

縁グループ 新人研修

ほっと浦安管理者
臨床心理士・公認心理師
杉山弘樹

専門職主任
臨床心理士・公認心理師
富樫大樹

研修ワークシート

目次

考えてみよう①	これまでと(学生)とこれから(社会人)、何が違うか.....	1
考えてみよう②	自社についてまとめよう	4
考えてみよう③	敬語表現について確認しよう	5
考えてみよう④	身だしなみチェック	7
考えてみよう⑤	職場の基本マナー.....	8
考えてみよう⑥	報告の演習	9
考えてみよう⑦	メールの書き方を確認しよう	10
やってみよう!	2人で練習しよう	12
考えてみよう⑧&セルフチェック	多様な人々と協力する	13
考えてみよう⑨&セルフチェック	組織のルールを守る	16
考えてみよう⑩&セルフチェック	ストレスと向き合う	18
新入社員研修まとめ	チェックリスト	21
新入社員研修まとめ	ワークシート.....	22

考えてみよう①

学生(またはこれまで)と社会人(これから)は何が違いますか？

様々な観点から自分自身について考えてみましょう。具体例があればそれも書き出しましょう。

●生活リズム

起床時間、就寝時間、食事時間、休暇など、あなたの時間の使い方はどう変わりますか？

〈学生(またはこれまで)〉

〈社会人(これから)〉

●身だしなみや言葉遣い

服装、髪型、持ち物、化粧など、あなたの身だしなみはどう変わりますか？また、あなたの言葉遣いはどう変わりますか？

〈学生(またはこれまで)〉

〈社会人(これから)〉

●**関わる人々**

あなたに関わる人々はどう変わりますか？

〈学生(またはこれまで)〉

〈社会人(これから)〉

●**役割や責任**

あなたの役割や責任はどう変わりますか？

〈学生(またはこれまで)〉

〈社会人(これから)〉

●学び方

あなたの学び方は、どう変わりますか？

〈学生(またはこれまで)〉

〈社会人(これから)〉

●自分を変えるポイント

現時点で様々な変化が予想できると思います。これから自分が意識して変えるポイントは何ですか？生活リズム、身だしなみや言葉遣い、関わる人々、役割や責任に対する考え方や行動、学び方などにおいて、社会人として「特にこれに気を付けたい」「ここを意識的に変えよう」ということを書き出しましょう。また、どうやって変えるか、具体的な方法(具体的な行動)を考えてください。

〈意識して変えるポイント〉

〈変えるための具体的な方法(行動)〉

考えてみよう②

自社について、学んだことを整理しましょう。

自社のサービスがご利用者様や社会にもたらす価値にはどのようなものがありますか？想像力を働かせて考えてみましょう。

わからなかったこと、具体的にイメージできないこと、納得できないことは何ですか？

考えてみよう③

間違いやすい敬語表現について確認しましょう。

以下の文章の敬語表現は正しいですか？ 間違っている場合はその箇所を修正してください。

ワーク終了後答えを渡します。間違った箇所は訂正しましょう。

1. これで結構でしょうか？
2. 佐野様が申されたとおり、この問題は早急に取り組む必要があります。
3. お手数をおかけして恐縮ですが、石川様に差し上げてください。
4. コーヒーと紅茶をご用意していますが、どちらにいたしますか？
5. 中山様がおみえになりました。
6. 今日は佐藤様に会えなくて残念です。よろしく申し上げます。
7. 昨日のパーティーには、部長が出席になりました。
8. お客様が受付にご到着になりました。
9. 10:00から開場予定ですが、鈴木様はいつごろ参られますか？
10. 坂井様は、急病でお休みになられています。

ヒント よくある間違いパターン

1. 自分の動作に尊敬語を使う
→自分の動作は謙譲語でへりくだるのが正解
2. 相手の動作に謙譲語を使う
→相手の動作は尊敬語で高く表現するのが正解
3. お客様(保護者様)と話すとき、自社の上司の動作に敬語を使う
→この場合、上司であっても呼び捨て、敬語なしが正解
4. 二重敬語を使う
→くどくならないように注意しましょう

挨拶・言葉遣いのポイント

- 出勤、退勤、外出、戻りのタイミングで、適度に大きな声でさわやかに挨拶する
- 敬語やビジネス表現を自然に使って話す

よく使うビジネス表現について、普通の表現をみてビジネス表現に変えてみましょう。

普通の表現	ビジネス表現
あした	
あさって	
きょう	
きのう	
おととい	
この間	
わたし、ぼく	
あなたの会社	
私の会社	
こんにちは、もしもし（電話で）	
わかりました	
いますか	
いません	
すみませんが	
どうですか	
誰ですか	
何の用ですか	
ごめんなさい	
ありがとう	

考えてみよう④

新入社員同士、または同僚とお互いの身だしなみをチェックしあいましょう。

相手がいない場合は上司に意見をもらおう。

自分の身だしなみについて改善点があれば、以下に整理しましょう。

身だしなみのポイント

- 清潔感があり、どういう年代の人から見てもおかしくない身だしなみになっている
- TPO に合った身だしなみになっている

考えてみよう⑤

職場の基本マナーについて、気を付けたいと思うことを以下に記入しましょう。

自社(事業所)内を見て、どこが上座になるか、考えてみましょう。

わからない場合は、上司や先輩に確認し、気が付いたことを以下に記入しましょう。

職場のマナーのポイント

- 始業時間より早めに出勤して、余裕をもって仕事を開始できるようにする
- 帰宅前は机の上など片付け、明日の予定を確認してから仕事を終了する
- 外出、離席時には、作業中の道具を片付けて、周囲に居場所がわかるようにする
- やむを得ず遅刻するときはすぐ連絡する(連絡方法を知っている)
- 早退、休暇は、原則として事前に申請する(申請方法を知っている)
- 職場内、また職場の近所では、公私をわきまえた振る舞いをする
- 所属する職場外で勤務するときは、勤怠管理や業務報告などのルールを守る(ルールを理解している)
- さまざまなビジネスシーンで、上座・下座がわかる

考えてみよう⑥

以下の文章を読んで、上司にどのように報告をするか、整理してみましょう。

「先週の金曜日は、新入社員全員で、教育部の佐々木トレーナーの引率で、埼玉工場の見学に行きました。現地集合だったので、駅から工場の送迎バスに乗って行きました。駅前のロータリーにはバス停がなく、少し離れたところにあっただけで迷ってしまいました。幸い、早めに駅についていたので遅刻はしませんでした。工場に着くと、先に到着していた佐々木トレーナーが講堂まで案内してくれて、中村工場長の講話を聴きました。内容は、埼玉工場の概要、生産している主な製品の紹介、環境への取り組みでした。その後、生産管理部の鈴木部長の引率で、生産ラインを見学しました。ほとんどの作業が自動化されていましたが、重要なチェックポイントでは熟練した人の目や手でしっかり確認し、高い品質を実現していることを知り、感銘を受けました。昼食は、埼玉工場の食堂でいただきました。けっこうおいしかったです。社員食堂は、工場内に3か所ありますが、混雑を避けるために時間差で昼食休憩を取るとのことでした。」

ヒント

報告の目的は何だと思えますか。また、上司にとって重要な情報は何でしょう。

考えてみよう⑦

以下の例で、メールの基本マナーを確認しましょう。自分が知らなかったところ、あるいは間違っていて覚えているところ、あるいは下線(またはマーカー)でしるしをつけましょう。

宛先：tanaka@irohaXX.co.jp(ほへと工業 篠田部長)
BCC：sano@abcXX.co.jp(技術部 望月さん) } 1

件名：次回面談日程の件&機能比較資料お送り致します } 2

添付：a001.lzh (500KB) } 3

ほへと工業株式会社 } 4
技術部
部長 篠田廉人様

日頃は大変お世話になっております。
ABC 株式会社 伊藤沙織です。
昨日はお忙しいところお時間いただきまして
ありがとうございました。
また、次回日程の件、調整ありがとうございます。 } 5

> 次回は 5/20 14:00~でいかがでしょうか? } 6

承知いたしました。
それでは、5/20 14:00 に伺います。

なお、昨日お問合せいただきました
旧バージョンと新バージョンの機能比較詳細の件、
弊社技術部に確認しましたので、資料をお送りいたします。
詳細は、次回お目にかかった際にお話しできればと思いますが、
事前にご質問などございましたら、お気軽にお問い合わせください。

よろしくお願ひ申し上げます。

◆-----
ABC 株式会社 } 7
営業部
伊藤沙織
東京都葛飾区立石 X-X-X
Tel.03-1234-5678
Saori.itou@abcXX.co.jp
<http://www.abcXX.co.jp>
-----◆

1 宛先・CC・BCC

宛先は送信したい相手、CCは写しとして参考までに送信したい相手、BCCは宛先やCCに入れた人に知らせずに送信したい相手を入れる。

2 件名

メールの目的や用件がある程度わかるように具体的につける。

3 添付ファイル

容量が重いファイルや複数ファイルを送るときはフォルダーにまとめて圧縮。お互いに何らかのファイル預かりサービスを使える場合は活用する。

4 宛名

本文の書き出しに宛名を明記する。特に初めてメールする場合は、会社名・部門名・役職名・氏名を省略せずに書く。

5 冒頭挨拶

ビジネス文書より簡単でよい。「大変お世話になっております」「はじめてメールさせていただきます」などの挨拶の後、自分の会社名・氏名を名乗る。

6 引用

履歴を残す目的で相手のメール文をそのまま全文つけて返す場合もあるが、面談日程のやり取り程度なら最小限の引用で十分。どこが引用した部分かすぐわかるように、先頭にマークを付ける(メールソフトの機能で自動的に引用記号を付けられるよう設定しておく)。

7 署名

会社名・部門名・氏名・住所・電話番号・メールアドレスなど、基本情報を簡潔に記述する。広告など長すぎる署名は、何度かやり取りしているうちにうるさくなるので、適度にとどめる。

●読みやすさをアップする工夫

紙の文書より読みにくいと感じやすいので、読みやすさをアップする工夫をします。以下の例で、役に立つと思うところに下線(またはマーカー)でしるしをつけましょう。

営業部 各位
写し)技術部長、カスタマーサービス部長 } 1

9月度営業戦略会議 開催案内 } 2

お疲れ様です。
9月度営業戦略会議のご案内です。
よろしくご参集ください。

<開催要項> ----- 5

日時： 9/2(月)10:00~11:30 } 3
場所： 本社 2F 第1会議室 } 4
議題： 1. 8月度速報 } 6
2. 9月度重点施策確認 } 6
3. 優秀事例共有(DEF 製薬様事例) } 6
4. 連絡事項 } 6

<事前準備> ----- 5

優秀事例資料は、社のサーバー事例フォルダーに
格納してあるので事前に一読ください。
当日は質疑応答中心に進めます。

<参考> ----- 5

DEF 製薬様事例は、製薬会社だけでなく } 8
医療業界のお客様に横展開可能な優秀事例です。 } 8
3年契約で2億円の売上を獲得しました。 } 8

以上、よろしくお願い申し上げます。

◆-----

ABC 株式会社
営業部
伊藤沙織
東京都葛飾区立石 X-X-X
Tel.03-1234-5678
Saori.itou@abcXX.co.jp
<http://www.abcXX.co.jp>

-----◆

1 宛先

複数名宛のメールは、対象者を最初に明記して、自分宛か、写しなのか、一目瞭然になるようにする。

2 記号で区切る

タイトルなど目立たせたい部分を、ハイフンなど記号を使って区切ると見やすい。特殊文字は、文字化けする恐れがあるので使わない。

3 空行でメリハリをつける

話の切れ目で空行を入れてメリハリをつける。

4 重要なことから書く

メールの要件で重要なことを先に書く。差後のほうだと読んでももらえない場合がある。

5 見出しを付ける

トピックがいくつかあるときは、見出しを付けて整理する。

6 簡条書きを使う

簡条書きは、簡潔に整理する最も基本的な記述方法なので、メールに限らず、ビジネス文書ではお勧め。

7 意味の切れ目で改行

全体に短文で書くとともに、意味の切れ目で改行する。右側をそろえる必要はない。20~30文字以内で改行すると読みやすい。

8 参考情報は最後に区切って入れる

参考情報は、読んでも読まなくても支障がないように、最後に区切って書くと親切。忙しい人は読み飛ばせるし、興味がある人は読む。相手にとって有効かもしれないプラスアルファは、「よかったらお読みください」という姿勢で「参考」と明記しておくとい。

やってみよう！

2人一組で、電話をかける練習をしましょう。

相手役：「大変お世話になっております。児童デイ ABC です。」

あなた：（事業所名(会社名)と氏名を名乗って、管理者の中村に取次ぎを依頼する）

相手役：「管理者の中村ですね。ただいま確認しますので、少々お待ちください。」

あなた：（お礼を述べる）

相手役：「お待たせいたしました。中村はあいにく外出しております。15時ごろ戻る予定です。」

あなた：（15時過ぎに改めて電話すること、電話があったことだけ伝えてもらうよう依頼する）

相手役：「承知致しました。〇〇が承りました。」

あなた：（最後の挨拶）

相手役：「失礼致します（電話を切る）。」

2人一組で、電話を受ける練習をしましょう。

あなた：（事業所名を名乗る）

相手役：「大変お世話になっております。児童デイいろはの佐々木と申します。恐れ入りますが、心理士の石川様をお願い致します。」

あなた：（取り次ぐので待つてほしいと伝える）

相手役：「はい。よろしくお願い致します。」

あなた：（不在とその理由を伝える）

相手役：「さようですか。お手数ですが、伝言をお願いしてもよろしいでしょうか？」

あなた：（承知する）

相手役：（適当な伝言を述べる）

あなた：（伝言を受ける）

相手役：「ありがとうございました。失礼致します。」

5W2Hとは	
What	何が[目的]
Why	なぜ[理由]
When	いつ[日時]
Where	どこ[場所]
Who	誰[対象者]
How	どのように[手段]
How much(many)	いくら(いくつ)[費用(数量)]

考えてみよう⑧ 「協力したくなる人、協力したくない人」

ポイント

- 自分の意見を積極的に伝えるとともに、人の意見もよく聞こう
- 相手の立場や気持ちを理解しようと努力することから始めよう

以下の文を読んで、意見を述べてください。

西川さんは、総務部で文書管理を担当しています。本社の移転を機に、社内に保管している文書の整理をすることになり、関係者を集めて説明会をしています。

西川：…ということで、各部門でキャビネットの整理をお願いします。

中野：ちょっと！説明のなかで全部門のキャビネットの数を半減するとありましたが、これは絶対的なルールですか？例外は一切認められませんか？

西川：はい。そうです。

中野：経理部では、今年度分の伝票類はすべてオフィス内に保管しているので、半減は絶対無理です。何考えてるんだ。

飯島：教育部も、今年度行う教育の資料と教材のサンプルを手元に置いておきたいので、今のキャビネット数でギリギリなんです。半減なんて無理だわ。

西川：そんなこと言われたって…決まったことですからお願いします。

柏葉：西川さん、ルールを決めるとき、各部門の事情を調査されましたか？

西川：総務部内で議論したときは、どの部門もギリギリなのは同じだから、目標は一律にして各部門に工夫を考えてもらおうということになったんです。

中野：各部門に押し付けるなんて無責任だろう。経理部は協力できませんよ。

西川：そんな…！勝手なこと言わないでください。スリム化は社長命令ですよ。

柏葉：まあまあ…。少し整理しましょう。西川さん、キャビネット数を半減する、この目標は変更の余地はありませんか？

西川：全くないとは言えません。現在、移転後のレイアウトを検討中です。ただ、試算では最低40%は削減しないと入りきらないことはわかっています。

柏葉：では、40%まで変更の余地ありですね。中野さん、経理部は全く減らせませんか？経理部のご経験が長い中野さんなら何かアイデアがあるのでは？

中野：うーん…確かに全くないとは言えないね。検討が必要だけど。

柏葉：教育部はいかがですか？教材によって参照頻度の違いなどありますか？

飯島：そういわれてみれば…終了後3か月もたてばほとんど見なくなるけど…

柏葉：今日の総務部からの提案を受けて、いったん各部門に持ち帰って検討してみませんか？私も広報宣伝部の現状を調べて、減らす工夫を考えてきます。

西川：すみません…よろしくお願いします。

会議参加者の言動について、あなたはどう思いましたか？良かった点、悪かった点、その理由を書き出しましょう。

複数名で学んでいる場合は、各自が書き出したことを共有し、人と協力するために必要な考え方や行動について、ポイントを整理しましょう。

●セルフチェックしましょう

あなたは、発信力・傾聴力・柔軟性・状況把握力を発揮できていますか？

「はい」の数を数えましょう。

発信力	事実を伝えるとき、固有名詞、数字は確認して正確に伝える	はい いいえ
	何か説明するとき、結論を先、根拠・経緯・補足は後にしている	はい いいえ
	何か説明するとき、受け手の状況を確認したうえでタイムリーに伝える	はい いいえ
	何かを伝えたら、受け手が本当に理解したか、何らかの方法で確認する	はい いいえ
	話の内容によって、面談、電話、メール、文書など手段を使い分ける	はい いいえ
傾聴力	人の話を聞くときは、聞くことに専念して、理解しようとしている	はい いいえ
	人の話を聞くときは、先入観なくできるだけ素直に聞こうとしている	はい いいえ
	アイコンタクト、表情など、言葉以外のリアクションをする	はい いいえ
	あいづちを打ったり、質問したり、言葉でのリアクションをする	はい いいえ
	人の話は原則さえぎらず、相手が話しやすい雰囲気づくりをする	はい いいえ

柔軟性	国籍が違うなど、文化的背景が違う人と協力して何かをするときは、お互いの文化について情報交換するようにしている	はい いいえ
	考え方や感じ方が違って当たり前だと考え、受け入れる努力をする	はい いいえ
	相手が負っている役割や立場を考えるようにしている	はい いいえ
	自分と違う意見でも、よく聞いて理解しようと努めている	はい いいえ
	自分と違う意見の人とも、対立を恐れず話し合おうと努めている	はい いいえ
状況把握力	チームで何かするとき、自分の役割を理解している	はい いいえ
	チームで何かするとき、周囲の人が自分に何を求めているか考えて、その期待に応えようと努めている	はい いいえ
	その場の空気に合わせて、自分の感情や行動をコントロールできる	はい いいえ
	相手の気持ちを予測して、気配りしている	はい いいえ
	TPO(時間、場所、場合)をわきまえて、行動している	はい いいえ

あなたは、発信力・傾聴力・柔軟性・状況把握力が不足することはありますか？

「はい」の数を数えましょう。

発信力	事実を伝えるとき、固有名詞、数字を確認せず間違えることがある	はい いいえ
	何か説明するとき、順序は意識していない	はい いいえ
	何か説明するとき、受け手の都合よりも、早く伝えることを優先する	はい いいえ
	受け手が本当に理解したか、特に確認はしない	はい いいえ
	話の内容がどうであれ、原則メールを使う	はい いいえ
傾聴力	人の話を聞きながら、それに対する自分の意見を考えていることが多い	はい いいえ
	人の話を聞きながら、つい一般論や過去の経験と比べて評価してしまう	はい いいえ
	相手の目を見ない、無表情、腕組みなど、否定的な雰囲気になりやすい	はい いいえ
	あいづち、質問など、言葉でのリアクションが少ない	はい いいえ
	途中で人の話をさえぎることが多い	はい いいえ
柔軟性	国籍が違うなど、文化的背景が違う人と協力して何かをするときでも、お互いの文化について話すことは少ない	はい いいえ
	自分と違う考え方や感じ方の方は、なかなか受け入れられない	はい いいえ
	相手が負っている役割や立場について、あまり考えたことがない	はい いいえ
	自分と違う意見を聞くと、どう反論しようかばかり考えがちだ	はい いいえ
	自分と違う意見の人と対立したくないので、意見を言わないことが多い	はい いいえ
状況把握力	チームで何かするとき、自分の役割は何か、あまり深く考えない	はい いいえ
	チームで何かするとき、周囲の期待に応えようとは、あまり考えない	はい いいえ
	空気が読めず、自分の感情をあらわにしたり、勝手な行動をとりがちだ	はい いいえ
	相手がどういう心理状況か、あまり深く考えない	はい いいえ
	TPO(時間、場所、場合)に関係なく、思うとおりに行動している	はい いいえ

考えてみよう⑨ 「ルールの意味を考えよう」

ポイント

- 所属する組織のルールにはどういうものがあるのか学ぼう
- ルールには必ず意味がある。なぜそのルールがあるのか考えよう

以下の文を読んで、意見を述べてください。

営業の三谷さんは、明日お客様先に直行するので、USBメモリにプレゼンテーション資料を入れて持ち帰ろうとしています。そこに同期の神崎さんが話かけました。

神崎：三谷さん、USBメモリ持って帰るの？

三谷：うん、明日お客様先に直行なんだ。

神崎：でも、今夜はこれから同期の飲み会があるじゃないか。持ち出し用の情報機器を持っているときは飲んで帰るのは禁止って規則だよ。まずいんじゃない？

三谷：そうなんだけど…。まあ、大丈夫だよ、首からぶら下げておくから。

神崎：そういう問題じゃないよ。この間、セキュリティ研修で見た「実録！PC紛失事故」忘れたの？あれ、うちの会社で起きた実話だよ。正直、あんなに大変なことになるなんて思わなかった…。お客様にも社内にも大変な迷惑と損害をかける恐れがあるから、あの規則があるんだよ。

三谷：脅かすなよ…。でもそうだね、自分に限って大丈夫ってことないよな。明日、井坂さんも同行するから代わりに持参してもらえないか聞いてくるよ。

神崎：そうか、そのほうがいいよ。

…受付の悠木さんは、応接室の予約管理もしています。営業の神崎さんがやってきました。

神崎：すみません、A応接室の予約の件で相談があるのですが、よろしいですか？

悠木：はい、どういうご用件でしょうか？

神崎：実は、明朝10～12時の予約を、お客様の都合で9時～に延長したいんです。

悠木：申し訳ありませんが、応接室のご予約は2時間以内となっております。延長ご希望の場合は、Webから申請して部長承認をいただけますか？

神崎：それが部長が不在で…。先ほどお客様から急に連絡があったので…。

悠木：そう言われましても…。

大平係長：悠木さん、話は聞いたわ。神崎さん、わかりました。9時～に延長します。

神崎：ありがとうございます。お手数をおかけして申し訳ありません。

悠木：大平係長、よろしいんですか？ルール違反です。

大平係長：2時間ルールはひとりが独占しないためにあるけど、今から明朝の予約を入れる人はほぼないでしょう。それにB応接室も空いているから大丈夫よ。

2つのケースを読んで、あなたはどう思いましたか？その理由も書きましょう。

複数人で学んでいるときは、各自が書き出したことを共有し、組織のルールを守るとはどのような行動だと思いか、ポイントを整理しましょう。

●セルフチェックしましょう

あなたは、規律性を発揮できていますか？

「はい」の数を数えましょう。

社会のルール(法律、社会的規範など)を守って人に迷惑をかけない	はい いいえ
所属する組織(職場、大学など)のルールを守って人に迷惑をかけない	はい いいえ
ビジネスマナーの基本を理解し、おおむね迷わず対応できる	はい いいえ
何のためのルールやマナーなのか、その目的を考えている	はい いいえ
ルールやマナーは原則であり、目的に照らし合わせて柔軟に実践する	はい いいえ

あなたは、規律性が不足することがありますか？

「はい」の数を数えましょう。

社会のルール(法律、社会的規範など)を軽視しがちだ	はい いいえ
所属する組織(職場、大学など)のルールを軽視しがちだ	はい いいえ
ビジネスマナーの基本の理解について、あまり自信がない	はい いいえ
何のためのルールやマナーなのか、目的まであまり深く考えない	はい いいえ
ルールやマナーは、そのとおり守ることが何より大切だ	はい いいえ

ポイント

- 自分はどういうときにストレスを感じるのか、振り返ってみよう
- ひとりで悩まず、周囲の人や担当部門に相談したり、解消する方法を考えよう

以下の文を読んで、意見を述べてください。

藤木さんは営業です。営業経験が浅く、成績が振るわず最近元気がありません。今も課長にミーティングルームに呼ばれて帰ってきたところですが、どうやら叱られた様子です。心配した先輩の相沢さんが声をかけています。

相沢：なんだ、元気がないじゃない。

藤木：ああ…はい。

相沢：どうせまた課長にガツンと叱られたんだらう？

藤木：ええ、まあ、そんなところです。

相沢：そっか、ちょっと休憩室でコーヒー飲まない？俺も疲れちゃった。

(2人は会社の休憩室でコーヒーを飲みながら話しています)

相沢：気にすんなよ。課長がワーツと怒るのは藤木だけじゃないよ。いつもそうなんだから。叱った後はケロツとしてるし、ネチネチ言われるよりよっぽどまだだよ。

藤木：そうですね。情けないんですけど、あまり人に叱られるのは慣れなくて…。

相沢：まあ、そう思い詰めるなよ。どう？お客様に行くのは慣れた？

藤木：…苦手なお客様と、そうでもないお客様がいます。

相沢：ふーん…どういうお客様が苦手？

藤木：威圧的な感じで…せっかちというか、キビキビしたタイプは苦手です。結論を簡潔に述べろ…！みたいなスピード感のある人…ですかね。

相沢：課長みたいなタイプね(笑)じゃあそうでもないお客様は？

藤木：うまく言えませんが…。私はあまり営業トークが得意ではありませんが、自社商品やサービスはかなり勉強しているつもりです。お客様のご質問には誠心誠意お答えしています。何度かお会いして、それをわかって下さるお客様とは、とてもよい関係がつかれます。…そういう方、少ないですけど。

相沢：見てたよ、藤木がすごい勉強しているの。まだ営業になって日が浅いから、成績にあらわれていないだけだと思うよ。そういうお客様をひとりでも増やすようにやってみたら？

藤木：はい、ありがとうございます。頑張ってみます。

2人の話し合いについて、あなたはどのように感じましたか？その理由も書き出しましょう。

ストレスと上手につき合うとはどういう行動だと思いますか？自分の考えを書き出してみましょう。複数名で学んでいる場合は、各自が書き出したことを共有してみましょう。

●セルフチェックしましょう

あなたは、ストレスコントロール力を発揮できていますか？

「はい」の数を数えましょう。

自分がどういうときにストレスを感じやすいか、傾向を自覚している	はい いいえ
ストレスを感じたら、何が自分を落ち込ませているのか、よく考えてみる	はい いいえ
ストレス原因を取り除けるなら、積極的に解決する努力をしている	はい いいえ
ストレス原因を取り除けないなら、気分転換する手段を持っている	はい いいえ

あなたは、ストレスコントロール力が不足することがありますか？

「はい」の数を数えましょう。

自分がどういうときにストレスを感じやすいか、よくわからない	はい いいえ
ストレスを感じたら、そのことを深く考えるのをやめてしまう	はい いいえ
ストレス原因を取り除こうなど、前向きに考えられない	はい いいえ
ストレスを解消するために、気分転換する手段が思いつかない	はい いいえ
ストレスを感じると、自分の殻に閉じこもって人に相談できない	はい いいえ

あなたはどのようなときにストレスを感じやすいですか？自覚している傾向があれば書き出しましょう。その後で、周囲の人からはどう見えているのか、上司や先輩、同僚に聞いてみましょう。

あなたはどのようなときにモチベーションアップしやすいですか？自覚している傾向があれば書き出しましょう。その後で、周囲の人からはどう見えているのか、上司や先輩、同僚に聞いてみましょう。

あなたは気分転換する手段を持っていますか？あれば書き出してみましょう。

新入社員研修まとめ ー 3. 社会人の基礎知識 チェックリストー

社会人の基礎知識で学んだことについて、現時点での自分の状態をチェックしましょう。2点以下の項目は復習し、わからないことは調べたり、上司や先輩に質問して疑問を解消しましょう。

(実践度・理解度 100%) 常に実践している、理解している	5点
(実践度・理解度 80%) ほぼ実践している、ほぼ理解している	4点
(実践度・理解度 60%) ときどき実践できないときがある、一部理解不足	3点
(実践度・理解度 40%) 実践できないほうが多い、わからないことが多い	2点
(実践度・理解度 20%) ほとんど実践できない、ほとんどわからない	1点
(実践度・理解度 0%) 実践していない、わからない	0点

項目		点数
挨拶・言葉遣い	出勤・退勤・外出・帰りのタイミングで、大きな声でさわやかに挨拶する	
	敬語やビジネス表現を自然に使って話す	
	名刺交換がスムーズにできる	
身だしなみ	清潔感があり、どういう年代の人から見てもおかしくない身だしなみになっている	
	TPOに合った身だしなみになっている	
基本マナー	始業時間より早めに出社して、余裕をもって仕事を開始する	
	帰宅前には机の上など片付けて、明日の予定を確認してから仕事を終了する	
	外出・離席時には、簡単に机の上など片付けて、周囲に居場所がわかるようにする	
	やむを得ず遅刻するときはすぐに連絡する(連絡方法を知っている)	
	早退・休暇は、原則として事前に連絡する(連絡方法を知っている)	
	職場内、また職場の近所では、公私をわきまえた振る舞いをする	
	所属する職場外で勤務するときは、勤怠管理や業務報告などのルールを守る(ルールを理解している)	
報連相	さまざまなビジネスシーンで、上座・下座がわかる	
	報連相は、上司や先輩に促される前に、率先して自分から行う	
	相手にとって重要な情報を整理して、正確・簡潔・わかりやすく伝える	
	相談するときは、自分なりの解決策を考えてから相談する	
メール・電話	内容の緊急度・重要度によって、適切なタイミングを見計らって伝える	
	ビジネスメールの基本マナーを守って活用する	
	受け手に呼んでもらいやすい件名や本文の書き方が分かる	
会議	電話を受けるとき、電話をかけるとき、定番トークがスラスラ言える	
	会議の準備(対面・オンライン)の仕方を把握している	
	会議の役割や参加時のルールを理解している	

新入社員研修まとめ ー最後に考えてみようー

新入社員研修を通して、あなた自身が成長したと思うことは何ですか？マインド(心構えや気持ち)、知識、行動など、様々な面から振り返ってみましょう。

書き出したことを新入社員、または同僚と共有しましょう。お互いに社会人として成長できた点を「こういうところがよい」「こういうところがわかった」などフィードバックし合いましょう。成長を認め合うことで、次のステップに行く勇気が湧きます。

上記のフィードバックを受けて、気が付いたことがあれば書き出しましょう。

引用・参考文献

山崎 紅(2014)社会人基礎力を鍛える新人研修ワークブック 日経 BP

p.36 敬語問題文、p.49 報告問題文、pp.51,52 メールの書き方(記号等一部改変)、p.118 ケース文章、pp.119,120 チェック項目、p.126 ケース文章、p.127 チェック項目、p.130 ケース文章、p.131 チェック項目、p.153 チェック項目イタリック体は本文からの引用である

2022年3月7日第1版作成
(2022年3月30日第2版改定)
(2022年4月27日第3版改定)

杉山弘樹・富樫大樹