

新入社員研修ビデオ教材

学習用テキスト

この学習用テキストは、有限会社ともえ産業情報が配信する「新入社員研修ビデオ教材」と合わせて使用するために作成されたものです。

研修ビデオ動画は、配信サイトより無料で配信されていますので、ご利用ください。

なお、ビデオ教材と同様に本テキストにつきましても、著作権を放棄しておりますので、ご自由にご利用いただくことが可能です。

[目次]

・ 第 1 巻 仕事の心構え	2
・ 第 2 巻 あいさつの基本	2
・ 第 3 巻 仕事の進め方	3
・ 第 4 巻 電話対応の基礎	5
・ 第 5 巻 訪問の対応	7
・ 付録 インターネット、電子メールの使用について	9

〔第1巻 仕事の心構え〕

「仕事の心構え」まとめ	
●働くとはエサを獲ること	
●会社は協力してエサを獲るための群れ	
●会社に求められる能力	□エサを獲る（＝お金を稼ぐ）能力
	□会社がエサを獲るのに協力する能力
●協力する＝コミュニケーション	
●新入社員には、コミュニケーション能力が求められる	

〔第2巻 あいさつの基本〕

印象の良いあいさつへのステップ	
声の出し方	●普段の話し声よりも半音上げる
表情の作り方	●口角を意識的に上げる
立ち方	●足の開き方
	●手の置き方
	●背筋を伸ばす
お辞儀の仕方	●言葉を発してから上体を下げる
	●上体を真っ直ぐに下げる
	●1で下げて2，3で戻すスピード

おじきの基本		
15 度	30 度	45 度
		
会釈	普通礼	最敬礼
人とすれ違うとき 応接室や会議室に入るとき エレベーターに乗るとき	日常のあいさつ お客様のお迎え、お見送り 取引先の訪問時	お詫びをするとき 感謝の気持ちを伝えるとき 冠婚葬祭の時

〔第3巻 仕事の進め方〕

上司から指示を受ける際のポイント
● 名前を呼ばれたら、直ぐに「ハイ」と返事をして立ち上がる。 上司が自分の席に来たときも、立ち上がって指示を受ける。
● 必ずメモとペンを持って、上司の側に行く。指示の内容は必ずメモをとる。
● 最後まで上司の指示を聞き、質問は上司の話が終わってからまとめてする。
● 指示を受け終わったら復唱し内容が合っているかを確認する。
● いつまでに、やる仕事なのかは必ず確認する。 今やっている仕事との優先順位が判らなければ相談を。

仕事のホウ・レン・ソウとは

- ホウ = 報告 上司からの指示に対して、経過や結果を伝えること
- レン = 連絡 自分の意見を交えず、事実情報を関係者に伝えること
- ソウ = 相談 判断に迷うときに、上司や先輩に参考意見を聞くこと

こんな時には報告が必要

- 毎日の終業時の業務報告
- 上司から指示された仕事が完了したとき
- 長期間を要する仕事を指示されたとき、
期限までの中間時期となったとき（中間報告）
- 外出や出張から戻ったとき
- お客様や取引先から連絡入ったり、情報を入手したとき
- ミスや失敗をしてしまったとき、トラブルが発生したとき

こんな連絡は悪い連絡

- 伝えたいことがまとまっていない
- 以前からわかっていたことを、ギリギリになってから連絡する
- 内容が正確でない。日にち、時間、数量など数字の間違がある

相談する際の注意点

- 何について悩んでいるかを伝えられるように、自分の中でまとまっているか。
- 相談する相手は、忙しそうにしていないか。相談に乗ってくれそうなタイミングか。
- 結論は、相談相手が出してくれるものと頼り切っていないか。

5 W 3 Hとは

● Who	■ 誰が
● When	■ いつ
● Where	■ どこで
● What	■ 何を
● Why	■ なぜ
● How	■ どのように
● How many	■ いくつ
● How mach	■ いくらで

[第4巻 電話対応の基礎]

取り次ぐ相手が席にいる場合の電話の手順

1. 呼び出し音3回以内に電話に出る。3回以上なら「お待たせしました」。
2. あいさつ、社名、部署、名前を伝える。メモとペンの用意を忘れない。
3. 相手の名前を確認する。必ず復唱する。
4. 誰に取り次ぐのかを確認する。社内人間は呼び捨てに。
5. 取り次ぐ相手に声を掛ける。メモを見ながら正確に。
6. 取り次いだ相手が話し始めたのを確認して受話器を置く。

取り次ぐ相手が不在の場合の電話の手順	
1 ~ 4 .	呼取り次ぐ相手が席にいる場合と同じ。受話器の取り方、メモの用意、あいさつの仕方、復唱の内容に注意。
5 .	電話を取り次ぐ相手が、席を外していることを代わってお詫びする。予定表などを確認して、戻る時間を伝える。
6 .	電話を取り次ぐ相手が戻り次第、こちらから連絡することを提案する。
7 .	相手の電話番号を確認する。必ずメモを取る。
8 .	伺った電話番号は復唱し、確認する。
9 .	責任をもって私がお伝えします、という誠意を伝えるために再度名乗る。

電話メモ	
日時	4月10日 AM (PM) 13時5分頃
当方	大石課長 様へ
先方	ともえ産業情報 企画部
用件	<input checked="" type="checkbox"/> 電話を頂きたい (TEL 03-9999-9999) <input type="checkbox"/> もう1度お電話します <input type="checkbox"/> おことづけ 4時ごろ戻る予定と、お伝えしましたので、 帰社次第お電話お願いします。
受者	宮澤

電話の掛け方（本人が出た場合）	
1 .	これから電話で伝えようとする用件をメモでまとめる。
2 .	相手が電話に出たら、自分の会社名、部署名、名前を告げる。
3 .	「いつも大変お世話になっております」とあいさつする。 要件に入る前に「ただいま、お時間よろしいでしょうか」と確認する。
4 .	先方の許しを得てから用件に入る。 事前に作ったメモを確認しながら、短時間でかつ伝え漏れがない電話を心がける。

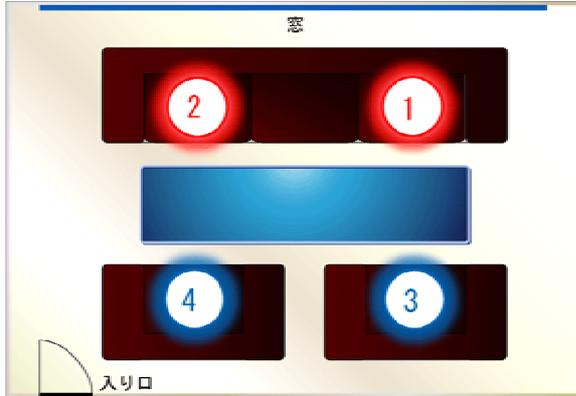
電話の掛け方（本人が不在の場合）
1～2．呼電話の掛け方（本人が出た場合）と同じ。
3．話をしたい方を呼び出してもらう。
4．不在の方が何時頃、席に戻るかを確認する。
5．電話したこと、こちらから掛け直すことを伝えてもらう。

〔第5巻 訪問の応対〕

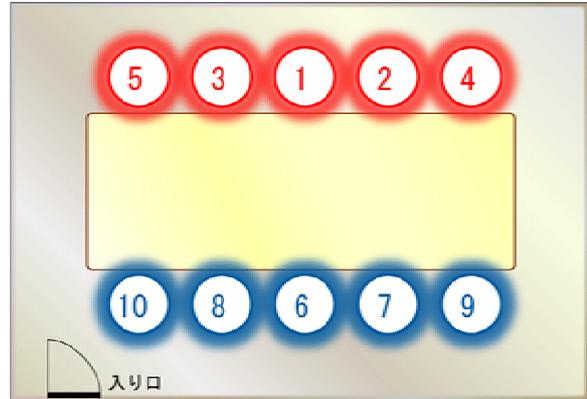
訪問の応対
1．お客様の気配に気がいたら、お待たせすることなくお出迎え。
2．お客様のお名前、訪問の目的、アポイントメントを確認する。 誰に対しても親切で丁寧な対応を心がける。 お約束のないお客様については、上司や担当部署の方の指示を仰ぐ。
3．お客様のお名前、ご用件を復唱する。 社内の人間にお客様がいらっしゃったことを伝え、指示を受ける。
4．お客様に方向を示す場合は、お客様の方を向きながら、 手のひらを上に向けて指し示す。
5．廊下では、お客様に中央を歩いていただき、自分は2，3歩斜め前を歩く。 階段は例外。
6．ドアを開ける前にはロックを忘れずに。
7．応接室に入る順番は、引きドアの場合は、お客様が先。 押しドアなら、あなたが先。
8．お客様に座っていただく場所をご案内する。

様々な場面での席次

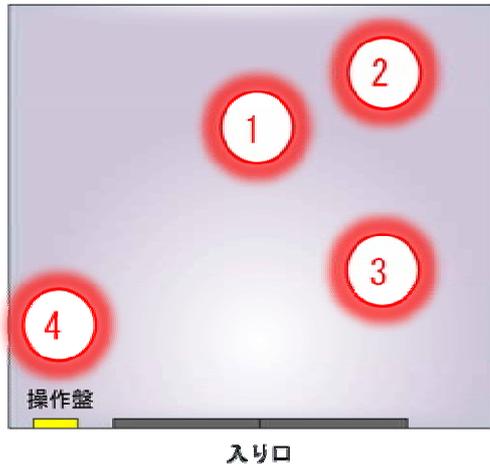
応接室での席次



会議室での席次



エレベーター内での席次



クルマ（ハイヤー・タクシー）での席次



訪問の際の注意点

1. 訪問する時間について
 - 時間は、約束した時間ちょうどに訪問する
 - 会議など多数が集まる場合には、5分前に到着するようにする
2. 約束した時間に遅れそうなとき
 - 時間に遅れそうなのが明らかになった時点で、できるだけ早く連絡をいれる
 - 連絡する際には、遅れる時間は余裕を持って告げておく
3. 手土産を持っている場合
 - 渡すタイミングは名刺交換の後

[付録 インターネット、電子メールの使用について]

インターネットのルール
● 業務に関係ないホームページは見ない。
● 私物のネットショッピングは行わない。
● 業務として指示されている以外は、掲示板やブログ、SNSなど文章が記録として残る書き込みはしない。
● 自宅からプライベートなブログに書き込む際も、会社の秘密を漏らさないように十分な注意を。匿名であっても同様。
● インターネットでダウンロードしたイラストや写真を、業務で使用する印刷物等に利用しない。著作権に注意する。
● 本人の許可なく撮影した写真をホームページに載せない。肖像権に注意する。

電子メールのルール
● 会社の電子メールは仕事のためのもの、私用には使わない
● ウィルスには注意する <ul style="list-style-type: none">➤ 身に覚えのない差出人➤ 件名が空欄、不自然
● 電子メールを送るときに気をつけること <ul style="list-style-type: none">➤ 電子メールは、簡潔に書く➤ 送信前に、必ず読み直して誤字・脱字をチェックする➤ 急ぐときには電話で確認する➤ 必ず署名を入れる➤ 重要なメールを上司にCCで送る
● 電子メールを受け取ったときには、すぐに返信する <ul style="list-style-type: none">➤ たとえ内容を後で見える場合でも、返信はすぐに
● すべてを電子メールに頼らない