

IV 社会人として必要なマナー

1 基本的なマナー

社会人としての心得

社会人になると、学生時代とは違った環境の生活が始まります。社会人として、責任のある仕事を任せられ、それをやり遂げることが求められます。また、仕事は自分一人ではなく、職場のみんなで作っていることを忘れないでください。

<時間・期限を守ろう>

社会人として、時間や期限の厳守は当然です。友達との約束と違い、企業の中の一人という自覚を持って行動しましょう。

- 出社には時間的余裕を心がけましょう。
- 約束の時間は厳守しましょう。
- 一日の仕事の計画を立て、能率的に仕事をする習慣を身に付けましょう。
- 遅刻は、上司へ事前に連絡しましょう。

<身だしなみを整えましょう>

職場や社会では、身だしなみのよしあしで、人格や仕事まで判断されることがあります。誰からも好感を持たれる、清潔な身だしなみを心がけましょう。

<あいさつは、心をこめてしましょう>

あいさつは、相手だけではなく、自分自身の心も晴れやかになり、今日一日のやる気が湧いてきます。明るいいあいさつで、一日をスタートしましょう。

- あいさつの基本：「明るい笑顔で、心をこめて」
「はっきりと」「積極的に」

<公私混同は許されません>

会社のものを私物化してはいけません。また物だけではなく、会社の情報も公私のけじめをつけましょう。

- 「会社の電話で私用電話はしない」
- 「会社の物を持ち帰らない」
- 「会社の機密情報や人事・内情を持ち帰らない、話さない」

2 言葉づかい (敬語)

快適な職場生活を過ごすためには、正しい言葉づかいが大切です。正しい言葉づかいを身につけましょう。

<ビジネス用語の基本>

×	○
僕	わたし、わたくし
私たち	私ども
誰、どなた	どちらさま
うちの会社	弊社 (へいしゃ)、当社 (とうしゃ)
お宅の会社	御社 (おんしゃ)、貴社 (きしゃ)
わかりました	かしこまりました、承知いたしました
わかりません	わかりかねます
できません	いたしかねます
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

<敬語の種類>

尊敬語：相手の動作や状態などを敬ううやまときに使います。

謙譲語：自分の動作や状態をへりくだって相手を敬う時に使います。

丁寧語：ていねいな言葉で相手を敬う時に使います。

<基本的な敬語>

例	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申し上げる	言います
見る	ごらんになる	拝見する	見ます
する	なさる	いたす	します
行く	いらっしゃる	伺う	行きます
来る	お越しになる	参る	来ます
いる	いらっしゃる	おる	います
会う	お会いになる	お目にかかる	会います

3 電話でのマナー

電話の対応は、会社の中で重要な仕事の一つです。

自分や相手の姿が見えないので、誤解や不快感を与えやすく、会社の印象を左右します。最初はとまどうことばかりですが、慣れることが大切です。基本をマスターして、勇気を持って電話に出ましょう。

<電話をかけるときの基本>

- ①かける前に話の要点をまとめ、メモと資料を用意する。
- 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相手が出たら、もう一度社名、名前を名乗り、あいさつをかわす。
- ④用件を簡潔に伝え、相手の都合をたずねる。
- ⑤話が済んだら、もう一度重要な部分を確認する。
- ⑥最後にていねいにあいさつし、静かに受話器を置く。

<電話を受けるときの基本>

電話を受ける時は、必ずメモを用意し、誰が誰に何の用でかけてきたのか、内容を正確に記録することが大切です。

電話が鳴ったら、ベルが3回以内に取りるように心がけましょう。取れなかった時は、「お待たせしました。」を忘れずに。



<困った時の対応>

- ①相手の声が聞き取りにくい場合
「恐れ入りますが、少々電話が遠いのですが、もう一度お願いいたします。」
- ②聞き逃した場合
「恐れ入りますが、もう一度お願いいたします。」
- ③電話が途中で切れてしまった場合
自分のミスでなくても「先ほどは失礼いたしました。」

4 仕事の進め方

職場には、スムーズに仕事を進めるための、いろいろな決まりごとがあります。最初は面倒に思えても、これは、私たちが職場の一員として守ることであったり、会社の社会的な信用を保つためにも大切なことです。

<職場で守ること>

- 法律を守る
- 就業規則を守る（28ページ参照）
- 職場のルールを守る



仕事をスムーズに進めるために

○指示を受ける時のポイント

- ①上司に呼ばれたら、すぐに「はい」と返事をし、メモを用意して、上司のところに行く。
- ②上司の指示内容の要点をメモする。
- ③指示内容のメモを復唱確認する。
- ④疑問や自分の考え・意見があればその場で言い、アドバイスを受ける。

○報告・連絡・相談をこまめにしましょう

報告（ホウ）、連絡（レン）、相談（ソウ）の「**ホウレンソウ**」は、仕事や職場でのコミュニケーションでは、大切なことです。

〔報告〕

「仕事の進行状況」「緊急事態が発生したとき」「仕事が終了したとき」など、タイミングを逃さず、なるべく早く報告しましょう。

〔連絡〕

仕事を進めていくうえで、新しい情報は価値があります。早めに連絡しましょう。

〔相談〕

どんな些細なことでも、わからないときは積極的に質問や相談をしましょう。