

# 毎日ビジネス講座

## 【ワーク集】

 <b>新毎日</b>	<b>年間定額制</b> <b>ビジネス講座</b>	<p>毎日ビジネス講座が日本初の「社会貢献型ビジネスセミナー」として生まれ変わりました！</p>  <p>公益財団法人 毎日新聞大阪社会事業団</p>
---	-------------------------------	--

この冊子は、日本で初めての“社会貢献型 ビジネスセミナー”である毎日ビジネス講座（主催：毎日新聞社）に出てくるワークの中から、25問を選んで掲載したものです。（回答・解説はございません。）

毎日ビジネス講座にご入会を検討されている皆様の参考に、また、ビジネスセミナーとはどのようなことを学べるのかをイメージしていただく際の参考にさせていただければ幸いです。

### 【毎日ビジネス講座とは】

- 法人は月額3万円、個人（5名までのグループ）は月額2万円のみで、約40種類の講座が受け放題となる、定額制の会員制ビジネスセミナーです。（入会金：法人5万円／個人3万円）
- 入会金から3万円（個人は2万円）を毎日新聞大阪社会事業団に、また1講座受講につき50円を赤星基金（元阪神タイガースの赤星氏が創設した車椅子を施設等に寄贈する基金。）に寄付。日本で初めての社会貢献型ビジネスセミナーです。
- 講座内容は、新人・若手から管理職・幹部クラスまで幅広い階層を対象とした40種類。1講座は約2時間とコンパクトで、仕事の時間との調整がつけやすくしています。（開始時間は、午前・午後・夜間の3パターン）
- 会員特典として、個人情報保護法に関するクイズが毎日届くステップメールや、webによるストレス耐性診断などが無料で使えます。

詳しくは、毎日ビジネス講座運営事務局まで

メール：[o.manabi@mainichi.co.jp](mailto:o.manabi@mainichi.co.jp)

電話：050-3766-7075

【問題解決の講座より】

- 次のような状況があります。解決すべき問題は何ですか？

ここ半年で近隣の人達から、当社の工場の出す騒音に対して苦情が十数件来ている。その苦情の内容は、幼児のお稽古事や睡眠の妨げになるというものがほとんどだ。騒音の程度や頻度は昔から変わっていないが、近隣では最近多くのマンションが建設され、住民の年齢層や意識が変わってきたことが大きいと思われる。法的には問題はないのだが、地域との共生を方針として掲げる当社としては、早期に住民の理解を得たい。しかしながら、騒音をゼロにするための方策には多額の予算が必要なので難しい。

↓

【目標設定の講座より】

- 以下を、「目的」と「目標」と「手段」に分けてください。

①	顧客名簿の整理と、定期的な連絡の仕組みを作る。	
②	この半期で、営業に関する本を5冊読む。	
③	「・・・主任者資格」の試験に、必ず合格する。	
④	A社への取り扱い額を、50%増にする。	
⑤	朝・夕の声かけや挨拶を、部署の誰よりも元気に行う。	
⑥	社内でナンバーワンの営業マンになる。	
⑦	毎日、しっかりと日報を提出する。	

【マーケティングの講座より】

- あなたは、クリームパンの製造販売を行っている会社の営業部長だ。クリームパンの売上げを3倍にする方法を、次の“マーケティングの4P”に基づいて検討してください。

Products（製品）	品質・特性・ブランド・パッケージ・大きさ・保証など
Price（価格）	定価・値引き・利益幅・支払い期間・支払い条件など
Place（流通）	流通経路・販売領域・立地条件・在庫・配送など
Promotion（販売促進）	広告（AD）・販促（SP）・広報（PR）・人員・体制など



---

【提案営業の講座より】

あなたは現在、計測器とコンピュータを複合した計測システムの営業を担当しており、大手電機メーカーの工場が主な顧客である。

ある時、既存顧客から「計測システムのデータ容量が非常に多くなっており、管理がとても大変になってきている。予算が300万円しかないのだが、その範囲で何とかならないだろうか？」と相談を受けた。

後日、あなたは予算の問題を優先し、300万円以内で自社の既製のソフトウェアを導入することを提案すると、顧客も納得し、契約を結べる段階に来た。

それまで良好な関係を築いてきたこともあり、ここまでは、比較的容易に運んできたが、さて、あなたなら、ここからどのような営業活動を展開しますか？



【タイムマネジメントの講座より】

現在、月曜日の10時です。あなたは部長から、ある提案書を金曜日の夕方5時までには仕上げるように頼まれました。

それには丸2日間を要すると考えられます。あなたの業務の状況は、今日の午前中にやらなければならないことがあります。午後からは、明日以降も部長から依頼された仕事を優先して行うことが可能です。

あなたは、どのようなスケジュールを想定して取り組みますか？

着手日時	
完了日時	
注意点や、考慮しておくべきポイント。	

【ロジカルシンキングの講座より】

あなたは、A社の総務部に商品を納入している営業担当者です。次の内容を、上司である営業部長に端的に報告できるようにまとめてください。

- ・ A社の総務部との取引は3年になるが、当社の商品やトラブル対応を評価して頂いている。
- ・ 今回、競合のZ社がA社に対して、市価の20%引きで提案してきている。
- ・ 市場価格は、当社もZ社もほぼ変わらない。
- ・ 当社の商品価格は、現在市価の15%引きで提供しているが、さらなる値引きも可能ではある。
- ・ 当社の商品は、昨年のデザイナー新により、評判が良くなって更に競争力が増している。
- ・ A社としては手続きが煩雑なので、価格に問題がなければ購買先は変更したくないそうだ。
- ・ 競合Z社の商品には 特段の特徴はなく、最近では苦戦が続いているようである。

--

【チームビルディングの講座より】

- 以下のような状況に対して、中居さんは どうすれば良いか。

システム開発会社でリーダーを務める中居は、あるプロジェクトチームのマネジメントと仕事の進捗管理に苦慮していた。

同じプロジェクトの仲間なのに、会話は必要最低限だけに終わる。「自分の担当業務さえこなしていればいい」という雰囲気漂っているため、仲間の仕事に興味を示さず、悩んでいる仲間がいても気づかない。会議では、自分が言うことに対して「じゃあ、それでイイんじゃないですか。」といった軽い反応が多い。かと思えば、メンバー同士ではどうでも良いような細かなことで、強いモメごとが起こり、それを周囲はひとつごとのように静観していることもある。

クライアントの要望レベルや設定された納期については、あまり関心のないメンバーもあり、「自分の担当分野の業務が他の人に比べて多すぎる」、「そもそもチームのメンバーの人选が良くない」、「こんな人数でやるのは、無理がある」といった不平不満も聞こえてきている。このままで、納期どおりにシステムを完成させることができるのだろうか…。



--

【営業の話法の講座より】

ある家電量販店に、マッサージチェアを買うのは初めてというお客様が来られた。次のどちらの営業トークがお客様の購買意欲を高めるでしょう？ また、それは何故ですか？

- a) このマッサージチェアは、もみの強さやタイプ別に20のコースが組み込まれており、首や肩から背中、脚までカバーしていますので、まさに自動での全身マッサージが可能になっています。肘掛やリクライニングは当然標準ですが、スピーカー内臓で音楽をかけながらのマッサージも楽しめます。この大きさの中では50Kgの軽量ですし、シートは合成皮革ですので、ちょっとした汚れなら空拭き程度の簡単なお手入れで済みます。
- b) このマッサージチェアは、コリを感じる際やリラックスしたい時などにも良いのですが、お勧めは、何と言ってもお風呂上りです。温泉に浸かった後に、マッサージチェアでゆっくりとコリをほぐすのは、温泉旅行の定番になっていますが、是非あの感覚で使って頂きたいと思います。私も、体が温まった時にほぐす方が効いているように感じますし、お風呂上りのリラックスした状態で肩や脚を同時にほぐすのは最高です。

--	--

【クレーム対応の講座より】

ある人材派遣会社に、「御社から来てもらっている人が、今日で5回目の遅刻をした。毎回注意し、御社にも伝えているはずだ。本人は、・・・と言いつてをしており反省の色もない。どうなっているんだ。」と、お怒りの電話がかかってきた。

電話を受けた人は、しっかりと謝罪した上で、「現在、担当営業マンも支店長もおりませんので、私では分かりかねます。申し訳ありません。」と繰り返して電話を終えた。

その後、担当営業マンにメールで対応をお願いした。

この対応は、どのような点に問題がありますか？

【問題解決の思考技術の講座より】

佐藤さんは、T大学に多くの合格者を出す進学高の教員である。来年度、更に合格者数を増やすべく、今年度のT大学の合格者に対して個別にインタビューしたところ、彼らは異口同音に「A分野の出来が悪く、十分な得点を取ることができなかった」と答えた。



<あなたが佐藤さんなら、どのような指導方針を定めますか？>

<その理由>

<よい方針を立てるために、佐藤さんがすべきことは何ですか？>

【報連相の技術の講座より】

次の場合、あなたなら どうしますか？

- ① お客様から「課長さんはお元気ですか？ 長らくお会いしていませんが、是非 宜しくお伝えください。」と言われた。課長は出張中で、今度入社するのは3日後である。

- ② 営業していた新規顧客との大口契約に成功した。この案件は、成約すれば今期の全社の売上目標が達成されるということで、社内全員から注目されていた。

- ③ 営業用のツールを作成し、営業部員全員に 30 部ずつ配布したが、お客様にご案内していく当日の朝になって、その中の数字の間違いを発見した。

【ビジネスマナーの講座より】

株式会社関西物産の新入社員・今一太郎君にとって、今日は記念すべき入社第1日目。緊張のせい、昨夜は眠れず少し寝坊してしまいました。大慌てで身支度をしながら、髭の剃り残しと少し伸びた爪が気になりましたが時間がなかったので、初日から気を抜いてはいけないと思い、髪だけは今流行のスタイルにムースで固めばっちり無造作ヘアを完成させました。

真新しい紺のビジネススーツにパリッと白いワイシャツ、足元も真っ白のソックスで決め、何とかぎりぎり遅刻することなく、入社することが出来ました。

《問題》あなたは今一君の先輩です。彼に注意することと、その理由を書いて下さい。

【ビジネス文書の講座より】

次の内容を、社外向けの文書にしてください。

- |                             |
|-----------------------------|
| 1. 発信者：株式会社関西商事 営業部長 田中和彦   |
| 2. 受信者：株式会社関西電機 営業部         |
| 3. 発信日：平成〇年4月10日            |
| 4. 変更日：平成〇年5月1日（月）          |
| 5. 新電話番号：06-6633-7788       |
| 6. 担当者：営業部 鈴木（内線 5555）      |
| 7. 通知内容：会社の電話番号が変わることになった案内 |

次の内容を、社内向けの文書にしてください。

- |   |
|---|
| 1. 発信者：営業部長   |
| 2. 受信者：営業部員   |
| 3. 発信日：平成〇年〇月〇日   |
| 4. 標題：平成〇年度 営業計画説明会について   |
| 5. 担当者：営業部 佐藤（内線 418）   |
| 6. 通知内容： <ul style="list-style-type: none"><li>・ 営業計画説明会を、大会議室で4月20日（火）9時～10時に開催すること。</li><li>・ 十分な理解が得られるよう、先日配布した資料は事前に読んでおくこと。</li></ul> |

【メンタルヘルス（セルフケア）の講座より】

今日中にやらなければならない仕事があるときに、上司から緊急の仕事として、今日中に仕上げたいと依頼された。あなたは、これ以上仕事を受け入れることが難しいと思ったので、上司に相談したい。

これを、DESC法で表現してみましょう。

D	
E	
S	
C	

### 【メンタルヘルス（ラインケア）の講座より】

杉下さんは入社2年目の女性社員です。上司である高橋課長は、杉下さんのことを真面目で、一生懸命に仕事をする人であると高く評価しています。

ところが、最近の杉下さんは、しばしば遅刻をするようになりました。高橋課長にとっては、真面目な杉下さんが頻繁に遅刻をするなんて、信じられません。さらに、高橋課長の依頼していた仕事が、予定通り出来上がっていないことや、小さなミスが増え始めました。

杉下さんは、このところ仕事が忙しく、遅くまで残業する日が続いていたため、疲れが溜まっているのかもしれないと、高橋さんは判断していました。とはいえ、杉下さんの遅刻やミスが続くようであれば、仕事に滞りが出ます。また、他の部下にも示しがつきません。

上司である高橋さんは、杉下さんにどう対応すればよいのでしょうか？

### 【コーチングの講座より】

次のような発言に対して、コーチングスキルを使った質問を考えてください。

① 「1ヶ月で仕上げるなんて、他の仕事もあるのに無理ですよ。」

② 「しばらくの間、1日10件の飛び込み営業をやってみたいと思っています。」

③ 「あの担当者会議ですが、単なる報告会になってしまっていて、ぜんぜん意味がないと思うので、出席したくないんです。」

【聞く技術の講座より】

Aさんの発言に対して、どちらに展開するかを明らかにした上で、質問を記入してください。

●ヨコ / シタ / ウエ (←どこに広げますか?)	
A	「佐藤商事への提案ですが、ちょっと厳しいように感じます。」
B	「 <span style="float: right;">」</span>

●ヨコ / シタ / ウエ (←どこに広げますか?)	
A	「今月の目標は、結構 簡単に達成できそうです。」
B	「 <span style="float: right;">」</span>

●ヨコ / シタ / ウエ (←どこに広げますか?)	
A	「あの定例会って、すごくマンネリ化してますよね。」
B	「 <span style="float: right;">」</span>

【話す技術の講座より】

●次の話している様子を読み、話の組み立てや話し方について、問題点を指摘してください。

部長、昨日からかなり私のパソコンの調子が悪くて、困ってるんです。最近何回かフリーズしてるのでオカシいなあと感じてたんですけど、動作も遅くなって、重くなって作業が進まないの、A社への提案資料もかなり時間がかかったり・・・あと、みんなに聞いてみたら、結構そういうこともあって、岡田さんなんてこの間、せっかく一生懸命に作った資料なのに急にパソコンが落ちてしまったみたいで、最初からやり直したって言ってました。

経理部なんてこの前、全部のパソコンを入れ替えたらすごい効率が上がったとかいう声もあったりするんですよ。

個人情報の問題もあつたりするので、この際セキュリティのしっかり出来るパソコンのほうが良いでしょうし、事務所も手狭なのでノートパソコンの方が価格も下がってますから、いいんじゃないかという話もあり・・・、それに今はうちの部署は業績好調ですから予算的にもわりと問題ないような気もしております・・・、どうでしょうか？



【コンプライアンス①の講座より】

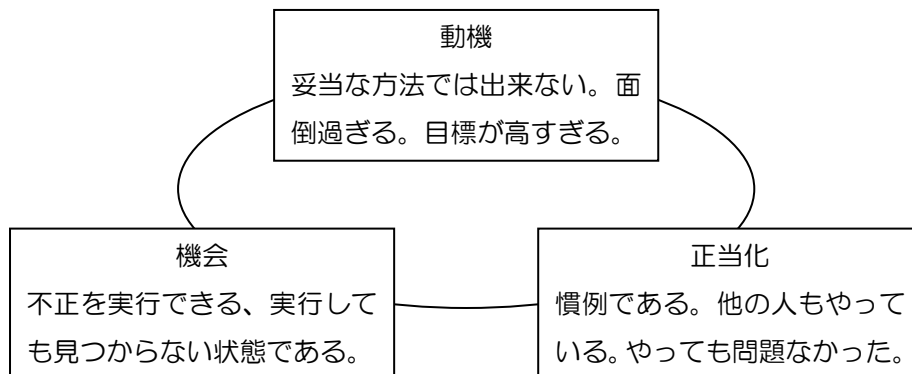
A社が経営するテーマパークXで、遊具から子供が転落して死亡する事故が発生した。連絡を受けたA社の担当部署の対応について、適切な順序をつけてください。

- (ア) 事故発生を社長に報告する。
- (イ) 記者会見を開く。
- (ウ) Xの管理責任者から事情を聴き、遊具の取り扱いマニュアルを確認するなどして、事故防止対策の実情の基本的事項を調査する。
- (エ) 遺族を訪問する（謝罪もしくはお見舞いが目的）する。



【コンプライアンス②の講座より】

これまでに起こった企業スキャンダルを一つ、取り上げ、次の「不正のトライアングル」の観点から説明してください。



【発想する技術の講座より】

あなたは、10名が在籍する大阪支店の支店長である。

かなり以前より支店では、皆で毎月3千円を積み立て、年に1回全員で温泉旅行に行くのが年中行事となっている。しかし最近は、ややマンネリ化してきている感じもあり、ベテランも若手メンバーもあまり乗り気ではないようだ。

支店長として、少なくとも15以上のアイデアを出してみてください。



(アイデアの出し方がポイントです)

---

【着眼点を変える技術の講座より】

ある居酒屋の経営者Aさんは、

5年ほど前、再開発が進んでいるターミナル駅の駅前にできたばかりのショッピングセンターに、3店舗目の店を出店した。以来、その店は評判もよく業績も順調であったのだが、半年ほど前からお客様の数が減り始め、クレームも多くなってきた。

そこでAさんは、「クレームの増加が最も問題であり、対応の悪さが客数の減少につながっているに違いない。まずは、挨拶や接客対応、提供までのオペレーションの見直しなど、店員教育を強化しよう」と考えた。



<Aさんは、どのように視点を変えれば良いでしょうか？>

【評価者訓練の講座より】

A君の考課期間における行動は次の通りであった。『評価の3つの観点』に則り、評価して下さい。

- a) 店舗実績への貢献は大きいのだが、内容的にはある大口の団体顧客がおり、そこからの収益が非常に大きいという状態が続いてきている。以前から要望している新規の顧客開拓という部分においては今ひとつである。
- b) 上司が顧客名簿の整理を命じたが、A君は単に整理をただけでなく、検索しやすい状態にする工夫を行なって、現在もそれは皆の役にたっている。
- c) 毎日他のメンバーより早めに出社して、店舗の掃除から陳列棚の整理、レジの準備を行なっていることなど、真面目な取り組みを継続してくれている。しかしながら一方で、店全体の数字の把握はできていないなど、ストアマネジャーのサポートやアルバイトの指導などにもあまり積極的とは言えず、自分の目の前の仕事以外に視野が広がってきている感じはしない。
- d) 業務知識については、新商品の情報を含めて一定の得意分野については誰よりも詳しい。しかしながら、それ以外の分野の知識についてはあまり関心がないようである。
- e) 真摯に要望を伺う接客態度は好感が持てるが、お客様に対する積極的提案が少なく、お客様によっては腰が引けたような対応が目につくこともある。具体的には、自分と趣味の合う人やお得意様には強いが、初心者やちょっと興味があっただけで入ってこられたお客様には弱い面がある。
- f) お客様との会話から、売れ筋商品を発見する感覚はいいものがあるのだが、それを自らの意見として上司や同僚にフィードバックしたり、在庫管理に活かそうとしたりするような言動は少ない。
- g) 2ヶ月前のことになるが、商品の使い方について十分な説明を受けずに購入されたお客様からのクレームがあり、上司への報告がないままに初期対応をアルバイトに任せてしまい、結果として1ヶ月以上に渡ってもめることになってしまったことがある。最終的には、当事者意識を持って当たっていたが、適切な対応とは言えなかった。
- h) お客様との対応や事務処理については、率先して取り組んでいるが、宣伝広告や陳列方法、業務効率を改善するための提案など、他の人を巻き込んでやる業務については今ひとつ積極性が見えない。
- i) アルバイトに対しては、頻繁に声をかけて彼らが気持ちよく働くための気遣いをしているが、接客など実務面のアドバイスを時には厳しく行うなどの姿勢には欠けている。人当たりは良く、周囲の人達に好かれているが、本社や仕入先との折衝となると人の良さが出てしまい、自分の意見を主張しない。



【相互理解と部下指導の講座より】

\*以下は、営業課の田口課長が新入社員の長島君に対して、入社して半年間の間に行ったことや、思っていることです。

- ① 長島君は体育会ラグビー部の出身であり、元気で根性もありそうなので、まずは色々な事務所に飛び込んで名刺をもらってくることで仕事への取り組み姿勢を学んでもらおうと考え、それを指示した。
- ② 課で1人の新人であるので、会議の準備や司会、伝票のとりまとめや資料の整理などを全て任せているが、時折ミスをするのでチェック力をつけるようにすることと、分からないことは何でもすぐに聞くことを指導した。
- ③ 「同期入社の人間には負けたくない」と言っていたので、一人になっても遅くまで残って仕事をしていることに対して「よく頑張っているな」と褒めた。
- ④ 同期の中で初受注が遅れているのを気にしていると感じ、「気にするな。今に成果が出るはずだから。」と言って励ました。
- ⑤ 課長自身の得意先のサブ担当者としており、そこからの新規注文に関して、提案内容やフォロー方法などを、しっかりと指導している。
- ⑥ さすが体育会出身だけあって、上司や先輩の言うことには何も言わず、不満そうな表情もせずに素直に従っており、非常に真面目であると思う。
- ⑦ 半年が経過し、「営業の成果や事務的な業務の正確性には課題はあるが、取組み姿勢や勤務態度は素晴らしい」という内容を前向きな言葉で伝えた。



長島君は、どう思っている可能性があるでしょうか？

田口課長がすべきことは、どのようなことでしょうか？

【ビジネスメールの講座より】

17時に営業から帰ってきたあなたのメールボックスに次の10通のメールが届いています。  
あなたはどんな順番で返信しますか？

- ① 07時00分 お気に入りのメルマガ
- ② 08時50分 総務部から健康診断の時間調整の連絡
- ③ 09時25分 お客様から見積りの依頼
- ④ 10時20分 デザイナーからデザインのチェック依頼
- ⑤ 11時30分 広告代理店から依頼していた広告の見積もり
- ⑥ 13時45分 映画の試写会の当選通知
- ⑦ 14時00分 上司から営業報告書の提出依頼
- ⑧ 16時10分 お客様から先日納品した商品のクレーム
- ⑨ 16時45分 お客様から追加発注の連絡
- ⑩ 17時00分 同僚から今夜の飲み会のお知らせ

メール番号を記入してください。

最 優 先	
優 先	
一 般	
いつでも	

優先度を決めた理由を、記入してください。