

基本動作マニュアル作成企画書

. 趣旨・目的

「電話の対応が悪くて、お客様を怒らせた」という事例が多く見られます。

一般の従業員と雖も、お客様と接する時は会社の代表です。

あいさつ、電話、報連相、会議、服装、身だしなみ、文書作成、整理・整頓等々、
会社の基本動作を決めておくことが大切です。

幹部・従業員が守るべき標準です。

基本動作マニュアルづくりとその徹底指導により、会社は業績向上への基礎作りが
完成します。

. 具体的実施内容

新原経営顧問会社が、貴社独自の基本動作マニュアルづくりのお手伝いを致します。

具体的実施内容は以下の通りです。

1. 基本動作マニュアルに入れる項目(例)

- | | |
|------------|--------------|
| (1)あいさつ | (2)服装・身だしなみ |
| (3)応接マナー | (4)電話対応 |
| (5)組織人の心構え | (6)提案・命令の受け方 |
| (7)報告の仕方 | (8)会議の仕方 |
| (9)文書のつくり方 | (10)整理・整頓 |

2 . マニュアル作成のステップ

- (1)「基本動作マニュアル作成プロジェクト」を発足させます。
- (2)わが社の基本動作マニュアルに設定すべき基本動作項目を決めます。
プロジェクト第1回会合では、基本動作の必要性の認識と項目決定を行います。
- (3)新原経営顧問会社が、各基本動作項目について、マニュアル(案)を提供します
(第2回)
- (4)マニュアル(案)に従って、「プロジェクト」で検討会を実施します。
- (5)修正作業をします。
- (6)第3回検討会で再確認し、決定します。(第3回)
- (7)「基本動作マニュアル」を製本します。
- (8)全従業員に配布します。

3 . マニュアル完成後研修会

全従業員を対象に、基本動作マニュアルの研修を行い、周知徹底させます。

. 期間

2ヶ月程度で完成します。