

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><b>笑顔は作っても……。</b>                      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。                      そして笑顔は自分のためにも必要です。無理矢理でも笑顔になれば、気持ちも笑顔になります。                      笑顔は人をやさしくします。</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><b>挨拶は「上から、下から、周りから」。</b></p> <p>活気は皆で作るもの、盛り上げるものです。「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。「おはようございます」と明るい声で挨拶するのは「〇〇が来ました、皆さんよろしくお願いたします。」と自分の存在を認めてもらうためにアピールしているのです。だれも挨拶を返さなければ、私の存在が無視されたこととなります。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; display: inline-block;"> <p><b>挨拶は存在を認め合うことです。</b></p> </div>			

## 仕事の基本心得帖2 相手目線、顧客目線で仕事をする

項目	内容(どのようにするか)	留意点										
<p>相手目線で仕事をする</p> <p>顧客目線で仕事をする</p>	<p><b>相手目線で仕事をする、顧客目線で仕事をするとは…。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 読む人を頭に描いて、書く。</li> <li>2. 聞き手を考えて話す。</li> <li>3. 顧客に本当に必要なものは何かを考えてのマーケティング。</li> </ol> <p>つまり、「仕事の相手先を考えて仕事をする」ということです。</p>	<p><b>相手目線で仕事をするには</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①今の仕事を相手がどのように受け取るか。</li> <li>②相手がそれで笑顔になるか。</li> <li>③笑顔になるにはどうしたら良いか。</li> </ol>										
<p>電話マナー</p> <p>電子メールマナー</p>	<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。	<p><b>電話は2コール以内で取る</b></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><b>電子メールのマナー</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。)</li> <li>2. あて先は「～様」をつける。「～さん」では不快に感じる人も多い。</li> </ol>
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><b>3 現主義</b>「現場」で、「現物」を確認することで、初めて「現実」がわかる。そして相手がわかる。</p>												
<p><b>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です！！</b></p> <p>巡礼のお遍路さんが、巡礼の行く先でほっと一息つく、道の途中の人々の温かい思いやりがホスピタリティの語源です。</p> <p>役に立つことにこそ充実感が生まれます。</p>												

## 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																				
コミュニケーション	<p><b>コミュニケーションの3原則</b></p> <p>1. 良い報告は後回しでよい。悪い報告ほど早くする。                  2. まず結論から先に述べ、その後、経過を説明する。                  「相手目線で仕事をする」3. 思い込みは禁物。大切なことは伝わったかどうか確認する。</p>	<p><b>報告・連絡は迅速、正確、簡潔に</b></p> <table border="1" data-bbox="1288 351 2083 646"> <tr> <td data-bbox="1288 351 1344 454">1</td> <td data-bbox="1344 351 1456 454"><b>正確に</b></td> <td data-bbox="1456 351 2083 454">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 data-bbox="1288 454 1344 550">2</td> <td data-bbox="1344 454 1456 550"><b>タイミング良く</b></td> <td data-bbox="1456 454 2083 550">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 data-bbox="1288 550 1344 646">3</td> <td data-bbox="1344 550 1456 646"><b>簡潔に伝える</b></td> <td data-bbox="1456 550 2083 646">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	<b>正確に</b>	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	<b>タイミング良く</b>	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	<b>簡潔に伝える</b>	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	<b>正確に</b>	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	<b>タイミング良く</b>	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	<b>簡潔に伝える</b>	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><b>報告の際の5W1Hとは・・・</b></p> <table border="1" data-bbox="336 726 1220 1093"> <thead> <tr> <th data-bbox="336 726 492 774">項目</th> <th colspan="2" data-bbox="492 726 1220 774">内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="336 774 492 829"><b>何を</b></td> <td data-bbox="492 774 683 829">What</td> <td data-bbox="683 774 1220 829">要件 何をやるのか?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="336 829 492 885"><b>なぜ</b></td> <td data-bbox="492 829 683 885">Why</td> <td data-bbox="683 829 1220 885">理由 どのような理由から行うのか?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="336 885 492 941"><b>いつ</b></td> <td data-bbox="492 885 683 941">When</td> <td data-bbox="683 885 1220 941">期日・時間 いつ始め、いつ終わらせるか?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="336 941 492 997"><b>どこで</b></td> <td data-bbox="492 941 683 997">Where</td> <td data-bbox="683 941 1220 997">場所・行き先 どこで行うのか?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="336 997 492 1053"><b>誰が</b></td> <td data-bbox="492 997 683 1053">Who</td> <td data-bbox="683 997 1220 1053">自分ひとりで?だれかと協力して?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="336 1053 492 1093"><b>いかに</b></td> <td data-bbox="492 1053 683 1093">How</td> <td data-bbox="683 1053 1220 1093">処理方法・手続き どのような方法で?</td> </tr> </tbody> </table>	項目	内容		<b>何を</b>	What	要件 何をやるのか?	<b>なぜ</b>	Why	理由 どのような理由から行うのか?	<b>いつ</b>	When	期日・時間 いつ始め、いつ終わらせるか?	<b>どこで</b>	Where	場所・行き先 どこで行うのか?	<b>誰が</b>	Who	自分ひとりで?だれかと協力して?	<b>いかに</b>	How	処理方法・手続き どのような方法で?	<p><b>3即</b></p> <p><b>即時・・・すぐに</b>  <b>即座・・・その場で</b>  <b>即応・・・対応する</b></p> <p>→ビジネスの有効性、効率性が確保される</p>
項目	内容																					
<b>何を</b>	What	要件 何をやるのか?																				
<b>なぜ</b>	Why	理由 どのような理由から行うのか?																				
<b>いつ</b>	When	期日・時間 いつ始め、いつ終わらせるか?																				
<b>どこで</b>	Where	場所・行き先 どこで行うのか?																				
<b>誰が</b>	Who	自分ひとりで?だれかと協力して?																				
<b>いかに</b>	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 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												
5S	<p><b>5S の 3 原則</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「何のために必要か」の基準を明確にし、本当に必要なもの以外捨てる。</li> <li>2. 「定位、定品、定量」の3定で、整理・整頓する。</li> <li>3. 「即時、即座、即応」の3即で、清掃し清潔にする。</li> </ol> <p>●業務に必要なパーツをすぐに使えるように「整理・整頓」することがマネジメントの基本</p> <p>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。</p>	<p><b>3 定</b></p> <p><b>定位</b>・・・定まった位置に  <b>定品</b>・・・定まった品が  <b>定量</b>・・・定まった量</p> <p>→「必要なモノ・情報」はすぐに取り出せる            ・定品のポイントは確実に識別表示すること。</p>												
<p><b>5Sとは・・・</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>意味・内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>整理</b></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><b>整頓</b></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><b>清掃</b></td> <td>常に掃除をし、手入れすること。</td> </tr> <tr> <td><b>清潔</b></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><b>躰(習慣)</b></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	<b>整理</b>	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	<b>整頓</b>	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	<b>清掃</b>	常に掃除をし、手入れすること。	<b>清潔</b>	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	<b>躰(習慣)</b>	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													
<b>整理</b>	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													
<b>整頓</b>	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													
<b>清掃</b>	常に掃除をし、手入れすること。													
<b>清潔</b>	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													
<b>躰(習慣)</b>	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。

## 仕事の基本心得帖5 コンプライアンス(法律、ルール、決めたことを守る)

項目	内 容(どのようにするか)	留意点
	<p><b>ルールを守るのは</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 皆が安心、安全、信頼の社会のため</li> <li>・ お互いの信頼につながる</li> <li>・ 決めたことを確実に実行する。実行力がPDCAの基本。</li> </ul>	<p><b>コンプライアンスとは</b></p> <p><b>法律、皆のルール、自分たちで決めたことを確実に守ること</b></p> <p><b>職場で好かれるタイプ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 明るく挨拶できる人</li> <li>・ 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</li> <li>・ いつも前向きな発言・姿勢で仕事に取り組んでいる人</li> <li>・ 約束を守る人、時間を守る人</li> <li>・ どんなときでも穏やかな人</li> <li>・ 率先して片付け、掃除をする人</li> <li>・ 簡潔に報告連絡できる人</li> </ul>

### 節理に沿うことがコンプライアンスそのものかもしれません。

- 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)は、「経済」「環境」「社会」が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。