
事務作業

❖ 概要

- ・ MWS訓練版「数値チェック」を用い、電卓を使って金額の正誤をチェックするタスクワークです。
- ・ 簡単な事務作業のため、幅広い受講者に活用できます。
- ・ MWSのレベルを上げることで桁数が増えるので、難易度を上げることができます。
- ・ 他者に検算を依頼するなどの設定ができます。

❖ 準備物

MWS訓練版「数値チェック」請求書、納品書(解答確認用)、電卓、ルーラーなど

❖ 教示方法

・MWS訓練版「数値チェック」レベル5のブロック1～10 の請求書に書かれた商品の計税込(5%)額を電卓で計算してください。
 小数点以下は切り捨てます。
 ミスがあった場合は、その金額に二重線を引いて、備考欄に正しい金額を記入してください。
 合計と合計金額も訂正してください。
 必ず、1人1ブロック以上行います。(1ブロック12 試行)
 終了後は、各自で解答(納品書)を見て、答え合わせを行ってください。
 実施日、担当者も忘れずに記入してください。
 ○時までには作業を完了させ、提出してください。

❖ 評価項目

- ☐ ミス
- ☐ ノルマ
- ☐ 納期

＼ アレンジ・応用編 ／

- ミスがあった場合は、正解するまでやり直すなどの追加作業を加えることができます。

❖ 概要

- ・ 電話の内容を聞き取りながら、メモを取り、取り次ぐ相手に伝言メモを作成するタスクワークです。
- ・ 不明な点を聞き返したり、聞き間違いがないか復唱するといった電話対応のスキルが求められます。
- ・ 内容は自由に設定できます。

❖ 準備物

電話、伝言メモなど

「伝言メモ」は付属DVDに収録

❖ 教示方法

- ・ 「電話がかかってきたら対応してください、用件を聞き取り、取り次ぐ相手への伝言メモを作ってください」と伝える。その後、別室から内線電話をかける。

※次頁以降に、「電話文例集」を掲載しています。

❖ 評価項目

- ☐ ミス
- ☐ コミュニケーション

< 電 話 文 例 集 >

① 商品入荷の電話

「もしも、いつもお世話になっております幕張物産の〇〇です。△△様にご伝言をお願いします。先日ご注文いただいた電気スタンド5台を入荷しました。いつ納品に伺ったらよいか、お手すきの時間にご連絡ください。【電話番号は□□□-□□□-□□□□です。】

今日の 12 時 30 分～14 時 30 分頃までは、配達で不在にしていますので、それ以外の時間にお電話いただけるとありがたいとお伝えください」

② 在庫切れの電話

「もしも、わたくしJD商事の〇〇と申します。お世話になります。

先日△△様から見積依頼をいただいた青色のリングファイル 40 冊ですが、業者に確認したところ在庫切れで、入荷までに 10 日ほどかかります。

緑色のものでしたらすぐ準備が可能ですが、いかがいたしましょうか？

ご希望について、本日中に折り返しご連絡くださるよう、△△様にお伝えください。

【電話番号は□□□-□□□-□□□□です。】 よろしくをお願いします」

③ 研修申込みの電話

「もしも、わたくし千葉と申します。

8月21日にそちらで行われる研修への申込みでお電話しました。

ご担当の△△様にご伝言をお願いします。

研修申込者の氏名は、わたくし千葉(ちば)【明子(あきこ)】です。

勤務先は、サポートセンターわかばで、【電話番号は□□□-□□□-□□□□です。】

業務経験年数は8年になります。

研修当日は、公共交通機関を使用しますので、駐車場は不要です」

④ 取引先からの来訪手続についての電話

「お世話になっております。わたくしJDSP株式会社の〇〇と申します。

明日、部長の△△様にご来社いただく際の手続きについての連絡です。△△様にご伝言をお願いいたします。

お車は来客用駐車場の「3番」にお停めください。

そして、守衛所で入館証を受け取っていただき、中央棟までお越しください。

中央棟の玄関に電話機がありますので、内線【3156】でわたくし〇〇をお呼び出してください。よろしくお願いします」

※ 【】内は、状況に応じて、不明な点の確認事項として最初に伝えない設定も可能。

❖ 概要

- ・ セミナー参加者の受付名簿を作るタスクワークです。
- ・ 簡単な事務作業のため、幅広い受講者に活用できます。
- ・ セミナー参加者の人数を増やしたり、名簿に入れる項目を増やす(メールアドレスを入れるなど)ことで難易度を上げることができます。
- ・ 追加作業として活用できます。

❖ 準備物

MWS訓練版「検索修正」のデータ修正指示書

❖ 教示方法

- ・ 来月開催するセミナー参加者の受付名簿を作成してください。
セミナー参加者は、「MWS検索修正データ指示書(レベル4の5ブロック分、計 30 枚)」を確認してください。
必要な項目は、「名前」「郵便番号」「住所」「携帯電話番号」「受付チェック欄」です。
WordまたはExcelを使用して、任意の形式でA4用紙1枚に収まるように作成し、印刷してください。
○月○日○時までには仕上げて、提出してください。

❖ 評価項目

- ☐ ミス
- ☐ ノルマ
- ☐ 納期

❖ 概要

- ・ 伝言メモ用紙などのフォーマットを作成するタスクワークです。
- ・ 伝言メモ用紙、納品書、請求書、出張伺、復命書などのフォーマットも作成できます。
- ・ フォーマットに必要な項目を検討してもらったり、盛り込む項目をあらかじめ指定することもできます。

❖ 準備物

パソコン、プリンタ、ハサミ、裁断機

❖ 教示方法

【A4用紙に2枚の伝言メモ用紙を作成する】

- ・ 不在者あての電話の内容をメモする伝言メモ用紙のフォーマットを作成してください。
作成の際は、必要な項目を考えて、フォーマットに盛り込んでください。
A4用紙1枚に2枚の伝言メモ用紙が入るように配置してください。
20枚の伝言メモ用紙を作成し、〇時まで提出してください。

【A4用紙に4枚の伝言メモ用紙を作成する】

- ・ 不在者あての電話の内容をメモする伝言メモ用紙のフォーマットを作成してください。
見本を参考に、A4用紙1枚に4枚の伝言メモ用紙が入るように配置してください。
40枚の伝言メモ用紙を作成し、〇時まで提出してください。

<見本(参考)>

伝言メモ 窓	
様 へ	受
月 日 () AM・PM 時 分	
様 より、お電話がありました	
【 用件 】	
☐ 折り返し、電話をいただきたい (至急・ _____ までに) (連絡先 : - -)	
☐ もう一度電話します (日 時 分頃に)	
その他伝言内容	

❖ 評価項目

- ☐ ミス
- ☐ ノルマ
- ☐ 納期

＼ アレンジ・応用編 ／

- メモ帳形式で製本するための実務作業を加えることもできます。

❖ 概要

- ・ 必要な物品を選び、物品購入申請書を作成するタスクワークです。
- ・ 決められた予算内で業務を行うために必要な物品を考えて、カタログから選び出します。
- ・ 型番、品番の入力欄を設けるなどにより、難易度の調整ができます。
- ・ 営業所員の人数や予算枠に応じて設定を変えることもできます。オフィス家具のカタログがあれば、机や椅子などの備品をそろえるといった設定に変更できます。

❖ 準備物

MWS物品請求書作成カタログ、物品購入申請書

「物品購入申請書」は付属DVDに収録

❖ 教示方法

- ・ このたび、新たに営業所を立ち上げることになりました。
業務に必要な消耗品や事務用品を考えて、物品購入申請書を作成してください。
パソコン、ファックス、電話、コピー機、机、椅子、応接セット、棚といった備品は、本社から支給されますので、購入の必要はありません。
新規営業所の所員は5名、予算は10万円です。消費税(10%)を含め10万円以内におさめてください。
物品購入申請書の様式は任意です。
○日○時までには作成し、提出してください。

❖ 評価項目

- ☐ 指定された条件
- ☐ 納期

❖ 概要

- ・ 社員証を作成するタスクワークです。
- ・ 指定された条件(サイズ、フォント、色など)に従って、Wordの図形機能を使って作成します。
- ・ 社員証の項目に、氏名のローマ字表記や会社の住所、電話番号などを追加することができます。

❖ 準備物

社員証作成見本、新入社員名簿など

「社員証作成見本」「新入社員名簿」は付属DVDに収録

❖ 教示方法

- ・ 新入社員名簿を参考に、新入社員 25 名の社員証を、社員証作成見本どおりに作ってください。
Wordで作成後、カラー印刷し、〇時までに提出してください。

※次頁以降に、「社員証作成見本」と「JDSP株式会社 新入社員名簿」を掲載しています。

❖ 評価項目

- ☐ ミス
- ☐ 指定された条件
- ☐ 納期

＼ アレンジ・応用編 ／

- 作成した社員証をハサミで切り抜く、ネームホルダーに入れるなど実務作業を加えることができます。

社員証作成見本

社 員 証	
No. ○○○○○○	
○○部	○○課
機 構	花 子
J D S P 株式会社	

- ・社員証のサイズは縦 55mm×横 91mm とすること。
- ・社員証 (帯部分)は縦9mm とすること。
- ・図形内の文字の行間は「最小値」、間隔は「Opt」とすること。
 (「ホーム」→「段落」→「インデントと行間隔」→「間隔」で設定)
- ・文字のフォントは下記のとおりとすること。

社員証	MSゴシック、16 ポイント、太字
社員番号	MSゴシック、12 ポイント、半角
所属部署	MSゴシック、14 ポイント、太字
氏名	MSゴシック、16 ポイント、太字
会社名	MSゴシック、12 ポイント

- ・社員証 (帯部分)は部署ごとに下記のとおり色分けすること。

総務部	青色
経理部	灰色
開発部	赤色
営業部	オレンジ色
企画部	緑色
製造部	水色
品質管理部	紫色

JDSP株式会社 新入社員名簿

No.	氏名	所属部署	社員番号
1	あおの ともみ 青野 知美	経理部 経理課	301226
2	あきやま ゆうじ 秋山 雄二	製造部 製造一課	301227
3	あずま しんいちろう 東 慎一郎	品質管理部 検査課	301228
4	いわむら か な こ 岩村 可奈子	営業部 営業二課	301229
5	えぐち かずき 江口 一輝	企画部 企画課	301230
6	おんだ 恩田 ちひろ	総務部 総務課	301231
7	きたもと こう た 北本 康太	経理部 会計課	301232
8	くまざわ けん 熊沢 賢	営業部 営業三課	301233
9	くらた ま こと 倉田 真琴	営業部 営業一課	301234
10	さかきばら ひろし 榊原 博史	経理部 経理課	301235
11	さとう ち か 佐藤 千花	総務部 人事課	301236
12	たかぎ まさひろ 高木 雅弘	開発部 開発課	301237
13	たなべ 田辺 みのり	企画部 広報課	301238
14	とくなが まいこ 徳永 舞子	品質管理部 品質管理課	301239
15	とみうら たけし 富浦 武志	製造部 製造二課	301240
16	ながもり みさと 永森 美里	企画部 企画課	301241
17	にいじま あかね 新島 茜	営業部 営業三課	301242
18	はやかわ こうへい 早川 航平	品質管理部 検査課	301243
19	ふくだ たかゆき 福田 隆之	製造部 生産技術課	301244
20	みはら はるか 三原 晴香	経理部 会計課	301245
21	みやした つよし 宮下 剛	製造部 製造三課	301246
22	やがみ ももこ 矢上 桃子	開発部 開発課	301247
23	やまかわ はると 山川 悠斗	品質管理部 品質管理課	301248
24	よしの かおり 吉野 佳織	営業部 営業二課	301249
25	わきた ひでなお 脇田 秀直	総務部 総務課	301250

❖ 概要

- ・かかってきた電話に対応するタスクワークです。
- ・電話の内容によって「取り次ぐのみ」、「対応が必要」、「上司への相談や確認が必要」など難易度を調整できます。
- ・あらかじめ対応者を指定することも指定しないこともできます。
- ・追加課題として活用できます。

❖ 準備物

電話、電話メモ

❖ 教示方法

- ・（対応者を指定しない場合）内線がかかってきたらどなたか対応してください。
- ・（対応者を指定する場合）内線がかかってきたら、〇〇さんが対応してください。

【電話の内容例】

<取り次ぐのみ>

- ・「お疲れ様です。営業課の〇〇です。部長の〇〇さんをお願いします」

<対応が必要>

- ・「販売促進課の〇〇です。MWSの物品請求書のカatalogで、パーソナルシュレッダーの価格が一番高いものと一番安いものを調べて、それぞれの価格と品番を内線 ＊ ＊ ＊ ＊ まで連絡してください。急ぎをお願いします」

<上司への相談や確認が必要> ※上司役スタッフは対応者から相談があった際の返答を考えておく

- ・「お疲れ様です。管理課の〇〇です。本日の 14 時からそちらの事務室の設備点検にうかがってもよろしいでしょうか？」
- ・「営業3課の〇〇です。来月末に開催予定の販促イベントですが、開催日数が増えたため、スタッフの増員が必要になりました。〇月×日に、2名の方に手伝いをお願いできないでしょうか？」
- ・「広報課の〇〇です。先週末が申込みの締切りだったコンプライアンス研修会に、今からでも申し込みないでしょうか？業務上必要な内容で、ぜひ参加させていただきたいので、よろしくお願いします」
- ・「人事課の〇〇です。今、新卒者向けの会社説明会を行っているのですが、担当者が急用で外出することになり、人手が足りず困っています。急で申し訳ないのですが、今すぐ大会議室まで応援に来てもらえませんか？」

❖ 評価項目

- ☐ ミス
- ☐ コミュニケーション

❖ 概要

- ・言いにくい用件を電話で伝えるタスクワークです。
- ・催促、指摘、依頼をする設定にすることで、アサーションなどコミュニケーションスキルの練習ができます。
- ・電話を受ける相手(支援スタッフ)は、「用件を了承する」、「(依頼を)1度断る」、「(依頼を)複数回断る」などをあらかじめ決めておくことで、難易度を調整することができます。
- ・追加課題として活用できます。

❖ 準備物

電話

❖ 教示方法

- ・(対応者を指定しない場合)かけてほしい電話があります。内容を指示するので、どなたか来てください。
- ・(対応者を指定する場合)〇〇さんにかけてほしい電話があります。

【受講者に指示する内容例】

<催促する>

- ・「本日 15 時締め切りの『セキュリティ確認テスト』ですが、14 時の時点で□□課の〇〇課長の実施が確認できていません。締め切りまでに確実にテストを実施するよう今すぐ催促してください。テストには 10 分かかります」

<ミスの指摘をする>

- ・「先ほど□□課の〇〇さんから提出された「通勤経路変更届」ですが、経由駅の記載が抜けているので、至急本人に確認してください」
- ・「□□課の〇〇さんから提出された経費明細書ですが、計算ミスや日付の間違いがいくつかありました。本日中に確認できないと支給手続きが間に合わなくなるので、15 時までには修正して再提出するよう伝えてください。先月も同じようなことがあったので、提出前にミスがないか必ず確認するように伝えてください」

<急な依頼をする>

- ・「□□課の〇〇さんに内線して、このリストにある品物を至急揃えてもらい、15 分後に受け取りに行ってください」

【電話を受ける支援スタッフの対応例】

<用件を了承する>

- ・「承知しました。〇時までには実施します」

<(依頼を)断る>

- ・「今、立て込んでいて対応が難しいので、〇時までお待ちいただけますか？」
- ・「〇〇が不在で詳細が分からないので、明日までお待ちください」
- ・「今、他にやらなければいけないことがあります。それはどうしても必要なことですか？」

❖ 評価項目

- ☐ ミス
- ☐ コミュニケーション(アサーション)

❖ 概要

- ・ DESC法を用いてメールを作成するタスクワークです。
- ・ メール文の作成の際に、アサーションの一つであるDESC法を用いた表現ができるようにします。
- ・ 「困っていることを相談する」、「依頼をする」、「相手からの提案に返答する」など、メール文のテーマをさまざまに設定することができます。
- ・ チームタスクとして、チームで話し合いながらメール文を考えることもできます。

【アサーションとは】

自分も相手も大切にするコミュニケーションのことです。自分の気持ちや考え、信念などを正直に率直に、その場にふさわしい方法で伝えること、そして相手が同じように表現することを奨励することです。

【DESC法とは】

アサーションを意識した課題解決・問題解決のための伝え方の呼称です。
伝えるセリフの頭文字を取ってDESC法と言います。

D=Describe 描写する

E=Express, Explain 表現する、説明する

S=Specify 特定の提案をする

C=Choose 選択肢を示す

❖ 準備物

特になし

❖ 教示方法

- ・ (指示書と参考資料を手渡す)指示書をよく読み、DESC法を用いてメール文を作成してください。メール文は指示書の枠内に手書きで記入し、〇時〇分までに提出してください。

※次頁以降に、「メール作成：急な変更依頼への返信」と「メール作成：上司に相談する」の指示書などを掲載しています。

❖ 評価項目

- ☐ コミュニケーション(アサーション、DESC法)
- ☐ 納期

【参考文献】 平木典子：『改訂版 アサーション・トレーニング さわやかに自己表現のために』（株）日本・精神技術研究所（2009）

【指示書】 メール作成:急な変更依頼への返信

あなたは、わかば洋菓子店の店主です。今回、顧客の田中さんからの紹介で、田中さんの勤務先であるJEEDコーポレーションの創業 30 周年記念パーティーのスイーツ部門を任されることになりました。先方からは、創業 30 周年にちなんで 30 種類のスイーツを用意することを依頼されています。パーティーへの出品は初めての経験ですが、先方の期待に応えるためにも、また、自分のつくった商品をPRし、新たな顧客を開拓するためにも、絶対にやり遂げたい仕事です。あなたは仕事の合間をぬってレシピを考え、手に入りにくい材料を仕入れ、パーティー当日のためのアルバイトも手配し、準備を整えました。

パーティーを3日後に控えた今日、田中さんから以下のメールが入りました。

件名:30 周年記念パーティーの件
差出人:JEEDコーポレーション 総務部 田中
宛先:わかば洋菓子店
わかば洋菓子店 (あなたの名前)様
お世話になっております。JEEDコーポレーション田中です。 弊社 30 周年記念パーティーにつきまして、急な変更で恐縮ですが、お願いしていた 30 種類のスイーツを半分の 15 種類に変更していただけないでしょうか。 パーティーの企画の詳細を確認した上層部から、「30 種類を用意しても招待客にとっては大した意味が無く、予算の無駄遣いだ」という意見が上がっているためです。 こちらの確認不足でこのようなことになり大変申し訳ありませんが、よろしくご対応くださいますよう、お願いいたします。

【課題】 田中さんへの返信メールをDESC法を使って作成してください

<メール回答例>

JEEDコーポレーション 田中様

いつも大変お世話になっております。
わかば洋菓子店の〇〇(あなたの名前)です。

30 種類のスイーツを 15 種類に変更してほしいとのメールを拝見しました。

D 事実

わたくしどもといたしましては、すでに材料やアルバイトの雇用の手配を終えている状況であり、現時点では大幅な予算の変更は困難な状況です。

**E 状況
気持ち**

ただ、上層部からのご意見とのことで、田中様のお立場を思うと、当方も心苦しく思っております。

ご予算のことであれば、お見積りの1割程度の縮減であれば、包装や飾りつけ、配送方法などの変更により、対応を検討できるかもしれません。

S 提案

そのような対応でよいか、改めてご確認をいただけないでしょうか？
何卒よろしくお願い申し上げます。

わかば洋菓子店
〇〇(あなたの名前)

.....

<Yes(田中様から了解が得られた想定)の場合>

ご対応ありがとうございます。貴社の 30 周年記念パーティーの成功に貢献できるように精一杯頑張りますので、よろしくお願いいたします。

<No(田中様から了承が得られなかった想定)の場合>

急で恐縮ですが、本日 16 時から1時間ほどお時間をいただき、今後の対応についてご相談させていただきませんか？現時点での予算の執行状況に関する資料などをお持ちし、具体的なご相談ができればと思います。よろしくお願いいたします。

C 選択肢

【指示書】 メール作成: 上司に相談する

職場復帰から3か月が経過した先週の金曜日、あなたは上司であるB課長から、顧客管理システムの不具合の要因分析を指示されました。いったん取りかかったものの、事実調査や集計、分析、対策案の検討、他部署との連絡など作業が膨大なため、報告期限である今週金曜日には間に合いそうもありません。重大な案件ですが、ここで無理をすると体調を崩す可能性が高いと感じています。

本日火曜日は在宅勤務のため、B課長にメールで相談することにしました。

【課題】 B課長への相談メールをDESC法を使って作成してください

<メール回答例>

〇〇課長

お疲れ様です。〇〇(あなたの名前)です。

先週金曜日に〇〇課長から顧客管理システム不具合の要因分析のご指示を受け、今週金曜日が報告期限となっております。

しかし、思った以上に作業に時間がかかり、今後必要な作業を見積もると、更に4日程度かかると考えております。精一杯努力するつもりですが、このままの状況では、報告期限までに間に合わず、大変申し訳なく思っております。

また、自分がまだ本調子でないため、ここで無理をすると体調が悪化しかねない不安もあります。

そこで、お忙しいところ大変恐縮ですが、進捗報告と今後の対応について、出勤日の明日、朝9時30分から30分ほどお時間をいただき、ご相談させていただきませんか？

よろしくお願いします。

〇〇(あなたの名前)

.....

<Yes(〇〇課長から了解が得られた想定)の場合>

ありがとうございます。明日よろしくお願いいたします。

<No(〇〇課長から明日の朝は時間が取れない。夕方ならと言われた想定)の場合>

では、明日9時30分頃にメールで進捗の資料と対応策の案を送りますので、16時頃から相談をよろしくお願いいたします。

D 事実

E 状況
気持ち

S 提案

C 選択肢

事務作業

< 参 考 資 料 >

【アサーションとDESC法】



【DESC法を活用したメール文(例)】

～報告書の提出が遅れていることを伝え催促する場面～

〇〇様

お疲れさまです。
□□課の△△です。

さて、報告書の件でご連絡させていただきます。
報告書の提出が昨日まででしたが、まだ〇〇様からの提出がこちらで確認できていません。
ご多忙は承知していますが、お客様からの催促があり、私も遅延は避けたいと考えています。
状況を確認のうえ、本日の 10 時まで提出をお願いします。

.....

<Yes(了解が得られた想定)の場合>
10 時まで提出いただければ、15 時からの打ち合わせの資料印刷に間に合います。
ご対応、よろしくお願いいたします。

<No(10 時までの提出は難しいと言われた想定)の場合>
それでは、現状といつまでに提出できそうかの見通しの2点について、すぐに報告をお願いいたします。

△△

D 事実
E 状況・気持ち
S 提案

C 選択肢