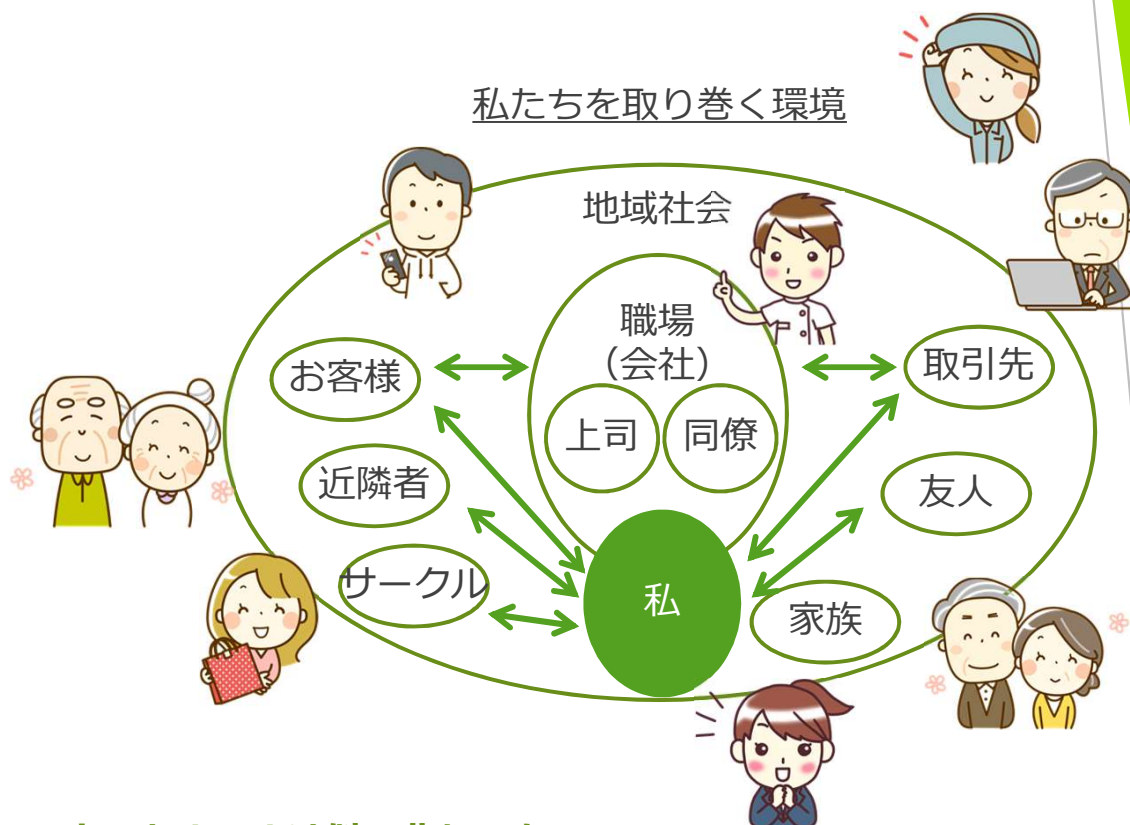


④ 就業中のマナー / 報告・連絡・相談

人間関係とマナー

- ▶ 私たちは、自分以外の【 】と互いに関係し合って生活しています。
- ▶ 他者と【 】を築くためには、ルールを守るだけでなく、マナーを心掛けることが肝要です。
- ▶ マナーはその時々状況に合った、様々なものがあります。



マナーとルールは似て非なるもの

マナー【英語】manner
【 】, 【 】, 【 】
など。
「-のいい人」「テーブル-」

ルール【英語】rule
【 】, 【 】, 【 】
など。
「-に従う」「-を無視する」
「-違反」

- 良い・悪いの評価の対象
- 正しい所作を“知っていて”、かつ、それを“行えている”か
- その人の教養が求められる

- 守るべき“決まり事”
- 守れて“当たり前”（できると褒められるマナーと異なり、正しく守ることが当然）

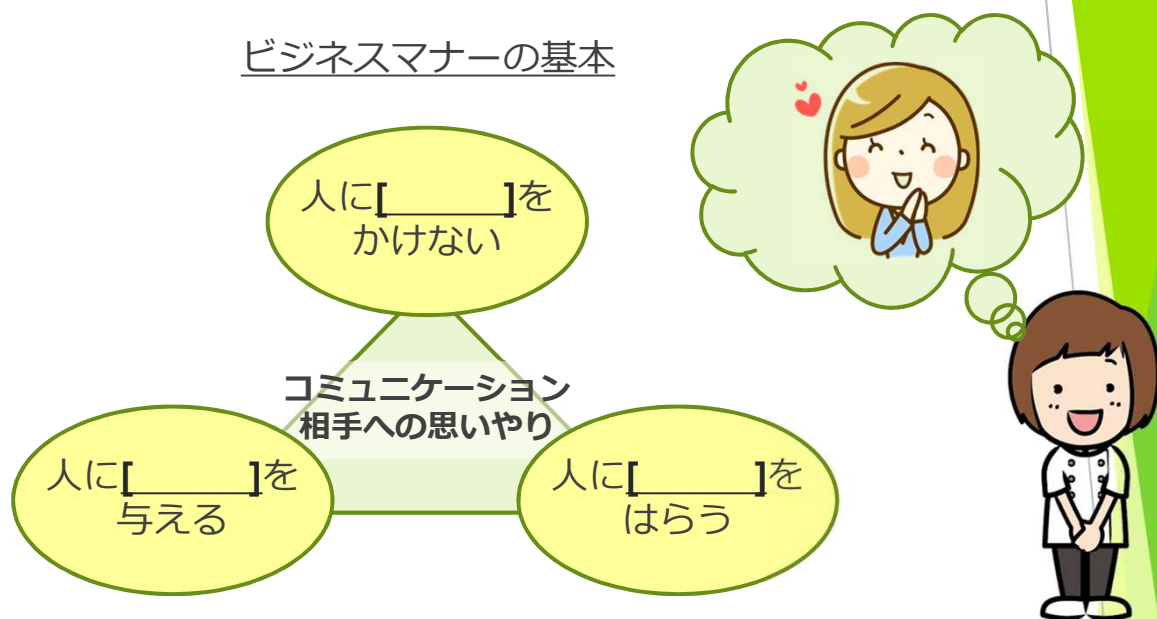
国語辞書より抜粋

Memo

ビジネスマナーの基本

- ▶ 仕事上の人間関係を円滑にするマナーをビジネスマナーといいます。
- ▶ お客様に対してだけでなく、【 】で仕事をするためにも、ビジネスマナーは欠かせないものです。
- ▶ 就業が続き「【 】」が生じたときに、【 】を避けるためにも、新人のうちから正しいビジネスマナーを実践できるようにしましょう。

ビジネスマナーの基本

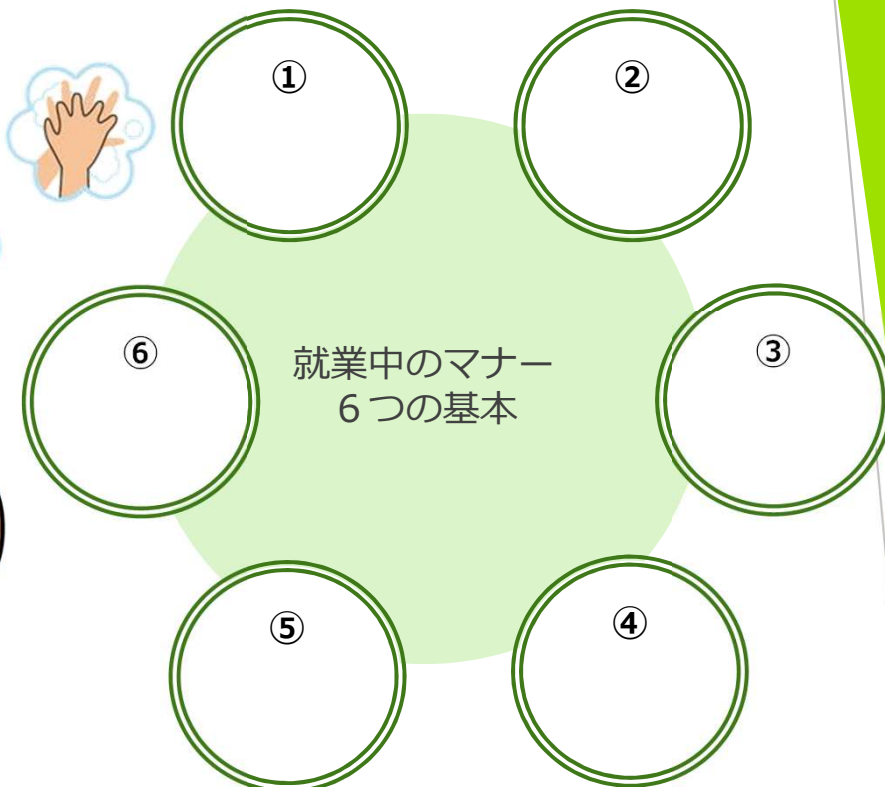


公私混同していませんか？

- ✓ サロン（学校）の備品や用具は、サロン（学校）が所有しているものなので【 】しない
- ✓ 電気や空調のつけっぱなしも気を付ける
- ✓ 【 】は個人ロッカーに片付ける
- ✓ 【 】（【 】）と【 】の区別をする

Memo

就業中のマナー



①身だしなみ	身だしなみは【 】。【 】の90%を決める。 [3. 身だしなみ] も参照。
②言葉遣い	言葉遣いは、自分への【 】を補強する。就業中は【 】が原則。 [2. 言葉遣い] も参照
③表情	表情は、【 】もの [3. 身だしなみ] も参照。
④態度・動作	<p>態度は“目に見える言葉”のようなもの。 内面的なもの (【 】) と外面的なもの (【 】・【 】・ 【 】・【 】) が態度を決める。</p> <div style="border: 1px dashed green; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>日頃のクセや仕草は、ふとした時に表れてしまいます 日頃の積み重ねがあなたの印象を決める (良い仕草が【 】に できるようになるまで、意識して実践・【 】する) 服装などの外見だけではなく、【 】から美しくなれるように 心がける</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px 10px;">微笑みをたたえた顔・ゆっくりした態度</div> <div style="font-size: 2em;">➡</div> <div>【 】を与える</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px 10px;">リラックスした表情・落ち着いた態度</div> <div style="font-size: 2em;">➡</div> <div>【 】を与える</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px 10px;">自然な表情・節度を保った態度</div> <div style="font-size: 2em;">➡</div> <div>【 】を与える</div> </div>

Memo



⑤挨拶

挨拶は、[]行為。

[6. お出迎え～お見送りまで] も参照

1. []から（先手必勝）
2. 明るく、[]と
3. []にあった挨拶
4. サロンの[]に合った挨拶
5. 相手の[]を見て挨拶

- 基本的な挨拶と返事を[]なく交わせられるようになると、社会人として一人前と言える
- 目下の人から目上の人へのねぎらいの言葉は「[]」
- 「すみません」以外の言葉を身に付ける
- 「どうも」のあとを[]こと



⑥健康管理

自分の健康を[]で管理することは、[]における大人の基本

健康が損なわれると・・・

- 自分の[]や[]を十分に発揮できない
- 仕事上で人に[]をかける
- 周囲からの[]が得られない

生活環境を脅かす問題

- ✓ 生活習慣病：糖尿病、脳卒中、心臓病、高脂血症、肥満、等
- ✓ 睡眠の問題：不眠、睡眠不足
- ✓ 食の問題：欠食、過食、拒食、偏食
- ✓ タバコの問題
- ✓ 飲酒の問題



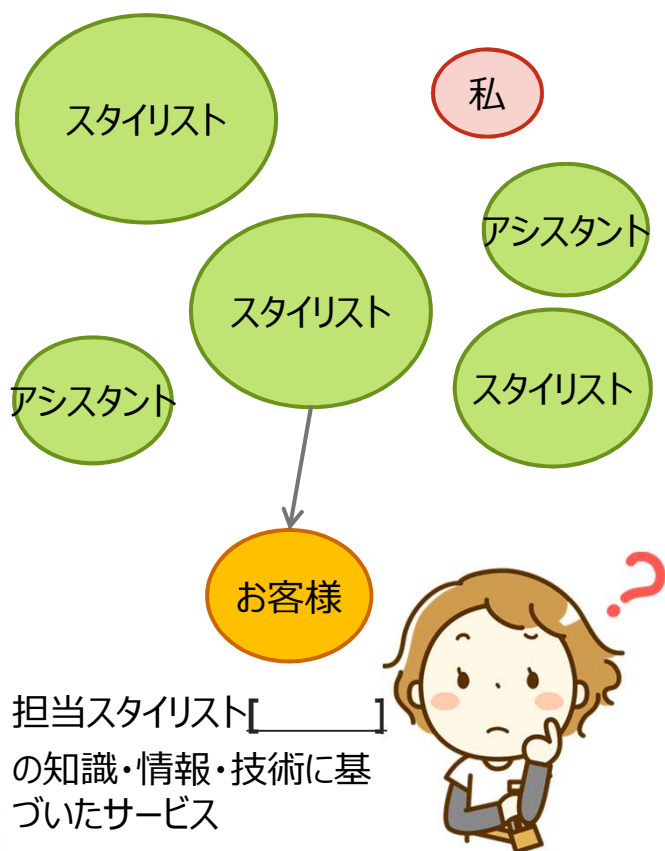
Memo

職場でのコミュニケーションが大切な理由

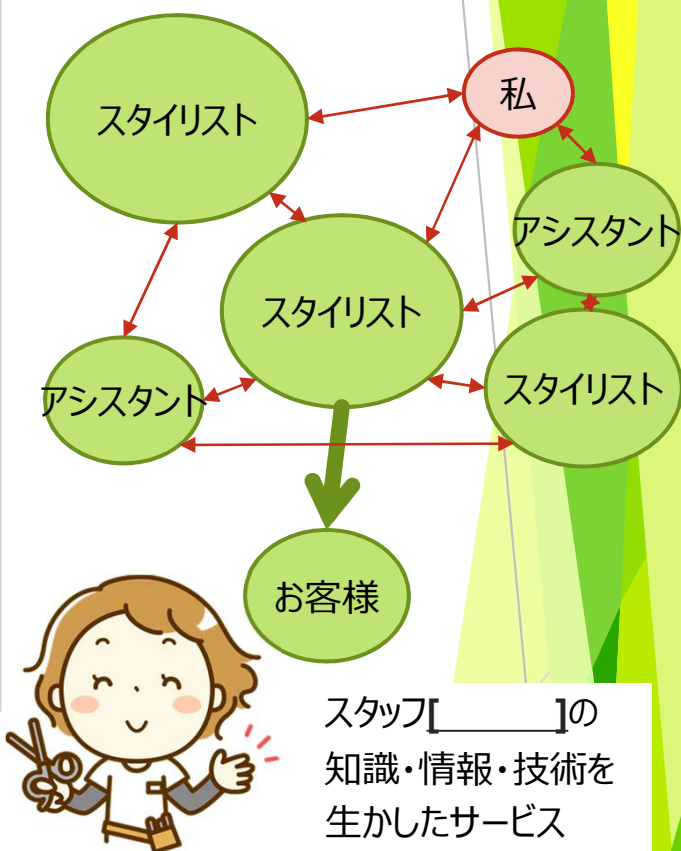
- ▶ 職場では、1つの仕事に複数の人が関わるのが普通です。
- ▶ たくさんの人が関わる仕事をスムーズに運ぶためには、各人が持つ情報や知識を共有することが重要です。

スタッフ同士のコミュニケーションによって
お客様へのサービスは【 】になる

コミュニケーションがない



コミュニケーションがある

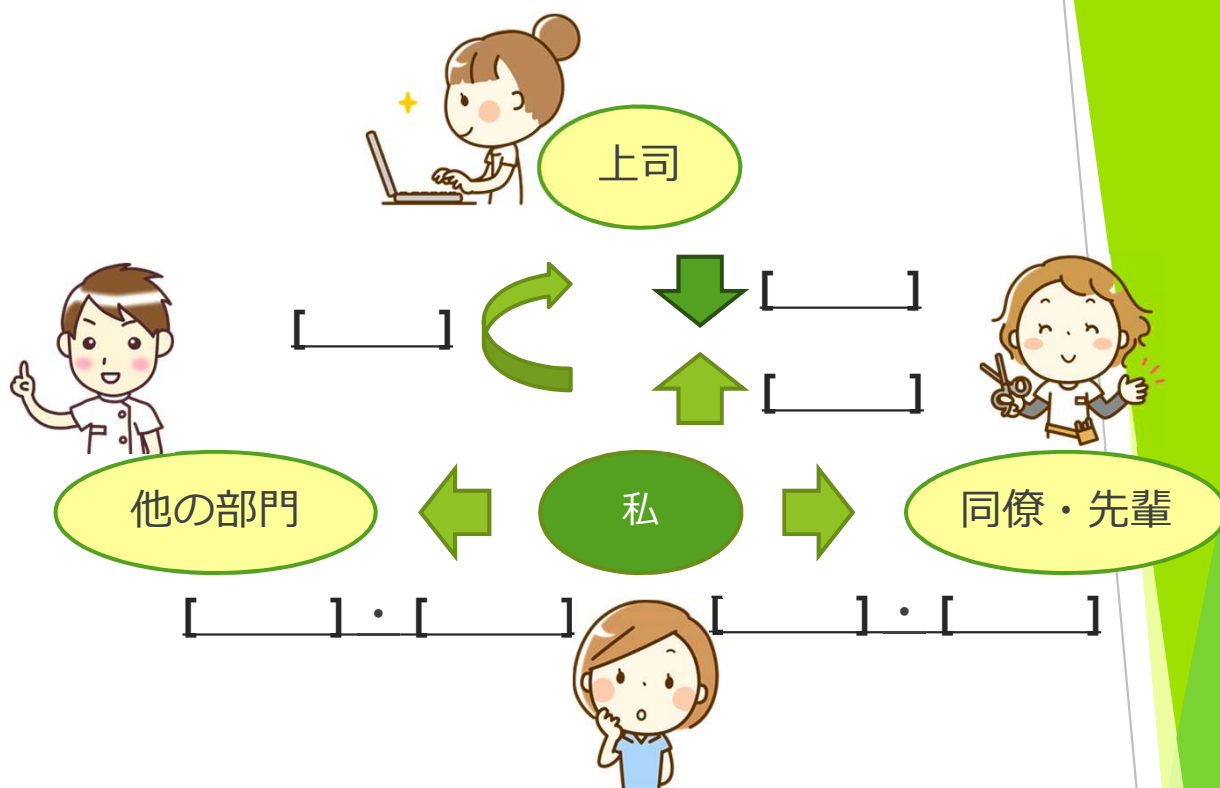


スタッフ間で良い【 】が取られていることで、
全てのスタッフの知識・情報・技術を総合した、
サロン全体としての【 】を提供することができる。

Memo

報告・連絡・相談・指示

- ▶ 情報や知識の共有のための職場のコミュニケーションが、報連相（報告・連絡・相談）です。



仕事の基本は、上司の【 】によって始まり、上司への【 】によって終了する

ホウ = 【 】

作業指示に対しての、結果を伝える（情報を待っている人への伝達）
仕事のやり取りの基本

レン = 【 】

情報を知っておいてほしい人への伝達
情報共有

ソウ = 【 】

問題、課題の共有と、意見を得るための問いかけ

Memo

正しい報告をするために-指示の受け方

- ▶ 仕事は、①【 】を受けて、②【 】して、③結果を【 】する、の3ステップで1つの塊りです。



仕事の指示をよく聞き、正しく【 】していなければ
期待通りに実行することはできない



誤った理解
曖昧な理解



好ましくない結果

相手からの
信頼の低下



正しい理解



期待通りの結果
期待以上の結果

相手からの
信頼の向上

Memo

正しい報告をするために-指示の受け方

理解できるように「聞く」

聞きながら【 】を整理すると、自分がわかっていないことに気が付きやすくなります。

仕事が発生した根本要因

【 】 (Why)	目的	<ul style="list-style-type: none">• 何のために行うのか• 何ができたら完了か
【 】 (What)	内容	<ul style="list-style-type: none">• 実際にやることは何か
【 】 (Who)	関係者	<ul style="list-style-type: none">• 誰とやるのか• 誰に対してやるのか



聞き逃してしまうと、
【 】に確認
しなくては分からな
くになってしまうこと

仕事を遂行するための中身

【 】 (How)	やり方 ・方法	<ul style="list-style-type: none">• どのように進めればよいのか• 以前はどうやっていたか• どれぐらいの量か、いくらか
【 】 (How many・much)		
【 】 (When)	期限	<ul style="list-style-type: none">• いつまでに終わらせるのか• 時間はどのくらいかかるか
【 】 (Where)	場所	<ul style="list-style-type: none">• どこでやるのか

より円滑な遂行に向
けて必要な情報



Memo

正しい報告をするために-報告の仕方

- ▶ 仕事は指示した人に結果を伝えて初めて【 】となります。
- ▶ 仕事の結果が、良いものであっても悪いものであっても、求められたタイミングで報告することが大切です。
 - ▶ 指示をした人は、たとえ結果が失敗であっても、失敗の報告をもとに、それを挽回できる新しい指示を考えることができます。

▶ 【報告の鉄則】

- ✓ 仕事が終わった時点で、できるだけ【 】行う
(聞かれる【 】に行く)
- ✓ 【 】の都合にも配慮
- ✓ 【 】はしない。【 】は言わない。



嘘の報告



後で困った事態に

相手からの
信頼の低下



正確な報告



軌道修正の指示

相手からの
信頼の向上

Memo

正しい報告をするために-報告の仕方

報告のステップ	報告のポイント	例
①報告の【 （前提の共有）	<ul style="list-style-type: none">● 報告相手も様々な状態が想定されるため（報告内容を聞く準備をして待っているとは限らない）、● 何について報告を行うのか報告する【 】を明確にする。	<p>『先ほど、指示を受けた〇〇の状況について報告します』</p> <p>『△△について進めておくようにということでしたが、、、』</p>
②結果・結論・ 【 】の提示	<ul style="list-style-type: none">● 全体としての【 】・【 】を先に伝える（うまくいっているのか、問題があるのかなど）● 概要は、報告相手の【 】にも影響を及ぼす。	<p>『概ね終了しているのですが、1つだけ完了していないことがあります。』</p> <p>『無事、お客様の対応が終わりました』</p>
③【 】の説明	<ul style="list-style-type: none">● 相手の聞きたい【 】に合わせて伝える。● 仕事の過程や進めた際の状況など、詳細を報告するべきときもあれば、問題が起きていないという結果だけでよい場合もある。	<p>『シャンプー類の検品をしている中で、数は全部合っていたのですが、包装が一部汚れているものがあり、、、、』</p> <p>『指示の通り、フロントに〇〇を確認したところ、△△ということだったので、□□を行いました。そして』</p>



Memo

連絡と相談



適切な連絡とは

あなたが持っている情報が、

【 】する人に

×

最適な【 】で

伝えること。

- 知っておいた方が
良い人

- 緊急性の判断
- 手法の選択



【 】の理解

- 先輩・同僚の仕事内容
- お客様が次に行動しようとしていること



適切な相談とは

適切な相談

良くない例

【 】

求めている意見は何か・
困っている課題は何か
【 】であること

悩み事・困っていることの共有で
はない

【 】

相談内容を受け止めるこ
とができる人
【 】のレベルに
合った人

「そういう相談ならリーダーでな
いと判断できないな」
「私に持ってこなくても周りの先
輩に聞きなさい」

【 】

「〇〇と△△が考えられ
ますが〇〇で良いでしょ
うか」といった
【 】

「どうすれば良いでしょうか？」
といった自分の考えがない質問

Memo
