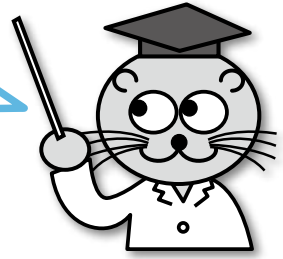


Ⅲ 社会人としてのマナー

仕事の場面でのマナーを身に着けて、快適・スムーズに仕事を進めましょう。

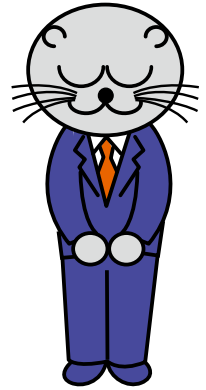


● 基本的なマナー

1 時間や期限を守る

仕事は多くの人と一緒に行うので、時間や期限を守ることが必要です。

- ・ 出社には時間的余裕を心がけましょう。
- ・ 限られた時間を有効に使うため、1日の計画を立て能率的に仕事をする習慣を身につけましょう。
- ・ 遅刻や早退などは上司へ事前に連絡しましょう。



2 あいさつ

あいさつをされるとうれしいものです。

仕事における良好な人間関係をつくるスタートとなります。

明るい笑顔で心をこめて、はっきりと、積極的にあいさつしましょう。

3 身だしなみを整える

身だしなみによって人格や仕事まで判断されることがあります。清潔感のある身だしなみを整えましょう。

4 公私混同しない

会社のものと私物と分けて考えましょう。また、ものだけでなく、会社の機密情報や人事、内情を気軽に持ち帰ったり、話したり、SNSにアップしないように気をつけましょう。

5 就業規則 (P.14) を確認する

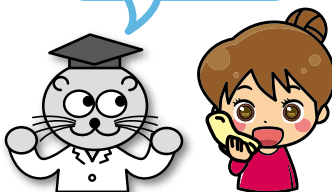
就業規則がある場合は、会社でのルールが定められているので、あらかじめ内容を理解しておきましょう。内容に疑問や不安があるときは、周りの人に質問や相談をしたり、専用の窓口 (P.28) を利用してみましょう。

● 電話・メールのマナー

相手の顔が直接見えず、誤解や不快感を与えやすいですが、会社の顔ともなるものなので、注意が必要です。

電話のマナー

まずは慣れることが大切！



電話を受けるとき

- ・ メモを用意する。
- ・ メモに「いつ、誰が、誰に、用件内容、あらためて電話する要・不要、連絡先」
- ・ ベル 3 回以内にとる。

電話をかけるとき

- ・ 事前に話の要点をまとめ、メモを用意する。
- ・ 取り次いでもらったときも名前を名乗り、あいさつをかわす。
- ・ 用件は簡潔に、話が済んだら再度、重要部分を再確認
- ・ 最後にていねいにあいさつし、静かに受話器を置く。

メールのマナー

- ・用件は簡潔に、改行、段落あけなど読みやすくする工夫が必要ですが、適宜、「恐れ入りますが・・・」「お手数とは存じますが・・・」などの言葉を入れると、印象がやわらかくなるでしょう。
- ・CC, BCCの違いに注意しましょう。

言葉づかいのマナー

仕事では、上司、先輩、同僚、他社の社員、お客様など、さまざまな方とのコミュニケーションが必要です。社会人としての言い回しや敬語を覚えて、慣れていきましょう。

窓口で

✕ お名前のほうを教えてください。

○ お名前をお伺いしてよろしいですか？

取引先に電話で

✕ ○○課長はお出かけになりました。

○ ○○は外出しております。

✕ こちらの○○でよろしかったでしょうか？

○ こちらの○○でよろしいでしょうか？

お客様に

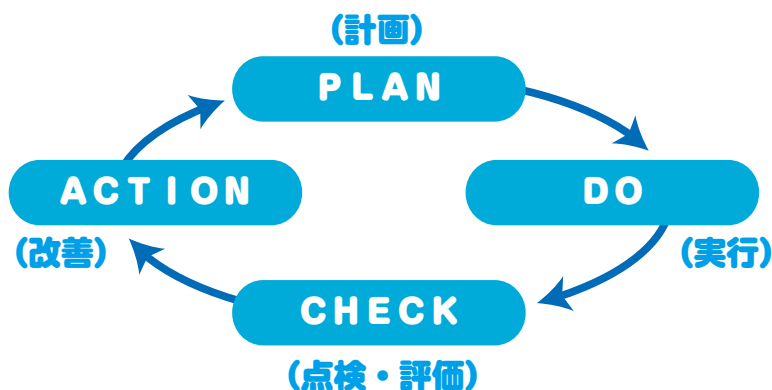
仕事の進め方

1 指示を受けるとき ～仕事は指示を受けることから始まります～

- ① 呼ばれたら返事をして、姿勢を正して話を聞く。
- ② 話は要点を整理しながら聞き、必要に応じてメモをとる。
- ③ わからないこと、あいまいなことは、話の区切りで質問をして、理解してから進める。

2 PDCAサイクル

仕事の指示を受けた後、計画→実行→点検・評価→改善の流れで行うのが基本です。



3 スケジュールをたてる

指示された仕事について、重要度や緊急性を考え、優先順位をつけて長期・短期のスケジュールを立てます。初めての仕事は時間がかかるので、余裕を持って取り組みましょう。

4 報告・連絡・相談 ～こまめなホウ・レン・ソウが大切です～

報告

- ・ タイミングを逃さない (仕事が終わったとき、長期の仕事の進捗状況を伝えるときなど)
- ・ 簡潔、正確に

連絡

- ・ 途中経過や新しい情報は、素早く正確に伝える。

相談

- ・ ささいなことでも、自分で判断がつかないとき、心配事があるときは、上司に早めに相談する。
- ・ 自分なりの解決方法も考えてからがよい。

○○の件で、ご報告したいのですが、ご都合のよいところで○分ほどお時間いただけますか？

