

私はこの項目を研修で勉強しました ~チェックリスト

チェック日: 年 月 日

1. 社会人としての考え方

- 社会とのかかわり
- 組織に求められる人材

2. 社会人としてのルール遵守① ~社会のルール

- コンプライアンスとSNS

3. 社会人としてのルール遵守② ~職場のルール

- 出退勤のポイント
- 社外でのマナー

4. ビジネスマナー① ~社会人としての基本動作

- 身だしなみ
- あいさつ

5. ビジネスマナー② ~言葉遣い・敬語

- 言葉遣い

6. ビジネスマナー③ ~電話応対

- 基本応対
- 取り次ぎ方

7. ビジネスマナー④ ~来客応対・訪問時

- 来客応対
- 名刺交換
- 訪問

8. チームに貢献する仕事の進め方

- 指示の受け方
- 報告

1. 社会人としての考え方

社会とのかかわり

社会人 = 仕事を通じて社会とかわる

会社とは

- ・経済的利益を目指す
- ・組織として存在する
- ・利害関係者が存在する

組織に求められる人材

組織で働く = チームの一員として働く

- ・ルールを知り、ルールを守る
- ・基本的なマナーを身につける
- ・チームに貢献する仕事の進め方をする

3. 社会人としてのルール遵守 ~職場のルール

早く出勤し、相手に聞こえる声であいさつをする  
勤務中は就業規則を遵守する  
公私の区別をつける  
外出時は周囲に伝言  
休憩中も社員としてけじめをつける  
終業30分前には上司に報告  
退勤時には周囲に声掛け  
残業が発生しそうときは上司に事前に申告する  
社外でも、社員としての意識を持つ  
健康管理も仕事の一部  
休暇はチームの仕事への影響を最小限に抑えることを考えてとる

2. 社会人としてのルール遵守 ~社会のルール

コンプライアンスとは

社会の決まりを守り、ステークホルダーの要求・期待に応えること(単純に法令だけを守ればよいわけではない)

SNSのリスク

公共の場であるという意識を持ち、不用意な投稿をしない

具体例

- ・犯罪自慢、武勇伝
- ・個人のプライバシー侵害
- ・業務上知りえた知識の投稿

上げてよいか迷ったときには上司に聞くこと

4. ビジネスマナー ~社会人としての基本動作

マナーは信頼してもらうための基本スキル

身だしなみ

普段接するお客さまのために整える  
迷ったら先輩を見る  
自社の規定、お客さまのルール、世間の常識を意識する  
表情・態度も印象の良さを意識する

あいさつ

あいさつは人間関係の構築に欠かせないもの。お客さまなど外部の方だけでなく、社内でも欠かせないこと  
目を見て、笑顔で、明るい声で、相手に伝わるように行く

## 5. ビジネスマナー ～言葉遣い・敬語

言葉遣い・敬語＝相手への配慮と気遣い

組織内での会話と、外部の方との会話では、敬意の対象が変わる(社内で上司を話題にする場合は上司に尊敬語を、社外の方と自社の上司を話題にする場合は謙譲語を使う)

【よく使う敬語の一例】

普通語	尊敬語	謙譲語
行く	いらっしゃる	参る、伺う
言う	おっしゃる	申し上げる
見る	ご覧になる	拝見する

先輩など周囲に依頼する場合は「クッション言葉」「依頼」「理由」「締めの言葉」で配慮、感謝を示す

【よく使うクッション言葉の一例】

恐れ入りますが、申し訳ございませんが

## 6. ビジネスマナー ～電話応対

### 基本応対

組織の顔として相手に配慮:迅速、正確、親切、丁寧  
電話応対の基本フローを押さえる(ビジネス基礎研修テキストP38)

情報は要点を絞って復唱し確認する

### 取り次ぎ方

お客さま名、名指し人名を確認する。社内に同姓の者が2名以上いる場合は部署などを確認する

【ビジネス電話でよく使われる表現例】

名指し人が席にいないとき	申し訳ございません。ただ今席を外しております。
名指し人が休んでいるとき	申し訳ございませんが〇〇は本日休みをとっております。お急ぎのご用件でしょうか？
取り次ぎ電話に出るとき	お待たせいたしました。〇〇でございます。

## 7. ビジネスマナー ～来客応対・訪問時

### 来客応対

自分から進んで声をかける。お客さまの名前、会社名、用件は復唱確認する。取り次ぎでお待たせする間、椅子をご案内する

### 名刺交換

名刺＝その人の顔

すぐ名刺交換ができるように予め準備する

いただいた名刺はすぐにしまわず、テーブルの右側に置いた名刺入れの上に乗せる

### 訪問

約束の5分前に受付に到着

相手が応接室に入ってきたら、すぐに立ち上がり挨拶

相手に椅子をすすめられてから着席

## 8. チームに貢献する仕事の進め方

### 指示の受け方

6W3Hを確認。最低限「何を」「いつまでに」するのが明確にする。

すぐ終わらない仕事の場合は計画を立て、着手前に計画を上司に確認してもらう

計画の判断基準＝QCDRS

### 報告・連絡・相談

1日4回進捗報告、指示業務は30分経過時点で中間報告

終了報告前には自分の目で確認を行う

組織のリスクとなるような情報は、上司の状況にかかわらずすぐに報告する

急ぎでない報告・連絡も義務。タイミングをみて必ず行う

15分考えて分からないことは相談

自分の考えをまとめてから相談

### インソースからのお願い

新人は高い意欲で研修に参加してくださいました。しかし、研修中にすべてをマスターしたわけではありません。できるようになったこともあれば、まだ、できないこともあります。

現場で活躍するためには、現場での育成が欠かせません。

研修で学んだことをベースに、貴社の一員として成長していけるように、新人を見て成長のアシストをお願いします。

貴社の新人が現場でさらに輝くことは、短い間とはいえ、貴社にかかわった当社の願いでもあります。指導・育成についてお悩み、お困りごとがございましたら、ぜひお気軽にインソースにご連絡ください。全力で支援いたします。

■現場指導力を高めるOJT研修のお申込み受付中。公開講座、講師派遣、いずれの方法でも開催可能です。

お気軽にお問い合わせください。

本社営業部: 03-5577-2273

公開講座本部: 03-5259-0071

インソースホームページ: <http://www.insource.co.jp/index.html>