

目次

はじめに3

オリエンテーション
グループワークの授業と本書の構成6

I. オフィス実務の基本を学ぶ

ワーク1 おじぎとあいさつをしましょう10

ワーク2 始業時や昼休みの態度を学びましょう12

ワーク3 お客様に対する言葉遣いをマスターしましょう13

ワーク4 かかってきた電話に出ましょう14

ワーク5 アポイントメントを取りましょう15

まとめ 社会人としての自覚を持ちましょう16

II. オフィス実務の実際を学ぶ

ケース1 キャンペーン会議の準備をする18
技術編1 会議準備

ケース2 伝言メモを作成する20
技術編2 メモ作成

ケース3 顔見知りの来客に出す飲み物23
技術編3 飲み物

ケース4 人事異動の秘密を守る24
行動編1 守秘義務

ケース5 取引先から戻り報告する26
行動編2 報告①

ケース6 電車事故にあい、状況を電話で報告する28
行動編3 報告②



ケース7 出先から直接帰宅する30
行動編4 連絡

ケース8 A社に送る書類をB社に送ってしまった32
行動編5 ミスの処理

ケース9 上司から指示された電話をかけ忘れた34
行動編6 ミスの予防

ケース10 外出中の上司への電話36
電話対応編1

ケース11 上司の外出先の問い合わせ38
電話対応編2

ケース12 取引先から納品の遅れの苦情電話40
電話対応編3

ケース13 上司あての書類を預かる42
来客対応編1 取り次ぎ

ケース14 来客をエレベーターで案内する44
来客対応編2 案内①

ケース15 待たせた来客を応接室に案内する46
来客対応編3 案内②

ケース16 上司の留守に約束しているという来客があった50
来客対応編4 不意の来客対応①

ケース17 上司の会議中に不意の来客があった52
来客対応編5 不意の来客対応②

ケース18 アポイントメントのない見知らぬ客が来た54
来客対応編6 不意の来客対応③

ケース19 お客様に別れのあいさつをする56
来客対応編7 あいさつ

まとめ 仕事を的確に行う58

表紙デザイン ● 饗庭じゅん子
本文イラスト ● 中山成子

おじぎとあいさつをしましょう

次のA～Cの状況の場合、どんな種類のおじぎがふさわしいでしょうか。次ページの①～③のおじぎの中から選びましょう。その後、あいさつの言葉を言いながら、おじぎの練習をしましょう。

- A. エレベーターの前で、お客様に「ありがとうございました」と言いながら、見送りのおじぎをする。
- B. 先輩や上司より早く退社するとき、「お先に失礼します」と言いながら、おじぎをする。
- C. 連れ立って歩いてきた上司とお客様に、廊下ですれ違うとき「いらっしゃいませ」と言いながら、おじぎをする。

ペアで考える

A～Cの状況にふさわしいおじぎを、次ページの①～③から選び、なぜそのようなあいさつとおじぎをするのか、理由とともに記入しましょう。

A. 理由：

B. 理由：

C. 理由：

ロールプレイングをする

以下の役割を交替で担当しながら、A～Cのロールプレイングを行ってください。①～③の説明を参考にしながら練習してみましょう。

役割：ア) あいさつをする人

イ) あいさつを受けて、チェックしてアドバイスする人

見本

おじぎの種類

①会釈

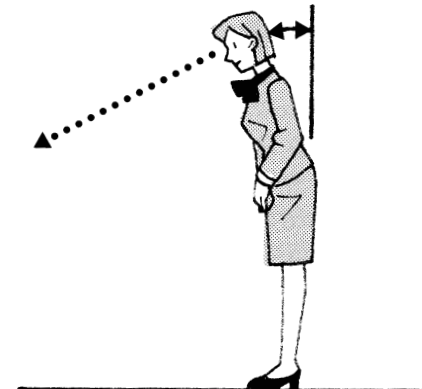
廊下などでお客様や会社の上司とすれ違うとき、ちょっと立ち止まり、頭を下げる。

おじぎのポイント1
最初は目をまっすぐに、相手を見る感じで。

おじぎのポイント2
両手は前で軽く合わせるか、または両脇に真っすぐおろす。

※一般的に女性は両手を前で軽く合わせ、男性は両脇に真っすぐ降ろす。

15°くらい



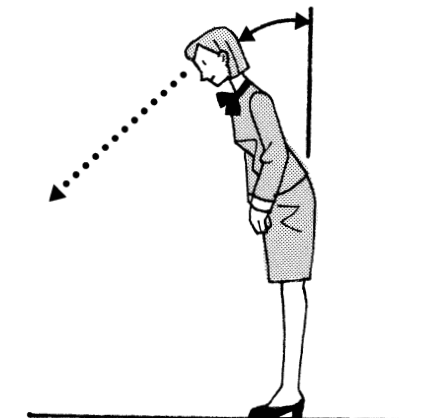
②普通礼

「おはようございます」「失礼します」など、日常的に使うおじぎ。

おじぎのポイント3
背中をピンと伸ばして、まっすぐに。

おじぎのポイント4
すばやく上体を前に傾ける(首だけ曲げない)。

30°くらい

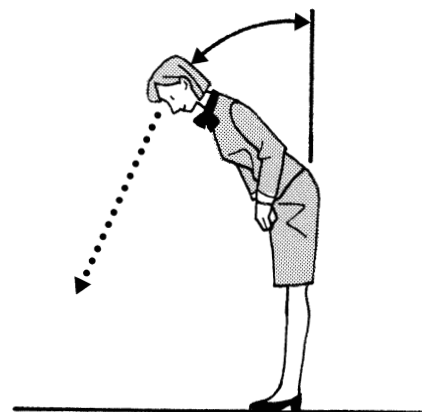


③最敬礼

お客様のお迎え、お見送り、お礼を言う、おわびするときなどに使う、丁寧なおじぎ。

おじぎのポイント5
頭を下げていったん止め、ゆっくり上げる。

45°くらい

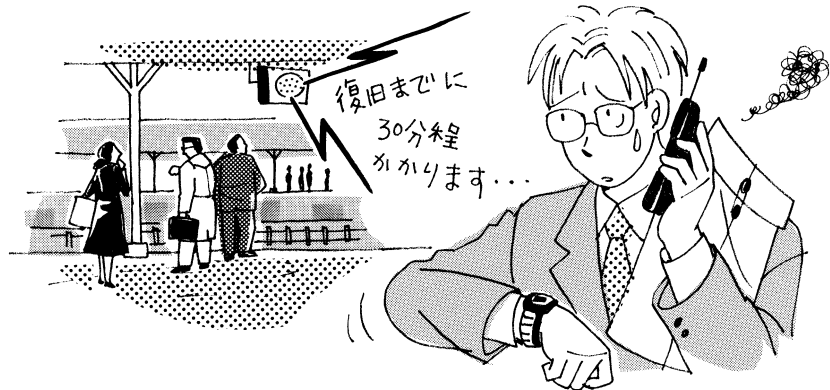


ケース
6

電車事故にあい、状況を電話で報告する

行動編 3 報告②

田口イチローは急ぎの書類を届けに大陸産業に出かけましたが、途中で電車事故がありA駅から先に行けません。復旧までには30分以上かかるということです。タクシーも出払っています。そこで、中村課長に電話連絡して指示をあおぐことにしました。



見本

一人で考える

1. 中村課長に報告すべき項目を2つ挙げましょう。

- ・
- ・

2. 以上の2項目を基に、中村課長に報告するセリフを考えましょう。

「

」

考えるヒント

いちばん先に伝えることは何か、次に伝えることは何か。報告すべきことの順番を意識して考えてください。

グループで考える

1. それぞれが考えた報告すべき項目を発表し、重要な順に整理しましょう。

- ・
- ・

2. 中村課長への報告のセリフをグループでまとめましょう。

「

」

ロールプレイングをする

ペアを組み、交替で中村課長役と田口役になって、グループでまとめたセリフを基に報告のロールプレイングをしましょう。

田口：「中村課長ですか。田口です」

中村：「はい」

田口：「(報告する)」

振り返り

以下のポイントを中心に、それぞれが演じた役割や相手の感想を話し合しましょう

- 1) セリフははっきり言えたか(聞こえたか)。
- 2) 報告すべき内容を正確に伝えたか(理解できたか)。
- 3) 直すとしたらどんなところか。
- 4) 中村課長役になった人は、この報告を聞いてどう感じたか。

本書を活用していただくために

STEP 1

グループワークの基礎知識

ここでのねらいは、グループワーク指導の担当者にグループワークの目的、意義について、しっかり理解していただくことにあります。特に、グループワーク指導に慣れていない方であれば、まずはSTEP 1から読み始めてください。

1. 授業の開始に当たって ……10

グループワークに取り組むに当たって、オフィスの基本知識や秘書検定の指導をどう位置づけるか、学生・生徒の発言を促すためにどのような工夫が必要かなどをまとめています。

2. 教師の役割について ……15

講義とグループワークでは教育目的が異なるため、役割もおのずと変わってきます。そこで求められる知識や技能、センスなどを具体的に述べています。

3. グループワークについて ……21

グループワークの実践に入る前に、グループワークの特徴をはじめ、教育方法、テーマ選びなど、グループワーク指導の要点をつかんでおきます。



見本

STEP 2

グループワークの実践

ここでのねらいは、グループワーク指導の実践的なノウハウを習得することにあります。グループ・ディスカッション、ロールプレイング、ケーススタディの3つの方法について、それぞれの指導ポイントがつかめます。

1. グループワークの進め方 ……28

グループワークのメンバー構成、時間配分、指導の注意点など、グループワーク全体を通しての要点をまとめています。

2. グループ・ディスカッション ……36

一人ひとりの考えをまとめること、他人の意見を聞くこと、さらにグループとしての意見をまとめ上げるプロセスの中から得られるものについて述べ、そこでのコーディネーターの役割を示しています。

3. ロールプレイング ……41

ロールプレイングをより効果的に運用するために、ここではロールプレイングの目的について詳しく述べ、そこでのコーディネーターの役割を示しています。

4. ケーススタディ ……44

ケーススタディでは、学校や学生・生徒の状況に合わせたケース作りが欠かせません。そのための具体的なアドバイスや、ケーススタディを進める手順などをまとめています。

5. グループワークのまとめ ……48

グループワークでは、最後にどうまとめるかが指導上の大きなポイントになります。発表後のフィードバックや情報の共有化などの必要性について述べています。

本書の内容に関してご質問のある方は、ぜひお気軽に下記までお寄せください。著者の武田秀子先生がFaxまたはE-mailでお答えします。

●問合先

株式会社 西文社

『グループワークで学ぶオフィス実務・改訂新版』係

〒112-0002 東京都文京区小石川5-22-4 前山ビル

Fax : 03 (5684) 9793

e-mail : XLQ02205@nifty.com

I. オフィス実務の基本を学ぶ

ワーク 1 おじぎとあいさつをしましょう

ワーク
ブック
P. 10

★ワークのねらい

職業人、社会人としての基本中の基本である「おじぎ」「あいさつ」を、ロールプレイングを交えて学習します。にこやかな表情を意識させてください。

◆「おじぎとあいさつ」解答例

A. ③最敬礼

理由：お帰りになるお客様に対し、感謝の気持ちを最大限に表現するため。

B. ②普通礼

理由：後に残る人たちへの配慮の気持ちを示すため。

C. ①会釈または普通礼

理由：2人の会話を邪魔しない程度に敬意を示す。廊下ですれ違うときは、お互いに歩いているので会釈でよい。こちらが立ち止まっているときは普通礼。

【解説】

- ・それぞれのおじぎの角度や注意点はワークブックに詳しく書いてありますので、それを見ながらペアで練習させます。
- ・おじぎのコツは、素早く頭を下げ、いったん止めて、ややゆっくり頭を上げることです。
- ・おじぎをするときは上体の角度だけでなく、手先、足先、視線などにも注意を払わせます。
- ・設問で挙げた「ありがとうございました」「お先に失礼します」「いらっしゃいませ」は典型的なあいさつです。はっきりと発音させてください。それができたら、笑顔など表情にも気を配るようにします。
- ・チェック役のコメントは口頭発表でもよいですが、コメント用紙などに書かせるとより真剣なコメントになりますし、相手に渡せばアドバイスシートに

見本

もなります。

ワーク 2 始業時や昼休みの態度を学びましょう

ワーク
ブック
P. 12

★ワークのねらい

具体的に仕事をするとはどういうことか、どういう心がけでなければならないのかを、始業時や昼休みのときの態度を例にとり学びます。

◆1)「始業時の態度と理由」解答例

B

理由：始業とは仕事を具体的に始めることだから。その時に机につく、のでは遅い。

【解説】

- ・仕事を始めるとはどういうことかを、具体的にイメージさせます。例えばパソコン。パソコンも起動させなければただの箱です。その箱に電気を入れ動くようになっている状態にする。これが始業時の望まれる状態なのです。パソコンの前に座っているだけでは始業ではないのです。
- ・そのためにも、よく言われるのが「始業5分前には自席につく」です。

◆2)「昼休みの態度と理由」解答例

B

理由：机の上をそのままにしておくと、資料が紛失したり、他人に見られる可能性があるから。

【解説】

- ・エアコンの風やその他の理由により、紛失したり散らばったりすることはよくあります。
- ・他社や他部署の人がいつ机の上を覗くかもしれません。特別な機密文書でなくても、そうした事態は避けなければならないのです。
- ・机上の整理は退社時にも徹底しなければなりません。望ましいのは机上の

ケース
5 取引先から戻り報告する
行動編 2 報告①

ワーク
ブック
P. 26

★ケースのねらい

何か行動したときは、文書であれ口頭であれ管理者あるいは指示者に報告しなければなりません。何をどのように報告するか、その基本を習得します。

◆1. 「山中部長に報告すべき項目」 解答例と解説

- ・新製品のサンプルを無事に届けたこと

報告ではまず最初に結果を伝えます。

- ・「今日の午後3時ごろに山中部長から電話をもらいたい」という横山部長の伝言

その内容がよほど重要・緊急でないかぎり、伝言は結果報告に続いて伝えます。

◆2. 「山中部長への報告のセリフ」 解答例と解説

「部長、ただいま帰りました。日本株式会社横山部長（様）に、新製品のサンプルを確かにお渡ししました。それから、横山部長（様）からお言づけがあります（ございます）。『本日、午後3時ごろにお電話をいただきたい』とのことですので、よろしく願います」

横山部長に“様”をつけるのは、文法的には二重敬語になりますが、慣用句としてお客様に用いている企業があります。

ケース
6 電車事故にあい、状況を電話で報告する
行動編 3 報告②

ワーク
ブック
P. 28

★ケースのねらい

緊急事態にあったときに、何を報告するのか。そのときどのように話せばいいのか。トラブルにあったときの報告の手順を学びます。

◆1. 「中村課長に報告すべき項目」 解答例と解説

- ・書類をまだ届けていないこと

田口の外出の目的は書類を届けることです。中村課長の関心もそこにあ

見本

ります。したがって書類はまだ先方に届けていないことを簡潔に報告します。これは結論から報告するという報告の原則に則っています。

- ・事態（理由）の説明

次になぜまだ書類を届けられないのか、その理由（この場合は電車事故）を手短かに述べます。そして、課長の指示をおおぎます。

◆2. 「中村課長への報告のセリフ」 解答例

「中村課長ですか。田口です」

「大陸産業に届ける書類ですが、まだ先方に届けておりません。電車が事故でA駅で止まっています。駅のアナウンスでは復旧まで、あと30分はかかるそうです。タクシーも出払ってしまいました。先方に着くのが遅れると思います。他にいく方法を探しますが、大陸産業にご連絡をお願いできますでしょうか」

ケース
7 出先から直接帰宅する
行動編 4 連絡

ワーク
ブック
P. 30

★ケースのねらい

企業に勤めるのであれば組織で働くのが普通ですから、まめな連絡は欠かせません。ここに取り上げたケースは日常よくある内容です。そのようなケースを例に、連絡の実際と重要性を学びます。

◆1. 「中村課長から連絡なしの帰宅を注意された理由」 解答例

- ・打ち合わせの結果がどうなったかは、問題がある場合はもちろん、ない場合でも上司に連絡・報告しなければならない。その結果によって次のステップを考える必要があるから。
- ・1日の仕事の終わりを上司と部下が確認するためにも連絡・報告が必要となる。だから、仕事が終わって、直接帰宅するときも会社に連絡をしなければならない。

【解説】

- ・上司は部下の活動の状況を見たり、中間に連絡・報告を受けて関連する情報を統合し、それを参考にして次の業務を展開します。連絡・報告がなければ