

6 ビジネスマナー

職場でよい人間関係を築いていくためには、相手を思いやる気もち、マナーが大切です。職場で安定して生き活きと働いていくためにもビジネスマナーを身につけましょう。

職場のルールを守る

- ・就職先の職場のルールや決め事を守り、勤務しましょう。
- ・学生時代や前の職場でのルールと就職先のルールが同じとは限りません。
- ・職場の方の指示に従い、わからないことは質問をして確認しましょう。

言葉遣いに気をつける

職場には自分と年齢、性別の違う様々な方が勤務しています。友達感覚で接したり、話しかけたりせず、敬語を適切に使い、ふるまいにも気を付けましょう。

●敬語の種類

- ・丁寧語・・・立場の上下に関係なく、丁寧な言葉遣いによって相手に敬意を表わす表現
文末に「です」「ます」をつける
例：会議室はあちらでございます。
- ・尊敬語・・・目上の人や社外の人に対して相手を高め、敬う表現
例：お客様はお帰りになりました。
- ・謙譲語・・・自分の動作をへりくだることで相手を高めて、相手に敬意を表す表現
例：私がご説明いたします。

※クッション言葉を上手に使う

- クッション言葉とは、相手に何かをお願いしたり、お断りをしたり、異論を唱える場合に言葉の前に添えて使用する言葉です。上手く利用すると直接的な表現を避けられ、丁寧でやさしい印象を与える効果があります。

- 例：・否定する時 「できません」 → 「あいにくですが、いたしかねます。」
「わかりません」 → 「申し訳ございません。私にはわかりかねます。」
- ・依頼する時 「ここでお待ちください」→「こちらでお待ちいただけますでしょうか。」

丁寧な電話対応を心がける

電話は声だけの対応となり、相手が見えない分、耳からの情報のみで印象が伝わります。相手に良い印象を持っていただくために、普段よりも言葉遣いや声のトーンに気を配り、下記の事に気をつけて、丁寧に対応しましょう。

- ・電話が鳴ったら、メモと筆記用具を用意
- ・迅速に対応（呼び出し音が3回鳴るまでに出る）
- ・明るい声でハキハキと
- ・長い保留に注意（30秒以上待たせないようにする）
- ・周りの声も伝わります（電話をかけている人の近くで大きな声で話さない）

指示の受け方について

仕事は指示、命令がありスタートします。指示を受けたら、明るく返事をし、メモとペンを用意します。要点は5W2Hを意識して簡潔にまとめ、復唱・確認を行います。

When	いつ	仕事の期限、実施時期など
Where	どこで	目的地、実施場所、関連場所など
Who	だれが	依頼者、対象者、関係者など
What	なにを	なにを依頼内容、仕事の内容、狙いなど
Why	なぜ	仕事の背景、重要性、必要性、緊急性
How	どのように	方法、手段など
How many	数量	個数、分量、金額など

「報告・連絡・相談（ほう・れん・そう）」をきちんと行う

報告・連絡・相談がきちんとできる人は「安心感、信頼感のある人」と職場での評価も高くなります。伝える際は、突然話しかけるのではなく、「今、お時間よろしいでしょうか？」と相手の都合を確認した上で行いましょう。

	誰に	目的	注意する点
報告	上司、先輩など 仕事の指示者	経過や結果などを 知らせる	<ul style="list-style-type: none"> ・指示者に結論から簡潔に伝える ・ミスやトラブル時は、迅速に報告 ・長期の場合は中間報告も必要
連絡	関係者（情報を 共有したい人）	共有したい情報を 伝える	<ul style="list-style-type: none"> ・関係者全員に正確に迅速に伝える ・自分の意見や憶測は含まない
相談	上司、先輩、同 僚	判断に迷うときに 参考意見やアドバイ スを受ける	<ul style="list-style-type: none"> ・相談したい内容は、簡潔にまとめる ・最初に相談するのは直属の上司

優先順位を考えて取り組む

- 仕事には短時間で終わられるもの、一定の時間を必要とするものがあります。
- 仕事の内容に合わせて時間配分、優先順位を考えて取り組みましょう。
- 終了までにかかる時間を意識するためには、自分の処理能力を正しく知る必要があります。
- 仕事を抱え込み過ぎて期限に間に合わないということがないように気をつけましょう。

整理整頓を心がける

- 効率よく仕事をするためにも、職場の整理整頓を心がけましょう。
- 退社する時は机の上に電話など必要なもの以外残さないようにしましょう。
※個人情報に関するものの取り扱いには特に注意しましょう。