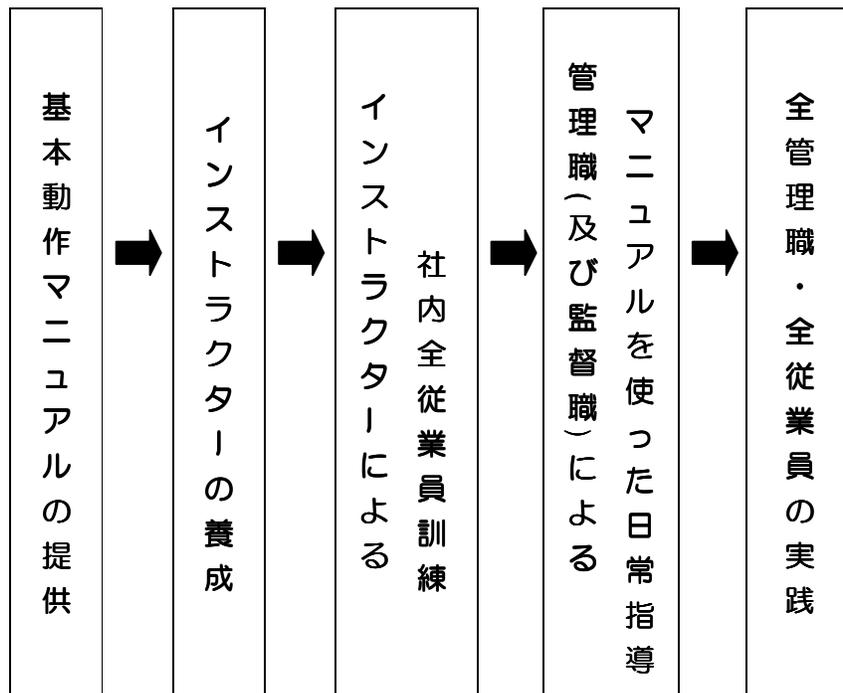


社内コミュニケーション能力の向上

コミュニケーション能力全社徹底プログラム



社内コミュニケーション能力向上のステップ



基本動作の全社徹底実施プログラム

コミュニケーション力の向上

基本動作マニュアルの提供とインストラクター養成訓練

I. 目的

会社が経営を永續発展させる為には、会社の持っている個有技術・専門技術・専門知識の確立が不可欠——会社業績づくりの基礎。……経営の第1の柱(業績づくり)

これと併行してコミュニケーション能力を始めとする人材の能力発揮があって始めて第1の専門技術力を発揮します。……経営の第2の柱(人材づくり)

現実には高い専門技術を備えていても、報告・連絡・相談等のコミュニケーションがよくない為に、専門技術が力を発揮できていないケースが社内外の随所で発生し、問題が起ります。

新原経営顧問会社は台湾における幹部・従業員のあるべきコミュニケーション方法をマニュアル化し(基本動作マニュアル)、これを10テーマ・10回(10ヶ月)にわたって公開し、頒布いたします。

同時に、このマニュアルの実践を徹底・指導できるインストラクターを養成訓練し、これらインストラクターを通して、貴社内全従業員のコミュニケーション能力向上を実現します。

II. 具体的実施内容

1. 基本動作マニュアルの提供

(1) 毎月1テーマの基本動作マニュアルを送ります

毎月1ヶ月1テーマの基本動作マニュアル(約7-12ページ)をお送りします。社内にて必要に応じ印刷、加工してご活用下さい。

毎月のテーマは次の通りです。

1	8月	あいさつ、名刺の交換	2	9月	社会人の心がまえ
3	10月	報告と連絡	4	11月	相談と会議
5	12月	電話	6	1月	服装と身だしなみ
7	2月	来客の接遇(車の乗車)	8	3月	文書の作り方
9	4月	問題解決法	10	5月	QC手法の基本

(2) 「基本動作マニュアル」の送付について

①E-Mail で送付し後日原本を郵送します。

②送付期日

前月 27 日頃 E-Mail で送付します(日文及び中文)

同時に日文、中文の原本を郵送します。前月末迄にお届けします。27 日が土日曜、祭日に当る場合は次の月曜日又は翌日になります。

2. 「基本動作マニュアル」の活用方法

(1) 「全幹部・全従業員への配布」

①配布に当って「コミュニケーション能力向上の必要性」を経営トップから強調して下さい。

「基本動作マニュアル」配布の意義及び活用方法を説明し、全幹部・従業員にコミュニケーション能力向上によって、仕事と業績の向上に取組む様強調して下さい。

この為の経営トップ指示文書を弊社から提供します(7 月 15 日頃)。

②同時に経営トップ自らこれを学習し、実践する意欲をお示し下さい

③「基本動作マニュアル」を毎月 1 テーマ、全従業員に配布

全幹部・全従業員に毎月 1 テーマの基本動作マニュアルを配布して下さい。

また全幹部・従業員を 1 組 5 人の小グループに分け、配布されたマニュアルを各小グループごとに読書会を行うなど、基本動作を学習する全社組織をつくって下さい。

(2) 「全幹部・全従業員に対する教育訓練」

① 「インストラクターの選定」

基本動作を社内全幹部・全従業員が実践する為、社内に基本動作専門の教育担当者、即ちインストラクターを選定して下さい。

このインストラクターによって社内各部門ごとに基本動作訓練を実施していただきます。

② インストラクターの養成

毎月 27 日「基本動作マニュアル」送付後、1 週間以内にインストラクターを弊社研修室に派遣して下さい。

9：30～17：30 の 1 日課程のインストラクター養成研修会を行います。

午前中 当月テーマに関する講義

午後 ①実習と指導法の演習

②基本動作「評価シート」及び「管理表」の使い方

③「基本動作」学習法に関するグループ演習

原則として 1 社 1 名としますが、希望により 5 名まで可能。

③ インストラクターによる研修会

インストラクターは②の研修後会社に帰って、自己の担当部門の幹部・従業員を対象に研修会を行って下さい。しかし、それだけで全従業員が直ちにマニュアル通り良いコミュニケーションが出来るとは限りません。

日常不断に管理職又は監督職が従業員との間で指導アドバイスを行うことが必要です。

管理職や監督職が従業員の実行状況を評価する下記④「実践管理表」を提供しますのでこの「実践管理表」を使って管理職や監督職が従業員の基本動作実行状況を日常不断に指導して下さい。

また、インストラクターによる研修会時には、5 人ずつの小グループを活用し、様々なグループ研修(グループ討論、読書会、ポスター作成、実践方法討論会等)を重ね理解を深めて下さい。

④ 全幹部・従業員の実践

全幹部・従業員(以下全従業員)は配布された「基本動作マニュアル」をグループごとに熟読し、インストラクターによる教育を受け、管理職又は監督職による日常指導を受けながら、日常業務の中で正しいコミュニケーション方法を実践して行きます。

全従業員の実践レベルを高め、会社全体により高いコミュニケーションレベルを維持する為、全従業員に「コミュニケーション能力実践管理表」を提供します。

これによって、全従業員は自己の基本動作実践状況をチェックし、併せて上司(管理職、監督職)の評価を受け、自身のコミュニケーション能力向上に努めていただきます。

「コミュニケーション能力実践管理表」の使い方はインストラクターに教えます(第 1 回)。

3. 基本動作マニュアルの月別内容

回	年/月	テーマ	内 容	ねらい
1	08 / 8 月 12 日 (火)	あい さつ ・ 名刺 交換	(1)あいさつ ①目的(相手への尊重、職場の活性化) ②あいさつはいつするか? ③あいさつの5原則(大きな声、必ず答える、1対1、笑顔、上司には必ず) (2)名刺 ①新しい名刺を用意 ②渡し方(名刺入れ、両手) ③受取り方(同時のときは相手を尊重)	あいさつはコミュニケーションの基礎。 人への尊重心の現われ。 あいさつが良い人はコミュニケーションが良い。 あいさつの良い会社はコミュニケーションが良い
2	9 月 12 日 (金)	社会 人の 心が まえ	(1)会社の目的 ①利潤を挙げる ②国家貢献、顧客貢献 (2)仕事の目的 ①生活の安定向上(給与を受取る) ②自己の成長 ③顧客貢献、国家貢献 (3)ルールを守る ①会社の規定・規則 ②時間・期限を守る ③会議の決定事項 ④上司の指示 ⑤約束を守る (4)次工程はお客様 ①次工程には不良品を流さない ②お客様のニーズに必ず答える	給料を貰うための目的だけで仕事をする人は自己中心的。 お客様の為に良い仕事を提供するとの目的をしっかりと自覚している従業員は責任感が強い。 仕事の目的を教えることは仕事の出来ばえ(品質)の決定的要因。
3	10 月 9 日 (木)	報告 と 連絡	(1)報告の目的 ①情報の提供 ②上司方針の理解 ③仕事の改善 (2)報告の内容 ①異常 ②問題点 (3)報告はいつ行うか? ①仕事が終わったら ②長引くときは途中で ③状況が変わったらすぐ (4)連絡の目的 ①情報の共有 ②仕事の同時実行 (5)連絡の要点 ①口頭で確認 (6)顧客への報告・連絡	要求されて始めて報告する人や問題が大きくなって始めて報告する人が多い。 報告には目的がある。 3つの目的を知ることによって自主的報告ができる 報告によって仕事が良くなることを教えることが必要。 E-Mail を送っておけば責任ナシ、無責任。Mailしたら必ず直接確認が必要。

回	年/月	テーマ	内 容	ねらい
4	11月11日(火)	相談と会議	(1)相談の目的 ①自己業務内容の補強 ②考え方の共有 (2)相談の良い人、わるい人 (3)会議の目的 ①決定 ②行動 (4)会議の分担 ①議長 ②板書 ③記録 (5)会議の正しいやり方 ①5分前集合 ②資料前日配布 ③資料の読後参加 ④全員発言・全員質問 ⑤共通議事録の作成 ⑥議事録による実行	台湾では仕事は早い程良いと思っている人が多い。仕事は人の知恵や経験を借りてでも充実させることが大切。会議は決定した内容を実行することによって目的を達する。参加者全員の知恵を集めて良い方向、行動を決める。
5	12月5日(金)	電話	(1)電話のかけ方 ①用件をメモに書いて準備 ②相手の話す内容をメモする ③相手の社名、人名、Tel-Noをメモする ④3鈴以内で取り、2秒後に耳から離す ⑤声に表情の少ない人は特に相手への尊重心を持つ (2)電話の受け方 ①明るい声 ②親切な態度 ③社名を告げる ④相手の社名、人名を確認する (3)取次ぎ方 ①20秒待たせない ②電話中のとき	ケイタイのマナーも重要 ①会議、講演会、演奏会、映画館ではカットする ②電車、バス等公共の場所では小声で話すか、後刻折り返す ③新幹線ではデッキで 電話の取り次ぎのわるい会社が多い。特に実例にもとづいて訓練が必要。
6	09/1月13日(火)	服装と身だしなみ	(1)制服 ①洗濯の励行 ②帽子も洗濯 (2)私服(男性) ①スーツの着方 ②ボタンのとめ方 ③ワイシャツ ④ズボンの折り目 ⑤ネクタイの配色 (3)私服(女性) ①ビジネスに適わしい ②スーツとブラウスが原則 ③スカートは長すぎ短か過ぎも NG (4)頭髪と化粧(女性) ①長い髪は束ねる ②化粧はナチュラル ③華美にならない	制服の場合は洗濯の励行がポイント。 女性の私服は指導が大切。余り女らしさを強調する服装や化粧は NG。 男性の私服も夏冬着替えを持つこと(着たキリは不潔)。
7	2月6日(金)	来客の接遇	(1)来客のお迎え ①応接室の準備(置物、時計、カレンダー等のチェック) ②お辞儀の仕方、名刺の受け方 ③部屋へ通す ④待たせるとき (2)お茶の出し方 ①会議室 ②応接室 (3)エレベーターの乗り方、降り方 (4)座席の順序 ①会議室 ②応接室 ③食事 ④車 ⑤新幹線	応接室の準備の良さで会社のしつけの良さが分る。お茶の出し方、順序は女性事務員が必ず訓練。 座席の座り方、順序も覚えておかなければ恥じをかき礼を失する。

回	年/月	テーマ	内 容	ねらい
8	3月10日(火)	文書の作り方	(1)文書の書き方 ①あて名 ②発信 ③年月日 ④タイトル ⑤図表と説明文 (2)文書 No のつけ方 (3)コピーの取り方、とじ方 ①天地左右のバランス ②ホッチキスの位置と角度 ③とじ穴 (4)資料の作り方 ①タイトルを分り易く ②目的を明確に ③統計データは見易く書く ④利用者の立場を考えた説明を付ける	社内全体に文書のつくり方、書き方が統一されているだけで規律感がある。 使う人の立場を考えた資料づくり。文書提供は顧客を含む次工程に安心感を与える。利用者の立場を考えた説明文の行き届いた資料も顧客を喜ばせる。
9	4月14日(火)	問題解決法	(1)テーマ(問題)を選定する ①複数の関係者が集って解決するテーマを選ぶ ②解決することによって仕事が改善できるテーマを選ぶ (2)現状の問題点を列挙する ①仕事の流れに添って問題点を挙げる ②ふだんと変化したところをチェックする？ (3)真の原因を把握する ①列挙した問題点の中から真の原因(特に自責の原因)を把握する ②自責の原因は実効ある解決が可能 (4)具体的対策を考え実行する	真の原因を把握できれば、具体的解決策は実効性を持つ。 真の原因であっても特に重要なのは自責の真の原因であり、これが把握できれば解決可能。 問題解決の根本は自責の原因の把握如何にある。
10	5月15日(金)	QC手法の基本	(1)整理・整頓 ①整理とは要らないものを捨てる ②整頓とは取り出し易い様に並べる (2)整理・整頓のポイント ①自身の仕事の正確さを確認する ②自分で正確さを確認した仕事を次工程へ送る (3)QC 七つ道具 ①魚の骨(要因分析) ②ABC 分析(パレート図) ③管理図 (4)討論に参加する ①身近かなテーマについて話し合う ②発言によって参加意識が高まる ③人の意見を聴くことによって学習できる	良い仕事をするには自分の仕事の正確さを自身で確認できることからスタート。 整理・整頓しても自分で正確さを確認して始めて正しい整理・整頓。 話し合いに参加することによって参画意識が生まれる。身近かなテーマからQC七つ道具へ。

4. 新原経営顧問公司担当

基本動作マニュアル著作及び指導

董事長 皆川榮治

基本動作マニュアル製作及び連絡

許文萍

5. お申し込み

- (1) 下記申し込み書に必要事項ご記入の上、08年7月15日までに新原経営顧問公司宛 FAX 又は E-Mail にてお申し込み下さい。
- (2) お申し込み後直ちにお申し込み承け書並びにインストラクター養成研修会に関する通知書をお送りします。

6. 費用(税は別途ご負担下さい)

(1)基本動作マニュアル 1 回分	12 千元	合計 12 万元
(インストラクター養成研修会費用 1 名分含む)		
但しインストラクター養成 2 名の場合	+ 3 千元/月	合計 15 万元
3 名の場合	+ 6 千元/月	合計 18 万元
4 名の場合	+ 8 千元/月	合計 20 万元
5 名の場合	+ 10 千元/月	合計 22 万元

(2) お支払いはお申し込み後直ちに統一発票を開きますので、10 回分全額を 7 月 21 日(月)まで弊社銀行口座(口座名：新原^{●●}企管顧問(股)公司 銀行名：兆豊国際商業銀行城中分行 口座 No：017-09-104970)までお振込み下さい。

お振込み確認の上、第 1 回マニュアルを送付させていただきますので、ご了承下さい。

.....✂.....(切り取り線).....✂.....

新原経営顧問(股)公司行き (FAX：02-6630-5996 E-mail：support@newfield.com.tw)

**基本動作の全社徹底実施プログラム
コミュニケーション能力の向上 申込書**

基本動作の全社徹底実施プログラムへの参加を申し込みます。 年 月 日

会社名：_____	代表者名：役職_____	姓名_____
担当部門名：_____	ご担当者名：_____	
Tel：() _____	Fax：() _____	E-mail：_____
統一番号：_____	費用総額：NT\$ _____	
インストラクター名： ①_____部_____課、姓名：_____		
(____名) ②_____部_____課、姓名：_____		
③_____部_____課、姓名：_____		
④_____部_____課、姓名：_____		
⑤_____部_____課、姓名：_____		

新原経営顧問(股)公司
100 台北市忠孝西路一段 50 号 24F-15
Tel：(02)6630-5989 Fax：(02)6630-5996
E-mail：support@newfield.com.tw