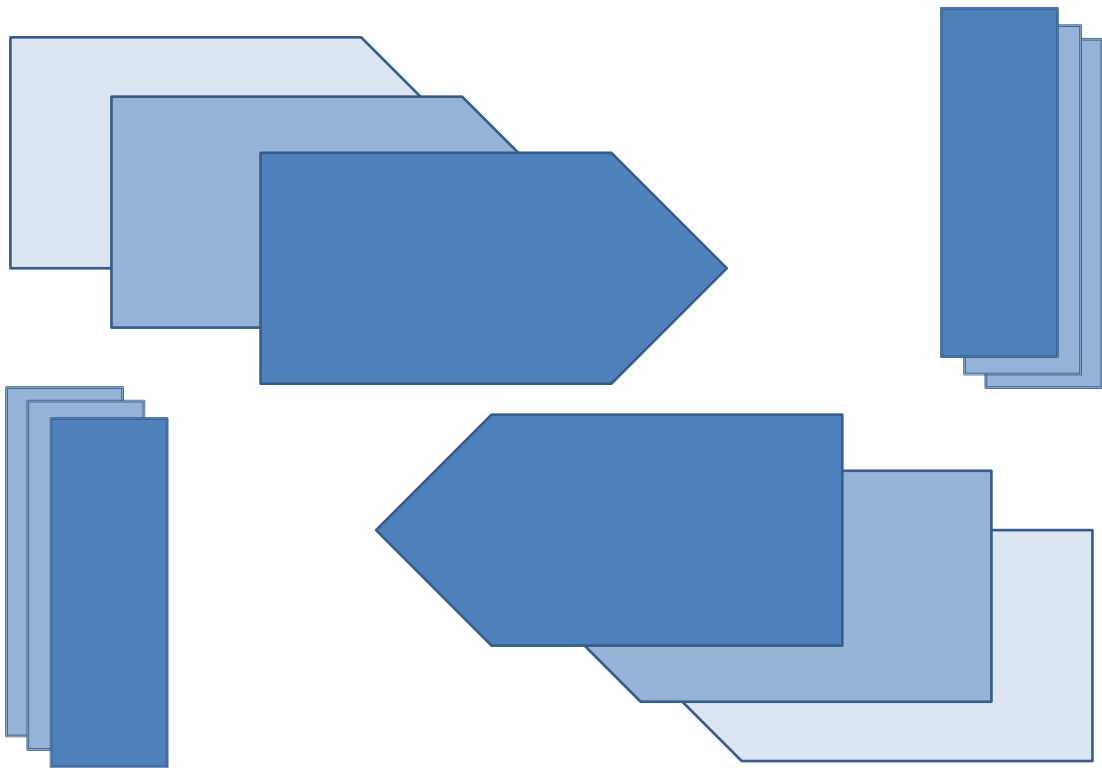


Activation and Potential Up Program (App)

アクティベーション&ポテンシャルアップ プログラム ～職業観・自己分析～

(Basis Stage-2)



氏名：_____



■前回の振り返り-1

第1回目の App では、自分の第一印象が他人にどのように見られているかを確認し、第一印象を良くするための今後の改善点および具体的な行動計画を目標シートに記入、作成しました。前回の App から改善への取り組みと、具体的な行動をされ、みなさんの目標に対する進捗状況はどうでしょうか。また、効果は表れてきましたでしょうか。各自の取り組みと効果を振り返りましょう。

・第一印象を良くするために改善してきたこと

・今日までの期間で実際に行った具体的な行動

・表れてきた効果、または変化してきたこと

■前回の振り返り-2

前回、「志望先を目指した理由は？」という質問は面接時に必ず聴かれると紹介しました。みなさんが志望した理由は何だったのでしょうか。みなさんは説明できるようになりましたか？ここで、「志望先を知ったきっかけ」と「その職業に就こうと決めた瞬間になにがあったのか」を再度書き出してみましょう。

(志望先で記載してください 志望先が決まっていない場合は広く公務員で良いです)

・ 志望先を知ったきっかけは？

・ その職業（職種）に就こうと意思決定した瞬間は何だったのか？

職業観

職業観とはみなさんが、初めて仕事をする上で、まず何を大切（優先）にするかという価値観です。早期から、この職業観を意識しているだけで、他の受験生と大きく差を付けることができます。以下の表は職業観の（例）です。順不同に記載していますので、どの項目に優先順位を付けて仕事をやるべきだと考えているのか？を現時点でのみなさんなりに考えてみましょう。

A. 得意とする分野を見つけ、磨く
B. 社会に貢献する
C. 自分の仕事に誇りをもつ
D. 公私、善悪の区別をつける
E. チームとして仕事にとりくむ
F. 自分の存在価値を高める
G. 謙虚に仕事を覚えようとする意欲
H. 責任感をもつ

優先順位

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

職場がみなさんに与える 3 つのもの

(注意) 以下、採用された後、接することになる方々のことを「お客様」と表記します。
公務員採用面接の場合は、必要に応じて「国民のみなさま」「県民」「市民」「住民」あるいは「関係各署」等と言い換えてください。

「働き方」にも様々な形態があります。公務員として働く人、一般企業で働く人、個人事業主の人もあります。一般的には働く人の約 90% 弱はサラリーマンだと言われています。つまり「就職して働く人」のことです。就職し、働くということは、どういうことでしょうか。個人事業主として働く場合に比べて何が違うのでしょうか。

様々な意見があると思いますが、職場は主に次の 3 つの「もの」をみなさんに与えてくれると考えておけばよいでしょう。みなさんが働く場合は、これらの恩恵を受けているということを予め知っておくと他の受験生と大きく差を付けることができるでしょう。

■ 仕事

起業する人や、個人事業主として働く人は、サービス・商品や対象とするお客様^(注意)等を全て自分で考え、獲得しなければいけません。

公務員の場合は、「どのようなサービス」を、「どのようなお客様」に、「どのような形式で提供するか」を法律、条例等の枠組みの中で決定していきます。そのサービスなどを、企画、プロモーション、提供、サポートなどの専門的な役割に分け、各部署、担当で分業し、その中で最大限の成果を出すことを期待されているのです。

■ お客様

みなさんが働く際、そこには既にお客様が存在します。お客様は、サービス、イメージ、信頼性などのいずれかのご利用者であり、これらは先輩方の「常にお客様のことを考えて行動する」という努力が実を結んだ結果ともいえます。

そのお客様を今度はみなさんが担当し、今までの信頼を裏切らないようにする必要があります。お客様はみなさんを「〇〇さん」として扱うだけでなく、必ず「□□〇〇の〇〇さん」として扱います。「〇〇さんだから依頼する」というお客様もいれば、「□□〇〇」だから依頼する」というお客様もいるでしょう。つまり、みなさんの信用に加えて、その市役所^(例)の信用のもとで仕事をすることになるのです。同時にみなさんの信用はそのままその市役所の信用に影響し、市役所の信用はみなさんの信用に影響します。従って、常に様々な「信用」を背負っていることを忘れてはいけません。

■ 環境

仕事をする場合、物理的な環境(事務所、机、椅子等)が必要になります。また仕事に必要な知識の習得(研修など)も与えてくれます。就職すると、それらの物理的な環境や知識の習得だけでなく、福利厚生なども提供してくれます。つまり、みなさんが仕事をする上で必要となる環境を提供することで、サポートをしてくれているのです。これらは当たり前のように感じるかもしれませんが、みなさんが働きやすい環境を提供し、みなさんの能力を最大限に発揮できるようにしているのです。

[illegible]

お客様満足度（プロに必要な意識）

「お客様満足度」とは、お客様に満足して頂くために何をどのように提供していくのかを考え、それを達成するための仕組みを作りあげる活動です。

お客様に安心して利用していただかなければ、安定した仕事はできません。その時の「鍵」になるのが「お客様満足度」です。

■ お客様第一主義

公務員を支えているのは、例えば「市長や知事」でも「職員」でもありません。ご利用してくれる「お客様」がいてこそ成り立つものなのです。自分達の都合の良いことを優先して、お客様の求めているものを提供しても、お客様が必要としないものは利用されません。

世の中のヒット商品を思い浮かべて下さい。必ず利用される理由があります。また、その理由はサービスや商品によって様々ですが、共通していえるのは「お客様が望むもの」であるからです。つまり「お客様の望むもの」は何なのかということを常に収集し、新しいイベントやサービスを検討し、実施をしているのです。

このように、内部事情や一方向的な考えを中心に物事に取り組むのではなく、お客様の事情やニーズを優先して考えることで、お客様に満足してもらうことを、「お客様第一主義」といいます。

上記の内容は少し早いかもしれませんが、「仕事のプロになるための最低限の常識」です。この内容を良く理解し、面接の際などの会話の中で使えるようになっておくと好印象でしょう。

※「お客様第一主義」は少し古い言葉なので、あえて使うと面接官の印象に残るでしょう。

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

■ お客様満足度向上のために必要なこととは？

お客様満足度を高めるためには、以下の表のように、お客様の考えていることを数多く収集し、抱えている問題を解決することが必要です。それにより、サービスをよりたくさんのお客様に満足していただくことができるのです。（主な項目のみ）

情報収集	ニーズをつかむ	アンケートやモニター調査など、あらゆる機会にニーズ（要望）を聴く体制をつくる。
	定量的判断	お客様の生の声を数値で表現し、客観的にニーズを分析する。また、瞬間的な数値よりもある程度の期間をとらえることで傾向が見える。
	定性的判断	外部の情報にも数値にはできない情報が存在するので検討材料にする。
	他の自治体の動向	外部のサービス等を分析して、なぜ人気があるのか、なぜ利用されるのか、の原因を探す。
	One to One の姿勢	少数意見を無視しない。 個々のお客様の意見もしっかり把握し、判断する。
行動	ニーズの分析	集めたニーズを分析し、お奨めのサービス、情報の提供を行う。
	問題解決	お客様の悩みや不安を行政サービスで解決できるよう検討する。
	適切な対応（SSQ）	サービス、情報を適切な時期に提供する。提供後のスピーディな検証や継続した品質（クオリティ）管理を行う。
	他部署との連携	お客様からのクレームや要望は、直ちに関係各所に通達し、改善への努力を怠らない。
	業務改善	現状の業務内容でお客様満足度が高められない場合は、業務への取り組み方そのものも変更する検討を行う必要があります。

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

お客様満足度を得る仕事をするために重要な 10 の意識

「仕事」は一人で行うものではなく、仕事に関わる人はたくさんいるのです。例えばお客様、上司、先輩、仲間、取引業者の方、そしてみなさんも「仕事」に関わる人の一人です。

では、「仕事」をする上で、それぞれがどのような意識をもって行動すれば良いのでしょうか。重要な主な 10 項目について知っておきましょう。

■ お客様を大切にする意識

「仕事」はお客様がいるから成り立っています。お客様と直接接する部署だけがお客様を意識するのではなく、それ以外の部署でも常にお客様を意識する必要があります。

■ 品質を維持し向上する意識

サービスの品質を維持し、お客様が求めている以上のレベルにすることを常に心がけます。また、そのために必要な業務の進め方等も考える必要があります。

■ 協調して働く意識

仕事は一人で行っているものではありません。職場全体の目標を達成する為に、業務を分担し協同して一つの目標を達成するものであるという自覚を持つ必要があります。

■ 目的を達成する意識

仕事には始まりと終わり（締切）が存在します。この仕事はいつまでに完了しないといけないのか、どのレベルまで仕上げる必要があるのかという目的をはっきりさせる必要があります。

■ 約束は必ず守るという意識

仕事には相手が存在します。相手と約束したことは必ず守らないといけません。そのためには仕事の優先順位や進捗状況を常に確認し、早く約束したことを実行する必要があります。

■ 固定観念や慣習を捨て業務を改善する意識

仕事の進め方に完全というものはありません。状況の変化によって臨機応変に対応しなければお客様は満足してくれません。常に問題意識を持ち、ムダ・ムラを取り除く必要があります。

■ コスト（費用）に対する意識

サービスの向上だけがお客様のためになるわけではありません。「出費」つまり、コスト（費用）を下げることで、お客様に貢献することができるのです。コピー用紙1枚や1時間の電気代などは微々たるものかもしれませんが、全体的に見ると大きなコストとなることを意識しましょう。（税金の無駄遣いと思われなくする必要があります）

■ 依頼されたことは直ぐにとりかかるという意識

仕事は依頼を受けたら直ぐに取り掛かる必要があります。もちろん優先順位は考慮する必要がありますが、正当な理由が無く放置してしまうとお客様の信頼を失うことになります。（特に生活にかかわる安全面や金銭面はシビアです）

■ 必ずリスクが存在するという意識

常に問題やトラブルを想定して行動する必要があります。最初からすべてのリスクを洗い出すことは困難ですが、事前に想定できるものについての予防措置をするだけでも、トラブルの件数は激減します。また、実際にトラブルが起こってしまった後の行動も考えておけば、問題が発生したときにスムーズに問題の解決ができます。

■ 様々な権利があることを知る意識

（みなさん個人の権利ではありません）

仕事をするると様々な権利が発生します。例えば企業がもつ権利として、商品の名前には商標権、発明されたもの等には特許権などがあります。個人には個人情報を守るプライバシー権があります。また、個人、会社を問わず作成物には著作権があることを意識する必要があります。

～メモ～

社会人基礎力

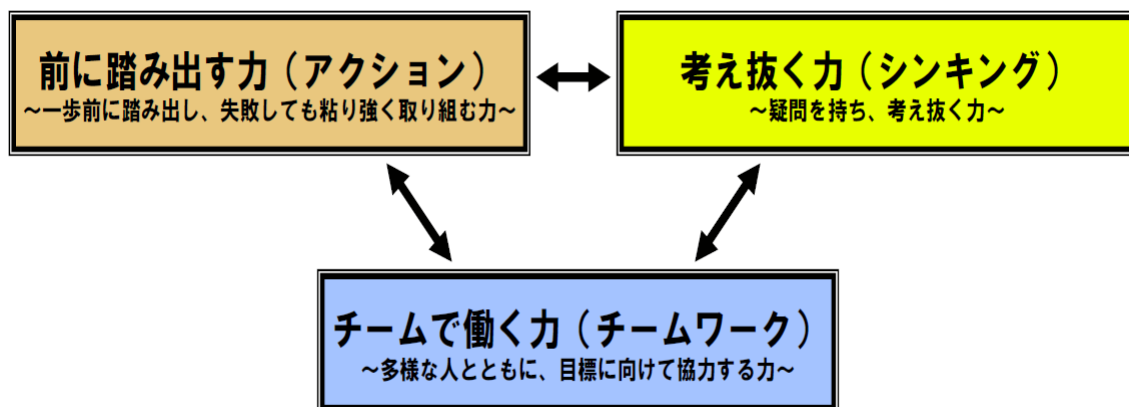
■ 構成 ～3つの力～

社会人基礎力とは主に次の3つの能力によって構成されます。

- 「前に踏み出す力」(アクション)
 - 一歩前に踏み出し、失敗しても粘り強く取り組む力
- 「考え抜く力」(シンキング)
 - 疑問を持ち、考え抜く力
- 「チームで働く力」(チームワーク)
 - 多様な人とともに、目標に向けて協力する力

この3つの力は、それぞれが社会人基礎力を構成する不可欠な要素として考えられています。また、それぞれが独立しているものではなく、深いつながりがあり、相互に補完し合っているものです。

どの能力が特に重要だ、ということはありませんが、3つの能力が求められる割合に関しては、社会における各人の立場、仕事の種類、内容などによって異なるでしょう。



参考：経済産業省 社会人基礎力ホームページより
<http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/index.html>

一度見ておくと良いですよ。

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

■前に踏み出す力（アクション）

ご受講中における「勉強」の場では、問題に対して期待される答えは概ね一つです。また、その答えに到達するための道筋も決まっていることが多く、「解法を覚えれば問題が解ける」ということは否定できません。

仕事をする上において、問題を解決する答えは一つとは限りません。試行錯誤しながら、自ら一歩前に踏み出す行動が求められます。他者と協力しながら粘り強く取り組む力、それが「前に踏み出す力」です。

「前に踏み出す力」は、次の要素によって構成されます。

能力要素	内 容(例)
主体性	物事に進んで取り組む力 指示を待つだけでなく、自らやるべきことを見つけて積極的に取り組む。
働きかけ力	他人に働きかけ巻き込む力 「一緒にやりましょう」等と呼びかけ、目的に向かって周囲の人々と協力する姿勢。
実行力	目的を設定し確実に行動する力 言われたことをやるだけでなく自ら目標を設定し、積極的行動に移し、粘り強く取り組む。

■考え抜く力（シンキング）

一度出した答えが必ずしも最適な解答であるとは限りません。物事を改善するため、常に問題意識を持ち、課題を発見し、改善していく前向きな意志が必要です。その上で、課題を解決してより良いものにしていくための方法やプロセスを十分納得いくまで考え抜く力が必要です。

自分をより向上させるために必要な力、それが「考え抜く力」です。

「考え抜く力」は、次の要素によって構成されます。

能力要素	内 容(例)
課題発見力	現状を分析し目的や課題を明らかにする力 目標に向かって、自ら「ここに問題があり、解決が必要です」と提案する。
計画力	課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力 課題の解決に向けた複数のプロセスを明確にし、「その中で最善なものは何か」を検討し、それに向けた準備をする。
創造力	新しい価値を生み出す力 既存の発想(固定観念)にとらわれず、課題に対して新しい解決方法を考える。

■チームで働く力（チームワーク）

職場において、個人として、また組織としての付加価値を創り出すためには、多くの人との協働が必要不可欠です。そのためには、「コミュニケーションスキル」といわれる力が重要です。立場や考え方の違う人を受け入れ、尊重し、また自分の立場や考え方を的確に伝えることによって、一丸となって問題を解決することが必要となります。

そのような、目標に向けて共に協力する力、それが「チームで働く力」です。

「チームで働く力」は、次の要素によって構成されます。

能力要素	内 容(例)
※1 発信力	自分の意見をわかりやすく伝える 自分の意見をわかりやすく整理した上で、相手に理解してもらうように的確に伝える力。
※2 傾聴力	相手の意見を丁寧に聴く 相手が話しやすい環境をつくり、適切なタイミングで質問するなど相手の意見を引き出す力。
※3 柔軟性	意見の違いや立場の違いを理解する 自分のルールや、やり方に固執するのではなく、相手の意見や立場を尊重し理解する力。
※4 状況把握力	自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する チームで仕事をする時、自分がどのような役割を果たすべきかを理解する力。
規律性	社会のルールや人との約束を守る 状況に応じて、社会のルールに則って自らの言動を適切なものにする力。
ストレスコントロール力	ストレスの発生源に対応する ストレスを感じることがあっても、成長の機会だとポジティブに捉えて対応することができる力。

このページで解説した上記の※1～※4は「面接時」に重要なポイントとなります。

[illegible]

ディスカッション

テーマ：「将来的な人口減少の中で想定される課題を挙げ、その課題に対して行政が最優先で取り組むべき政策について、チームの考えを述べなさい。」

個人課題検討時間：（5 分）、司会選出等全て任意決定：（2 分）

討論制限時間：（30 分） チーム発表：（3 分）

This image shows a full page of a document template designed for handwriting practice. It features a series of evenly spaced, horizontal dashed lines across the entire width of the page. The background is plain white, and there are no margins, text, or other markings present.

■ 自己分析 チェックシートを用いた行動分析

現在の行動パターンには、どのような特性が表れているでしょうか。チェックシートを用いて、チェックしてみます。以下の項目について当てはまる場合は○、当てはまらない場合は×、わからない場合は△の欄に「✓」をつけます。その場合、「こうすべき」「こうでなければならない」と思ってチェックするのではなく、あくまでも今の自分自身を正直に答えるようにしてください。

No.	チェック項目	○	△	×
1	自分の考えに基づいて、迅速に行動することができる			
2	自らやるべきことを見つけて課題に取り組む			
3	自分の役割には最後まで責任をもつ			
4	後輩や仲間の意欲を引き出しながら作業させることができる			
5	場の雰囲気盛り上げる努力をする			
6	誰かに何かを依頼する際、気持ちよく引き受けてもらえるよう気遣う			
7	与えられた仕事や課題は最後までやり通す			
8	目標を決め、その目標の達成に前向きに取り組む			
9	失敗を気にせずに行動することができる			
10	様々な状況下で、どこに問題があるのかを把握できる			
11	様々な問題について、解決の方法を見つけることができる			
12	現状を客観的に分析し、複雑なものを単純なものに分解して考えることができる			
13	「ここまでできれば良い」という到達目標を決めてから作業を行う			
14	何らかの作業をする時にはあらかじめ計画を立てる			
15	時間を効率よく使う工夫をしている			
16	色々なアイデアを生み出すことが得意である			
17	物事について、様々な角度から見ることができる			
18	既存の考え方にとらわれず、新しい方法や考え方を模索する			

No.	チェック項目	○	△	×
19	物事を、筋道をたてて説明することができる			
20	自分の考えを相手に確実に伝えることができる			
21	難しいことがらをわかりやすく言い換えることができる			
22	相手の話をよく聴き、理解することができる			
23	たとえ自分と違う意見であっても、一旦は受け入れる			
24	理解できなかったことは質問して理解しようとする			
25	他人の指示やアドバイスに積極的に耳を傾ける			
26	新しいことに挑戦してみようと努力する			
27	今までと違うやりかたを積極的に取り入れようとする			
28	その場の状況を冷静に判断することができる			
29	様々な状況に臨機応変に対応することができる			
30	突然の出来事に動じるようなことはあまりない			
31	学校や社会のルールに従って行動している			
32	学校や社会のルールがなぜそうなっているか理解している			
33	先生や先輩の指示には概ね従っている			
34	ストレス発散の方法を持っている			
35	難しい課題に直面した時は、自分が成長する機会だと前向きに考える			
36	何でも一人で抱え込まず、受け流したり誰かに頼んだりするようにしている			

番号	構成要素	点数	能力
1～3	主体性	/9	前に 出す 力 踏 み
4～6	働きかけ力	/9	
7～9	実行力	/9	
10～12	課題発見力	/9	考 え 抜 く 力
13～15	計画力	/9	
16～18	創造力	/9	

番号	構成要素	点数	能力
19～21	発信力	/9	チ ー ム で 働 く 力
22～24	傾聴力	/9	
25～27	柔軟性	/9	
28～30	状況把握力	/9	
31～33	規律性	/9	
34～36	ストレス コントロール力	/9	

それぞれの項目ごとに、○を3点、△を1点、×を0点として合計点を記録してください。

これらは自己 PR の素材として活用することができます。また、○をつけた項目について具体例や体験、エピソードなどをまとめておきましょう。点数をつけると、点の低い部分を向上させたいものですが、これはそういう目的だけに使うものではありません。あくまでも各個人の個性を数値化することによって見極めることが目的です。点の低い部分にのみ注目するのではなく、点の高い部分にも注目し、それを自己 PR(長所・短所)にどのように活かすか、ということを書き出しておきましょう。

～メモ～

参考文献・出典
実教出版株式会社 ビジネス能力検定 2 級
社会人基礎力に関する研究会 「中間とりまとめ」

■仕事観シートを作成してみましょう。

みなさんは、今、この時点で「仕事」というものに対してどのようなイメージを持っていますか？

みなさんが持つ仕事に対するイメージと、採用側が持っているイメージとが大きく異なっていれば、採用面接時などにミスマッチが生じます。事前に仕事観シートを作成し、みなさんの「仕事観」を整理してみましょう。これも自己分析の要素です。

◆ 仕事観シート(サンプル) ◆

氏 名	上田 和徳
希望する仕事のイメージ	人生において「学ぶ」という重要な行為に対し、成果物である「資格」や「就職」というものは、その人の将来やモチベーションに大きく影響する重要なものだと考えております。そのため、その時代や世代に合った新しい就職支援プログラムを創造し、実施し続けることです。
自身が考える「仕事」とは	私の仕事は人の将来を大きく左右する重要なものであると考えております。私が考えた企画(App)が成功し、喜んでもらえることにより、私のスキルや人脈が広がる。それにより私も含め幸せな人生をおくることができるものだと考えております。
なぜ、この職業を選んだのか？	今まで以上に情報化社会が進歩し、コミュニケーションスキルをはじめ様々な「ヒューマンスキル」が低下していく世代が増加すると予測しております。「聴く」「伝える」「一歩踏み出す」力を向上・維持させる新しいプログラムを作り、資格の学校 TAC と人間力向上を融合させた教育サービス(講座・仕組み)を提供したいと考えたためです。
その職業でどのような職種に就きたいですか？ また、それはなぜですか？	その年の世代にあった「教材」「講義」をタイムリーに提供できるトータルプロデューサー兼ブレイングマネージャーとして従事したいです。それは、現場に出ることにより得られる情報こそ正しいものであり、正しい情報を教材や講義に反映したいからです。
今後付けたいスキルなど (資格も可)	語学力(今更ながら) (業務上、また、これからの生活に必ず必要となってくるため)

◆ 仕事観シート ◆

氏 名	
希望する仕事のイメージ	
自身が考える「仕事」とは	
なぜ、この職業を選んだのか？	
その職業でどのような職種に就きたいですか？また、それはなぜですか？	
今後付けたいスキルなど (資格も可)	



TAC