「社会人の心技体」シリーズ

スタートアップ編

このテキストについて

テキストの構成

「社会人の心技体」シリーズのテキストは、社会人として必要とされる基本を「心」「技」「体」のカテゴリで構成しており、このスタートアップ編は、これから入社される新入社員の方、入社後間もない方向けの内容となっています。

「心技体」シリーズについて

武道の世界では、心・技・体のバランスがとれてこそ本当に強くなれるといわれています。
この考え方は武道以外のことにも当てはまると思いませんか？
どんなに完璧なマナーでも、心がこもっていなければ、心地良さを感じる人はいないでしょう。
どんなに高い志があっても、スキルがない人に大事な仕事を任せようと思う人はいないでしょう。

このテキストでは、人が成長し力を発揮するには、心・技・体、これらのすべてをバランスよく整えることが重要である、との考えのもとに作られています。

「社会人の心技体」シリーズ　スタートアップ　編　＜　目次　＞

はじめに
このテキストについて ・・・ 4
新入社員研修の目的
1．社会人としての目的 ・・・ 6
2．新入社員としての目的
新入社員研修のマナーとルール ・・・ 8
目　　次 ・・・ 10

心 マインド

第１章　社会人の心構え
1．新入社員を採用する理由 ・・・ 14
2．社会人になるということ ・・・ 16
コラム　決断した時のキモチを覚えていますか？
3．基本の大切さ ・・・ 20

第２章　当たり前を当たり前に
1．当たり前に返事をする ・・・ 24
2．当たり前に挨拶をする ・・・ 25
3．当たり前に姿勢を正す ・・・ 27
4．当たり前に約束を守る ・・・ 30

技 スキル

第１章　会話によるコミュニケーション
1．コミュニケーションとは ・・・ 34
2．聴き方 ・・・ 36
コラム　できる人になるには基本が大切
3．話し方 ・・・ 40
4．敬語 ・・・ 42

第２章　ビジネスコミュニケーション
1．ビジネス文書 ・・・ 48
2．受命（指示命令の受け方） ・・・ 53
3．報告・連絡・相談 ・・・ 54

体 マナー

第１章　好感を持たれる第一印象
1．自己紹介はプレゼンテーション ・・・ 58
2．第一印象の大切さ ・・・ 60

第２章　ビジネスマナーⅠ
1．入社時必須のビジネスマナー ・・・ 62
コラム　ドラフト4位のジンクス
2．電話応対（取次ぎと伝言） ・・・ 64
3．来客応対 ・・・ 68
4．席次 ・・・ 70
5．お客様のご案内 ・・・ 72

２．社会人になるということ

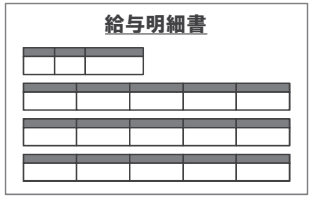
学生と社会人の違い

もうすでにあなたのおかれている環境は変わっています。
学生と社会人という自分の立場の変化についてさまざまな面から具体的な違いを考えてみましょう。

	学生／学校	社会人／企業（組織）
それぞれの目的は？		
目的を果たす手段は？		
お金の面に関しては？		
人との関わり方は？		
どんな評価をされる？		
責任の範囲は？		
取り組む姿勢は？		

私たちはなぜ給与をもらえるのでしょうか？

私たちの給与は会社からもらっているのではありません。
では、誰からいただいているのでしょうか？
また、なぜいただけるのでしょうか？



【ワンポイントアドバイス！】

まずは立場が変わった事実を受け入れる

２．聴き方

「聴くこと」の重要性

コミュニケーションというと「いかに上手く話すか」ということをイメージしてしまいがちですが、言いたいことを話すだけではコミュニケーションとはいえません。互いに伝えようとしていることを理解しあって初めてコミュニケーションは成立します。相手が話すことをよく聴き、それに対して反応を返すことの繰り返しによってコミュニケーションは成立するのです。
つまり、コミュニケーションにおいては「話すこと」と同様に「聴くこと」が重要なのです。

「聴くこと」はアクション

人の話を聴くとは何をどのようにすることでしょうか。
このように質問すると「じっとして相手の方を見る」姿をイメージする方がたくさんいます。しかし、じっとしている姿を話し手が見ると、「分かっているのかどうか分からない」と感じ、場合によっては聴いていないと受け取られることもあります。仕事の指示を受ける場面では、内容を理解しているつもりでも上司や先輩の指示を何の反応もなくじっと聞いているだけでは、「ちゃんと聴いているの？」と思われ、真剣さに欠けると誤解を招くことになってしまいます。
例えば、大勢の人の前で話す場合、話し手は必ず何人かの観客の顔を覚えています。それはその人たちが「聴いているアクション」を起こし、話し手に「理解できました」「今の話は少し難しいです」というシグナルを送っていたからです。話し手はシグナルを返してくれる人の反応を自然と頼りにし、話を組み立てようとして、その人たちの表情をよく見ているものなのです。

■　日本語の３つの「きく」

日本語の「きく」という言葉には、大きく３つの意味があります。「物音を聞く」など普段使われている「聞く」は、英語で言い換えれば"hear"となり、受動的な意味合いとなります。「仲間の意見を聴く」などの「聴く」は、英語で言えばlisten"となり、特定の相手や話題に対して耳を傾けるという積極的な意味合いを持っています。そして、「人に道順を訊く」など場合に用いる「訊く」は、英語では"ask"となり、尋ねたり質問したりする意味になります。
同じ「きく」という言葉であっても、その意味合いは大きく異なるのです。

聞く　hear	訊く　ask	聴く　listen
耳で感じ取る	他人に尋ねる、問う	耳と目と心で受け止める

【ワンポイントアドバイス！】

コミュニケーション能力の基本は聴く力である！

１．入社時必須のビジネスマナー

ビジネスマナーは入社時には身に付けておくもの

ビジネスマナーは社会人にとって不可欠なものであり、身に付けているべきマナーができていないと、それだけで信頼できない人だと思われたり、今後の付き合い方を左右されてしまうことにもなりかねません。しかも、自分自身だけでなく、会社としての評価までされてしまうこともあります。
しかし、社会人になった瞬間は覚えたり、身に付けたりしなければならないことばかりで、入社したからといって急に全てのことができるようになるのは非常に大変です。そこでまず、ビジネスマナーの中でも入社時必須と思われる内容を確実に身に付け、その上で応用力を生かしながらさらに多くのビジネスマナーを身に付けて行きましょう。

演習　**次のような場面、あなたはどうしますか？**

入社式も無事に終わり、ホッとひと安心。資料を渡され、上司や先輩たちがミーティングしている間に読んでおくように指示された。他の人たちがいないから緊張もしないし、リラックスして読めそうだ！　すると・・・

① 自分の部署の電話が鳴った！どうすれば・・・？

② 入り口にお客様らしき人が、しかもこっちを見ている！どうすれば・・・？

あなたが取るべき具体的な行動を考えてください。

■　今すぐ必要なビジネスマナー

電話応対	取るだけでなく、最低限取次ぎと伝言を受けることができるように
来客応対	姿を見かけたらすぐに応対し、約束の相手に取り次ぐことができるように
席次	お客様のご案内時だけでなく、会議や歓迎会などでの席次を間違わない
お客様のご案内	訪問されたお客様を所定の場所へご案内し、お待ちいただくまでの流れ

【ワンポイントアドバイス！】

できません、知りませんでは通用しない！