



# TLCYard handbook

## 3

### Principles Guide Line

24の大切なこと

T<sub>elling</sub> L<sub>earning</sub> C<sub>alling at</sub> Y<sub>ard</sub>

徳は孤ならず必ず隣あり

いかなる逆境におかれようとも、道徳性の高い人物には必ず人がついてくる。大きな志があるなら、まずは「人間力」を磨くのが先決だ

## あたりまえだけど24の大切なこと 目次

### 一日の仕事の前に、あたりまえだけど7つの大切なこと

- 1 "Time is Money"いつも時間価値を意識していますか
- 2 こなす仕事ではなく、喜んでもらえる仕事をしていますか
- 3 お客様にいただいているものは何かといつも考えていますか
- 4 お客様が何を必要とされているのかを推し量っていますか
- 5 お客様に仕事を教えていただく気持ちで接していますか
- 6 ここで良かったと、あなたで良かったとお客様に思われていますか
- 7 仕事はお客様に評価していただくものとしていますか

### 目の前の仕事、あたりまえだけど10の大切なこと

- 1 スタッフ同士で働き方を注意しあっていますか
- 2 何事も「5分前」を心がけていますか
- 3 働き方は新しく正しいか、仕事の質を高めることにチャレンジしていますか
- 4 無関心や無視を嫌っていますか
- 5 出来ない理由を探さない 出来るように考えていますか
- 6 想像力を働かせるためによく観察していますか
- 7 仲間への気配りを忘れず仕事を助け合っていますか
- 8 仲間同士の言葉使いも正しく美しくしていますか
- 9 点検しなければならぬときは、集中と拡散、近接と遠望をくり返していますか
- 10 「つもり」「だろう」「しかたない」は使わないようにしていますか

### ひととして、あたりまえだけど7つの大切なこと

- 1 相手がとびきり嬉しくなる挨拶を心がけていますか
- 2 返事はこころを込めて笑顔を忘れず 美しく丁寧な所作を心がけていますか
- 3 整理、整頓は癖になるまでくり返せていますか
- 4 個人的な「目標」や「夢」を持ち続けていますか
- 5 相手を敬い 素直さ 謙虚さを心がけていますか
- 6 職場を離れても 社員としての自覚を忘れないようにしていますか
- 7 健康管理が一番大切 規則正しい生活を心がけていますか

## 一日の仕事の前に、あたりまえだけど7つの大切なこと

### "Time is Money"いつも時間価値を意識していますか

誰にも等しく与えられている時間を意味のあるものにしなければなりません。お客様が対価を払ってご利用されることを阻害し、いただいた対価をムダにする時間の使い方をしていませんか。また、あなたの1時間あたりの価値はいくらになるか考えて見たことはありますか。今のあなたの働きはその時給に見合っていると胸を張ることが出来るでしょうか。

### こなす仕事ではなく、喜んでもらえる仕事をしていますか

さばく、こなすのは仕事ではなく作業です。自分たちのすることが自分と周りの人達の喜びに変わって始めて仕事だと言えます。喜びはひととひととのつながりを生みます。ひととひととの繋がりには、ブランドという価値を生みます。ブランドを感じ取るために印象が大切だと思ったことはありませんか。

### お客様（相手）にいただいているものは何かをいつも考えていますか

お客様がいなければ私たちの仕事も成り立ちません。お客様からいただいているものの多くはお金です。でもお金以外にいただいているものも多くあります。それは何かと考える事が大切です。あなたにとってお客様はどのような存在でしょうか。

### お客様（相手）が何を必要とされているのかを察していますか

自分たちのお客様が、今、何を望んでおられるのかと想像を巡らすためには、普段からの観察が欠かせません。観察で多くのものを得ようとするためには豊富な知識が欠かせません。そして最も大切なのはここで何をしたいのかというあなた自身の情熱ではないでしょうか。

### お客様（相手）に仕事を教えていただく気持ちで接していますか

お客様の要求は自分たちが考えていなかった、気がついていなかったことを教えていただいている大切な情報ソースです。その要求があるからこそ私たちは成長し続けられるのです。

### ここで良かった、あなたで良かったとお客様（相手）に思われていますか

お客様が最高の満足を得られる事が私たちの喜びです。自分たちの働き方が、チームワークを育て会社の評価を高めます。あなたたちのおかげで楽しい旅行が出来たと思っただけでいるでしょうか。

### 仕事はお客様（相手）に評価していただくものとしていますか

自分たちの都合で仕事をしてはなりません。仕事は必ず評価を伴わなければなりません。その評価は自分たち自身ではなく相手がするもの、お客様がするものです。仕事の結果の善し悪しは相手に

聞かなければなりません。価値は提供するものと期待されるものがあります。あなたが考える価値はどちらでしょうか。

## 目の前の仕事、あたりまえだけど10の大切なこと

### スタッフ同士で働き方を注意しあっていますか

仕事は一人でするものではありません。お互いに不足している事を指摘しあえる仲間を多く持ちましょう。そして助け合っていい結果を残しましょう。誰かに助けってもらって仕事が上手く出来たことってありませんか。

### 何事も「5分前」を心がけていますか

多くの仕事のすべての結果は準備次第で結果が決まります。ぎりぎりに仕上げるのではなく、いい仕事に仕上げるためには5分前に終了する余裕のある時間管理や気持ちが伴っているものです。あなたのいつもの仕事は何分前に終了していますか。

### 働き方は新しく正しいか、 仕事の質を高めることにチャレンジをしていますか

あなたのしている仕事は日進月歩です。昨日のまま同じであっていい仕事はひとつもありません。一日の終わりにもっと新しいやり方はなかったか、間違ったことはしていなかったかと振り返ることあなた自身の成長を約束してくれます。今日のあなたの働きを振り返って明日を迎えてみませんか。

### 無関心や無視を嫌っていますか

ひとはひととの関わりの中で暮らしています、仕事をしています。何ひとつ無駄なことはありません。もし無駄なことがあるとすれば、他のことに無関心や興味がなく無視をしてしまったあなた自身だと知るべきです。ひとの話に耳を傾けることを傾聴といいます。ひとの話を聞くときにその人の目を見て聞くことをなんて言うのでしょうか。

### 出来ない理由を探さない、出来るように考えていますか

未知の問題、困難な問題に出くわしたときに「どうすれば出来るようになるか」と発想するクセをつけましょう。出来ない理由を並べるのはとても簡単です。でもそこからは何も生まれないことは誰もが知っています。知っているのに出来ないのは何故でしょう。

## 想像力を働かせるためによく観察していますか

「クリエイティブに考えろ」「創造性を発揮しろ」と言われることが多いと思いますが、そもそもその前に頭の中にイメージを思い浮かべることがなければなりません。豊かなイメージが脳裏に浮かぶためには対象を普段からよく観ること、知識を自分なりに蓄えることが大切です。あなたは今年になって何冊の本を読みましたか。

## 仲間への気配りを忘れず仕事を助け合っていますか

組織で働く以上、チームワークを発揮する能力が重要です。その組織に参加すると言うことは一緒にその場にいると言うことではなく、それぞれに自分の役割を果たすと言うことです。お客様本位、お客様視点は相手本位、相手視点と言いかえてみましょう。誰かの役に立つという思いがあなた自身を磨きます。誰かにしてあげたことに「如何でしたか」と訊ねてみたことはありますか。

## 仲間同士の言葉使いも正しく美しくしていますか

普段から正しく美しい言葉を使っていなければ咄嗟の時に、間違った言葉遣いをしてしまいます。美しく正しい言葉には人のものの考え方、その人の価値観が現れるものです。丁寧なものの言い方をする人に対して嫌な思いをしたことはあるでしょうか。

## 点検しなければならぬときは、 集中と拡散、近接と遠望をくり返していますか

ひとつの事に一生懸命になるのはとてもいいことです。でも周りを見ない状況を作って物事に集中してもいい結果は生じません。逆に高見に立って物事を観る癖がついてしまうと、観念的や精神論に陥る危険性があります。とても難しいことですが、どちらか一方に偏っていないかと自分自身を点検するようにしましょう。「私の言っていること、何か変かな」と相手に聞いて見たことがありますか。

## 「つもり」「だろう」「しかたない」は使わないようにしていますか

言い訳を並べても結果は覆りません。どうすればもっと良い結果が引き出せたのかと自分自身に問いかけなければ、また同じ事をくり返すようになります。また、「やってみなければわからない」と言いながらやらないでいるのも考え物です。今年に入って「〇〇をします」と言ったこといくつあったでしょう。

## ひととして、あたりまえだけど7つの大切なこと

### 相手とびきり嬉しくなる挨拶を心がけていますか

挨拶はすればいいというものではありません。挨拶をするときには自分も相手も元気になるように心を込めて張りのある声を出せば、気持ちが相手に伝わります。今日、あなたは何人のひとに元気よく「おはよう」と声をかけることができたでしょうか。

### 返事はこころを込めて笑顔を忘れず、美しく丁寧な所作を心がけていますか

相手から何かを問われたときには、笑顔で返すと相手に「自分を大切にしてくれている」という想いが伝わります。もちろんTPOを考えなければなりません、悲しみにくれているひとや傷を負っているひとの前で笑顔を出すようなことは論外です。目の前にいるひとがどんな状況でいるのか想像してみることはありますか。

### 整理、整頓は習慣になるまでくり返していますか

整理、整頓、清潔、清掃、躰の5Sは組織でも社会生活でも大切なことです。ところがどれも満足に出来ていない場合に、一度にこの5つに取り組もうと思っても必ず失敗します。まず自分の身の回りから整理と整頓から始めてみましょう。やらなければ気持ちが悪いくらいに癖になるまでやり始めてみましょう。自分から見える範囲ではなく、相手から見える範囲に立ち位置を変えてみると気がつかなかったコトが見えたような経験はないでしょうか。

### 個人的な「目標」や「夢」を持ち続けていますか

どんなに小さくても自分自身で大切にしている「目標」や「夢」を失ってははいけません。出来ることなら誰かにその「夢」を語りましょう。聞いてくれる相手を見つけましょう。口に出すと言うことはその「夢」の実現に自分が責任を持つということです。夢は見るものではありません、語るものでもありません。夢は実現させるものです。あなたにとっての夢は何でしょう。

### 相手を敬い、素直さ、謙虚さを心がけていますか

ひととして最も大切なことは、礼儀正しいかどうかには現れます。自分にはまだまだ足りないことがある、他者から教えを乞うものが多くあるという観点を持っているひとは他者があなたを成長させてくれます。謙虚なひとと傲慢なひと、あなたはどちらに道を訊ねますか。

## 職場を離れても、社員としての自覚を忘れないようにしていますか

どのような会社でも社会に対する責任を有しています。その会社に所属している人ももちろん社会に対する責任を有しています。よほどの事が無い限りひとは所属を通じてあなたを見ています。あなたを通じて所属先を見ています。「日本人らしくない」というのはあなたにとってほめ言葉でしょうか、それとも。

## 健康管理が一番大切、規則正しい生活を心がけていますか

健康を損なっては何にもなりません。健康を維持するのは自分自身に対する大切な仕事です。健康を維持するために出来るだけ規則正しい生活に努めるのは自分自身のためだけではなく、関係するすべてのひとに良い影響を与えることです。昨夜はゆっくり眠ることが出来ましたか。



シュートを躊躇っている人は 何も得られない

## **TLCYard handbook**

---

2017年5月 第2版

発行 Kamy Curation Company

東京都江東区木場3-6-3

許可なく複製することは禁じられています。

All copyright reserved by kamy curation company except images and contents with a special notice.