

1 身につけたい 仕事のマナー

①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働く上での心構えについて考えてみましょう。

●時間を大切にし、期限を守りましょう

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。

●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。

会社内や取引先など、どこも最初は知らないばかりで、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！**

●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、お互いを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（P.14）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るとともに、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、重要な情報が漏えい、消失してしまうことのないよう、適切な管理を心がけましょう。

②ビジネスマナーの基本

●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。次のア～カに気をつけて記録しましょう。受信日時や、あなたの氏名もメモに残しておきましょう。

- ア いつ電話がかかってきたか（電話を受けた日付と時間）
- イ 誰が電話をかけてきたか（先方の会社名、部署名、氏名）
- ウ 用件
- エ 対応方法
（相手が再度かけてくるのか、こちらから折り返すのか）
- オ 電話を折り返す場合の先方の連絡先
- カ 電話を受けた者の名前（自分）



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。）

●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、^{かみざ}上座を勧めましょう。
(応接室は入口から遠い席、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。)

●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うえで相手と接します。
- 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、自分から先に相手が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、必ずメモを取る。
- 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。