

# 身につけたい 仕事のマナー

## 働く心構え

私たちが社会に出ると、おもに家族や同年代の人たちと接していた学生時代の生活と比べて、年代や立場、考え方の異なる多くの人たちと接することになります。そうした社会のなかで最低限身に付けておかなければならない心構えを身に付けましょう。

### ●時間を大切にし、期限を守る

時間や期限をきちんと守ることは仕事の基本です。特に企業を取り巻く環境変化の激しい現在は、少しの時間のロスが大きな損失につながることもあります。時間はあなただけのものではなく、周りの人にとっても大切なものです。あなたが約束の時間や期限を守ることは、周りの人の時間を大切にすることでもあるのです。

#### ① 出社時間

時間に余裕を持って家を出ましょう。始業時間は仕事を始められる時間であり、職場に到着すればよい時間ではありません。

#### ② 客先との約束時間

客先との約束の場合、一層の時間厳守が必要です。時間を間違えたり、遅れたりすることは、話をする前から信用を失うとともに、場合によっては、大きな仕事を逃すことにもつながります。

#### ③ 仕事の期限

どんなによい仕事も、期限に間に合わなければ意味がありません。日頃から、「いつまでに」と締切を意識し、スケジュールを考えましょう。そして、常にやり方を改善する習慣を身に付けることが大切です。

### ●あいさつはきちんと

あいさつは人間関係の基本です。正しいあいさつができないと、思わぬところで人間関係にゆがみが生じたりするものです。上司や同僚の人たちと協力しあえる関係をつくり、顧客や取引先とも良好な関係を築くための第一歩が最初のあいさつです。会社内や客先など、どこも最初は知らない人ばかりで、声も小さくなりがちですが、勇気を出して大きな声を出してみましょう。

明るい笑顔で！ 心をこめて！  
相手に聞こえる声ではっきりと！  
相手より先に！

## ●身だしなみと服装

初対面で人に会ったときは、ほとんどが第一印象で人となりを判断されてしまいます。日頃から、姿勢や服装には十分に気を配る必要があります。周囲の人に好感を持たれるポイントは、清潔であることと常識をわかまえていることです。社会人にとって、身だしなみを整えることも大切なマナーです。華美になりすぎず、清潔感のある身だしなみを心がけましょう。

## ●職場のルールを守る

職場は多くの人と同じ目標に向かって協力して働く場所です。良い仕事をするためには全員が共通のルールのもと、お互いに高めあえる関係を築くことが大切です。

### ①会社の決まりを確かめよう

会社には労働者と事業主の双方が守らなければいけない就業規則（P14）が定められています。また、就業規則以外にも明文化された規則や明文化されていない独自の慣習があることもあります。これらを最初によく確認し、しっかり理解しておきましょう。

※従業員数が10人未満の事業所では、就業規則がない場合もあります。

### ②所在を明らかにしよう

勤務時間は会社の仕事をするために専念する時間です。業務で席を離れる時は、行き先、所要時間などを周囲に伝えておきましょう。また、外出する時は、必ず上司の承認を得ましょう。

### ③公私の区別をつけよう

文房具やパソコンなど、仕事には様々な備品や消耗品が必要となります。会社の備品や消耗品を使用する場合は、会社で決められたルールをきちんと守り、勝手に私用で使ったりすることがないようにしましょう。

### ④情報も大切な財産です

あなたが仕事で入手した情報には、会社の行く末を左右するものが含まれているかもしれません。宴席や家族の集まりなどで、勝手に情報を漏らすことのないよう気をつけましょう。上司や同僚の噂話は慎むとともに、重要書類の取り扱いにも気を配りましょう。

また、情報通信技術の発達した現代社会では、情報セキュリティに関する適切な知識を持つことが求められています。営業機密や顧客・社員の個人情報など、重要な情報が漏れ<sup>ろう</sup>い、消失してしまうことのないよう、適切な管理やウイルス対策を忘れてはいけません。

# ビジネスマナーの基本

## ●言葉づかい

「言葉」は大切なコミュニケーション手段のひとつです。自分の気持ちを伝え、相手の気持ちを知るために、正しく使うことができれば、これ以上心強いものではありません。

しかし、使い方を間違えると、相手に不快感を与え、あなた自身の人間性が疑われることにもなります。ビジネスの場に合わせた正しい言葉づかいを身に付けましょう。

## ●言葉づかいの基本

| ×       | ○                  |
|---------|--------------------|
| 僕、俺、あたし | わたし、わたくし           |
| 私たち     | 私ども                |
| 誰       | どちら様               |
| うちの会社   | へいししゃ<br>弊社、当社     |
| お宅の会社   | おんししゃ<br>御社        |
| どうですか   | いかがでしょうか、よろしいでしょうか |
| ありません   | ございません             |
| すみませんが、 | おそれいりますが、          |
| すみません   | 申し訳ございません          |

## ●敬語の基本

|    | ていねいご<br>丁寧語 | そんけいご<br>尊敬語（+丁寧語） | けんじょうご<br>謙譲語（+丁寧語） |
|----|--------------|--------------------|---------------------|
| 言う | 言います         | おっしゃる（おっしゃいます）     | 申し上げる（申し上げます）       |
| 見る | 見ます          | ごらんになる（ごらんになります）   | はいけん<br>拝見する（拝見します） |
| する | します          | なさる（なさります）         | いたす（いたします）          |
| 行く | 行きます         | いらっしゃる（いらっしゃいます）   | うかが<br>伺う（伺います）     |
| 来る | 来ます          | お越しになる（お越しになります）   | 参る（参ります）            |
| いる | います          | いらっしゃる（いらっしゃいます）   | おる（おります）            |

（注）丁寧語…… 丁寧な表現をすることで、相手に対する敬意を表します。尊敬語や謙譲語と併せて使うこともあります。

尊敬語…… その人の動作や状態などを高めて表現することで、その人に対する敬意を表します。

謙譲語…… 自分の動作や状態をへりくだって表現することで、相手に対する敬意を表します。

## ●電話対応のマナー

### 電話の受け方

電話は相手が見えないこともあり、より細やかな配慮が必要です。電話に出たあなたの印象が、会社の印象につながることもあります。明るく丁寧な対応を心がけましょう。

#### ① 3コール以内で取ろう

相手を待たせないよう、コール音が鳴って3回以内に受話器を取り、「お待たせしました。〇〇（会社名、所属名）、〇〇（あなたの名前）でございます。」と明るく聞き取りやすい声で話しましょう。（会社で応答のマニュアル（ひな型）を定めている場合は、それに従ってください。）

#### ② メモを用意しよう

電話を受ける時は、必ずメモを取ります。

|   |            |
|---|------------|
| ア | いつ         |
| イ | 誰が         |
| ウ | 誰に         |
| エ | 何を（要件）     |
| オ | 改めて連絡する必要性 |
| カ | 伝言の有無、内容   |



等を正確に記録してください。

受信日時や、受信したあなたの氏名もメモに残しておきましょう。

#### ③ 相手を待たせないようにしよう

取り次ぎが必要な場合は、状況を速やかに聞き取り、取り次ぐ対象者の所在等を確認します。対象者が不在であったり、その時点で対応できない場合、再度、対応のうえ趣旨を伝えます。（再度電話に出る時は、「お待たせしまして申し訳ございません。」等の言葉を忘れずに。）

## 電話のかけ方

### ①相手の都合を考えよう

電話は相手の時間を了解もなく奪ってしまいます。忙しいと思われる時間やお昼の時間はできる限り避けましょう。

つながったら氏名等を名乗り、「お時間よろしいでしょうか？」など、相手の都合を尋ねたうえで話を進めましょう。

### ②用件は簡潔に伝えよう

長電話にならないよう、用件は簡潔に伝えましょう。会話内容は5W1Hで整理しておく、上司等へ報告しやすくなります。

相手の言っていることがよくわからない場合、復唱したり、ちがう角度から質問したりしながら、適切に報告できるよう、話のポイントを理解するよう努めましょう。

### ③電話は静かにおこす

最後に受話器を置くときは、相手が切ったことを確かめた後、静かに置きましょう。いい加減な対応は、声や言葉の使い方など話の端々に現れるものです。「相手に見えないから」といった考え方はやめましょう。

## ●来客時のマナー

常にお客様の立場に立った気持ちのよい対応を心がけましょう。

- ① 座ったままではなく、お客様の正面に立って対応しましょう
- ② 相手の目をみながら、きちんとした姿勢で対応しましょう
- ③ 失礼のない言葉づかいで、明るくきびきびとした対応を心がけましょう
- ④ お客様を案内するときは、上座を勧めましょう。  
(応接室は長いすが来客用、肘掛けいすが自社用の場合が一般的です。)

### 【かみざ上座とは】

- 入口から遠い席
- 長椅子がある側の席（肘掛け椅子は自社用）
- 景色の見える窓・絵画・置物がある場合、見えやすい席
- 乗り物の場合、運転手の後方（窓側）の席

## ●名刺交換のマナー

就職すると名刺交換をする機会が増えます。職種にもよりますが、初対面の人には名刺を渡して自己紹介をするのが普通です。

### ① 名刺交換する前に…

人に会う時には名刺を必ず持つ習慣をつけましょう。上着を着用するなど、身だしなみを整えたくて相手と接します。

### ② 名刺交換するときは…

立ってあいさつをし、必ず両手で名刺を交換します。目上の人との名刺交換は、自分から先に相手を読める向きで手渡ししましょう。文字や会社のロゴ等に指がかからないように受け渡します。

### ③ 交換した後は…

会社名、氏名は声に出して読み、確認します。  
いただいた名刺はすぐにしまわず、用件が済むまでは机に置きます。



## ●指示の受け方

上司からの指示があれば、素直に聞き、迷ったときや困ったときは遠慮せず相談するようにしましょう。

- ① 呼ばれたら、「はい！」と答えて上司のところへ
- ② 要点は、必ずメモに取る。
- ③ 疑問点はその場で確認する。
- ④ 指示内容は復唱して確認する。
- ⑤ 自分の考えがあれば提案する。