

仕事の超基礎知識

京滋 滅菌業務研究会

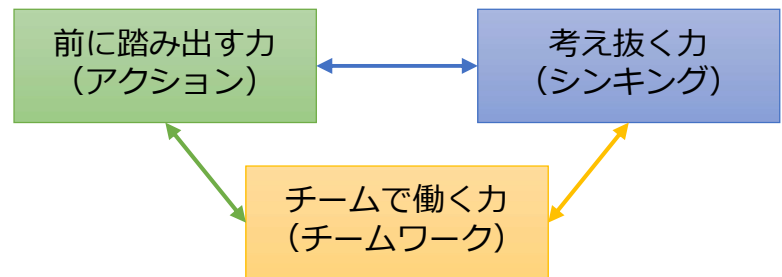
第1版 2020年11月1日

【社会人基礎力とは】

- 社会人と学生の根職場や地域社会の中で多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎的な能力（社会人基礎力）を定義し

- ① 「前に踏み出す力」
- ② 「考え抜く力」
- ③ 「チームで働く力」

の3つの能力に整理しています



①前に踏み出す力（一歩前に踏み出し、失敗しても粘り強く取り組む力）

- 社員は組織の一員実社会の仕事において、答えは一つに決まっておらず、試行錯誤しながら、失敗を恐れてはいけません
- 自ら、一歩前に踏み出す行動が求められます。失敗しても、他者と協力しながら、粘り強く取り組むことが求められます

要素能力	内容
主体性	<u>物事に進んで取り組む力</u> 例：指示を待つのではなく、やるべきことをみつけて取り組む
働きかけ力	<u>他人に働きかけ巻き込む力</u> 例：目的に向かって周囲の人々を動かす
実行力	<u>目的を設定し確実に行動する力</u> 例：自ら目標を設定し、失敗を恐れずに行動へ移す

②考え抜く力（疑問を持ち、考え抜く力）

- 物事を改善していくためには常に問題意識を持ち課題を発見することが求められます
- その課題を解決するための方法やプロセスについて十分に納得いくまで考え抜くことが必要になります

要素能力	内容
課題発見力	<u>現状を分析し目的や課題を明らかにする力</u> 例：自ら「ここに問題あり、解決が必要だ」と提案する
計画力	<u>課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力</u> 例：解決のプロセスを明確にし、最善なものを検討、準備する
創造力	<u>新しい価値を生み出す力</u> 例：既存の発想にとらわれず、新しい解決法を考える

③チームで働く力（多様な人とともに、目標に向けて協力する力）

- 職場や地域社会等では、仕事の専門化や細分化が進展しており、個人として、また組織としての付加価値を創り出すためには、多様な人との協働が求められます
- 自分の意見を的確に伝え、意見や立場の異なるメンバーも尊重した上で、目標に向けてともに協力することが必要になります

要素能力	内容
発信力	<u>自分の意見を分かりやすく伝える力</u> 例：意見は分かりやすく整理し的確に伝える
傾聴力	<u>相手の意見を丁寧に聴く力</u> 例：話しやすい環境を作り、適切なタイミングで質問をする
柔軟力	<u>意見の違いや立場の違いを理解する力</u> 例：ルールに固執するのではなく、意見や立場を尊重し理解する
情報把握力	<u>自分と周囲に人々や物事との関係性を理解する力</u> 例：自分がどのような役割を果たすべきか理解する
規律性	<u>社会のルールや人との約束を守る力</u> 例：職業倫理に照らし、自らの発言や行動を適切に律する
ストレスコントロール力	<u>ストレスの発生源に対応する力</u> 例：ストレスも成長の機会だと前向きに捉えて対応する

【仕事を教えてもらう時のコツ】

- ① あいさつはタイミング良く行うこと
- ② 行動、態度、言動には気を付けること
- ③ 分からないことを「放置」せず、「質問」して解決しておくこと
- ④ 分からないことは「指導者」に確認すること
- ⑤ 指導されたことは「メモ」を取り記録すること
- ⑥ 同じことを「何回」も質問しないこと
- ⑦ 失敗したら「速やかに報告」すること
- ⑧ 失敗したら「再発防止策」を考え同じ失敗をしないこと
- ⑨ 業務の節目では必ず「報告」すること
- ⑩ 困ったことがあれば「相談」すること

【仕事の覚え方】

① 先輩や上司のマネをする

- 先輩や上司を見習ってそのとおりにやってみましょう
- ただし、「なぜ？」を質問する習慣をつけましょう

② 仕事の目的を全体像を知る

- 仕事の目的を確認し、ノートに書いておきましょう
- まずは、担当業務の前後の工程を理解しましょう
- 次に、担当業務の上流と下流の部分も把握しましょう

③ 仕事の流れを把握する

- どんな手順で進めるか流れを把握しましょう
- 聞いたことをコピーするだけでなく、しっかりと手順に落とし込みましょう
- 仕事の流れは、ナンバーリングしておくとうり整理しやすいです

④ 質問する

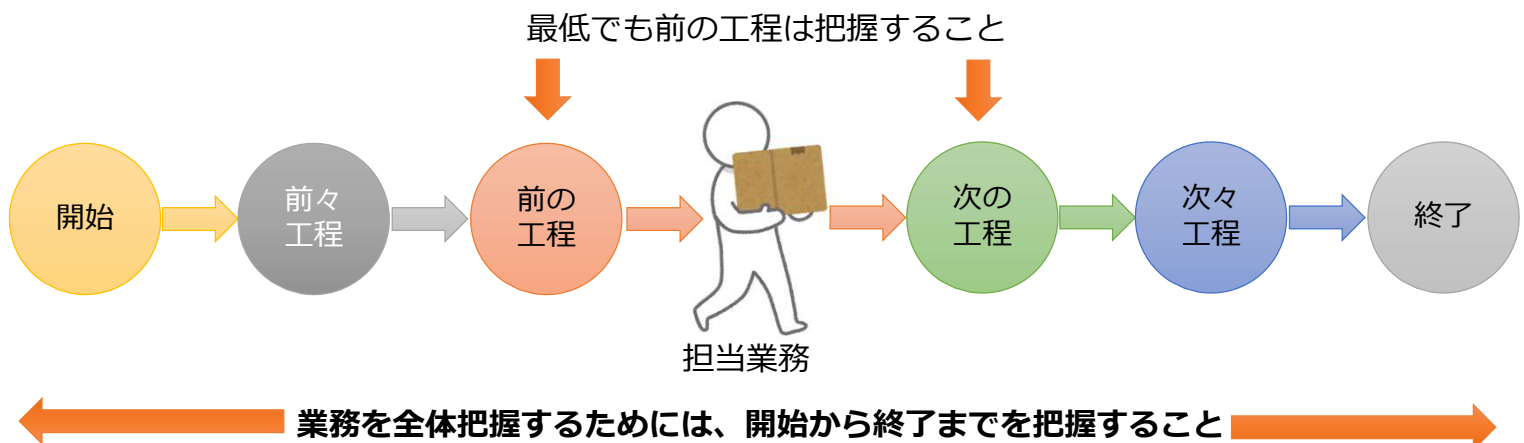
- わからないことはそのままにせず納得のいくまで質問しましょう
- 「なぜ」を3回繰り返す習慣をつけましょう。行動には意味があることもあれば、意味がないこともあるかも知れません

⑤ 自分の頭で考える

- 手順や指示通りだけでなく状況を考えながら判断しましょう
- 時間や曜日、連休前など様々な因子も取り入れましょう

⑥ ポイントをつかむ

- 仕事の流れの中でステップごとに注意点をつかむ



【ホスピタリティとは】

- 「ホスピタリティ」、ラテン語の「ホスピス」を語源に持つこの言葉を日本語にすれば「**心のこもったおもてなし**」という意味になります。「ホスピタル」（病院）の語源も「ホスピス」です

【マナーからホスピタリティへ】

- 形や行動などで示す「**マナー**」は相手に不快感を与えないための最低限のルールです。最低限のルールに「**心**」が加わると、ホスピタリティとなる。深い心地良さが加わることで、信頼や信用、安心感が生まれる



【ホスピタリティの基本】

- 【ホスピタリティのポイント】
- ステップ1は、基本的な身だしなみやあいさつなどの**マナー**になります。これは少し意識を高めるだけで実践できます
- ステップ2は、名前を添えたあいさつや意向の確認などの**気配り**になります。名前を添えたあいさつであれば直ぐにでも実践可能になります
- ステップ3は、先読みやアイデアなどの**心配り**になります。相手が何を求めているか理解することが必要になります

STEP 1 マナー	STEP 2 気配り	STEP 3 心配り
<ul style="list-style-type: none">・服装や身だしなみ・言葉使い・あいさつ・エチケット・表情	<ul style="list-style-type: none">・アイコンタクト・名前を添えた挨拶・意向を確認する・聞き上手になる・きめこまかさ	<ul style="list-style-type: none">・パーソナルサービス・先読み・アイデア・思いやり・フォロー



あいさつは「名前を添えると」効果が上がります

【東京ディズニーリゾートの従業員教育】

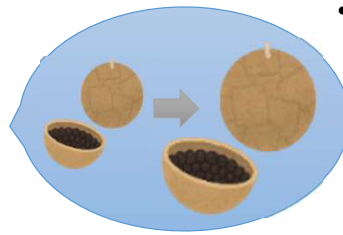
- 接客高感度で常に上位の「東京ディズニーリゾート」ですが、どのような教育をしているのでしょうか？
- ディズニーで働く従業員教育の柱は「**ミッション（使命）**」の浸透教育にあります
- ミッションは、「**すべてのゲストにハピネスを提供する**」です。これはキャスト全員が同じミッションを実践することで成り立つことです
- ミッションの浸透教育の次は、「**行動指針の徹底**」になります

～従業員の“行動指針”～

- ① **安全** : Safety
- ② **礼儀正しさ** : Courtesy
- ③ **ショー** : Show
- ④ **効率** : Efficiency

※行動指針の優先順位は変えてはいけなくなっています

- 火薬の量を増やすともっと綺麗な花火になりますよ！
- 必ずイベントが盛り上がりますよ！



- 安全が担保されない
のでダメ！

危険



【「安全」と「礼儀正さ」の指導を徹底】

- ① 安全を守ることがキャストの役割
 - ② あいさつ、笑顔、アイコンタクトの徹底指導
 - ③ **婉曲話法**を（えんきよくわほう）身につけさす
- 婉曲表現
 - ✓表し方が遠まわしなこと、露骨にならないように言うこと
 - メールの場合
 - ✓再度確認をお願いします→お手数掛けますが、再度確認をお願い致します

【コミュニケーションスキルを磨こう】

- 社会生活では、多種多様な価値観を持った人や年齢が離れている人と職場で過ごすこととなります。職場では、自分自身が思っていなかったことや先輩や上司、同僚等と対立することもあります
- 自分自身の意見を言うこと（主張する）は、とても勇気が必要になります。また、相手の立場を尊重しすぎると思うように仕事ややりたい事、思っていることは伝わりませんので、自己主張をする必要もあります

• コミュニケーションは難しいです。なぜなら…

- ① 同じ尺度（温度）で聞いていないかも知れない
- ② 同じ認識で聞いていないかも知れない
- ③ 聞いたけど理解では誤解されているかも知れない
- ④ 聞いている側の知識や技能が追いついていないかも知れない
- ⑤ 人間のイメージは完全に合致することはない
- ⑥ 聞きたいものを聞く
- ⑦ こじつけて聞く

様々な要素が入り交じり誤解やイメージが異なることがあります

【コミュニケーションの方法】

- 対面の場合、視覚的な情報もあるため正確な情報が提供できます。電話の場合、音声による情報が主体であるため認識違い等が発生することもあります。文書やメールの場合は、言語情報が主体であるため、受取り側の認識が異なると多くの誤解を招くことがあります



