

インターンシップ事前研修セミナー ビジネス基礎研修

- 日本企業で求められる”社会人とは何か？”を知る
- 社会人として良い人間関係をつくる方法を知る
- 仕事をするうえで必要な基礎を学ぶ
- 予想外のことに対応する方法を知る
- 成長していくための考え方を学び、実践する

1. 日本企業が求める社会人基礎力
2. 気持ち良い人間関係をつくる方法
3. ホウレンソウ
4. メールコミュニケーション
5. クレーム対応のコツ
6. タスク管理

1. 日本企業(社会)が求める社会人基礎力

■「社会人基礎力」とは？(経済産業省より)：

(3つの能力/12の要素)

前に踏み出す力(アクション) ~一歩前に踏み出し、失敗しても粘り強く取り組む力~



- 主体性
- 物事に進んで取り組む力
- 働きかけ力
- 他人に働きかけ巻き込む力
- 実行力
- 目的を設定し確実に行動する力

考え抜く力(シンキング) ~疑問を持ち、考え抜く力~



- 課題発見力
- 現状を分析し目的や課題を明らかにする力
- 計画力
- 課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力
- 創造力
- 新しい価値を生み出す力

チームで働く力(チームワーク) ~多様な人々とともに、目標に向けて協力する力~



- 発信力
- 傾聴力
- 柔軟性
- 状況把握力
- 規律性
- ストレスコントロール力

自分の意見をわかりやすく伝える力
相手の意見を丁寧に聴く力
意見の違いや立場の違いを理解する力
自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力
社会のルールや人との約束を守る力
ストレスの発生源に対応する力

【引用】<http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/>

■グローバル人材とは？(文部科学省より)：

世界的な競争と共生が進む現代社会において、日本人としてのアイデンティティを持ちながら、広い視野に立って 培われる**教養と専門性、異なる言語、文化、価値を乗り越えて関係を構築するためのコミュニケーション能力と協調性**、新しい価値を創造する能力、次世代までも視野に入れた社会貢献の意識などを持った人間。

【引用】http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/_icsFiles/afieldfile/2011/06/01/1301460_1.pdf

■新卒採用で企業で求めることとは？(マイナビ調べ)：

明るさ・笑顔・
人当たりの良さ

入社したいという熱意

素直さや伸びしろ等の
成長可能性

【引用】http://mcs.mynavi.jp/enq/saiyou/data/saiyouyotei_2018.pdf

2. 気持ち良い人間関係をつくる方法

爽やかな人

誠実な人

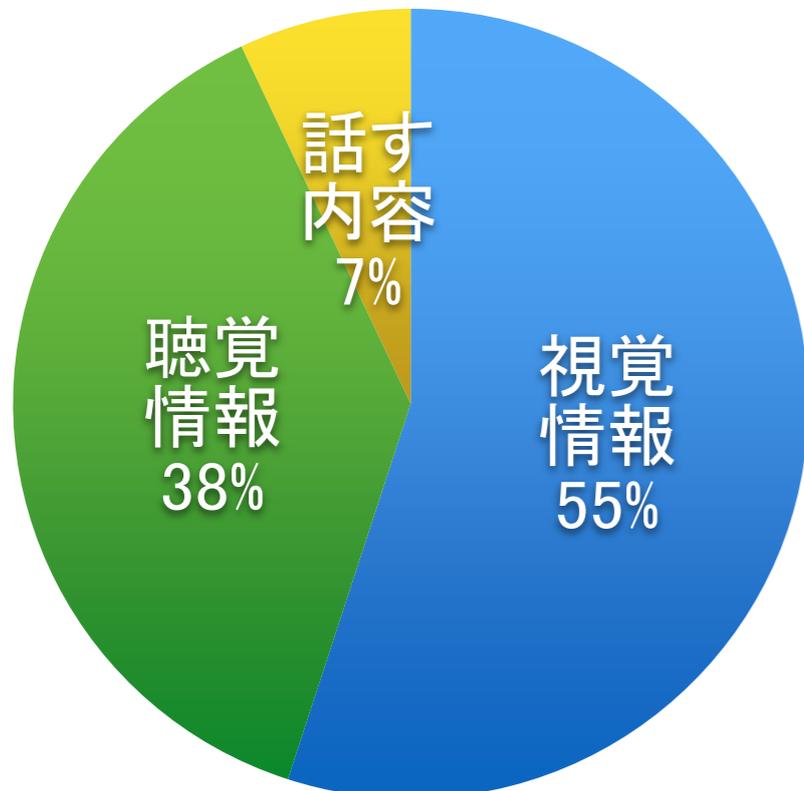
みなさんが、“友達になりたい人”ってどんな人ですか？

おもしろい人

優しい人

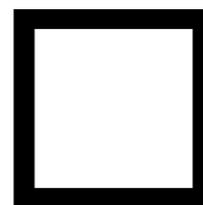
企業(社会人)もほぼ同じです！

■メラビアンの法則:



ビジネスマナー

(例) 身だしなみ(服装)



挨拶(あいさつ)の仕方

名刺交換の仕方

敬語の使い方

席次(どこに立ったり・座るか)

など

2. 気持ち良い人間関係をつくる方法

■身だしなみ:



【引用】<http://gaku-jim.asahi-u.ac.jp/es/student/manner/looks.html>

2. 気持ち良い人間関係をつくる方法

■面談(面接)の流れ:

受付

大学名と氏名を告げ、何の用件で誰に会いに来たかを伝えましょう。**5～10分前**には会場に到着しておくこと。**コートは建物に入る前に脱ぐ**こと。

待機

大きな声でおしゃべりをしたり、携帯をいじったりせず、姿勢を正して待とう。携帯電話の電源は切っておくか、バイブレーターをオフにしたマナーモードに。

入室

部屋に入るときには「失礼します」と言う。部屋の中で待っているときに、社員の方がノックをしたら、「はい」と返事をして、**イスから立って待つ**こと。社員の方が「おかけください」と言ったら「失礼します」とイスに座る。

面接

イスの半分くらいの位置に座り、あごを引いて背筋を伸ばす。肩を後ろに引いて胸を張ると美しい。【NG】背中をそる、足を投げ出す、猫背になるなど、崩した姿勢はだらしく見えるので注意。

退室

「本日は、ありがとうございました」と一礼して終える。エレベータまで見送っていただけるときも、エレベータの中で再度「ありがとうございました」と言い、扉が閉まるまで礼をしておく。**コートはビルの外に出るときに着る**こと。

【引用】<https://job.rikunabi.com/2018/contents/article/edit~manner~index/u/>

2. 気持ち良い人間関係をつくる方法

■名刺交換:

「なぜ名刺交換をするのか？」

- ・日本的な挨拶文化(常識・礼儀)
- ・相手を知る(特に”所属”や”肩書き”を気にする)

◇ 注意 ◇

名刺交換をするのは個人ですが、
個人の印象と同時に、所属団体の評価もされます。
つまり、名刺交換をする人が、目の前の人にとって、
所属団体の代表であることを意識しましょう！
東洋大学 or **インターン先**の**留学生代表**になるという
意識を持とう！

2. 気持ち良い人間関係をつくる方法

■名刺の渡し方・受け取り方:

パターン1

- 一人ずつ交換する



【画像引用】http://www.jp-guide.net/businessmanner/business/business_card.html

パターン2

- 二人同時に交換する



【画像引用】https://www.qac.jp/blog/2013/08/20_meishi.html

【参考動画】<https://www.youtube.com/watch?v=OyuWdWVIXMI>

2. 気持ち良い人間関係をつくる方法

■名刺の渡し方・受け取り方:

名刺をもらう時の注意点

- 1 相手の会社のロゴや名前の上に指を置いて受け取らない
- 2 同時に名刺を出してしまった場合、目上の相手より先に名刺を受け取らない(先に渡す)
- 3 受け取った名刺に、相手の目の前でメモを書き込んではいけない(相手の名刺を汚す)
- 4 受け取った名刺を、すぐにしまわない(特に、お尻ポケットに入れてはならない)

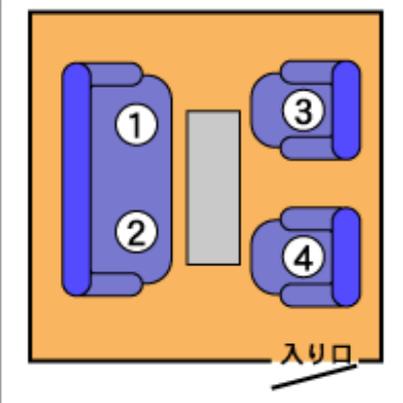
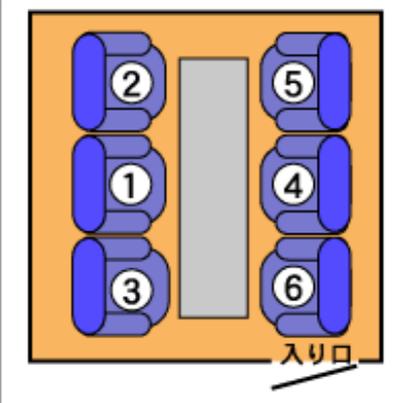
名刺をわたす時の注意点

- 1 相手が差し出した名刺の高さより、低い位置で名刺を差し出す
- 2 名刺をテーブル越しに渡さない
- 3 ポケットやお財布から直接名刺を出さない
- 4 名刺を出し、名前を名乗ってから、差し出す

2. 気持ち良い人間関係をつくる方法

■席次:

席次とは、式典やイベントなどにおける座席の順序のことである。

応接室での席次・席順のポイント		エレベーター内での席次・席順のポイント	
応接室での席次・席順の例	説明	エレベーター内での席次・席順の例	説明
	<p>【一般的な応接室の席次】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●入り口から最も遠い席が上座となります。 ●二人掛けのソファと、一人掛けのソファがある場合には、二人掛けのソファが上座になります。 ●お茶を出す順序も、席次の順番に従います。 		<p>【エレベーターでの席次、席順】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●エレベーターでは入り口から遠い方が上座。入り口から近い方が下座となります。 ●エレベーターでは操作盤の前が最も下座となります。 ●目上の人と一緒にエレベーターに乗った場合は操作盤の前に立ち、目上の人に行く先を尋ねたり、ドアの開閉操作をします。
	<p>【応接室／6名以上の場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●本来は、入り口から最も遠い席が上座となりますが、長いテーブルに、片側3名以上で席につく場合は、左の画像のように中央に座る方が上座となります。 ●お茶を出す順序も、席次の順番に従います。 		

【画像引用】<http://www.jp-guide.net/businessmanner/business/sekiji.html>

①が最も偉い方がいるところです。部屋の場合、一番奥や眺めの良いところになるケースが多く、一番若手は手前や作業が生じるところになることが多いです。

3. ホウレンソウ

ホウ
報

「報告」の略。
上司の指示や自分の役割に対して、実行したことの結果を報告すること。

レン
連

「連絡」の略。
簡単な情報を関係者に知らせること。事実を伝える。

ソウ
相

「相談」の略。
判断に迷うときや意見を聞いてもらいたいときなどに上司や先輩、同僚に意見を聞き、アドバイスをもらうこと。

■なぜ”ホウ・レン・ソウ”が重要なのか？：

仕事は、ほぼすべてにおいて、チームで行うものです。組織(チーム)として方針があって、個人で活動をするため、”ホウレンソウ”が無い組織は、チームワークが乱れ、トラブルも増えてしまいます。”ホウレンソウ”ができると、上司と同じ判断で仕事ができるようになり、組織としての効率が高まります。

【参考】<https://allabout.co.jp/gm/gc/297587/>

「メールを使う意味とは？」

・離れた相手に同時に用件を伝える(共有)することができる

→「距離の制約に縛られない」

リスク① 宛先を間違えて送る可能性がある(誤送信)

・相手の時間で用件を伝えることができる

→「時間の制約に縛られない」

リスク② 返信し忘れてしまう可能性がある

・伝える内容を記録として残すことができる

→「証拠として残すことができる」

リスク③ 書いてはいけないことを書いてしまう

4. メールコミュニケーション

宛先: 送信前に、もう一度、宛先を確認する

CC: 共有したい人を宛先に入れる(「同じチームの仲間」など)

BCC: 共有したいけど、メールの送り先に見られたくない場合(「先輩」など)

件名: 用件を明確にする【共有】【報告】【依頼】【質問】【相談】【確認】

会社名 「株式会社」は省略しない ○株式会社 ×(株)

所属部署

役職 名前 様

挨拶文 (例)「お世話になっております。」

自己紹介文

用件 自分が何者であることを伝える。

用件詳細 用件は「件名」に記載していることと一致させる。

相手が対応すべきことがある場合は、「いつまでに」「誰が」「何をするのか」を記載する。

署名

自分が所属する「組織名」「部署名」「役職」「名前」
「連絡先(電話番号、メールアドレス)」「HP URL」など

5. クレーム対応のコツ

■クレームが発生する原因は何か？：

“期待”とのギャップ

期待

ギャップ

時間通りに来るだろう

予定よりも遅れてしまう

依頼したことをしてくれるだろう

依頼されたことがなされない

「できる」と言っていたことができる

「できる」と言っていたことができない

■対応方法：

まずは相手の話を聞く！

クレームは期待とのギャップで生じますが、人は怒っているときは、なかなか相手の話を聞いてくれません。しかし、“怒り”という感情は時間とともにおさまります。そのため、まずは話を聞くようにしましょう。どう対応するかは上司に“相談”しましょう。対応方法を間違えると、再び怒る可能性があるのです、話を聞いたうえで先輩に相談しましょう。

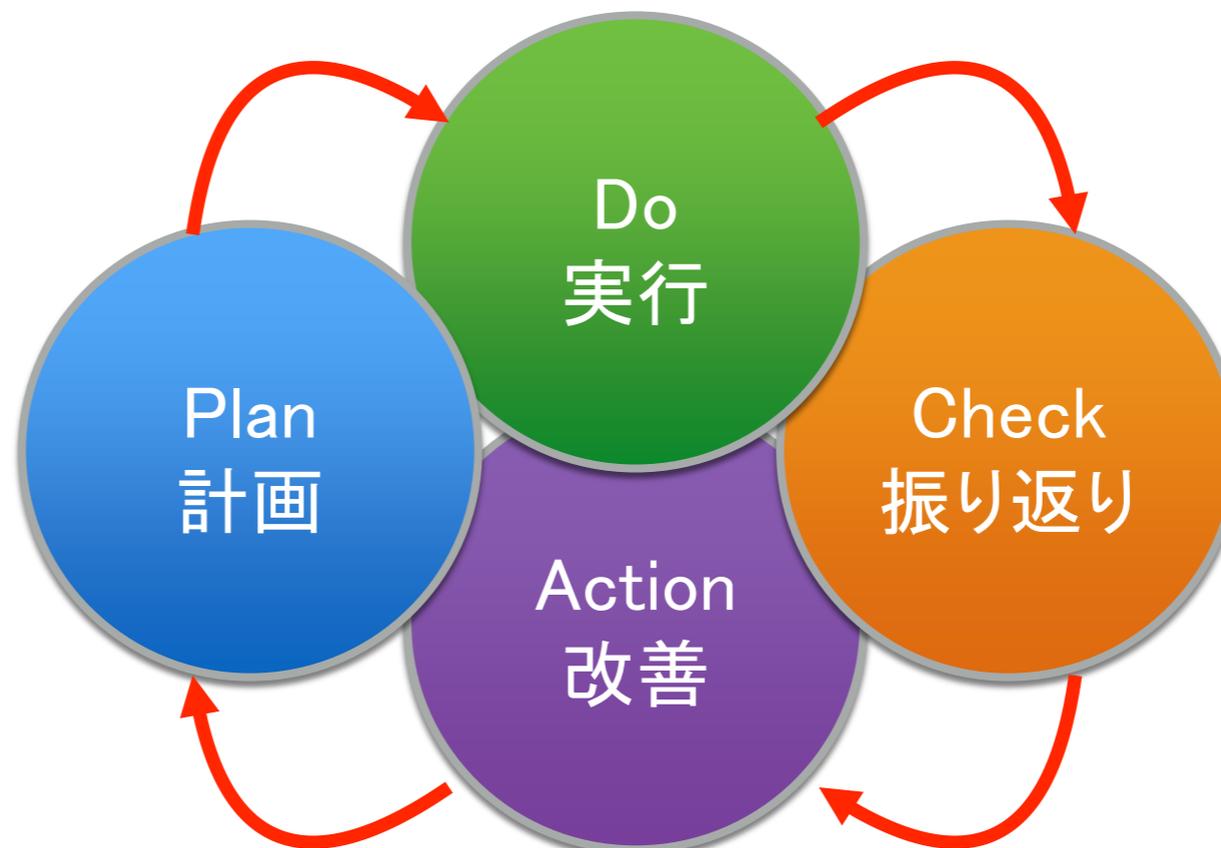
6. タスク管理

■仕事を上手くするために:

- ・話を聞くとときに**メモ**を取ろう
- ・やるべきことを**to doリスト**にまとめよう
- ・**いつまでにやるのか**を確認しよう
- ・分からないことは、そのままにせず、早めに上司に相談(確認)しよう
- ・「その日にやらなければならないこと」と「翌日にすること」を整理しよう。
- ・毎日振り返りを行う。「学んだこと」「できなかったこと」を振り返る。

■PDCAサイクル:

最初はできなくてもOK。
毎日”目標”を決め、
計画を立てて実行し、
結果を振り返る。
できないことを一つ一つ
できるように改善していくことで
できるように成長できる。



インターンシップに参加する目的は何ですか？
インターンシップを通して何を得たいですか？（目標）

【説明会の再掲載】なぜインターンシップが必要なのか

日本企業について理解を深められる！
”企業を知る”

【留学生にとって就職が難しい理由1】
日本企業の文化を知らないから

自分に合う仕事は何かを考えられる！
“自分を知る”

【留学生にとって就職が難しい理由2】
採用の選考で評価されるのは、スキル
以上に人柄や適性(性格)であるが、
それを伝えることが苦手な人が多いから

<就職活動に必要なこと>



この3つが必要！！