



【講師用資料】

# コロナ禍におけるマナーと配慮

【1ページ】

コンプライアンス研修用資料

1



良好な職場環境

## コロナ禍におけるマナーと配慮

【研修について】

- ・本研修の目安時間は、15分間です。
- ・講師の指示に従って、本資料を読み進めてください。  
(勝手に本資料を読み進めないでください。)

## 進行シナリオ

### 1 タイトルと研修の注意事項(以下)を話す。

本日は「コロナ禍におけるマナーと配慮」について、研修を行います。  
研修の時間は15分程度ですので、学習したことをしっかり覚えるようにしてください。

また、お配りした資料は、私の指示に従って、めくってください。勝手にめくって読み進めないようにお願いします。

では、資料を1枚めくって、2ページを見てください。

### 2 資料を一枚めくる。

【社内・代理店限】

## 進行シナリオ

### 1 研修の目的(以下)を話す。

この研修は、両隣や後ろの人と意見を交換しながら進めていきます。研修中には、いくつかの質問があります。正解・間違いは問いませんので、周りの人と積極的に意見交換してください。

では、3ページに移ってください。

### 2 3ページに移る。

#### 【本研修の目的】

- ・隣の人や、後ろの人と意見交換をしながら、学ぶことを目的としています。積極的に発言しましょう。

本研修用資料は、2020年12月時点の情報を基に作成しています。  
予防に関する最新の情報は、厚生労働省や各自治体のWebサイトを参照してください。  
また、業務に関する事項などについては自社のルール等も踏まえて議論を行ってください

## 進行シナリオ

### 1 以下を話す。

コロナ禍におけるマナーと配慮

現在、私たちは、新型コロナウイルスへの感染予防をしながら、新たな生活様式を実践しているところです。

感染予防が重要であることは、誰もが共通して理解していることですが、どのような行為を不安に思うかは、人によって様々です。

今回は、コロナ禍の現在で、感染リスクや予防策などについて様々な考え方を持っている周りの人たちと、どのように接するべきかを学びます。

では、4ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。

3  
コロナ禍におけるマナーと配慮

### コロナ禍におけるマナーと配慮

現在、私たちは、新型コロナウイルスへの感染予防をしながら、新たな生活様式を実践しているところです。

感染予防が重要であることは、誰もが共通して理解していることですが、どのような行為を不安に思うかは、人によって様々です。

今回は、コロナ禍の現在で、感染リスクや予防策などについて様々な考え方を持っている周りの人たちと、どのように接するべきかを学びます。

## CASE1:口頭で質問をしてくる人に注意をしたら…

職場には、Aさんに対し、口頭で仕事の質問をする人が何人かいます。Aさんは、「口頭じゃなく、メールやチャットでも質問できるのに…」と感じていました。そんな中、マスクをしているとはいえ、感染防止についての配慮が足りていないと感じたAさんは、質問をしてきた相手に、「非常識です！」と強めの口調で注意をしました。



Q1

Aさんの対応は不適切ですが、その理由は何でしょうか？

意見がなかなか出ない場合は、「相手がAさんに質問をしてきたのにも理由があるはずです。Aさんはそのことを考えているでしょうか」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

## 進行シナリオ

### 1 シーンを話し、1つ目の問題を出す。(以下を話す)

SCENE1:口頭で質問をしてくる人に注意をしたら…

職場には、Aさんに対し、口頭で仕事の質問をする人が何人かいます。Aさんは、「口頭じゃなく、メールやチャットでも質問できるのに…」と感じていました。そんな中、マスクをしているとはいえ、感染防止についての配慮が足りていないと感じたAさんは、質問をしてきた相手に、「非常識です！」と強めの口調で注意をしました。

では、皆さんに1つ目の質問をします。

「Aさんの対応は不適切ですが、その理由は何でしょうか？」

1分程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

### 2 1分程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう。)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、どのような理由かを発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、5ページで解答を確認してみましょう。

### 4 資料を一枚めくる。

## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

相手の考え方を聞かずに、一方的に非難をしています。

- 口頭で済む質問をメールで行うことが常識とはいきれません
- 不安に思うことがあったら、そのことを伝えてお互いの理解を図りましょう

自分の考えだけで、相手に配慮がないと決めつけてしまうと、職場の雰囲気が悪化してしまいます。たとえば、質問をしにきた人は、メールでは説明しづらいから、あえて話しかけてきたのかもしれませんが。このように自分とは異なる考え方があることは、常に念頭に置くべきです。

では、6ページに移ってください。


### 2 資料を一枚めくる。

5

コロナ禍におけるマナーと配慮

**A 1** 相手の考え方を聞かずに、一方的に非難をしています。

- 口頭で済む質問をメールで行うことが常識とはいきれません
- 不安に思うことがあったら、そのことを伝えてお互いの理解を図りましょう



お互い、少し離れて話しましょうか？  
わかりました

自分の考えだけで、相手に配慮がないと決めつけてしまうと、職場の雰囲気が悪化してしまいます。たとえば、質問をしにきた人は、メールでは説明しづらいから、あえて話しかけてきたのかもしれませんが。このように自分とは異なる考え方があることは、常に念頭に置くべきです。

## CASE2: 同僚を飲み会に誘ったら…

ある日、Bさんは、仕事が早めに終わったので、同僚に酒を飲みに行こうと誘いました。世の中の感染予防策が功を奏し、感染者数が少なくなってきたので、同僚をねぎらおうと考えたためです。

しかし、同僚からは、「いや、それでも感染が怖いので…」と言われてしまいました。

Bさんは、誘いを断った同僚を「感染を気にしすぎ」だと思いましたが、無理に誘うのも良くはないと思っています。



Q2

Bさんが同僚を再度誘うのであれば、どのように声をかけるのが、良いと思いますか？

意見がなかなか出ない場合は、「もちろん、相手が嫌がっているのであれば誘うべきではありません。しかし、相手は感染の可能性について誤解をしているのであれば、どのような話をすれば誤解を解消できるでしょうか」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

## 進行シナリオ

### 1 シーンを話し、2つ目の問題を出す。(以下を話す)

CASE2: 同僚を飲み会に誘ったら…

ある日、Bさんは、仕事が早めに終わったので、同僚に酒を飲みに行こうと誘いました。世の中の感染予防策が功を奏し、感染者数が少なくなってきたので、同僚をねぎらおうと考えたためです。

しかし、同僚からは、「いや、それでも感染が怖いので…」と言われてしまいました。

Bさんは、誘いを断った同僚を「感染を気にしすぎ」だと思いましたが、無理に誘うのも良くはないと思っています。

ここで、皆さんに2つ目の質問をします。

「Bさんが同僚を再度誘うのであれば、どのように声をかけるのが、良いと思いますか？」

先ほどと同じように、1分程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

### 2 1分程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、どのようなポイントがあるかを発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、7ページで解答を確認してみましょう。

### 4 資料を一枚めくる。

## 進行シナリオ

## 1 解答を話す。(以下を話す)

コロナ感染予防に配慮した店を選んだことを伝え、同僚の不安を取り除く。  
それでも同僚が不安に思うなら、無理には誘わない。

- ・ 確かな知識を基にして「正しく恐れる」ことが重要です
- ・ 正しい理解をせずに、「不安」を持つのは、「人を差別する」ことに繋がるおそれがあります
- ・ 自分や家族に持病がある人や、罹患したくないと、予防策を徹底している人もいます。感染防止についての正しい知識を共有した上で、各自の考え方を尊重すべきです

まずは、自治体のガイドラインや自社のルールをふまえ、飲み会の開催可否を判断しましょう。

そのうえで、飲み会を行う場合は、少人数とし、感染対策が行われている店を選びましょう。また、体調が悪い人は参加せず、無理に誘ってもいけません。お酒を飲みすぎないようにしましょう。大声を出したり、長時間の会話をするなど、感染リスクの高い行動に繋がるためです。

では、8ページに移ってください。

## 2 資料を一枚めくる。

7

コロナ禍におけるマナーと配慮

A  
2

コロナ感染予防に配慮した店を選んだことを伝え、同僚の不安を取り除く。  
それでも同僚が不安に思うなら、無理には誘わない。

- ・ 確かな知識を基にして「正しく恐れる」ことが重要です
- ・ 正しい理解をせずに、「不安」を持つのは、「人を差別する」ことに繋がるおそれがあります
- ・ 自分や家族に持病がある人や、罹患したくないと、予防策を徹底している人もいます。感染防止についての正しい知識を共有した上で、各自の考え方を尊重すべきです

まず、自治体のガイドラインや自社のルールなどをふまえ、飲み会の開催可否を判断しましょう。  
そのうえで、飲み会を行う場合は、少人数とし、感染対策が行われている店を選びましょう。また、体調が悪い人は参加せず、無理に誘ってもいけません。  
お酒を飲みすぎないようにしましょう。大声を出したり、長時間の会話をするなど、感染リスクの高い行動に繋がるためです。



## CASE3:お客様に、訪問して説明したいが…

ある日、お客様からCさんに「保険の加入を検討しているので、詳しい説明してほしい」という依頼がありました。Cさんは、コロナ禍の現在では、お客様はWebミーティングでの説明を希望しているはずだと考え、「訪問は止めておきます。Webミーティングでご説明します」と案内しました。



Q3

Cさんの案内に改善すべき点があるとすれば、それはどこでしょうか？

意見がなかなか出ない場合は、「Cさんは、お客様に配慮をした上で回答をしています。しかし、お客様がどのような方法で説明してほしいかをCさんは確認しているでしょうか。」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

## 進行シナリオ

### 1 シーンを話し、3つ目の問題を出す。(以下を話す)

CASE3:お客様に、訪問して説明したいが…

ある日、お客様からCさんに「保険の加入を検討しているので、詳しい説明してほしい」という依頼がありました。Cさんは、コロナ禍の現在では、お客様はWebミーティングでの説明を希望しているはずだと考え、「訪問は止めておきます。Webミーティングでご説明します」と案内しました。

さて、皆さんに3つ目の質問をします。  
「Cさんの案内に改善すべき点があるとすれば、それはどこでしょうか？」  
30秒程度で、考えてみてください。

### 2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。  
では、〇〇さん、どのようなポイントがあるかを発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、9ページで解答を確認してみましょう。

### 4 資料を一枚めくる。



## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

訪問・Webミーティング・電話といった選択肢をお客様に提示して確認していない点です。

感染リスクの少ないWebミーティングを提案する方が、相手を不安にさせる可能性が少ないのは確かです。

しかし、お客様は、「感染対策を行っているから訪問してほしい」と考えている可能性もあります。

いくつかの選択肢をお客様に提示し、選択をしてもらう方が、より良い対応といえます。

お客様を訪問する場合は、次の点に注意をしましょう。

- ・ 必ずマスクを着用し、マスクはきっちり鼻まで覆うようにする
  - ・ 先方の自宅やオフィスに到着したら、手指の消毒を行う
  - ・ 打ち合わせでは、できるだけ対面にならないように着席する
- なお、発熱がある・体調が悪いといったときは、訪問を控えるべきです。

では、10ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。

9

コロナ禍におけるマナーと配慮

A

3

訪問・Webミーティング・電話といった選択肢をお客様に提示して確認していない点です。

感染リスクの少ないWebミーティングを提案する方が、相手を不安にさせる可能性が少ないのは確かです。

しかし、お客様は、「感染対策を行っているから訪問してほしい」と考えている可能性もあります。

いくつかの選択肢をお客様に提示し、選択をしてもらう方が、より良い対応といえます。

👉

お客様を訪問する場合は、次の点に注意をしましょう。

- ・ 必ずマスクを着用し、マスクはきっちり鼻まで覆うようにする
- ・ 先方の自宅やオフィスに到着したら、手指の消毒を行う
- ・ 打ち合わせでは、できるだけ対面にならないように着席する

なお、発熱がある・体調が悪いといったときは、訪問を控えるべきです。

【社内・代理店限】

## 進行シナリオ

### 1 以下を話す。

研修のまとめは、次の通りです。

- 感染予防のためだとしても、自分の正しいと思うことを「常識」として押しつけるのは避けましょう
- 感染リスクに対して意見の相違があれば、お互いに伝え、理解する、歩み寄ることを心掛けましょう
- お客様との打ち合わせ方法は、複数の選択肢を提示し、相手の要望も聞きながら、感染リスクの少ない方法を優先しましょう

### 2 まとめの言葉を話す。(以下を話す)

マナーの基本は「相手を思いやること」。これはコロナ禍においても変わりません。

では、11ページに移ってください。

### 3 資料を一枚めくる。

#### まとめ

- 感染予防のためだとしても、自分の正しいと思うことを「常識」として押しつけるのは避けましょう
- 感染リスクに対して意見の相違があれば、お互いに伝え、理解する、歩み寄ることを心掛けましょう
- お客様との打ち合わせ方法は、複数の選択肢を提示し、相手の要望も聞きながら、感染リスクの少ない方法を優先しましょう

マナーの基本は「相手を思いやること」。  
これはコロナ禍においても変わりません。

## 進行シナリオ

### 1 締めめの言葉を話す。(以下を話す)

会社と働く人たち、その家族を守るのは、あなたのコンプライアンス行動です。

以上で、本研修は終わりです。お疲れ様でした。

会社と働く人たち、その家族を守るのは  
あなたのコンプライアンス行動です。

お疲れ様でした。