

人育てとっておきのネタ話



ひらめき通信



by **SSB**
Strategic System Brain

こんにちは。

いよいよ花粉症の季節到来です。

外を歩くとマスク姿の方が目立ちます。毎年花粉対策にいろいろな商品が発売されますが、マスクも年々進化しています。きれいな色や柄がついていたり、アロマの香りつきマスクだったり。辛いばかりでなくちょっとした遊び心が気分をラクにしてくれますね。少しでも楽しみを見つけて乗り切りましょう。

..... 今月のトピックス

- 新入社員を迎える準備はできていますか？
- 大事なことは、判断する力
- 非常用備品の準備
- 本の紹介「プロ研修講師の教える技術」
- スタッフのひとつと



新入社員を迎える準備はできていますか？

4月から新年度を迎えます。

新入社員を迎える準備はできていますか？

会社には「人」「もの」「金」「情報」の財がありますが、厳しい社会情勢の中生き残っていくには環境に対応し、自ら行動できる「人」の育成こそが大事になってきます。

新入社員を「人材」から「人財」にしていくためには、入社時に大切なポイントがあります。

「会社の経営理念を伝えること」、「新入社員に期待する役割を明確に伝えること」、「信頼関係をつくること」の3つです。

「会社の経営理念を伝えること」によって新入社員も会社の概要を理解し、組織の一員として意識を高めます。

「新入社員に期待する事を明確に伝える」ことで彼らが必要とされている人財であることをしっかり認識させることができます。この自己重要感を感じることが大切なのです。必要とされている、がんばろうというモチベーションアップにつながっていきます。

「信頼関係をつくること」は社内でも社外でも働くことの基礎になってきます。

「挨拶、返事をきちんとする」「期限や約束を守る」「メールには文の最初のほうで必ず自分の名前を名乗る」など当然とも思えるルールが意外に知らなかったということも。新入社員がビジネスマナーをしっかり身につけ、自分に自信をつけることで信頼される良い人間関係が構築できるようになります。

最後にもう一つ。教える側の上司先輩が新人の見本とある行動が身につけていることが大切です。「この人のようになりたい」「この人と一緒に働きたい」と新人から思われることも重要です。

新入社員と接するとき心がけるといいことは、「自分が新入社員時代にしてもらってうれしかったこと」だそうです。

ちなみに私が新人時代にうれしかったことは、慣れた？など何気ないことでもいいから「声をかけてくれる」ことでした。

大事なことは、判断する力



ビジネスマナー研修をおこなっておりますと、いろいろな質問を受けることがあります。

質問内容はさまざまですが、多くの場合「うちの会社は…」というように、自社の状況とビジネスマナー本に載っている状況が違うことで、迷われて質問されることが多いです。

「うちの会社は、缶のお茶を出すことが多いのですが、お盆で運ぶことは正しいのでしょうか」

「お茶をお持ちするときは、お盆にお湯のみと茶たくを別々に置き、お出しするときにセットしてお出ししたほうがよいと習いましたが、うちの会社は仮置きができないので片手にお盆を持ってお出ししています。この場合もそのようにお出ししたほうが正しいのでしょうか」

基本の対応と少し違うと、このやり方は「正しい」のか、それとも「正しくない」なのか、質問されます。

しかし、「正しい」「正しくない」を単純に判断することは難しいものです。本来基本的には不適切だと思ふことでも、状況によってはその方法がベストの対応となることもあります。



例えば、先ほどの

「お茶をお持ちするときは、お盆にお湯呑みと茶たくを別々に置き、お出しするときにセットしてお出ししたほうがよいと習いましたが、うちの会社は仮置きができないので片手にお盆を持ってお出ししています。この場合もそのようにお出ししたほうが正しいのでしょうか」

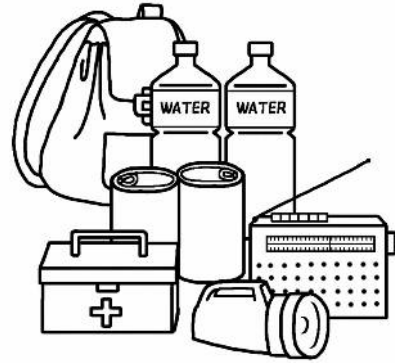
このような場合ですと、仮置きをしてお茶をお出しする方法と同じように考えることは難しくなります。片手にお盆を持ちお盆のうえでお湯呑みと茶たくをセットするとなれば、大変不安定な状態です。セットしている途中でバランスが崩れれば、お茶をこぼしてしまうこともあるかもしれません。

無理なく、手際よくお客様にお茶をお出しすることを考えれば、最初からお湯呑みと茶たくをセットしてお持ちするほうがよいのではないのでしょうか。

大事なものは、その時々状況を把握して何を優先して考えたらよいか、対応したらよいか、しっかり判断することです。基本は基本でしっかり学び、そのうえで、「お客様にとってどの方法が良いのか」を、選んでほしいと思います。

ちょっとした状況の変化で対応に迷うこともあるかと思いますが、そのような時は、社員同士話し合い、「うちの会社ではこうしていこう」というものを決め、自信を持ってお客様をおもてなししていくことが大切ではないのでしょうか。

非常用備品の準備



総務担当者の方へのセミナーで、先の震災を受け、非常事態に備えるということで、非常用備品のお話をさせていただきました。ご参考までに一覧をこちらにも載せさせていただきます。

種別	品名	品名
持ち出し用品	<ul style="list-style-type: none"> 現金 10 円玉・100 円玉 社員の健康保険証ナンバーのメモ 	<ul style="list-style-type: none"> 預金通帳・印鑑（貴重品をすぐに持ち出せるように担当や手順を決めておく）
非常用物品	<ul style="list-style-type: none"> 懐中電灯（手動レバーのものがあると便利） 携帯ラジオ（手動レバーのものがあると便利） 予備の乾電池 拡声器、メガホン、ホイッスル 救急箱（使用期限が切れていないか、定期的にチェックする） 	<ul style="list-style-type: none"> 軍手 ロープ マッチ、ライター ローソク ヘルメット ビニールシート ビニール袋 雨具
生活必需品	<ul style="list-style-type: none"> 飲料水（ミネラルウォーター） 食料品（最低 3 日分用意する。乾パン、栄養缶詰補助食品・レトルト食品など） カセットコンロ、カセットボンベ トイレットペーパー、ティッシュペーパー、ウェットティッシュ 簡易トイレ、携帯用トイレ 生理用品 	<ul style="list-style-type: none"> 毛布 タオル 携帯カイロ マスク 缶きり、ナイフ 紙皿、紙コップ、わりばし ポリタンク ラップ 油性マジック

こちらに記載しているのは、参考例です。

非常用備品の数量は、社員の数、用途、目的等により判断し、必要量を決めてください。



本の紹介

Let's read books!

『プロ研修講師の教える技術』寺沢俊哉
出版社：ディスカヴァー・トゥエンティワン

日頃研修を行なっている私たちも初心に戻り、この本を読みました。指導するのに慣れている方も今回始めてといった方も、どなたにも参考になると思います。

教える技術の合い言葉は、「お客さん」にせず、「参加者」にさせろ。

講師の話をただ聞くだけにしない。一人ひとりの名前を呼んで、質問に対して考えさせ、実習で体を動かして、どんどん参加させて、自分で「あ、そうなんだ！」気付くようにしていくのが理想。

そのために必要なこととして、すぐに使えるのが「教え上手のレシピ」。

1から7まであるのですが、とくに重要なものだけあげるとするならば、この3つ。

- 趣旨、理由：そもそも、なぜ今、教えることが求められているのか？
- アフター：教える相手に、どうなってもらいたいのか？
- ビフォー：教える相手の、今の状態はどうか？



私たちも研修の打ち合わせをするときに、これらは欠かすことができません。特にアフター、私たちはよく「研修が終わったとき、この会場を出るときにどうなっていたい？」というような話し方をしています。

この本はたいへん具体的で、実際に指導をするときの環境の整え方、どんな言葉から入るのがいいのか、わかりやすくしっかり伝えるための7つの方法、相手に答えてもらうための質問のバリエーション等々、明日から使えるノウハウ満載です。

指導以外でも使えますので、「これは！」と思ったところに付箋をつけ、すぐに実行するのがおすすめです。私も早速打合せに使わせてもらいました。

新人指導や後輩指導、とにかく指導する側になったら、一度この本を手取ることをおすすめします。

スタッフのひとりごと 今月の担当 鈴木ゆかり

ダイエットも続かない。ペン習字の本もヨガのDVDもほりをかぶっている・・・。

そんな私が唯一続けているのが、土日のウォーキング。自宅から近い馬込川の川沿いを午前中1時間歩いています。

ウォーキングを続けられている理由は、朝起きたときに歩ける服装に着替えているから。それと雨だと中止する。単純だけど、これが続けられている理由だと思います。

スポーツジムも行ったら楽しいのですが、行くまでがめんどろ。そんな理由でいつしか行かなくなってしまうんですよ。

さて、歩いているときの楽しみは音楽。息子のipodを借りたりしていますが、ふだん聞かない音楽を聞くのも楽しいです。

最近のお気に入り「ブルーハーツ」と「KARA」。調子よく歩けるのでおすすめです♪

ブログ書いています

SSBの女性スタッフが、日々の出来事や気付いた事などを書いています。ぜひご覧ください。

<http://ssb123.hamazo.tv/>

株式会社エスエスブレン

〒430-0901

静岡県浜松市中区曳馬6丁目25-36

TEL: 053-474-3178

FAX: 053-474-6855

メール: ss-brain@ss-brain.com

ホームページ: <http://www.ss-brain.com/>

ブログ: <http://ssb123.hamazo.tv/>

