

■職業人意識■

実践問題解答例

「ビジネス教材シリーズ 職業人意識」実践問題の一般的な解答例です。受講者の実体験をとまなう解答やグループ討議の結果など、セミナー内容に依存する解答例ではありませんので、ご注意ください。

◎P7 実践問題解答例◎

あなたの知っている企業と周囲の関係を調べてみましょう。

企業名	お客様	取引先	金融機関
トヨタ自動車	個人・企業	協豊会、栄豊会など約 330 社	
情報の出典といつ現在の情報かを必ず確認しましょう。			

◎P12 実践問題解答例◎

メモ用紙などの再利用にふさわしくない書類には、どのようなものがあるか考えてみましょう。

例)個人情報の記載された用紙、会社、部署の業績数値が記載されている資料など。(個人情報については後述)

◎P14 実践問題解答例◎

《課題1》インターネットの検索エンジンを活用して、あなたが興味を持っている企業を何社か検索し、比較表を作成してください。

企業名	資本金 年商	従業員数	企業理念	業務内容
トヨタ自動車	3,970 億円	65,346 人	自動車を通して 豊かな社会作り	車両製造販売
情報の出典といつ現在の情報かを必ず確認しましょう。				

《課題2》次の情報源の特長をまとめてみましょう。

種 類	特 長
新 聞	日常的な情報収集。政治、経済、国際、社会、地域の各面で構成されている新聞の見出しを読むだけでも情勢の把握は可能。
書籍・雑誌	新聞報道などをより詳しい多角的な記事にしたり、新聞やテレビで報道できない部分を記事で取り上げたりして特集が組める。
統計資料	官公庁や研究団体、調査機関が調査、分析している統計などがある。調査結果は、書店や研究団体から入手も可能。
テレビ	ニュース・報道番組からの情報は、即時性と簡易性を兼ね備えており、万人向け。決まった情報番組を見ることによってかなりの情報収集は可能。
インターネット	必要な情報に関するキーワードを入力するだけで情報検索が可能。検索エンジンを使用して効率的に情報収集が可能。

◎P54 実践問題解答例◎

こんな時、あなたならどのように対応しますか？

【1】お客様からクレームの電話を受けてしまった

クレーム処理は迅速・正確を心がけましょう。

対応1 お客様に対しては、とにかく謝罪する。折り返し、担当部署責任者から連絡する旨を伝えて、いったん電話を切る。

対応2 速やかに担当部署に連絡する。この時、お客様に同じ内容を繰り返し説明させないために、クレームの内容をできる限り詳細に引き継ぐ。

対応3 上司に報告し関連部署内で情報を共有する。軽度のクレームで、その場で対応が完了した場合でも、部署内で共有することが望ましい。

【2】自分が使用していたコピー機が突然、動かなくなった

対応1 コピー機のエラー内容を確認（用紙不足、紙づまりなど）し、用紙補給、用紙撤去など適切な処理をする。

対応2 コピー機の障害の場合、納入業者への連絡処置をとる。その際、必要な情報（機種、機種番号など）を確認してから連絡する。

対応3

【3】同じ期日までに、2つの書類作成を指示された

対応1 納期が同じ場合、内容によって事前調査など時間の必要なものから着手する。

対応2 ボトルネックが発生しないように仕事の手順を熟慮して取り掛かる。両方の仕事が同時並行できるように手順を考える。

対応3 同日納期の仕事を遂行中であることと、可能なら進捗の見通しも報告。
どちらの仕事も納期どおりに遂行することが原則です。しかし、自分の能力と仕事量を照らし合わせて、無理だと思われる場合は、安請け合いは避けて、早期に相談することが重要です。

◎P76 実践問題解答例◎

フリーターとして働くことのメリットとデメリットを考えてみましょう

【メリット】

- ・短期でいろいろな仕事が体験でき、自分が向いている分野を探せる。
- ・仕事が嫌になったら、すぐに辞めて別の仕事に移れる。
- ・残業など予定外の時間に拘束される可能性も少ない。
- ・就職できなくても、とりあえず収入は得られる。

【デメリット】

- ・仕事の面白さややりがいは、短期間の仕事では感じられることが少ない。
- ・正社員ではないので、責任ある仕事は任せてもらえない。
- ・正社員と比べて収入が低い。
- ・定収入がないとローンが組めないなど社会的信用が低い。
- ・社会保険の適用がないため、病気やけがのときに高額費用がかかる場合がある。
- ・正社員に比べて立場が保証されていないため、派遣先の事業者の都合により、契約中止になる可能性がある。
- ・正社員を目指している場合、不利になるときがある。フリーターは「辛抱しない」「責任感がない」などの先入観を持たれる場合がある。

◎P82 実践問題解答例◎

その他の労働関連法規を調べてみましょう。

法規名称	内 容
厚生年金保険法	労働者の老齢、障害、死亡について保険給付を行い、労働者とその遺族の生活の安定と福祉の向上に寄与することを目的として制定された。
労働者災害補償保険法	業務上の事由または通勤による労働者の負傷、疾病、障害または死亡等に対して迅速かつ公正な保護をするために、必要な保健給付を行うことを目的として制定された。
労働者派遣法	労働者派遣事業の適正な運営確保、派遣労働者の就業に関する条件の整備など派遣労働者の雇用の安定などを目的として制定された。
育児・介護休業法	育児休業・介護休業に関する法律。育児や家族の介護を行う労働者の職業生活と家庭生活の両立を支援することを目的として制定された。 制定内容の最新情報は確認してください。
最低賃金法	事業、職業の種類、地域に応じ賃金の最低条件を保証することにより労働者の生活安定、労働力の資的向上および事業の公正な競争を確保することを目的として制定された。

◎P86 実践問題解答例◎

その他のビジネス関連法規を調べてみましょう。

法規名称	内 容
建築基準法	建築物の敷地、構造、設備及び用途に関する最低の基準を定め国民の生命、健康及び財産の保護を図ることを目的として制定された。
P L 法	製品の欠陥により生命、身体又は財産に損害を被ったことを証明した場合に、被害者は製造会社などに対して損害賠償を求めることができる法律。円滑かつ適切な被害救済が目的。

©富士通オフィス機器株式会社 2005

◎P86 実践問題解答例◎

あなたの周囲の規制緩和について話し合ってみましょう。

対象業種	緩和内容
金融	コンビニエンスストアにA T Mを設置して 24 時間運営実施。
医療	コンビニエンスストアで一部の医薬品販売を開始する。
	混合診療の解禁。保険診療と自由診療を組み合わせ治療が可能。
これまでに規制緩和は、最低資本金の緩和、株式売買手数料の自由化、タクシー運賃の弾力化、派遣業務の多様化、駐車違反取締りの民間委託など民間経済に直結する成果をあげてきた。	

©富士通オフィス機器株式会社 2005