

職種別行動の行動指針（事務管理部門）

項目	評価点	4	3	2	1
	定義	優秀行動	標準行動	標準に満たない行動	いけない行動
柔軟志向	異なる状況や組織、人、考え方などに素早く適応し、自分のやり方をそれに合わせる。	自分やグループの目標や計画を状況に応じて柔軟に変更している。大事に至る前に、関係上司・同僚らを巻き込んで、対処方法を煮詰めている。	異なる条件や対立する意見の背景を理解し、自分の考えや行動を状況に応じて柔軟に使い分けている。突発事件が起きた場合、すぐに工程表・計画表の組み直しを行っている。	突発事件が起きた場合、工程表・計画表の組み直しに時間がかかるなど、標準に満たない行動がある。	自分の考えや行動を状況に応じて柔軟に使い分けることができない。突発事件が起きた場合、パニックに陥り工程表・計画表の組み直しができない。
傾聴力	注意深く、相手の身になって話を聴いている。	相手の性格や行動の特徴など、相手の考えや気持ちの背景までを含めて理解し、相手が受け入れやすい対応をとっている。苦情やクレームなど耳の痛い話こそ、内容を分析し整理しながら聞いている。	言葉では明確に表現されていないことでも、相手の雰囲気からそのとおり正しく察している。単に話を聞くのではなく、相手の話に上手く相槌し、こちらの知りたい情報を引き出している。	言葉で表現されたことは正しく理解している。言葉だけで理解しようとするため、真意が伝わらず誤解することがたまにあるなど、標準に満たない行動がある。	注意や忠告には耳を貸そうとしない。話を聴こうという気持ちが薄いため、言葉で表現されたことも忘れて誤解したりする。
文章力	様々なスタイルで明確かつ簡潔に文章を書いている。	作成した文書が後々の報告書の雛型として、多くのメンバーに活用されている。	文章を書く場合、最初に結論・核心を書き、全体の主旨が明確になるようにし、見出しを付けたり表やグラフを入れたりして読みやすくなるようにしている。	文書作成の基本を踏まえた文書を作成するが、時たま、難しい表現やわかりにくい表現があるなど、標準に満たない行動がある。	難しい表現やわかりにくい表現が多く、また、誤字脱字も見受けられる。
計数処理力	計算が速く、数値の意味することを即座に理解している。	エクセル等表計算ソフトで作った計算ファイルを、他のメンバーが雛形として使っている。	データをどのようなグラフや表で表したからベストかわかり、そのグラフや表から、それが意味するところを的確に把握している。エクセル等表計算ソフトを自由自在に使って、効率的に計数処理を行っている。	入力ミス、計算ミスはないが、無駄な関数を使ったり、意味のないグラフを作ったりするなど、標準に満たない行動がある。	命題にあったデータを選択できず、計算やグラフはきれいであっても、その意味するものが説明できない。意味のない計算やグラフを作っている。
課題・コンセプトの設定	今後取り組むべき課題やキッシュフレーズを自ら提示する。	目先の利害や業務上の些細な欲求にとらわれることなく、自社の戦略や経営成果から発想して今取り組むべき課題を設定している。	自分の業務の現状と将来を考えて、今後取り組むべき課題やキッシュフレーズを自ら提示している。	自分で課題設定を行うが、たまに的を外れた設定を行うことがあるなど、標準に満たない行動がある。	自ら自分に課題を設定することはなく、日常業務をこなしている。上司に言われて設定しても、課題達成をあまり意識していない。