



入社時研修

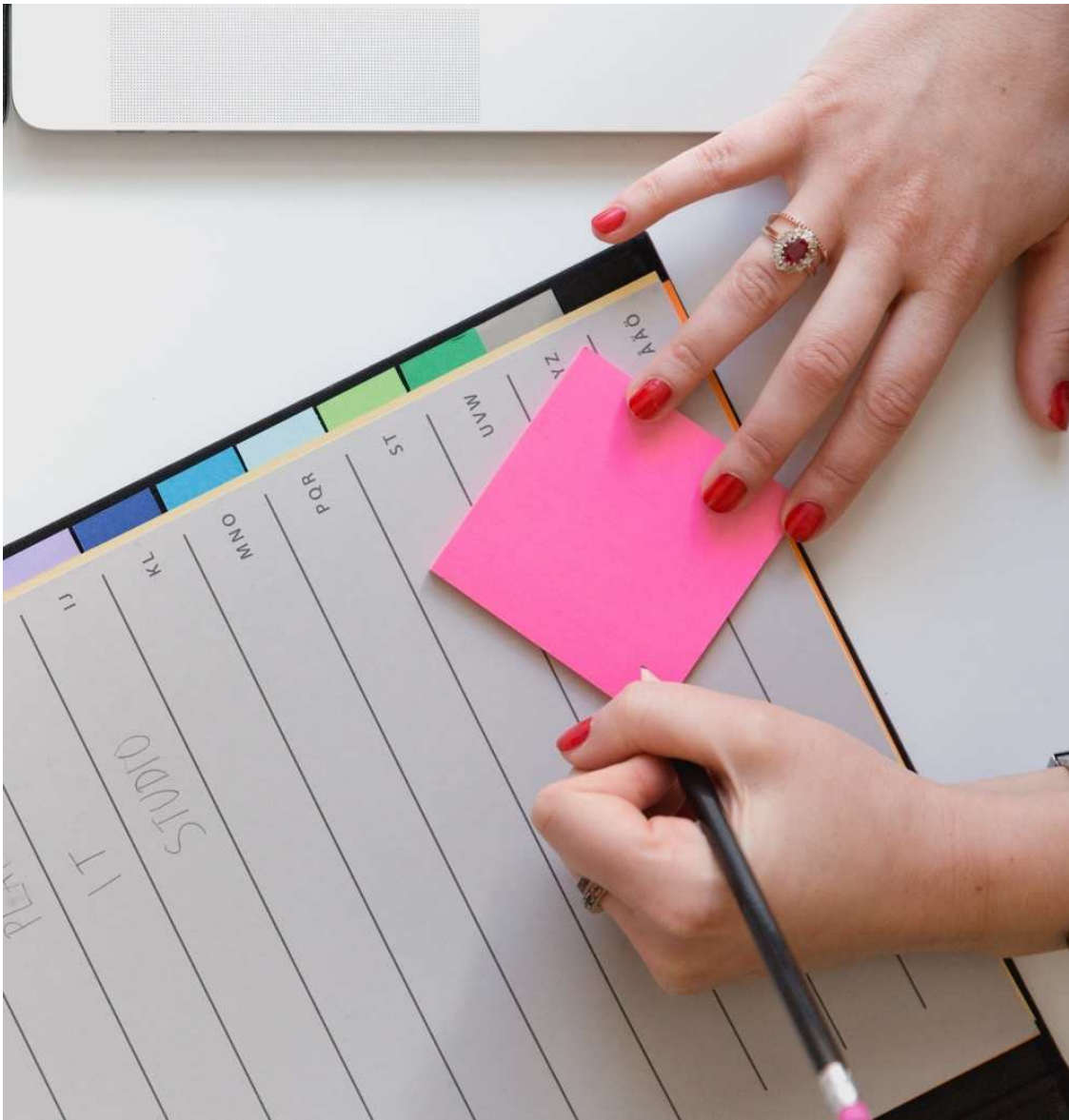
目次

1. 「会社」とは？「社会人」とは？
2. 仕事の進め方
3. 職場マナー
 - ①身だしなみ
 - ②挨拶
 - ③敬語
 - ④電話応対



働くとは

think about working



1. 会社とは？社会人とは？

Company & Businessman

それぞれに

「学校」と「会社」の違い

「学生」と「社会人」の違い

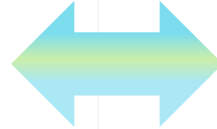
について考えてみましょう

比較

全く立場が違いますか？

学校・学生 サービス受け取り側

- ◆学費や教材費を払って学ぶ＝「**お客様**」の立場
→自分を優先できる、自由もきく
- ◆成績・態度・遅刻・欠席等注意は受けても「**個人の問題**」
- ◆人間関係を自分で選べる（仲の良い子と過ごせる）
- ◆評価が明確：試験の点数や単位など
また、評価が悪くても個人の問題
- ◆決まりやルールに縛られるものの、強制力が弱い



会社・社会人 サービス提供側

- ◆報酬をもらい、サービスを提供する＝「**貢献する**」立場
→お客様優先、自分の事は後回し
- ◆組織の一員として見られる＝「**会社全体の問題**」
- ◆人間関係を個人的な感情で選ぶことはできない。
- ◆評価が曖昧：数値化しやすい職種ばかりではなく、勤務態度や協調性等、日々の言動が総合的な評価に繋がり、これは個人の問題にとどまらない。
- ◆決まりやルールが明確にある、強制力が強い

契約によって、サービス提供側となり、下記の権利と義務が発生しています。

働く時の権利や義務

基本的 権利義務

会社で働くとき、会社と労働者が労働契約を結びます。これによって、

◆労働者には、誠実に働く義務が生じます。

◆会社には、約束した給料（賃金）を支払う義務が生じます。



付随義務

会社の配慮義務：職場での安全・健康や働きやすい職場環境を確保するなど。

労働者の誠実義務：会社のルールや秘密を守るなど。



2. 仕事の進め方

how to work

自分の会社は何の為に存在しているのか
について考えてみましょう

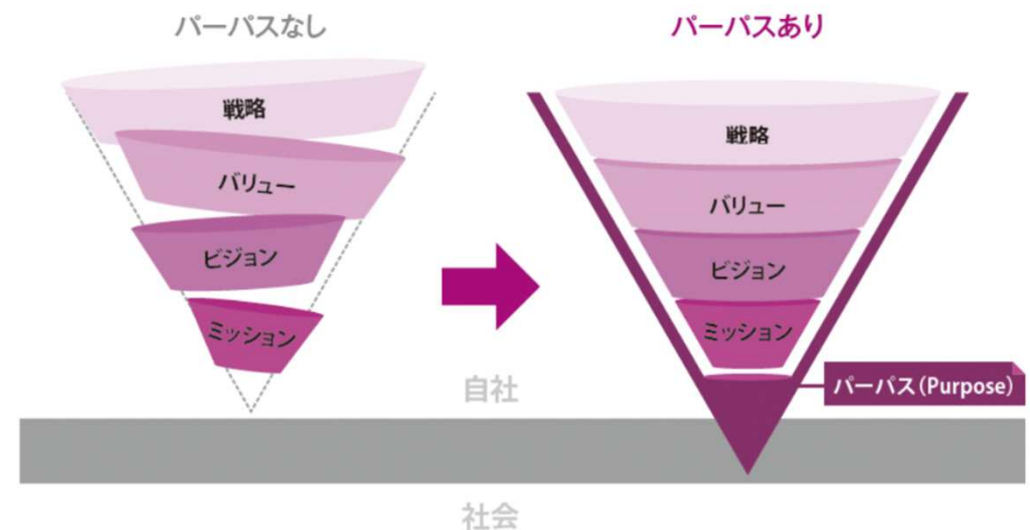
会社は何のために存在するの？

パーパス (Purpose)

- 目的、意図
- 経営戦略
- 存在意義

会社の存在意義
= 私たちの働く意義
= 私たちが社会で貢献できる場所

M (ミッション) 企業が果たすべき使命
V (ビジョン) 企業が目指す未来像や構想
V (バリュー) 企業の価値観や行動指針



- 社会における自社の存在意義がより明確となる
- 長期的にビジョン・戦略がぶれず一貫性が保たれる
- 唯一無二の存在としての自社が再確認される

会社を通じて自己実現をしよう

行動を変える

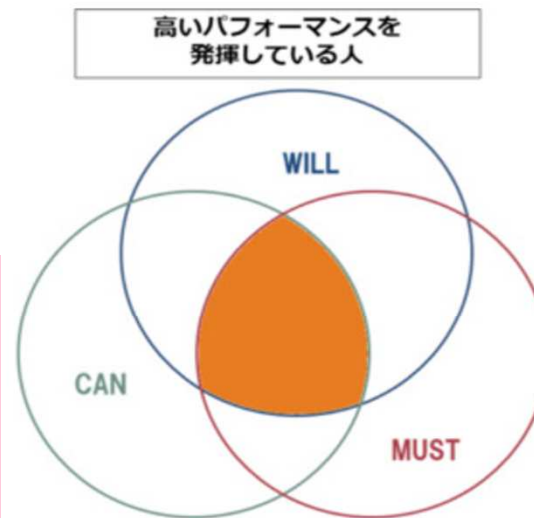
- 周囲の評価が変わる（誉められる）
- 変化が習慣化する
- 仕事への意識自体が変わる
- 成果が変わる

WILL : 今の自分になりたい自分のギャップは？
→ になりたい自分、理想の自分に近付きたい

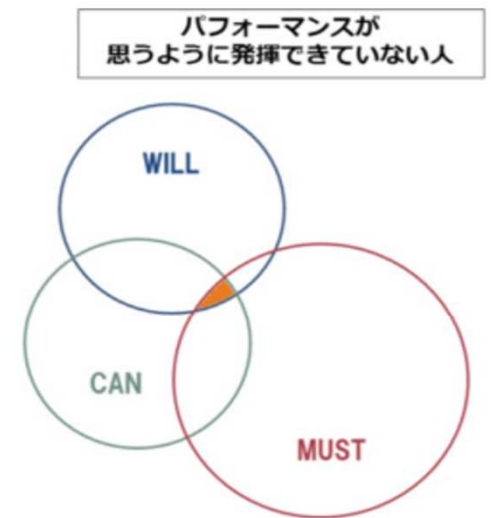
CAN : 今の自分のできる事は何？
→ できる事を1つでも多く持つ、やれる事を増やす

MUST : 今やるべきこと、改善すべきことは何？
→ すべき事を以前より容易にできるようになる

やりたいこと (WILL)
できること (CAN)
やるべきこと (MUST)



WILL、MUST、CANの重なりが広い。
WILL、MUST、CANも大きい。



WILL、MUST、CANの重なりが狭い。
WILL、CANが小さめの傾向もあり。

仕事の進め方

●PLAN（計画）→目的は何？

W : When(いつ?)
W : Where(どこで?)
W : Who(誰が?)
W : What(何を?)
W : Why(なぜ?)
H : How(どうやって?)
H : How much(いくらで?)

現状分析・問題点
目標設定
対処すべき課題の検討

●DO（計画実行）

プロセス・結果を記録
計画と現実のギャップ把握

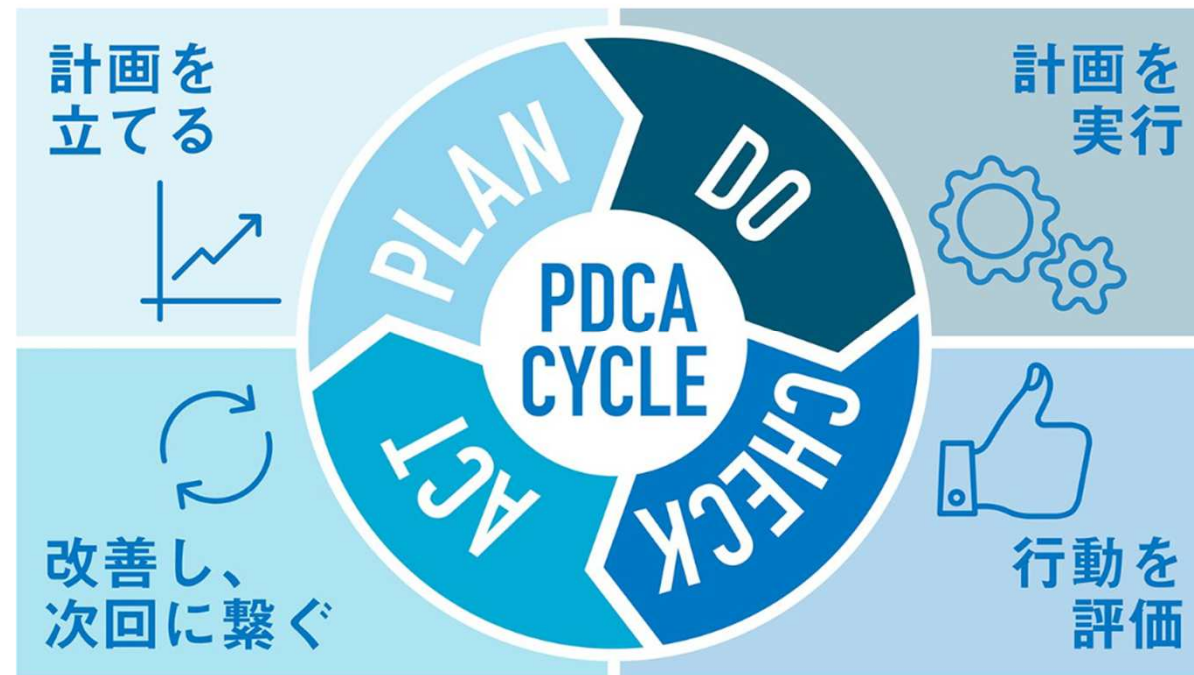
●CHECK（評価）

定量的な確認
計画は妥当だったか
どんな成果があったか

●ACTION（改善）

良かった点を元に考察→次の計画
悪かった点の改善検討→次の計画

仕事のサイクル



良い仕事をしてお客様に喜ばれることで報酬を得る

仕事の進め方【取り組み例】

現状分析・問点
目標設定
対処すべき課題の検討

- 10月のWEBアクセス数を、9月の2倍に増やしたい！
→ 1日1個インスタの投稿する。

- 反響の多かった内容を次のインスタで取り入れ繰り返し発信する事でアクセス数が改善するかも。

計画を立てる

改善し、次回に繋ぐ



計画を実行



行動を評価

プロセス・結果を記録
計画と現実のギャップ把握

- 1日3人にインスタを見てもらえるように、興味が持てそうなインスタの内容にする。

- 10日間で20人きた。目標に届かなかった原因を考えてみる。

定量的な確認
計画は妥当だったか
どんな成果があったか

良かった点を元に考察→次の計画
悪かった点の改善検討→次の計画

3. マナー manners

職場マナー

- ① 身だしなみ
- ② 挨拶
- ③ 敬語
- ④ 電話応対
- ⑤ 接客応対

①印象を良くする身だしなみ

身だしなみ3原則（ビジネスシーンの服装はみなさんの戦闘服）

- ①職場のルールにあわせる（規律を守る）
- ②厳しい人の基準にあわせる（印象を悪くして不利にならぬよう）
- ③動きやすさを大切に

男性のチェックポイント

- ①髪の毛は長すぎないか、清潔か
- ②背広の肩にフケがたまっていないか
- ③ワイシャツのエリはきれいか
- ④ネクタイはゆるんでいないか
- ⑤ズボンにプレスはかかっているか
- ⑥靴下の色は適切か
- ⑦靴は磨いてあるか

女性のチェックポイント

- ①髪の毛は長すぎないか、清潔か
- ②化粧は濃すぎないか
- ③スカートにプレスはかかっているか
- ④ストッキングは自然色の無地
- ⑤靴は磨いてあるか

② 良い印象を与える挨拶

1 日の挨拶

おはようございます

行ってまいります

ただいま帰りました

ありがとうございます

申し訳ございません

お疲れさまでした

お先に失礼します

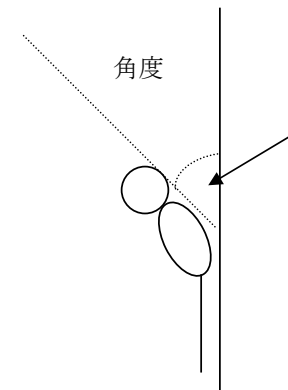


敬礼（お礼 おわび） 4 5 度

普通礼（挨拶） 3 0 度

会釈（廊下ですれちがう時など） 1 5 度

- ・手は左を上にして
- ・背中が丸くならないよう、腰から曲げる
- ・頭だけにならないよう
- ・目上の人より先に頭をあげない



③敬語

ビジネスでよく使う尊敬語・謙譲語

普通語	尊敬語	謙譲語
言う	おっしゃる	申す、申し上げる
いる(居る)	いらっしゃる	おる
する	なさる	いたす
行く	いらっしゃる	参る、うかがう
来る	お見えになる、 お越しになる	参る、うかがう
会う	お会いになる	お目にかかる
見る	ご覧になる	拝見する
聞く	お聞きになる	拝聴する
読む	お読みになる	拝読する
借りる	お借りになる	拝借する
知っている	ご存じである	存じている
持っていく	お持ちになる	持参する
食べる	召し上がる	いただく
もらう	お受けになる	頂戴する、いただく
与える	くださる	差し上げる
着る	召す、お召しになる	着る

店	貴店 (きてん)	弊社 (へいてん)
銀行	貴行 (きこう)	弊行 (へいこう)
学校	貴校 (きこう)	弊社 (へいこう)
新聞	貴紙 (きし)	弊紙 (へいし) ・小紙 (しょうし)
雑誌	貴誌 (きし)	弊誌 (へいし) ・小誌 (しょうし)
地位	貴職 (きしよく)	小職 (しょうしよく)

×	○
どちら様でしょうか	お名前を伺ってもよろしいですか？ お名前をお聞かせいただけますか？
了解しました	承知しました、かしこまりました
しばらくお待ちください	少々お待ちください
山田にお伝えしておきます	山田に申し伝えます
ぜひこの機会にご入会してください	ぜひこの機会にご入会ください
ご苦労様です	お疲れ様です

④印象を良くする電話応対

電話の受け答えの善し悪しで会社のイメージまでかわってきます。
正しい受け答えをマスターしましょう。

電話の受け方

- ベルが鳴ったらすぐ出る
(3回以上は「お待たせしました」)
- 左手でとる
- メモをとりながら聞く
- 用件を聞き終わったら復唱する
- 最後は「ありがとうございました」
- 相手が切るのを確かめて受話器をそっと置く

電話に早く慣れるためのポイント

- 電話機の機能を熟知する
(特に保留、転送機能)
- お客様の顔と名前を早く覚える
- 誰が何をしているかを早く覚える
- よくかかってくる取引先のリストを作る
- 職場の内線表をもらっておく
- とにかくたくさんとる