





研修の内容

- 第一印象をよくしよう**
- 個人情報とは**
- 職場でのコミュニケーション**
- 実務に関してのポイント**



こんにちは！

この度は研修にご参加頂きまして、誠にありがとうございます。

この資料では、

- ・第一印象
- ・職場でのコミュニケーション
- ・個人情報
- ・実務

に関するポイントをお伝えしていきます。

ネオキャリアグループのスタッフとして、就業先で気持ちよくお仕事ができ、
ご活躍頂けるようサポートさせて頂きますので、一緒に頑張っていきましょう。

それではまず、第一印象についてのポイントからスタートです。

第一印象を大切にしよう！

第一印象は3秒で決まる

メラビアンの法則

見た目などの視覚情報が**55%**
口調や話の早さなどの聴覚情報が**38%**
話の内容などの言語情報が**7%**

第一印象の9割が
身だしなみ・話し方を占めます。
今まであなたは本当に大丈夫？

ご存じでしょうか？

第一印象は3秒で決まります。

心理学のメラビアンの法則では、視覚情報・聴覚情報の印象からわずか3秒で9割以上、自分の第一印象が決まると言われています。

今の身だしなみ、挨拶、言葉遣いに自信を持てるよう、一緒に確認をしていきましょう。



印象を良くする身だしなみ**3**つのポイント



- 清潔感**
- 機能性**
- 調和性**



始めに1つめのポイント身だしなみについて確認しましょう。

印象を良くする身だしなみは3つあります。

一つ目は、清潔感。 清潔で、手入れされていること。
二つ目は、機能性。 動きやすく、仕事をしやすいこと。
三つ目は、調和性。 周囲の人と調和のとれていること。

この3つのポイントを頭に入れ、
実際にどの様な身だしなみが良いのかを見ていきましょう。



印象ワンランクアップの身だしなみのコツ

男性の場合

清潔感

- 額を出すと誠実な印象
- スキンケアで肌を健康的に

機能性

- 職場に適した仕事がしやすい服装
- 爪が伸びすぎていない

調和性

- においも気を配ろう
(ほのかな香水の香りが◎)



まず男性の場合です。

清潔感を出すために髪型は額を出し、
スキンケアで肌を健康的に保ちましょう。

仕事がしやすい服装を心掛け、
周りとの調和を取るためにも口臭や衣服のにおいに気を配りましょう。



印象ワンランクアップの身だしなみのコツ



女性の場合

清潔感

- 顔にかかるヘアスタイルにする
- ナチュラルメイクを心掛ける

機能性

- 装飾が多く動きにくい華美な服装は避ける
- ネイルをする場合は自然な長さに整える

調和性

- 黒髪もしくは職場に適したヘアカラー
- 香水の香りが強すぎないようにする

女性の場合は清潔感とナチュラルさを大事にすると良いでしょう。

髪型はフェイスラインにかかるないように、装飾が多く華美な服装は避け、メイクはナチュラルなフルメイクを意識しましょう。

また、スーツでなくオフィスカジュアルを指定されて、何を着てよいか迷った経験はありませんか？

そんな場合でも、印象の良い服装ができるようにポイントを押さえていきましょう。



オフィスカジュアルとは

スーツ着用が一般的な企業

- ジャケット着用が必須(シンプルな装飾のないもの)
- シャツや襟元があきすぎていないカットソーなどが◎

スーツ着用がない企業

- ジャケットはなくてもOK
- 襟付きのトップス着用

※制服がある場合は運動服にカジュアルすぎないものを心掛けましょう。



原則

- 男性はスラックス、チノパン
- 男性の靴は基本革靴 もしくは職場に相応しいキレイめな靴
- 女性はスカートの場合ストッキングやタイツがマスト
- 女性の靴はヒールの高すぎないパンプス もしくは職場に相応しいキレイめな靴
- 華美な服装はNG (装飾や肌が出すぎていないか)
- GパンはNG



オフィスカジュアルはスーツ着用が一般的である企業と、
そうでない企業でルールが分かれます。

ジャケットの有無などはありますが、
全体的に色味や装飾が華美でないものを選びましょう。

どちらにも共通する点は、
職場に適しており、清潔感があって、業務しやすい服装である、
という点になります。

オフィスカジュアルとは

スーツ着用が一般的な企業

- ジャケット着用が必須(シンプルなデザインのもの)
- シャツや襟元があきすぎていない

スーツ着用がない企業

- ジャケットはなくてもOK
- 襟付きのトップス着用

※制服がある場合は通勤服にカジュアルを追加する

清潔感

機能性

調和性

何を着るか迷った時は

- ・清潔感
- ・機能性
- ・調和性

の3つのポイントを意識しましょう。



印象を良くする挨拶のポイント

挨拶があなたの**印象**を決めます

基本の3原則

- 自分から先に
- 相手に聞こえるように
- 笑顔とアイコンタクト



「おはようございます！今日も良い天気ですね」など

挨拶 + A のひとことを添えましょう



次に第一印象を決める2つ目のポイント、
「挨拶・言葉遣い」について確認しましょう。

突然ですが、あなたは気持ちの良い挨拶を毎日心掛けていますか？

日々の挨拶はあなたの印象を決めます。
自分から相手に聞こえるように笑顔で挨拶してみて下さい。
きっとあなたの印象がぐっとアップします。

慣れてきたら、挨拶に一言添えると
コミュニケーションのキッカケにもなります。是非実践してみましょう！



相手を気遣う会話のマナー

相手を気遣う会話のマナーを実践する

コミュニケーションが円滑になる

⌚ 話の聞き方（傾聴）

聴 = 耳 + 目 + 心 +



《十分な》
うなずき・相づち
アイコンタクト
共感

次に相手を気遣う会話のマナーについて確認しましょう。

相手を気遣うマナーのポイントとして、“傾聴”という言葉があります。
傾聴という言葉の“聴く”の字のごとく、
耳と目と心を十分に相手に傾けて話を聞くこと。

その際に充分な頷きやアイコンタクトで共感を表すことができる。
そんな会話のマナーに気を配ってみましょう。

強い否定を避ける言い回し

相手がどう受け取るかを意識し、言い回しを工夫

	×	○
できません	→	出来かねます
わかりません	→	わかりかねます
嫌いです・苦手です	→	あまり得意ではないです
部長がそう言ったじゃないですか	→	すっかり～だと思い込んでおりました

また強い否定を含む言い回しも同様です。
相手がどの様に受取るかを意識し、印象の良い言い回しを心掛けましょう。

以上が第一印象をよくするポイント、

- ・身だしなみ
- ・挨拶
- ・言葉遣い

となります。
どんどん実践をしていきましょう！



職場のコミュニケーション

会社は「協働」の場
いろいろな立場の人が仕事を分担し
協力しながら仕事をしています



信頼関係を築くには
「自己理解と他者理解」

信頼関係

自己
理解

他者
理解



次のステップでは、
さらに職場で気持ちよく働くためのコミュニケーションを押さえていきましょう。

会社は色々な立場の人が働いています。
その中で信頼関係を築くには自己理解と他者理解が必要となります。



職場のコミュニケーション

会社は「協働」の場
いろいろな立場の人が仕事を分担し
協力しながら仕事をしています



信頼関係を築くには
「自己理解と他者理解」

信頼関係

自己
理解

他者
理解



自分と相手を理解して信頼関係を築くには

- ・双向向コミュニケーション

が大切となります。



では「双向コミュニケーション」とはいったいなんでしょうか？



報・連・相

主体的な報連相がポイント



- 連絡や報告のミスが減る
- ミスが発生する前に防げる
- 無意味なやり直し作業が減る
- 周りとの人間関係が良くなり協力を得られる
- 信頼して任されるようになる



双方向コミュニケーションの中で大事なポイントの一つは
主体的な報告、連絡、相談です。

どんな人に対しても自発的な報連相を行うことで
ミスコミュニケーションを減らすことができます。

また周囲と話しやすい環境をつくることができるため、
あなたへの信頼感を生みだします。



人間関係をよりよくするための**5**要素



1 清潔感あふれる身だしなみ



2 生き生きとした豊かな表情



3 明るく元気なあいさつ



4 誠意・熱意が伝わる動作・態度



5 TPOを踏まえた言葉遣い・話し方

今までのポイントを元に5つの要素を意識して
気持ち良く働ける人間関係をつくりましょう！



次に“悪い印象を与える言動”・“しぐさ”を確認しましょう。

こちらのしぐさを少し見て頂くと、

自分はこんなことはしていない

と感じる方も多いと思います。

ちょっとした「言動」に要注意！

先輩や上司に、ついなれなれしい口調で話しかけてしまうと…



公私のケジメがないと思われる



仕事のミスを同僚や上司の説明不足等の責任にしたら…



責任感がないと思われるだけでなく、仕事姿勢を疑われる



連絡や報告の際に、なかなか結論に達しない話し方では…



内容が正確に伝わらないだけでなく、イライラさせる



お客様の問い合わせや苦情に対して「自分は関係ない」という態度で対応してしまう…

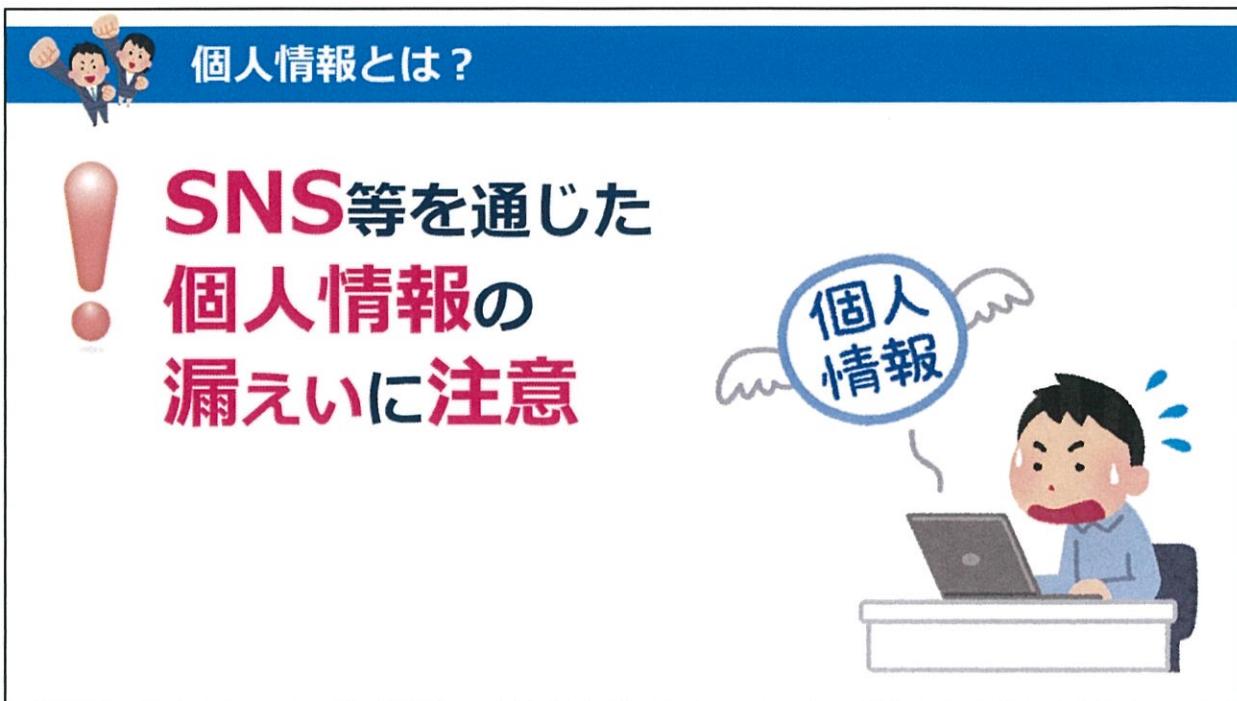


お客様の不信を招くとともに会社のイメージダウンにつながる

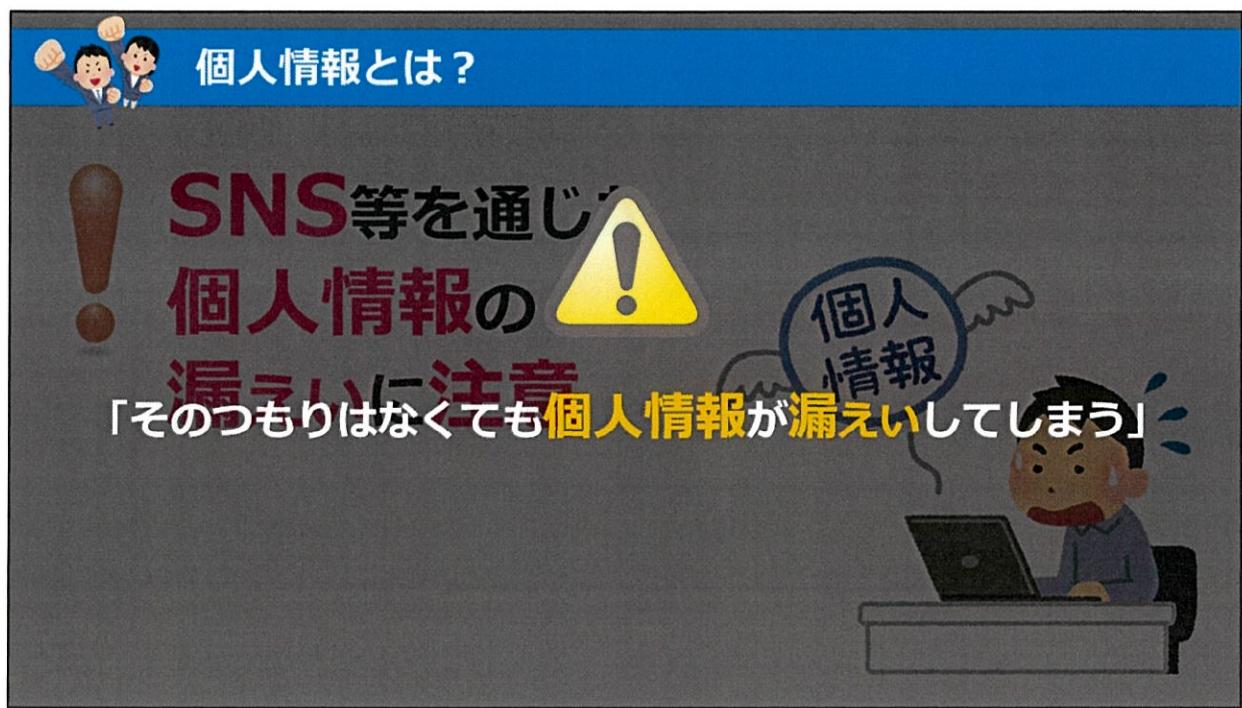


もちろん自分にはその意識はなくとも相手に悪い印象を与えてしまっていることがあります。

充分な注意が必要です。



ここからは業務に係る個人情報についてご紹介します。



近年SNSなどが気軽に投稿できる中、

- ・投稿した写真にたまたま個人情報などが写りこんでしまった

など、

「そのつもりはなくとも個人情報が漏えいしてしまう」
ケースも増加傾向にあります。



個人情報とは？

特定の個人を識別できる全ての情報

それだけで個人を特定できる情報

他の情報と容易に照合でき
それにより個人が特定できる情報

※番号だけでも個人情報になりうる

個人情報が
含まれるもの

- ①情報提供サービス（DM・メールマガジン）の申込書
- ②名刺
- ③自分が所属している組織への情報提供
- ④購入、サービス利用の際の契約書
- ⑤就職の際の履歴書

個人情報とは特定の個人を識別できる情報を指し、
日常あらゆるシーンで個人情報を取得して扱っています。



日常の注意事項



情報の取り扱いにおいて、
注意しなくてはならない事とは？



個人情報だけでなく、情報の取り扱いにおいて
注意しなくてはならない事はどんなことでしょうか？

少し考えてみましょう。



日常の注意事項

- ① 個人情報を第三者に漏らしてはいけません
- ② パスワードは他人に教えたり、共有してはいけません
- ③ 個人情報を電子メールで安易に送信してはいけません
- ④ 個人情報を机上放置してはいけません
- ⑤ パソコンに個人情報を表示したままにしてはいけません
- ⑥ ディスプレイに個人情報を記載した付箋をつけてはいけません
- ⑦ FAXでの個人情報の授受は慎重に行います
- ⑧ ロッカーでの個人情報取扱いルール（鍵かけ等）を徹底します
- ⑨ 個人情報の受領・廃棄は、会社のルールに従い記録を残します
- ⑩ データのコピー、加工については細心の注意を払います



いくつ思い浮かびましたか？

日常の業務の中で情報の取り扱いに気を付けるべきことは沢山あります。

ささいなことですが、情報は大事な会社の資産です。
日頃から個人情報の取り扱いには充分注意しましょう。



携帯電話やインターネットの業務中の私的利用



- 業務中携帯電話・スマートフォンなどを私的利用しない
- 業務内容や個人情報などはSNSや私的なメールや電話などで口外しない
- どうしても利用する場合は利用が可能な場所で、手短に済ませる



また業務中の携帯電話、スマートフォンなどの利用についても気を配りましょう。

職場のルールに従って利用するのが最低限のマナーです。
できるだけ携帯電話等は鞄にしまい、操作を控えましょう。



電話応対の基本・心がまえ

電話応対=企業のイメージそのもの

声だけのコミュニケーションとなるため、より一層の気配りを

- 相手の会社名、個人名を復唱する
- “お世話になっております”の一言を添える
- 聞き取れなかつた場合は、もう一度確認する



電話応対の
心構え

- 正確：きちんとメモをとり、用件を復唱して確認をとる
- 親切・丁寧：明るいトーンで丁寧に話す
- こちらから掛ける時は、要点をまとめ簡潔・迅速に伝える



次に実際の業務の中で対応の多い、
電話応対の方法について確認していきます。

電話応対は企業のイメージを左右する大切な仕事で、
尚且つ声だけのコミュニケーションとなります。

親切さや丁寧さに加え、電話の向こうの相手の
気持ちを察する力も求められます。

できるだけメモをとり、正確に用件を伺い、
自分から電話をする時は要点を押さえて、
簡潔にわかりやすく伝達しましょう。



電話応対時の注意点



- 電話をする時間にも気を配りましょう
- 電話応対中の人の近くでは静かにする
- 曖昧な表現は使わない
- 「え～と」などの間つなぎ言葉は使わない
- 電話に関係のない作業をしながら電話をしない

マナーを守ること
とても大切



また電話応対時は、これらの事に気をつけましょう。

たとえ相手に姿が見えていなくても
失礼な対応のないように気を配りましょう。



整理・整頓

5Sとは「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「習慣」の頭文字のSをとったもの。
5Sを意識して職場をきれいに安全にしましょう。

整理	必要なものと不要なものを分け、きちんとした状態にすること
整頓	必要なものがすぐに取り出せるように、置き場所、置き方を決めるこ
清掃	ゴミは捨て、汚れのない状態にすること
清潔	整理・整頓・清掃をし、きれいな状態を維持すること
習慣	決められたことを決められたとおりに実行できるよう、習慣づけること

※喫煙は就業先のルールを守りましょう。
※退社時はデスクをキレイにし退社しましょう。



最後に、業務の後は片付けを行い、個人情報や会社の機密情報を放置せず、綺麗でかつ安全な状態を常に保てるように 5S と呼ばれる

- ・整理
- ・整頓
- ・清掃
- ・清潔
- ・習慣

を意識して気持ちよく仕事をしていきましょう。

誰かがやるだろうではなく、
自分から率先して取り組むことがとても大切です。

皆様のご健勝とご活躍を
心よりお祈り申し上げます



いかがでしたか？ この資料を見るだけでなく、
実践をしていくことがあなたの成長につながります。

ネオキャリアグループではあなたの成長を全力で応援していきます。



