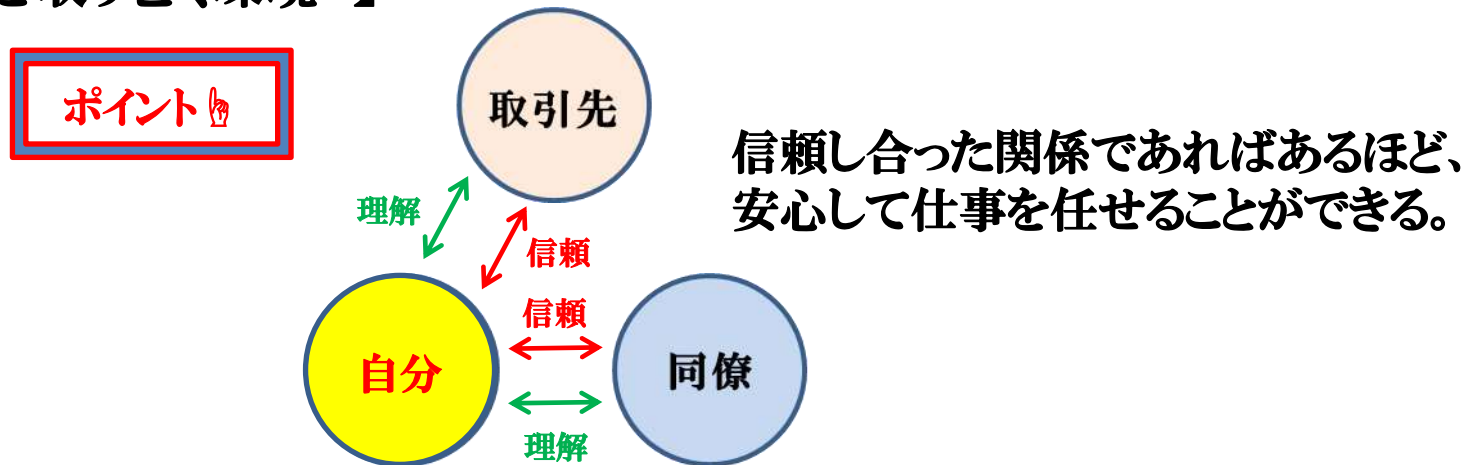


# 1. 社会人としての ルール

# 1. ビジスマナー

## (1) 企業がマナーを重視する理由とは？

### 【 自分を取り巻く環境 】



### 信頼関係を構築するために・・・

密なコミュニケーションを取り、相手を理解する事が重要です。  
また、マナーを身につけておくと周りの人とのコミュニケーションがより円滑になります。



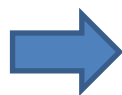
個人だけでなく、その人が所属している企業への評価にもなります。

## (2) まずは心構えを知ろう

初めて他の人と接する際には・・・

マナーを意識すればするほどぎこちない行動をしてしまいがち

マナーとは・・・



互いに気持ち良く仕事をするための、  
相手への思いやり



そして、それは・・・

「相手に不快感を与えないこと」

最低限のマナーだと意識して行動してみましよう。



## 2. 社会人と接する最低限のマナー ～知っておきたい5つの心構え～

### (1) “挨拶”“言葉づかい”は社会人のマナーの基本

#### ① あいさつは“ハキハキ”と

あいさつ

=



『 あいさつに始まり、  
あいさつで終わる 』 と  
言われるほど大切なものです。

コミュニケーション

おはよう!



あいさつは、働く人だけでなく、人としての基本です。  
返事は、「はい！」とハッキリと・・・適切な返事では、相手に  
すぐに手抜きだとバレてしまいます。

2回以上連続しての「はい、はい」などは、論外です。

「 本当に話を聞いているのか? 」

「 適切な返事をされているのではないか? 」

など、マイナスイメージを与えかねません。

## ② 自分と相手の呼び方

自分の呼び方は、職場では男女とも、「わたくし」が基本です。同僚同士なら「僕」「わたし」を使ってもかまわないかもしれませんが、上司やお客様の前では、必ず「わたくし」を使うようにしましょう。

## ③ 上司の呼び方

お客様の前で自分の上司を呼ぶときは、「さん」を付けずに苗字を呼び捨てにするのが社会人の言葉遣いのマナーです。

部長や課長においても基本的には苗字を呼び捨てにします。お客様の前で役職を明確にする必要がある場合には、「部長の〇〇」、「課長の〇〇」と言います。



### ③ 同期同士の会話であっても…

同期同士になると、言葉遣いも思わずタメ口になってしまいがちです。仕事中的なのですから、仕事モードに切り替えて言葉遣いも社会人らしく振舞いたいものです。

常に、仕事とプライベートのメリハリが大切だと心得ましょう。

### ④ 言葉使いの基本

ビジネスマナーには、基本の言葉使いがあります。「です」「ます」「でございます」といった丁寧語はビジネスの中での基本的な言葉遣いです。

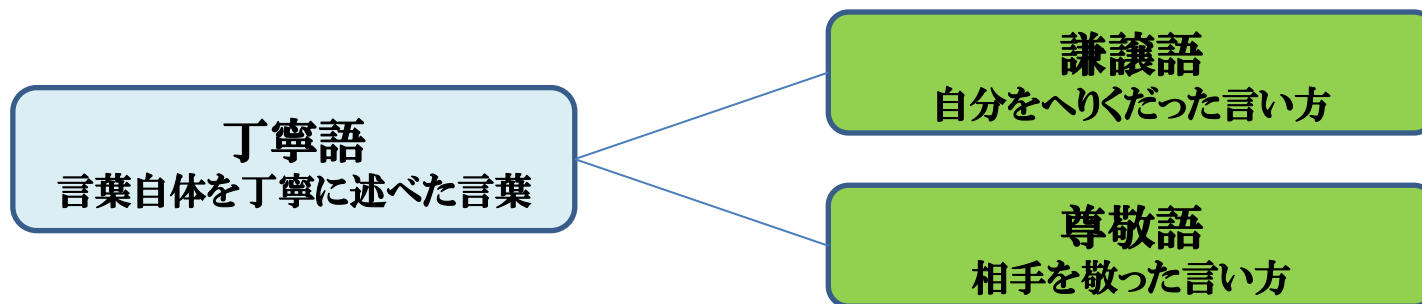
これに加えて、相手の立場や役割、その人と自分の位置関係、そのときの話題の中心となる相手や状況などに応じて尊敬語や謙譲語を使って会話をすることになります。



## ⑤ 謙讓語、尊敬語、丁寧語を使い分けましょう！

言葉遣いで相手に与える印象が丁寧かそうでないかは、この謙讓語や尊敬語の使い分けに影響します。

そもそも、言葉遣いの基礎となるのが丁寧語です。  
丁寧語は「です・ます調」や「お、ご」を単語の先頭に付けるのが基本で、これだけで「言葉遣い」に対する印象が変わってきます。



相手との会話の中で自然に使い分けができれば、  
「言葉遣いがキッチリしている  
＝仕事においてもキッチリしている  
＝信頼ができる」  
というイメージにもつながります。

## (2) 時間を守る

### ① 時間を守るのが基本、万一のときは連絡を

時間も人として最低限守りたいルールです。  
ビジネスにおいて時間を守れない人への信頼はゼロに等しいものです。

時金なり



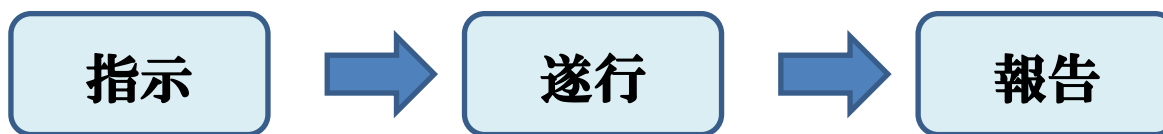
人が持つ「時間」は限られていて、とても貴重なもの。  
だから、時間をマネジメントして「有効」に使うことが大切になる。  
時間を無駄にせず常に一生懸命努力して物事に向かいましょう。



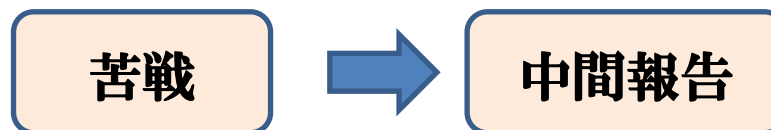
### (3) 報告・連絡・相談を怠らない

#### ① 聞かれる前に、自分から・・・

仕事はチームで行うことがほとんどです。  
そのため、「ほう・れん・そう」と呼ばれる「報告」「連絡」「相談」が重要視されます。



完了報告



上手くいかない

終わるまで放置・・・×



不明な点は自分で勝手に判断したりせずに、  
すぐに報告・相談して指示を仰ぎましょう。  
勝手な判断は、思わぬ失敗を招き、時間をおけば被害が拡大するばかりです。

## ② 無責任な無断欠席は絶対にNG

“ ほう・れん・そう ” は、社会人になる前から意識しておくべきものの一つです。

病院の予約や知人・友人との約束など、普段から“ ほう・れん・そう ” を心掛けましょう。

また、社会人になってからは、やむを得ない理由で出社できなくなった場合だとしても無断欠席は信用問題につながるため、言語道断です。





## ② 聴く姿勢も重要

話を聞くときは必ずメモを取ることも重要です。  
わかった気になっても、後から聞きもらしや理解不足に気づくことがあるので、忘れてはいけない情報は必ずメモし、疑問や不明点があればその場で質問しましょう。  
復唱確認することでより正しく理解することができます。

「『聞く』のではなく『聴く』意識を持つことが重要です。」

### ※ 聞くと聴くの違い

ただ単に「きく」場合は一般に「聞く」を使います。

注意深く(身を入れて)、あるいは進んで耳を傾ける場合には「聴く」を使います。

(「音楽を聴く」「講義を聴く」)



## (5) 整理整頓を心がける

### ① 自分の作業域は、常に整理する

机の上や作業場・その周辺など、執務スペースが整っていると、必要なものがすぐに出せ、仕事をスムーズに進められます。また、整理整頓されていることによって安全に作業を進める事が出来ます。

仕事が丁寧

職場がきれい

=

仕事出来る  
安全職場

大きなトラブルに発展することがあるため定期的に片づけ・清掃を忘れずに行ないましょう。



## ② 身だしなみ

「身だしなみ」というのは、相手に不快感を与えないように(お互い気持ちよくするように)気を遣うことをいいます。  
どんな時でも「身だしなみ」(不快感や違和感)を与えないように気を配りましょう。

### 【 身だしなみの3原則 】

清潔感

機能的

調和

#### ◎ポイント1 「清潔感」

清潔感

お互いに気持ちよく(不快感なく)するための配慮で、業種や職種に関係なく必要なこと・・・ツメ・髪など

※ 夏場など暑いからと言ってズボンの裾をまくって作業するのは控えましょう。  
また、作業着は、いつも清潔に保ちましょう。

## ◎ポイント2 「機能的」

### 機能的

「動きやすさを配慮する」ともいえます。  
例えば、動きにくい服装で仕事の妨げになってしまうと、自分だけではなく周りにも迷惑をかけてしまいます。

※ ダボツとした服装は、安全面から見ても危険なためやめましょう。  
また、作業着のファスナーは、胸元よりも上まで上げましょう。  
袖についているボタンは、必ず留めましょう。

## ◎ポイント3 「調和」

### 調和

会社や職場の仲間とどう調和が取れているか、職場の雰囲気乱さないように企業のイメージを考え、何がふさわしいか心掛けていくようにしましょう。

「調和」の考えは、企業のイメージや「職場仲間との雰囲気にふさわしいもの」で、輪を乱さない「身だしなみ」が求められています。

※ タンクトップ・短パン・サンダルでの通勤は控えましょう。  
また、あまり派手でない服装を心掛けましょう。

## 【 まとめ 】

# 社会人として守るべきルール

信頼関係・相手を不快な気持ちにさせないためにもマナーをきちんと守り、自身の評価を高めていきましょう。

- (1) “挨拶”“言葉づかい”は社会人のマナーの基本
  - ①あいさつは“ハキハキ”と
  - ②お客様の前では、上司も呼び捨てに
  - ③仕事とプライベートのメリハリが大切
  - ④謙譲語、尊敬語、丁寧語を使い分ける
- (2) 時間を守る
- (3) 報告・連絡・相談を怠らない
  - ①聞かれる前に、自分から
  - ②無責任な無断欠席は絶対に“ダメ”
- (4) 丁寧なコミュニケーションを
  - ①簡潔にわかりやすく
  - ②聴く姿勢も重要
- (5) 整理整頓を
  - ①身の周りはいつもきれいに
  - ②身だしなみにも気を配る  
(清潔感 ・ 機能的 ・ 調和)



おまけ...

あおいくまって  
知ってますか？



# 『あおいくま』を実行せよ！

『あおいくま』って何？

あ・・・焦らない！

お・・・怒らない！

い・・・威張らない！

く・・・腐らない！

ま・・・負けない！

# 『あおいくま』とは、

## ▼ 『あおいくま』とは、前向きな自分に生まれ変わる呪文

この言葉は、逆境にある時、くじけそうになった時、自分自身に言い聞かせる自戒の言葉です。

それを覚えやすくするために、頭文字をとって「あおいくま（青いクマ）」としたわけです。

別名「おい悪魔」とも言われています。

《挫けそうな時に唱える呪文》

怒、  
威、  
焦、  
腐、  
負、  
張、  
け、  
ら、  
ら、  
ず、  
ず、  
る、  
な

「おい悪魔」

## ▼ 人間には好不調がつきもの

調子が良いときというのは意外と短いもので、調子が良くない時の方が多いのかもしれません。

ですから調子が悪い時に何ができるかが大事なのです。

上手くいかない時にその人間の本性や弱さが表に出てきます。苛立ちを隠せない、八つ当たりをする、落ち込んで周囲まで暗い気持ちにさせるなど…。

人は、そういう人と一緒にいたい(仕事をしたい)とは、思いません。

嫌な事から逃げ出したり、めんどくさい事を後回しにしたりすることは、誰にでもできます。

嫌な事もめんどくさい事も地道に辛抱強く魔法の言葉を常に心にとどめ、事あるごとに自分に言い聞かせていけば、逆境にあっても腐ることなく前向きな姿勢でいることができるでしょう。「どうせ自分は…」などと自分に負けそうになったらこの言葉を思い出しましょう。

魔法の言葉



あ

おい  
くま

## 【 まとめ 】

『 あ お い く ま 』 を実行せよ！

あ	・・・	焦らない
お	・・・	怒らない
い	・・・	威張らない
く	・・・	腐らない
ま	・・・	負けない

# 2.社会人としての 心構え

## 会社での心がけ 7か条

- (1) 正直な自分であること
- (2) 他者からのフィードバックを求め、よく聞くこと
- (3) 相手の立場になって考えること
- (4) 人から良くしてもらったら返すこと
- (5) 陰口をたたかない人になること
- (6) 勝手に想定しない (わからないことはちゃんと聞くこと)
- (7) 報告・連絡・相談は、忘れずに行なうこと



# 1. 正直な自分であること

みなさんは、いろいろな人と接する事が増えていると思います。その中で素直に、そして正直に人と向き合うことは、とても大切です。中には、策士のような人もいますかと思っています。

だからと言って、同じことをやることは、良いこととは言えません。なぜなら、策士は、策に溺れて自滅する事があるからです。

そこで、みなさんは…



うそをつかず、正直に、前を見て、しっかり進む。  
周りに流される必要なんてないことを理解しましょう。



## (2) 他者からのフィードバックを求め、よく聞くこと



みなさんは、最初から仕事のことがすべてわかるわけではありません。むしろ、わからなくて当然です。分からなかったら、わかった気にして過ごさないで、とにかく聞くことを心掛けましょう。聞いて、聞いて、聞いて、そして理解する、これが“重要”なのです。

最初から“聞く”ことをやらないと気づいた時には、「いまさら聞けない〇〇」シリーズ となってしまうでしょう。

そこで、みなさんは…



まずは、1つ1つを確実に理解しましょう。そうすることで全部がチェーンのようにつながっていきます。1つでも輪っかが抜けていれば、チェーンにはならないということを知っておいてください。

### (3) 相手の立場になって考えること

入社時にいろいろと教えてくれる指導担当の人がもし、厳しい言葉をかけてきた場合、みなさんはどう考えますか？  
ただ、“嫌だ”と考えるのではなく、その人の真意をあなたなりに考えてみましょう。

おそらく、

『早く、会社の一員として自覚してほしい。』とか  
『早く、一人前になるように指導したい。』など、  
そんな気持ちが先輩や上司には、あるはずです。

そこで、みなさんは・・・



彼らの立場になって考えてみましょう。  
そうすることで、いろいろなものが見えてくるはずです。  
人の立場になって考えることは、あなたを成長させてくれるでしょう。

## (4) 人から良くしてもらったら返すこと

みなさんの配属先の先輩は、厳しい人かもしれません。  
また、やさしく教えてくれる人かもしれません。  
どちらのケースであっても、それぞれが良かれと思って、あなたに  
伝えてくれているということを忘れないでください。

そこで、みなさんは…



最初が肝心…大切な “ はじめの一步 ” です。  
この時にアドバイスしてくれ、辛抱強く指導してくれるからこそ、  
みなさんのこれからに繋がってくることを忘れないでください。



## (5) 陰口をたたかない人になること

まず、陰口をたたく人間で仕事ができる人はいないと言われます。この事実は、頭に叩き込んでおいた方が良いでしょう。前述でもありましたが、何か指摘、指導を受けたなら、「なぜ、この指摘を受けたのか」を相手の立場に立って考えてみましょう。考え抜いた自身の答えを自ら意識して指摘事項に基づいて行動してください。まずは、自分で考える事です。

そこで、みなさんは・・・



経験などには、当然個人差があります。でも、指摘されたことをちゃんと考えて、“自分なりに腑に落とす”ことで、文句にはならないはずですし、今後にもつながるでしょう。



## (6) 勝手に想定しない (わからないことはちゃんと聞くこと)

少しでもわからないなら、素直に聞きましょう。

くれぐれも自分で勝手に想定(判断)しないようにしましょう。  
経験したことも無いことに対して「たぶんこうだろう」では、  
無責任になってしまいます。

そこで、みなさんは…



わからないなら、少しでも疑問があるなら、ちゃんと聞きましょう。  
必ず理解してからやることです。  
そうすることで、間違いは格段に減るはずですよ。

## (7) 報告・連絡・相談は、忘れずに行なうこと

情報を共有することは、ミスを最小限にしたり、業務を円滑に進めるためのポイントになります。

そもそも会社の信用問題に発展するほどの大きなミスをするという展開は、常に報連相を重ねていけば上司が必要なフォローを入れてくれるなどして事前に防げるはずです。

また、仕事の方向はどんどん変化していくものです。

報連相がしっかりしていれば、因果関係や時系列の流れを周囲や上司にも理解してもらえ、全体像を掴んでもらうことでつじつまが合い、混乱も防げるでしょう。

そこで、みなさんは…



緊急性・重要性をうまくコントロールしながら、チームでの役割を果たすためにも“ハウレンソウ(報連相)”を日ごろから気をつけましょう。

## 【 まとめ 】

# 社会人としての心がけ

## 会社での心がけ 7か条

- (1) 正直な自分であること
- (2) 他者からのフィードバックを求め、よく聞くこと
- (3) 相手の立場になって考えること
- (4) 人から良くしてもらったら返すこと
- (5) 陰口をたたかない人になること
- (6) 勝手に想定しない (わからないことはちゃんと聞くこと)
- (7) 報告・連絡・相談は、忘れずに行なうこと



**END**