアドバイスを書く。 <u>まず行動させることがとても大切!</u>		気遣いは最高のもてなし。 お母さんの心遣いで。															
	●部下を動かすには ①叱るよりもほめる ②部下を理解してまず信頼関係を作る ③信頼関係ができて叱る	しかし、叱ることはとても大切・・・叱るときは <ul style="list-style-type: none"> ・ 「クリーン・ハンドで叱れ、ダーティ・ハンドで怒ってはならぬ」 ・ いつか褒める準備として叱れ 																

「企業の見える化」確認シート

『企業の中で、「どこが見えていないか」が見えるようになる』チェックリスト

評価・・・ 良くできている ◎(10点) 不足はない ○(6点)
 少し足りない △(4点) 話にならない ×(2点)

●あなたの会社何点でしょうか????

項目	質問内容	例えば…	点数
課題の見える化	1 顧客クレームが明確になり、再発防止につながる仕組みがありますか。	顧客クレームがあるとすぐに対処するが、その後で検討会議にかけられ、再発防止策が検討され、実施される仕組みなどがあるか。	
	2 社内ミスが課題として明確になり、検討され、組織として向上する仕組みがありますか。	不良製品など出したが、社外流出を免れた。そのことについて再発防止処置委員会などで検討し、実行しフォローする仕組みがあるか。	
	3 業界の中での失敗事例を参考にして、予防処置に繋げる仕組みはありますか。	属している業界の組合からきた事故情報などについて、社内に伝達し、自社で事故を起こさない仕組みなどがあるか。	
	4 悪い報告がすぐに報告される仕組みはありますか。	例えば「仕事の基本手順書」などがあり、悪い報告についてはすぐに連絡するとの記述があり、それを教育で周知する仕組みなどがあるか。	
知恵の見える化	5 必要な情報がいつでも使えるようになっていますか。	主要な業務のポイントなどについて「業務手順書」などがあり、いつでも使えるようになっているか。	
	6 重要な業務プロセスについて、取り組みのポイントについて蓄積される仕組みはありますか。	ノウハウなどが文書化され、蓄積される仕組みがあるか。	
	7 再発防止処置、予防処置が組織の中に蓄積され、生かされる仕組みはありますか。	再発防止策、予防策などが、報告書、ポイント集などで明確にされ、資産として蓄積される仕組みがあるか。	
人の見える化	8 一人ひとりの課題がわかる仕組みはありますか。	能力のある人、能力のない人について、それがどこなのかがわかる仕組みがあるか。	
	9 社員の思いを把握する仕組みはありますか。	例えば「自己発見シート」などを使い、社員が何を考えているのかわかる仕組みがあるか。	
	10 頑張ったら褒められる仕組みはありますか。	チョットしたよいことでも朝礼で発表し、皆の前で拍手をして褒めるなどしているか。	
合計			

平成 22 年 8 月 29 日
株式会社ソフィア 平 松 徹

<http://www.iso-hiramatsu.jp/e-mai>

ホームページ → ソフィア平松 → 検索