

# Contents [新版] 仕事の基本とビジネスマナー

序・しっかりとした根を張るために

## ■PART I 組織人としての心得

### 1 「会社」とは何か

1. 会社の役割・使命 ..... 10  
会社の基本的な役割／経営理念とは？／「企業の社会的責任」とは？
2. 「組織」とは何か ..... 12  
「組織」とは？／組織の構造／組織に関する基礎知識
3. 組織の一員としての心構え ..... 14  
組織人としての基本心得
4. 学生と社会人の違い ..... 16  
学生時代とココが違う！

### 2 「仕事」とは何か

1. 「仕事観」をもとう ..... 18  
なぜ「仕事観」が必要か？／仕事の中に「生きがい」を／どのような「仕事観」をもてばよいのか？
2. 仕事に対する心構え ..... 22  
自主性をもつ／正しい仕事をする／お客様あつての仕事／「できない」ではできない／慣れても押れない
3. プロ意識をもとう ..... 24  
プロの基本要素／プロの必須条件は「自己責任」／真のプロへの5つの条件
4. 職場のチームワーク ..... 26  
チームワークの意義／リーダーシップ／フォロワーシップとパートナーシップ

COLUMN 素直な心／すべてに学ぶ ..... 28



---

## ■PART II 仕事の基本心得

---

### 1 仕事の進め方

1. 仕事の基本 ..... 30  
仕事の原則、P D C A / “ 3 M ” をなくして、能率アップ / 5 W 3 H で  
ミスやモレのない確実な仕事を / 仕事力を高める 8 つの意識
2. 指示・命令の受け方 ..... 33  
指示・命令の受け方のポイント
3. 「報告・連絡・相談（ホウレンソウ）」の基本 ..... 34  
「報・連・相」のポイント / 報告のポイント / 連絡のポイント / 相談の  
ポイント

### 2 執務の心得

1. あいさつ名人になろう ..... 38  
あいさつ（挨拶）の基本 / 基本的なあいさつ言葉
2. 勤務中の基本マナー ..... 40  
当たり前のことを当たり前に / 出勤時の心得 / 執務中の心得 / 昼休みの  
過ごし方 / 公私混同をさける / 退社時の心得 / 勤怠のルール / 社内  
でのマナー
3. 5 S を実践しよう ..... 46  
5 S の基本的な考え方 / 身の回りの整理・整頓
4. 会議のマナー・心得 ..... 48  
会議参加の心得 / 会議開催準備の心得
5. 出張の心得 ..... 50  
出張の事前準備 / 出張中の心得 / 出張から帰ってきたときの心得
6. 情報の管理・扱い方 ..... 52  
情報の取り扱いべからず集 / 個人情報の取り扱い方
7. 時間管理（タイム・マネジメント） ..... 53  
時間はつくり出すもの
8. 健康管理は自己管理 ..... 54  
規則正しい生活は、健康の基本 / メンタルヘルス（心の健康）

### 3 マナーの基本

1. マナーとは何か ..... 56  
マナーの原点 / マナーの果たす役割
2. マナーの基本原則 ..... 58  
第一印象を大切に / マナーの 5 原則
3. 身だしなみを整える ..... 60  
身だしなみの基本 / 身だしなみのチェックポイント
4. 表情と視線 ..... 62  
表情づくりのポイント / アイコンタクト
5. 日常動作（立ち居ふるまい）の基本 ..... 64  
立ち方の基本 / 美しい歩き方 / 美しい座り方 / お辞儀の基本 / 気をつ  
けたい“しぐさ”

---

## ■PART III コミュニケーション

---

### 1 職場の人間関係

1. 仕事と人間関係 ..... 70  
人間関係をよくする基本／職場の人間関係
2. 人間関係力を磨く ..... 72  
チームワークと人間関係／上司との接し方／先輩との接し方／同僚とのつきあい方／後輩との接し方／アフターファイブのつきあい／社外の人とのつきあい方
3. ほめられ方・叱られ方（ほめ方・叱り方） ..... 77  
ほめられ上手のポイント／叱られ上手のポイント

### 2 話し方・聴き方

1. 話し方の基本スキル ..... 78  
話し上手になるには／好感をもたれる話し方
2. 聴き上手になろう ..... 80  
「聴く」と「聞く」との違いは？／話はからだ全体で聴こう／聴き上手になるためのポイント
3. 会話のマナー ..... 82  
会話をしよう／会話のエチケット&ルール

### 3 言葉づかい・敬語

1. 言葉づかいの基本 ..... 84  
言葉づかいのポイント／感じのよい言葉づかい／覚えておきたい言い回し／人の呼び方（呼称）・敬称のルール／日常語・慣用語の正しい使い方
2. 敬語の基本知識 ..... 90  
敬語の基本は3種類／敬語の使い方／敬語の使い分け／「お」と「ご」の使い方／敬語の使用上の注意／[ケーススタディ] 敬語の正しい使い方



---

## ■PART IV 応対・訪問のマナー

---

### 1 来客応対の心得

1. 来客応対の基本 ..... 96  
来客応対のポイントと流れ／応対事例①<アポイントがある場合>／応対事例②<アポイントなしの場合>／案内の基本ポイント／お茶の出し方／お見送りのマナー／心を伝える応対用語
2. 席次の基礎知識 ..... 104  
席次の基本的な考え方／席次の例

### 2 訪問の心得

1. 訪問の基本マナー ..... 106  
訪問時の心がけ／電話でのアポイントの取り方／当日の心得<到着したら>／訪問先でのマナー／名刺の受け方・渡し方①／名刺の受け方・渡し方②／紹介の基本マナー

---

## ■PART V 電話のマナー

---

### 1 電話応対の基本常識

1. 電話応対の基本心得 ..... 112  
電話応対の基本ポイント／電話での話し方①<正しく伝える>／電話での話し方②<感じよく話す>／よく使う電話応対用語／電話のタブーとマナー／「伝言メモ」の書き方

### 2 受け方・かけ方

1. 電話の受け方の基本 ..... 118  
受け方のルール／受け方の手順
2. 電話のかけ方の基本 ..... 120  
かけ方のルール／かけ方の手順

### 3 取り次ぎ方

1. 電話の取り次ぎ方の基本 ..... 122  
取り次ぎのルール／取り次ぎの手順／名指し人がすぐに出られない場合の対応／取り次ぎ、こんなときは？／電話応対事例

### 4 携帯電話のマナー

1. 携帯電話の基本心得 ..... 130  
携帯電話の特徴と基本マナー／携帯電話のかけ方・受け方

COLUMN こんなとき、あわてないために ..... 132

## ■PART VI ビジネス文書のマナー

### 1 文書作成の基本

1. ビジネス文書の基礎知識 ..... 134  
ビジネス文書とは？／ビジネス文書の種類
2. 文書作成の基本ルール ..... 136  
ビジネス文書作成の共通原則／わかりやすい文書の作成ポイント／  
正確迅速に書くための留意点
3. 社内文書の基本 ..... 138  
社内文書作成のポイント／社内文書の事例／社内文書の取り扱い方
4. 社外文書の基本 ..... 142  
社外文書作成のポイント／社外文書の事例
5. 手紙（儀礼・社交文書）の書き方 ..... 146  
手紙の書き方のポイント／手紙文の基本フォーマット／封筒の書き方  
①<縦書き>／封筒の書き方②<横書き>
6. ハガキの書き方 ..... 150  
ハガキの書き方のポイント／ハガキの表書きと事例／往復ハガキの書  
き方

### 2 文章の書き方

1. わかりやすい文章を書く ..... 153  
一文を短くする／漢字とカナを使い分ける／難しい言葉や表現はさけ  
る／句読点の使い方／その他の留意点
2. 慣用語の基礎知識 ..... 156  
前文の基本形／主文の書き出し／末文の基本形と慣用語

### 3 EメールとFAX

1. Eメールの基本マナー ..... 159  
Eメールの基本心得／Eメールの書き方／Eメールのチェックポイント
2. FAX送信の基本マナー ..... 162  
FAXの特性／FAX原稿作成のポイント／FAX送信の留意点

COLUMN 知っておくと便利な文書のミニ知識 ..... 164



---

## ■PART VII ピックアップ キーワード

---

### 1 職場の課題に関するキーワード

1. コンプライアンス ..... 166  
コンプライアンスとは／なぜコンプライアンスが重要なのか／コンプライアンスの実践ポイント／コンプライアンスの違反事例／コンプライアンスと「企業の社会的責任（CSR）」
2. ハラスメント ..... 170  
職場のハラスメントとは／パワーハラスメント／セクシュアルハラスメント／ハラスメントのない職場をつくるために
3. ネットリテラシー ..... 174  
ネットリテラシーの重要性／ソーシャルメディアとは／「炎上」を起こさないために

### 2 知っておきたい法律知識

1. 製品・取引・市場・権利に関する法律.....178  
製造物責任法（PL法）／消費者契約法／独占禁止法／知的財産権に関する法律／法律知識を身につける努力を

**付 録** 新入社員・若手社員に贈る30の言葉