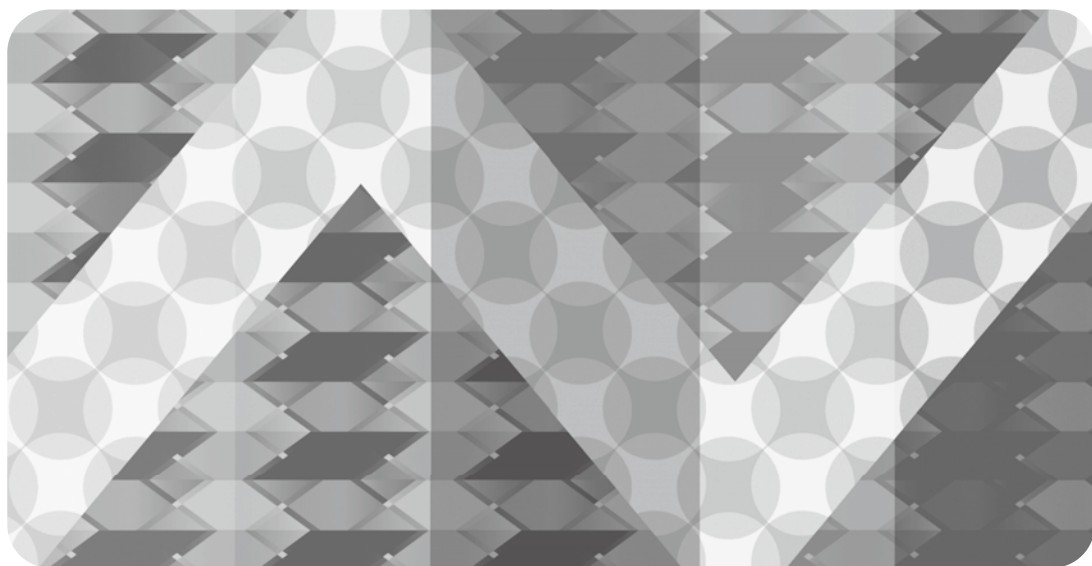


ビジネスマナー

ワークブック



はじめに

皆さんは、すでに就職活動を始めているのでしょうか。筆者は、専門学校や大学などで就職活動をしている学生を何年間も見てきました。やる気を持って就職活動に向かったもののなかなか内定を得られずにモチベーションが一気に下がってしまい、やがて卒論や卒業制作も忙しくなり、どんどん就職活動が後回しになってしまう学生もいれば、内定を勝ち取るまで初めからどんどん会社説明会に参加して、積極的にエントリーシートを出し、果敢にチャレンジする学生、希望の業界や企業をあらかじめ定め、インターンシップなどを活用して実際に会社の仕事を体験している学生と、就職活動の実態はさまざまです。

就職活動を取り巻く環境もここ数年でどんどん変わってきているようです。例えば、就活エージェントなどのサービスが登場し、求人サイトへの登録や学校の就職課、キャリアセンターなど従来の方法だけでなく、就活エージェントをメインに使う学生も多いとニュースで聞きます。就職活動は、皆さんにとって、社会人への入り口です。学生から社会人へと切り変わる時、つまり自立をするためのスタート地点です。就職活動というのは、就職する会社を決めるだけではなく、これから始まる自分のキャリアをしっかりと築くための準備期間でもあります。就社（会社に就く）ではなく就職（職に就く）であるという意識を持ちましょう。終身雇用という考え方が主流から外れ、今や複数回の転職も当たり前の時代になっています。長い人生の中で、何度も自分のキャリアについて考える機会はあると思いますが、就職活動時に考えるキャリアというのは、皆さんの仕事に対する意識を大きく左右します。せっかく頑張って就職したのに仕事を始めてみると違和感ばかりが募るといった悲しい思いをしないためにも、就職活動中にしっかりと考える機会を作りましょう。

筆者は現在キャリアコンサルタントとして仕事をしています。大学を卒業して就職をしてから今の仕事に就くまでに、家事育児の時期もありましたが、たくさんの

キャリアを積んできました。ほとんどの期間 IT 関係の仕事をしてきましたので、この先、IT 技術者のためのキャリアコンサルタントとして活動していきたいと考えています。筆者がここに至るまでには長い時間がかかっていますが、皆さんはもっと早く自分のライフワークに出合うかもしれません。過去数十年の間に IT の世界は急速に発展し、新しい技術が次々と世に出る中、筆者は柔軟に適応してその時代にあった IT とのかかわり方をしながらキャリアを築いてきました。この柔軟であるということ意識したわけではありませんが、これからの時代には一層大事になるであろうと実感しています。

皆さんはおそらく、就職先が決まった後も、「自分のしたい仕事ってなんだろう」「5 年後、10 年後どうしていたいか」「自分の希望を叶えるためにどう動いていけばよいのか」「もっと楽しい仕事をしたい」「もっと稼ぎたい」「もっと上位の仕事がしたい」など、一生考え続けることでしょう。そのための基礎の部分として、就職活動中に「自分」と「仕事」について理解を深め、両者のマッチングを自ら行うことが重要になります。就活エージェントを利用するにしても、専門家の意見も聞きながら効率よく就職を目指すことができるのは素晴らしいことですが、皆さんがエージェントの方と話す時、自分が主体であるということをお忘れはいけません。

今は売り手市場なので、皆さんが就職先を決めるのはそれほど大変ではないかもしれませんが、しかしその一方で、入社して間もなく退職してしまう人も少なくないという残念なニュースがあることも事実です。これは、会社にとっても、就職をした皆さんにとっても苦しい経験になるでしょう。筆者はこのニュースに触れて、就活生が、就職をしっかりと自分事として捉え、将来に向けてどう仕事と向き合っていくかをじっくり考えていないことが原因ではないかと考えました。

この本では、就職活動や、社会人として必要なビジネスマナーについて書いています。そして、就職活動を今後のキャリアプランの原点にできるように、業界研究や就職活動に必要なポイントも書いています。ビジネスマナーという切り口で自分のキャリアを考えていただくきっかけに寄与できればという思いを込めた本です。少しでもお役に立てれば幸いです。

今回の拙著の出版にあたり、大先輩の方々に自らのビジネス経験からたくさんのアドバイスをいただいております。

押木洋道 様（元 株式会社日立製作所 コンピュータ事業部 部長）

石塚盛一 様（元 イオンアイビス株式会社 業務受託センター センター長）

石塚勝敏 様（株式会社カットシステム 代表取締役）

お三方には、お忙しい中、校閲のご協力をいただきまして心より感謝申し上げます。筆者自身も今回の出版にあたり改めてたくさんのごことを学ばせていただきました。この場をお借りしまして、感謝の意を示したいと思います。このような機会をいただきまして誠にありがとうございました。

目次

第1章 ビジネスマナー 1

- 1 ビジネスマナーの必要性 1
- 2 敬語（ていねいな言葉づかい） 3
- 3 来客の対応とお客様先への訪問の基本的マナー 7
- 4 名刺交換 9
- 5 時間をまもる 12
- 6 服装と外見（身だしなみ） 14
- 7 会議（うちあわせ） 17
- 8 社内のコミュニケーション 27
- 9 あいさつ 30
- 10 電話のマナー 33
- 11 メール 39
- 12 チャット・SNS 43
- 13 コミュニケーションの優先順位について 47
- 14 コミュニケーション 48

第2章 コンプライアンス（法令遵守） 55

- 1 機密情報に関する取扱い 55
- 2 プライバシー保護と個人情報の取り扱い 56
- 3 アンチハラスメント 56

第3章 就職活動の流れの理解 65

- 1 就職活動の準備.....65
- 2 インターンシップへの参加.....70
- 3 企業への申込.....72
- 4 筆記試験.....78
- 5 面接試験について.....80

第4章 労働法規の知識 87

- 1 就職に必要な法知識.....87
- 2 労働契約.....87

第5章 社会人として意識すること 91

- 1 ネットワーキングスキル(人脈づくり).....91
- 2 情報リテラシー.....92
- 3 会社の中でのコミュニケーション.....96

試してみよう 103

具体的な方法..... 104

おわりに..... 105

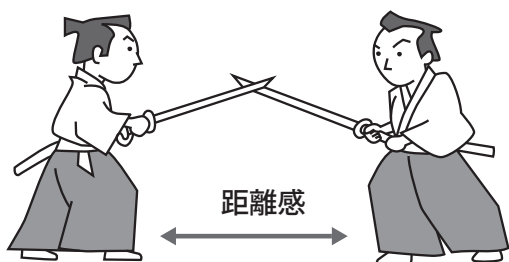
索引..... 108

第1章

ビジネスマナー

1 ビジネスマナーの必要性

これから学ぶビジネスマナーのルーツは諸説がありますが庶民レベルでは、江戸時代にさかのぼり、武士の礼法にあるといわれています。武士が刀を持ち戦うときに、礼をしてから戦いを始めます。現在でも剣道や柔道では礼に始まり、礼に終わるのがルールになっています。相手との距離感、あいさつなどは、今でもビジネスマナーに影響しています。日本独特のものであると感じるのは、昔からの礼儀が基本になっているからです。



皆さんの生活の中には、様々な場面でマナーがあります。食事のマナー、ドレスコード、乗り物の中でのマナーなどがあげられます。一般的なマナーと同じように、ビジネスマナーは、社会人として仕事をするときに必要なマナーのことを言います。仕事をする空間で、仕事を一緒にする人たちに対して、相手を思いやる気持ち、ルール、考え方、ことばづかい、立ち居振る舞いなどを総称してビジネスマナーといいます。ビジネスマナーは仕事に関わるすべてのひとが気持ちよく仕事をするために大切です。ビジネスマナーを学ぶことで、仕事でかかわる人との良好なコミュニケーションをとることができます。



ビジネスマナーにとって大切なことは、相手の立場に立って考えるということです。ビジネスマナーとして学ぶことはたくさんありますが、すべて、1つのことを大切にすることで、身につけることができます。それは、相手に対する配慮です。

配慮とは、相手に対する気遣い、相手に対する心配りです。皆さんはお友達や好きな人との付き合いの中で、相手を傷つけるような言葉をなげかけることや暴力的な態度をいきなりとるようなことをしないと思います。相手がされたら嫌な気持ちになるようなことをしないということです。マナーは、人間関係の中では双方に必要なことなのです。しかし、残念なことに、人の価値観、考え方はそれぞれ違うので、自分の思う事、言う事がすべてうまく伝わるとのことばかりではなく、必ずしも思った通りのコミュニケーションが取れないこともあることを同時に知ってお

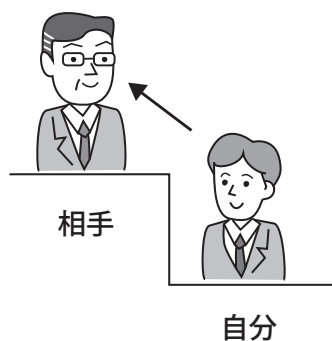
くことも必要です。それでは、さっそくビジネスマナーを学んでいきましょう。

2 敬語(ていねいな言葉づかい)

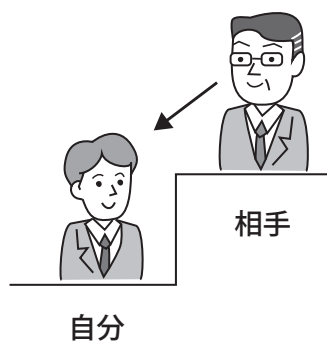
ビジネスマナーの中では、複数の敬語(ていねいな言葉)があり、ビジネス環境ではこれらを正しく使うことが求められます。基本的な敬語だけでなく、謙譲語や尊敬語の使い分けを理解し、それらのていねいな言葉づかいを場所や相手、また、普段の会話、メールなどそれぞれの場面に合わせて適切に使用できるようになることが必要です。相手に配慮した言葉づかいについて学びましょう。

敬語は、3種類に分けることができます。

- **尊敬語**：尊敬語は、相手に敬意を表する言葉です。相手をうやまう時に使います。尊敬する気持ちを持ち使う言葉です。相手が上であるという考え方です。
- **謙譲語**：謙譲語は、尊敬語とは逆で、自分がへりくだる時に使います。
- **丁寧語**：丁寧語は、言葉の通りで言い方をていねいに表現する言葉です。語尾が「です」「ます」「ございます」という言い方や、言葉の先頭に「お」「ご」をつけてていねいな言い方をします。



相手を上に見る



自分が1段下がり、へりくだる

主な動詞の敬語

動詞	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う（話す）	おっしゃる	申し上げる 申す	言います 話します
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる	うかがう 拝聴する	聞きます
行く	いらっしゃる	うかがう	行きます
来る	いらっしゃる お見えになる	参る	来ます
居る	いらっしゃる	おる	います
帰る	お帰りになる	失礼する	帰ります
会う	お会いになる	お目にかかる	会います
知っている	ご存知である	存じている 存じ上げる	知っています
する	なさる される	いたす	します
読む	お読みになる	拝読する	読みます

敬語を使う時にはいくつかの注意点があります。

丁寧語として、「お」や「ご」を付ける場合、すべての言葉に付けることがていねいとは限りません。「お」や「ご」をどんな言葉にもつければよいということではありません。例のようにつけるとおかしな日本語にあたる場合があることも覚えておきましょう。

例) おビール、おパソコン、おゴミ、など