

# 資料ダウンロードありがとうございます

## はじめに

この度は弊社資料をダウンロードいただきありがとうございました。

社内研修支援サービスは、研修教材（テキスト、スライド等）を編集可能なデータで提供するサービスです。

- ✓ リーズナブル：1コンテンツ 10万円（税抜）
- ✓ 編集可能なデータで提供：テキストとスライドはPowerPointデータで提供します
- ✓ 経験の浅い社内講師も安心：講師用マニュアルを参考にしながら研修を進められます

サービス詳細は次頁の資料をご覧ください。

## この資料の内容

以下で構成されます。

1. ご案内（本ページ）
2. 社内研修支援サービスのご案内（次ページ）
3. 受講者テキストのサンプル（全ページ版）

テキスト全ページを掲載していますが、著作権の関係上、透かしを入れていますので、予めご了承ください。  
本書の全部または一部の複写・複製を禁じます。これらの許諾については、弊社までお問い合わせください。

## よくあるご質問

### データを購入したい・見積もりが欲しい

弊社WEBサイトからお申し込みください。 <https://www.growthen.co.jp/order/>

### もう少し詳しく話を聞いてみたい

サービスの詳細や講師マニュアルなどもお示ししながらご紹介いたします。

弊社WEBサイトからお問い合わせください。 <https://www.growthen.co.jp/inquiry/>

### 既に行っている他研修とどう組み合わせればいいのか相談したい

貴社の状況をお伺いしながら、ご利用方法をご提案いたします。

弊社WEBサイトからお問い合わせください。 <https://www.growthen.co.jp/inquiry/>

### 本当に講師が務まるのか不安

講師マニュアルなどもご覧いただけるミーティングをセッティングいたします。

弊社WEBサイトからお問い合わせください。 <https://www.growthen.co.jp/inquiry/>

### 講師スキルを高めたい

インストラクター養成講座を配信しております。こちらからお申し込みください。

<https://www.growthen.co.jp/seminar/cat/instructor/>

## お問い合わせ

株式会社グローセンパートナー

Webフォーム：<https://www.growthen.co.jp/inquiry/> Mail : [info@growthen.co.jp](mailto:info@growthen.co.jp) TEL : 03-6215-8717

# 研修素材データ販売

対話型研修を実施できる研修素材をデータで提供します

## 1 スライドもテキストも 研修素材をデータで提供

研修素材をデータで提供。テキストやスライドを編集加工して利用可能

## 2 新人から管理職向けまで 豊富な研修コンテンツ

新入社員から管理職向けまで、約30種類の研修コンテンツをご用意

## 3 経験の浅い講師でも 効果的な研修が可能に

講師マニュアル付き。講師の力量や経験に左右されずに、安定的な効果を創出できる対話型研修が可能

## 研修コンテンツ

| 新入社員向け |                                                 |
|--------|-------------------------------------------------|
| 101    | 給料と評価の基礎知識                                      |
| 102    | ビジネスマナー <a href="#">動画</a>                      |
| 104    | コミュニケーション（職場の人間関係を築く編）                          |
| 106    | コミュニケーション（仕事の受け方・報連相編）                          |
| 107    | 仕事の進め方（優先順位・PDCA編） <a href="#">動画</a>           |
| 112    | 新入社員フォローアップ（振り返り・マイドリセット編） <a href="#">演習動画</a> |
| 113    | 新入社員・若手社員の心の成長研修 <a href="#">動画</a>             |
| 若手社員向け |                                                 |
| 201    | OJT（後輩育成編） <a href="#">動画</a>                   |
| 202    | ティーチング＆コーチング（後輩指導編）                             |
| 203    | プレゼンテーション（わかりやすい資料作成編）                          |
| 204    | 被評価者研修（セルフマネジメント編）                              |
| 206    | プレゼンテーション（伝え方の技術編）                              |
| 207    | ファシリテーション（意見の引き出し・合意形成編）                        |
| 210    | ロジカルシンキング（基礎編）                                  |
| 301    | 若手社員研修（段取り力・コミュニケーション編）                         |
| 303    | リーダー研修（意思決定力強化編）                                |
| 304    | 若手社員フォローアップ（レジリエンス強化編） <a href="#">演習動画</a>     |

| 中堅社員向け |                                      |
|--------|--------------------------------------|
| 205    | ロジカルシンキング（論理的思考・フレームワーク編）            |
| 213    | 生産性の高い会議の進め方                         |
| 216    | 企業経営論（基礎編）                           |
| 302    | 中核社員研修（PDCA・組織コミュニケーション編）            |
| 管理職向け  |                                      |
| 402    | 評価者研修（目標設定編）                         |
| 403    | 評価者研修（評価・フィードバック編）                   |
| 407    | マネジメント（組織マネジメント編）                    |
| 409    | マネジメント（方針策定・イノベーション編）                |
| 411    | 目標管理マニュアル                            |
| 412    | 評価者研修（目標設定・評価フィードバック統合編）             |
| 420    | マネジメント（方針策定・展開編） <a href="#">動画</a>  |
| 423    | マネジメント（PDCAサイクル編） <a href="#">動画</a> |

## パッケージ内容

- 受講者用テキスト（PowerPoint）
- 講師用スライド（PowerPoint）
- 講師用マニュアル（PDF）
- その他付属資料（Word, Excel, PowerPoint等）
- 動画マニュアル（PDF）※動画対応コンテンツのみ

※コンテンツによって含まれる内容が異なります。

※その他付属資料、動画マニュアルは付属しないコンテンツもあります。

## 価格（税抜）

1コンテンツ **10万円**

## お問い合わせ

購入のお申し込み

<https://www.growthen.co.jp/order/>

お問い合わせ

<https://www.growthen.co.jp/inquiry/>

# SELF MANAGEMENT

仕事の進め方（優先順位・PDCA編）

受講者用テキスト

SAMPLE

# 本研修のねらい

## 本研修のねらい



本研修では、仕事の進め方について学びます。仕事のゴールに向けて、効率よく仕事を進めるスキルを学ぶことにより、職場で安定した成果を出せることを目指します。

## 本研修のゴール



- ① 仕事を受けるときには、相手側に期待値があることを理解し、相手側の期待値を満たす仕事の進め方を理解します。
- ② 仕事の優先順位づけやToDoリストを作成など、段取りよく仕事を進めるスキルを学びます。
- ③ チームで仕事を進める際に必要なマインドやスキルを学びます。
- ④ 仕事を円滑に進めるために必要な報告・連絡・相談のスキルを学びます。
- ⑤ ミスや失敗経験から学び、次に活かすためのスキルを学びます。



## 研修を有意義な時間にするために



- ① 研修に積極的に参加して、グループワークなどはできる限り発言し、理解を深めようとしてください。
- ② 分からないことは講師に質問して、疑問を残さないようにしてください。
- ③ 気分が悪い・空腹が強い・ノックリーンが見えにくいなどありましたら、講師・事務局まで伝えてください。
- ④ 携帯電話は、電波を立てるかマナーモードにしてください。
- ⑤ 【WEB研修の場合】接続が切れた・声が聞こえない・画面が見えないなどありましたら、講師・事務局まで伝えてください。接続が切れた場合は、同じURLもしくは会議室に再接続してみてください。

### マークの説明



章・ページのポイントを示しています。  
おおよその内容をつかんでください。



研修の理解を深めるためのコラムを  
示しています。参考にしてください。



研修・章のゴールを示しています。



演習を示しています。個人演習や  
グループワークで理解を深めます。



理解を促進するための補足を示して  
います。参考にしてください。



研修で学んだことを実行に移す方法  
を示しています。



講師からのアドバイスです。



研修・章のまとめを示しています。学  
んだことを再度整理しましょう。

# 対話型研修の受講方法①



本日は、対話型研修という構成で進めていきます。対話型研修の目的は、「捉え方の交換」になります。2ページにわたり、「捉え方の交換」とは何か、研修を効果的に受講する方法などをお伝えします。研修開始前に一読のうえ、お待ちください。

## 人の認知・行動の仕組み

人は自分の外にある情報や刺激を、五感(視覚・聴覚・嗅覚・味覚・触覚)を通して認知します。そして、独自の捉え方や解釈を通して、発言・行動に移します。この捉え方や解釈が人によって異なるために、同じ出来事に遭遇しても、人によって表出する発言・行動が変わります。



上記のオレンジ色の部分は、その人の独自の捉え方や解釈を通してますが、普段はその存在を自覚していません。つまり、人は無自覚のうちに、捉え方や解釈が固定化されて、外にある情報や刺激を、フィルターをかけて取捨選択している。

eラーニングなどの一方通行の研修では、情報を自己都合で選択してしまう可能性があります。集合研修では対話を通じて、お互いにどのように情報を捉えたのかを交換しながら進めていくことで多面的に情報のインプットを進めています。

## 対話型研修で実現したいこと

対話型研修では、インプットとアウトプットを交互に進めています。インプットは、情報を入れるラーニングにあたります。アウトプットは、グループメンバーの多様な意見を受け入れることで、自分なりの捉え方・解釈に気づく、というアンラーニング※にあたります。

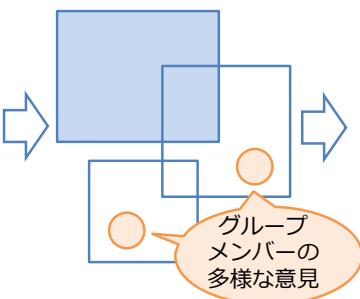
対話型研修では、下記の流れに基づいて行動変容を目的にしています。

- ① 態度の変化：自分の捉え方の枠の外のグループメンバーの意見を受け入れようとする。
- ② インプットの変化：自分の捉え方の枠の外の情報もインプットされる(ラーニング)。
- ③ 捉え方の変化：自分の捉え方・解釈に気づき、捉え方の枠が広がる(アンラーニング)。
- ④ 言動の変化：捉え方の枠が広がるので、発言・行動が変わる。
- ⑤ 周囲からのフィードバックの変化：発言・行動が変わるので、周囲がその変化に気づく。

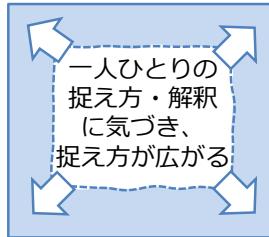
### 【個人演習】

一人ひとりの  
捉え方・解釈  
の表出

### 【グループ共有】



### 【捉え方が広がる】

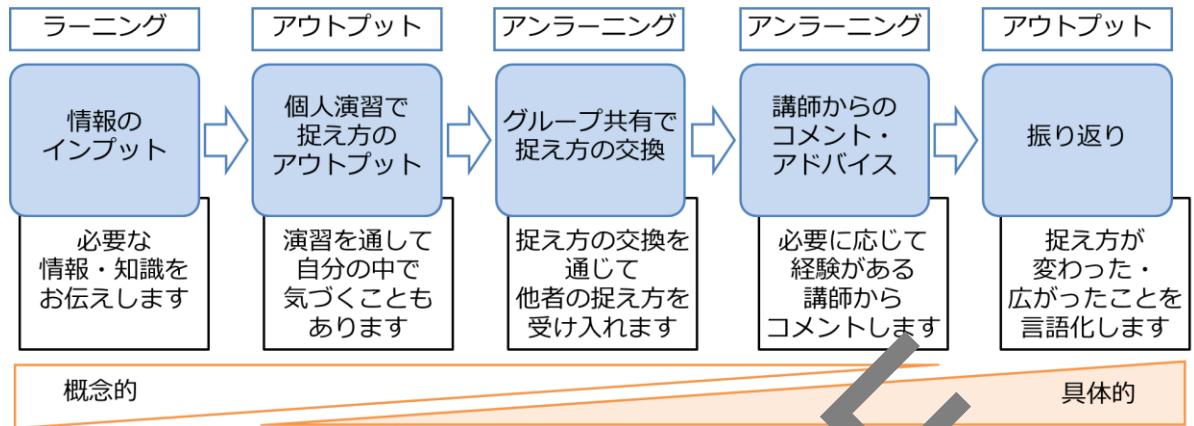


※アンラーニングとは、一度身につけた知識や捉え方・解釈を意識的に捨て去り、再び学び直すことです。

# 対話型研修の受講方法②

## 対話型研修の進め方

下記のような流れで研修を進めていきます。



研修では、必要な情報をインプットしますが、これは概念的な情報なので、アウトプットやアンラーニングを通してより具体化していきます。

気づきを深めるために、下記のことを中心に自分をつめみてください。

- ① 個人演習：自分の考えを可能な限り言葉にしてみることで、自分が考えられていること・考え切れていないことに気づく
- ② グループ演習：自分の意見やその背景を積極的に開示することで、自分と他人との考え方の違いに気づく。人の意見を思わず否定・批判したくなる自分に気づく
- ③ 講師からのコメント：講師の意見と一緒に感じたくなる自分に気づく・講師の意見を否定したくなる自分に気づく
- ④ 最後に、振り返りとして、自分の捉え方がどのように変わったのか、広がったのかを言語化する

## 対話型研修の受け方

下記の点に留意して研修を受講(特にグループ共有の進め方)することで、より高い研修効果が得られます。

### 【グループ共有の進め方】

- ① 発表の順番は自由に、話をしたい人から発表を開始してください。  
(順番を固定化してしまうと、話の流れも固定化しやすくなり、捉え方の変化が起こりにくくなります。)
- ② 一人だけ意見を述べることがないように、メンバー全員が意見が言える環境を整えてください。  
(一人だけ意見を述べることが続いたら、場が固定化し、捉え方の変化が起こりにくくなります。)
- ③ 意見を批判・否定したくなったら、一度だけメンバーの意見に耳を傾けてみてください。  
(お互いの意見を否定してしまうと会話が広がらずに捉え方の変化が起こりにくくなります。)
- ④ 正解探しをせずに、捉え方の交換を楽しんでください。  
(唯一無二の正解はありません。正解を求めるよりも、捉え方が広がったか?に着目してください。)
- ⑤ グループ共有が雑談に発展したら、気づいた方が、議論をもとに修正してください。  
(雑談も大切ですが、雑談だけにならないようにお互い気を配りましょう。)

# 仕事の発生①



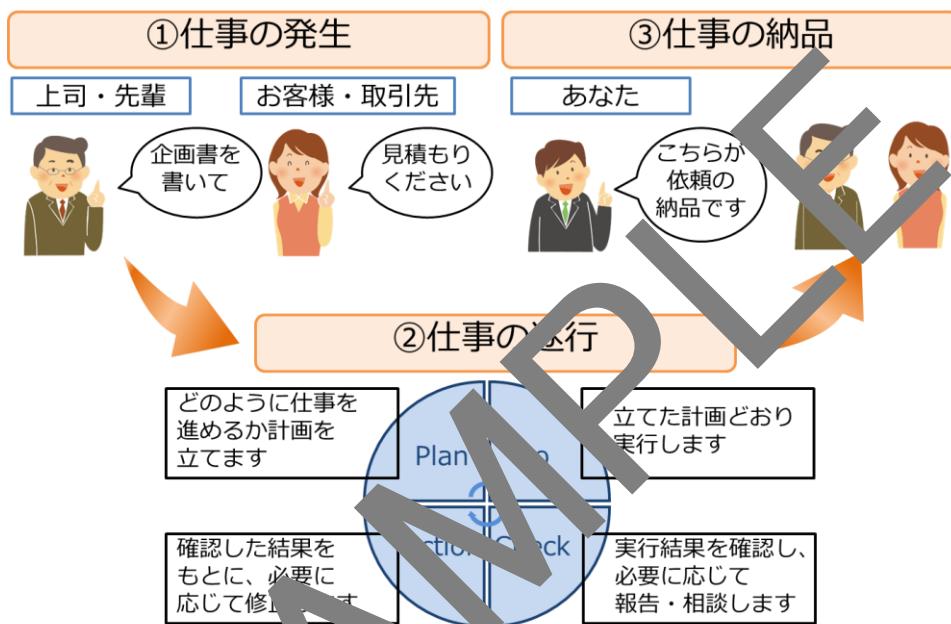
ここでは、仕事の発生について理解を深めます。どのように仕事が発生して、どのように仕事を遂行し、納品するのかという流れを理解します。



## 仕事の発生

仕事は下記のような流れで進められます。

- ①仕事の発生：上司・先輩や、お客様・取引先などから仕事が依頼されます。
- ②仕事の遂行：段取りよく仕事を進めます。うまく進まなかったら、やり方を変えて進めます。
- ③仕事の納品：上司・先輩や、お客様・取引先などに仕事のアウトプットを納品します。



## 仕事の発生と納品で注意すること

「仕事の発生」「仕事の遂行」「仕事の納品」で注意することと、よくある失敗をまとめました。

| 内容    | 注意すること                                                   | よくある失敗例                                                                                                               |
|-------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 仕事の発生 | 他人があなたに仕事を依頼するときは、必ず期待値があります。その期待値を共有して仕事を進めてください        | <ul style="list-style-type: none"><li>依頼されたものと異なる資料を提出する</li><li>締め切りを確認せずに、仕事を進める</li><li>良かれと思って必要なことをする</li></ul>  |
| 仕事の遂行 | 言われたことをやるのが仕事ではなく、相手の期待値を満たすことが仕事です。また、効率的に仕事を進めることも大切です | <ul style="list-style-type: none"><li>仕事は完成したが、相手は納得しない</li><li>必要以上に時間がかかってしまう</li><li>重複作業をしたり、ミスが発生したりする</li></ul> |
| 仕事の納品 | 仕事の完成をしっかり伝えましょう。また、期待どおりの完成物かの確認をすることで、次の仕事につなげましょう     | <ul style="list-style-type: none"><li>仕事が完成しているのか分からない</li><li>あなたへの不満が残ったり募ったりする</li><li>期待とされていたことが把握できない</li></ul> |

# 仕事の発生②

## 仕事の進め方のスキル

仕事の進め方は、「仕事の発生」「仕事の遂行」「仕事の納品」で構成されることはお伝えしました。それらを上手く進められるように、下記のスキルを身に着けられるように演習を行いながら進めていきます。

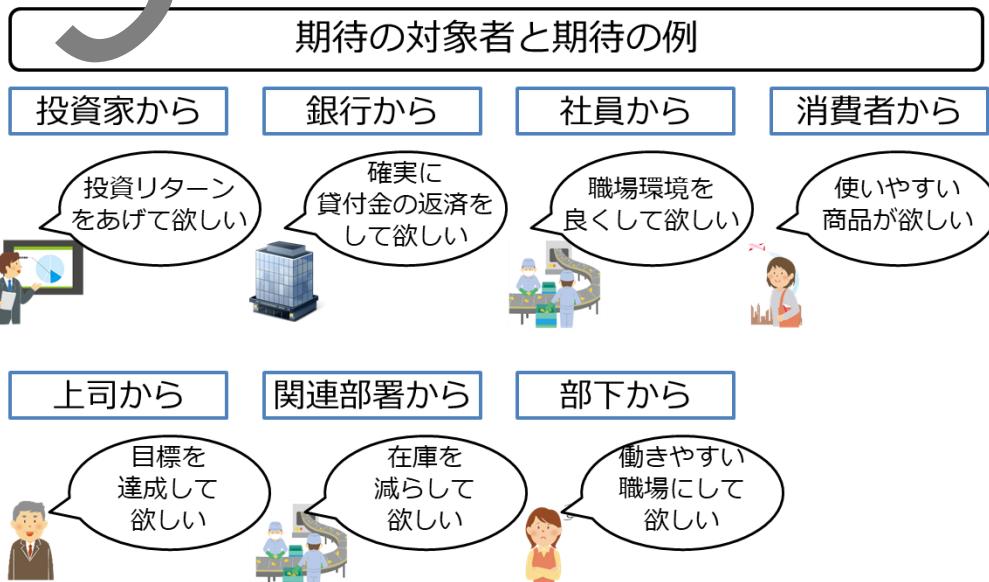
| 必要なスキル | スキルの紹介             |
|--------|--------------------|
| 仕事の発生  | 仕事の<br>引き受け方のスキル   |
| 仕事の遂行  | PDCAサイクルを<br>回すスキル |
| 仕事の納品  | 仕事の納品の<br>スキル      |

## すべての仕事には期待値がある

仕事に期待値があるのは、新入社員だけではありません。すべてのビジネスパーソンに期待値があり、すべての仕事に期待値は発生しているのです。

例えば、社長は会社を経営しているので、投資家や銀行から投資や貸付のリターンという期待値がありますし、社員や消費者からの期待値もあります。それらの期待値をクリアするために、方針を策定して実現するように仕事をしています。

管理職も組織マネジメントしているので、上司や関連部署、また部下からの期待値があります。管理職は、そちらのバーストを考えながら優先順位付けをして仕事を進めています。



# 仕事の引き受け方のスキル①

## お買い物ゲーム（仕事の引き受け方の演習）



仕事の引き受け方の演習を行います。まずは、2人1組になってください。まずは、上司役と部下役を決めてください。3名1組の場合はオブザーバーを1名決めてください。役割は後ほど、交代します。



### 【演習の事前準備】

- ① 上司役には「上司役情報シート」を配ります。まずは、じっくり読み込んでください。演習がスタートしたら、記載されている上司役になって演習を進めてください。
- ② 部下役は上司の期待値を確認するために、質問を考えて下記の記入欄に記入してください。

### 【演習の進め方】

- ① 上司役：「1,000円渡すから、昼食を買ってもらえない？」といふセリフから演習を始めてください。
- ② 部下役：「はい、かしこまりました。（ここで想定した質問を投げかけください）」
- ③ 上司役：「（上司役情報シートをもとに、部下役の質問に回答してください）」
- ④ 部下役：質問が終わったら、何を買うかを決めて、上司に伝えてください。
- ⑤ 上司役：部下役が購入した昼食について、「上司役情報シート」の記載内容に基づいて部下役に良かったこと・課題点を伝えてください。

※1回目が終了したら、上司役・部下役(3名1組の場合はオブザーバーも)を交代してください。

※2回目が終了したら、学んだこと・気づいたことをお互いに共有してください。

| 役   | 内容     | 1回目                 | 2回目 |
|-----|--------|---------------------|-----|
| 部下役 | 質問の内容  | 例) おにぎり2つとお茶で良いですか？ |     |
| 部下役 | 買う物    | 例) おにぎり2つとペットボトルのお茶 |     |
| 上司役 | 感想     | 例) 実は、サンドイッチが食べたかった |     |
| お互い | 気づきの共有 |                     |     |

# 仕事の引き受け方のスキル②



会社の仕事は、上司・先輩やお客様・取引先からの指示・依頼から始まります。指示・依頼を正確に受けないと、上司・先輩やお客様・取引先の要求とは異なる仕事を納品する可能性があります。正しく仕事を受けるための方法を学びます。

## 仕事の成果とは

① 仕事の納品の良い・悪いは、仕事を  した人が判断します。

② 人が仕事を指示・依頼するときには、必ず  を持っています。その期待値を

超えた場合は  と評価され、その期待を下回った場合は自分が

どんなに頑張ったとしても、 という評価になります

仕事の成果は、  
決して自分で判断する  
ものではありませんよ！



## 仕事の期待値とは

上司・先輩やお客様・取引先からの指示・依頼を受けるときは、必ず期待値の確認をしましょ。その期待値を超えることが、仕事の納品になります。期待値を「超える」「期待値どおり」「下回る」とは下記のような事象をいいます。

|         | 期待値に関する説明                                       | 事例                                         | 私たちへの影響                                            |
|---------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 期待値を超える | 期待値を超えて、高い評価や賞賛の高い仕事によって、仕事の納品に依頼者・指示者は満足していること | 資料の作成について、納期より早く完成させたり、見やすかったり、+αの工夫があったなど | 新たな仕事やチャレンジングな仕事が依頼・紹介される<br>リピートオーダーをいただける        |
| 期待値どおり  | 依頼者・指示者の想定や期待どおりの仕事をして、一定の満足度を得ること              | 資料の作成について、納期を守り、期待レベルの出来で完成させることができたなど     | 同じような仕事が任される<br>期待値を超える他者がいた場合はそちらに仕事が依頼される(比較される) |
| 期待値を下回る | 期限の遅れや、質の低い仕事で、依頼者・指示者の不満を募らせてしまうこと             | お客様や取引先への納期が遅れた、想定と異なる資料を作成して二度手間になったなど    | クレームが発生し、上司や先輩の力を借りなければならなくなる<br>仕事を依頼されなくなる       |

# 仕事の引き受け方のスキル③

## 仕事の引き受け方

仕事を引き受ける流れは下記のとおりです。

### ① 準備

仕事を引き受ける際には、どんな期待値がありそうか事前に考えておきましょう。期待値の確認に関しては下の質問例を参考にしてみましょう。

### ② 指示を仰ぐ

仕事を引き受ける際は、自分が理解できるまで期待値を明確にしましょう。**わからないことは恥ずかしがらずに、積極的に質問します。**

### ③ メモ

引き受けた仕事を忘れないようにメモを取ります。メモは、丁寧に書かなくても後で読める程度で問題ありません。その仕事の要点やポイントが漏れなく押さえられていることが重要です。

### ④ 確認

最後に、**引き受けた仕事の内容・期待値の確認を行います**。聞くだけでは、認識の間違いがしばしば発生します。自分の理解した内容を複唱し、相違がないか確認します。

## 仕事を依頼されたときの質問例

仕事の期待には、「QCD」があります。Qは品質(Quality)、Cはコスト(Cost)、Dは納期(Delivery)の3つです。期待された品質・コスト・納期で仕事を仕上げることが求められます。



QCDに関する  
問い合わせ例

### ■ 品質を確認する問い合わせ例

- ・だいたい何ページくらいでまとめればよいですか？
- ・提出資料の参考になる資料・データはありますか？
- ・概要をWordでA4、1枚でまとめようと思っていますがいかがですか？

### ■ コストを確認する問い合わせ例

- ・このくらい時間をかけてもよいですか？
- ・予算はいくらですか？
- ・時間が足りない場合は、○○さんの協力を仰いでもいいですか？

### ■ 納期を確認する問い合わせ例

- ・いつまでに仕上げればよいですか？
- ・中間の進捗報告は必要ですか？
- ・○○の仕事とどちらを優先させたらよいですか？

### ■ その他

- ・分からることは誰に確認すればよいですか？
- ・誰と情報共有しておけばよいですか？

## 出張のチケットを予約せよ



Exercise

課長から以下のような依頼がありました。

「来週火曜日に福岡に行くから、3人分の航空券の指定席を予約してほしい。チケットが取れたら、私に渡してほしい。」

課長は多忙なため、何か質問できるとしたら今のタイミングしかなさそうです。また、この後課長は会議に入ってしまうため、質問できるのは最大でも4つまでになります。なお、私たち東京本社に勤務しているものとします。

### 【演習の進め方】

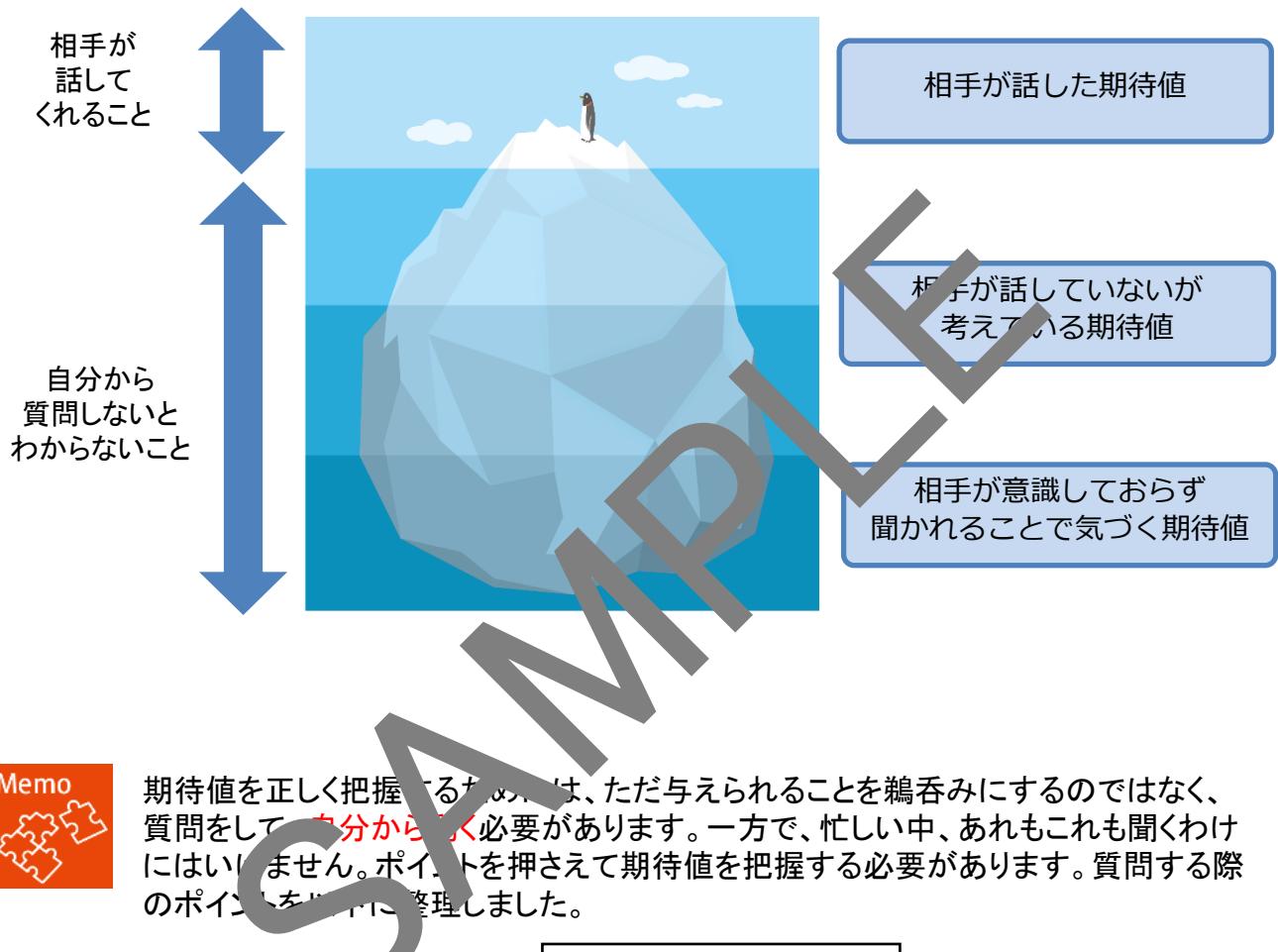
- ①個人で課長への質問を考えましょう。まずは、できる限りたくさん(5個以上)考えて、その後、3つに絞り込みましょう。
- ②個人演習が終了したら、グループ共有を行ってください。最終的に4つの質問に絞り込んでください。時間に余裕があれば、4つを選んだ理由について話し合いましょう。

|         | 個人演習              | グループ共有 |
|---------|-------------------|--------|
| 質問したいこと | 例) どこまで行きますか?     |        |
| 絞り込んだ質問 | 例) ビジネスクラスに乗りますか? |        |

## すべてを丁寧に話してくれるわけではない

上司は皆さんの仕事以外にも、たくさんの仕事を抱えています。そのため、悪気がなくとも、すべての情報を皆さんに話してくれるわけではありません。

仕事はお互いが助け合うことによって、より良い成果につながります。「上司が教えてくれないからやらない」という姿勢ではなく、仕事を進めるために必要な情報は自分で取りにいきましょう。



- ① 質問する際のポイントは、  から質問することです。
- ② ただし、不躾に目的・背景を聞いてしまっては失礼にあたる場合もあるので、「差しつかえのない範囲で」「ご依頼いただいた他にもできることがあるかもしれませんので」などの枕詞を添えて質問すると良いでしょう。
- ③ また、ただ質問をするのではなく、自分なりに考えた  をもって質問することも大切です。

**SAMPLE**

# 仕事の遂行～PDCAサイクルとは①～



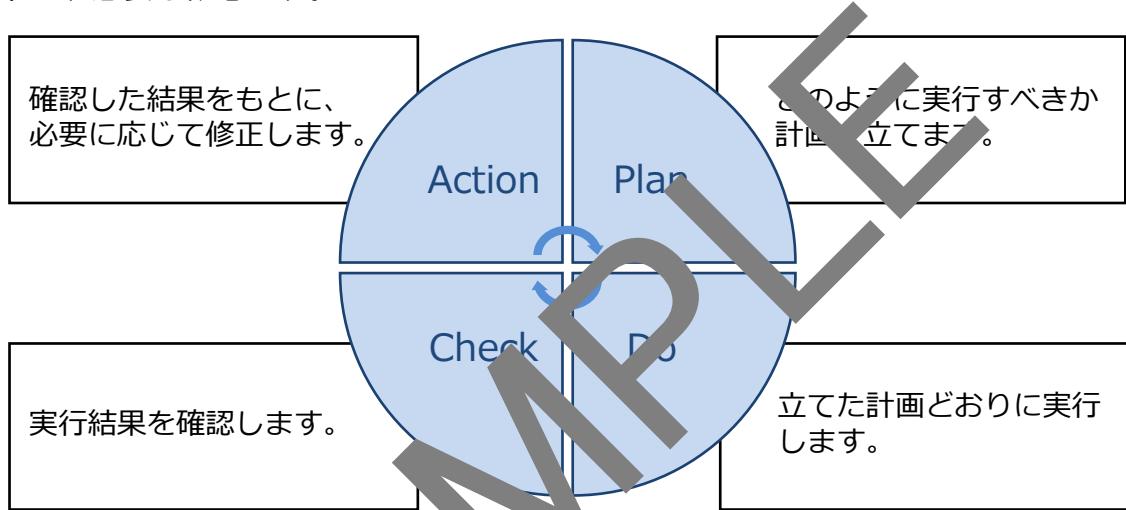
仕事を確実に素早く遂行するには、行き当たりばったりではなく、仕事の進め方の型が必要です。ここでは代表的な型である、PDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを学びます。仕事を任せられた後、実行に向けて計画を策定し、実行して、振り返りをしながら、このPDCAサイクルを継続的に回していくことで、業務遂行能力が向上します。



## PDCAサイクルとは

PDCAサイクルは、ゴール達成に向けて計画(Plan)→実行(Do)→確認(Check)→修正(Action)の順番で仕事するプロセスを指す言葉です。

PDCAサイクルは、組織全体の計画の実行から、個人の業務遂行に至るまで、規模の大小にかかわらず必要な概念です。



## 期待値とPDCAサイクルの関係

仕事が発生したときに、指示・依頼した人には期待値(=要求水準)があります。この期待値を満たせるように、仕事の段取りを考え(PDCAのPlan)、段取りよく仕事を進め(Do)、成果が出たか確認し(Check)、うまくいかなかったら新しい打ち手を考える(Action)というサイクルを回しながら、指示・依頼した人には期待値を満たすという流れになります。

### ①仕事の発生

上司・先輩から仕事の指示、お客様・取引先から仕事の依頼が発生します。

### ③仕事の納品

上司・先輩や、お客様・取引先に仕事を納品します。

仕事の指示・依頼には期待値がある

期待値をクリアすると満足  
下回ると不満につながる

### ②仕事の遂行 (PDCAサイクルを活用)

確認した結果をもとに、必要に応じて修正します

どのように仕事を進め  
るか計画を立てます

実行結果を確認し、  
必要に応じて報告・  
相談します

立てた計画どおりに実  
行します

# 仕事の遂行～PDCAサイクルとは②～

## PDCAサイクルを回すスキル

PDCAサイクルを回すにはそれぞれにポイントがあります。

| PDCAサイクル | 必要なスキル      | スキルの紹介                                                                        |
|----------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Plan     | 段取りのスキル     | いざ仕事を始めると、複数の仕事が大量にやってきます。その際、効率良く、確実に仕事を進めることが求められます。そのためには段取りのスキルが必要です。     |
| Do       | 主体性を發揮するスキル | 仕事は待っていれば与えられるものではありません。また、仕事は一人ではなく組織で行うものです。そのためには自分から動いて他者に貢献していくスキルが必要です。 |
| Check    | 報・連・相のスキル   | 最初の計画・段取りに対し、DOが予定通り進んでいるかを確認し、報告するスキルが必要です。                                  |
| Action   | 改善のスキル      | 仕事の中ではミスや失敗は起こります。その際の対応によって、成長角質が決まります。ミスや失敗から学ぶスキルを身に着けます。                  |

## 特に身に着けたいポイントを考えましょう

これから研修を進めるにあたり、特にPDCAなどの点を強化したいかを考えてみましょう。



これまでの経験(学生時代・アルバイトの経験など)や、これから仕事で求められそうなことをもとに、PDCAサイクルの中で特に身に着けたいポイントを書き出してみましょう。個人演習後に、グループでお互いの意見・考え方を共有します。

| 身に着けたいこと                                    | 個人演習 | グループ共有 |
|---------------------------------------------|------|--------|
| 例)いつも締め切り間際に慌ててレポートを書いていたので、<br>のスキルを身に着けたい |      |        |

# 段取りのスキル①



お客様からの依頼や上司の指示など、仕事は多岐にわたり、同時並行で進めていくことがあります。このような場合、漏れなく・効率的に仕事を進めるために、段取りのスキルを活用していくことが大切です。

## 仕事の段取り

### 実際に段取りをしてみましょう



まずははじめに、実際の仕事を題材にしながら、段取りとは何か？を学んでいきましょう。



上司から、「仕事の進め方(優先順位・PDCA編)研修(本日実施している研修)を企画・運営してくれ」という仕事を依頼されました。どのような段取りをして、仕事を進めますか？

|               | 個人演習                                          | グループ共有 |
|---------------|-----------------------------------------------|--------|
| どのような段取りで進める？ | 例)<br>・研修実施日を確認する<br>・予算を確保する<br>・会場の準備をする など |        |

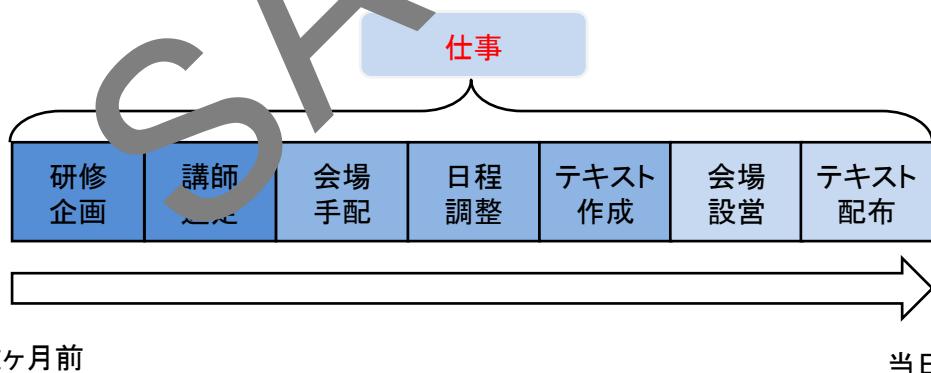
# 段取りのスキル②

## 仕事は複数の要素が組み合わさったもの

研修の企画・運営という仕事に対して、さまざまな作業が発生することが分かりましたか？難易度・種類・着手時期に基づいて分けると下記のような作業が発生するでしょう。

| 難易度 | 種類 | 着手時期              | 研修の企画・運営という仕事について発生する作業                                                                                                                                     |
|-----|----|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高い  | 企画 | 数ヶ月前              | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 研修の企画(目的・ゴール・対象者の選定など)</li><li>・ 研修講師の選定</li><li>・ 研修の裏議書作成と承認</li><li>・ 受講者の選定</li><li>・ 事前課題・効果測定の方法の設計</li></ul> |
| 中程度 | 運営 | 数ヶ月前<br>～<br>数週間前 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 会場手配</li><li>・ 研修日の調整</li><li>・ 参加者へのお知らせ</li><li>・ 講師と事前準備物の確認</li><li>・ テキストの作成と最終確認</li></ul>                    |
| 低い  | 運営 | 当日                | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 会場設営(机と椅子の並び替え)</li><li>・ プロジェクターの設置</li><li>・ 研修テキストの配布</li><li>・ 講師用の資料水の手配</li><li>・ 空気清浄機の確認</li></ul>          |

難易度の高い仕事は、数ヶ月前から準備することもあります。仕事を進めるうえで、仕事を細分化して、着手すべき順番に並び替えて、進めていきます。



Memo  
依頼・指示された仕事を、細分化して並び替えることを計画(Planに相当)といいます。細分化された作業を着実に進めることで、依頼・指示された仕事を完成させ、依頼者・指示者に納品します。



# 段取りのスキル③

## 段取りの3ステップ

仕事の段取りには大きく分けて「洗い出し」「優先順位付け」「細分化」の3ステップがあります。

|          |          |                            |
|----------|----------|----------------------------|
| ① 洗い出し   | リストアップ   | 必要だと思う仕事をすべて書き出す           |
|          | 抜け漏れの確認  | 仕事に抜け漏れがないかを上司・先輩に確認する     |
| ② 優先順位付け | 優先順位付け   | 重要度と緊急度で仕事の優先順位を考える        |
|          | 優先順位の確認  | 優先順位が正しいか上司・先輩に確認する        |
| ③ 細分化    | タスク分解    | 仕事を作業に分解して、実行可能とする         |
|          | スケジューリング | 締め切りや作業時間を考え、実行する順番に並べる    |
|          | 最終確認     | 抜け漏れがないか、実行可能かを、上司・先輩に確認する |

## 段取りはまず自分の考えを持つ

|                   |                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------|
| 段取りは<br>自分の考え方を持つ | 自分でできることを癖付けることで、段取りのスキルが高まり、効率的に仕事を進めることができるようになる。  |
| 相手と認識を<br>すり合わせる  | 自分で判断ができないことの確認や、認識の齟齬がないかを確認することで、事前にミスを防ぐことが可能になる。 |



段取りは自分の考え方を持って進めることが大切です。そうすることで、効率的な仕事の進め方を身に着けることができます。ただし、初めての仕事や慣れないときは、自分で判断ができないことや、認識の齟齬がないかを上司や先輩に確認することで、事前にミスを防ぐことが可能です。



# 段取りのスキル④～優先順位付け～



お客様の依頼や上司からの指示は、すべてが明確に示されるわけではありません。自分で依頼事項や指示を整理して、どのように取り組むかを考える必要があります。



## ToDoリストとは

ToDoリストとは、仕事や案件の漏れをなくすために、やるべきことをリスト化したものです。やるべきことを可視化することで、仕事の優先順位がわかつたり、すきま時間を効率的に活用できたりします。

ToDoリストは、①仕事の優先順位 ②内容 ③期限 ④所要時間 ⑤進捗の5つで成り立ちます。

|      |                           |
|------|---------------------------|
| 優先順位 | 仕事・案件を進める順番を明示したもの        |
| 内容   | 実施しなければならない仕事・案件の名称       |
| 期限   | 仕事・案件をいつまでに終わらにすべきか明示したもの |
| 所要時間 | 仕事・案件の処理に必要なおおよその時間       |
| 進捗   | 仕事・案件の進捗はどうなっているのか明示したもの  |

## ToDoリストの例

ToDoリストは、きれいに書く必要はありませんが、自分にとって分かりやすく、漏れがないように作成しましょう。

| 優先順位 | 内容         | 期限        | 所要時間 | 進捗  |
|------|------------|-----------|------|-----|
| 4    | メールの返信     | 本日12:00まで | 30分  | 完了  |
| 5    | 上司への業務進捗報告 | 本日12:00まで | 10分  | 完了  |
| 1    | 会議資料作成     | 本日17:00まで | 1時間  | 着手  |
| 2    | A部署との打ち合わせ | 本日17:00まで | 1時間  | 未着手 |
| 3    | B部署との打ち合わせ | 本日17:00まで | 1時間  | 未着手 |
| 6    | ○○に関する調査   | 今週中       | 3時間  | 着手  |
| 7    | ××に関する調査   | 今週中       | 3時間  | 未着手 |

# 段取りのスキル⑤～優先順位付け～



To Doリストを使って仕事・案件の洗い出しがすると、どの仕事・案件から着手すればよいか疑問が出てきます。期限どおりに仕事・案件を完了するために、どのように優先順位をつけたらよいかを学んでいきます。

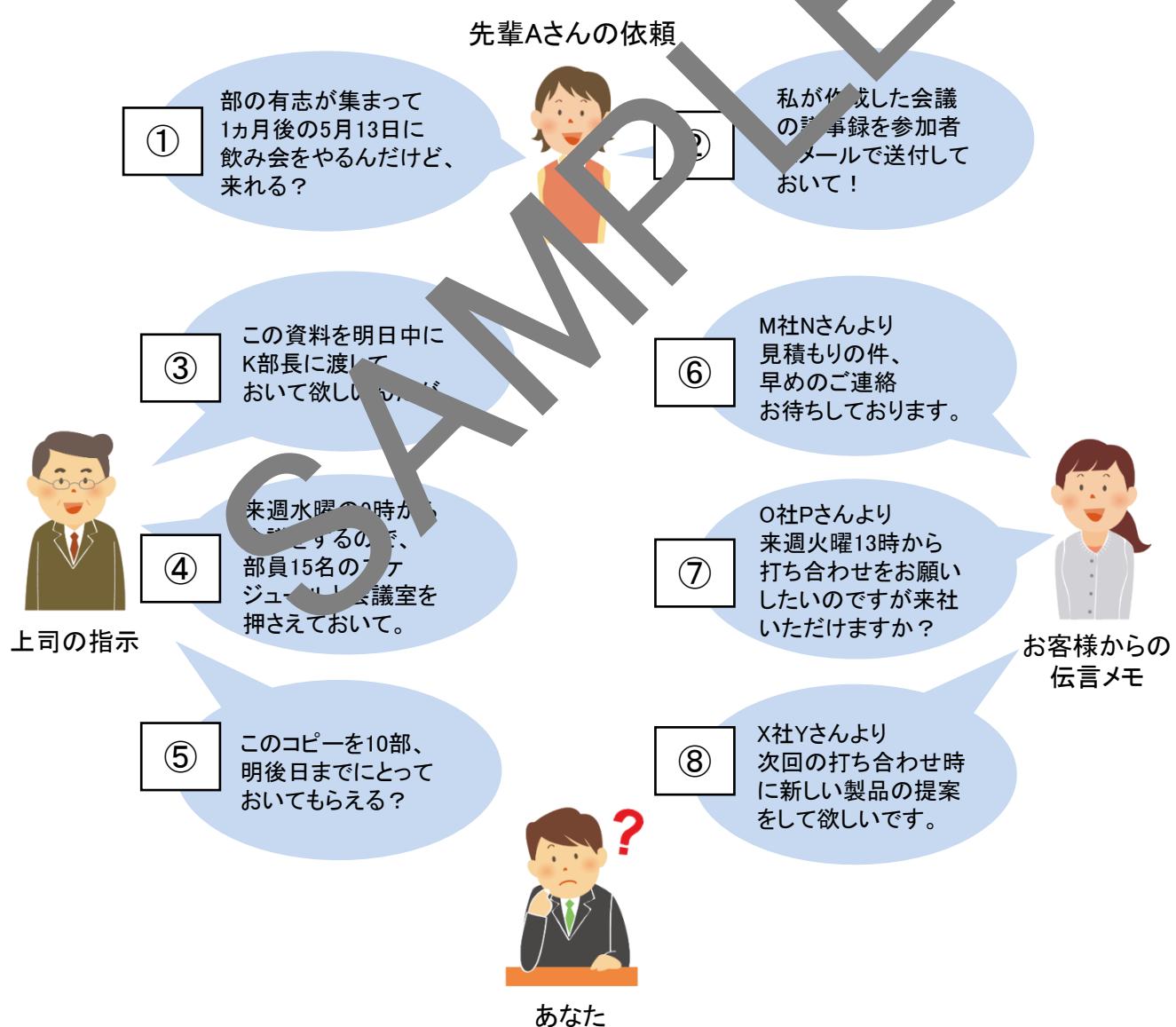


## 優先順位づけをしてみましょう①



実際に職場で勤務すると下記のようなケースが起こります。さて、このような場合は、どのように、To Doリストを作成して、優先順位づけしたらよいでしょうか？

- ① あなたは、4月15日水曜日16:30(終業時間17:30)に下記のような仕事を依頼されました。
- ② 次ページのTo Doリストに、依頼された仕事を簡潔にまとめ、優先順位の高い順に並べてください。業務遂行時間は、1時間しかないことを考慮して決定してください。



# 段取りのスキル⑥～優先順位付け～

## 優先順位づけをしてみましょう②

| 優先順位 | 内容No. | 内容<br>(内容の書き方例)              | 期限   | 所要時間 | 進捗  |
|------|-------|------------------------------|------|------|-----|
|      | ①     | 先輩Aさん：飲み会のスケジュール確認＆先輩Aさんへの報告 | 今日中  | 5分   | 未着手 |
|      | ②     | 先輩Aさん：会議議事録のメール送付            | 今日中  | 10分  | 未着手 |
|      | ③     | 上司：資料をK部長に渡す                 | 明日中  | 5分   | 未着手 |
|      | ④     | 上司：会議室おさえと参加メンバーのスケジュールおさえ   | 日中   | 10分  | 未着手 |
|      | ⑤     | 上司：コピー10部                    | 明日中  | 5分   | 未着手 |
|      | ⑥     | お客様M社：見積もりの作成と送付(緊急)         | 日中   | 30分  | 未着手 |
|      | ⑦     | お客様O社：来週火曜の打合せ可否の連絡          | 今日中  | 5分   | 未着手 |
|      | ⑧     | お客様X社：新製品の提案書作成              | 来週火曜 | 3時間  | 未着手 |



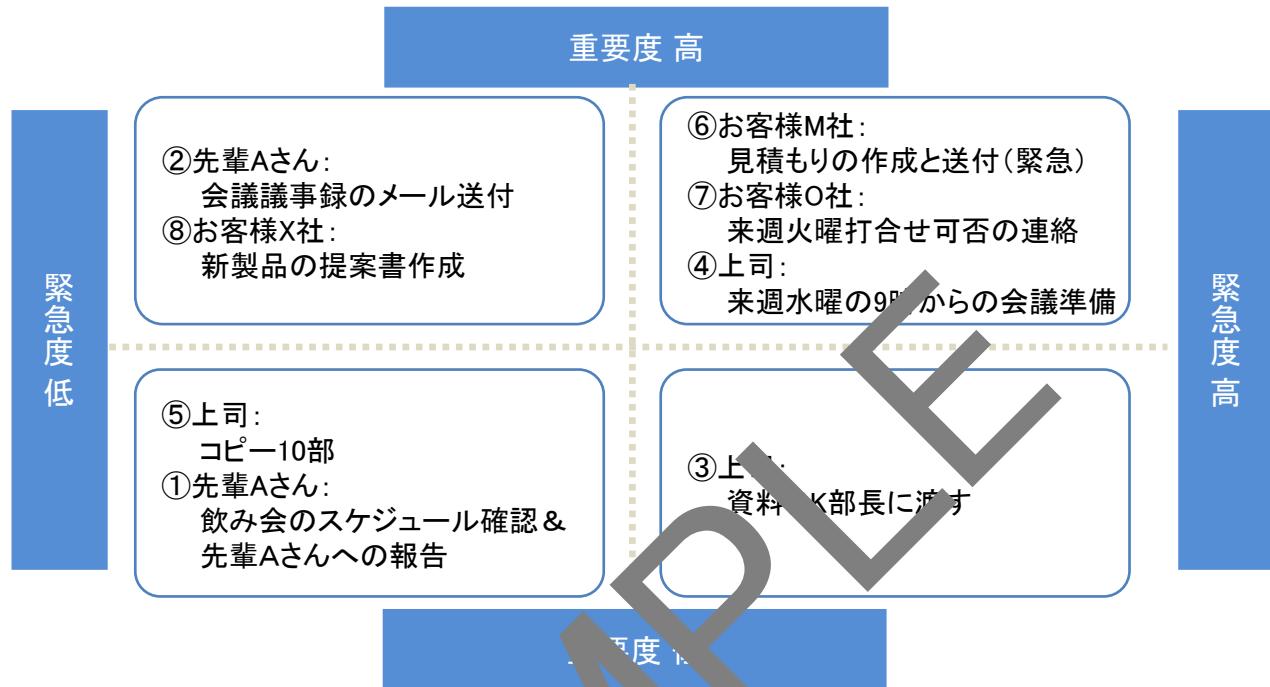
優先順位づけするためには、このような着眼で整理したり、優先順位付けしたりすればよいでしょうか？まずは、個人演習を実施して、その後グループメンバーで共有しましょう。

|            | 個人演習            | グループ共有 |
|------------|-----------------|--------|
| 優先順位づけする着眼 | 例) 相手がいる仕事は優先する |        |

# 段取りのスキル⑦～優先順位付け～

## 仕事の優先順位は「重要度」×「緊急度」で考える

仕事の優先順位は「重要度」と「緊急度」の二つの観点で考えます。先ほどの演習での仕事を分類してみると以下のようになりますが、あくまで解答例の一つであり、以下の分類だけが絶対に正しいというわけではありません。



## 仕事の優先順位づけの方法

仕事の優先順位を「重要度」と「緊急度」で整理した後に、下記のような優先順位づけをするとよいでしょう。



「重要度が高い」×「緊急度が低い」仕事は放っておくと、「重要度が高い」×「緊急度が高い」仕事になってしまいます。そうなると、落ち着いて取り組むことができず、焦りやミスの原因になります。早めに取り組み、余裕をもって仕事を進められるようにしましょう。

# 段取りのスキル⑧～優先順位付け～

## 重要度を決める際の判断基準

優先順位付けで悩むポイントは「重要度」です。以下に重要度を決める観点を整理しました。

### 仕事の依頼者

仕事の依頼先を考慮して、重要度を考える。

例) お客様>上司>先輩>同僚の順など

### 組織の大きさ

会社全体、部署全体に関わることは重要度が高い。会議の出欠の返信など、一見小さな仕事に見えても重要度が高い仕事には注意が必要。

例) 全社会議の参加有無、自部署の定例会議など

### 業績へのインパクト

会社経営に関係するもの、業績に影響を及ぼすものなど、案件の重要度が高いものから選ぶ。

例) トラブル対応、重要顧客への提案書作成、クレーム対応など

### 関係者の多さ

関係者の工数や、関係者との調整時間を考慮して、重要度を考える。

例) 会議の日程調整（議事録の作成など）

### 前工程・後工程

前工程とは自分の仕事の前にある仕事のこと。後工程とは自分の仕事の後にいる仕事のこと。仕事はチームで取り組むものであり、自分の仕事がそれだけでは良いわけではない。自分の仕事の後工程も踏まえて、重要度を考える。

例) 経費申請（社内の入力後に経理部が集計し、速やかに経営報告を作成する必要がある）

## 仕事を進める上での心構え

朝、仕事に着手する前に、**本日実施することをリスト化することがおすすめです**。1日の仕事の進め方が整理でき、効率的に仕事が進められます。

仕事をしていると、突然的に作業が発生することがあります。こうした事態にも対応できるよう、余裕をもった納期管理をしましょう。

**想定していた工数を大幅に超えた場合などは、上司や先輩に早急に相談し、今後の進め方などについてアドバイスを貰ってください。**

上司や先輩に相談することによって、役割分担の変更や納期の延期などの対策が打てます



## 優先順位付けのポイントを挙げてみましょう



Exercise

ここで学んだことを参考に、優先順位を決めるポイントを整理してみましょう。まずは、個人演習を実施して、その後グループメンバーで共有しましょう。

| 個人演習                | グループ共有 |
|---------------------|--------|
| 例) お客様からの依頼は先に着手する。 |        |

SAMPLE

# 段取りのスキル⑩～細分化～



仕事には、すぐに終わる作業的なものから、時間がかかる長期プロジェクトまでさまざまあります。ここではまず、複数の要素で構成されている仕事を細分化するスキルを学びます。



## 仕事の細分化

段取りのスキルに入る前に、仕事と作業の違いについて理解を深めます。

仕事を任された場合は、自分ができる範囲の**作業に細分化して着実に進めることが大切です。**ここでは、仕事の細分化についてお伝えしていきます。

### 仕事と作業の違い

仕事



作業

相手の期待値があるものの、最初は期待値が曖昧であることが多い、目的や全体の流れを組み立てながら進める業務。自分で考え動かないと完了できない。

期待値が明確であり、手順を理解すれば、完璧にできるシンプルな業務。

作業

小さな作業の積み重ねが、仕事になる！

### 仕事を作業に分解する①

仕事を作業の組み合わせで成り立っています。仕事の細分化することで、業務の難易度を下げる事ができます。指示されたり、依頼されたりした仕事を細分化して、難易度を下げて実行していくことにより、仕事を確実に進めることができます。



皆さんの上司から、「仕事の進め方(優先順位・PDCA編)研修(本日実施している研修)の会場セッティングをしてほしい」という仕事を依頼されたと想定します。その場合、どのような作業が発生するでしょうか？

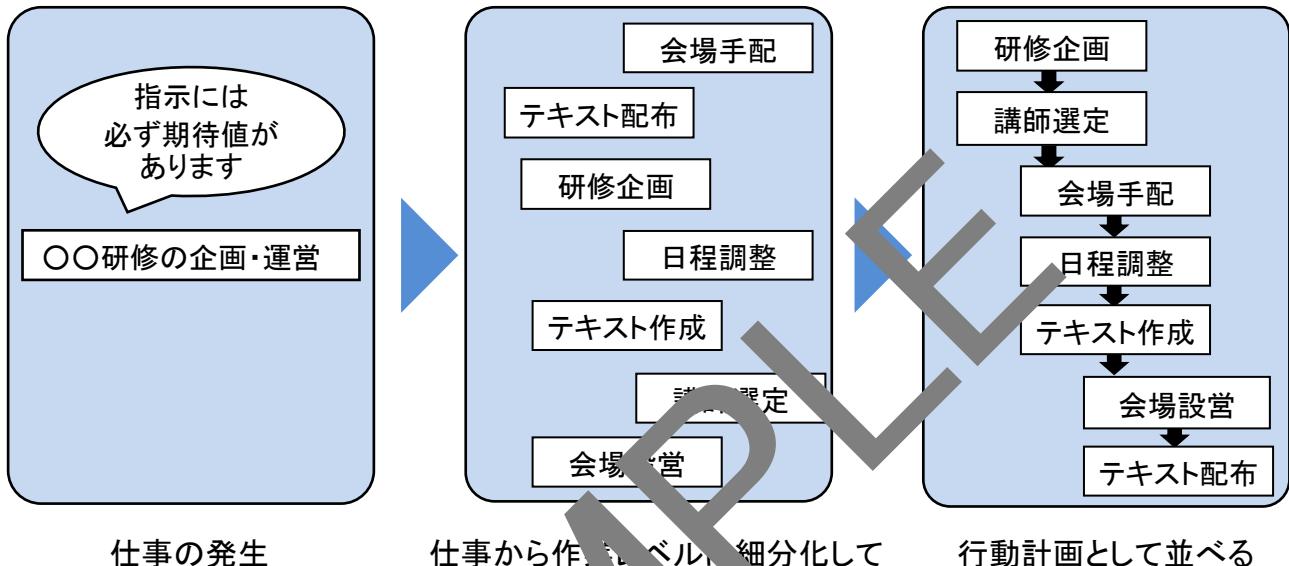
| 個人演習                      | グループ共有 |
|---------------------------|--------|
| 例) レイアウトの変更・プロジェクターの準備 など |        |

# 段取りのスキル⑪～細分化～

## 行動計画を立てる

### 行動計画とは

指示されたり、依頼されたりした仕事を、作業レベルに細分化して、時系列に並び替えたものを行動計画といいます。最初のうちに任せられる仕事は作業レベルであることが多いですが、徐々に行動計画が必要になる仕事を任されるようになります。



### 行動計画を立てるポイント

|                    |                                                                   |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 「できる」レベルまで細分化する    | 仕事を細分化しても、作業レベルの難易度が高いと着手が難しい場合があります。自分が「できる」レベルまで細分化することが大切です。   |
| 前工程・後工程も考える        | ひとつの作業ではなく、線でつながるように行動計画を立てることが必要です。時系列に沿って行動していくため、後工程も考慮してください。 |
| 行動計画が完成したときの最終チェック | 行動計画が完成したときに、仕事の期待値を超える計画になっているかを最終確認してください。                      |



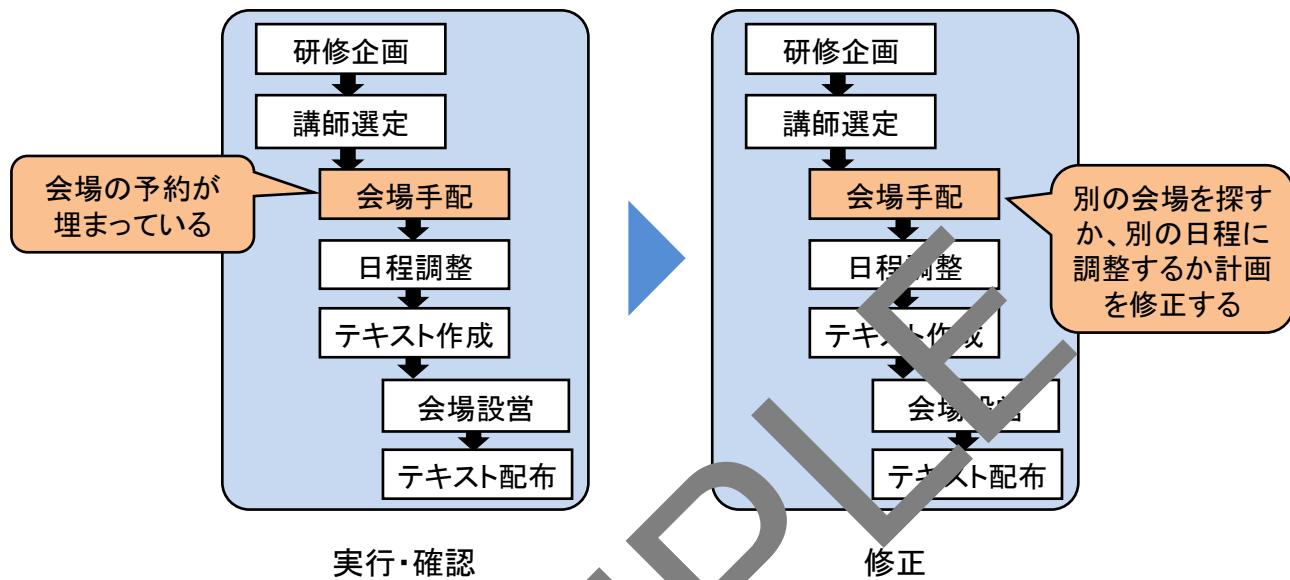
行動計画を策定した時点で、上司や先輩に「こういう計画で進めて良いか」という確認を取ることも大切です。行動計画実行後に、目的や意図が異なっていると時間のロスになります。



# 段取りのスキル⑫～細分化～

## 行動計画の実行・確認・修正とは

まずは、行動計画に基づいて作業を実行しましょう。次に、行動計画どおりに作業が進んでいるか確認し、もし計画どおりに進まない場合は修正しましょう。このように、行動計画を策定し、実行・確認し、修正をしながら仕事を完遂していきます。



行動計画どおりに進めても、「要望した講師の都合が悪かったり」「会場の予約が埋まっていたり」と意図しないことが起こります（）。その時は「別の講師にあたったり」「別の会場を探したり」しながら（修正）、仕事の期待値達成に向けて工夫をします。

## 行動計画の実行・確認・修正のポイント

|    |                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|
| 実行 | 行動計画どおり、作業を実行しましょう。実行中、何か不具合・不都合が生じた場合は、上司や先輩に報告・連絡・相談しながら進めていきましょう。        |
| 確認 | 実行した作業を確認しましょう。仕事のゴールに向けて、作業が問題なく進んでいるかどうかを確認しましょう。                         |
| 修正 | 確認に基づいて、他により良い方法があれば行動計画を修正していきましょう。作業の内容を変えたり、作業の順番を入れ替えたり、新しい作業を追加したりします。 |

# 段取りのスキル⑬～細分化～



仕事の難易度が上がってくると、1つの仕事を何人かで進めることが増えてきます。細分化した作業を分担したり、進捗を複数名で共有したりします。ここでは、複数名でプロジェクトを組んで進める行動計画の作り方について、演習をしながら学びます。



## 複数名で実行する行動計画の事例

複数名で実行する行動計画の作成方法を学びます。

### 父・母・兄・自分の4人家族で3ヶ月後に引越しする場合の行動計画

| カテゴリー    | No. | 内容                    | 担当                                                                                                                                                                                                   | 進捗   | スケジュール |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|----------|-----|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
|          |     |                       |                                                                                                                                                                                                      |      | 4月     |    |    | 5月 |    |    | 6月 |    |    |    |    |    |  |
|          |     |                       |                                                                                                                                                                                                      |      | 1W     | 2W | 3W | 4W | 1W | 2W | 3W | 4W | 1W | 2W | 3W | 4W |  |
| 引越し業者の選定 | 1   | 見積り依頼                 | 父                                                                                                                                                                                                    | ◎完了  |        |    |    |    |    |    |    |    | ⑥  |    |    |    |  |
|          | 2   | 予算交渉                  | 父                                                                                                                                                                                                    | △進行中 |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| ゴミの処分    | 3   | 普通ゴミ・粗大ゴミの分類・処分       | 兄                                                                                                                                                                                                    | ◎完了  |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|          | 4   | リサイクル品の売却             | 兄                                                                                                                                                                                                    | △進行中 |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| 必要物の購入   | 5   | 引越しに必要なものリストアップ       | 母                                                                                                                                                                                                    | △進行中 |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|          | 6   | カーテンなどのオーダー           | 父                                                                                                                                                                                                    | ×未着手 |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| 転居届け     | 7   | 学校への転校届け              | 母                                                                                                                                                                                                    | ×未着手 |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|          | 8   | 役所への転戸届け              | 父                                                                                                                                                                                                    | ×未着手 |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|          | 9   | 水道・ガス・電気会社への連絡        | 母                                                                                                                                                                                                    | ×未着手 |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|          | 10  | 郵便局に荷造り届け・転送サービスの申し込み | 母                                                                                                                                                                                                    | ×未着手 |        |    |    |    |    |    |    |    | ⑤  |    | ⑥  | ⑦  |  |
| 荷造り・掃除   | 11  | 荷造り用段ボールの準備           | 父                                                                                                                                                                                                    | ◎完了  |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|          | 12  | 荷造り                   | ① 関連する仕事や作業をカテゴリーにまとめる。<br>② 情報を共有しやすくするために、No.をつける。<br>③ 作業内容は分かりやすい名称にする。<br>④ 担当を個別に割り振る。<br>⑤ 進捗(未着手／進行中／完了)を明らかにする。<br>⑥ ゴールまでの期間や仕事の内容に応じて、スケジュール表の単位(日毎／週毎／月毎)を決定する。<br>⑦ 実施期間に線を引く(または色を塗る)。 |      |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|          | 13  | 家の周囲の清掃               |                                                                                                                                                                                                      |      |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|          | 14  | 新居の掃除                 |                                                                                                                                                                                                      |      |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| 挨拶       | 15  | 近所への挨拶                |                                                                                                                                                                                                      |      |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |

## 段取りのスキル⑯～細分化～



## Exercise

以下の期待値実現に向け、各グループで行動計画を立ててください。担当は、グループメンバーで振り分けてください。

与えられた情報：6月4Wに開催される部内旅行の企画・準備をする。企画、準備の  
カテゴリーには大きく分けて「企画案の作成」「旅行会社への依頼」  
「予約の意思決定」「事前準備」の4つがある。

期待値：普段コミュニケーションが取れていないので、業務を越えてメンバーで仲良くなる。宿泊先の予約は社内告知の関係もあるので、5月1Wまでに完了させてほしい。

※進捗は、すべて未着手とします。

# 時は金なり



「時は金なり」ということわざがあります。「時間はお金と同じように大切な価値がある。無駄にしてはいけない」という意味です。社会人になると、時間に関するコスト意識が大切です。自分の時間・他者の時間を有効に使うように心がけましょう。



A社(以下同)は毎月全従業員を集めた全社会議を実施します。この全社会議は、人件費だけでいくらかかることになるでしょうか？

- ・全社員平均給与 : 40万円/月
- ・営業日数 : 20日/月(1日8時間労働)
- ・社員総数 : 600人
- ・全社会議時間 : 2時間

【計算式】

A社が、この会議に費やしている人件費の額は、

円



ある日、A社の全社会議に1人の社員が遅刻してきました。社長はとても重要なことを話そうとしていたのに、この社員が来るのを待ちました。

10分後にこの社員が遅れて参りました。この間、会議はストップしています。この社員が遅れたことで、会社はいったいいくらの損害を被ったでしょうか。

【計算式】

A社が、この社員が遅れたことで被った損害額は、

円



電車の遅延が理由でも、  
他のメンバーに迷惑をかけるので、  
時間に余裕をもって行動しましょう

# 段取りのスキルのまとめ

## 「段取り」の振り返り



Exercise

ここで学んだことを参考に、「段取り」の重要なポイントは何でしょうか？自分の言葉で整理してみましょう。個人演習の後で、グループ共有を行います。

| 「段取り」の重要なポイントは？ |                                             |
|-----------------|---------------------------------------------|
| 個人演習            | 例) 計画実行時に想定外のことが起こる可能性があるので、締め切りに余裕をもって計画する |
| グループ共有          |                                             |

SAMPLE

# 主体性を発揮するスキル①



仕事はチームプレーで取り組むものです。言われたことだけをやるのではなく、できることを自分から見つけて取り組んでいくことが大切です。

## 主体性を発揮する

### 創立記念日の記念品を提案する



ある日、皆さんの上司である課長から、下記のような依頼を受けました。



3か月後に、当社の創立記念日があるのは知っているかな？創立記念日には、会社から社員に記念品を贈呈していいんだ。毎年、その年の新入社員が3年目までの若手社員向けの記念品を考えもらっているんだ。最終的には、私が確認するけど、皆にその記念品を考えて欲しい。どのように検討を進めるといいか、考えてもらえるかな？

#### 【演習の進め方】

- ① 個人でどのように進めるべきか考えるうえで、やるべきことと、その理由を考えてみましょう。
- ② 個人演習が終了したら、グループ共有を行ってください。時間が余ったら、やるべきことの順番に並び替えておきましょう。( )の中に順番を振ってください。

|        | やるべきこと                                                      | その理由                |
|--------|-------------------------------------------------------------|---------------------|
| 個人演習   | 例) アンケートを取る→                                                | 例) 若手社員の要望を先に把握するため |
| グループ共有 | ( )<br>( )<br>( )<br>( )<br>( )<br>( )<br>( )<br>( )<br>( ) |                     |

# 主体性を発揮するスキル②

## やるべきことを考えるための4つの視点

仕事に慣れないうちは、言われたことを実行するだけで精一杯かもしれません。最初のうちはそれだけでも十分ですが、時間と共に周囲からの期待値は高まっていきます。今のうちから、以下の4つの視点を踏まえて「できることはないか？」と考える習慣を身につけましょう。

- お客様の視点 お客様の視点で考えると「やってもらえたと嬉しいこと」は何か？
- 後工程の視点 後工程の視点で考えると「やってもらえたと嬉しいこと」は何か？
- 依頼者の視点 仕事の依頼者(上司・先輩など)の視点で考えると「やってもらえたと嬉しいこと」は何か？
- 時間の視点 未来の視点で考えると「やっておいた方が良いこと」は何か？

## 自分でやるべきことを考え実行する

実行の際は言われたことだけではなく、様々な観点からやるべきことを考え実行することが、仕事のクオリティアップになり、皆さん自身のレーティングや関係者の満足に繋がります。



とりあえず、自分だったら嬉しいものをいくつかリストアップしました。あと、課長が決めてください。

何も考えず、仕事を進めた場合

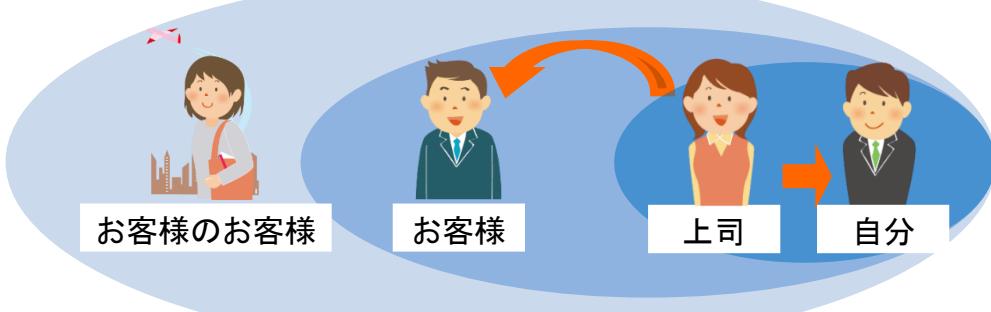


調査の上で社員のモチベーション向上に寄与するものをピックアップしました。

自分でやるべきことを考え、実行した場合



私たちの仕事は、目の前の相手のためだけにあるのではありません。自分の周りだけではなく、常にその先にある仕事の依頼者(お客様・関係者等)を意識して仕事をすることが大切です。



# 主体性を発揮するスキル③

## お客様のお客様とは？



Exercise

皆さんにとって、「お客様のお客様」とは具体的にどのような人ですか？自分の会社・部署・仕事に置き換えて考えてみましょう。もし時間が余ったら、お客様のお客様の立場になって、「してもらったら嬉しいこと」を考えてみましょう。

| お客様のお客様とはどのような人か？ |                    |
|-------------------|--------------------|
| 個人演習              | 例) 飛行機を使って、旅行を楽しむ方 |
| グループ共有            |                    |

## 「主体性の発揮」の振り返り



Exercise

「主体性の発揮」の重要なポイントは何でしょうか？自分の言葉で整理してみましょう。個人演習の後で、グループ共有を行います。

| 「主体性の発揮」の重要なポイントは？ |                           |
|--------------------|---------------------------|
| 個人演習               | 例) 常に相手のことを考えて、テキパキ行動すること |
| グループ共有             |                           |

**SAMPLE**

# ホウレンソウのスキル①



仕事は一人で完結するものではなく、チームで取り組むもので  
す。そのため、仕事を上手に進める上ではコミュニケーション  
(「報告・連絡・相談」(ホウレンソウ))が重要です。



## 報告・連絡・相談 (ホウレンソウ)

「ホウレンソウ」とは、仕事を進める上で基本となるコミュニケーションである報告・連絡・相談の頭文字をとった造語です。

### 報告・連絡・相談の違い

#### 報告

仕事の依頼者に対して行うもの。仕事の経過や結果を依頼者に知らせること。  
報告までをして仕事が完了する

#### 連絡

仕事の関係者に対して自発的に行うもの。仕事上の事実や情報を伝えること

#### 相談

仕事の依頼者(上司・先輩)からアドバイスをもらうもしくは意思決定について  
尋ねること

### 良いホウレンソウ・そうでないホウレンソウの違い



これから3本の動画を流します。それぞれどこが良かったか?どこがよくなかったか?を動画を見ながらメモを取りましょう。

|             | 個人演習 | グループ共有 |
|-------------|------|--------|
| 1<br>本<br>目 |      |        |
| 2<br>本<br>目 |      |        |
| 3<br>本<br>目 |      |        |

# ホウレンソウのスキル②

## ホウレンソウの3つのポイント

ホウレンソウには以下の3つのポイントがあります。

### タイミング

適切なタイミングでホウレンソウすることが大切です。特に、「悪い内容」であるほど早くホウレンソウをしましょう

### 手段

適切な手段を用いてホウレンソウをしましょう。対面・電話・メール・チャットなど、複数の手段を使い分けることが大切です

### 内容

用件・結論・理由の3点をわかりやすく整理してホウレンソウをしましょう。慣れないときは事前に整理してからホウレンソウすると良いでしょう

## こんな時、ホウレンソウは必要？



以下のような状況の場合、ホウレンソウは必要でしょうか？  
ホウレンソウが必要であれば「○」、必要でないのであれば「×」、  
及びその理由を書いてみましょう。



| No. | 状況                                                                    | ホウレンソウ<br>は必要？ | その理由 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------|
| 1   | お客様からの短納期での依頼がき<br>そう。しかし、その依頼が確定する<br>のは3日後の予定だ                      |                |      |
| 2   | 先輩から、「資料をお客様に送付し<br>ておいてほしい」と指示されたので、<br>送付をした                        |                |      |
| 3   | 先輩の帰宅後、お客様から電話が<br>あった。先方が直接先輩の携帯に<br>電話すると言っており、特に何かす<br>る必要はないと言われた |                |      |
| 4   | 今日の夜は同窓会がある。仕事が<br>終われば参加したい。仕事は終わ<br>るかなあ？                           |                |      |

# ホウレンソウのスキル③

| No. | 状況                                                                                 | ホウレンソウ<br>は必要？ | その理由 |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|
| 5   | お客様と話をしていたら、お客様のキーパーソンが退職予定だという話を聞いた                                               |                |      |
| 6   | お客様から、「何か依頼の際は、もう少し時間的な余裕をください」と、きつめの調子で言われた。その場で謝罪したので、大丈夫だとは思う                   |                |      |
| 7   | この2日間で、5件のアポイント予定をとることを上司と約束しており、今のところ順調にアポがとれている。夕方までのあと1時間ラストスパートをかければ、5件に到達しそうだ |                |      |
| 8   | 初めてやる仕事でどこから手をつけていいのかわからず、1日経ってしまった。上司も先輩もリモートワークで声をかけては申し訳ないと思っていたので状況を聞かれたら伝える   |                |      |

## ホウレンソウのタイミング

ホウレンソウは「悪い情報」はすぐに、そうではなくても相手が不安になる前に行なうことが大切です。

BAD NEWS  
FAST

問題の発生など「悪い情報」であるほど早くホウレンソウする。早くホウレンソウをすれば、適切に対処できることも多い。

相手が不安になる前に

ホウレンソウは相手が聞きたいと感じる前に自分から行う。相手から「あれどうなった？」と聞かれたら、ホウレンソウが遅い証拠。

# ホウレンソウのスキル④

## ホウレンソウの手段

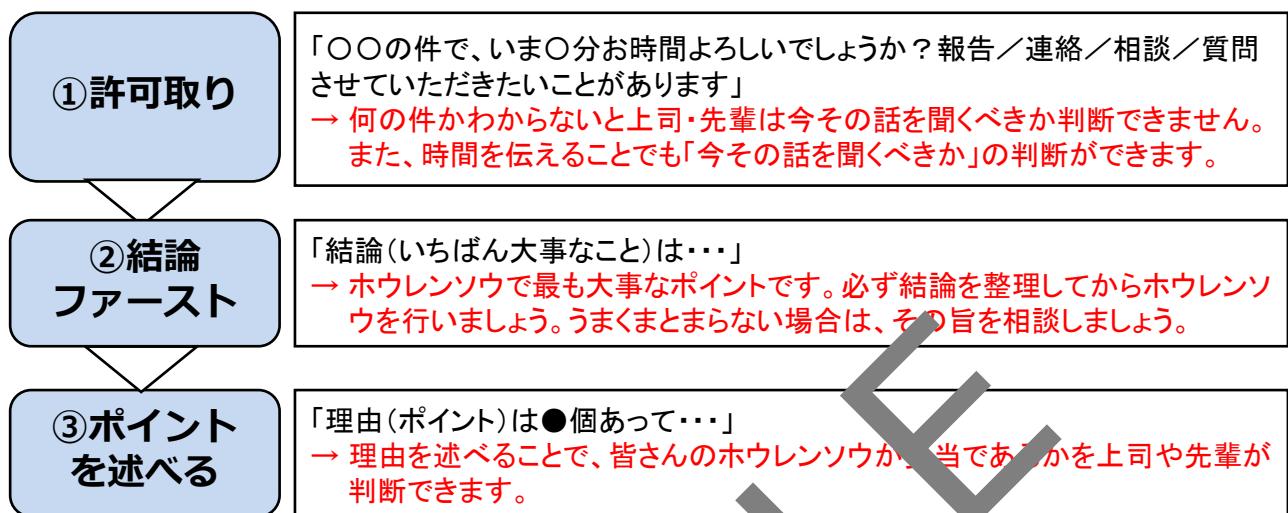
ホウレンソウには複数の手段があります。自分本位ではなく、相手にとって最適な手段を選びましょう。

|      |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対面   | <ul style="list-style-type: none"><li>重要なことを話すことに向いている</li><li>相手の表情を見ながら対応することが可能である</li><li>記録として保管できないことがある</li><li>時間の制約がある</li></ul>                                                                                                            |
| 電話   | <ul style="list-style-type: none"><li>緊急なことを話すことに向いている</li><li>相手の返答に合わせた対応が可能である</li><li>記録として保管できないことがある</li><li>時間の制約がある</li></ul>                                                                                                                |
| メール  | <ul style="list-style-type: none"><li>大量の情報をやり取りする際に向いている</li><li>一斉に多くの人に情報を送ることができる</li><li>緊急性の低いことをやり取る際に向いている</li><li>記録として保管しておくことが可能である</li><li>データの添付が可能である</li><li>相手がメールを見る可能性がある</li><li>時間の制約がない</li></ul>                               |
| チャット | <ul style="list-style-type: none"><li>気軽にやり取りできることができる</li><li>他者も内容を確認することができる</li><li>記録として保管しておくことが可能である</li><li>データの添付が可能である</li><li>相手がチャットを見ない可能性がある</li><li>軽さゆえに言葉遣いや表現には気を配る必要がある</li><li>時間と共に情報が流れていってしまうことがある</li><li>時間の制約がない</li></ul> |

# ホウレンソウのスキル⑤

## ホウレンソウの方法

わかりやすいホウレンソウにはコツがあります。以下のステップでホウレンソウを行うと「短時間で」「わかりやすい」ホウレンソウになります。



## ホウレンソウのフォーマット

わかりやすいホウレンソウを行うためのフォーマットです。慣れないうちは、このフォーマットに沿ってホウレンソウをしましょう。

ホウレンソウフォーマット

Na. 年 月 日

【このシートの使い方】

端的にわかりやすいホウレンソウができるためのシートです。  
ホウレンソウに慣れるまで本シートを使って、わかりやすいホウレンソウの型を身に着けましょう。  
シートを使わざとも、わかりやすいホウレンソウができるようになることがゴールです。

① 許可取り

何の件なのか？どの程度時間が必要なのか？を端的にまとめます。

② 結論ファースト

結論を一言で伝えます。

③ ポイント

結論の理由や背景を伝えます。最大でも3つ程度に整理しましょう。

ホウレンソウチェックポイント（ホウレンソウのセルフチェックのために活用してください）

| 型   | <input type="checkbox"/> ① 訸可取りができていたか？                                   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|
| 内容  | <input type="checkbox"/> ② 必要時間が述べられていたか？                                 |
| 伝え方 | <input type="checkbox"/> ③ 結論から述べることができていたか？                              |
|     | <input type="checkbox"/> ④ BAD NEWS FASTができていたか？                          |
|     | <input type="checkbox"/> ⑤ ポイントを整理して簡潔に述べることができていたか？                      |
|     | <input type="checkbox"/> ⑥ 言葉が聞き取りにくいところはなかったか？                           |
|     | <input type="checkbox"/> ⑦ 早口になっていたいなかったか？                                |
|     | <input type="checkbox"/> ⑧ 一方的に伝えるのではなく、相手に伝わっているかどうかを確認しながらホウレンソウできていたか？ |

# ホウレンソウのスキル⑥

## ホウレンソウをやってみよう



Exercise

ここでは実際にホウレンソウを行ってみましょう。情報シートを参照して、実際にペアないしは、3名1組でホウレンソウをしてみましょう。

### 【演習の進め方】

- ① 新入社員役、上司役を決めてください。3名1組の場合は新入社員役・上司役に加えてオブザーバー役を決めてください。オブザーバー役は上司役と同じように新入社員役のホウレンソウにフィードバックしてください。
- ② 役を決めたら、新入社員役はホウレンソウする準備をしてください。時間は3分が目安ですが、講師の指示に従ってください。上司役はフィードバックシートを見て、フィードバックポイントを確認してください。3名1組の場合は1回目、2回目のシートのどちらを使用するか、上司役が指定してください。
- ③ 準備時間が終わったら、新入社員役からホウレンソウを始めてください。上司役はホウレンソウを聞いてください。ホウレンソウが終了したら、フィードバックシートにチェックを入れてください。オブザーバー役がいる場合はオブザーバー役がチェックシートにチェックを入れてください。
- ④ 上司役・オブザーバー役がフィードバックシートに基づいてフィードバックを行ってください。フィードバックが終了したら、役割を交代して②に戻ってください。

|     | ホウレンソウする側の準備メモ | フィードバックメモ |
|-----|----------------|-----------|
| 1回目 |                |           |
| 2回目 |                |           |

# ホウレンソウのスキルのまとめ

## 「ホウレンソウ」の振り返り



Exercise

ここまで的内容をもとにホウレンソウのポイントを自分の言葉で整理してみましょう。個人演習が終了したら、グループ共有を行います。グループ共有で参考になる意見があれば積極的にメモを取りましょう。

| 「ホウレンソウ」の重要なポイントは？ |                                    |
|--------------------|------------------------------------|
| 個人演習               | 例) 悪い情報は言い出しづらいが、悪い情報ほど、早くホウレンソウする |
| グループ共有             |                                    |

SAMPLE

**SAMPLE**

# 改善のスキル①



仕事において失敗は防ぐ必要がありますが、失敗してしまった場合は、同じ失敗を繰り返さないようにすることが重要です。ここで、失敗を繰り返さないための考え方と方法を学びます。



## 失敗をもとに改善を図る

こんな時、あなたならどうしますか？



友人からこんな相談がありました。あなたはどのように返答しますか？  
「会社には車で通勤をしているのだけれど、渋滞のせいで、よく5分程遅刻してしまうんだ。できるだけ早く家を出るようにしたいと思っているのだけれど。」

| あなたの返答            | 個人演習 | グループ共有 |
|-------------------|------|--------|
| 例) 渋滞しない道を選んでみたら？ |      |        |



# 改善のスキル②

## 失敗した際の望ましい対応とよくある対応

失敗した際にはいきなり解決策に飛びつかず、まずは問題把握と原因追求を行うことが大切です。

### 望ましい対応

問題把握、原因追求の後、解決策を考える

### よくある対応

問題把握、原因追求をせずにいきなり解決策を考える

## 改善の5ステップ

効果的な原因追求を行う際には、表面的な分析ではなく、深掘りすることでより本質的な解決策を考えることができます。具体的には以下の「改善の5ステップ」を活用しましょう。

| ポイント             | 解説                                  | 注意点                           |
|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| ① 事象を明確にする       | 問題と思われる事実を洗い出す                      | 事実ではなく、思い込みや想像が含まれてしまうこと      |
| ② 直接原因の洗い出し      | 原因と思われる要素を限りなく洗い出す                  | 複数考えずに、最初に考えたものに飛びついてしまうこと    |
| ③ 原因の背景(なぜ?)を考える | 直接原因の中から影響が大きいものを選び、なぜそれが起ったのか?を考える | 影響が大きくないものを選んでしまうこと           |
| ④ 「なぜのなぜ」を考える    | ③がなぜ起ったのか?を考え、深掘りする                 | 自責ではなく、他責で深掘りをしてしまうこと         |
| ⑤ 解決策を考える        | 自身の行動によって変えられるもの、影響を与えられる解決策を考える    | 自身では変えられないもの、実行できない案になってしまうこと |



ミスや失敗の際には、問題の原因を考え抜き、着実に実行できる解決策を考えないと、同じミスや失敗を繰り返してしまいます。ミスや再発を防止するためには、「なぜのなぜ」を考え、本質的な解決策を実行することで、着実に改善を図っていくことが重要です。

## 同期からの相談



Exercise

あなたは同期から以下のような相談を受けました。

さっそく改善の5ステップを活用して、解決策を考えてみましょう。

### 【演習の進め方】

① まず、以下にある「同僚からとの会話」を読んで、個人で考えてみましょう。

② 個人演習が終了したらグループ共有を行い、グループで回答を作成してください。

【あなた】 近藤さん、どうしたの？

【近藤さん】 課長と進めている企画の仕事で上手くいかなくて。どうしたらいいと思う？

【あなた】 上手くいかないって、具体的には何が起こったの？

【近藤さん】 課長と決めた納期を過ぎてしまって。今後も同様の仕事が多くなると思うので、次回以降は、納期を確実に守れるようにしておきたいのだけど。ただ、どうしたらいいか分からなくて。次回以降は、納期を後ろ倒しにしてもらおうかな。

【あなた】 近藤さん、一度、考えてみよう。どうしてそうなったの？ ろう…。仕事の進め方を教えてもらえる？

【近藤さん】 えーっと…。期待値を確認して、段取りをして、自分で考えながら仕事を進めて、ホウレンソウをしながら仕事を進めて、セルフチェックをして…。

【あなた】 仕事の進め方は問題なさそうだね。

【近藤さん】 ありがとう。ただ、課長に伝えてたら修正が多く入ってきて…。

【あなた】 近藤さん、課長への進捗報告の内容教えてもらえる？

【近藤さん】 電話で「ちゃんと進行している！」って進捗報告していたよ。

【あなた】 提出前に資料を確認する時間はもらっていた？

【近藤さん】 いや。会社に属したらおうとすると、いつも席にいなくって。気付いたら、打ち合わせだったり、お客様先に行っていて。

【あなた】 そうすると、こんな原因が考えられそうだね。この中でより影響が大きそうなものは何か？

- ・進捗報告の内容を決められていないかった
- ・他の業務に手いっぱい、優先度が下がっていた
- ・課長からの修正依頼が多く発生した
- ・課長のスケジュールを知らなかった

【近藤さん】 う～ん、悩むけど、「課長からの修正依頼が多く発生した」からかな？

【あなた】 じゃあ、もう一段階深く考えてみよう。そもそもどうしてそれが起きたのかな？

【近藤さん】 企画を提出したタイミングが遅かったのかもしれない。最初に期待値は確認していたけれど、実際に企画を作っているうちに、色々とアイディアが浮かんでみて、そちらに頭が行ってしまったので。

【あなた】 そななんだね。そうすると、本質的な原因はこんなところにありそうだね。ここまで考えられれば、解決策も考えられそうだね。

# 改善のスキル④

## 同期からの相談：回答欄

| ポイント             | 個人演習 | グループ回答 |
|------------------|------|--------|
| ① 事象を明確にする       |      |        |
| ② 直接原因の洗い出し      |      |        |
| ③ 原因の背景(なぜ?)を考える |      |        |
| ④ 「なぜのなぜ」を考える    |      |        |
| ⑤ 解決策を考える        |      |        |

## 「改善」の振り返り



「改善」の重要なポイントは何でしょうか？自分の言葉で整理してみましょう。個人演習の後で、グループ共有を行います。

|        | 「改善」の重要なポイントは？                |
|--------|-------------------------------|
| 個人演習   | 例) 人の問題にせずに、自分で改善・工夫できるところを探す |
| グループ共有 |                               |

# 納品のスキル



仕事は納品をして完了になります。しかし、ただ納品をするだけでは良い仕事とは言えません。納品の際に押さえるべきポイントを学びます。

## (復習) 仕事の期待値とは

上司・先輩やお客様・取引先からの指示・依頼を受けるときは、必ず期待値の確認をしましょう。その期待値を超えることが、仕事の納品になります。期待値を「超える」「期待値どおり」「下回る」とは下記のような事象をいいます。

|         | 期待値に関する説明                                         | 事例                                         | 私たちへの影響                                        |
|---------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 期待値を超える | 期待値を超えたスピードある対応や質の高い仕事によって、仕事の納品に依頼者・指示者は満足していること | 資料の作成について、納期より早く完成させたり見やすかったり、+αの工夫があったなど  | 新たな仕事やチャレンジングな仕事が依頼・紹介される<br>リピートオーダーをいただけます   |
| 期待値どおり  | 依頼者・指示者の想定や期待どおりの仕事をして、一定の満足度を得ること                | 資料の作成について、納期を守り、期待レベルの出来で完結させることができます      | 同じような仕事が任される期待値を超える他者がいた場合はそちらに仕事が依頼される(比較される) |
| 期待値を下回る | 期限の遅れや、質の低い仕事で、依頼者・指示者の不満を募らせててしまうこと              | お客様や取引先への納期が遅れた、想定と異なる料を作成して二度手間になってしまったなど | クレームが発生し、上司や先輩の力を借りなければならなくなる<br>仕事が依頼されなくなる   |

## フィードバックから期待値の基準を作る

納品後、期待値に届いたか否かは、相手が判断します。特に仕事に慣れない方は、期待値の基準が形成されていないので、自己判断と相手の判断とのズレが生じやすくなります。最初のうちは納品時に期待値に届いていたか否かを確認し、期待値の基準をつくりましょう。

|              |                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 期待値を下回っていた場合 | <ul style="list-style-type: none"><li>どの点が期待値を下回っていたのかを可能な限り聞く</li><li>なぜ期待値を下回っていたかを原因分析する</li></ul>             |
| 期待値どおりだった場合  | <ul style="list-style-type: none"><li>強いて言えば「さらに期待していた点はあったか?」を聞く</li><li>次回からは上記の点も組み込めるよう仕事の進め方を変えてみる</li></ul> |
| 期待値を上回っていた場合 | <ul style="list-style-type: none"><li>どの点が期待値を上回っていたのかを可能な限り聞く</li><li>上記の点を仕事の進め方に取り入れ、できる限り標準化するようにする</li></ul> |

# 仕事ができる先輩からのアドバイス集



最後に、ベテラン・一人前として活躍している先輩から、このような人は成長するというアドバイスをまとめました。参考にして、職場で実践してみてください。

**社内の人と積極的に交流しましょう！**社内で知っている人を増やすと、断然仕事がやりやすくなります。社内サークル・イベント・飲み会に積極的に参加することも大切です。

**職場の人の名前を覚えましょう！**仕事を覚える時期は、他の人に質問することも多くなります。人は名前で呼ばれると親近感を持つので、できる限り名前をつけて会話しましょう。

**一度やった仕事は忘れないように、メモに残したり、ノートに整理したりすると良いですよ！**後から読むこともありますが、整理することで記憶として残ります。

**雑務を率先してやる人が成長するよ。**例えば、宅配便の領収書がどこにあるのか？シュレッダー用の二つ袋がどこにあるのか？知っていることが大切。雑務ができない人で、仕事ができる人はいないわ。



**仕事はゴール設定(品質レベル・掛かる時間・納期)をしてから進める方が良いですよ！**そのうち時間の想定ができたり、段取り力が上がったりします。

**やはり大切なのは、コミュニケーション力です。**上司・先輩から言われたことを期待どおりにしっかりやることで、徐々に信頼感が醸成されます。そうすると、難易度の高い仕事を任されるようになるでしょう。

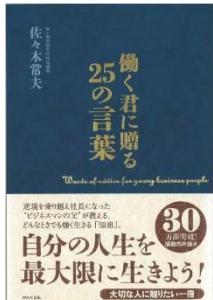
**少し遠回りしても、仕事に関する周辺知識は身につけておいた方が良いですよ！**時間があるときに、セキュリティの問題ない範囲で、職場にあるマニュアルなどを読んでおくとよいでしょう！ひょんなことで、将来活用できる場面があるはずです。

**「石の上にも三年」です。**最初は楽しい仕事ばかりではないと思いますが、1年以上やるとだんだん楽しくなります。スキル的には3年以上勤務しないと身につかないで、まずは3年は頑張る気持ちが大切です。

# おすすめの書籍



働き方・人とのコミュニケーション方法などが書かれたおすすめの書籍です。できる社員を目指して、一度読んでみてください。



手紙形式で書いてあり、とても読みやすいです。幾多の困難を前向きに乗り越えてきた著者ならではの言葉は、胸に響きます。新入社員からの視点では分からぬことを、先輩の視点で語ってくれます。一生付き合える本です。

題名 : 『働く君に贈る25の言葉』  
著者 : 佐々木 常夫  
出版社 : WAVE出版



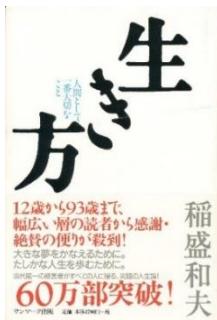
「仕事の覚え方」という切り口が珍しい書籍で、仕事を覚えるコツや、先輩とのコミュニケーション方法などが分かりやすく書かれています。これから仕事を覚える人・後輩ができる前に読んで欲しい本です。

題名 : 『早く一人前になるための 仕事の覚え方』  
著者 : 関根 雅泰  
出版社 : 日本能率協会マネジメントセンター



新入社員にとって、プロフェッショナルの仕事のイメージが把握できる書籍です。「面接以外のメッセージ」については、中堅社員に参考になりますし、管理職の育成指導方法の参考になる書籍です。

題名 : 『仕事の技法』  
著者 : 田坂 広志  
出版社 : 講談社



京セラの創業者であり、今も経営の最前線に立つ著者のベストセラーです。「経営も人生も、成功の秘訣は「人間として正しいこと」を追求し、徹底すること」という主張を自身の経験から述べています。

題名 : 『生き方 人生と人間として一番大切なこと』  
著者 : 稲盛 和夫  
出版社 : サンマーク出版

# 研修のまとめ



今日からどのようなことを心がけようと思いますか？  
この研修の振り返りをしながら、具体的な行動計画を立てましょう。

## 本研修の振り返り

- ① この研修で学んだことで、一番印象に残っていること・捉え方が変わったこと何ですか？個人演習後に、グループでお互いの気づきを共有しましょう。

|        | 一番印象に残ったこと | 捉え方が変わったこと |
|--------|------------|------------|
| 個人演習   |            |            |
| グループ共有 |            |            |

- ② 捉え方が変わったことに対して、明日から意識して行動を変えることは何ですか？個人演習後に、グループでお互いの考え方を共有しましょう。

|        | 明日から意識して行動を変えること |
|--------|------------------|
| 個人演習   |                  |
| グループ共有 |                  |

## まとめ

- 仕事には期待値があり、相手の期待値を満たすことが仕事。効率的に仕事を進めるこども大切である。期待値の確認はQCD（品質・コスト・納期）の観点で行う。
- 仕事の遂行の際にはPDCAサイクルを実践することが重要である。
- 仕事の段取りは「洗い出す」「優先順位づけ」「並べる」の3ステップがある
- 仕事は主体性を発揮することが大切であり、できることを自分から見つけることが求められる。
- 仕事は一人で完結するものではなく、チームで取り組むもの。そのため、こまめなホウレンソウが重要。
- ミスや失敗の際には解決策に飛びつかず問題把握と原因追求をまず行う。

SAMPLE

【発行】

東京都中央区銀座6-6-1 銀座風月堂ビル5F

03-6215-8717

**株式会社グローセンパートナー**

<https://www.growthen.co.jp/>

本書の全部または一部の複写・複製を禁じます。  
これらの許諾については小社までお問い合わせください。