

理解度テスト①解答

()の部分に適当な言葉を記入してください。

- 問1. 会社の「じんざい」には、4つのタイプがあると言います。さて、あなたは、どの「じんざい」自分で考えて自分で成果を上げられるタイプの人→(① 人財)
言われたことなら、自分でやりきれないタイプの人→(② 人材)
言われたことを言われた通りにやるだけのタイプの人→(③ 人在)
言われたこともできないのに不満が多いタイプの人→(④ 人罪)
- 問2. 人財になるための条件1は、明るく、元気な(⑤ あいさつ)ができる！です。
元気な(⑤)は、能力の高低ではなく「(⑥ やるぞ！)」という気持ちの高低で決まる。
そして、(⑤)は、単に、明るく、元気がよければいいわけではなく、相手を(⑦ 思いやる)気持ちを込めているかも重要です。
- 問3. 人財になるための条件2は、言われなくても、自分で(⑧ 考え、行動)できる！です。
(⑨ 他人ごと)にせず、自分が率先してやる。「もっと、(⑩ 良くするには?)」を考える。
などが大切です。
- 問4. 人財になるための条件3は、人が(⑪ イヤがる)ことでも、進んで取り組める！です。
人が(⑪)ことを、率先してやると、自分が(⑫ 成長)したり、周囲から(⑬ 評価)されたり、会社が(⑭ 良く)なったりと、本当は得することばかりなのです。
- 問5. 人財になるための条件4は、常に(⑮ 「どうしたらできるか? 」)を考える！です。
そのためには、まずは、どんなことも、前向きに受け止めることが大切です。日頃から「私にはできない」と後ろ向きに考えてしまいがちな人は、まず「(⑯ 仮に)、やるとしたら?」と客観的に考えてみてください。
- 問6. 人財になるための条件5は、仕事の納期を(⑰ きちんと守る)ことができる！です。
- 問7. 人財になるための条件6は、ミスやクレームなどの報告を、(⑱ すぐに)できる！です。
(⑱)せずに、また、「叱られたくない」という感情から、隠したり、ごまかしたりして、事実を曲げていると「(⑲ 信頼できない)社員」というレッテルを貼られてしまいます。
- 問8. 人財になるための条件7は、人が見ていなくても(⑳ 手を抜かず)に仕事ができる！です。
これが本当のプロの仕事人です。

* 参照: 読本「人財になるための7つの条件」

年 月 日

氏名 _____

講師: 伊ヶ崎伸彦

理解度テスト②解答

問(1) 5Sのメリットについて、()の部分に適切な言葉を記入してください。

1. (① ムダ)がなくなり、仕事がかどる
2. (② イキイキ)とした職場になり、ストレスが軽減する
3. (③ お客さま)からの評価が上がる

問(2) 「整理」について、()の部分に適切な言葉を記入してください。

1. いるものと、いらないものの(④ 基準)を決める！
2. 基準に沿って、(⑤ 捨てる日)を決める！
3. 判断できないものは、(⑥ 一時保管場所)に置く！

問(3) 「整頓」について、()の部分に適切な言葉を記入してください。

1. (⑦ 2W1H)を決める！
2. 誰にでも分かるように「(⑧ 「見える化」)」する！
3. 使ったものは、必ず(⑨ 元に戻す)！

問(4) 「清掃」について、()の部分に適切な言葉を記入してください。

1. (⑩ 「きれい」)の基準を決める！
2. いつやるのかを決めて、(⑪ その通り)にやる！
3. 気づいた時に、(⑫ すぐやる)！

問(5) 「清潔」について、()の部分に適切な言葉を記入してください。

1. 清潔のスタートは、(⑬ 身だしなみ)の徹底から！
2. (⑭ 具体化)したチェックリストで管理する！
3. (⑮ 乱れる元)を見つけ、予防策を考える！

問(6) 「しつけ」について、()の部分に適切な言葉を記入してください。

1. まず、(⑩ 管理者)が、率先垂範する！
2. やらない人には、(⑪ 厳しく叱る)！
3. 躰の原点は、(⑫ 明るいあいさつ)の徹底から！

問(7) 部下を叱れない「要因」について、()の部分に適切な言葉を記入してください。

1. 部下に対して、(⑬ 関心)がない
2. 部下の人生を預かっているという、責任感がない
3. そもそも、自分が率先垂範していない
4. 部下に(⑭ 嫌われ)たくない
5. どうせ、言ってもムダだろうとあきらめている

* 参照:読本「5Sこれだけはやりなさい」

年 月 日

氏名 _____

講師:伊ヶ崎伸彦

理解度テスト③解答

()の部分に適当な言葉を記入してください。

問1. 任された仕事を「どうしたら、もっと良くできるか?」と、自分から、高い(① 目標)を設定していく仕事の仕方ができれば、その仕事は「あなたにしかできない仕事」になります。そうすると、あなたの(② 存在価値)は、どんどん高まり、会社にとって、なくてはならない(③ 人財)になっていけるのです。高い(①)を作り出す13の視点がありますが、あなたが今持つべき視点を3つ上げてください。

1. (④)
2. (⑤)
3. (⑥)

問2. 改善を意識して仕事をする。ためには、仕事の(⑦ 目的)を明確にすることが大切です。そして、毎日の仕事に、(⑦)意識を持つことができれば、格段にあなたの仕事のやり方は、改善されていくはずです。ただ無意識に、仕事の(⑦)を明確にすることは、不可能です。では、意識的に(⑦)を明確にするためには、どうしたらいいのでしょうか?それには、仕事に取りかかる前に「(⑧ ようするに)…」と、つぶやいてみるのがポイントです。

- ・(⑧)、～な状態になればいい
- ・(⑧)、～ができればいい など

問3. 改善を実行する上で、その障害になる「制約」をいつまで考えても、何も前に進みません。こんな時は、改善がすすむ「魔法の言葉」をつぶやいてみましょう。

- ・(⑨ とりあえず)、ここからやってみよう!
- ・(⑩ せめて)、これだけ変えてみよう!
- ・(⑨)、この方法でやってみよう!
- ・(⑩)、ここだけ良くしよう!

こうして前進すれば、小さな改善が積み重なり、(⑪ 大きな成果)につながります。

問4. 「改善しよう」と考えた時に、その方法は2つあります。

1. 「くろう」を増やす改善

2. 「くふう」を増やす改善

「くろう」とは、がんばれ！注意しろ！の(⑫ 精神論)

「くふう」とは、別の方法を考えよう！の(⑬ 知恵)

「くろう」ではなく「くふう」を増やすためには、(⑭ 考える段階)で「くろう」して知恵を絞りだすのです。

問5. 最も注意しなければいけないのが、「改善」したつもりが「改悪」になってしまうことです。

「改善」とは、(⑮ 売上)や(⑯ 顧客満足)を向上すること

「改悪」とは、(⑰ 自己都合)を優先して(⑱ 手抜き)をすること

「改悪」では、どんなに効率化できても、それが、

・(⑲ 間違い)がおこりやすくなる

・(⑳ 品質)が低下する

・(㉑)度を下げる

ことになってしまいかねません。

* 参照: 読本「マンネリはダメ！改善を意識して仕事をしよう！」

年 月 日

氏名 _____

講師: 伊ヶ崎伸彦

理解度テスト④解答

()の部分に適切な言葉を記入してください。

問1. 段取りとは・・・仕事の(①目的)にそって、(②納期)までに、
(③求められたレベル)で、仕事を終わらせるための(④手順)を明らかにすること

問2. 段取りを良くする5つのメリット！は、下記のとおりです。

1. (⑤やり直し)や失敗が少なくなる。
2. 「仕事ができる！」と(⑥高く評価)される。
3. (⑦ プライベート)が充実する。
4. (⑧ ストレス)や疲れが減る。
5. (⑨ やりがいある仕事)を任せてもらえる。

問3. 上司の大ざっぱな指示を具体化する4つのコツ！は、下記のとおりです。

1. (②納期)を確認する！
2. (①目的)を確認する！
3. (⑩進め方)を確認する！
4. 進めながら、(⑪ 状況)を確認する！

問4. 良い指示の受け方の4つのコツを実行することで、大まかな段取りはよくなっていくはずですが、あくまでも「大まか」であり、まだまだ、モレが出る危険性があります。モレを無くし、段取りを完ぺきにするには「きれいさちこ」の6つの行動をすれば良いのです。

1. 誰かに、(⑫ 聞いて)おくことはないか？
2. 誰かに、(⑬ 連絡して)おくことはないか？
3. 誰かに、(⑭ 依頼して)おくことはないか？
4. 自分で、(⑮ 作業する)ことはないか？
5. 自分で、(⑯ 調査する)ことはないか？
6. 誰かに、(⑰ 交渉して)おくことはないか？

「きれいさちこ行動」には、注意すべき点が、もう1つあります。自分でやる仕事ではなく、
(⑱ 他の人が関係する)仕事から始めるということです。

問5. 作業する段取りのポイントは、以下の3つです。

1. 簡単なことから(⑱ すぐ)に始める。
2. 「もっと早くやるには？」を考える。
3. (㉔ すきま時間)をうまく使う。

* 参照:読本「あなたの段取りは大丈夫？」

年 月 日

氏名

講師:伊ヶ崎伸彦

理解度テスト⑤解答

「成果」を出す1日にするために、()の部分に適切な言葉を記入してください。

問1. 朝は、(①早く) 出社する！

そのためには当然、朝早く起きる必要がある。朝早く起きるためのコツは2つある。

(1) 朝起きてやる、(②楽しい) 日課をつくる。

(2) 毎日(③同じ時間) に寝る。

問2. やることを、すべて(④書き出す)！

(1) 先の仕事も、すべて(④)！ことで、すべき仕事を、見えるようにしておくことで、
(⑤ヌケやモレが) 無くなるのである。

(2) 小さな仕事も、忘れずに(④)！ことで、(⑥すきま時間) をうまく活用できる。

問3. やる順番と、(⑦時間) を決める！

やる順番は、2つの視点で決める！

(1) (⑧今日)、やるべきなのか？

(2) (⑨誰)、やるべきなのか？

問4. 朝一番で、(⑩報連相) をする！

仕事に取りかかる前に、5分間、「報告、連絡、相談、(⑪回答)、(⑫確認)」の
5つの視点で考え、自分からコミュニケーションする習慣をつけよう。

問5. (⑬全力) で仕事をする！

そのためには、(⑭「前向き休憩 」) で、けじめを付ける！(⑮進み具合) を確認しながら、
仕事を進める！ことが大切。

問6. 今日の (⑯振り返り) をする！

1日の最後は、4つの視点で振り返る！

(1) 計画通りに仕事できたか？

(2) 何が良かったのか？

(3) 何が悪かったのか？

(4) どうしたら、(⑰もっと良くなるか) ？

問7. 明日の(⑱準備)をする！

明日の(⑱)は2つの視点でやる！

(1)明日の(⑲予定)を確認する。

(2)身の回りを、(⑳出社した時)の状態に戻す。

* 参照:読本「成果を上げているかが大事！」

年 月 日

氏名 _____

講師:伊ヶ崎伸彦

理解度テスト⑥解答

()の部分に適切な言葉を記入してください。

- 問2. 明るい職場を作る6つのルールで次のような善循環が期待できます。
6つのルールを守って(①仕事)をする→みんなの仕事が(②スムーズ)になる→
(③お客様)に喜ばれる→(④明るい)職場になる。
- 問2. 明るい職場を作るルール1は、(⑤報告・連絡・相談)をしっかりと！です。
(⑤)がなぜ、大切なのか？正しい答えは、(⑤)をしっかりとやること
が、お客様の(⑥ 要望)に、100%応えるための、唯一の(⑦ 手段)だから
です。
- 問3. 明るい職場を作るルール2は、明るく、笑顔で、(⑧大きな声)であいさつを！です。
なぜ、大切なのか？あいさつの良し悪しが、職場の(⑨雰囲気)を決めるからです。
- 問4. 明るい職場を作るルール3は、(⑩クレーム)だけでなく、良い情報をたくさん共有しよう！
です。では、「良い情報」とは？
1. お客様から(⑪ほめられた)こと 2. 他の人が、(⑫ムダに失敗しない)で済むこと
3. 他の人が、(⑬二度手間をせず)に済むこと
- 問5. 明るい職場を作るルール4は、他の(⑭批判)や評論より、まずは自分や自部門を見直
そう！です。
- 問6. 明るい職場を作るルール5は、人の成功を(⑮ 素直)に喜ぼう！嫉妬や噂話は
ご法度！です。
- 問7. 明るい職場を作るルール6は、助け合い、(⑯感謝)、励ましの言葉を
(⑰まずは自分から表現)しよう！です。このルールの中で、あなたに、ぜひやって
いただきたい「相手を思いやる行動」がある。それは、あなたの(⑱成功)事例や
(⑲失敗)事例を、(⑳積極的)に、他の人に教えていくことです。

* 参照：読本「明るい職場を作る6つのルール」

年 月 日

氏名 _____

講師：伊ヶ崎伸彦

理解度テスト⑦解答

報連相について、()の部分に適切な言葉を記入してください。

問1. 報告の3原則

報告＝(①義務)

1. (②結果)を先に！(③簡潔)に！
2. 長期の仕事は(④中間報告)を！
3. (⑤ミス)や(⑥クレーム)は早く！

結論：報告とは上司の(⑦関心事)に合わせてするもの！

問2. 連絡の3原則

連絡＝(⑧気配り)

1. (⑨面倒)がらない！
2. 「言ったか」ではなく「(⑩伝わったか)」を確認！
3. (⑪お礼)は早く！

結論：相手の(⑫ほしいこと)を(⑬ほしい時)に伝えること！

問3. 相談の3原則

相談＝(⑭問題解決)

1. あらかじめ、相談する(⑮内容を整理)する！
2. (⑯ギリギリ)はダメ！余裕を持って相談を！
3. 結果の(⑰報告)とお礼を(⑱忘れずに)！

結論：人の(⑲力)を借りて、自分が(⑳成長)するチャンス！

* 参照：読本「報連相！これだけはやりなさい！」

年 月 日

氏名 _____

講師：伊ヶ崎伸彦

理解度テスト⑧解答

()の部分に適切な言葉を記入してください。

問1. あなたの上司は(① 報告)を待っている。

- ・なぜ報告が大切なのか？あなたの報告がないと、上司は自分の「(②役割と責任)」を果たせず、会社という組織がうまくまわらないから。
- ・「私の報告がないと、会社はうまくまわらないのだ」と(③ 遠慮)せずに報告しよう。
- ・勇気を振り絞って、悪い報告をする→上司の(④ 信頼)をえられる！

問2. あれ、どうなっている？と(⑤ 聞かれる)前に。

- ・報告は、鮮度が命！(⑥ 適切なタイミング)で「タイムリーな報告」を！
- ・こんな時には、必ず報告！
- 1. 指示された仕事が(⑦ 終了)した時 2. (⑧ ミスやクレーム)があった時
- 3. 長期の仕事を依頼された時の(⑨ 中間報告)

問3. 結論を先に、わかりやすく(⑩ 簡潔)に。

- ・結論とは、感覚ではなく(⑪ 事実)！「感覚」で報告すると、上司は正しく(⑫ 状況)が把握できず、間違った判断をすることになる。

問4. 上司の関心が高いことに(⑬ 重点)をおく。

- ・関心事を知る3つの行動習慣
- 1. 朝早く出社し、上司と(⑭ 雑談)する時間を作る
- 2. 上司と(⑮ ざっくばらん)に話す機会を作る 3. 上司の(⑯ 行動予定)を把握する

問5. 自分が十分と思う(⑰ 2倍)を報告する。

- ・これは重要でない(⑰ 自己判断)はダメ！
- 上司の関心の高い仕事については、(⑱ 詳しく)報告する必要がある。
- 「質よりも、(⑳ 量)でカバーする！」これ位の気持ちで！

* 参照: 読本「報告するのは、あなたの義務！」

年 月 日

氏名 _____

講師: 伊ヶ崎伸彦

理解度テスト⑨解答

()の部分に適当な言葉を記入してください。

問1. なぜ「表現」しなければいけないのか？

- ・話を聞いているのか？いないのか？(① 反応)がなくて、よくわからない。「ちゃんと聞いている」としても、それが、相手に(② 伝わって)いなければ意味がない。
- ・「ちゃんと表現する」ことの2つのメリット！
 1. 相手から好かれ、あなたの(③評価)がどんどん高まり(④楽しく)仕事ができる！
 2. 上司や仕事のできる人との会話を(⑤ 盛り上げる)ことができる！そして、あなたの仕事に(⑥役立つ)ノウハウを、どんどん引き出して吸収し、自分が大きく(⑦ 成長)できる！

問2. 「ちゃんと聞いています」を次のように表現しよう！

1. 相手の(⑧ 目)を見よう！→「ちゃんと聞いてくれている」と良い印象。相手に(⑨ 安心感)を与える！
2. (⑩ うなずき)返事をしよう！なるほど！その通り！など、話の(⑪ ポイント、ポイント)で！
3. (⑫ 表情)を豊かにしよう！無表情は、話し相手を(⑬ 不安)にさせる。時には(⑭ 笑う)、驚くも大切！
4. 自分から(⑮ 質問)しよう！納期は？こんな進め方でいいですか？(⑯ 言われなくても)自分から！
5. (⑰メモ)を取ろう！(⑱ メモ帳とペン)は常に持ち歩き、ポイントを押さえて、(⑰)しよう！まめな(⑰)は、あなたの(⑲やる気)を伝える。「しまった！忘れてた！」の防止になり、(⑳ うっかり)ミスがなくなる。

* 参照:読本「ちゃんと聞いています」を表現！

年 月 日

氏名

講師:伊ヶ崎伸彦