

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」「すみません」	
	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。<u>「私〇〇が来ましたよ！今日も1日よろしくお願ひいたします！！」と存在を認めてもらいます。挨拶を返さない人は、挨拶をしてくれた人の存在を無視していることになって</u>ます。</p> <p>「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れます。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>良い挨拶が、良い信頼関係を作ります。</p> </div>			

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) 「もし自分だったらどうするか」、顧客や仕事の相手を頭に描いて仕事をする。 2) 顧客目線や相手先目線で、見て、聴いて、考える。 3) 顧客本位、相手本位に心がけ、期待に応える。	顧客目線、相手目線の仕事の仕方 ①今している仕事を顧客がどのように受け取るか。 ②顧客がそれで笑顔になるか。 ③笑顔になるにはどうしたら良いか。 ①から③を頭において仕事をする。 相手目線 →「顧客」を「次に仕事をする人」に置き換えて考える。										
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！！ 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。他人の立場に立つと対応も自ずと違ってくる。												
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"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>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。	電話は2コール以内で取る 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。 電話は鳴ったらすぐに出る、これが原則。 電子メールのマナー 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、複数人宛のメールやCCは、返信は原則不要。) 2. あて先は「～様」をつける。「～さん」では不快に感じる人も多い。
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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>思い込みは禁物。「～したはず。～になっているはず。」で仕事をしない。 大事なことは、確認する。</p> </div>	<p>報告・連絡は迅速、正確、簡潔に</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <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。									
報告の タイミング	<p>1)指示されたら「了解」「終了」のとき報告する。</p> <p>2)長く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・連・相10ヶ条</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>①その場でメモを取る。</p> <p>②結論から伝える。</p> <p>③上司の意図と目的を考える。</p> <p>④スピード</p> <p>⑤その場で確認即時処理</p> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>⑥仮説を考え相談する。</p> <p>⑦メールに頼らず直接話す。</p> <p>⑧上司に確認させない</p> <p>⑨思い込まないで細かく確認</p> <p>⑩悪いことは早めに伝える。</p> </td> </tr> </table>	<p>①その場でメモを取る。</p> <p>②結論から伝える。</p> <p>③上司の意図と目的を考える。</p> <p>④スピード</p> <p>⑤その場で確認即時処理</p>	<p>⑥仮説を考え相談する。</p> <p>⑦メールに頼らず直接話す。</p> <p>⑧上司に確認させない</p> <p>⑨思い込まないで細かく確認</p> <p>⑩悪いことは早めに伝える。</p>	<p>・何かあったら、すぐに、その場で「報告・連絡・相談」する。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>3即</p> <p>即時・・・すぐに</p> <p>即座・・・その場で</p> <p>即応・・・対応する</p> <p style="text-align: right;">→ビジネスの有効性、効率性が確保される</p> </div> <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>							
<p>①その場でメモを取る。</p> <p>②結論から伝える。</p> <p>③上司の意図と目的を考える。</p> <p>④スピード</p> <p>⑤その場で確認即時処理</p>	<p>⑥仮説を考え相談する。</p> <p>⑦メールに頼らず直接話す。</p> <p>⑧上司に確認させない</p> <p>⑨思い込まないで細かく確認</p> <p>⑩悪いことは早めに伝える。</p>										

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	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。 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。 3) 遂行責任とは、状況に応じて手を打つこと。	職場で好かれるタイプ 積極的に行動をする人 明るく責任感のある人 簡潔に物事を伝えられる人 責任を持って即時に対応できる人 有言実行の人 常に相手目線で考えられる人 スピードのある人、ムダのない仕事をする人 笑顔で積極的に仕事をする人

自然の節理に沿うことがコンプライアンスそのもの

- 自然の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) 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。	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 3現 現場、現物、現実 ・現場に行き、現物を確認することで、 初めて現実がわかる。												
情報・ 知恵 の5S	・ノウハウや業務ポイントなどを文書化すると5Sの対象として管理しやすくなる。(知恵の見える化→教育訓練でレベルアップ) 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・・・ <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>意味・内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>整理</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>整頓</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>清掃</td> <td>常に掃除をし、手入れすること。</td> </tr> <tr> <td>清潔</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>躰(習慣)</td> <td>決められたことがいつも正しく実行できること</td> </tr> </tbody> </table>			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
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」でスムーズに業務が進む！！

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すること。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。

マネジメントの基本 → 重要なものと重要でないものをランク分けし、メリハリをつけること。

「整理」はランク分けすること、大事なものを集め、不要なものを捨てること。

「整頓」はその結果を並べ替え、業務がはかどるように揃えること。

事例1 コミュニケーションのポイント

タイトル	
内容	<p>コミュニケーションで大切なのは褒めること。仕事だけでなく、日常の些細なことを誉めるところがポイントです。「よく見ていれば、誉めることは無限にある」とはよく言われる言葉です。</p> <p>褒めるときのポイントは、</p> <div data-bbox="405 453 1072 568" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><ul style="list-style-type: none">①良い点を探し、よく見てあげる。②あればすぐに、その場で誉める。③素直に言葉にする。</div> <p>良い点を見つけようとしていると、相手の良いところが必ず見えてきます。100%ダメな人はまずいません。また、たとえ本人は誉められるほどのことではないと思っても、誉められるとやはり嬉しく、その事に関して自信も湧いてくるものです。</p> <p>良い点を見つけるには、上手な聞き方を身につける必要があります。</p> <p>聞くときのポイントは、</p> <div data-bbox="427 794 1843 906" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><ul style="list-style-type: none">①「真剣に聞く」と心から思って聞く。②批判や、自分勝手な判断をしないで、そのまま、ありのままに聞く。相手の話の腰を折ったりしない。③笑顔で聞く。「そうですか」「なるほど」と頷き、相槌を打ちながら聞く。</div> <p>よく聞くことで、相手がわかり、良いところも少なからず見えます。そうしたらすかさず褒める事です。</p> <p>「気づいたときがそのことを処理する最高のチャンス」です。何かを聞こう、ひとこと言葉をかけてあげよう、報告をしよう、と思ったときが、コミュニケーションの一番いいときなのです。</p> <p>たとえばミスをした場合報告が遅れると、対応も後手になり、傷口が大きくなり、損害も多額になったりします。「悪い情報ほど早く連絡する」はコミュニケーションの鉄則です。</p>
気付いた点	

事例2 相手目線で仕事をする

タイトル	
内容	<p>相手目線で仕事をするのはなかなか難しいことです。相手の状況を正確に把握することは難しいですし、それに対する対応も相手が良くわかっていないとピン트가ずれてしまいます。</p> <p>豊臣秀吉が鷹狩りに出かけた時の話があります。喉が渴いた秀吉は近くの寺に寄り、茶を所望しました。その寺の小僧が、ぬるめの茶を運んできました。</p> <p>「うまい、もう一服」と命じた秀吉に、その小僧はやや熱い茶を持ってきました。喉元を通る心地よさに心動かされた秀吉は、「もう一服」と声をかけました。</p> <p>次に出てきた茶は、品のいい器に熱いものが少量でした。秀吉はとても満足し、「これほど気配りのできる男なら、仕事もできるに違いない」とその小僧を家来に召し上げました。</p> <p>その小僧があのだ徳川家康と天下分け目の関ヶ原を戦った石田三成です。</p> <p>相手目線で仕事をしたり相手の立場に立つとは、言うは易し行いは難しの典型のようなことです。三成は鷹狩りなどを体験してはいません。そんな身分ではありませんでした。しかし、タカ狩りの状況を想像し、自身の喉の渴きを想定しながら茶を出しました。並みの能力ではありません。その後の活躍がそれを証明しているともいえます。</p> <p>顧客ばかりではありません。仕事するときは、多くの方が相手です。相手目線で仕事をすれば、仕事のやり直しなども少なくなり、業務がスムーズに進みます。仕事の無駄なくしに大いに貢献します。</p> <p>「もし自分だったらどうするか。」相手の立場になり、大いに想像力を発揮し、相手に配慮することが大切です。</p>
気付いた点	

平成 22 年 9 月 24 日

株式会社ソフィア 平松 徹
ホームページ → ソフィア平松 → 検索