

ヒューマンスキル学習報告

作成者 最終更新日

小沢 玲 2023/06/16

学習内容

- ステップアップ面談や日々の業務を通して学んだことや自分なりに気づいたことをまとめる。(→[気づいたこと、心がけること](#))
- Eランの「ヒューマンスキル研修動画」を受講する。
- WEBテク2「コンテンツ」欄のビジネスマナーに関する資料を閲覧する。

気づいたこと、心がけること

対話面

- 相手の目を見て話す(話す際は作業の手を止める)
- 相槌や確認「～ですね」を挟むことで、聞く意思を表現する
- ゆっくり話す
- 語尾を伸ばさないようにする
- 相手の話は最後まで聞く(途中で割り込まない)
- 「ら抜き言葉」「い抜き言葉」はフランクで稚拙な印象を与えるため、使わない
- 敬語や文語を適切に使用する [参考](#)

言い換え前	言い換え後
～～してもらう	～～していただく
ここ/そこ/あそこ/どこ	こちら/そちら/あちら/どちら
大体	概ね
なんで/どうして	なぜ
多分	おそらく
全然	まったく

報告、連絡、相談

[参考](#)

- こまめに、かつ迅速に行う。溜め込まないようにする
- 話しかける前に内容をまとめておく
- 結論から話すようにし、簡潔に行う。対応案の提案ができる◎
- 会議前などの忙しいタイミングに話しかけることは避ける
- 事実と私見を分けて話す(事実 → 私見 の順番)

態度面、心構え

- 椅子に深く座り、背筋を伸ばす
- 定期的に軽くストレッチをする(疲れ、眠気防止)
- 常に見られている意識を持つ
- 一緒に働いている方々も「お客様」であることを意識する