

## II 社会の一員として — 「働く」を取り巻く基礎知識 —

この章では、社会の一員として働くことになってからの基礎・基本的なマナー及びルールについて説明していきます。

特に、労働に関する法律のあらまし、働く人や家族の生活の安定を図るうえでの社会保険制度などについて分かりやすく簡潔にまとめています。

### 1 社会人としての基本的なマナー

#### (1) 社会人としての心得

##### 〔時間・期限を守る〕

会社はあなたが働いた時間に対し賃金を支払います。時間・期限を常に意識して行動することが大切です。

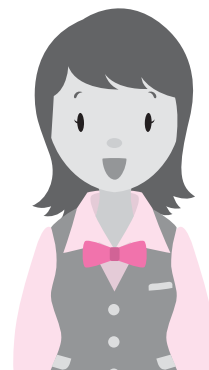
- ① 始業時間は入社時間ではありません。遅くとも勤務開始の10分前までの出社を心がけます。
- ② 時間に遅れると信用を失います。特に約束時間は厳守！
- ③ 入社したら、仕事内容・スケジュールを確認して今日一日の計画を立て、勤務時間内に仕事が終わるように心がけます。

##### 〔心のこもったあいさつをする〕

あいさつは、相手の心を豊かにするだけでなく、自分自身の心をも晴れ晴れとしてくれます。そして、今日一日のやる気が自然と湧いてきます。

##### (あいさつの基本)

- 明るい笑顔で、心を込めて。
- 相手に聞こえる声ではっきりと。
- 先手必勝！相手より先にあいさつをしよう。
- 廊下ですれ違うときも軽い会釈を。



##### 〔規律意識を持つ〕

職場はいろいろな人が集まり、ひとつの目標に向かって協力していくところです。そこには一定の規律が必要で、それを守ることが社会人として要求されます。

- ① 職場の「就業規則」で勤務時間、休日などを確認します。
- ② 勝手に職場を離れない！居場所は常に明らかにする。
- ③ 公私混同はいけません。物だけでなく情報も公私の“けじめ”をつける。SNSなどで気軽に情報を漏らすことがないように気をつける。

##### 〔身だしなみを整える〕

“人は外見ではない”という人がいますが、ビジネスの世界でそれは通用しません。これからいろいろな人と出会います。まず、第一印象をよくすることは相手に対するマナーでもあります。清潔で若々しい身だしなみを心がけましょう。

## (2) 言葉づかいのマナー

社会人としてふさわしい言葉づかいができていますか？

快適な社会生活のためには、言葉づかいが重要なカギを握っています。相手が同じ職場内の人なのか、またはお客様など職場外の人なのかといった、立場によって言葉づかいを使いわける必要があります。

特に、相手に対する敬意を表すための敬語は、上手に使いこなせたら、相手に良い印象を与え、信頼感を生み、自分の意思もスムーズに伝えられるわけですから、とても大切なものです。

### 〔ビジネス用語の基本〕

悪い例	良い例
僕	わたし、わたくし
私たち	私ども
誰、どなた	どちらさま
どこ	どちら
うちの会社	弊社(へいしゃ)、当社
あなたの会社	御社(おんしゃ)(口頭の場合)、貴社(きしゃ)(文書の場合)
わかりました	かしこまりました、承知いたしました
ありません	ございません
すみませんが	恐れ入りますが
すみません	申し訳ございません

## (3) 電話のマナー

電話応対は会社の中で重要な仕事のひとつです。自分や相手の姿が見えない分、誤解や不快感を相手に与えやすく、会社の印象を大きく左右することになるので、とても神経を使います。

しかし、慣れれば大丈夫！基本をマスターして、チャレンジしましょう。

### 〔電話をかけるときの基本〕

- ① かける前に話の要点を5W2Hでまとめ、メモと資料を用意しておく。
- ② つながったら社名と名前を名乗り、取り次いでもらう。
- ③ 相手が電話に出たら、もう一度自分の社名と名前を告げる。
- ④ 用件を簡潔に伝え、まず相手の都合をたずねる。(例)「ただ今、お時間よろしいでしょうか」  
\*もし都合が悪ければ、いつかけ直したらよいか確認する。
- ⑤ 話が終わったら、もう一度重要な部分を確認する。
- ⑥ 最後は丁寧にあいさつし、相手が切ってから受話器を置く。

### 5W2Hとは

●What (何を)    ●When (いつ)    ●Where (どこで)    ●Who (誰が、誰と)  
●Why (なぜ)

●How (どのように)    ●How much (いくらで)    [How many (いくつ)]

### 〔電話を受けるときの基本〕

- ① 3コール以内でとることを心がける。それ以上の場合は「お待たせしました。」の一言を忘れずに！
- ② 必ずメモを用意する。

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。

## （4）来客対応のポイント

常に相手の立場に立った対応を心がける。

### 〔対応・案内の心得〕

- ① 座ったまま対応してはダメ。必ず立って正面から対応する。
- ② 視線は相手の目に向ける。
- ③ 背筋を伸ばし、きちんとした姿勢で。
- ④ 感謝の気持ちを込めた笑顔で対応する。
- ⑤ 言葉づかいに注意する。

### 〔応接室でのマナー〕

応接室の椅子は、普通、長椅子が客用、ひじかけ椅子が自社用になる場合が多いです。

- ① 応接室に案内したら上座をすすめましょう。入口から遠いところや、壁際に飾棚や絵画がかかっているところが上座です。入口に一番近いところが下座と考えましょう。
- ② 応対中は背筋を伸ばし、相手と目が合うような姿勢をとります。足を組まないこと！

## （5）名刺交換のマナー

初対面の人には名刺を交換して自己紹介をします。

これから何かとお世話になる人です。きちんとした態度で名刺が交換できるようになりましょう。



### 〔受渡しのマナー〕

- ① 名刺は相手の分身として大切に扱う。
- ② 名刺入れを必ず持つ。
- ③ 必ず立って行く。  
(座ったままやテーブルを挟んでの受渡しはしない)
- ④ 目上の人との名刺交換では、自分から先に手渡す。
- ⑤ ていねいにお辞儀をし、自己紹介をしながら手渡す。
- ⑥ 名刺は相手を読める向きで手渡す。
- ⑦ 差し出された名刺は、両手で受け取る。
- ⑧ 名刺を受け取ったら、名前を確認して名刺入れにしまうか、覚えるまでテーブルの隅に置く。