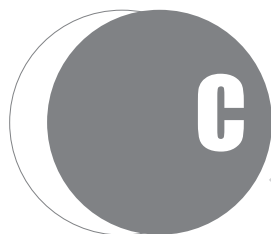


仕事の段取りを 身につけるコース

第1単元 基本編

講師 | ●チアーズコンサルティング代表 藤原 貴也



CONTENTS



第1単元のねらい	7
----------------	---

第1章 段取りの必要性を知る

1-1 段取りとは	8
1-1-1 段取りの定義	8
1-1-2 段取り力とは何か	9
1-1-3 段取り力セルフチェック	10
1-2 段取り上手な人、段取り下手な人	11
1-2-1 段取り上手な人とは	11
1-2-2 段取り下手な人とは	12
1-2-3 段取り上手な人と段取り下手な人の特徴	12
1-2-4 段取り上手な人と段取り下手な人の違い	13
1-2-5 「段取り八分」とは	14
1-3 段取りをつけるタイミング	14
1-3-1 一日の終わり	15
1-3-2 一日の始まり	15
1-3-3 初めての仕事をするとき	16
1-3-4 仕事を終えたとき	17
1-4 プロジェクトマネージャーの意識	18
1-4-1 自分の仕事に責任を持つ	18
1-4-2 自分のタイプを知る	19
第1章 自由研究課題	20

第2章 段取り上手になる「考え方」を知る

2-1	目的と目標を明確にする	22
2-1-1	目的と目標とは	22
2-1-2	目的・目標と段取りの関係	28
2-1-3	段取りに固執しない柔軟性も大切	29
2-2	品質と時間の両方を意識する	30
2-2-1	求められている品質レベルを確認する	31
2-2-2	納期は時間単位で確認する	32
2-2-3	納期は前倒しで設定する	32
2-2-4	スピードが求められていることを認識する	33
2-2-5	ビジネスに絶対的な正解はないことを認識する	34
2-2-6	「仮説→実行→検証」のサイクルをまわし続ける	35
2-3	ハウレンソウを徹底する	36
2-3-1	ハウレンソウと段取りの関係	36
2-3-2	報告について	37
2-3-3	連絡について	40
2-3-4	相談について	41
	第2章 自由研究課題	44

第3章 段取り上手になる「仕事の進め方」を知る

3-1	PDCAサイクルとは	46
3-1-1	PDCAサイクルと段取りの関係	46
3-1-2	PDCAを実践する難しさ	47
3-1-3	PDCAサイクルをまわす意味	48



3-2 P：計画を立てる	50
3-2-1 やるべき仕事を洗い出す	50
3-2-2 時間を見積もる	51
3-2-3 優先順位をつける	52
3-2-4 ToDo リストを作成する	57
3-2-5 スケジュールを作成する	60
3-2-6 QCDでイメージを固める	70
3-2-7 リスクを想定する	71
3-3 D：実行する	74
3-3-1 計画を確認しながら進める	75
3-3-2 Do の中でもPDCAサイクルをまわす	77
3-3-3 メリハリをつける	78
3-3-4 直列と並列を意識する	79
3-3-5 最後までやりきる	80
3-4 C：評価・検証する	82
3-4-1 計画と実行を比較する	83
3-4-2 多面的に評価する	84
3-5 A：改善・修正する	84
3-5-1 ムリ・ムダ・ムラを排除する	85
3-5-2 今後に活かす	88
3-5-3 改善・修正は継続的に	88
第3章 自由研究課題	89



第4章 段取り上手になる「コミュニケーション」を知る

4-1 コミュニケーションとは	90
4-1-1 コミュニケーションとは	90
4-1-2 コミュニケーションと段取りの関係	91
4-2 コミュニケーションの基本	92
4-2-1 「きく」と「はなす」こと	92
4-2-2 相手の目を見る	94
4-2-3 相手の立場に立つ	94
4-2-4 相手を受け入れる	97
4-2-5 プラスのストロークを発信する	97
4-2-6 過去の不愉快な体験を考える	98
4-2-7 相手が不満を感じることを想像する	99
4-3 聴く	101
4-3-1 「聴く」とは	101
4-3-2 「聴く」際に意識すべきこと	103
4-3-3 ノンバーバルコミュニケーション	106
4-4 訊く	108
4-4-1 「訊く」とは	109
4-4-2 拡大質問と限定質問	109
4-4-3 未来質問と過去質問	110
4-4-4 肯定質問と否定質問	111
4-4-5 完全質問と不完全質問	111

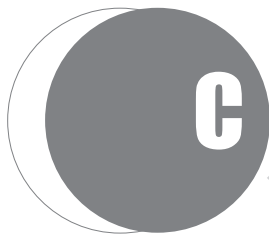


4-5 話す	112
4-5-1 「話す」とは	112
4-5-2 受け手について確認する	113
4-5-3 述べる順序を決めておく	113
4-5-4 TPOをわきまえる	114
4-5-5 わかりやすい表現を心がける	114
4-5-6 まず結論から述べる	115
4-5-7 MECE	115
4-5-8 演繹法と帰納法	118
4-5-9 要約と根拠	119
4-5-10 視覚的にわかりやすい説明	120
4-5-11 話の構成・枠組み	126
4-5-12 アサーション	128
4-6 自分を知る	131
4-6-1 自分のコミュニケーションスタイルを知る	131
4-6-2 三つの自我	132
4-6-3 ライフポジション	135
4-6-4 不愉快な心理的ゲーム	137
4-6-5 エニアグラム	138
4-6-6 キャリア・アンカー	140
4-6-7 より良い自分を目指そう	141
4-7 協調性を高める	141
4-7-1 協調性とは	142
4-7-2 偏見を捨てよう	142
4-7-3 ジョハリの窓	143
4-7-4 相手を知る	144
4-7-5 違いから新たな気づきを得る	145
第4章 自由研究課題	147

仕事の段取りを 身につけるコース

第2单元 応用編

講師 | ●チアーズコンサルティング代表 藤原 貴也



CONTENTS

第2単元のねらい	9
----------	---

第1章 段取り上手になる「時間の使い方」を知る

1-1 時間とは	10
1-1-1 タイムマネジメントと段取りの関係	10
1-1-2 時間の特徴	11
1-2 時間をつくる	11
1-2-1 全体をみる	12
1-2-2 ムダをさがす	13
1-2-3 細切れ時間を有効に活用する	15
1-2-4 まとめてやる	16
1-2-5 人に任せる	16
1-2-6 することをやめる	17
1-3 仕事の種類にあわせた時間の使い方	18
1-3-1 すぐにやるべき仕事	18
1-3-2 細切れ時間にやるべき仕事	20
1-3-3 まとまった時間にやるべき仕事	21
1-3-4 まとまった時間を確保する方法	22
1-3-5 割り込み仕事への対処方法	23
1-4 効果的・効率的に時間を使う方法	25
1-4-1 時間の使い方の基本	25
1-4-2 一日の効果的な使い方	26

1-4-3	一週間の効果的な使い方	29
1-4-4	月／半期／年の効果的な使い方	29
1-4-5	自分のタイプを知る	30
1-4-6	定期的に時間の使い方を振り返る時間を持つ	31
第1章	自由研究課題	33

第2章 段取り上手になる「整理整頓」を知る

2-1	身の周りについて	34
2-1-1	身の周りの整理	35
2-1-2	身の周りの整頓	35
2-2	紙書類について	36
2-2-1	紙書類の整理	36
2-2-2	紙書類の整頓	38
2-3	電子ファイルについて	40
2-3-1	電子ファイルの整理	40
2-3-2	電子ファイルの整頓	41
2-4	電子メールについて	43
2-4-1	電子メールの整理	43
2-4-2	電子メールの整頓	44
2-5	電子機器の便利な活用方法について	45
2-5-1	スマートフォンの有効活用	45
2-5-2	単語の短縮登録	46
第2章	自由研究課題	47




第3章 段取り上手になる「目的別の段取り術」を知る

3-1 顧客訪問	48
3-1-1 アポイントの取り方	48
3-1-2 訪問前の準備	49
3-1-3 挨拶・取りつぎ依頼	49
3-1-4 対面の挨拶	51
3-1-5 紹介・名刺交換	51
3-1-6 打ち合わせ・商談	53
3-1-7 打ち合わせ終了	53
3-1-8 辞去の挨拶	54
3-1-9 辞去	54
3-2 来客の応対	55
3-2-1 来客のお迎え・取りつぎ	55
3-2-2 来客のご案内	56
3-2-3 お茶の出し方	58
3-2-4 面談者の入室	58
3-2-5 打ち合わせ・商談	59
3-2-6 打ち合わせ終了	60
3-2-7 お見送り	60
3-3 電話応対	61
3-3-1 電話応対の心構え	62
3-3-2 電話の受け方	64
3-3-3 名宛人に取りつぐことができない時	65
3-3-4 伝言メモの書き方	66
3-3-5 電話のかけ方	67

3-4	ビジネス文書の作成方法	70
3-4-1	ビジネス文書の基本ルール	70
3-4-2	ビジネス文書作成の手順	72
3-4-3	基本的なビジネス文書	77
3-4-4	日常的な表現との違い	78
3-4-5	接遇用語	80
3-4-6	ビジネス文書での慣用表現	81
3-5	Eメールの書き方	81
3-5-1	Eメール作成時の注意事項	81
3-5-2	Eメールを作成する	84
3-5-3	TPOに応じてツールを使い分ける	85
3-6	日常業務（ルーチンワーク）について	86
3-6-1	マニュアル化	86
3-6-2	仕組み化	88
3-7	会議	89
3-7-1	会議前に行うこと	89
3-7-2	会議中に行うこと	91
3-7-3	会議後に行うこと	92
3-8	プレゼンテーション	93
3-8-1	プレゼンテーションとは	93
3-8-2	目的を知る	93
3-8-3	相手を知る	94
3-8-4	自分を知る	95
3-8-5	設計を知る	98
3-8-6	プレゼンテーション資料の作成	103



3-8-7	プレゼンテーション当日に向けた段取り	103
3-9	交渉	105
3-9-1	交渉とは	105
3-9-2	Win-Winを目指す	105
3-9-3	交渉の基本的な考え方	106
3-9-4	交渉前に行うこと	107
3-9-5	交渉中に行うこと	108
3-9-6	相手に確実に伝えるスキル	109
3-9-7	相手の気分を良くするスキル	110
3-9-8	相手から譲歩を引き出すスキル	110
3-9-9	相手の抵抗を処理するスキル	112
3-9-10	相手に決断を迫るスキル	113
3-9-11	自分から譲歩するスキル	114
3-9-12	建設的な合意を得るスキル	115
3-9-13	交渉後に行うこと	115
3-10	問題解決	116
3-10-1	問題の特定	116
3-10-2	解決策の立案	122
3-10-3	解決策の実施	123
3-11	アイデア出し	124
3-11-1	アイデアを出しやすい場所や状況	124
3-11-2	出たアイデアを見逃さない	125
3-12	プロジェクト運営、チーム作業	125
3-12-1	目的と目標の設定	126
3-12-2	ToDoとスケジュールの作成	127



3-12-3	メンバーの人選と役割分担	127
3-12-4	情報共有	128
3-12-5	プロジェクト実施	129
3-12-6	振り返り	131
3-13	後輩指導（OJT）	134
3-13-1	OJTとは	135
3-13-2	育成方針を決める	136
3-13-3	育成計画を立てる	138
3-13-4	計画に従って指導を行う	139
3-13-5	コーチングとは	141
3-13-6	やる気を出させる、動機付ける	146
3-13-7	ほめる、叱る	152
3-13-8	仕事を任せる、権限を委譲する	157
3-13-9	指導結果を振り返る	159
3-14	指示・命令の受け方	161
3-14-1	指示・命令の受け方	161
3-15	仕事の頼み方、任せ方	162
3-15-1	方針の決定	163
3-15-2	全体像の説明	163
3-15-3	詳細の説明	164
3-15-4	進捗確認	166
3-15-5	振り返り	167
3-16	仕事の断り方	167
3-16-1	依頼を断る基本ステップ	168
3-16-2	相手による断り方	169



3-17 クレーム対応	169
3-17-1 謝る	170
3-17-2 聴く	170
3-17-3 事実を正確に把握する	171
3-17-4 解決策を示す	171
3-17-5 クレーム対応時の注意点	172
3-18 仕事が多すぎるとき	173
3-18-1 人に任せる	173
3-18-2 やめる	174
3-18-3 根本を解決する	175
3-19 やる気が出ないとき	175
3-19-1 気持ちが盛り上がる仕事をやる	175
3-19-2 結果をリアルにイメージする	176
3-19-3 少しだけやる	176
3-19-4 気が散らない環境をつくる	177
3-19-5 脳を活性化させる	178
3-19-6 小さな単位で考える	178
第3章 自由研究課題	179
〈参考図書〉	180