

「こんなことも知らないで仕事をしていたのか！」とヒヤッとし、
読んだ後に自信がつくこと間違いなしの「知恵の福袋」です！

資産工学研究所の「基盤カシリーズ」 本質考動力知書 (サンプル)

- 本資料は、ビジネスパーソンが知っていそうで曖昧にしか知らない「仕事の本質」と考動（思考・行動）方法を明確に説明するものです。
- 本書には、以下の内容が含まれています。

部	部名	資料名	頁
I	仕事基本	仕事をする上での基本項目 仕事の定義、仕事の改善方法 仕事のフレームワーク	4
II	仕事知識	仕事上で知っておくと良い知識や常識 平等・公平・公正、 データ・情報・知識・知恵 スピード感、感動・感激、信用・信頼 指導・育成、タイムマネジメント技法 自分を売込む方法	7
III	意思疎通	コミュニケーションの各種の方法と秘訣 文書作成の方法、会議の方法 報・連・相の方法、プレゼンテーション チームワークの方法 ナレッジファシリテーション技法	22
IV	企業基本	企業活動の基本知識と技法 企業フレームワーク、価値前提と価値創造 V字工程技法、商品販売のとらえ方 製品・サービスと商品 ソリューションアプローチ技法	36
V	社員の能力	能力のとらえ方とコンピテンシー 能力のとらえ方、能力フレームワーク コンピテンシー一覧	44
V	人生設計	人生のとらえ方と成功法則 人生のとらえ方、人生フレームワーク 人生成功の原理・原則	50
VI	本質考動	本質考動（原理・原則アーキテクチャ） 本質考動技法	54

- ナレッジシートの右端の欄は、各人の徹底・発揮状況を記録するものです。

徹（徹底）	身につけているレベル	×：不理解、○：理解、◎：実践、●：体得
発（発揮）	発揮しているレベル	×：不発揮、○：稀時、◎：適時、●：常時

「本質考動力知書」目次

分類	テーマ	内容	関連資料	頁
はじめに		<ul style="list-style-type: none"> 会社での活動において「言葉をあいまいに使っている」「意思疎通ができていない」「ベクトルが合わない」といったことが若手ばかりでなく、ベテラン社員やトップに至るまで多く見られます。 本資料は、日常的にオフィス業務共通の、「誰にでもすぐにできる」「社員のベクトルが合う」といった「成果に直結する業務改善の方法」の本質を中心に、ビジネスパーソンが成長・成功するために考動（思考・行動）が必要なテーマをまとめたものです。 		
仕事基本	○仕事の定義を理解し常に改善する	<ul style="list-style-type: none"> 仕事の定義を認識することが全ての始まりである。 ⇒「資源をかけて処理し成果を上げること」 	○ 仕事の定義	4
	○仕事の改善方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> 仕事の3つの改善方法を理解し実行する。 ⇒「効率」「効果」「品質」 	○ 仕事の改善方法	5
	○仕事のフレームワークを確実に押さえる	<ul style="list-style-type: none"> 仕事の開始時に仕事の全体像を理解し、指示者と共有する。 ⇒「5W1H」を図にして把握する。 	○ 仕事のフレームワーク	6
仕事知識	○平等と公平を公正に使い分ける	<ul style="list-style-type: none"> 「平等」「公平」を使い分け「公正」に対応する。 ・平等：誰にも同一条件で対応すること ・公平：成果に応じて対応すること ・公正：事前に公表し以降もそれに従うこと 	○ 平等・公平・公正	7
	○データ・情報・知識・知恵を理解し的確に行動する	<ul style="list-style-type: none"> データ・情報・知識・知恵を理解して行動する ・データ：現象の中から幾つかの目的をもって客観的に収集された素材のこと ・情報：データを基に特定の目的をもって検索・加工されたもの ・知識：作成された情報を人間が理解し分析・洞察を加えた価値創造の材料 ・知恵：知識を基に、個人の応用力により価値創造する思考や行動のこと。 	○ データ・情報・知識・知恵	8
	○スピード感を持って考動する	<ul style="list-style-type: none"> スピード感を持って考動する。 ・着手力：すぐに取り掛かること ・処理力：処理速度が速いこと ・完結力：素早く完了させること 	○ スピード感	10
	○感動と感激を使い分けて感謝される	<ul style="list-style-type: none"> 「感動」と「感激」を使い分け「感謝」してもう。 ・感動：第三者の話を相手にして喜んでもらう ・感激：相手に直接喜んでもらうことをする ・感謝：相手に感謝してもらう 	○ 感動・感激・感謝	12
	○信用と信頼をいずれも獲得する	<ul style="list-style-type: none"> 「信用」と「信頼」の定義と位置づけを理解し、確実に相手を射止める。 ・信用：事前に信じて用いること ・信頼：事後に信じて頼ること 	○ 信用・信頼	13
	○部下の指導と育成を使い分けて業績を上げる	<ul style="list-style-type: none"> 部下の「指導」と「育成」を使い分け組み合わせて業績を上げる。 ・指導：部下を使って業務の指揮をとること ・育成：部下を育てながら一人前にすること 	○ 指導・育成	14
	○タイムマネジメントを行う	<ul style="list-style-type: none"> 時間を有効に活用する方法を身に付ける。 	○ タイムマネジメント技法	16
	○自分を売込む方法を身に付ける	<ul style="list-style-type: none"> 「商品売る前に自分を売れ」と言われる。 ・営業のみならず全ビジネスパーソンの必須事項である。 	○ 自分を売込む方法	20

「本質考動知書」目次 2

分類	テーマ	内容	関連資料	頁
意思疎通	○文書作成の効果・効率を上げる	<ul style="list-style-type: none"> 文書の「成果（価値）」を意識し、それを作成する「資源時間」を予め決めて厳守する。 文書作成におけるスピードを上げる。 ⇒文書入力、図表作成、文書編集、仕上げ 	○ 文書作成の方法	22
	○会議の方法を身に付ける	<ul style="list-style-type: none"> 会議の方法を身につける。 ⇒企画、準備、運営、記録、フォロー 	○ 会議の方法	24
	○報・連・相の技術を磨く	<ul style="list-style-type: none"> 報・連・相の技術を磨く。 ⇒報告、連絡、相談 	○ 報・連・相の方法	26
	○プレゼン技術を向上させる	<ul style="list-style-type: none"> プレゼンテーション技術を向上させる。 ⇒商談、提案 	○ プレゼンテーションの方法	30
	○チームワークを発揮する	<ul style="list-style-type: none"> チームワークを発揮してプロジェクトを成功させる。 	○ チームワークの方法	32
	○知恵を「見える化」する	<ul style="list-style-type: none"> 関係者の知恵や経験といった企業活動に関する暗黙知を「見える化」して、皆で共有・活用し、成果を上げる。 	○ ナレッジファシリテーション技法	34
企業基本	○企業のとらえ方を理解する	<ul style="list-style-type: none"> 企業を構成する6つの要素を理解し活動する。 ⇒会社定義、価値前提、経営方針、事業戦略、業務戦術、実際戦闘 	○ 企業のフレームワーク	36
	○企業活動の2つのモードを理解する	<ul style="list-style-type: none"> 企業活動は「価値創造」のためである。その前提として「価値前提」がある。 価値前提を明確にして全社員に徹底し発揮させることが必要である。 	○ 価値前提と価値創造	37
	○価値創造の工程を理解する	<ul style="list-style-type: none"> 価値創造を着実に実現するには、段階毎にやるべきことを明確にし、関係者が一致団結して考動する。 ⇒「目標」「設計」「開発」「運用」「成果」「評価&対策」 	○ V字工程技法	38
	○商品販売の意味を理解し考動する	<ul style="list-style-type: none"> 商品販売の意味を理解し考動する。 ⇒「価値の提供方法」と「顧客の顧客」 商品と製品・サービスを使い分ける。 	○ 商品販売のとらえ方	40
	○顧客の視点で総合的にアプローチする	<ul style="list-style-type: none"> お客様の視点で対応策を検討し、社内各部門や他企業と協力して総合的に問題・課題を解決する。 ⇒オールインワン、ワンストップ 	○ ソリューションアプローチ技法	42
社員の能力	○人の能力の構成要素を理解し向上させる	<ul style="list-style-type: none"> 自分の能力は何から構成されているかを理解し、計画的に向上させていく。 	○ 能力のとらえ方	44
	○優秀な社員の行動様式を真似る	<ul style="list-style-type: none"> 優秀な社員の行動様式を「コンピテンシー」として理解し、コアの能力を身に付ける。 	○ コンピテンシー一覧	45
	○仕事のプロとして振舞う	<ul style="list-style-type: none"> コンピテンシーの「プロフェッショナリズム」を発揮して、より高い成果を上げる。 	○ プロフェッショナリズム	46
人生設計	○人生のとらえ方を理解する	<ul style="list-style-type: none"> 人生を構成している6つの要素の、その項目・位置づけを理解して、自分の人生の創造をする。 	○ 人生のとらえ方	50
	○人生を成功させる法則を理解する	<ul style="list-style-type: none"> 自分の人生を成功させるには、どういう切口中で何をすると良いのかを理解する。 	○ 人生成功の原理・原則	51
本質考動	○本質考動による基盤力向上の方法を理解する	<ul style="list-style-type: none"> 仕事・事業・人生等の分野で本質で思考し行動するテーマ別の方法を理解する。 この技法により基盤力が向上する。 	○ 本質考動技法	52
付録	○(株)資産工学研究所と坂本所長を理解する	<ul style="list-style-type: none"> (株)資産工学研究所の事業概要・実績と坂本善博所長を理解する。 	○ 資産工学研究所と坂本所長の紹介	60

仕事の定義

[戻る](#)

分類	原理・原則	解説・例	徹	発
はじめに		<ul style="list-style-type: none"> 皆様は、毎日会社で「仕事」をして生活していますが、「仕事って何ですか？」と聞かれたときに、即座に答えられますか。また一緒に仕事している仲間と「仕事」のとらえ方が一致していますか。 私の「仕事の定義」を提案します。これを自分で理解することにより思考・行動のレベルが上がりますが、さらにこれらの定義を集団で共有すれば、大きな力になります。 		
仕事の定義	仕事とは資源を投入して成果を上げることである	<ul style="list-style-type: none"> 「仕事」とは、「資源を投入し、価値創造プロセス（処理）により、成果を獲得すること」である。 以上を数式化すると、次のような仕事の方程式ができる。 <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{仕事} = \frac{\text{成果}}{\text{資源}}$ </div>		
成果の種類	成果とは価値創造プロセスによりアウトプットされる内容である	<ul style="list-style-type: none"> 「成果」とは、「価値創造プロセスにより獲得（アウトプット）される内容」である。 成果には以下のような内容がある。 <ul style="list-style-type: none"> ①顧客：付加価値の提供（問題・課題解決の製品・サービス） 新規価値の提供（顧客の商品を増やす製品・サービス） お客様の満足度（指標） ②対社会：雇用確保、税金支払、環境貢献、安心・安全 ③対会社：売上・利益増大、ブランド力向上、ナレッジ獲得 ④対自分：収入増加、次の仕事、信用・信頼増加、人格研磨 		
資源の種類	資源とは価値創造プロセスにインプットされる内容である	<ul style="list-style-type: none"> 「資源」とは、「価値創造プロセスに対して投入（インプット）される内容」である。 資源には以下のような内容がある。 <ul style="list-style-type: none"> ①ヒト：人件費（人数×単価） ②モノ：土地、建物。設備、備品、消耗品 ③カネ：資本金、借入金、預金、売上、支払、投資金 ④時間：スケジュール、資源時間、資産時間 ⑤情報：データ、情報、知識、知恵 		
処理の種類	企業活動の機能だけがある	<ul style="list-style-type: none"> 「処理」すなわち「価値創造プロセス」は、「企業内における価値創造機能」である。 主な機能を列記する。 <ul style="list-style-type: none"> ・経営：企画 ・管理：人事、総務、経理、法務 ・販売：企画、管理、営業、事務 ・生産：製造、保守 ・開発：試作、開発 ・研究：調査、研究、商品企画 ・支援：導入、運用 これらの機能は、全て社内にある必要はなく、必要に応じて提携会社とアライアンスを組んで実行することもある。 		
本質理解のメリット	自分の現在の仕事別の実態を把握できる	<ul style="list-style-type: none"> 自分の現状の仕事別の状況を分析・評価することができる。 <ul style="list-style-type: none"> ⇒「これでよいのか」「改善の必要はないのか」を判断できる 成果を明確にしたいくなる（価値のレベルや対価） <ul style="list-style-type: none"> ⇒仕事の指示者に成果の内容を確認するようになる 成果に見合った資源で済ませるように意識すれば原価が削減される（成果>資源） <ul style="list-style-type: none"> ⇒自分の時間給を知りたくなる（給与時間給、総掛時間給） 成果を上げるための処理（価値創造）の方法に工夫する。 <ul style="list-style-type: none"> ⇒成功法則を「見える化」して「できる化」したくなる 		
	改善の必要性につなげられる	<ul style="list-style-type: none"> 常にこの方程式の内容を改善していく必要性につなげられる。 <ul style="list-style-type: none"> ⇒「仕事の改善」を参照する。 		

仕事の改善方法

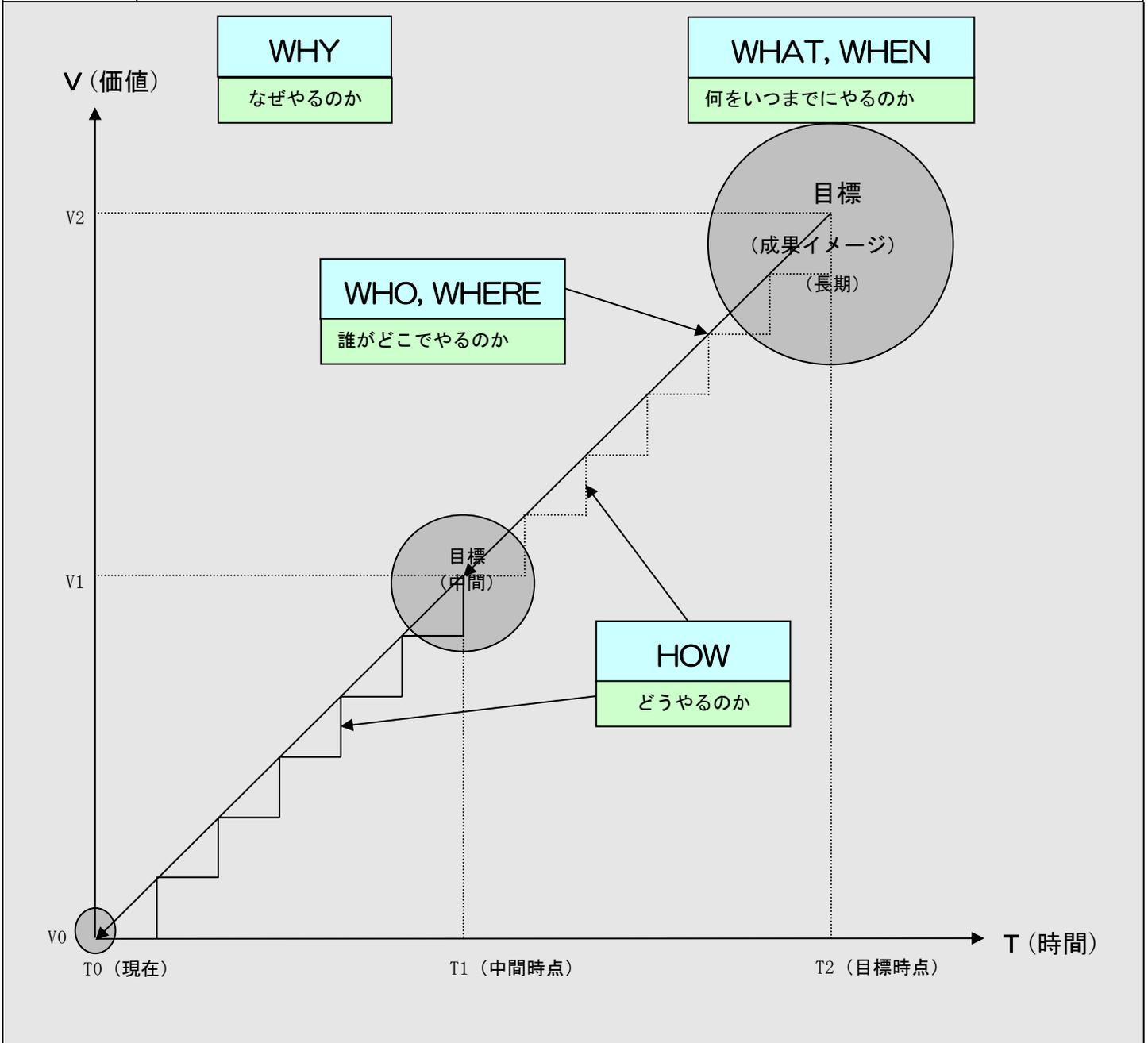
[戻る](#)

分類	原理・原則	解説・例	徹	発
はじめに		<ul style="list-style-type: none"> ・ヒト、モノ、カネ、そして時間—これらは限りある資源です。ビジネスのポイントは、これら有限な資源をいかに有効に活用し成果に結びつけるかにあると言えます。 ・本資料は、「仕事の改善方法」をまず「仕事の定義」の応用として「①効率」と「②効果」に分けて整理したものです。そして「③品質」についても言及しています。 		
仕事の改善の2種類 ①効率 ②効果	仕事の改善には効率追求型と効果追求型の2種類がある ⇒それぞれ「生産性」は向上しているが方法は全く異なる	<ul style="list-style-type: none"> ・「仕事の改善パターン」には、次の2種類の型がある。 ①効率追求型：成果が同じなら資源を減らす。 (例) 定例会議、事務処理、輸送、出張時の移動 ②効果追求型：資源が同じなら成果を増やす。 (例) 企画会議、要件定義、提案書作成、プレゼン、商品企画 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> $\text{①効率} = \frac{\text{成果} \rightarrow}{\text{資源} \downarrow}$ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> $\text{②効果} = \frac{\text{成果} \uparrow}{\text{資源} \rightarrow}$ </div> </div>		
効率改善と効果改善の組合せ	仕事の方程式を理解し業績を効率的・効果的に向上していく	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事の方程式を理解し、効率ないし効果を焦点とした対策を講ずることにより、その仕事に最も適した方法で業績を向上できる。 ・「生産性向上」の方法も、仕事の方程式を理解しているかどうかで全く異なってくる。効率追求型と効果追求型の分類ができて初めて適切な生産性向上が行えるのである。 		
	効果を上げるために効率を追求する	<ul style="list-style-type: none"> ・効率の追求と効果の追求は相互に関連している。効果的な仕事をするためには一定の時間が必要である。 ・この時間を確保するためには、効率追求型の仕事において無駄な資源を減らしその資源を効果追求型の仕事に回すとよい。 		
仕事の改善の手順	仕事は効率追求型なのか効果追求型なのかを見分ける	<ul style="list-style-type: none"> ・改善すべき仕事が効率追求型なのか効果追求型なのかを考える。 ・見分ける際のポイントは、以下ようになる。 ①時間を短縮したいのか(=効率追求型) ②より大きな成果を上げたいのか(=効果追求型) 		
	効率追求型は資源の最小化をはかる	<ul style="list-style-type: none"> ・効率追求型の場合は、成果を一定におさえつつ時間を短くしコストダウンをはかるなど、資源を最小化する工夫をする。 		
	効果追求型は成果の最大化をはかる	<ul style="list-style-type: none"> ・効果追求型の場合は、ヒトや時間、カネなど資源(分母)を一定におさえつつ、最大限の効果が発揮できるような工夫をする。 		
	各仕事に優先順位をつけスケジュールリングする	<ul style="list-style-type: none"> ・改善すべき仕事を効率追求型/効果追求型に分類すると同時に、各仕事に優先順位をつけ、どれからとりかかるかを調べる。 ・優先順位の高い順にスケジュールリングを行う。いつ、どの仕事をどの程度のレベルで、かつどれくらいの時間で行うかを考える。 		
	仕事を行う	<ul style="list-style-type: none"> ・スケジュールに従い仕事を行い、結果を記録に残しておく。 ・スケジュールにない緊急な業務が生じる場合も記録しておく。 		
	評価・分析を行う	<ul style="list-style-type: none"> ・スケジュールと実行結果を比較し、検討する。 ・効率追求型と効果追求型の業務が計画通り達成されたか確認する ・無駄に過ごした時間はないか、この点はこのようにすればよかったのではないかなど、自分の時間の使い方、時間習慣を判断する。 ・最後に無駄を発生させる時間の使い方は何かを改めて見極める。 		
仕事の改善 ③品質改善	改善の方法には品質向上が基本である	<ul style="list-style-type: none"> ・改善の第一の方法は、「品質」を改善することである。 ・ベテランのミスを減らす。 ・新人や配転者が早く一人前の戦力になる。 		
	品質向上の方程式を理解する	<ul style="list-style-type: none"> ・品質改善の方程式は以下の通りである。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> $\text{③品質} = \frac{\text{現在の問題の質} \cdot \text{量} \downarrow}{\text{以前の問題の質} \cdot \text{量} \rightarrow}$ </div>		

仕事のフレームワーク

[戻る](#)

分類	原理・原則	解説・例	徹	発
はじめに	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事をするには、着手時に全体像を把握することが必要です。 ・ ここでは「仕事のフレームワーク」を「5W1H」でとらえる方法を紹介합니다。 ・ このフレームワークは「指示の受け方」に役立ちます。 			



WHY	なぜやるのか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事の「狙いや目的」を理解することである。仕事に取り掛かる前に明確にしておく必要がある。
WHAT	何をやるのか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 作業の「内容や目的」を明確にし、「成果のレベル」を設定する。 ・ 目標は「ビジョン」として具体的にする。
WHEN	いつまでにやるのか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 作業の「開始日時」「作業工程」「中間日時」「最終日時」等を設定する。
WHO	誰がやるのか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「作業担当者」を明確にする。特に自分以外のメンバーと密接に連携する。「パートナー（共同事業者）」との連携を効果的に行う。
WHERE	どこでやるのか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「作業場所を明確にする。自分の作業場所と他の担当者の作業場所との行き来を効率的に行う。
HOW	どうやるのか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 立てられた計画に基づいて日々「実際の作業」を行うことである。 ・ その過程で具体的な技術を駆使し、予定の期間に当初の期待した成果を挙げることが必要である。

スピード感

[戻る](#)

分類	原理・原則	解説・例	徹	発	
はじめに	・本資料は、業務のスピード感（力）に関する理解と実践をするのに役立つ秘訣を説明するものです。				
スピード感の定義	仕事を迅速・効率的に処理する能力である	・仕事の着手が早く、処理速度が速く、仕事を完全に終わらせる能力である。			
スピード感の考え方	仕事には必ずスピード感が必要である	・スピード感を持って仕事をする事は、同時に仕事の効率を考えることにつながる。 ・結果として、よりムダのない、レベルの高い仕事することができ、かつ成果も自ずとついてくる。			
	スピード感を意識することで業務能力が向上する	・スピード感を意識して鍛え訓練することで業務能力が向上する。 ・個別の業務処理において世界一を目指し、その上で全体の業務処理の世界一を目指す。			
スピード感向上の目的と効用	即座に仕事に取りかかることで依頼者の心象がよくなる	・依頼者は、あなたに「良い成果を出してほしい」と望んでいる。 ・スピード感を持って対応することにより、あなたのやる気を見せることになり、依頼者の心象がよくなる。			
	成果に達する時間が短縮される	・同じ成果を出すための資源が少なくすむため、作業効率が向上し経費が削減される。			
	成果が早く得られるので次のステップに早くつなげられる	・仕事は次々に発生する。一つの仕事をスピード感を持って終わらせることにより、次の仕事に早く取り掛かれるため、一定期間での総成果が向上する。			
スピード感の構成要素	スピード感を構成する3要素を理解する	・スピード感を構成する要素は次の3つである。 ①着手力：すぐに早く取りかかる力 ②処理力：速く処理する力 ③完結力：完全に早く終わらせる力			
着手力	心構え	意識改革をする	・今までの仕事への考え方、取り組み方を変える。 ・スピード感の最初は着手力である、と認識する。		
		相手を尊重する	・仕事を依頼してきた相手を尊重して「良い成果を早く出してあげたい」と思う。 ・「やります」と即答して、相手にやる気を見せる。		
		今すぐやらない理由を作らない	・「他にやることもある」とか「今すぐやらなくても問題ない」という考えで、やらない言い訳にはいけない。		
		「今すぐやる」と決断する	・できる人は決断が早い。「他の仕事で忙しい」とか言って決断が遅いとチャンスをのがすことがある。		
技術	技術	マネジメントサイクルを理解する	・「PDCAサイクル」を早くまわすことで、良い成果を出すようにする。		
		優先順位をつける	・他の仕事を含めて今回の仕事の優先順位をつける。 ・高いものであればすぐに作業を開始する。 ・低い場合でも「着手優先」ですぐ始める。		
		15分だけでもやってみる（15分着手）	・依頼された直後に15分だけでも「仕事のフレームワーク」を検討する。 ・少なくとも成果を明確にし、作業計画を立案し全体の画業項目や作業時間を見積もる。		
		依頼者に確かめる	・上記検討内容を依頼者に確認する。 ・特に成果が依頼者の期待したものと差異はないか、そのために自分が考えた方法でよいのかを確認する。 ・差異があった場合には、すぐ作業計画に反映させる。		
		瞬発力を出して、どんな仕事でもすぐにやる	・グズグズと先延ばししても、うまくいくことはほとんどない。 ・誰よりも素早く動けばそれだけ早くタイミングをつかむことができ、大きな成果をつかめる。		
		明日でもいい仕事を今済ませる	・今やりたくない仕事が明日、来週やりたくなる保証はない。		

スピード感(2)

分類		原理・原則	解説・例	徹	発
処理力	心構え	期日はあくまで参考であるという意識を持つ	・依頼者の設定した期日は今までの実績を基にしたものである場合が多いので、あくまで参考である、という意識を持つ。		
		決められた期日どおりに終わらせる強い意志を持つ	・納期を意識することで、間に合わないという事態を避けられる。 ・たとえ困難な仕事でも、納期には必ず間に合わせる、という強い意志を持って臨む。		
		生産性を意識する	・生産性を意識して仕事をするすることで、集中力が高まりいっそう早く仕事を片付けられるようになる。 ・究極的には、「この仕事の世界一」を目指し少しでも近づくように努力する。		
		試行錯誤を繰り返す	・あれこれと試行錯誤を経ることで仕事のスピードはますます高まり、その内容もより質の高いものになっていく。		
	技術	やるときは集中して一気にやる	・ダラダラ、ノロノロやるのではなく、集中して処理する。 ・集中しないと質の高い仕事はできない。		
		集中できる「環境」をつくる	・一気に仕事を終わらせるためには、仕事に集中できる下準備が大切である。		
		速め速めに処理をする	・速め速めに処理していくことで、気持ちにも余裕ができ、また確認作業の時間も十分とれる。		
		仕事の早い人の行動を真似してみる	・仕事が早い人のやり方を真似ることで、仕事のスピードを上げる。		
		重要ポイントにパワーを集中する	・どこがこの仕事の重要ポイントなのかを見極めておき、自分のパワーを集中する。		
		決められた期日より早く終わらせる、という強い意志を持つ	・自分が納期を守らないと、他の誰かに迷惑がかかり、ひいては自分自身の信用問題になる。		
完結力	心構え	あきらめない	・「絶対にムリ」とあきらめるのではなく、「どうすれば間に合うか」を真剣に考えて取り組む。		
		やり直しの余裕を持つ	・早く提出することにより、依頼者から見た成果が不十分の場合のやり直しの余裕を持つ。		
		自分なりのゴールを設定する	・成果に対する自分なりのゴールをイメージして終わりの時点を設定する。		
	技術	ゴールを依頼者と合意しておく	・着手時点でゴールを依頼者と合意しておくことが、仕事を完了させる上で重要である。 ・これをしておかないと「いつまでも終わらない」という事態に陥ることがある。		
		最後のつめを確実にする	・最後のつめをおろそかにしない。 ・完成度を高めるために、さらに手間をかけたり工夫をする。		
		終わりを認識したら納期前でも提出する	・成果が出て作業が終了した、と認識したら、たとえ納期前でも提出する。		
		仕事をひとりで抱え込まない	・仕事を自分ひとりの力で終わらせることができそうにないことが分かったら、他の人の協力も得ながら期日を守る。		
		スピード感を評価する	・自分なりにスピード感が高まったとしても、「会社で1番」「日本で1番」「世界で1番」にはまだまだのことが多い。 ・それらの基準からどれくらい遅れているか、自分なりに想定する。		
	評価とフィードバック	フィードバックしてさらに改善する	・更なる改善目標を設定し、着実にスピード感を高めることを、計画的かつ継続的に行う。		

感動・感激・感謝

[戻る](#)

分類	原理・原則	解説・例	徹	発
はじめに		<p>・本資料は、ビジネスの現場においてあいまいに使っている「感動」「感激」の使い分けと、それによって派生する「感謝」の意味と位置づけについて説明するものです。</p>		
3つの関係	<p>3つの関係を理解する</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・まず状況設定する。 <ul style="list-style-type: none"> ○第一人者：自分 ○第二人者：相手 ○第三人者：自分と相手以外の人（々） ・「感動」「感激」「感謝」の位置づけと定義を以下に示す。 <div data-bbox="579 504 1326 1093" data-label="Diagram"> </div> <ul style="list-style-type: none"> □感動：①が②に③のエピソードを話すことにより、②に感じてもらうことである □感激：①が②に直接した貢献で②に喜んでもらうことである □感謝：①が②に対して感動または感激を与えることにより、②が①に対してありがたく思うことである <p>・ビジネスにおいて重要なのは、感動を与えることではなく感激をいかに相手に与えるかである。</p>		
感動	<p>感動を理解する</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・感動の種類を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> ・自分がやったエピソードを話す。 ・聞いたり、見たりしたことを相手に話す。 ・感動のエピソードを計画的・体系的に収集・整理し、相手に合わせてタイミングよく紹介できるようにしておく。 ・できれば相手が自分の話として話せるように配慮しておく。 ・相手の感激の手口の参考になるようにアドバイスする。 		
感激	<p>感激を理解する</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・感激の種類を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> ・相手が期待した以上の成果を出す。 ・相手が想像しない内容やレベルの成果を出す。 ・相手に対して仕事以外の内容を提供する。 ・感動の話で終わるのではなく、その延長で感激の手口を開発し発揮する必要がある。 ・ビジネスでは相手に感激していただくことを徹底的に追及する。 		
感謝	<p>感謝を理解する</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・感謝の種類を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> ・相手が自分にしてもらったことに感謝する。 ・相手が自分の関係者にしてもらったことに感謝する。 ・相手に感謝してもらえば、ビジネス面のみならずプライベート面でも人間関係が構築でき、人生や仕事の充実が図れる。 		

信用・信頼

[戻る](#)

分類	原理・原則	解説・例	徹	発						
はじめに	<ul style="list-style-type: none"> 本資料は、ビジネスの現場においてあいまいに使っている「信用」と「信頼」の意味と位置づけについて説明するものです。 									
信用と信頼	信用と信頼の位置付けと定義を理解する	<ul style="list-style-type: none"> まず状況設定する。 <ul style="list-style-type: none"> ①第一人者：自分（自社） ②第二人者：相手（顧客候補） 信用と信頼の位置付けと定義を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> ○信用：①が仕事を提案したり、依頼事に対応する前に「この人（会社）なら大丈夫だろう」と、②が思ったりすることである。（事前） ○信頼：①が仕事や依頼事を終わらせたときに、②が「この人なら今後とも安心して任せられる」と思うことである。（事後） <table border="1" style="margin: 10px auto; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #fff3cd;">事前</td> <td style="background-color: #fff3cd;">契約</td> <td style="background-color: #d1ecf1;">事後</td> </tr> <tr> <td>信用</td> <td></td> <td>信頼</td> </tr> </table>	事前	契約	事後	信用		信頼		
事前	契約	事後								
信用		信頼								
信用	信用を理解する	<ul style="list-style-type: none"> 信用の種類を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> 個人としての信用 会社としての信用 								
	信用力を付ける	<ul style="list-style-type: none"> 信用力のベースは、客観的な内容が主となるが、個別の行動からも得られる。 個人の信用力を付ける方法例を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> 相手の知っている有力者に紹介してもらう 自分を気に入ってもらう 能力を示す 実績を示す 人脈を示す 出身校を示す 会社の信用力を付ける方法例を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> 相手の知っている有力者に紹介してもらう ブランド力を高める 優良顧客を持っている お客様の評価を良くする 業績を良くする 上場する 								
信頼	信頼を理解する	<ul style="list-style-type: none"> 信頼の種類を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> 個人としての信頼 会社としての信頼 								
	信頼力を付ける	<ul style="list-style-type: none"> 信頼力のベースは、実績を基にした主観的な内容が主となる。この信頼力は、相手に別の人（会社）を紹介していただく機会を増やすことになり、それは信用力となる。 個人の信頼力を付ける方法例を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> 自分を気に入ってもらう 能力を発揮する 期待以上の成果を出す 感激を与える 最後まで投げ出さない 会社の信頼力を付ける方法例を以下に示す。 <ul style="list-style-type: none"> 会社全体が顧客志向で取り組む 期待以上の成果を出す 顧客満足度を向上させる 								

