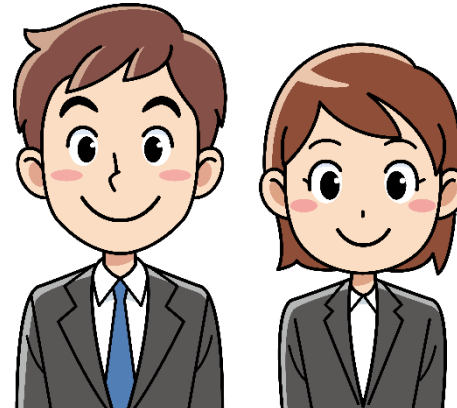


エイジェックグループ 新入社員共通研修 ビジネスマナー

研修項目

- ビジネスマナーの重要性
- 挨拶
- 身だしなみ
- 言葉づかい・口癖
- 敬語・クッション言葉・接遇用語
- 指示の受け方
- 報告・連絡・相談
- 気配りマナーの基本



仕事とは？

皆さん、仕事をする理由は何ですか？



仕事とは・・・

その問いの答えは、人それぞれです。

- ・報酬を得ること
- ・自分を成長させること
- ・社会に貢献すること

どれも正しい答えです。

どのような理由であろうとも、人生の**多くの時間**を費やします

仕事環境における基本は・・・

いかに気持ち良く、
円滑に仕事を進められるかがポイント

仕事を円滑に進めるために必要なこと

- ・職場におけるルール
- ・ビジネスマナー

なぜルールがある？

- 職場の統一性を図るため
- 効率的に業務を進めるため



どっちが良い？



そもそも、マナーとは？

- 相手を敬い、相手の立場を尊重すること
- 自分がされて不愉快な事を相手にしない
- 自分がされて“嬉しい・心地よい”と思う事を相手にする

マナーとは、
相手を思う行動！



まとめ: ビジネスマナーの重要性

- 全員が気持ちよく仕事をするため
(同僚・関係者との **良好な関係を保つ**)
- スムーズに業務を進めるため
- ビジネスマナーもルールの一つ
- 企業および自身のイメージアップに繋がる



社会人としての心構え

挨拶（あいさつ）・返事

- 挨拶は、コミュニケーションの基本！
- 貴方の印象を決める大事な要素です。

イメージ



社会人としての心構え(挨拶)

こんな挨拶はNG!

- 声が小さい
- 語尾をハッキリと言わない
- 相手の顔を見ない
- 上司や先輩が先に挨拶する
- 目上の人に「ご苦労様でした」という
- 無言、見ていない振り



社会人としての心構え： 定番の挨拶

出社	おはようございます
退社	お先に失礼いたします
外出	行ってまいります
帰社	ただいま戻りました
上司/同僚の外出	いってらっしゃいませ／いってらっしゃい
上司/同僚の帰社	お帰りなさい／お疲れ様でした、お帰りなさい
上司/同僚の退社	お疲れ様でした ※“ご苦労様でした”はNG!

社会人としての心構え： 挨拶

挨拶は相手に聞こえなければ意味がありません！

恥ずかしがらずに！

ハッキリと！

Good!



元気に！

社会人としての心構え： 人の呼び方

社内での呼び方は、企業によって異なる

- 役職名を付けて呼ぶ 「〇〇部長」「△△課長」
- 「〇〇さん」と統一している

それぞれのルールがあるので確認しましょう。

注意！ 社外の人に対して言う場合は、
社内では上司であっても名字で呼び捨てにする。

例) 「営業の鈴木から、連絡させて頂きます。」
「部長の山田が、後程お伺いいたします。」

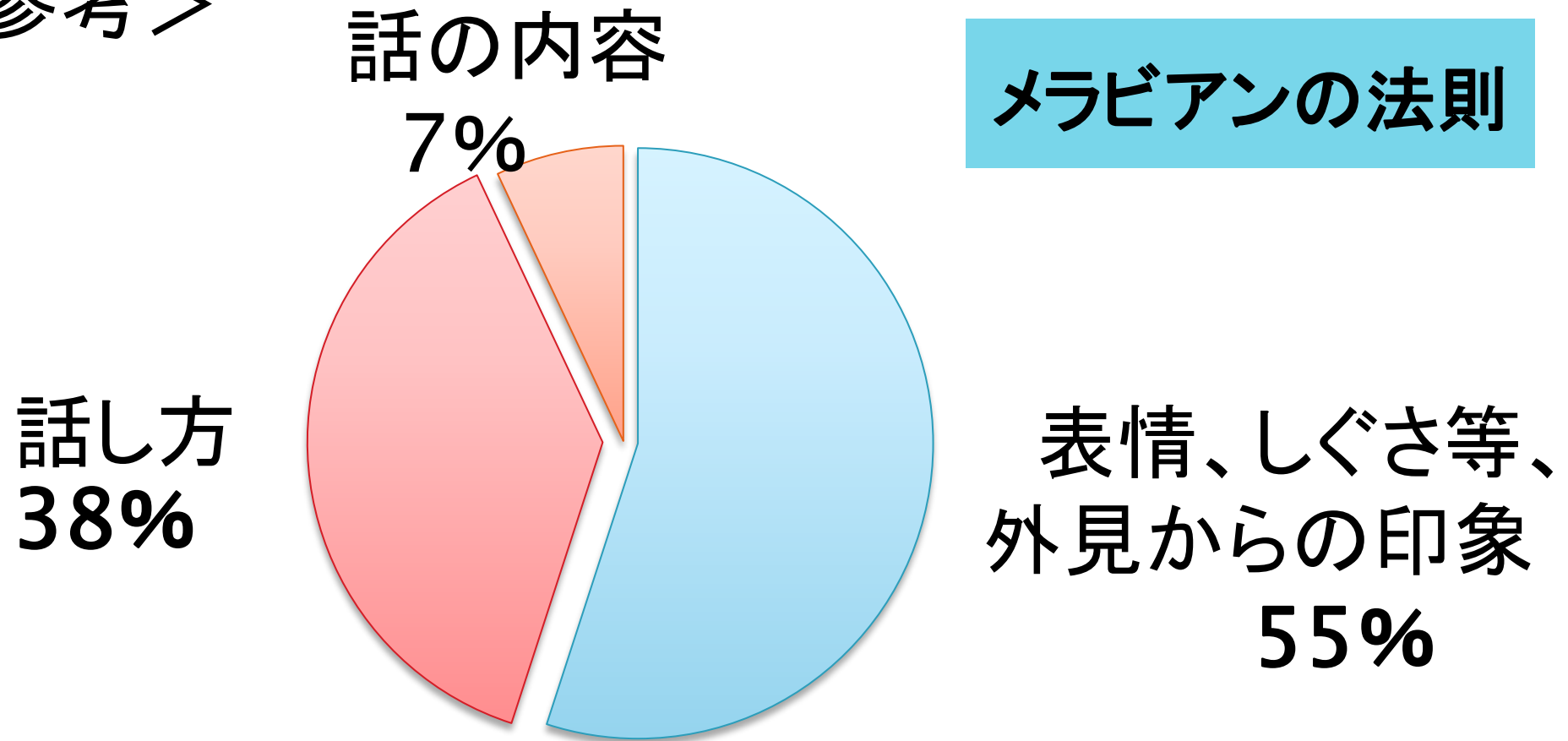
社会人としての心構え

身だしなみ



第一印象を決めるもの

<参考>



Visual Vocal Verbal

身だしなみチェック

チェック項目	
1. 服装	5. 爪(ネイル)
2. ヘアスタイル	6. 持ち物、時計
3. アクセサリー	7. 臭い
4. メイク・ひげ	8. 足元 (靴、ストッキング・靴下)

身だしなみチェック

▶ 1. 服装

ビジネスに相応しい服装か？

派遣先によっては制服や作業着があり、通勤時には、平服でも構わない企業もあるので、派遣先担当者や担当営業に確認しましょう。



身だしなみチェック: 服装

服装は、状況を考えて選びましょう。

【お客様への訪問なら・・・】

- ・黒や紺色など落ち着いた色のスーツ、カバン、靴

【社内業務で場合なら・・・】

- ・オフィスカジュアルな服装

【工場や建設の作業現場であれば・・・】

- ・指定された作業着
- ・動き易い靴や服装

**身だしなみの基本は、
清潔感と機能性**

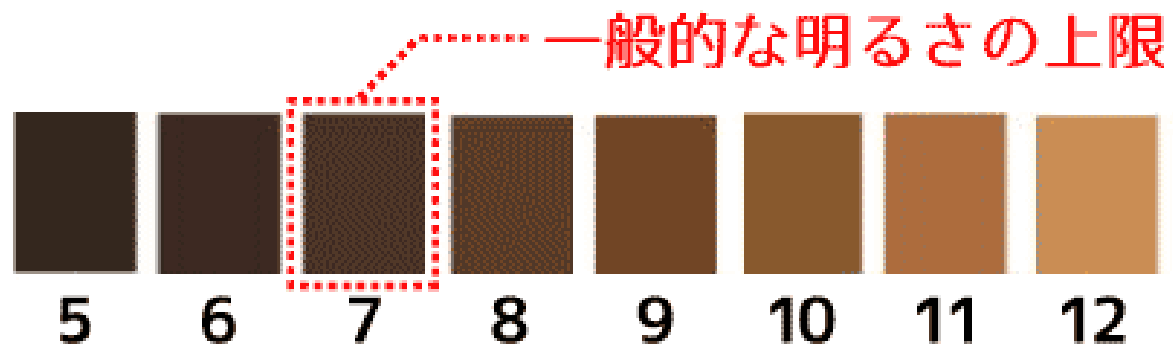
身だしなみチェック

▶ 2.ヘアスタイル

職場にあった髪型か？



職場にあった髪色か？



身だしなみチェック

▶ 3. アクセサリー



派手？ 仕事に支障はないか？ 危険？

イヤリング・ピアス、ネックレス、指輪、髪留め など

自分で判断できない時は、周囲に相談しましょう！

身だしなみチェック

▶ 4. メイク・ひげ

OK

NG



×すっぴんすぎる



×派手すぎる

清潔感は？
健康的か？



※メイクについては、業種により必要性の有無が異なります。

身だしなみチェック

▶ 5. 爪（ネイル）



自分の仕事には、
どちらが
適している？



ビジネスの場に
適切か？



清潔に切っているか？

- ケガをする
- 商品を傷つける

身だしなみチェック

▶ 6. 持ち物、時計

シンプルなものの、ビジネスの場にふさわしいもの



注意！
打合せ時、スマホによる
時間確認は相手に失礼！

身だしなみチェック

▶ 7. 臭い・香り

強すぎないか？



自分の好きな香りが、周囲に
人達に好まれるとは限らない

マスクをしているからと油断しない！

身だしなみチェック

▶ 8. 足元（靴、靴下）



○ OK



× NG

機能的か？

汚れてないか？



靴下は、スーツの色などに合わせて黒、グレー、紺色など

身だしなみチェック(まとめ)



好印象を心がけ
ましょう♪



社会人としての心構え

言葉づかい・口癖



社会人としての心構え：言葉づかい

プライベート（家族・友人）と仕事や公の場での話し方の違いは何でしょうか。

プライベートでの話し方	公の場での話し方
① 家族や友人が相手なので敬語は使わない ② 流行言葉や省略用語を使う ③ 気心しれている人との会話なので、あまり気を使わなくて良い	① 上司、先輩、同僚、お客様が相手なので、敬語を使う ② 流行言葉は使わず、ビジネス用語を用いる ③ 相手の立場を考慮して話す

社会人としての心構え：口癖

- 人には、それぞれ口癖がある
- “学生言葉”や“はやり言葉”は意識して止める
- つまり言葉 = 子供っぽい、だらしない印象

「マジで」「ヤバイ」「～しちゃって・・・」etc

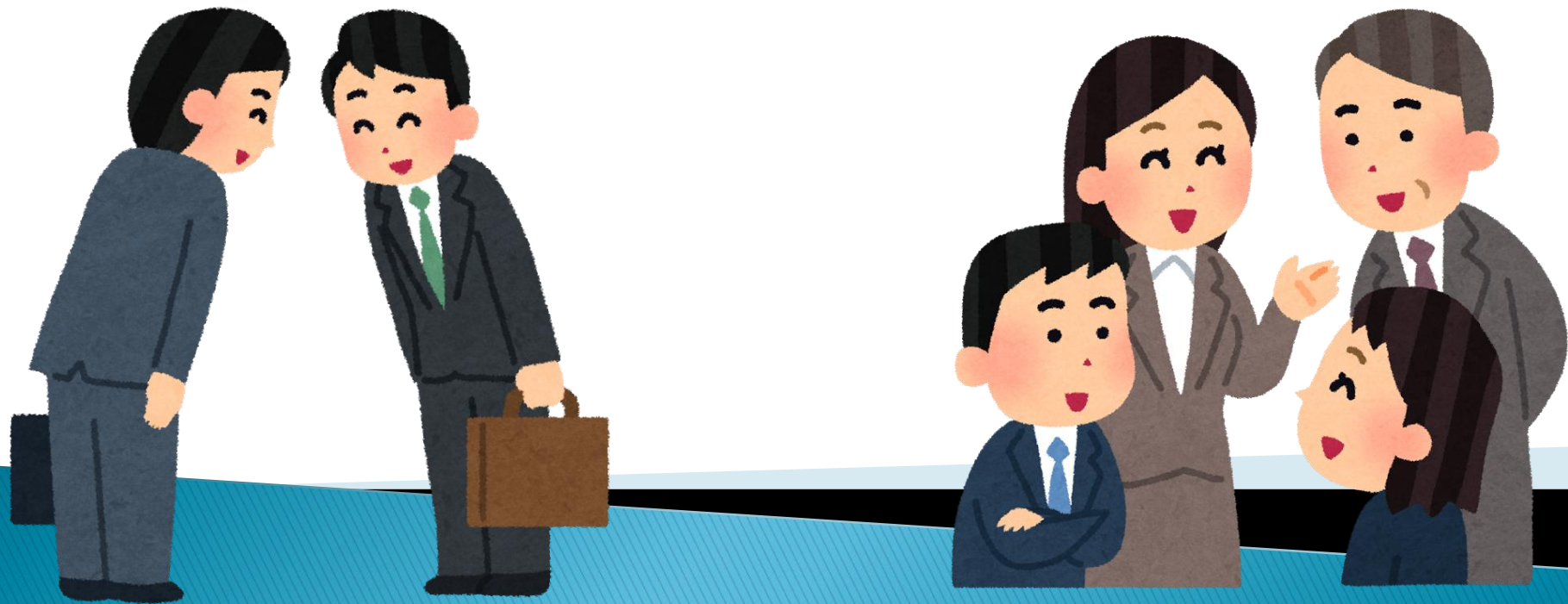
クセは、なかなか抜けないものなので、
普段から言葉遣いには気を付けましょう。

社会人としての心構え：言葉使い

学生言葉・はやり言葉を使うデメリット、敬語を上手に使えることのメリットを考えてみましょう。

学生 & はやり言葉を使うデメリット	敬語を上手に使えることのメリット
・ 上司にとって、重要な仕事を任せることが不安 ・ お客様の対応を任せることができない ・ 良い商品を勧めたとしても、その真意が伝わらない	・ 社会人の常識を身に付けていると判断される ・ 上司は、お客様の対応を任せようとする ・ (多少間違えたとしても) 敬語を意識して使っていることは相手にも通じる ⇒ 好感が持たれる

ビジネス会話の基本 ～敬語～



敬語の種類

丁寧語	尊敬語	謙譲語
丁寧な表現を使うことで相手に敬意を表す言葉。	<u>相手を敬う。</u> 相手を自分より高めて敬意を表す言葉。 ※主語は相手	<u>自分がへりくだる。</u> 自分の動作を相手より低く表現することで相手に対する敬意を表す言葉。 ※主語は自分
「です」「ます」を語尾につける。 「お」や「ご」を言葉の頭につける。 例： あります⇒ございます 電話 ⇒お電話	動詞 + 「れる」「られる」 「お～になる」 例： 「言われる」 「おっしゃる」 「お帰りになる」	「お(ご)～します」 例： 「お知らせ致します」 「申し上げます」 「参ります」 「〇〇させて頂きます」

代表的な敬語

日常	丁寧語	尊敬語(お客様が)	謙譲語(私が)
する	します	なさいます されます	致します
言う	言います	おっしゃいます	申し上げます
行く	行きます	いらっしゃいます	伺います 参ります
来る	来ます	お越しになります お見えになります	伺います 参ります
居る	居ます	いらっしゃいます	おります
食べる	食べます	召し上がります	いただきます
見る	見ます	ご覧になります	拝見します
知っている	知っています	ご存知です	存じております 存じ上げております

(参考) クッション言葉

依頼や謝罪などをする際に添えて、相手の不快感や嫌悪感を和らげる役目をする言葉

場面	クッション言葉
ものごとを頼む	恐れ入りますが 恐縮ですが お手数ですが
応じることができないとき	せっかくですが あいにくですが
その他	失礼ですが よろしければ 差支えなければ

(参考) 接遇用語

お客様などに対応する際の言葉使い

	普段の言葉	接遇用語
自称/他称	わたし／俺／自分	わたくし
	自分の会社	弊社、当社
	相手の会社	御社、貴社
日にち	きょう	本日
	きのう	昨日(さくじつ)
	おととい	一昨日(いっさくじつ)
	あした	明日(あす、みょうにち)
	あさって	明後日(みょうごにち)
	今年、 去年	本年、 昨年
	すぐ、 あとで	早速、 後ほど
その他	少し	少々
	ありません	ございません
	どうでしょうか	いかかでしょうか
	言っておきます	申し伝えます
	用件は何でしょうか	どのようなご用件でしょうか

練習：間違えやすい敬語表現

間違っている敬語表現です。正しい表現に修正しましょう。

① お客様が参られました。



練習：間違えやすい敬語表現

① お客様が参られました。⇒

答え：

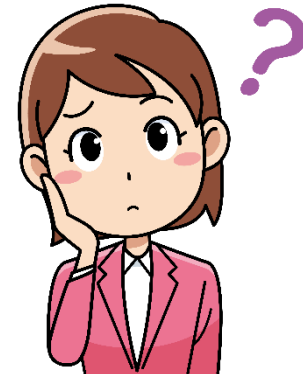


練習：間違えやすい敬語表現

間違っている敬語表現です。正しい表現に修正しましょう。

②(客先で)

これを、桜井様に差し上げてください。



練習：間違えやすい敬語表現

②（客先で）これを、桜井様に差し上げて
ください。⇒



答え：

練習：間違えやすい敬語表現

間違っている敬語表現です。正しい表現に修正しましょう。

③(お客様に対し)この資料はすでに、
拝見されましたか？



練習：間違えやすい敬語表現

③(お客様に対し)この資料はすでに、拝見
されましたか？ ⇒

答え：



練習：間違えやすい敬語表現

間違っている敬語表現です。正しい表現に修正しましょう。

④ 部長、了解しました。



練習：間違えやすい敬語表現

④ 部長、了解しました。⇒

答え：



練習：間違えやすい敬語表現

間違っている敬語表現です。正しい表現に修正しましょう。

- ⑤ 今日は、宮川様に会えなくて
残念です。
よろしく申し上げます。



練習：間違えやすい敬語表現

⑤今日は、宮川様に会えなくて残念です。
よろしく申し上げます。⇒



答え：

間違えやすい敬語表現

間違えがちな二重敬語

×「ご覧になられる」	⇒	○「ご覧になる」
×「召し上がられる」	⇒	○「召し上がる」
×「おっしゃられる」	⇒	○「おっしゃる」
×「おいでになられる」	⇒	○「おいでになる」
×「お話になられる」	⇒	○「おはなしになる」
×「お見えになられる」	⇒	○「お見えになる」

はじめは、間違えてしまうこともあるかもしれません。



しかし、敬語は使い慣れることで身に付きます。
頑張って挑戦しましょう！

社会人としての心構え

指示の受け方



指示の受け方

仕事は指示から始まります。指示を受ける時には、そのマナーとルールがあります。

上司に呼ばれたら、

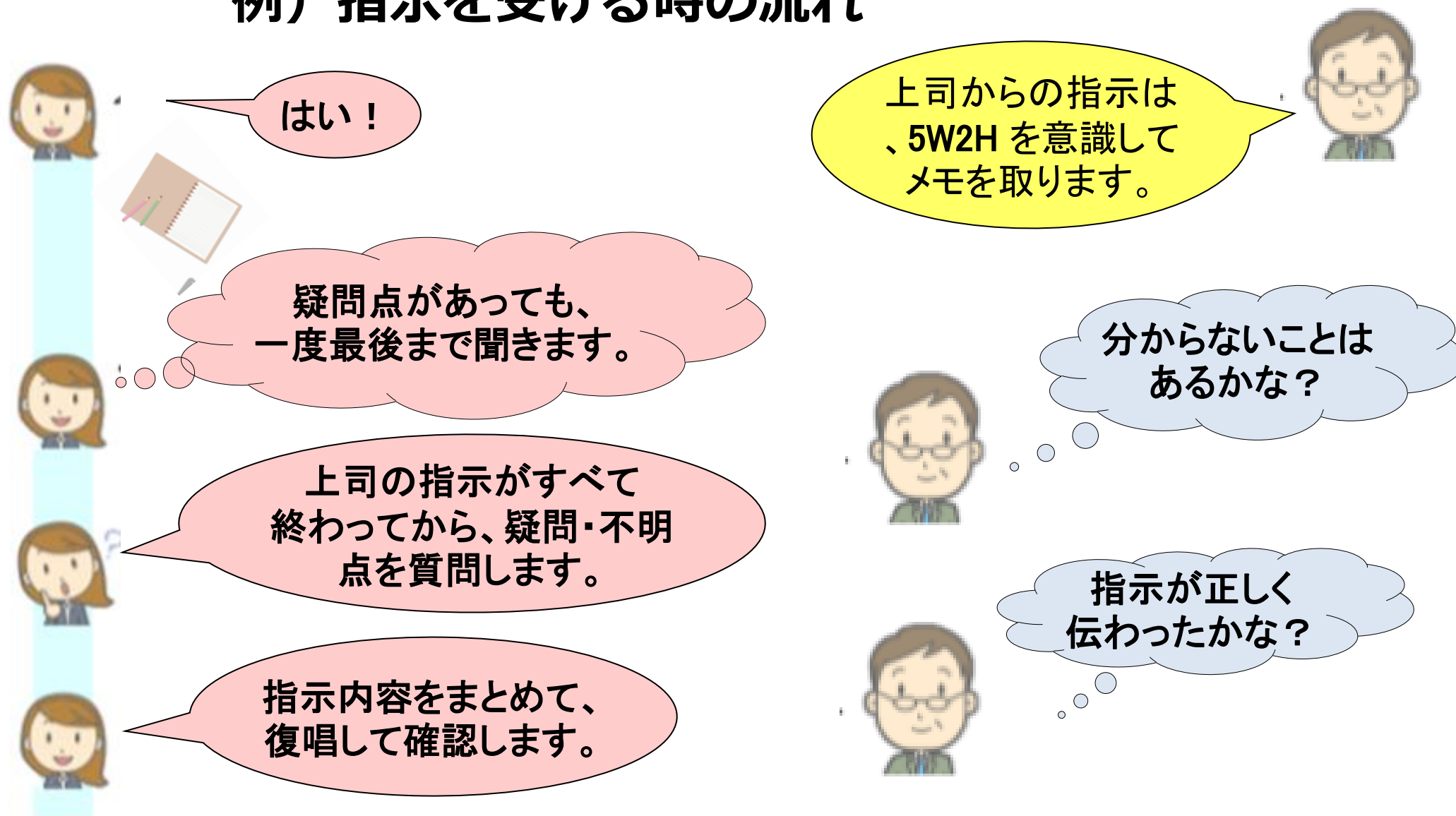
- ①まずは元気に「はい」と返事をして、
- ②取りかかっている業務があつたとしても中断して
上司のところへ行く。

- ・返事をするだけで、上司の方を見ない
- ・「今忙しいので」と上司の所に行かない

NG !

指示の受け方

例) 指示を受ける時の流れ



指示の受け方

【5W2H】

What	(目的)	・・・ 何が？
Why	(理由・背景)	・・・ なぜ？
When	(日程・納期)	・・・ いつ？ いつまで？ どのぐらいの期間？
Where	(場所)	・・・ どこで？
Who	(対象者)	・・・ 誰が？ 誰と？
How	(手段・手法)	・・・ どうやって？
How much		・・・ いくら？ いくつ？
または How many		どのぐらい？

指示の受け方

こんな行動は、NG！

- 呼ばれても返事しない
- メモを取らない
- 指示の途中で口をはさむ
- 確認しない・復唱しない
- 分かったふりをする

自然と行動できるよう
常に意識してください



社会人としての心構え

報告・連絡・相談 ほうれんそう



社会人としての心構え：報連相

報告・連絡・相談の重要性

- 業務を円滑に進めるために必要不可欠なのが、「報告」「連絡」「相談」
- 早めに正確に必要な情報を伝え、関係者の間で情報を共有することが大切

社会人としての心構え：報連相

報告・連絡・相談に共通する留意点

- ① タイミングを考える
「〇〇さん、今、（お時間）よろしいですか？」
- ② 自分の考えをまとめておく
- ③ 内容を整理して、必要に応じて資料などを準備する
- ④ 事実と推論を分ける
「これは、私の推測ですが・・・」
- ⑤ 事実を歪めずに、ありのままを伝える（特にミスをした時など）

社会人としての心構え：報連相

報告のポイント

1. 指示・命令を出した人にできるだけ直接報告する
2. 結論から話す
3. 悪い結果ほど早く報告する
4. 質問に従って、事実をもとに 5W2Hに関して漏れ無く報告する
5. こまめに報告し、次の指示を求め、上司の考えを知る機会とする
6. 事実報告の後で、「自分の意見・原因分析・解決案」を加える

社会人としての心構え：報連相

連絡のポイント

1. 分かりやすい表現を心がける
2. 誤解を招きそうな場合や、正確さを要する場合は文書（メモ・メール）で連絡する
3. 相手に伝わったかどうか、必ず確認する（発信≠受診確認）
4. 積極的な情報提供で、周囲を補佐する

社会人としての心構え：報連相

相談のポイント

1. 相手の都合を必ず確認する
2. 最初に質問・相談事項を提示する
3. ポイントを絞って、相談する
4. 自分の意見も持つ
5. 判断しやすい十分な情報を提供する
6. 相談した相手に対して、必ず結果を報告する

社会人としての心構え：報連相

報連相のワンポイント！：伝達手段

相手に情報を伝える手段は、以下の方法があります。

- ・直接口頭で話す
- ・メモを渡す
- ・電話する
- ・メール（eメール、ショートメール、LINE etc）

その状況に応じて、最適な手段を選ぶことが、重要です。

社会人としての心構え：報連相

“伝達手段”には、色々な方法がある。
現状に、“一番ふさわしい方法”を選択する判断力も必要。

手段	メリット VS デメリット
口頭	直接話せる vs 相手が限定的
電話	離れていても伝えられる vs 様子が見えない
メール（PC）	直ぐに話せなくても見てもらえる vs メール開封の有無が不明
ショートメール	通話できない時に便利 vs 多くの情報は伝え難い
FAX	送信しておけば視野には入り易い vs 確認の有無が不確か

ビジネスマナーの “前のマナー”

知っていてほしい当たり前のこと

「当たり前」と思ってやってきたことが、“実はマナー違反！”だったり、癖になっていることが、職場においては“ビジネスマナー違反”であったりする。

これから社会人として行動する“基本”について、復習および解説します。

“当たり前”って何？

- ▶ それぞれの“当たり前”がある
- ▶ 時には、それぞれの“常識”が異なることがある
- ▶ それぞれの業界や職場で、“当たり前”やルールが異なる



多くの人が、小さい頃から身に付けてきた“決まりごと”を“常識”
思い込んでいることがある **自分の中の常識 ≠ 一般常識**

例) ゴミの分別の仕方は、地域行政(市町村)毎に異なるのを
知っていますか？

コロナによっても、常識はだいぶ変化しました！

当たり前ことは、わざわざ教えてくれない！

- ▶ ビジネスマナー以前のマナーは、仕事場では教えてくれない！

例) 食事の仕方、箸の持ち方、挨拶の仕方

- ▶ 交通ルール

例) 赤信号は止まれ！、エスカレーターは駆け降りない

電車の駆け込み乗車はしない

- ▶ 作業を始めるタイミング ⇒頼まれたら、すぐに作業に取り掛かる

例) 自宅で家族に頼まれた時は、「あとでやるから～」

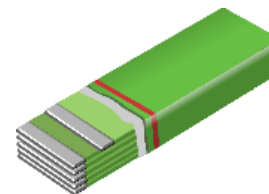
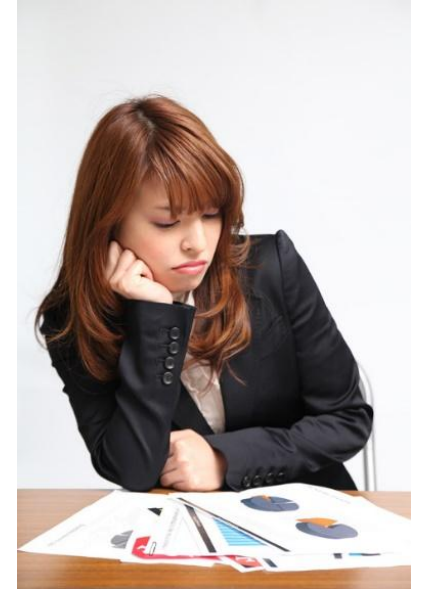
配属後 最初の1ヵ月が重要

- 配属先の上司や周囲の社員は、新入社員の様子を見ている
- 新入社員を受け入れる側も、**期待 & 不安** がある
- 自分は、“注目されている 👁️ ”と意識しよう！（実は、皆が見てい
- 「周囲は忙しそうで、無視されている」とは思わないように

最初に、信用・信頼を得られるよう行動すること

基本動作

- ▶ 言葉はハッキリと、語尾をしっかり！
- ▶ ポケットに手を入れて歩かない
- ▶ 肘をついて、PCを操作しない・書き物をしない
- ▶ 文字は、丁寧に書く
- ▶ 雑談は、30秒以内で
- ▶ ガムを噛んで仕事をしない（アメは？ ミント系タブレットは？）
（※それぞれの業務環境で異なるので、確認すること）



スマートフォンの使い方

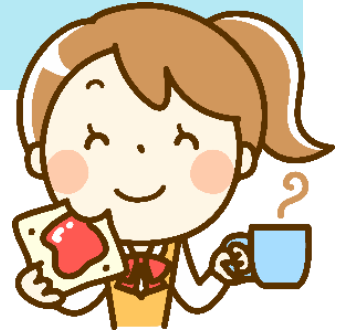
- ① 業務中は、個人の携帯端末（スマートフォン/タブレット）の使用は禁止！
- ② トイレに持ち込んでの閲覧・メールもNG！
- ③ 私用の緊急時連絡がある場合には、上司に伝えておくこと
- ④ 工作中的のメール/LINEの返信は難しいことを周囲（家族・友人）に周知する
- ⑤ 「仕事中にスマホは見ない！」を自分のルールにする

はじめの1カ月は、特に注意すること！
新人は、見られています!!

食事のとり方

◆朝食

- ▶ 朝食は抜かないように（特に夏季は、熱中症になりやすい）
- ▶ 出社してからデスクでの食事はNG！（ゆとりが無いと思われる）



◆昼食

- ▶ 周囲の様子を観察（昼食時間の様子は、職場によってまちまち）
- ▶ 周囲とのコミュニケーションも意識してみる



休憩時間

- ① 業務管理上の休憩は、基本は昼休みのみ
※販売や工場・工事現場など、立ち仕事の場合には、
昼食以外の休憩が設定されている職場もある
- ② 昼休み終了時間の5分前には職場に戻り、午後の準備をする
- ③ 休憩時間とはいえ、仕事用PCでゲームをしたり、趣味の閲覧は禁止！
- ④ デスクでのメイク直しはしない



整理整頓

◇机

- ▶ 机の上は常に整理し、必要な書類などがすぐに取り出せるように整理
- ▶ 退社時は、引き出しやロッカーなどに片付ける

◇ロッカー

- ▶ 常に清潔にしておく、私物は最小限にする、足元に荷物を置かない

◇共有利用場所・モノ

- ▶ コピー機/シュレッダーの周辺は、率的に掃除や整理整頓をする

交通ルール

NG!

- ① 斜め横断
- ② 信号無視
※特に、派遣先の制服や作業着の着用時は、絶対にやってはいけない！
- ③ 安全運転
通勤や業務で自動車を利用する場合には、十分な安全配慮を行うこと
- ④ 安全を考えた行動
例) 信号が点滅(青⇒赤)している時に、慌てて走って、ねん挫した💧

ウソをつかない

嘘はNG!

- ▶ 遅刻・寝坊をした時
 - ▶ 報告・連絡を忘れてしまった時
 - ▶ 仕事を失敗した時
 - ▶ 体調が悪い時
- ※熱があるのに、熱はない💧と言ってしまう



人の話を聞く時

- ① 呼ばれた時は、その上司の近くに行く
- ② 相手の顔を見て、話を聞く
- ③ 目上の人の話を聞く時に、足を組まない
- ④ 正しく座る（だらしない座り方はNG！）
- ⑤ ペン回しをしない
- ⑥ ペンのノックをカチカチ鳴らさない



ゴミの扱い

- ▶ ゴミの分別方法は、**地域ごと**に異なる
プラスチック、紙類などの資源ごみの分別
- ▶ 特に業務による廃棄物は、
廃棄ルールがあるので、必ず確認する



 もえるゴミ	 もえないゴミ	 プラスチック
 カン	 カン・ビン	 ペットボトル
 再生紙	 新聞・雑誌	 ゴミ

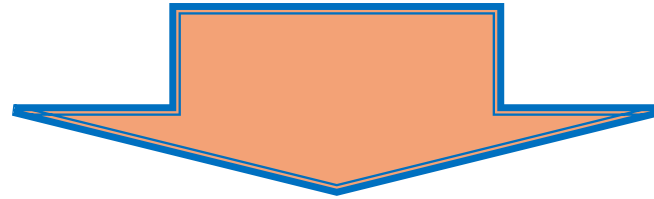
PC・タブレット・スマートフォンの使い方

- ▶ 業務で使用するPCやタブレット等については、配属先のルールをしっかりと守って大切に扱う
- ▶ パスワードの管理やセキュリティのルールには確実に従う
- ▶ たとえ隣の人が仕事用PCで趣味の閲覧(Web検索)をしていても絶対マネをしない！



プリンター/コピー機の扱い

- ▶ 職場では、複合機の使用が殆どである
複合機とは・・・プリンタ、コピー、FAX、スキャナーの機能を有する機器
- ▶ 用紙・トナー（特にカラーインク）は、会社の資産管理の対象
 - ・無駄使いはしないように
 - ・用紙の補充にも気を配る



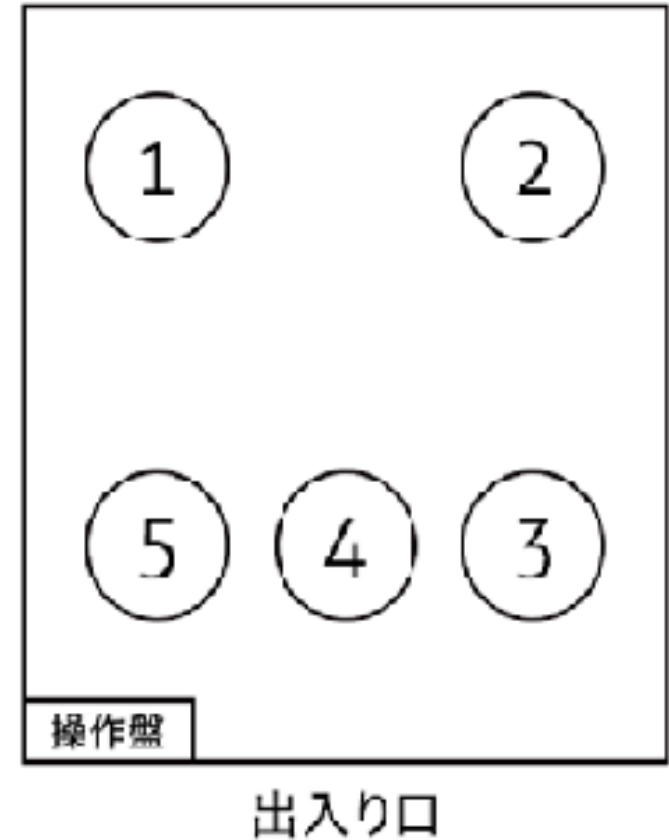
使用については、職場ごとのルールがあります。
上司や先輩に確認すること！



エレベーターの乗り方

- エレベーターに乗る時は、お客様や上司が先に搭乗
- エレベーターから降りる時は、目上の人が降りてから
- エレベーター内での位置に配慮する
- **エレベーター内では、仕事の話はしない！**
(特に外部の人がいる時は注意)

参考：
エレベーター内の立ち位置



写真撮影は基本的にNG！

- ◆職場、特に派遣先での写真撮影には注意！
内部情報や個人情報(IDカード等)が映り込んでしまう可能性がある
- ◆仕事場で撮影した写真を、インスタなどのSNSへアップはしない



SNSに写真を公開したとき、
知らない間に映り込んでしまった人から
個人情報の問題で訴えられた時に、
慰謝料を払えますか？

最後に

- ▶ マナーは、1日で身に付くものではありません。
- ▶ マナーは、実践してこそ、身に付きます。
- ▶ 間違えてしまったことも、“**直せる力**”があれば改善できます。
- ▶ “慣れてきた頃”が注意です。
ミスをしやすい&気を抜きやすいので注意！

