

J A I R O

フレッシュ社員研修会

新入社員基礎テキスト

ジャイロ総合コンサルティング株式会社

＜経歴＞

人材派遣会社から研修コンサルタント会社(株)マネジメントサービスセンター(MSC)に勤務し、営業企画部マネージャーを務め全国売上トップとなる。その後、インターネットビジネスで独立開業の後、研修会社を設立し昇進・昇格の個別指導を始める。現在は、ジャイロ総合コンサルティング専務取締役。経験に基づくマネジメント研修、営業研修、販促研修を得意としている。



＜実績＞

厚生労働省、日本郵便、資生堂、NTTコムウェア、協和発酵キリン、田辺三菱製薬工場、NTN伊那製作所、本田技研工業、カルソニック・カンセイ、クレディセゾン労働組合、日本水産、スミフル、新光糖業、北関東ペプシコーラ販売、理想科学工業、日本インサイトテクノロジー、中小企業大学校三条校、東京都人材支援事業団、全国商工会議所、商工会 他の研修、講演

日本電気、積水化学、村田製作所、本田技研工業、JAL、ワコール、NTTドコモ、日本ハム、三越・伊勢丹、帝人、SMBCコンシューマーファイナンス、ノーリツ、協和発酵キリン、クレディセゾン、ハウス食品、NTT東日本、京セラ、アフラック、ネスレ日本、東京ガス、資生堂、KDDI、キャノン、日本生命、コーセー、日本板硝子 他の在籍社員の昇進・昇格指導

＜研修テーマ＞

「人材アセスメント研修」「インバスケツト研修」「部下育成研修」「問題解決研修」「業務効率化研修」「営業力強化研修」「プレゼンテーション研修」「マーケティング研修」「新入社員研修」 他

＜講演テーマ＞

「カンタン！営業交渉術セミナー」「チラシ活用セミナー」「ダイレクトメール活用セミナー」「営業力強化セミナー」「商品券活用セミナー」「ネットショップの始め方セミナー」「人材採用強化セミナー」「次世代経営者の課題とあり方」 他

組織人の意識と組織の目的

学生と社会人の違い

<学生は>

<社会人は>

| | <学生は> | <社会人は> |
|------|---|---|
| 経済面 | <ul style="list-style-type: none">● 授業料を払って、勉強する● アルバイトで生活・交遊費を稼ぐ● 親から金銭的援助を受ける | <ul style="list-style-type: none">● 労働の対価として、給料をもらう● 自身の収入で自立する● 貯蓄等運用する |
| 人間関係 | <ul style="list-style-type: none">● 付き合うのは友達関係が主体● 合わない人とは付き合いなくても良い● SNS上の関係 | <ul style="list-style-type: none">● 仕事の人間関係が主となる● 仕事では合う合わないが関係がない● リアルな関係 |
| 目的 | <ul style="list-style-type: none">● 学校で学んで、良い成績を目指す● これからの人生への準備をする | <ul style="list-style-type: none">● 会社の目的・目標を理解し、社員として従事する● 人生のキャリアデザインを行う |
| 行動 | <ul style="list-style-type: none">● 通学して授業で学業を積む● 友人らとコミュニケーションを図る● アルバイト等社会経験を積む | <ul style="list-style-type: none">● 通勤して担当業務の成果を出す● 社会的責任を負った行動をとる● 就業規則に沿った行動をとる● キャリアアップの努力をする |

組織（チーム）の目的

- グループとチームの違いについて話し合ってください

グループとは、

価値観が近い集団のこと

チームとは、

○目的や目標を共有していること

○ルールや決まり事があること

○役割があり責任があること

コミュニケーションスキルがなぜ最も重要か

- 仕事上のコミュニケーションの目的を考えてみてください

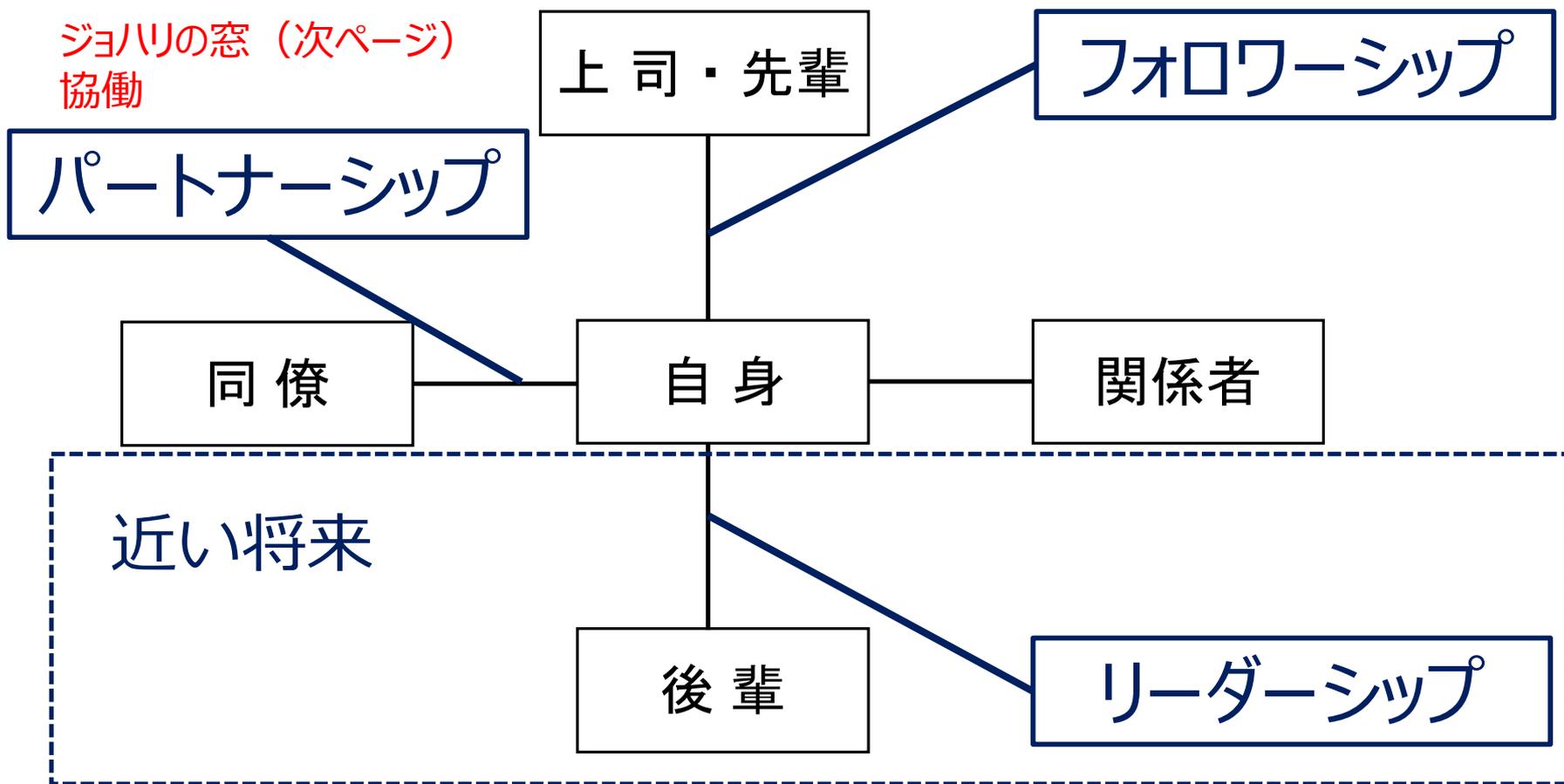
<コミュニケーションの定義>

仕事上のコミュニケーションとは、
仕事を進捗させ、少しでも早く確実に成果を出すために、
人を動かすことが目的である。

組織で求められる3つのシップ

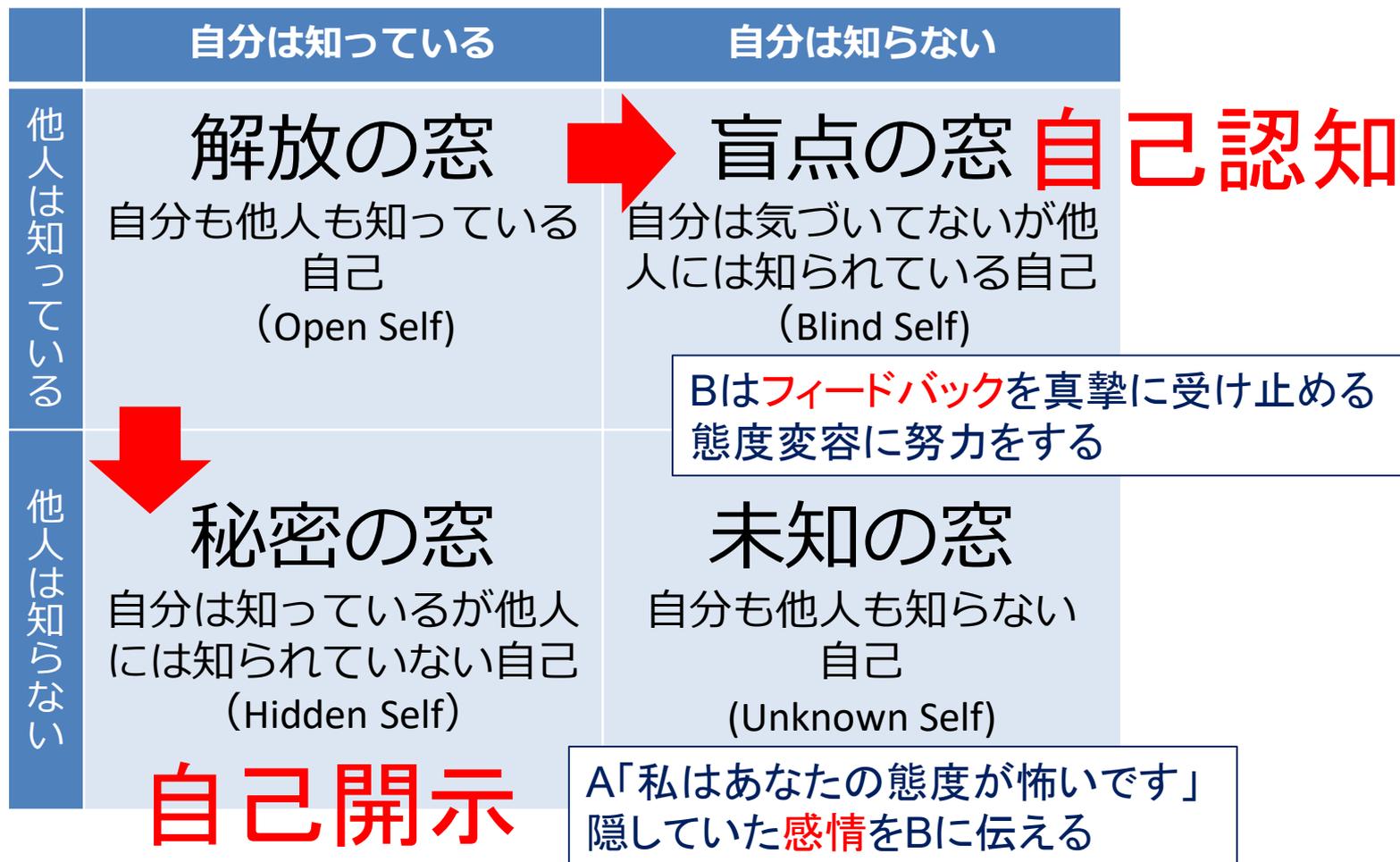
- 3つのシップの立場と役割を理解する
- 3つのシップに求められる人間関係を意識する

上から下は指示・依頼
下から上は報告・連絡・相談
下から上は上司・先輩の補佐



ジョハリの窓

- ジョハリの窓 (米国心理学者ジョセフ・ルフトとハリー・インガム 1951年)
自己認知と自己開示がコミュニケーションの基本



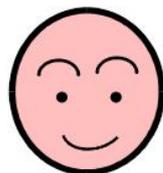
マナーの基本 挨拶

■ 挨拶の基本

- 挨拶は積極的に自分から **自分から声かけ**
- 相手の目をしっかり見る **習慣づける**
- 明るく、元気よく、さわやかに **ストローク（笑顔、目線、挨拶）**

■ 笑顔で職場も変わります

ラッキー、ハッピー、ウィスキー



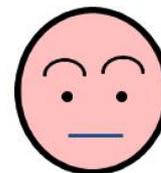
基本の表情
口角を上げる



来訪者様をお迎え
目尻を下げる



怒っている顔、無表情は
相手が寄り付かない



■ 挨拶をマスターしよう！

| | |
|--------------|-----------------------------------|
| おはようございます | 元気に、明るく |
| かしこまりました | 社外の方や上司・先輩から依頼をされたときに |
| 少々お待ち下さいませ | 確認等で、相手をお待たせするときに |
| 大変お待たせいたしました | 相手を少しでもお待たせしたときに |
| ありがとうございます | 感謝の気持ちを含めて |
| 申し訳ございません | お詫びの言葉。真摯な表情で |
| お疲れ様です | 先に帰る職員に向かって ※「ご苦労さま」は目上から目下にかける言葉 |
| お先に失礼いたします | 退勤するときの声かけ |

言葉遣いの基本

■ 言葉遣いの基本

(1) 敬語の種類

① 尊敬語 ……相手を敬い、相手の動作などに対して使う

| | |
|--------------|--------------|
| 言葉そのものを言い換える | (言う → おっしゃる) |
| 「れる」、「られる」 | (戻られる) |
| 「お(ご) ~なる」 | (お会いになる) |

② 謙譲語 ……自分自身の動作などをへりくだることで、間接的に相手に敬意を表す

| | |
|------------------|-------------------|
| 言葉そのものを言い換える | (聞く → 伺う) |
| 「～いただきます」 | (書かせていただきます) |
| 「お(ご) ~する、いたします」 | (ご連絡します、お伺いいたします) |

③ 丁寧語 ……丁寧な言葉づかいで、相手に敬意をはらう場合に使う

「です」、「ます」、「ございます」
名詞などの前に「ご」や「お」をつける

(2) クッション言葉で、ワンランク上を

クッション言葉を使うことで、相手への心遣いを表すソフトな表現となり、会話が柔らかい印象になる

| | | |
|-----------|--------------|--------------|
| 「恐れ入りますが」 | 「せっかくですが」 | 「あいにく」 |
| 「残念ながら」 | 「お手数ですが」 | 「おさしつかえなければ」 |
| 「失礼ですが」 | 「申し訳ございませんが」 | 「よろしければ」 |

敬語の演習

- 以下の空欄に言葉を埋めてください。

| 日常表現 | 尊敬語 | 謙譲語 | 丁寧語 |
|------|--------------------|------------|--------|
| 言う | 言われる、おっしゃる | 申す、申し上げる | 言います |
| 居る | おられる、いらっしゃる、おいでになる | おる | います |
| 行く | 行かれる、いらっしゃる、おいでになる | 参る、伺う | 行きます |
| 来る | 来られる、いらっしゃる、おみえになる | 参る、伺う | 来ます |
| 見る | 見られる、ご覧になる | 拝見する | 見ます |
| 会う | 会われる、お会いになる | お目にかかる | 会います |
| 聞く | 聞かれる、お聞きになる | 伺う、うけたまわる | 聞きます |
| 知る | ご存知 | 存ずる、存じ上げる | 知っています |
| もらう | | 頂く、ちょうだいする | もらいます |
| する | なさる | いたす | します |
| 伝言する | 伝言される、お伝えになる | 申し伝える | 伝えます |

クッション言葉演習

- 次の言葉をクッション言葉を使って言い換えてください。

名前をこの欄に記入してください

お手数ですが、こちらの欄にお名前のご記入をお願いいたします。

明日の会議に出席してください

恐れ入りますが、明日の会議へのご出席をお願いいたします。

タバコはすわないでください

申し訳ございませんが、おタバコはご遠慮ください。

呼称

■ 社外の相手と話す時の呼称

| | 呼び方 |
|--------------|--|
| 自分のこと | わたくし |
| 自分の会社のこと | わたくしども、当社、弊社 |
| 自社の役職者を紹介する時 | 部長の品川 |
| 自社の社員を紹介する時 | わたくしどもの川崎 |
| 相手の会社のこと | 御社、〇〇会社様 |
| 相手が役職者の呼び方 | 横浜部長（様） <small>※役職は敬称である。様をつけると二重敬語になり文法上は誤りであるが、慣用表現で使われたりする</small> |
| 相手の呼び方 | 戸塚様、戸塚さん |
| 誰 | どちら様 |
| 名前の分からない来客 | お客様 |

誤った言葉遣い

■ 代表的な誤り

- ら抜き言葉
(誤)「見れる」
(正)「見られる」 ※「見れる」では、可能か受身かの意味が明確になりません
- よろしかったでしょうか？
(誤)「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」
(正)「ご注文は以上でよろしいでしょうか」 ※よろしかったの過去形は誤り。典型的な飲食店の“バイト敬語”
- ～のほう
(誤)「お水の方はいくつお持ちいたしましょうか」
(正)「お水はいくつお持ちいたしましょうか」 ※～の方は2つ物の比較に使う。こちらも“バイト敬語”
- ～とか
(誤)「ご連絡とかいたしましょうか」
(正)「ご連絡いたしましょうか」 ※とかは他にも選択肢がある場合に使う。とかは曖昧な表現になる
- ～という形
(誤)「電話を受ける形になっています」
(正)「電話を受けることになっています」 ※形は形状を表す表現
- ～になります
(誤)「1200円になります」
(正)「1200円でございます」 ※なりますは何かが変化する表現

言葉遣い演習

仕事上の言葉遣いに変更してください

(対上司)

- ① これ、どうですか。⇒ こちらでいかがでしょうか。
- ② (呼ばれたときに) エッ、なんですか。⇒ はい、お呼びでしょうか。
- ③ すみません、今、忙しいので、あとにしてください。 ⇒ 申し訳ございません。手が離せませんので、〇分後でよろしいでしょうか。

(対先輩)

- ① これを渡すように、課長が言ってました。⇒ こちらをお渡しするようと、課長がおっしゃっていました。
- ② あたしでは分からないから、課長に聞いてください。⇒ (申し訳ございません。) 私では分かりかねますので恐れ入りますが、課長にお聞きいただけませんか。

(対外部)

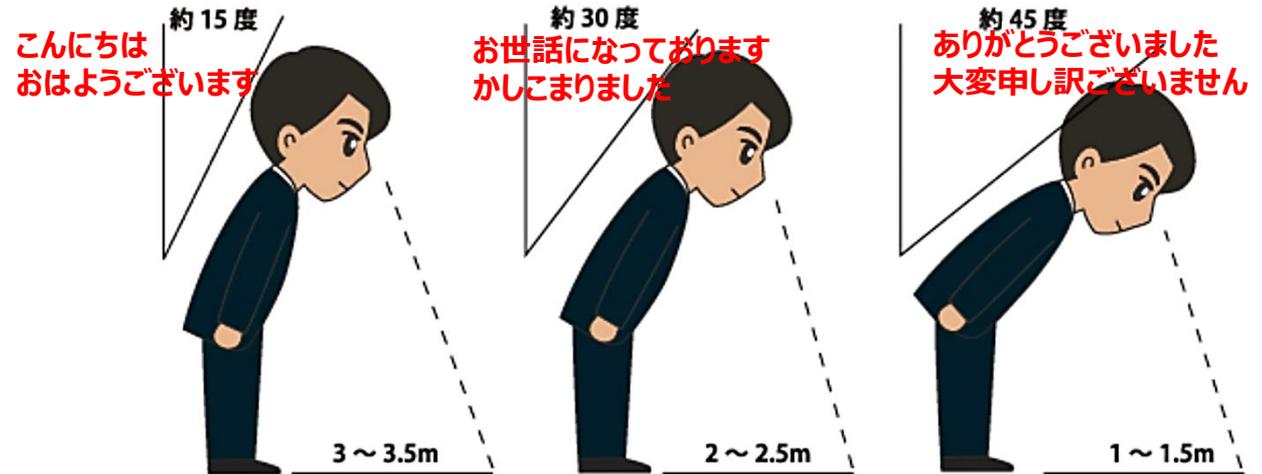
- ① 今、なんと申しましたか。もう一度言ってください。⇒ 恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけませんかでしょうか。
- ② 今、課長を呼んでくれますから、ちょっと待ってください。⇒ ただいま、課長を呼んで参りますので、恐れ入りますが少々お待ちくださいませ。
- ③ それはできません。⇒ 申し訳ございません。そちらはいたしかねますが・・・。
- ④ なんとかしてもらえませんか。⇒ ご配慮いただけませんかでしょうか。、ご検討いただけませんかでしょうか。
- ⑤ すみませんが、こちらに来るときに持参してください。⇒ 恐れ入りますが、こちらへいらっしゃる時にお持ちいただけませんかでしょうか。

身だしなみの基本

| | 共 通 | 男 性 | 女 性 |
|------------|--|---|--|
| 髪の毛 | <input type="checkbox"/> 寝ぐせが無く整えられていますか <input type="checkbox"/> フケはありませんか | <input type="checkbox"/> 清潔感がありますか | <input type="checkbox"/> 髪が仕事の邪魔にならないようしてありますか |
| 顔 | <input type="checkbox"/> 歯は磨いてありますか | <input type="checkbox"/> ヒゲの剃り残しはありませんか | <input type="checkbox"/> 化粧はハデ過ぎませんか ● 目元、口紅、肌（ファンデーション・チーク） |
| 指先 | <input type="checkbox"/> 爪が汚れていませんか | <input type="checkbox"/> 爪は短く切っていますか | <input type="checkbox"/> 爪が長過ぎませんか <input type="checkbox"/> マニキュアの色が濃すぎませんか |
| 上着 | <input type="checkbox"/> ボタンが取れている、取れそうではありませんか <input type="checkbox"/> シワ、汚れ、ほころびはありませんか | <input type="checkbox"/> ネクタイはゆるんだり、曲がっていませんか <input type="checkbox"/> ワイシャツにアイロンがかかっていますか | <input type="checkbox"/> ブラウスは仕事に相応しいものですか <input type="checkbox"/> 下着が襟やすそから見えていませんか |
| ズボン・スカート | <input type="checkbox"/> シワ、汚れ、ほころびはありませんか | <input type="checkbox"/> ズボンの折り目がついていますか <input type="checkbox"/> 靴下の色は黒、紺、グレーですか | <input type="checkbox"/> ストッキングは服と調和していますか <input type="checkbox"/> ストッキングに伝線はありませんか |
| ハンカチ・ティッシュ | <input type="checkbox"/> 清潔なものを携帯していますか | | |
| におい | <input type="checkbox"/> 口臭はありませんか | <input type="checkbox"/> 汗や油の体臭はしませんか | <input type="checkbox"/> 香水が強すぎませんか |
| その他 | <input type="checkbox"/> 靴は磨いてありますか <input type="checkbox"/> 服装のデザイン・色がカジュアル過ぎませんか <input type="checkbox"/> 腕時計はしていますか | <input type="checkbox"/> ベルトと靴は同系色ですか <input type="checkbox"/> ネクタイはシャツかスーツと同系色ですか | <input type="checkbox"/> アクセサリー派手すぎず、大き過ぎず、音がジャラジャラしないものですか <input type="checkbox"/> 靴のヒールの高さは6センチ以下ですか |

お辞儀の基本

お辞儀の仕方



目礼もあり（同僚など顔見知り）

会 釈

朝夕のあいさつ

廊下などで人とすれちがうとき

敬 礼

来客対応など

一般的に用います

最敬礼

お礼。お詫び

お見送りをするとき

- ① 背筋を一直線に伸ばす（指先から足まで意識して）
- ② アイコンタクト
- ③ 足は左右のひざとかかとをきちんとつけ、男性は両手をズボンの縫い目、女性はおへそ辺りで軽く組む
- ④ あいさつの言葉を言ってから、腰から上体を曲げる（分離礼の場合）
- ⑤ お辞儀をしたら、一旦、ピタリと身体を止める
- ⑥ 上体を曲げる時よりも少しゆっくりとしたスピードで身体を起こす
- ⑦ 身体を起こしたら、相手をもう一度見るようにする
- ⑧ ながら動作の禁止

名刺交換

- 名刺交換のルール
- 名刺交換は必ず立って受け渡しをする
- 両者が名刺を同時に名刺を差し出した場合、左手に名刺入れ、右手に自分の名刺をそれぞれ持つ
- 名刺を受け取る左手の名刺入れを少し高く、右手の自分の名刺をそれより少し低く持って交換する
- 相手の名刺は名刺入れの上で受け取る
- いただいた名刺を両手で持って社名、氏名を確認する

会社のロゴや社名の上に指を置かない

目下の人が先に名乗る

「私、〇〇(社名)の田中と申します」

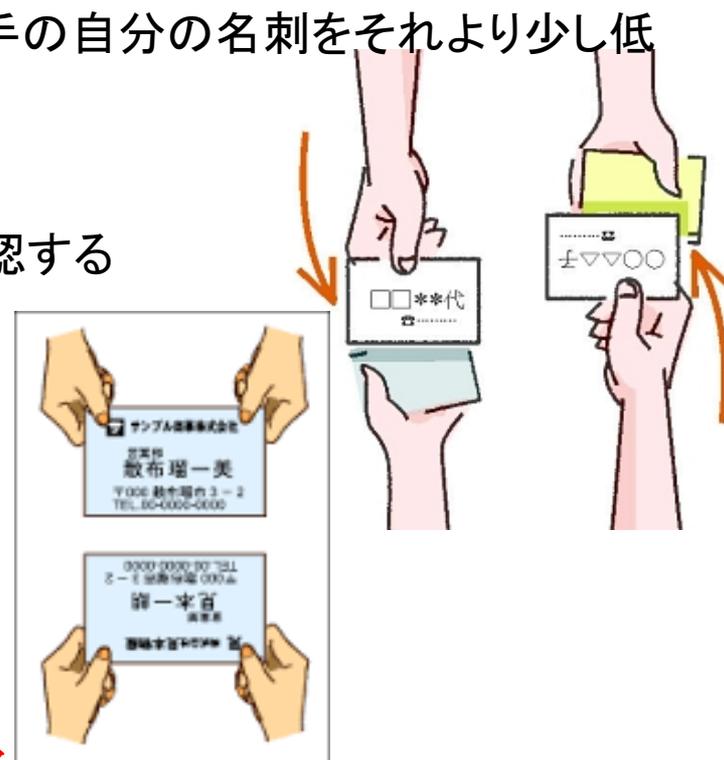
相手の名刺を受け取る前「頂戴いたします」

相手の名刺を受け取って「よろしく願いたします」

テーブル越しに渡さない

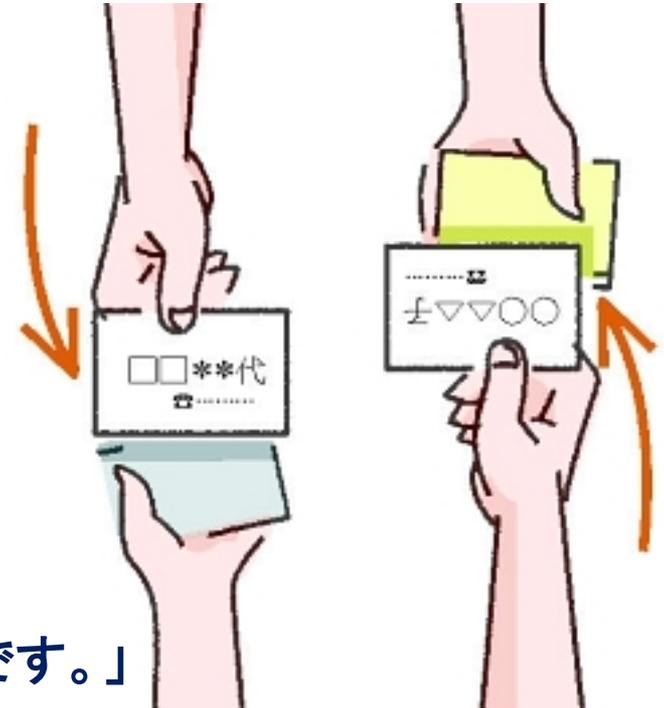
双方の上役から交換

交換後は名刺はしまわずにテーブルに置く



名刺交換（社内での練習方法紹介）

- 同時交換を練習しましょう
- 複数交換を練習しましょう
- 上司を紹介してみましよう



① まずは上司を紹介
「ご紹介させていただきます。私どもの〇〇です。」

② 次に上司にお客様をご紹介
「いつもお世話になっております〇〇様です。」

来客対応①

① お出迎え

「いらっしゃいませ」

- 必ず、こちらから声をかける。
- すぐに席を立てて出迎える。
- 万が一、手が離せない場合は「少々お待ちくださいませ」と一声かける。



② 社名、所属、名前を確認

「〇〇会社の△△様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」

- 会社名と名前を復唱する。
- 「お越しくださりありがとうございます」「お待ちしておりました」と言葉を添える

③ 応接室へ案内

「応接室へご案内いたします。こちらどうぞ」

- お客様の2～3歩斜め前を歩き、歩く速さを気遣いながら案内する
- 応接室のドアが閉まっている場合は、ノックを3回して空室の確認をしてからドアを開ける

〈参考〉 応接室のドアの種類によって対応が異なる。
押し開きのドアの場合は、自分が先に入室してから、お客様を案内する。
手前開きのドアの場合は、お客様に先に入室していただく。

③ 応接室では

「どうぞ、こちらにおかけになってお待ちください」

「ただいま〇〇が参りますので、少々お待ちくださいませ。失礼いたします」

- お客様に上座にお座りいただくように、お勧めする。
- お茶等を用意する場合は、再入室の際にノックを3回してから入る
- 応接室にサイドテーブルがある場合は、一度お盆を置いてから一人ずつ上席順にお茶を出す
- 仮置き出来ない場合は、しっかりとお盆を持ってお茶を出す
- 出す際は「どうぞ」と一言添える
- 湯呑みは柄が手前（内側に柄がある場合は見えるように）、木の茶たぐの木目は平行。陶器の茶たぐは柄が手前
- コーヒーカップはアメリカンスタイル右側、ヨーロッパンスタイル左側
- 「失礼いたします」と会釈をして退室



⑤ 名指人に報告

⑥ お見送り

- お辞儀をしてお見送りをします。（相手が見えなくなるまで）



営業訪問のマナー

● アポイントメント

- ・ 会社を訪問の際にはアポイントメントを取るのが基本。相手と訪問日時と商談用件を確認する

● 準備

- ・ 訪問に必要な資料は事前にまとめておく。事前に資料を送っておき、目を通しておいていただくのも方法の一つ

● 出発

- ・ 出発前に持ち物の再確認をする（特に名刺は常に多めに持つように）
- ・ 行先、用件、帰社予定時間などを社内の人に告知
- ・ 万一、時間に遅れる場合は、必ず相手に電話などで連絡を入れる

● 受付

- ・ 受付の前に身だしなみを再チェックする
- ・ コートは受付の手前で脱いでおく
- ・ 自分の所属名、名前、および面会する方の部署名、名前を告げる

約束の時間の5分前に受け付け
ビルの玄関でコートは脱ぐ
スマホ・携帯はマナーモード

● 案内

- ・ 案内してもらったところに座る
- ・ 鞆、その他の荷物は、椅子の横に置く
- ・ 飲み物を出されても、訪問相手が来るまでは手をつけないようにする（相手に勧められるまでは手をつけない）
- ・ 相手が部屋に入ってきたら、立ち上がって挨拶する
- ・ その後、名刺交換する

席を勧められなかった場合は入り口付近で待つ

● 退出

- ・ 用件が済んだら挨拶をして退出する
- ・ 受付の人や廊下ですれ違った人にも軽く会釈をして退出する



お見送りを受けた場合は、扉の前で「こちらで結構です」と申し出る

席次のルール①

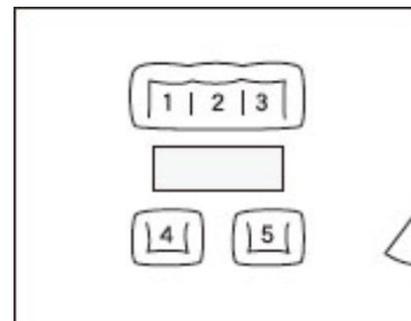
■ 会議

- 議長席が中心になる
- 議長席に近い方が、より上座になる
- 部屋の入り口から遠い方が、より上座となる
- 景色の見える席が上座となる。



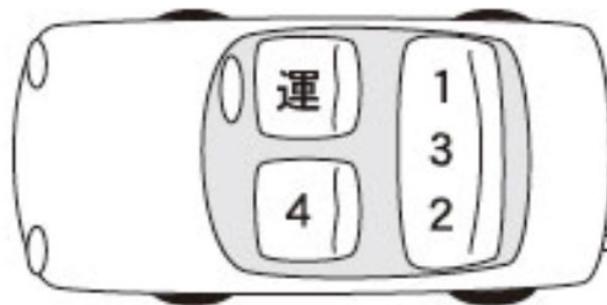
■ 応接室

- 入り口から最も遠い席が上座になる
- 複数人掛けのソファと一人掛けのソファがある場合には、複数人掛けのソファが上座になる。



■ タクシー

- 運転席の後ろが上座となる。
- 後部座席 3 名で座る時は真ん中が下座となり、運転手以外の 4 名で座る時は、助手席が最も下座となる。

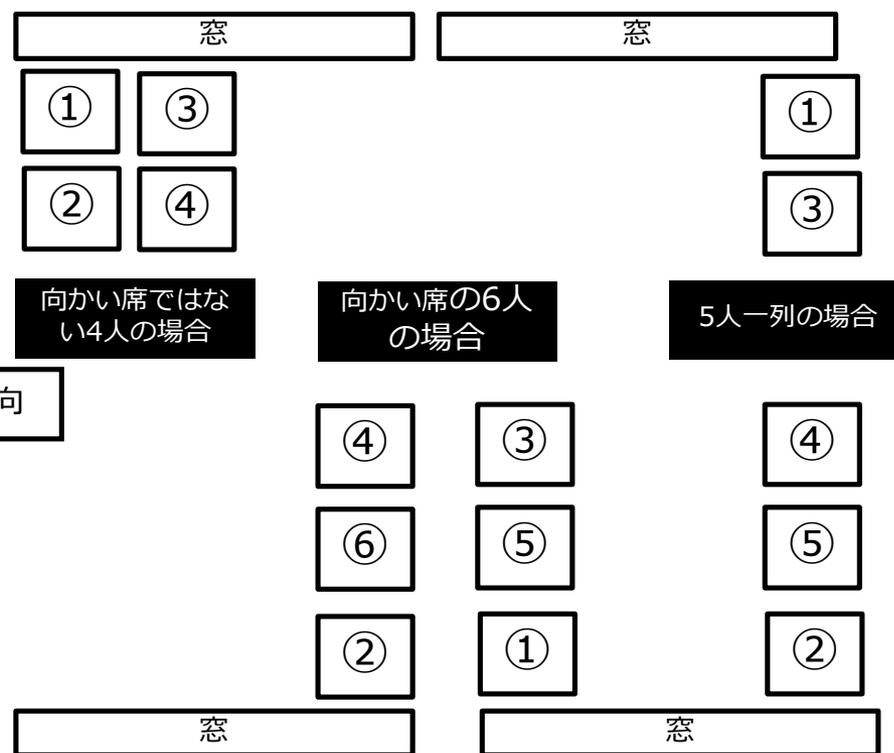
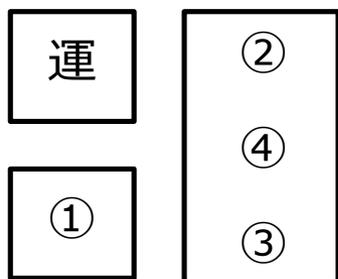


席次のルール②

■ 上座・下座は左上右下（さじょううげ）が日本の伝統礼法。国際儀礼は逆。

■ <車>

● 社内外問わず同行者の一人が運転する場合



■ <列車・飛行機>

● 窓側が上座、通路側が下座

● 進行方向が上座

● 向かい席は進行方向が上座、後ろ向きが下座

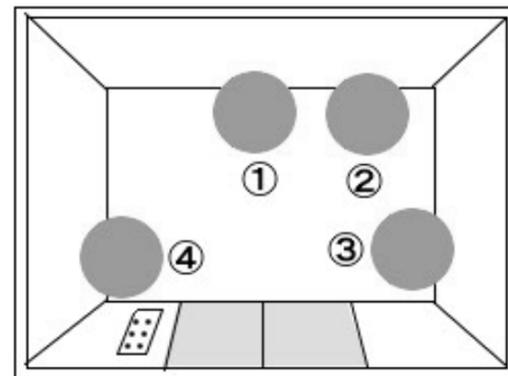
● 二人掛け席が上座、3人掛け席が下座



席次のルール③

■エレベーター

- 自分は乗らずにエレベーターのドアを押さえて上司・先輩に乗ってもらう
- 最後に乗り込み、操作盤の前に立つ
- この時、なるべく上司に背を向けないようにする
- 操作盤の前に立ったら、開閉ボタンを押すなどの操作をする



■宴席

- 和室では床の間の前が上座
- 和室では入り口に最も近い席が下座
- 長いテーブルを囲む場合は中央が上座
- 狭い場所、料理が遠くなる場所は下座

(席次以外のマナー)

- 時間に遅れないように、会場に入ったら挨拶を（黙礼も含む）
- 上司にお酌をするときは、酔っていても正座する
- お酌をする場合は、「どうぞ」、「お世話になっております」など一言を
- 限界を超えての深酒は禁物。特に次の日も仕事がある場合には気をつける
- 自分の適量を知り、体と相談しながら飲む癖を。飲めないときは飲めないとはっきりと断る
- 終了時の挨拶はしっかり行う



電話対応の基本

■ 電話対応の留意点

- 電話は3コール以内に受話器を取る
- ビジネス電話に「もしもし」は不要
- 第一声は明るく元気よく
- 言葉遣いはより丁寧に



■ 電話で良く使うフレーズ



| 意味 | 適切な表現例 |
|--------------|-------------------------|
| 私、僕 | わたくし |
| うちの会社、うちの役所 | わたしども |
| あなたの会社、お宅の省庁 | 御社、御庁・御省（貴社、貴省・貴庁は文書表現） |
| どこの誰ですか | どちら様でしょうか |
| なんの用ですか | どのようなご用件でしょうか |
| ちょっと待ってください | 少々お待ちください |
| 席にいません | 席を外しております |
| 代わりに聞いておきます | 代わりに承ります |
| 帰ったら言っておきます | 戻りましたら申し伝えます |
| 後で電話します | 後ほどお電話をさせていただきます |
| 電話番号を教えてください | 念のため、お電話番号を教えてくださいませんか |
| お名前を聞いていいですか | お名前お聞かせいただけますか |

電話の受け方①

- 利き手と逆の手で受話器を取る
- 利き手にはペンとメモ

| 項目 | トーク例 | ポイント |
|----------|---|--|
| 名乗る | 「お電話ありがとうございます。株式会社●●の〇〇でございます」 <u>3コール以上</u> 「(大変) お待たせ致しました。」 | ★笑顔でワントーン上げてハキハキと ★内線でも明るく礼儀正しく |
| 相手の確認・挨拶 | 「■■■社の●●様でいらっしゃいますね」 「いつもお世話になっております」 | ★相手を復唱 |
| | <u>(相手が名乗らない場合)</u> 「恐れ入ります。どちらさまでしょうか」 | ★クッション言葉 |
| | <u>(相手の声が聞こえにくい場合)</u> 「恐れ入りますが、お電話が少々遠いようでございます。もう一度お願いできますでしょうか」 「恐れ入りますが、もう一度御社名をお願いできますでしょうか」 | ★クッション言葉 |

電話の受け方②

| 項目 | トーク例 | ポイント |
|---------|--|--|
| 取り次ぎ・不在 | <p><u>(在席)</u> 「□□でございますね。ただ今代わりますので、少々お待ち下さい」（保留＋出るまで見届ける）</p> | <p>★名前の復唱 ＋ お待たせする理由</p> |
| | <p><u>(不在)</u> 「申し訳ございません。あいにく□□はただいま外出しております」</p> <p><u>(予定を伝える)</u> 「●時頃、戻る予定になっております」</p> <p><u>(相手の意向を尋ねる)</u> 「戻り次第、こちらからお電話を差し上げましょうか」 「私、同じ課の〇〇と申します。よろしければご伝言を承りますが、いかがいたしましょうか」</p> | <p>★お詫び ＋ 代案</p> <p>★クッション言葉</p> |
| | <p><u>(折り返しの電話)</u> 「かしこまりました。恐れ入りますが、念のためお電話番号をお聞かせいただけますか。復唱いたします。××の△△様、お電話番号は03-…でございますね」</p> <p><u>(伝言)</u> 「復唱いたします。××の△△様、ご伝言は～でございますね」</p> | <p>★メモを取る</p> <p>★伝言内容を復唱する</p> |

電話の受け方③

| 項目 | トーク例 | ポイント |
|-----------|--|--|
| クロージングの挨拶 | 「私〇〇が承りました。」 「お電話ありがとうございました。失礼いたします」 | ★責任をもって承ったことを伝えるために名乗る ★状況に合わせた挨拶 |
| 切る | 相手が電話を切ってから、静かに受話器を置く | |

| | | | |
|-----|--|----|-----|
| 日時 | 7月 1日 AM・ PM 2時 10分 | | |
| 宛 | 岡崎課長 | | 様へ |
| 先方 | ABC商事 | 岡田 | 様から |
| ご用件 | <input checked="" type="checkbox"/> 電話を頂きたい (TEL 03 - 5555 - 6666) <input type="checkbox"/> もう1度お電話します <input type="checkbox"/> おことづけ 15時過ぎに席に戻る予定とお伝えしましたので、席にお戻り次第、お電話をお願いいたします。 | | |
| 受者 | 高越 (あなたの名前) | | |

電話応対実習 1回目

| | | | |
|-----|--|-----|-----|
| 日時 | 4月 × 日 AM・PM ○時 ○分 | | |
| 宛 | 経理課 大橋 | | 様へ |
| 先方 | XYZ工業 | タカギ | 様から |
| ご用件 | <input checked="" type="checkbox"/> 電話を頂きたい (TEL 03 - 3808 - 2243) <input type="checkbox"/> もう1度お電話します <input type="checkbox"/> おことづけ 会議中とお伝えしました。時刻の指定はありませんでした。お電話お願いいたします。 | | |
| 受者 | 山口 | | |

電話応対実習 2回目

| | | | |
|-----|--|-----|-----|
| 日時 | 4月 × 日 AM・PM ○時 ○分 | | |
| 宛 | 総務課 高越 | | 様へ |
| 先方 | いろは物産 | ヤザワ | 様から |
| ご用件 | <input type="checkbox"/> 電話を頂きたい (TEL - -) <input type="checkbox"/> もう1度お電話します <input checked="" type="checkbox"/> おことづけ 4/16の契約についての打合せを4/18の16時に変更したいとおっしゃっていました。 | | |
| 受者 | 山口 | | |

ビジネスメールの基本

■ 電子メールのメリット

- 郵便より早く低コスト
- 電話のように時間を気にする必要が無い
- 資料などをファイルのまま添付できる
- 複数の人に同時に送信することができる（CC Carbon Copy BCC Blind Carbon Copy）
- 印刷しなくてもよい
- 受信日、通信文の記録が残る
- 受信メールのデータを活用した返信、転送ができる

■ 電子メールのデメリット

- 誤字脱字が起こりやすい
- 情報流出の危険性がある
- ウィルス感染の危険性がある
- 送信後相手が読んでくれたかどうか分からない

ビジネスメールの内容の書き方の基本

■ 電子メールの作成ポイント

- ① 『用件』を確実に伝達する
- ② 文章は“相手”が理解できなければ意味がない
- ③ 見た目で「読みたくない」と思わせない
 - 文字数やレイアウトで読みたくないと感じさせない
 - 30～35文字程度で改行、話題ごとに空白行の挿入、箇条書き等のテクニックを使う
 - 定型メールの場合は、ひな形となるメール文を作っておく
- ④ 送信前には必ず読み返す
 - 送信前には必ず読み返し、誤字脱字や言葉の間違いを正す
 - 冗長（くどい）な文章や用件と無関係な文章をチェックし、言葉を削る
- ⑤ こちらから送信する場合、やりとりの目安は“1往復半”
返信に対する確認やお礼等
- ⑥ 確認の緊急性がある場合は電話を使用する

ビジネスメールの演習

- 次の電子メールを、分かりやすく、簡潔に変更して下さい。

差出人： 腰高康雄
宛先： 課員全員
件名： 会議の件

(本文)

お疲れさまです。

今度の定例会議ですが開始時間が10時からに変更になりました。場所は第二会議室になるのでよろしくお願い致します。

その際に用意しておいていただきたい資料は、先月の確定経費の数字とその科目、購入品目です。いつものように毎月の予算書に記入してください。このデータは渡辺部長が、会議前日の10月6日（火）の正午には欲しいそうです。

会議終了時間は12時の予定なので、午後からのアポイントを入れていただいても大丈夫です。

別件ですが、最近会議室使用後に電気消し忘れが多くなっています。

皆様節電にご協力ください。
では、よろしくお願い致します。

ビジネスメールの基本

■ 電子メール演習回答用紙

差出人： 腰高康雄
宛先： 課員全員
件名： 定例会議の開始時間変更の件

(本文)

課員各位

お疲れ様です。

10月7日（水）の定例会について、下記4点をご確認ください。

記

1. 時間 午前10時から12時（変更あり）
2. 場所 第二会議室
3. 準備資料 9月予算書（確定経費、科目、購入品目記入済）
4. 上記のデータを10月6日（火）の正午までにメールにて渡辺部長にお送りください。

<追伸>

最近、会議室使用後の電気の消し忘れが多くなっています。

皆さま、節電にご協力ください。

(署名) -----

営業課 山下睦夫 内線3211 メール koshi@jairo.co.jp

ビジネス文章の基本

社内文章と社外文章

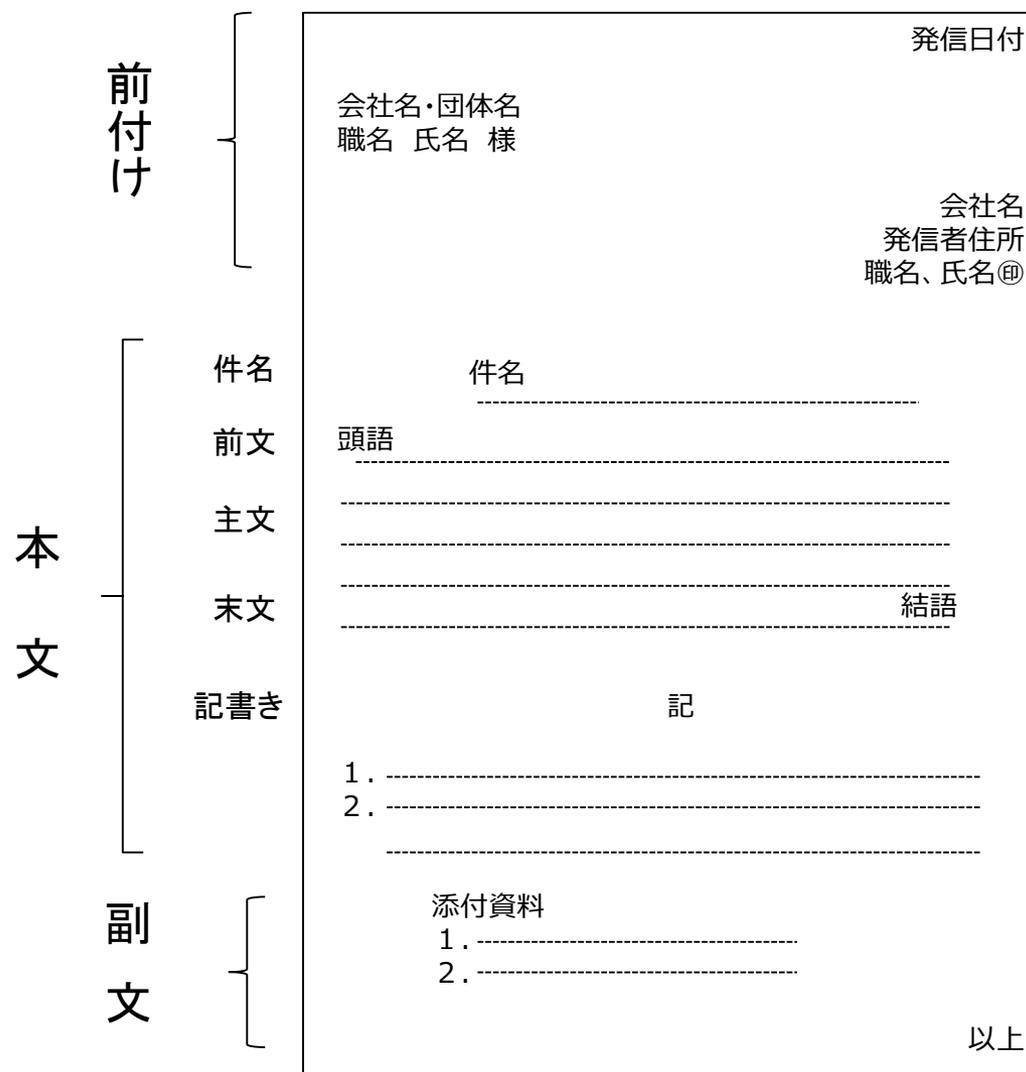
- 社内文章・・・指示・連絡文章（通達文、連絡文）、決裁文章（報告書、稟議書）、案内文、議事録など
- 社外文章（取引上の文章）・・・通知文、依頼文、照会文、回答文、請求・督促文など
- 社外文章（社交的な文章）・・・あいさつ状、礼状、見舞状、招待状、祝賀状など

作成のポイント

- 正しく、分かりやすく、速く
- 件名をつける（内容が分かりやすいように、簡潔、明解に）
- 基本は横書き（あいさつ文、弔辞、抗議、陳謝などの文章は縦書きが普通）
- 結論を先に箇条書きを心がける
- あいまいな語句、まぎらわしい表現、難解な語句、略語は避ける
- 社内文章は「です」「ます」調。社外文章は「です」「ございます」調。規程類、記録などは一部「である」調が一般的
- 控えをとる（社外文章は原本を送る）
- 会社で決められた用紙がある場合は決められたものを使用する
- 上司の捺印をもらう

社外文章の形式

社外文章の形式



本文の書き方①

本文の構成

- 前文・・・頭語（拝啓など）⇒時候のあいさつ⇒安否・感謝のあいさつ
- 主文・・・書き出し（さて、ところで）⇒用件
- 末文・・・終わりのあいさつ⇒結語（敬具など）

文例（前文）

- 頭語（こんにちは）と結語（さようなら）例・・・相手に敬意を表す言葉
一般的な場合 拝啓、啓上、拝呈 と 敬具、敬白、拝具 / 丁寧な場合 謹啓、謹呈、恭敬、と 敬白、謹白、謹言
略式（急ぎ、ハガキ）の場合 前略、冠省、急啓と草々 / 返信の場合 拝復、復啓、謹復と敬具、敬白、拝具
- 時候のあいさつ例

候、折、みぎり、頃は
天候や気候の様子を
表す言葉

| 月 | ～の候（こう） | ～折、みぎり、頃 など | ソフトな表現 |
|----|----------------|---------------|--------------------|
| 1 | 新春（厳寒、初春、迎春）の候 | 寒気厳しい折から | 毎日厳しい寒さですが |
| 2 | 晩冬（立春、向春、余寒）の候 | 余寒なお厳しい折から | 寒さがまだまだ厳しい昨今ですが |
| 3 | 早春（浅春、春暖、春寒）の候 | 春寒次第にゆるみ | だいぶ春めいてまいりましたが |
| 4 | 陽春（春暖、仲春、暮春）の候 | 若草もえる季節となり | 春もたけなわのころですが |
| 5 | 新緑（青葉、若葉、晩春）の候 | 新緑の色を増すこの頃 | すがすがしい若葉の季節になりましたが |
| 6 | 梅雨（入梅、初夏、立春）の候 | 麦秋（梅雨）のみぎり | いよいよ梅雨に入りましたが |
| 7 | 盛夏（炎暑、酷暑、大暑）の候 | 暑さことのほか厳しい折から | 厳しい暑さが続きますが |
| 8 | 残暑（晩夏、立秋、初秋）の候 | 炎暑なお厳しい折から | 立秋も過ぎた昨今ですが |
| 9 | 初秋（新秋、早秋、秋涼）の候 | 新春のみぎり | 朝夕めっきり涼しくなりましたが |
| 10 | 秋冷（秋晴、仲秋、清秋）の候 | 秋たけなわの頃 | みのりの秋を迎えて |
| 11 | 晩秋（暮秋、霜月、冷雨）の候 | 秋も一段と深まり | 朝ごとに冷気が加わるこのころですが |
| 12 | 歳末（厳冬、寒冷、初冬）の候 | あわただしい年の瀬を迎え | 歳末ご多忙の折から |

本文の書き方②

安否のあいさつ

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------|----|--------------|----|--------------------------|----|--------------------|----|---------------------|
| 貴社(会社) 貴店(支店) 貴行(銀行) 貴所(役所) | —— | ますます いよいよ | —— | ご清栄 ご発展 ご隆昌 ご繁栄 | —— | のことと | —— | お慶び申し上げます。 (お喜び) |
| 貴職(職名) 貴殿(個人) 貴下(個人) | —— | ますます | —— | ご清栄 ご健勝 ご清祥 | —— | の趣(おもむき) の由(よし) | —— | 何よりと存じ上げます。 |

感謝のあいさつ

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----|--------------|----|---------------------------|----|------------|----|---|----|------------------------------|
| 毎度 平素 日頃 いつも | —— | 格別の 一方ならぬ | —— | お引立て ご高配 ご厚情 ご支援 | —— | ご愛顧 ご用命 | —— | くださいまして にあずかり をいただき を賜り を受け | —— | 厚く御礼申し上げます。 誠にありがとうございます。 |
|-----------------------|----|--------------|----|---------------------------|----|------------|----|---|----|------------------------------|

末文

| | | | | | | | | |
|-------------------------|----|----------------------------------|----|--------------------------------|----|------------|----|----------------|
| まずは まずはとりあえず とり急ぎ | —— | ご通知 お知らせ ご案内 ご連絡 ご依頼 | —— | ご報告 ご用命 ご回答 お詫び お礼 | —— | ご挨拶 ご一報 | —— | 申し上げます。 まで。 |
|-------------------------|----|----------------------------------|----|--------------------------------|----|------------|----|----------------|

本文の書き方③

社外文章サンプル

| | | |
|-------------|-------|---|
| 前 付 け | | 令和〇〇年〇月〇日 |
| | | グローバライズ株式会社 総務部 山田様 |
| 本 文 | 件名 | ジャイロ総合コンサルティング株式会社 営業部 腰高康雄 |
| | 前文 | 新製品発表会のお知らせ |
| | 主文 | 拝啓 貴社ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。日頃は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。 |
| | 主文 | さて、このたび弊社の新製品「ABC装置」が来月発表の運びとなりました。これに先立ち、ぜひ皆様からのご感想を仰ぎたいと存じ、下記の通りに発表会を開催いたします。 |
| | 末文 | ご多忙のところ誠に恐れ入りますが、ぜひご来臨賜りますようお願い申し上げます。 |
| | 記書き | 敬具 記 |
| 副 文 | 1. 日時 | 平成〇〇年〇月〇日（〇曜日） 午前〇時～午後〇時 |
| | 2. 場所 | 東京都〇〇区〇〇1-1-1 〇〇ホテル 2階ホール |
| | 添付資料 | ● 会場地図 |
| | | ご来場の際は本状をご持参ください。記念品をご用意しております。 |
| | | 以上 |

社外文章を作成演習

課題 各客様に何か「案内する（自由な創作）」の文章を作成していただき。 ※用紙は縦に使用してください。



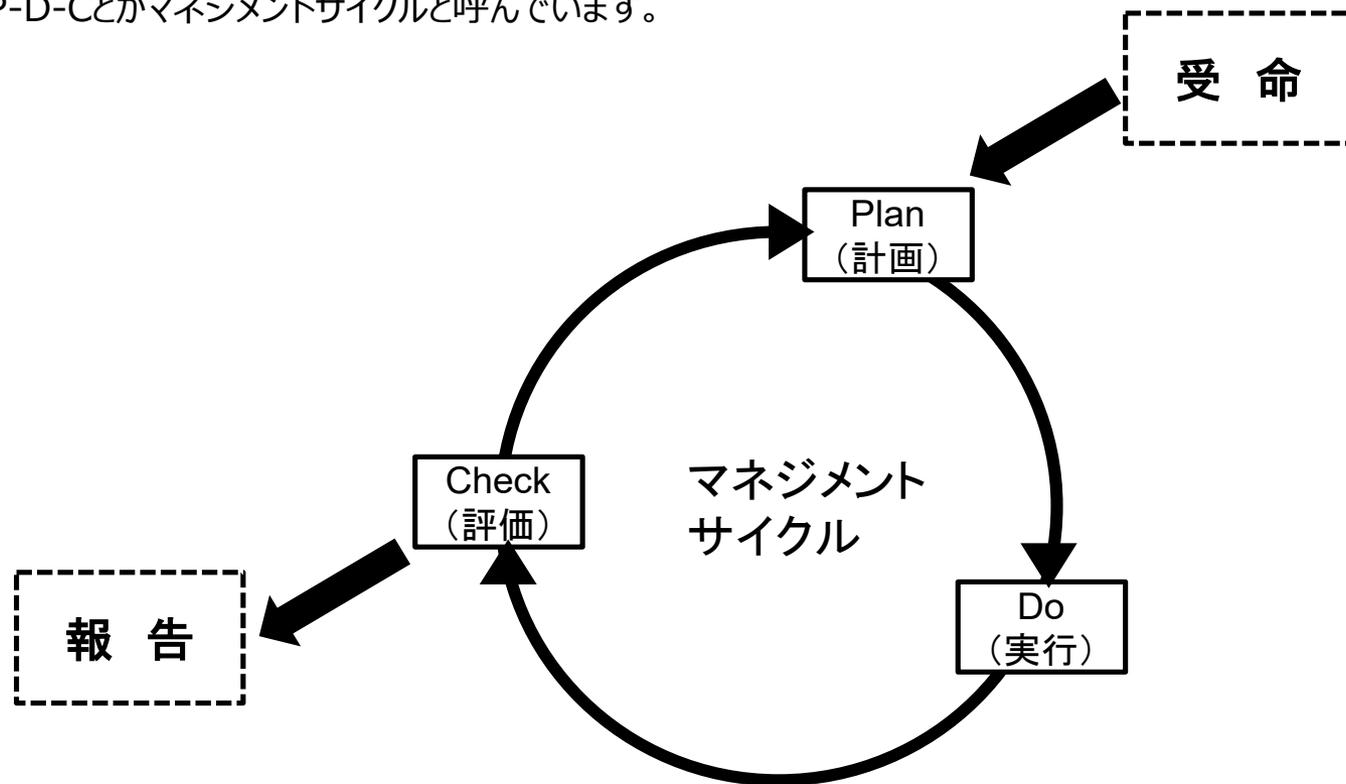
仕事の進め方

マネジメントサイクル

私たちは仕事するとき、まずはじめに計画を立てます。何を最初にするか、いつ始めるか、だれに協力を求めるかなど、何、いつ、どこ、だれ、なぜ、どんなふうにと6つの疑問を使って考え始めます。

計画が立てられたら実施に移します。そのあと成果を評価し、もし期待通りの成果が得られれば、原因を探して研究します。

仕事はこのように、計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）という3つの段階を繰り返して行われます。これをP-D-Cとかマネジメントサイクルと呼んでいます。



計画の立て方

■ 計画の立て方

1. 仕事の目的を明らかにする
 - ① 上司の目的や方針を知る
 - ② 関連する仕事を知る
 - ③ 規程や手続きを調べる
2. 必要な情報を集めて事実をつかむ
 - ① 過去の記録や他の例について調べる
 - ② 関係者と打ち合わせをして、その意思や考えを聞く
 - ③ 得た事実を整理する
3. 計画を立てる
 - ① あらゆる角度、広い視野から考える
 - ② 関係者の意見を聞き、参考にする
 - ③ 5W1Hを活用する
 - ④ 優先順位を決める
4. 計画をチェックする
 - ① 目的を達成できるか
 - ② 実行できるか

1. 実施の要点

- ① やり遂げる熱意を持つ
- ② 計画どおりに実施する
- ③ 関係先との連絡を図りながら実施する
- ④ 必要に応じて中間報告を行う
- ⑤ 周りの状況が変化したら、もう一度目的を考えて仕事のやり方を検討する

2. 評価のしかた

- ① いつ評価するか
 - 実行中に計画どおりに実行できているかを評価する
 - 実行した結果を評価する
- ② 何について評価するか
 - 目的が十分に達成できたか
 - 計画どおりの実行であったか
 - もっとよい方法がなかったか
- ③ 評価した結果をどうするか
 - 評価した結果を上司に報告する。関係先に連絡する
 - 評価の結果を次の計画に反映し、二度と同じミスを起こさない「再発防止」と「改善」を行う

受命と報告①

■ 指示の受け方

1. 受けるときは

- 呼ばれたらすぐ明るい返事をする（積極的に聞く態度で）
- メモを準備して呼んだ人(上司や先輩)のそばへ行く
- 話の途中で言葉を遮らず、最後までよく聞く
- 要点を書きとめる（数字は特に慎重に）
- 5W1Hを頭に置き、必要なことは確認する
 - やるべきことは何か
 - 何のためにそれをするのか
 - だれと連絡し、だれと協力してやるのか
 - いつやるのか、いつまでにやるのか
 - どのようにしてやるのか
- 要点を復唱する

2. 指示通りできないときは

- ① できない理由を事実に基づいて簡単に説明する
- ② 自分の意見を述べて、さらに上司の判断を仰ぐ

3. 指示が重なったときは

- ◆ 優先順位の指示を仰ぐ

4. 直属の上司以外の人から指示を受けたときは

- ◆ 原則として直属の上司の了解を得てから行動する

受命と報告②

■ 報告のしかた

1. 直ちに報告する

仕事が終わっても、報告しなければその仕事は終わっていないと同じ。催促されないうちに仕事が済み次第、直ちに報告すること

2. 命令した本人(上司や先輩)に直接報告する

他の人に報告したのでは、本人がまだ仕事が終わらないと思っていることがある

3. 正確に

事実をありのままに報告すること。言いにくい事実でも、感情や希望的観測を交ぜて報告することは避ける

4. 完全に

報告の内容は、報告を求める人の期待に十分かなうようなものであることが大切である

5. 簡潔に

簡潔に分かりやすく。まず結論→理由→経過の順序で報告する

6. 必要に応じて中間報告を行い、上司の納得を得たり指示を受けたりする

◆ 長時間にわたる仕事の場合

◆ 状況が変わって当初の命令どおりにできなくなったとき

(例えば、突発的なできごとが発生。期限に間に合わない、当初のやり方では不可能と判明等)

◆ ミスをしたとき

7. メモする必要のあるものはメモに書いて報告する

◆ 数字が複雑なもの

◆ 記録に残す必要があるもの

◆ 報告に時間がかかりそうなもの

組織でのマナーとルールのまとめ

- 社会人としてなぜマナーやルールが必要なのかここまでの講義から考えてください。

<マナーについて>

仕事は関係者（ステークホルダーと言う）とコミュニケーションを取らなければ進みません。

コミュニケーションは口頭と文書の2種類に分かれます。口頭の場合は、対面と電話やオンライン通信に分かれます。いずれの場合でも相手への「心遣い」がコミュニケーションを円滑に進めるものです。この「心遣い」がビジネスマナーになります。

<ルールについて>

私たちは法令遵守の上で仕事をしなければなりません。また、会社には働く条件の規定を定めた就業規則や、「仕事をサボらない」など従業員として守るべき行動を定めた服務規程などがあります。

<ルール（ビジネスマナーの慣習）について>

ビジネスマナーは法律など規則で決まった所作ではありません。社会常識として捉え、ビジネス慣習（習わし≡一般的なルール）としてできるようになる必要があります。知らずにできないと恥をかくことがあるのがビジネスマナーやエチケットです。

組織でのルールとマナーのチェックリスト

■ 日常の基本行動を確認してください。

| 項 目 | チェック |
|---|------|
| 1. 体調不良等、急に休むときや遅刻しそうときは、必ず始業前に会社に連絡していますか？ | |
| 2. 出勤時の挨拶は、誰にでも明るくしていますか？ | |
| 3. 始業前は、余裕をもって席につき、今日1日の仕事の計画を立てていますか？ | |
| 4. 工作中は、雑談・私語をつつしみ、仕事に集中していますか？ | |
| 5. 席を離れるときは、行先や戻る時間がわかるようにしていますか？ | |
| 6. 休憩時間は時間をオーバーしないように注意していますか？ | |
| 7. 会議の出席時や上司・先輩に呼ばれたときは、メモ・筆記用具を携帯していますか？ | |
| 8. 終業前に今日1日の仕事の振り返りと明日の仕事の確認をしていますか？ | |
| 9. 終業時はデスク等身の回りを片付け、「お先に失礼します」等の退勤時の挨拶をしていますか？ | |
| 10. 休暇をとるときは、上司への連絡等必要な手続きを行い、休暇中の仕事への影響を考えていますか？ | |
| 11. 会社の機密をもらさないように、電車の中、飲食店などでの会話には十分注意していますか？ | |

