

成幸(シアワセになる)への近道! 『心の筋トレ』チェックシート

『宅配の5つの基本』&『けんこーやスタッフの心得8ヶ条』を実践して、仕事で最も大切な『心の基礎体力』を高めよう!!

自分の心に正直にチェックしてみよう!

〈A: 挨拶の実践〉	← No Yes →	満足?○×
1. 宅配中、お客様や近隣の方々に、相手の顔を見て、明るく元気な声と爽やかな笑顔で挨拶をしましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
2. 宅配中お客様にお声かけする際、お苗字で「〇〇さん」と最初にお呼びしましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
3. 出社時に上司・同僚に自ら率先して、相手の顔を見て、元気を与えるような挨拶をしましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
4. 来訪者に対して起立して、相手の顔を見て「いらっしゃいませ」「ありがとうございますました」と、元気にお迎え・お見送りをしましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
5. 出発時には「行ってきます!」帰社時には「ただ今戻りました」、退社時には「お疲れ様でした、お先に失礼します。」の挨拶をしましたか? (もちろん返事もネ!)	3 2 1 0 1 2 3	

〈B: 清潔で爽やかな身だしなみの実践〉	← No Yes →	満足?○×
1. 指定の制服・ズボンを着用し、名札を所定の位置(左胸)に付けた状態で仕事に臨みましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
2. 頭髪(金髪・ボサボサ・束ねていない)や、化粧(香水がきつすぎない)、爪の長さや汚れ(又は派手過ぎない)、男性はヒゲに気を配り、常に清潔感のある容姿でしたか?	3 2 1 0 1 2 3	

〈C: 美化清掃・整理整頓の実践〉	← No Yes →	満足?○×
1. 清掃当番日はもとより、日頃から社屋内外の美化清掃・整理整頓に気を配り「使ったものは所定の位置へ片付ける」「汚した(汚れた)場所を見つけたら掃除をする」を実践しましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
2. 事務所に入る際に、自分の物はもちろん、他の人の物であっても、キチンと靴を揃えましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
3. 蓄冷剤・クールシート、事務用品などの、会社の備品を大切に使いましたか?	3 2 1 0 1 2 3	

〈D: 温度・衛生管理の実践〉	← No Yes →	満足?○×
1. 外気温や日当たりに応じて、適正に蓄冷剤やクールシートを使用し、商品の温度管理に徹底した配慮をしましたか?(絶対自信アリ!と言えますか?)	3 2 1 0 1 2 3	
2. お届け毎にボックス清掃を行い、常に清潔な状態を保ちましたか? 又、破損や汚れのひどいものは適時に交換しましたか?(いつ見られても大丈夫?)	3 2 1 0 1 2 3	

〈E: 安全&エコ運転と車両管理の実践〉	← No Yes →	満足?○×
1. 宅配中はもとより、日頃から安全運転を行い、事故防止に努めましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
2. 車両点検を適正に行い、管理日報への正確な記入と、不具合のある場合は速やかに報告を行いましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
3. 停車が3分以上の場合は、アイドリングストップをし、又「急発進・急停車をしない」「タバコの吸殻・灰やゴミのポイ捨てをしない」エコドライブを行いましたか?	3 2 1 0 1 2 3	

〈F: 仕事をレベルアップするコミュニケーションの実践〉	← No Yes →	満足?○×
1. 5W3H(いつ・どこで・だれが・何を・なぜ・どのように・いくつ・いくらで)を意識し、上司、同僚への報・連・相を適時・適切に行い、情報の共有化に努めましたか? 又、クレーム、ミスなどの悪い情報ほど早く報告するように意識をしましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
2. イエローカードなどを使い、お客様に適したご利用方法。商品の提案をすることに心を配り、解約防止はもとより、増本(軒)につながる行動(活動)をしましたか?	3 2 1 0 1 2 3	

〈G: 目標設定と達成を確認する実践〉	← No Yes →	満足?○×
1. あなたが前回設定した目標は、「目標のか・き・く・け・こ」を実践しながら、達成する事ができましたか?	3 2 1 0 1 2 3	
2. あなたが今回設定する目標は、「7つの質問」に照らして設定しましたか?	3 2 1 0 1 2 3	

第 期 月 度の目標 (年 月 日 ~ 月 日まで) 名前

私は 達成する為に、

『目標のか・き・く・け・こ』を実践しながら、

に取組みます!!

目標設定とその達成

● 目標とは？…自分の心に問いかける7つの質問

言葉で説明するのはなかなか難しいですが、あえて定義をすると次のようになります。目標を設定する時に、自分に対して7つの質問をしてみましょう！

あなたの目標は…

- 1、現実的で達成可能かつ挑戦的ですか？
- 2、達成するために、小さくても構わないので、あなたの考えや行動(習慣)に変化が必要ですか？
- 3、あなた自身が本当に望み、達成しよう！と思うものですか？
- 4、有形的で具体的に表現されていますか？(期限・数字・行動など)
- 5、達成した時、自分を褒めることができるものですか？
- 6、達成した時、周囲のひとがあなたを認め、ともに喜んでくれますか？
- 7、紙に書かれて、最低1日1回は目を通すことができますか？

● 目標を達成するためには？…目標達成の か・き・く・け・こ

目標を達成するためには？なんて考えると難しい感じがしますが、じつはこれにもちょっとしたコツがあるのです。特別な誰かだけでなく、あなたにもすぐにできることで、誰もが持っている能力を有効に活用する方法です。目標を設定したら毎日実践してみましょう！

ちなみに成長するための1番のコツは「素直な心」だそうです。

「か」…紙に書く

目標は常に意識をすることが、その達成への最もの近道であると言われる。頭に思ったり、心に描くだけでは、どうしても忘れてしまうものです。「手」を使って紙に書き、「目」を使ってそれを毎日見ること、あなたの目標をいつも意識することができます。

「き」…期待する

あなたの目標ですから、他の誰よりも、あなた自身がその達成を楽しみにして下さい。そのためにあなたの「想像力」を最大限に利用します。あなたがその目標を達成した時の姿や感情をありありとリアルに想像して下さい。あなたの人生の中で今まであった楽しかったことやうれしかったことを思い出してみして下さい。ほら、何だかワクワクしたり、笑顔になったりしますよね。それと同じで、目標とは楽しみながら達成するものなのです。

「く」…口にする

「不言実行」という言葉がありますが、目標達成の場合には「有言実行」の方が効果的です。周囲の人に宣言することであなた自身に程よいプレッシャーをかけるのです。家族や仲間の方も最大限に利用しましょう！また、言葉に出して言うことで自分の意識の奥底まで浸透させます。言霊(ことだま)なんて言い方もするぐらいですから、あなたの言葉にも魔法のようなチカラがあるのです。

「け」…計画する

ドライブや旅行に行くときも目的地が決まると、「何時に出発して」、「何に乗って」、「どこを通過して」ってな具合に計画を立てますよね。その方がより正確に少しでも早く目的地に着くことができますね。気分次第のぶらり旅も楽しいかもしれませんが、あなたが目標に辿り着きたいのであれば、あなたの行動を計画することが大切です。

「こ」…行動する

「千里の道も一歩から」とんなに素晴らしい目標を設定して、楽しみに想像して、口に出し続けても、行動が無ければ目標を達成することはありえません。もし、それでも達成をした！ということがあるのなら、それは7つの質問のどれかに引っ掛かるかもしれません。つまり目標としてはふさわしくなかったということでしょう。行動する前には、「失敗したらどうしよう…」とか、「人にどう思われるだろう？」といった恐れをいただくものですが、それでも構いません。恐れながらも行動することが大切で、そんな時のあなたは周囲から見るととても輝いて見えるのです。