PHP通信ゼミナール 仕事の基本とビジネスマナー

テキスト目次

PART Ⅰ　組織人としての心得

①「会社」とは何か
- 会社の役割・使命
- 「組織」とは何か
- 組織の一員としての心構え
- 学生と社会人の違い

②「仕事」とは何か
- 「仕事観」をもとう
- 仕事に対する心構え
- プロ意識をもとう
- 職場のチームワーク

COLUMN　素直な心／すべてに学ぶ

PART Ⅱ　仕事の基本心得

①仕事の進め方
- 仕事の基本
- 指示・命令の受け方
- 「報告・連絡・相談（ホウレンソウ）」の基本

②執務の心得
- あいさつ名人になろう
- 勤務中の基本マナー
- 5Sを実践しよう
- 会議のマナー・心得
- 出張の心得
- 情報の管理・扱い方
- 時間管理（タイム・マネジメント）
- 健康管理は自己管理

③マナーの基本
- マナーとは何か
- マナーの基本原則
- 身だしなみを整える
- 表情と視線
- 日常動作（立ち居ふるまい）の基本

PART Ⅲ　コミュニケーション

①職場の人間関係
- 仕事と人間関係
- 人間関係力を磨く
- ほめられ方・叱られ方（ほめ方・叱り方）

②話し方・聴き方
- 話し方の基本スキル
- 聴き上手になろう
- 会話のマナー

③言葉づかい・敬語
- 言葉づかいの基本
- 敬語の基本知識

PART Ⅳ　応対・訪問のマナー

①来客応対の心得

②訪問の心得

PART Ⅴ　電話のマナー

①電話応対の基本常識

②受け方・かけ方

③取り次ぎ方

④携帯電話のマナー

COLUMN　こんなとき、あわてないために

PART Ⅵ　ビジネス文書のマナー

①文書作成の基本
- ビジネス文書の基礎知識
- 文書作成の基本ルール
- 社内文書の基本
- 社外文書の基本
- 手紙（儀礼・社交文書）の書き方
- ハガキの書き方

②文章の書き方
- わかりやすい文章を書く
- 慣用語の基礎知識

③EメールとFAX
- Eメールの基本マナー
- FAX送信の基本マナー

COLUMN　知っておくと便利な文書のミニ知識

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
- コンプライアンス
- ハラスメント
- ネットリテラシー

②知っておきたい法律知識
- 製品・取引・市場・権利に関する法律

◆付録　新入社員・若手社員に贈る30の言葉

Ⅰ－1－1　会社の役割・使命

私たちが健康で文化的な日常生活を営んでいくためには、さまざまな物やサービスが必要です。多くの人々がお互いに分担してそれらを生産し、提供していくことによって、私たちの生活や、社会そのものが維持されているのです。

これらの物資やサービスの生産・流通・販売等の活動を総称して「経済活動」と呼びますが、この経済活動を最も合理的・効率的に行なうために生み出され発展してきた組織が「会社」という存在であると言えます。

1．会社の基本的な役割

現在、日本には会社と名のつく組織体が200万以上もあり、規模も、その活動の中身もさまざまです。その果たしている役割も多岐にわたっていますが、共通しているのは、以下の２点でしょう。

1 よりよい製品・サービスの提供を通じて人々の生活の向上や文化の進展に貢献する
2 その活動で得た利益を分配することで社員とその家族の生活の維持・向上に貢献する

この２点をはじめ、ステークホルダー（利害関係者／→＊1）に対してきちんと責任を果たしていくということが、あらゆる企業の基本的な役割・使命と言えるでしょう。

2．経営理念とは？

以上２つの会社の基本的な役割は、あらゆる会社に共通する使命であるとともに、会社が存続するための絶対的な必要条件でもあります。これら２つの貢献を果たしていない企業は、いずれ社会から、あるいは従業員から見放され、市場から退場させられます。要するに、「倒産」です。「貢献なき企業は存続が許されない」と言って間違いありません。

ですから、経営においては、この「貢献」の中身やあり方、つまり「わが社は、誰に対して、どのような貢献をしようとしているのか？」ということを明確にすることが大切です。このことを明らかにしたものが、いわゆる「経営理念」と呼ばれるものです。経営理念とは、言い換えれば、「この会社は何のために存在しているのか？」という問いに対する、創業者・経営者の「答え」であるとも言えるでしょう。（→＊2）

自分の会社の経営理念を知り、理解することは、仕事の意義づけや仕事に対する誇りをもつうえでも重要なポイントです。

この会社は何のために
存在しているのか？

<答え>
経営理念

3．「企業の社会的責任」とは？

近年、「ＣＳＲ」という言葉がよく見聞きされるようになってきました。これは Corporate Social Responsibility の略で、「企業の社会的責任」と訳されています。

その中身は、従来のステークホルダーに対する役割・使命だけでなく、非常に広範になってきています。企業に働く私たちは、このことをよく認識しておかなければなりません。（→＊3）

解　説

＊１：主なステークホルダー

①顧客・消費者	その会社の製品・サービスを直接・間接に購入あるいは利用してくれる個人や企業
②社　員	その会社で働く人々（その家族も含む）
③関係先	原材料や各種資材など会社経営に必要なさまざまな物資を提供してくれる「仕入先」や「協力会社」など
④株　主	会社経営の「もとで」である資金を提供してくれている個人や企業（会社の「持ち主」は、この株主）
⑤地域社会	その会社の本社や工場・支店・営業所などが存在する地域自治体（都道府県・市町村・広くは国全体）やその住民

＊２：経営理念の意義

・経営理念が大切だとされるのは、主に、①世の中に広くその会社の基本姿勢を示すことによって評価され信用される　②そこに働く人々が自分たちの仕事の意義と方向性を理解することによってやりがいをもって力強く仕事に取り組むことができるようになる、という２点からです。

・そのためには、経営理念がわかりやすく共感を得られる内容・表現であることはもちろん、その経営理念に則って誠実に事業活動を展開しているという事実そのものが何よりも重要になります。

＊３：企業の社会的責任

・「ＣＳＲ」という言葉が最近とくに注目されるようになってきたのは、なぜでしょうか。ごく簡単に言うと、20世紀後半から世界中で企業活動が急速に拡大・活発化し、その影響がプラス面だけでなくマイナス面でも非常に大きくなってきたことが、根本的な原因だと考えられます。企業の「責任」と言わず、あえて「社会的責任」と言うのは、企業活動の影響がきわめて広範かつ重大になってきたことの表れだと理解してよいでしょう。

・企業の社会的責任と呼ばれるものの主な内容は、以下の諸点です。

①納税	企業は自らの事業活動を通じて利益をあげ、その一部を税金として国や地方自治体に納めなければなりません。この税金が国民生活全般の維持向上に使われるのですから、税金を納めない企業（すなわち利益をあげていない企業）は、基本的な責任を果たしていないことになります。
②配当	「会社の持ち主」である株主に対して出資の額に応じた配当金を出すことも、企業の最重要責任のひとつです。
③地域社会との調和	工場であれ、オフィスや店舗であれ、企業がその活動を展開する拠点は、ある地域社会の中に存在します。ということは、何らかの建物や土地を使用することになりますし、電気・ガス・水道といった公共サービスも受けなければなりません。その一方で、ゴミ・廃液・騒音といったマイナス要素も生み出します。要するに、企業も一般家庭と同じようにその地域の「住民」なのです。したがって、周辺住民から喜んで受け入れてもらえるような存在、少なくとも迷惑をかけない存在でなければならないのは当然のことです。企業の規模や影響力は一般家庭よりはるかに大きいのが普通ですから、周辺地域との調和にはよりこまやかな配慮が必要だと言えます。
④コンプライアンス	企業活動はその影響力が大きいだけに、法律や条例などでさまざまな規制が加えられています。こうした規則やルールをきちんと守ることを「コンプライアンス（法令遵守）」と言います（P.15、166参照）。
⑤地球環境への配慮	このところ、地球環境の悪化が全世界的な問題になっています。企業が周辺環境に配慮しなければならないことは③に記したとおりですが、いまや地球規模の発想で環境の保護・改善に取り組むことが必要になってきました。これは一部の製造系の大企業だけに求められているわけではありません。あらゆる企業において、省資源・省エネルギー・環境悪化要因の削減などに努力することが求められているのです。

これらのうち①②③は昔から企業の重要な責任と考えられてきましたが、21世紀に入ってからは、④と⑤の重要性が一段と大きくなってきているということを認識しておきましょう。

Ⅰ－1－4　学生と社会人の違い

学生と社会人には大きな違いがいくつもあります。社会人になったからには、これらの違いをスムーズに乗り越え、一日も早く一人前のプロ社会人になれるよう、まずは意識を変えていくことが大切です。

この両者の根本的な違いは、学生時代は「個人」の立場で行動していたものが、社会人は「組織の一員」として行動しなければならないということです。では、具体的にはいったい何がどう違うのか、主な点を整理しておきましょう。

1．学生時代とココが違う！

●「半人前」から「一人前」の世界へ

新入社員は、仕事では「半人前」かそれ以下なのですが、社会的には「一人前」の社会人とみなされます。それは「独立した一個人」と認められているということでもあります。（→＊1）

●「情」中心の世界から「理」中心の世界へ

学生時代は、「自分の感情・気持ち」が行動を決める一番大きな基準でした。社会人になると理屈・倫理・論理といった客観的基準が判断の基本になります。この違いは、はっきり意識しておくべき重要なポイントです。（→＊2）

● 目的と責任の違い

目的も責任も、学生の場合は個人的色彩が強く、社会人のそれは社会性が強いという顕著な違いがあります。（→＊3）

● 人間関係の違い

仕事は多種多様な人々との人間関係のうえに成り立っています。人の好き嫌いを言っていては、仕事になりません。（→＊4）

● コウソクの違い

社会人は、「校則」よりはるかに厳しい「拘束」の中で生きていかなければなりません。（→＊5）

● お金を「払う」と「もらう」の違い

授業料を「払う」学生と、給料を「もらう」社会人、この立場は180度違います。（→＊6）

●「わかる」と「できる」の違い

「わかる」と「できる」はまったく別のことです。社会人として目指すべきは「わかっていて、できている」状態です。（→＊7）

● 評価の基準の違い

学生時代は、定期的な試験の結果（点数）で評価が決まりました。社会人は仕事の成果で評価されます。日々真剣勝負、毎日が試験とも言えます。教えてもらうのではなく自ら学ぶ姿勢が求められます。

これが自分の責任で生きていく大人の世界なのです。学生時代のような自由と楽しさは大きく制約される厳しい世界ですが、この厳しさの中で自分を成長させ、自分の夢やロマンを追い求めていくことが、仕事のおもしろさであり、社会人としての価値ある生き方だと言えるのではないでしょうか。

解　説

＊1：
・学生時代に学費や生活費の大半はアルバイトで稼いだ、アルバイトながら正社員以上の能力を発揮した、専門分野に関しては会社のどの先輩にも負けない知識をもっている……と自負している新入社員は少なくないでしょう。それは貴重な経験であり、自信をもってよいことだと思います。
・しかしそれでも、学生というものは世間的にはやはり「半人前」の存在なのです。それは何も悪い意味ではなく、学生の本分は「学ぶ」ことにあり、学生時代とは社会に出てほんとうに社会の役に立つための準備期間である、という世間一般の共通認識があるからです。
・それに対する反論はあるかもしれませんが、それよりも、「社会に出た以上、一人前」とみなされることを意識し、それにふさわしい存在であることに意を注いでほしいと思います。仕事においても早く「一人前」とみなされるようになるべきことは言うまでもありません。

＊2：
・学生時代は、好きか嫌いか、やりたいかやりたくないか、おもしろいかつまらないか、カッコいいかカッコ悪いかといった、いわば「自分の感情・気持ち」が一番大きな判断基準でした。これが「情」中心の世界ということです。
・社会人になると、この基準はぐっと影が薄くなり、代わって、やるべきかやるべきではないか、正しいか正しくないか、社会や他の人々にどんな意味があるか、といった客観的基準が前面に出てきます。これが「理」中心の世界という意味であり、社会人の行動基準の原点です。
・しかし、社会人には「情」は無縁、不要だというわけではありません。「情」のない社会など、とても住めたものではないでしょう。ここで心すべきことは、社会人はまず「理」で考え判断し、そのあとで「情」を加える、という順番を間違えないことが大切だ、ということです。

＊3：
・学生の主たる目的は、自分自身の知識や学力を伸ばすことです。会社の目的は、事業を通じて社会に貢献し利益をあげて発展成長していくことであり、社会人の主たる目的はそれに寄与することです。学生の目的はどちらかと言えば個人的な色彩が強く、社会人のそれは共通性・社会性が強いと言ってよいでしょう。
・したがって、学生であれば、授業や学習をサボってその目的が達成できなくても、自分が困るだけで他人に迷惑をかけることはほとんどありませんが、会社では個人の手抜きは組織全体に迷惑を及ぼし、その目的達成を阻害することになります。つまり、社会人は組織に対して、そして社会に対して、非常に大きな責任を負っていると言えるでしょう。

＊4：
・「情」優先の世界である学生時代は、気の合わない人、嫌いな人とは、無理してつきあう必要はありませんでした。しかし、社会人となるとそうはいきません。職場にはいろいろなタイプや年代の人たちがいて、そういう人たちと毎日顔を合わせ、会話をし、協力していっしょに仕事をしていかなければなりません。さらに、得意先や関係先の人たちともなると、「利害関係」という難しい要素が加わってきます。人の好き嫌いなどをもちだす余裕はまったくないのです。

＊5：
・会社には、就業規則をはじめとするさまざまな規則や不文律があり、時間・服装・言葉づかい・勤務態度など「守るべき決まり事」がきわめて厳格です。また、当然のことながら上司の指示・命令には従わなくてはなりません。学生時代の「校則」よりはるかに厳しい「拘束」の中で生きていかなければならないことは確かで、それがまさに「組織の一員」たるゆえんなのです。

＊6：
・学生は学校に「授業料」を納めて授業を受けますから、それは学生の権利です。ということは、サボるのは権利の放棄にすぎません。それによって困るのは学生本人であって、学校ではありません。
・社会人は、労働の対価として会社から「給料」をもらいます。労働という義務を誠実に果たさなければ社内外に大変な迷惑を及ぼすことになり、「給料」という対価が得られないのは当然です。

＊7：
・学生時代は、わかっていること、知っていることが何よりも大切であり、試験の結果にはそれがストレートに反映しました。「わかっている」ことは「できる」こととほぼイコールだったのです。
・しかし、社会人には、できるか、ちゃんとやっているか、ということこそが問われます。「わかる、知っている」ことと「できる、やっている」こととはまったく別のことであり、いくらわかっていてもできなければ何の意味もないのです。逆に、経験を積んだのでできることはできるけれども、なぜそうするのかはよくわからない、どうすればできるようになるかもうまく説明できない、というのも困りものです。

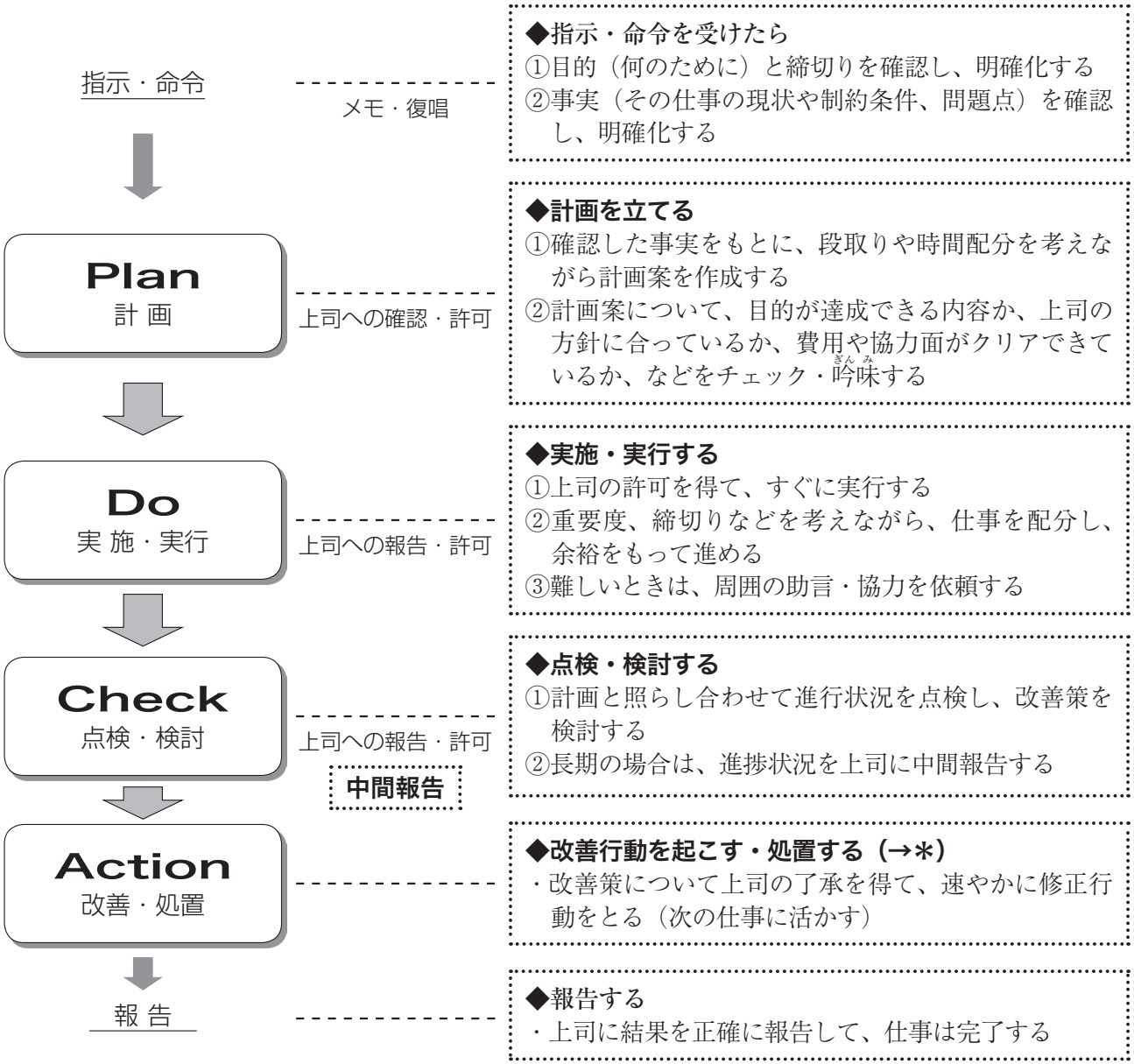
Ⅱ－1－1　仕事の基本

仕事には、効率と正確さが求められます。そのためには、まず仕事の流れを理解することが大切です。仕事は「計画（Plan）⇒ 実行（Do）⇒ 検討（Check）⇒ 改善（Action）」のステップで流れています。この４つのステップは「ＰＤＣＡサイクル」または「マネジメントサイクル」と呼ばれ、仕事の基本です。仕事は、このサイクルを回しながら、進めていきます。

上司から指示・命令を受けたら、この手順にそって進め、終わったら、結果を報告します。そこで、はじめて仕事が完了したことになるのです。

1．仕事の原則、ＰＤＣＡ

仕事の基本は、計画と行動です。仕事をより効率的かつ計画的に行なう習慣を身につけましょう。



＊　Actionで改善策を立て処置していくには、また最初に戻って新たなPlanを立てることになります。このように、仕事はＰＤＣＡの繰り返しです。このサイクルを回していくうちに仕事の基本能力が身につき、実力が向上していきます。

2．“３ム”をなくして、効率アップ

仕事とは、できるだけ少ない労力や費用、手段を使って、より多くの成果をあげることです。その大敵が、ムダ・ムラ・ムリです。これを“３ム”またはそれぞれの言葉の２文字目をとって“ダラリ”と言います。常に、この“３ム（ダラリ）”の排除を心がけ、効率的に取り組むことは、仕事の質を高める第一歩です。

ムダのない仕事

・コスト意識をもって、費用・時間・空間などのムダを省こう！
・部屋の照明や冷暖房などの省エネを心がけよう！

ムラのない仕事

・正確（ていねい）に、迅速に、そして丁寧に！
・いつも同じ意欲で、ペース配分を考えて！

ムリのない仕事

・計画的に！
・優先順位（→＊）を考え、仕事の段取りを！
・困ったときは頼ることも大事！

＊優先順位の決め方

まず緊急度と重要度の２つの観点から判断します。その基本は、

①緊急で重要なもの
②さほど重要ではないが、緊急なもの
③緊急ではないが、重要なもの

の順です。

さらに期待度や難易度も考えて順位を決めましょう。

3．５W３Hでミスやモレのない確実な仕事を

仕事を進めるうえでは、常に具体性が求められます。「～ぐらい」「いろいろ」「いつも」「すぐそこ」といったあいまいな言葉や抽象的な言葉は、誤解や勘違いを生み、ミスやモレにつながります。それを防ぐのが、５W３Hです。報告や連絡はもちろんのこと、文章を書くときにも、５W３Hをしっかりおさえて、正確で確実な仕事を心がけましょう。確実な仕事は、あなたの信頼につながります。

5W	Why?	なぜ	・何のためにするのか ・どんな重要性をもっているのか
	What?	何を	・何をするのか ・その仕事の内容は何か
	Who?	誰が	・誰がするのか ・誰とするのか
	When?	いつ	・いつまでにしたらよいのか ・いつからいつまでなのか
	Where?	どこ	・どこでするのか ・どこへ行くのか
3H	How?	いかに	・どのようにしたら、最も効果的か ・どのような方法でするのか
	How many?	いくつ	・いくつ必要なのか ・いくつあるのか
	How much?	いくら	・費用はいくらかけたらよいか ・いくらかかったのか

※「7W」のときは、さらに、**Which（どちらを）**、**Whom（誰に）**が加わります。

Ⅱ－1－3　「報告・連絡・相談(ホウレンソウ)」の基本

社会人になって、よく耳にする“ホウレンソウ”。これは、「報告・連絡・相談」のそれぞれの１文字目をとった言葉で、仕事をスムーズに進めていくうえでなくてはならない行動です。

組織として仕事を効率よく進めていくには、「今、何を、どうしなければいけないのか」ということを判断するための材料・情報がメンバーに共有されていることが必要です。それを提供するのが、「報告・連絡・相談（報・連・相)」です。これら３つを正しく実践すれば、確実に組織の活性化とパワーアップがはかれます。

1.「報・連・相」のポイント

もし部下がミスをして、上司に報告しなかったら、どうなるでしょうか。必要な情報がない上司は、的確でスピーディーな判断ができず、対応が遅れ、組織として大きな打撃をこうむることにもなりかねません。また取引先やお客様に対しても同様のことが言えます。やるべき報告や連絡をしなかったために、大きなトラブルに発展し、信頼を失ってしまうことになるかもしれません。そうならないために、必要な情報を共有するのが、「報・連・相」の目的です。情報の共有化は、業務の効率を高め、互いの信頼関係を強化します。

「報・連・相」の鉄則

［ねらい］ **①仕事を円滑に進める（必要な情報を必要なところに伝達）**
②仕事上の問題を速やかに発見・共有・解決する
③コミュニケーションの潤滑油（組織の活性化）

	報　告	連　絡	相　談
誰に	・（自分に対して）仕事の指示や命令を出した人	・その情報を知っておくべき人、知っておいたほうがよい人	・そのテーマに関して適切な情報やアドバイスを提供してくれる人
いつ	・指示された仕事が終わったとき ・指示された仕事が長期にわたる場合、途中で何回か ・仕事を取りまく状況が変わったとき	・情報を入手したらできるだけ早く ※不在者への伝言連絡は、伝言を受けたら即座に手配する（「あとで」と思うと必ず忘れる！）	・あるテーマに関して、疑問や迷いが生じたとき ※相談する前に、まず自分で可能なかぎり調べ考える
何を	・仕事の結果（結果報告） ・仕事の進行状況（中間報告） ・状況変化の内容　など	・入手した情報 ・託された伝言	・疑問や迷いの内容
留意ポイント	①正確・簡潔を心がける ②ミスやトラブルなど、悪い情報ほど早く ③「事実」と「意見」は明確に分けて話す ④「どうなっているの？」と催促される前に	①正確・簡潔を心がける ②ミスやトラブルなど、悪い情報ほど早く	・緊急でないかぎり、相手の仕事の状況に配慮する（忙しそうなとき、あわただしいときはさける）

●新入社員が正しく仕事を進めるうえで、「正確に命令を受け、確実に報告し、必要な連絡を漏らさないこと。そして困ったときは相談すること」はきわめて大切です。要するに「報・連・相」は仕事の基本中の基本。こうした基本的なこと、しなければならないことがきちんとできてこそ、プロ＝できる社員なのです。

2．報告のポイント

指示・命令された仕事は、報告してはじめて完了します。「こんなことはわざわざ報告しなくていいだろう」と勝手に判断して放っておくと、指示・命令をした人は「きちんとやってくれたか」と不安になります。

郵便物を投函するというようなささいなことであっても、指示・命令を受けたら、その結果を報告しなければなりません。報告は仕事の一部、指示・命令されたら報告するのが義務、と心得ましょう。

報告とは

「指示や命令を出した人への、仕事の途中経過・変更・終了・結果・成果の説明」のこと

⇒ 仕事は、報告をもって完了する。報告には、口頭によるものと文書によるものがある

報告の順序

1）結論 ➡ 2）理由 ➡ 3）経過 ➡ 4）自分の意見

●理由をきかれたら……（きかれなかったら、「1）結論」のみで終了してよい）

［例］「今、よろしいでしょうか。明日の会議の出欠確認の件ですが、1名欠席です。○○部長が、急な出張のため欠席されます。代理でよければ出席させるとのことですが、いかがいたしましょう」

報告、ここがポイント！

①報告は指示・命令を出した本人にする

②「あの件、どうなっているの？」と催促される前に、速やかに

③悪い情報ほど早く（ミスや失敗は緊急報告）

⇒ ミスやトラブルなどが生じたときの報告のほうが、仕事が完了したときよりも重要。まだ詳しい確認が取れていなくても、とりあえず第一報を入れる。これが的確な善後策・解決策を打つために不可欠

④いつ報告すべきか、これは報告すべきか、と迷ったら、今、とりあえず報告する

⑤事実のみを、ありのままに正確に述べる

⇒ いい加減な憶測や、私情をはさまない。意見は求められたときのみ述べる

⇒ 「たぶん」「いろいろ」など誤解を生むあいまいな言葉はさける。場合によってはデータや資料なども準備する

⑥5W3Hをふまえ、簡潔に述べる

⇒ 「誰が、いつ、どこで、何を、なぜ、どのように、どのくらいの量を、いくらで」

⑦時間のかかる報告や、複雑な報告は、メモで整理してから行なう

⇒ 報告する相手の都合をきくとともに、どれくらい時間がかかるのかについて事前に伝える
［例］「今、よろしいでしょうか。××の件のご報告で、10分ほど時間をいただきたいのですが……」

⇒ 内容が複雑でわかりにくい場合は、報告書として文書にまとめて提出する

⑧長引きそうなら「中間報告」を

⇒ 期間の長い仕事、複雑な仕事は、やり終えてからではなく、途中で経過報告をする。これが「中間報告」。指示・命令をした人も安心できるし、そのつど進め方の確認ができアドバイスももらえるので仕事がスムーズに進む

⇒ 期限ギリギリになってから「できない」では、無責任。スケジュールどおり進まないようなら、早めに報告し、相談する

Ⅱ－2－3　５Ｓを実践しよう

　机の上や引き出しの中などが乱雑に散らかっていたり、資料が山積みにされていては、見苦しいだけでなく、何がどこにあるのかわからなくなり、仕事の効率も悪くなります。ミスも起きやすくなります。整理・整頓は、正確に効率よく仕事を進めるうえでの基本中の基本です。
　お互いが気持ちよく仕事ができ、また来社されたお客様に好印象をもっていただくためにも、仕事をしやすい環境づくりを常に心がけましょう。
　その環境づくりに不可欠なのが、整理・整頓をはじめとする５つのＳ、「５Ｓ」です。

１．５Ｓの基本的な考え方

　５つのＳとは、**「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「しつけ（→＊）」**です。それぞれ「サ行（S）」で始まっているところから、「５Ｓ」と呼ばれています。いずれも当たり前のことですが、この当たり前のことを徹底することで、職場環境が美しくなるだけでなく、安全性向上や品質向上、仕事の効率化がはかれます。仕事に取り組む「気分」も必ず変わってきます。“やらされている”と考えるのではなく、自分のため、そしていっしょに仕事をする周囲の人たちのために働きやすい環境をつくるのだと考えて、前向きに取り組みましょう。

＊しつけ（躾）とは、もともと裁縫で縫い目がくるわないように仮にざっと縫いつけておくこと。転じて、礼儀作法を教え込むことを言います。

５Ｓのポイント

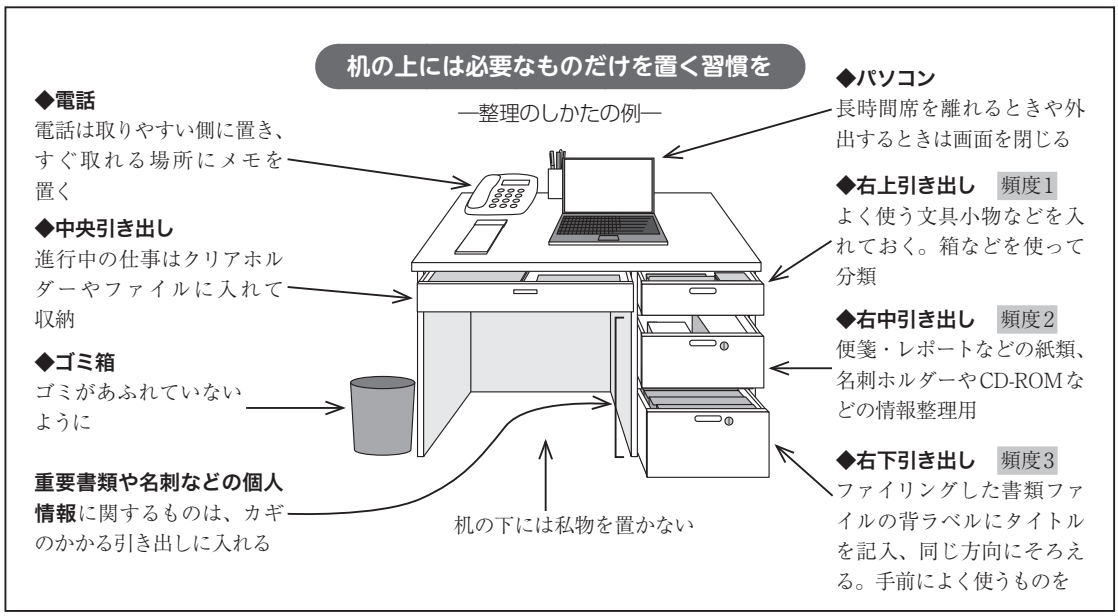
整理	・必要なものと必要でないものとに分ける ・不必要なものをなくす	どこに何があるかが明確になり、スペースの有効活用や、物を探す労力・時間の節約ができます。
整頓	・必要なときに、必要なものが、必要な量だけ取り出せるよう、正しい置き場所・レイアウトを決める	
清掃	・ゴミや汚れ、異物などをなくし、きれいな状態をキープする ・根気よく清掃を繰り返す	品質や安全性が向上します。また労働災害を防いだり、衛生面の向上がはかれます。
清潔	・整理、整頓、清掃を徹底し、身だしなみから仕事の環境まできれいに整える	気持ちよく仕事ができ、健康も維持できます。清潔感は好感度を高めます。
しつけ	・上の４つのＳを習慣にする ・ルールや約束事を守り、習慣づける。時には約束事を改める	あいさつなど、よい習慣を意識的に続けるようにすることで、信用が生まれます。

2．身の回りの整理・整頓

自分の机だからどう使おうと自由、などと考えていませんか。机はあくまでも会社のものですから、いざというときには誰でも使えるような状態であることが原則です。机の周りが整理・整頓されていないと、仕事の効率が落ちるだけでなく、だらしのない人と見られてしまいます。“仕事のできる人は整理・整頓もうまい”と心得ましょう。

机の周りの整理・整頓のコツ

①机の上には、その時々の仕事に**必要なものだけを置く**
②**書類はため込まない**で、不要になったら処分する
③**引き出しは、用途別・使用頻度別に**使い分ける（不要なものはこまめに処分・仕事別のファイリングなど）
④机の上や引き出しの中に写真や携帯電話など**私物を置かない**
⑤とりかかっていた仕事が終わったら、使用した書類、文具、資料は**元の場所に戻す**
⑥長時間席を離れるときは、いったん机の上を片づける（とくに、書類を開きっぱなしにしない）
⑦ペットボトルや缶、**ゴミをこまめに捨てる**
⑧退社時は、電話・パソコンなど動かせないもの以外は引き出しやキャビネットの中に片づける



書類管理のコツ

増え続ける書類は難題のひとつ。書類を減らす努力とともに、必要なときに必要なものが取り出せるよう、しっかりと整理・管理しましょう。

①パソコンからのプリントアウトは必要最低限に抑え、紙の文書を減らす「ペーパーレス」を心がける
②ファイルの管理ルールを明確にする
　大きさをそろえ、目的別に使い分ける（使用頻度別・色分け）／重要書類や順序よく整理したい書類はパンチ式のファイル／たびたび使う資料はクリアファイルやパンチレスファイル／企画書・見積書などはクリアホルダーに1件ずつ　など
③共有の資料は、使ったら必ず元の場所に、すぐに返却する
④個人情報など重要書類は、カギのかかる引き出しやキャビネットに保管する
⑤パソコン内のデータも、一定のルールを設けて管理する（セキュリティ面にも配慮）
　バックアップをとる／誰にでもわかるファイル名をつけ、フォルダに整理して保存する（デスクトップに並べすぎないように）／重要書類にはロックをかける　など

Ⅲ－1－1　仕事と人間関係

新入社員にとって会社生活を送るうえでの心配や気がかりのトップは人間関係だと言われます。学生時代と違って、上司や先輩、同僚、お客様、取引先など、ビジネス社会の人間関係は複雑です。いかに仕事がよくできても、周囲の人たちとの人間関係がうまくいかなければ、会社生活はうまくいきませんし、好ましい成果もあがりません。

会社は、人と人との協力を土台として動いています。仕事を円滑に、楽しく、効率的に進めるために、よりよい人間関係を築いていくポイントをしっかりおさえておきましょう。

1．人間関係をよくする基本

人間関係の基本は、コミュニケーションです。コミュニケーション（communication）の語源は、ラテン語の「コミュニカーレ（communicare）＝共有する」であると言われています。お互いの、意思や感情、情報を伝えあって、共有しあうことを意味します。これがうまくいかないと、誤解や食い違いが生じます。

人間関係をよくするには、自ら積極的に、よりよいコミュニケーションを心がけることが何より大切です。

職場の人間関係の特徴

①目標達成のために人々が集まっている
②指示命令系統がはっきりしている
③複雑である……年齢・立場・キャリアはもとより、さまざまな価値観をもつ人の集まり
④チームワークとコミュニケーションが重要……報告・連絡・相談は組織の潤滑油
⑤独特の風土がある……［例］　社風

人間関係の基本姿勢

その1　相手の話を聴く

・コミュニケーションの第一歩は、相手の話をしっかり聴くことから始まります。自分の考えが相手と違っていても、最後まで話を聴くことで、相手の人柄や考え方がわかります。そのうえで、自分の意見・考えをきちんと伝えましょう。否定・批判ではなく、お互いに相手の話を聴き、理解しようとする態度から、信頼関係も生まれてきます。

その2　相手の立場に立って考える

・気の合わない人というのは、誰にでもいるものです。しかし好き嫌いを言っていては仕事になりません。その人のマイナス面をあれこれとあげつらうのではなく、相手の立場を理解しようとすることが大事です。この気持ちを優先させないかぎりスムーズな人間関係はありえません。まず相手のことを思いやり、相手を認めることが大切です。

その3　感謝の気持ちを伝える

・仕事はひとりではできません。周りの人の理解や協力が必要です。自分がここで仕事ができるのも、多くの人のおかげです。互いに支えあい活かされていると認識し、感謝の気持ちをもつとともに、「ありがとう」の言葉にして伝えましょう。

2．職場の人間関係

円滑に仕事を進め、組織として目標を達成していくうえで、職場の良好な人間関係は不可欠です。コミュニケーションの最も有効な手段は言葉ですが、態度や行為、表情なども重要な役目を果たします。

職場の人間関係のポイント

● あいさつをする

・人は、関心をもってくれる人に心をひらいて、好意をもちます。その心をひらくカギが“あいさつ”です。これは人間関係の基本です。
・「おはようございます」「ありがとうございます」――明るく元気にあいさつをしましょう。あいさつは社会人のマナー、そして職場の人間関係をよくする潤滑油です。

● 自分の立場をわきまえる

・社員としての立場、上下関係における立場、仕事上での立場など、自分が現在置かれている立場をしっかり認識したうえで人と接しましょう。
・自分の仕事の都合だけでなく、周囲の人の都合を考えて行動しましょう。
・和やかで居心地のよい職場を求めるのは自然な気持ちですが、職場は“仲よしクラブ”ではありません。親しさの中にも一定の距離を保つこと、つまり“けじめ”が大切です。

● 指示・命令を守る

・上司に対しては常に敬意をもって接し、命じられた仕事には責任をもつこと。
・小さなことでも、判断に迷うときは、上司・先輩の指示をあおぐこと。
・指示や命令に従うだけでなく、上司や先輩に協力するという態度が大切です。

● 約束・時間を守る

・人と人、人と会社の約束をきちんと守るのは、信頼される人間の大前提。約束やルール、時間を守れない人は、ビジネスパーソンとしてはもちろん、社会人としても失格です。一度ルーズな人間だと思われたら、信用を回復するのは容易なことではありません。
・ルールや時間を守ることはもちろん、指示された仕事は責任をもってやり遂げましょう。

● 素直な姿勢

・固定観念や先入観、思い込みをなくして、事実をありのままに見ることが大切です。
・自分と違う意見であっても、否定的・批判的に聞くのではなく、一度受けとめましょう。
・注意や叱責を受けた場合は、言いわけや自己弁護などせず、誤りを率直に認めて謝罪します。注意や叱責は自分への期待と考え、感謝をもって素直に受けとめましょう。

●「イエス」「ノー」を使い分ける

・何を言われても「はい」とだけ返事をしているのでは、いつまでたっても一人前のビジネスパーソンにはなれません。「ノー」と言うべきときにはあいまいにせずはっきりと。また、反対意見は明確に、しかし謙虚な態度で述べることが肝心です。
・「ノー」という場合も、相手の立場に立ち、はっきりと、しかし真心を込めて断ることが大切。断りの返事をいたずらに引き延ばしたり、くどい言いわけをするのは、かえって相手を傷つけたり、自分の信用を落としたりする結果になりかねないので、注意が必要です。

Ⅲ－3－1　言葉づかいの基本

言葉は、コミュニケーションに欠かすことのできない手段です。言葉の使い方ひとつで、その人の印象がガラッと変わってきます。言葉の使い方が不適切であったために、誤解されたり、不快な思いをさせたり、時には相手を傷つけることもあります。

「口のきき方が悪い」「ものの言い方を知らない」と思われるようでは、仕事も人間関係もうまくいきません。「言葉づかいは心づかい」とも言われます。相手の立場や地位、年齢などを考え、その場、そのとき、そして相手に合った適切な言葉づかいができるようになりましょう。

1．言葉づかいのポイント

上司や先輩、お客様や取引先など、社会人の周囲は言葉づかいに気をつけなければならない人ばかりです。好印象を与え信頼感を生むためにも、まず言葉づかいの基本をおさえておきましょう。

ポイント1　正しい敬語を使いましょう

・相手の立場や地位に合った言葉づかいの基本中の基本が「敬語」です。尊敬語・謙譲語・丁寧語を理解し、きちんと使い分けましょう（P.90～94参照）。

ポイント2　前向きで肯定的な表現をしましょう

・つらい、厳しい、できない、難しい、無理――このような否定的・消極的な言葉はその人の人柄や生き方までもが消極的だと思わせます。楽しい、できる、おもしろい、やってみたい――このような明るく前向きな言葉を多用しましょう。

・2つの情報を伝えるときは、あとの言葉が印象に残りやすいので、マイナスとプラスの情報があるときはプラス面をあとに言うようにしましょう。

［例］　彼の仕事は正確だが遅い　⇒　彼の仕事は遅いが正確だ

ポイント3　あいまいな表現はさけましょう

・日時や場所、数などが特定できないあいまいな表現はトラブルのもとです。

・用件を伝えるときは、5W3H（P.31参照）をしっかりとおさえ、具体的に、誤解を招かない表現をしましょう。

［例］　後日連絡します　⇒　2日後の2月14日に連絡します
　　折り返し電話します　⇒　10分後にお電話させていただきます

ポイント4　会社特有の呼称や敬称（人の呼び方）のルールを覚えましょう

・職場には、自分や相手の呼び方、職名の呼び方、社内の人を第三者に話すときの呼び方など、呼称のルールがあります。間違えると社会人としての常識を疑われます。基本をしっかり身につけましょう（P.87、92参照）。

ポイント5　言葉は正しく使いましょう

・漢字の読み方や外来語の発音を間違えて話が通じない、また慣用句や格言、ことわざの使い方を間違えてとんでもない失敗をする、といったことのないよう、思い込みに注意し、正しい言葉とその使い方を理解しましょう。

・流行語や若者言葉は職場に不適切です。注意しましょう。

2．感じのよい言葉づかい

言葉の使い方や言い方によって、同じ内容を伝えても、印象が大きく違ってきます。とくに相手に何かを依頼するときや、相手の意向にそえず断るときなどは、気をつけたいものです。相手に失礼にならず、感じよく受けとってもらえる言葉づかいや表現のしかたを学びましょう。

ポイント１　否定形は肯定形にしましょう

・否定的な言葉や断りの言葉は、相手に悪印象を与えがちです。快く納得してもらうために、次のような言葉づかいをマスターしましょう。

①否定形を肯定形に言い換える

［例］	できません	⇒	**いたしかねます**
	わかりません	⇒	**わかりかねます**
	ありません	⇒	**きらしております**
	いません	⇒	**席をはずしております**

②代案や提案を示して、積極的な姿勢を示す

［例］	無理です ダメです	⇒	**（○○時まで）ならできます**
	わかりません	⇒	**わかる者と代わりますのでお待ちください（ませ）**

ポイント２　「～してください」は依頼形にしましょう

・「～してください」は、丁寧なようで、実は相手に有無を言わせない命令形です。気持ちよく了解してもらうためには、判断を相手にゆだねる形にするとよいでしょう。

●「～していただけませんか？」と依頼形を使う

［例］	伝えてください	⇒	**お伝えいただけませんか**
	待ってください	⇒	**お待ちいただけますでしょうか**
	やめてください	⇒	**ご遠慮願えませんでしょうか**

ポイント３　クッション言葉をうまく使いましょう

・何かをお願いしたり、断ったりするときなどに、ひと言つけ加えるだけで、印象がぐんとやわらかくやさしくなるのが、「クッション言葉」です。言葉の強さを和らげるクッションのような働きをしてくれる言葉で、言いにくいことを伝えるときにも役立ちます。仕事をスムーズに進める有効なフレーズを覚えておきましょう。

●断るとき
まことに申しわけございませんが……
あいにくですが……
せっかくでございますが……
お気持ちはありがたいのですが……
まことに恐縮ですが……
申し上げにくいのですが……

●反論するとき
お言葉を返すようですが……
失礼とは存じますが……
ごもっともですが、しかし……

●依頼するとき
おそれいりますが……
お手数でございますが……
お手をわずらわせますが……
申しわけございませんが……
ご面倒をおかけいたしますが……
お差しつかえなければ……
ご都合のよいときで結構でございますので……
お手すきでしたら……
ご迷惑かと存じますが……
重ね重ね申しわけありませんが……
たびたびお手数をおかけいたしますが……

Ⅳ－1－1　来客応対の基本

会社に来られた方に最初に応対する人の印象が、その企業のイメージ、会社の印象につながります。常に明るい笑顔で丁寧に接することが、応対の基本です。大切なことは、会社の代表としてお客様に接しているということです。応対の基本的な流れを身につけて、「さすが○○社さん」と言っていただけるよう、お客様の信頼をより高める応対を心がけましょう。

専任の受付担当者がいない会社や事業所では、全員が受付係兼務です。お客様が見えたら、すぐに声をかけましょう。“気がついても誰かに任せて知らんぷり”はもってのほかです。

1．来客応対のポイントと流れ

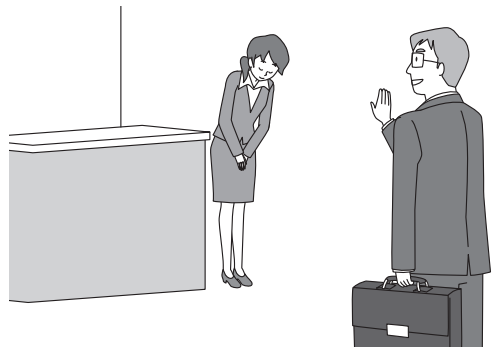
お客様によい第一印象をもってもらうには、何よりも笑顔と「いらっしゃいませ」の明るいあいさつが大切です。そして、もう一つ大事なことは、お客様をお待たせしないことです。

応対の３つのポイント

明るく　／　礼儀正しく　／　お待たせしない

応対の流れ

受　付	お客様が見えたら、立ち上がって笑顔で「いらっしゃいませ」と明るくあいさつ、敬礼
取り次ぎ	お客様の社名と名前、名指し人を確認 「○○会社の○○様でいらっしゃいますね」 「□□部の□□でございますね」



きちんとお客様と向きあって応対しましょう

アポイント（→＊）がある場合　⇒次ページ参照

「お待ち申し上げておりました」
⇒名指し人に連絡する

案内する　⇒P.100参照

「お待たせしました。応接室にご案内いたします」
「こちらでございます」

お茶を出す　⇒P.101参照

お見送り　⇒P.102参照

アポイントのない場合　⇒P.98参照

用件を確認する
「本日はお約束いただいておりましたでしょうか」
「おそれいりますが、どのようなご用件でしょうか」

在席かどうかを確認する
「かしこまりました。在席しておりますか確認いたしますので、少々お待ちください（ませ）」

名指し人に指示を受ける

※アポイント＝アポイントメント（面会の約束）

2．応対事例① ＜アポイントがある場合＞

アポイントのあるお客様については、受付係や入口近くにいる社員にあらかじめ来訪者の氏名や時刻などが伝えられているのが普通ですが、あらかじめ知らされていない人が応対することになっても、速やかに、感じのよい応対をすることが大切です。お客様は、自分が訪問することはわかっているはずという前提で来られているのですから、長くお待たせしては大変失礼になります。

アポイントのあるお客様への応対

	応　対　者	お客様（訪問者）
出迎え・お客様の確認・取り次ぎ	・いらっしゃいませ、おはようございます。 ・PHP研究所の山本様でいらっしゃいますね。お待ち申し上げておりました。 ［直接ご案内するとき］ ２階の応接室にご案内いたします。どうぞこちらへ。 ［田中課長が自ら案内するとき］ ただいま田中が参りますので、どうぞおかけになってお待ちください（ませ）。 田中課長：山本様、大変お待たせいたしました。どうぞこちらへ。	・おはようございます。 ・わたくし、PHP研究所の山本と申します。営業部の課長の田中様と10時にお約束をしているのですが。 ・ありがとうございます。 ・おはようございます。本日はお忙しいところ恐縮でございます。

お迎えするときのポイント

1 すぐに笑顔で立ち上がり、明るい声であいさつと敬礼

⇒ 仕事中でも手をとめて対応する

2 お客様に正面から向きあい、お客様の目を見て話す

3 お客様の緊張を和らげるために、すすんで声をかける

⇒「いつもお世話になっております」「お越しいただきましてありがとうございます」

4 お客様が重なったときは、先に来られた方から用件を伺う

⇒ 後ろの方にまず「少々お待ちください（ませ）」と声をかけること

◆受付での名刺の扱い方◆

［名刺を出されたら］

・両手で丁寧に受け取り、胸の高さに持ち上げて確認する
　⇒「**頂戴いたします**」「**お預かりいたします**」
　⇒「**○○会社の○○様でいらっしゃいますね**」
・読み方がわからないときは「おそれいりますが（失礼ですが）、何と（どのように）お読みするのでしょうか」と丁寧にたずねる

［名刺を出されないとき］

・名刺を要求せず、丁寧にたずねる　⇒「**おそれいりますが、どちら様でいらっしゃいますか**」
・名乗られたら、復唱する　⇒「**○○会社の○○様でいらっしゃいますね**」

Ⅳ－2－1　訪問の基本マナー

営業部門の人たちには、商談や打ち合わせなどで取引先や関係先を訪問する機会が多々あります。それは会社の代表として訪問するということです。訪問先でのあなたの言動やふるまいで会社が判断される、会社の評判にも影響すると言ってもよいでしょう。それだけに、訪問するときの身だしなみはもちろん、応対態度や言葉づかいには十分注意する必要があります。

これは、営業部門以外の人にとっても同じことです。いつ急に他社の訪問を命じられても戸惑わないよう、基本を身につけておきましょう。

1．訪問時の心がけ

ビジネスにおいて時間は大変貴重なものです。突然の訪問は先方の予定をくるわせて迷惑をかけるだけでなく、もし会ってもらえなかったときは、自分の時間をムダにすることにもなります。訪問は、お互いの時間を有効に使うためにも計画的に、そして訪問先では会社の代表として、誠実な態度を心がけましょう。

訪問の基本心得

- アポイントを取る
- 約束の時間を守る
- 時間内に用件をすませる

訪問の心がけポイント

ポイント1　アポイント（訪問予約）を取る　⇒次ページ参照

・ビジネスで人に会うときは、事前にアポイント（アポイントメント＝面会の約束）を取って訪問することが原則
・日時・目的・所要時間・面談したい相手・こちらの人数を伝え、先方の了解を得る。日時はできるかぎり相手の都合を優先させる

ポイント2　訪問前の準備はしっかりと

・訪問の目的や用件、話す順序をよく考えておく
・必要な書類や資料を準備し、名刺も補充しておく
・初めて訪問する場合は、場所や所要時間、交通機関を調べておく
・訪問先の業務内容や、自社との関係など、訪問先の知識を身につけておく

ポイント3　用件はハキハキと簡潔に　⇒P.108参照

・あいさつ、名刺交換が終わったら、「今日は○○の件でお伺いしました」と簡単に用向きを述べて、用件に入る
・順序立てて、要領よくハキハキした声で、言葉づかいは丁寧に
・大事な点は必ずメモし、最後にメモを見ながら必ず確認する

◆アポイントなしで訪問するときの注意◆

新規顧客開拓のための飛び込み営業など、アポイントなしで訪問する場合があります。その場合は突然の訪問であることをまずおわびし、そのうえで時間を取っていただけないかとお願いしてみます。断られたらしつこくねばらずに、名刺を置いていきます。あらためて電話でアポイントを取るきっかけになります。

2．電話でのアポイントの取り方

アポイントを取るのは訪問の大前提です。アポイントの取り方には①電話、②文書（手紙やメール、FAX)、③人の紹介などがあります。基本である電話でのアポイントの取り方を身につけましょう。

1）名乗る

・「わたくし、ABC商事営業部の山本と申します。いつもお世話になっております」
・「企画開発部の田中課長はいらっしゃいますでしょうか」
⇒会社の代表者のつもりで、会社名と名前をはっきりと伝える

▼

2）用件を述べる

・「いつもお世話になっております。ABC商事の山本でございます。今、お時間よろしいでしょうか」
・「新商品の件で、課長の渡辺とともにご相談にお伺いしたいと思います。30分ほどお時間をいただきたいのですが、いかがでしょうか」
⇒ 訪問の目的と必要な時間を伝える

▼

・「近日中にお伺いしたいのですが、ご都合のよいお日にちを教えていただけませんでしょうか」
⇒ 相手の都合を優先する

▼

・「それでは、４月８日火曜日にお願いできますでしょうか。お時間は何時頃がよろしいでしょうか」
⇒ 日時などをメモする

3）確 認

・「かしこまりました。それでは、４月８日火曜日14時に、新商品の件で、課長の渡辺とわたくし山本の２名で、御社にお伺いさせていただきます。お忙しいところありがとうございます。それではどうかよろしくお願いいたします」
⇒ 電話を切る前に、メモを見ながら復唱し、アポイントの目的と日時、人数、場所を確認する。初めてのときは最寄り駅なども確認する

アポイントの留意点

①電話は、昼休みや早朝・深夜は遠慮する（P.116参照）
②約束の日まで相当時間があるときは、前日に確認の電話を入れる
③変更が生じたときは、速やかに相手に連絡する

3．当日の心得 ＜到着したら＞

忘れ物がないか確認し、約束の時間に余裕をもって到着するよう早めに出かけます。受付に来意を告げる前に身だしなみをチェックし、約束の時間の５分前になったら受付で取り次ぎを依頼します（早すぎるのも失礼になります)。

訪問先に着いたときのマナー

・**コートは外で脱ぐ**　⇒ 建物に入る前に脱いでたたむ。マフラーや手袋もとる
・**雨の日の注意**　⇒ 傘についたしずくを落とし、留め具をかけ、傘立てに立てるか持ち込む。服やかばんについたしずくをハンドタオルなどでふきとる。靴の汚れをぬぐう（雨の日はタオルの準備を）
・**身だしなみを整える**　⇒ 髪や服装の乱れを整える。暑い日などは汗をふく時間の余裕を
・**携帯電話**　⇒ 電源オフまたはマナーモードに

◆遅刻しそうになったら◆

あってはならないことですが、約束の時刻に遅れそうになったら、早めに連絡しましょう。大幅に遅刻しそうなときは、電話でおわびし、理由と到着予定時刻を伝え、指示をあおぎます（面談の延期など)。

Ⅴ－1－1　電話応対の基本心得

普段は平気で携帯電話で話していても、いざ会社の電話になると苦手、という人が少なくありません。しかし日常業務は電話なくしては成り立ちません。社内外を問わず、正確で適切な電話応対は“よい仕事”をするための必須要件です。

面倒に思ったり、恐さを感じたりすることもあるでしょうが、電話ほど“慣れ”がモノを言うツールも珍しいでしょう。まず基本マナーをしっかり学び、実践練習で身につけていってください。電話応対で何より大事なことは、正確さと、誠意をもった対応です。

1．電話応対の基本ポイント

電話応対は会社の顔、第一印象の窓口とも言われます。相手に姿は見えない電話ですが、声の感じや話し方、語調などで、態度や姿勢が意外に伝わるものです。電話応対の善し悪しが会社全体のイメージを決定づけるだけに、細かな心配りと注意が必要です。まず基本をしっかりとマスターしましょう。

電話によるコミュニケーションの特徴

相手が見えない

声だけのコミュニケーションなので、言葉の行き違いに要注意。電話中の態度も相手に伝わるので気をつけましょう。

費用（電話料金）がかかる

つい忘れがちですが、時間に比例して料金がかかります。かけるほうも受けるほうも“簡潔に要領よく”を心がけましょう。

一方的である

いつでもかけられるという便利さの半面、相手の時間を拘束します。相手の都合を考える心配りが必要です。

1対1のコミュニケーション

話すときは1対1。だからこそ社内では取り次ぎが大事になってきます。確実に早く取り次ぎましょう。

電話応対の心得

・どんな遠いところでも即座に目的の相手と会話ができる電話ですが、声だけが頼りの会話であるため、細心の心配りが必要です。次の5つのポイントをしっかりおさえておきましょう。

ポイント1　簡潔・正確に	・用件は、わかりやすく簡潔にまとめる ・名前、数字や固有名詞を正確に伝える、聞く
ポイント2　丁寧・迅速に	・敬語を正しく使い、丁寧な口調、言葉づかいを ・相手を待たせないこと。たらい回しは厳禁
ポイント3　明るく・はっきりと	・笑顔で応対し、声にも表情を心がける ・はっきりとした発音で歯切れよく話す
ポイント4　あいづちを忘れずに	・聞いていることをアピールするのがあいづち ・適切なあいづちは会話をスムーズに運ぶ
ポイント5　親切に誠実に	・相手の状況や立場に立って応対する ・他の作業をしながら応対しない。礼儀正しく

2．電話での話し方① ＜正しく伝える＞

正確ではっきりとした受け答えは、会社の信用・信頼を向上させます。その反面、間違いが起こりやすいのも電話の特徴です。それを防ぐためのポイントがあります。

間違いをなくす基本ポイント

復唱して確認する　まぎらわしい言葉をさける　メモを取る

数字やアルファベットの読み方を工夫する

・話す側でわかっていても、聞く側で誤解を生じやすいのが数字です。数字の聞き違いは、時に大きな損害につながりかねません。しっかりと伝えるために、読み方にとくに注意が必要です。

1 ⇒ イチ　2 ⇒ ニ、フタ　3 ⇒ サン　4 ⇒ ヨン　5 ⇒ ゴ　6 ⇒ ロク
7 ⇒ ナナ　8 ⇒ ハチ　9 ⇒ キュウ　10 ⇒ トオ、ジュウ　0 ⇒ ゼロ、レイ

・「1」と「7」、「4」と「7」は間違って聞こえやすいので、それぞれ「イチ」「ヨン」「ナナ」と言います。
・「20」の「2」は、「ニ」が聞こえず「10」と間違えることがあるので「フタ」と言います。

29 ⇒ フタジュウキュウ　74229 ⇒ ナナマンヨンセンフタヒャクフタジュウキュウ

・4けたの数字は2けた、けた数の多い数字は3けたずつ区切って読むと聞き取りやすくなります。
・アルファベットでとくに間違えやすいのは次の3つです。伝え方を覚えておきましょう。

DとT ⇒ Dは“デー”と　GとJ ⇒ Jは“ジャパンのJ”と　NとM ⇒ Nは“ニューヨークのN”と

同音異義語は他の読み方に言い換える

・音だけで伝えると間違えやすいのが、発音が同じで意味が異なる「同音異義語」です。アクセントの違いをはっきりさせるだけでなく、意味の違いを表したり、他の言葉に言い換えるなど、正確に受け取れるような工夫をしましょう。

・しりつ　⇒　市立（イチリツ）　私立（ワタクシリツ）
・かがく　⇒　化学（バケガク）　科学（サイエンスのカガク）
・かわ　⇒　川（サンボンガワのカワ）　河（サンズイのカワ）
・かんしん　⇒　関心（カカワルココロ）　感心（カンジルココロ）
・こうぎょう　⇒　工業（工場のコウ）　鉱業（鉱山のコウ）　興業（オコスギョウ）

間違えやすい人名やまぎらわしい名詞に注意する

・発音が似ている「類音語」や人名・地名は、ゆっくりはっきり発音しましょう。とくに、次にあげる言葉は注意が必要です。誤解をなくすためにもひと言添えたり、言い換えたりの工夫を。

［人　名］　佐々木と鈴木　須田と津田　石田と西田　田川と佐川　武田と高田
［地　名］　渋谷と日比谷　茨城と茨木
［類音語］　病院と美容院　医師と技師　事実と技術　指定と否定　10枚と10万
8本（ハッポン）と100本　10号車と15号車
⇒「西田の西は、東西の西」「石田の石は岩石、ストーンの石」
⇒「病気を治すほうの病院」

わかりやすい言葉を考える

・音声だけでわかる言葉に言い換える工夫をしましょう。

選別する ⇒ より分ける　送付する ⇒ 送る　撤去する ⇒ 取り去る　関与する ⇒ かかわる

Ⅴ－2－1　電話の受け方の基本

電話は突然かかってきます。慣れないうちは呼出音にドキッとするものですが、電話を受ける基本の手順は決まっていますから、この流れをマスターすれば、電話は恐いものではありません。呼出音に反射的に手が伸びるようになれば、立派なビジネスパーソンです。

一方、呼出音を何度も鳴らすようでは、会社のイメージは確実にダウンします。１～２コールで出るのが基本です。３コール以上の場合は「お待たせいたしました」と言って出れば、印象はぐんとアップします。もちろん第一声は、明るくさわやかに、会社名を名乗りましょう。

１．受け方のルール

会社には、いろいろな電話がかかってきます。お得意先、お客様、外出中の上司や先輩、社員の家族、時には間違い電話やクレームの電話もあります。いずれの電話であっても、受けるときに大切な心構えは、「会社の代表者である」ということです。感じのよい受け答えは会社のファンづくりにもつながります。まず受け方のポイントをおさえ、流れをしっかりつかみましょう。

電話の受け方のポイント

ポイント１　電話のそばには、いつもメモと筆記用具

・すぐに応対できるように、電話の周りは常に整理しておきましょう。

ポイント２　呼出音は１～２コールで出る

・１～２コールで出ましょう。３コール以上は「お待たせいたしました」のひと言を。

ポイント３　受話器は左手（利き手の反対）で持つ

・受話器は左手に、右手には筆記具が基本（左利きの人は逆）。

ポイント４　第一声は明るくさわやかに

・「はい、ABC社でございます」と社名を名乗ります。「もしもし」は不要。明るい声は、相手に安心感を与えます。

ポイント５　誰にでも感謝のあいさつを

・自分が知らない会社名や個人名であっても「いつもお世話になっております」と感謝の言葉を述べます。

ポイント６　用件はメモを取り、復唱する

・用件はメモを取りながら受けます。読める字で正確に。聞いたあとは必ず復唱し、確認をしましょう。

ポイント７　待たせるときは、こちらからかけ直す

・「少々お待ちください」の「少々」は30秒以内が目安。それ以上待たせるときは相手の許可を得るか、こちらからかけ直す旨を伝えましょう。

2．受け方の手順

応対の流れ	応対用語	ポイント
1)呼出音が鳴ったらすぐに出る	**（3コール以上鳴らしてしまった場合）** 「お待たせいたしました」 「大変お待たせいたしました」	・メモの取れる態勢で ・1～2コールで出る ・3コール以上はおわびを ・5コール以上は「大変」を添える
2)会社名・部署名を名乗る	「はい、PHP研究所人事部でございます」 「おはようございます。PHP研究所人事部でございます」	・明るく明瞭にさわやかに →朝の第一声「おはようございます」（11時くらいまで）
3)相手を確認する	「ABC社営業部の鈴木様でいらっしゃいますね」 「失礼でございますが、どちら様でいらっしゃいますか」 「鈴木様でいらっしゃいますね。おそれいりますが、どちらの鈴木様でいらっしゃいますか」 ※「申しわけございません。お声が遠いようですが……」	→復唱して確認する →名乗らない場合は確認 →名前しか名乗らない場合も確認 →相手の声が聞き取りにくい場合
4)あいさつをする	「いつもお世話になっております」 「いつもお電話ありがとうございます」 ※「こちらこそお世話になっております」 **取り次ぐ⇒P.123へ**	・明るく丁寧に →よくかかってくる相手に →相手が先にあいさつした場合
5)用件を伺う	「さようでございますか」 「はい、かしこまりました」 「はい、承知いたしました」 ※「わかる者（担当者）に代わりますので、少々お待ちください」	・すぐにメモを取る（5W3H） ・聞くときはあいづちを打つ ・不明瞭な点は聞き直す →わからないときは担当者に代わってもらう
6)復唱し、確認する	「繰り返しますと……でございますね」 「復唱させていただきます。……でよろしいでしょうか」 ※「お電話を受けましたのは、わたくし、渡辺でございます」「わたくし、渡辺が承りました」「必ず申し伝えます」	→数字、固有名詞、同音異義語のある言葉は念入りに復唱・確認する →不在の人への取り次ぎは、その旨をはっきり伝え、自分の名前を名乗る
7)終わりのあいさつ	「お電話ありがとうございました」 「失礼いたします」	→心を込めて丁寧に。あいさつで締めくくる。「どうも」は不可
8)受話器を置く	**・相手が切ったことを確かめて、静かに受話器を置く**	→かけたほうから切るのが原則

Ⅵ－1－1　ビジネス文書の基礎知識

どんな業種・職種であれ、文書抜きの仕事というものはありえません。文書作成や扱いの上手下手、正確さ、スピードが、その人の仕事の成果や評価を大きく左右します。

それなのに、“文書が苦手”というビジネスパーソンは決して少なくありません。その主な原因は、文書作成の基本をしっかり身につけていないことにあります。すべて基本というものはおもしろくはないものですが、難しいものでもありません。文書の作り方や扱い方の基本を一日も早くマスターすることが、仕事の質を高めることにつながります。

1．ビジネス文書とは？

情報や意思の伝達・共有をはかるために文・文章・データ・図表・写真などを一定の形式にまとめたものを「文書」と呼びます。通常は紙に記録されたもの（印刷・複写・手書きを問わず）をさしますが、現在ではパソコンや携帯端末の画面に表示されるものも文書と呼びます。「ビジネス文書」は、ビジネスに使われるすべての文書をさします。

※文　：ある意味を表すひとまとまりの文字群。ワンセンテンス
文章：いくつかの文がまとまって、ある状況や情報を表現したもの

ビジネス文書の役割

ビジネス文書には次にあげる３つの大きな役割があります。

役割１　正確な伝達

・仕事は人から人への情報・意思の伝達なくしては成り立ちません。これを口頭で伝えようとすると、必ずどこかで間違いが起こります。文書は、多くの人に、いっせいに、同じ内容を正確に伝えることができます。また、口頭や電話では相手がそこにいないと伝えることができませんが、文書は相手が都合のよいときに目を通せるという利点もあります。

役割２　確実な記録

・人間の記憶はすぐ薄れていきます。ちょっと複雑な内容になると、言ったことも聞いたことも長い間正確に覚えていることはできません。“言った、言わない”といったトラブルも起こりがちです。文書にしておけば、こうした心配を未然に防ぐことができます。

役割３　知恵の集積

・文書は、人が考えたこと、行なったことの記録です。会社の中には先輩が作成した多くの文書が残っており、その中には先輩の知恵がたくさん詰まっています。記録として確認するだけでなく、そこから多くのアイデアや知恵を引き出し、参考にすることができます。

ビジネス文書作成の基本３原則

正確に

①事実に間違いのないこと（とくに固有名詞と数字）
②文字や言葉に誤りがないこと

簡潔に

・ムダがないこと（不必要な言葉や情報はカットする）

わかりやすく

①難しい（わかりにくい）言葉や表現はさけること
②筋道の通った構成であること

2．ビジネス文書の種類

ビジネス文書は社外文書と社内文書に大別され、それぞれに以下のような種類があります。

1）社外文書

⇒ 得意先、お客様、仕入先など、社外の関係先に出す文書

取引文書	案内状、通知状、照会状、依頼状、申込状、注文書、督促状、抗議状、断り状、見積書、請求書　など
セールス文書	催し物案内状、ダイレクトメール、チラシ・パンフレット　など
儀礼・社交文書	挨拶状、招待状、祝賀状、礼状、わび状、見舞い状　など

2）社内文書

⇒ 上司、関連部署など、社内の関係先に出す文書

報告書・レポート	下記の「注」参照
提案文書	稟議書（りんぎしょ）、企画書、提案書　など（→＊）
伝達文書	通知文、回覧文、案内文、照会文、依頼文　など
届出文書	休暇・欠勤届、申請書、顛末書（てんまつしょ）・始末書、身上関係書類、進退伺　など
指示・命令文書	通達、指示書、辞令　など
記録文書	議事録、人事記録　など
帳票類	売上伝票、精算伝票、出金伝票　など

＊企画書・提案書は、取引先などに出すものもあります。その場合は社外文書になります。

注）報告書・レポート

報告書とレポートには明確な区分はありませんが、どちらかと言えば、報告書は事実（出来事）が中心、レポートは自分の研究内容や意見が中心、という違いがあるようです。なお、報告書には以下のような種類があります。

①定期報告書……　提出する時期が決められた報告書。行動や実績の報告が主
［例］日報、週報、月報、年報　など

②不定期報告書…　報告すべき事項が生じたときに作成するもの
［例］出張報告書、研修会参加報告書、プロジェクト活動報告書　など

③特命報告書……　上司からの特別な命令によって担当した業務に関する報告書
［例］調査報告書、研究報告書　など

④事故報告書……　業務遂行過程で起きた事故やトラブルに関して報告するもの
［例］クレーム報告書、自動車事故報告書、業務災害報告書　など

Ⅵ－3－1　Eメールの基本マナー

Eメールは、いまやビジネス文書の中で最大のウエートを占めています。なんといっても、手軽に、速く、多くの人に同時に送れるといったメリットが大きいのでしょう。しかし、ミスやトラブルなど、Eメールにまつわる問題点も少なくありません。歴史が浅いこともあり、明確なルールがまだまだ確立されていないのが原因のようです。EメールもFAXも、原則的には手紙・ハガキの一種であり同じマナーが通用すると考えればよいのですが、それぞれの特徴や特殊性がありますので、その点をよく理解して上手に使いこなしたいものです。

1．Eメールの基本心得

ビジネスの場でのEメールは、親しい友人などとのやりとりと違って、効率が最も優先されます。短時間で読め、意味が正確に伝わる、わかりやすく読みやすいメールでなくてはなりません。効率アップのためには、メールの特徴を理解するとともに、一般の常識として以下のルールを守りたいものです。

心得1　「略式の手紙」という認識で

・Eメールはビジネス上の連絡手段として広く使われていますが、あくまで業務用のツールという見方が一般的です。依頼状・わび状・お悔やみなど、しかるべき儀礼文には手紙を用いたほうがよいでしょう。

心得2　簡潔明瞭

・すべてのビジネス文書は簡潔であることが基本ですが、とくに画面で文字を読むEメールは、言葉づかい・かなづかいや1行の長さ・全体の長さなど、「読みやすさ」に十二分の配慮が必要です。

心得3　即開封・即返信

・Eメールのメリットである迅速性を活かすためには、「届いたらすぐ読む・読んだらすぐ返信する」という姿勢に徹することが大切。「メールをお読みいただけましたか」とか、「あのメールの件はいかがでしょうか」と、確認や催促の電話がくるようでは、ビジネスの基本ができていないと言われてもしかたがないと心得ましょう。

心得4　私用メールは不可

・公私混同が起きやすいのもEメールの特徴。私用電話が不可であるように、親しい社員同士、あるいは社外の友人・知人と、会社のパソコンを使って私的なメールをやりとりしてはいけません。

心得5　セキュリティに留意

・Eメールで何より大切なのは、外部からのウイルスなどに対するセキュリティです。これは自分ひとりでどうこうというより会社全体として取り組むべき課題ですが、個人としても、発信元不明のメールは開封せず消去するなどの対応をとってください。

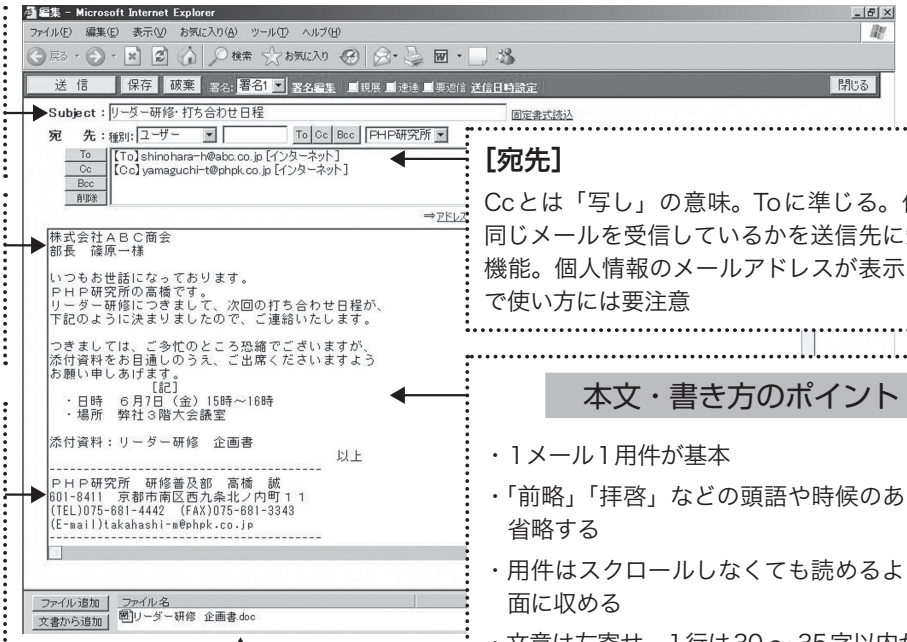
・また複数の宛先に送る場合、他の送信先のアドレスがわからないBccで送るなど、個人情報の取り扱いにも注意が必要です。

2．Eメールの書き方

[件名]
ひと目でわかるように簡潔・正確に（15字以内が目安）

[送信先]
相手の社名、部署名、役職名、氏名を必ず明記する

[署名]
自分の会社名、部署名、氏名、住所、電話・FAX番号、メールアドレス、自社サイトのURLなどを記入



[宛先]
Ccとは「写し」の意味。Toに準じる。他に誰が同じメールを受信しているかを送信先に知らせる機能。個人情報のメールアドレスが表示されるので使い方には要注意

本文・書き方のポイント

- 1メール1用件が基本
- 「前略」「拝啓」などの頭語や時候のあいさつは省略する
- 用件はスクロールしなくても読めるように一画面に収める
- 文章は左寄せ、1行は30～35字以内が目安
- 内容ごとに1行あける。また箇条書きを使うと見た目にもわかりやすい
- 添付したファイルの内容とファイル名を書いておく（万一、添付モレがあっても相手に気づいてもらえる）

[添付ファイル]
データサイズが大きすぎると送信先で添付ファイルが開けない。大きな容量のデータは圧縮して添付

Eメールの注意事項

テキスト形式が基本

・HTML形式で送ると、文字化けして読めなくなることがあります。基本はテキスト形式です。

文字化けに注意

・記号や㈱、㈲、㏆、ローマ数字、単位の縮小記号などの「機種依存文字」や、半角カタカナは文字化けの原因になるので、使用するのはやめましょう。

最初に自分の名前を

・頻繁にメールをやりとりしている相手であればアドレスだけで発信者がわかりますからかまいませんが、初めてあるいは久しぶりにメールを送る相手には、本文の最初に、「○○部の××です」（社内）、「（初めまして）△△社の××でございます」（社外）のように、自分の所属と名前を書くのが礼儀です。

こまめにメールチェックを

・人によっては1日に何十本ものメールを受けることがあるでしょう。ためてしまうと読むだけでも大変で、つい後回しにする、さらにたまる、重要案件の対応が遅れる、といった悪循環に陥ります。毎日こまめにチェックし、すぐに対応するくせをつけましょう。

「Re」の扱い方

・相手から来たメールをそのまま「返信」にすると、件名は、「Re:○○」と相手から来たタイトルに「Re」をつけただけの形になります。これは失礼ではないか、と気にする人がありますが、自分のメールに対する返事だということがすぐわかるので、OKとされています。ただし、返事ではなく、まったく別のことを書く場合は、きちんとタイトルをつけ直しましょう。

Ⅶ－1－1　コンプライアンス

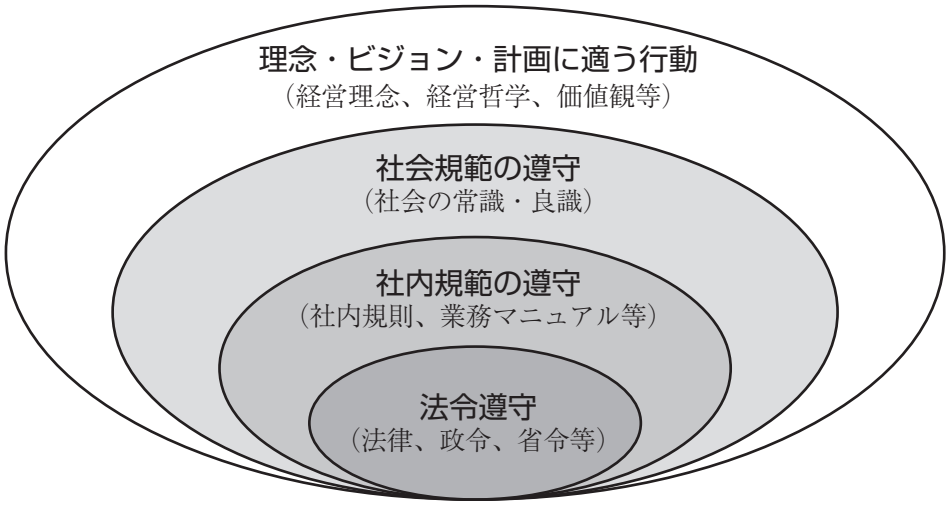
近年、企業にとって非常に大きな意味をもつようになったものに、「コンプライアンス」があります。コンプライアンスについて正しく理解し、判断し、行動していくことが、これからのビジネスパーソンには欠かせません。ＰＡＲＴＩでも少し触れましたが（P.11、15参照）、ここでもう少し掘り下げて、しっかりと学んでおきましょう。

1．コンプライアンスとは

「コンプライアンス」とは、狭くは「法令遵守（じゅんしゅ）」を意味します。企業活動はさまざまな法律や条例などによって規制されており、それらを正しく守って活動することが求められます。ただし、これは企業として最低限の義務・責任であると考えるべきです。

企業は社会的な存在であり、その活動は多くの人に影響を与えます。企業がその社会的責任（P.10参照）を果たし、存続していくためには、企業を構成する社員一人ひとりにも、社会倫理に則った行動をとることが求められます。こうした背景から、現在では、コンプライアンスの意味を広くとらえ、社内規範や社会規範の遵守、企業の理念やビジョンにかなった行動をとることなども要素であると考えるのが一般的となっています。

コンプライアンスの４つの要素



田中宏司監修、経営倫理実践研究センター編『実践！ コンプライアンス』（PHP研究所刊）より引用

2．なぜコンプライアンスが重要なのか

コンプライアンスは、企業倫理を問われる不祥事が相次いだことがきっかけとなり、次第に注目を集めるようになりました。また、その一方で、法的規制の強化など、企業をとりまく環境が大きく変化したことも関心が高まる要因となっています。

不祥事が起こると、その企業の信用は失墜します。一度失った信用を回復するのは、並大抵の努力ではできない、非常に難しいことです。信用の回復に時間がかかれば、最悪の場合、経営が立ちゆかなくなる可能性もあります。また、法令違反や他者に損害を与えるなどして、操業停止や賠償金の支払いを命じられる事態になれば、莫大な損失を生み、直接的に経営に打撃を受けることになってしまいます。

しかし、逆に言えば、コンプライアンスを徹底して実践することで社会的な信用が得られれば、企業の価値を高めることもできます。それによって競争力の強化が期待できますから、どの企業もコンプライアンスの実践に力を入れて取り組んでいるのです。

コンプライアンスが注目されるようになった背景

・社会的な要請……社会の目が厳しくなり、コンプライアンスが当然のことであるととらえられるようになった　など
・法的規制の強化……会社法の制定、独占禁止法の改正などの法律の施行により、コンプライアンス体制の構築が求められるようになった　など
・企業競争力の向上……コンプライアンスの徹底により、企業のブランド価値を向上させることができる　など

コンプライアンス違反が与える影響

以前は企業の不祥事には経営者が関与していることが多かったのですが、近年は一般社員によるコンプライアンス違反が問題となるケースも増えています。これは、企業に向けられる社会の目が厳しくなったことに加え、企業内におけるモラルの低下や規律のゆるみが要因となっていると考えられます。不祥事を引き起こした当人からすれば、「このくらいのことで」「自分ひとりくらいなら」「会社のためを思って」など、言い分があるかもしれません。しかし、組織の一員（P.14参照）の行動によって引き起こされた結果に対する責任は、会社が背負うことになるのです。

3．コンプライアンスの実践ポイント

コンプライアンスの対象となる法令や規範は多岐にわたります。それらすべてに違反しないように仕事をするなんて無理だ、と思ってしまうかもしれません。日々の仕事の中でコンプライアンスを実践していくためにはどのようなことに気をつければよいのか、ポイントを確認しておきましょう。

正しい仕事をする
・法律や規則に反していないか
・会社の経営理念や方針にかなっているか
・お客様や取引先の信頼を裏切らないか

他人に流されない
・人がやっているから、で行動しない
・自分で考え、判断する

基本に忠実に
・自分勝手にやり方を変えない
・マニュアルや手順をしっかり守る

グレーゾーンには踏み込まない
・あいまいなままで物事を進めない
・あやしいものはさける

迷ったら相談する

法律に反しないか、社会の常識・良識に合致しているかなど、新入社員だと、まだまだよくわからないことも多いでしょう。単に自分の知識不足で判断できないものもあれば、そもそも正否がはっきりしないものもあります。そうしたときは、自分で無理に判断しようとせずに、周りの人に相談しましょう。

同じ仕事を経験してきた先輩や上司に知恵を借りるのもよいですし、それでも判断がつかないようであれば、さらに上司である部門の責任者に判断をあおぐとよいでしょう。

また、会社によっては、こうしたことを相談する窓口として、「倫理ヘルプライン」などが設けられているところもあります。こうした窓口も活用し、疑問を解消するようにしてください。

コンプライアンスを実践していくことは、先ほども述べたように、企業が社会的責任を果たすために欠かせないことですが、それは、会社を守ること、ひいては自分自身の仕事や生活を守ることにつながります。面倒くさいからとおろそかにしたり、一時のささいな利益に惑わされたりすることなく、「自分が会社を守るんだ」という気概をもって、真摯に取り組んでいきましょう。