

# 社会人基礎研修

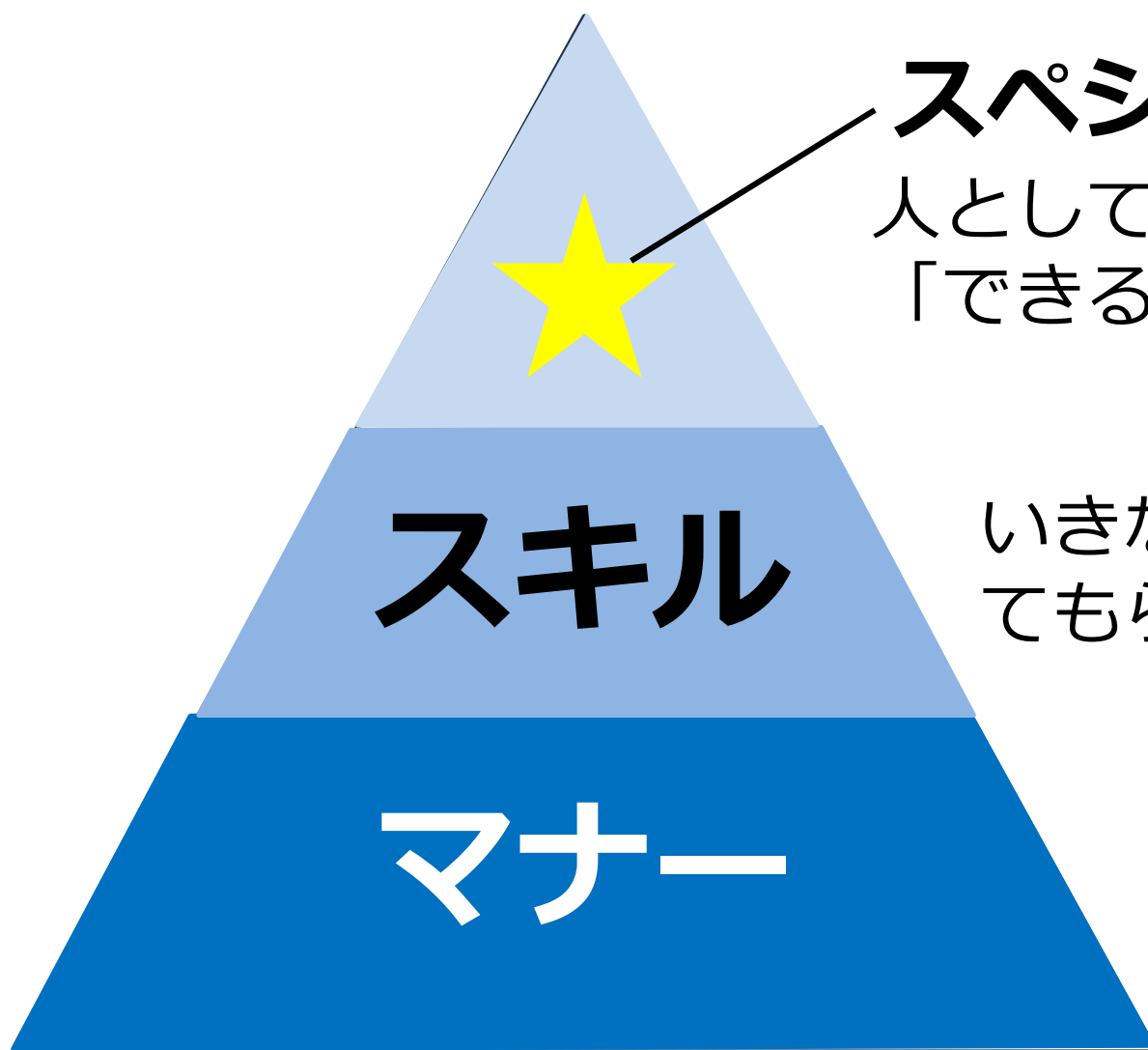
2023年5月

# 目次

- 1 社会人としてのマナー
- 2 報連相
- 3 情報セキュリティ

# ビジネスマナー研修が必要な理由

ビジネスマナー＝社会での最低限のルール



**スペシャリスト！**

人としての信頼＋十分なスキルを持ってこそ  
「できるビジネスマン」

**スキル**

いきなりスキル（技術）があっても信頼し  
てもらえない

**マナー**

信頼を獲得するために「**最低限必要**」な  
「**社会人としての常識**」

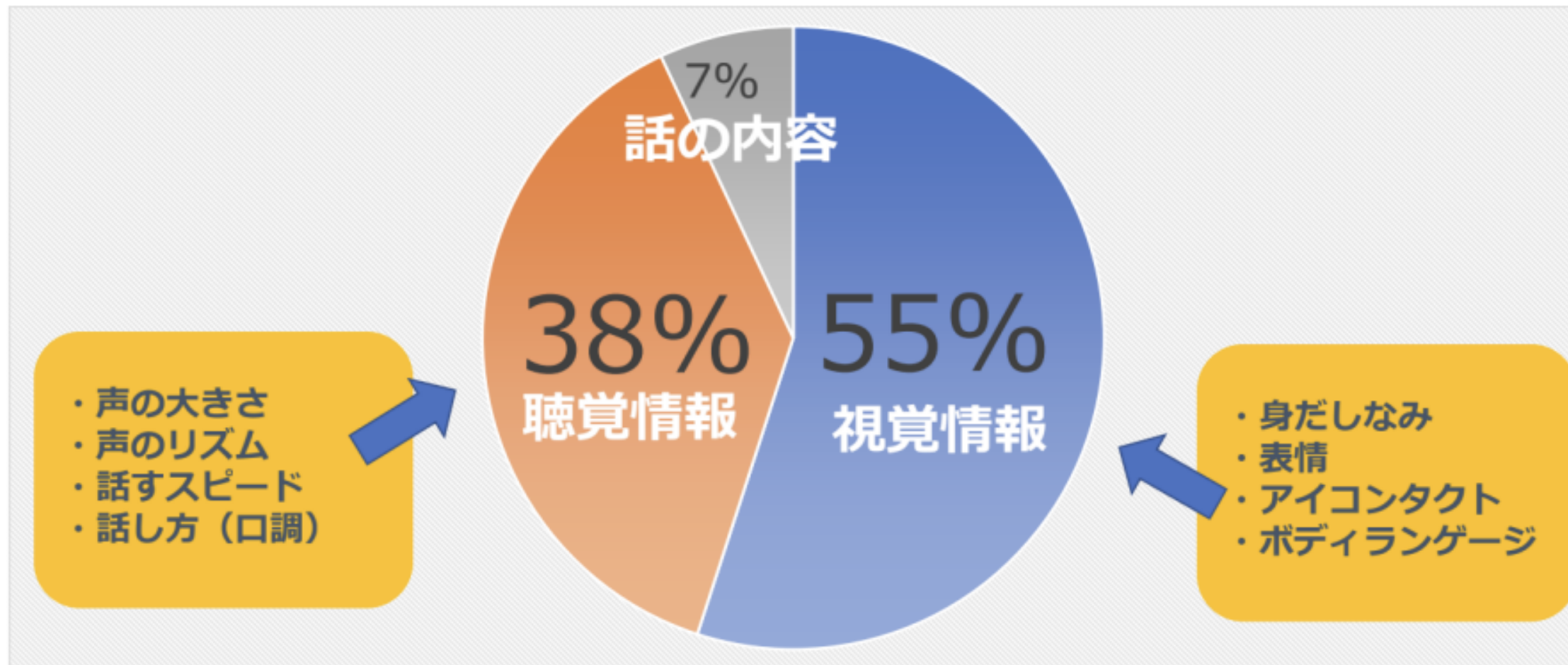
# ビジネスマナーの4つのポイント

- 第一印象を左右する身だしなみ
- 人となりを印象づける言葉遣い
- 無意識に出てしまう表情・姿勢
- 報連相（報告・連絡・相談）



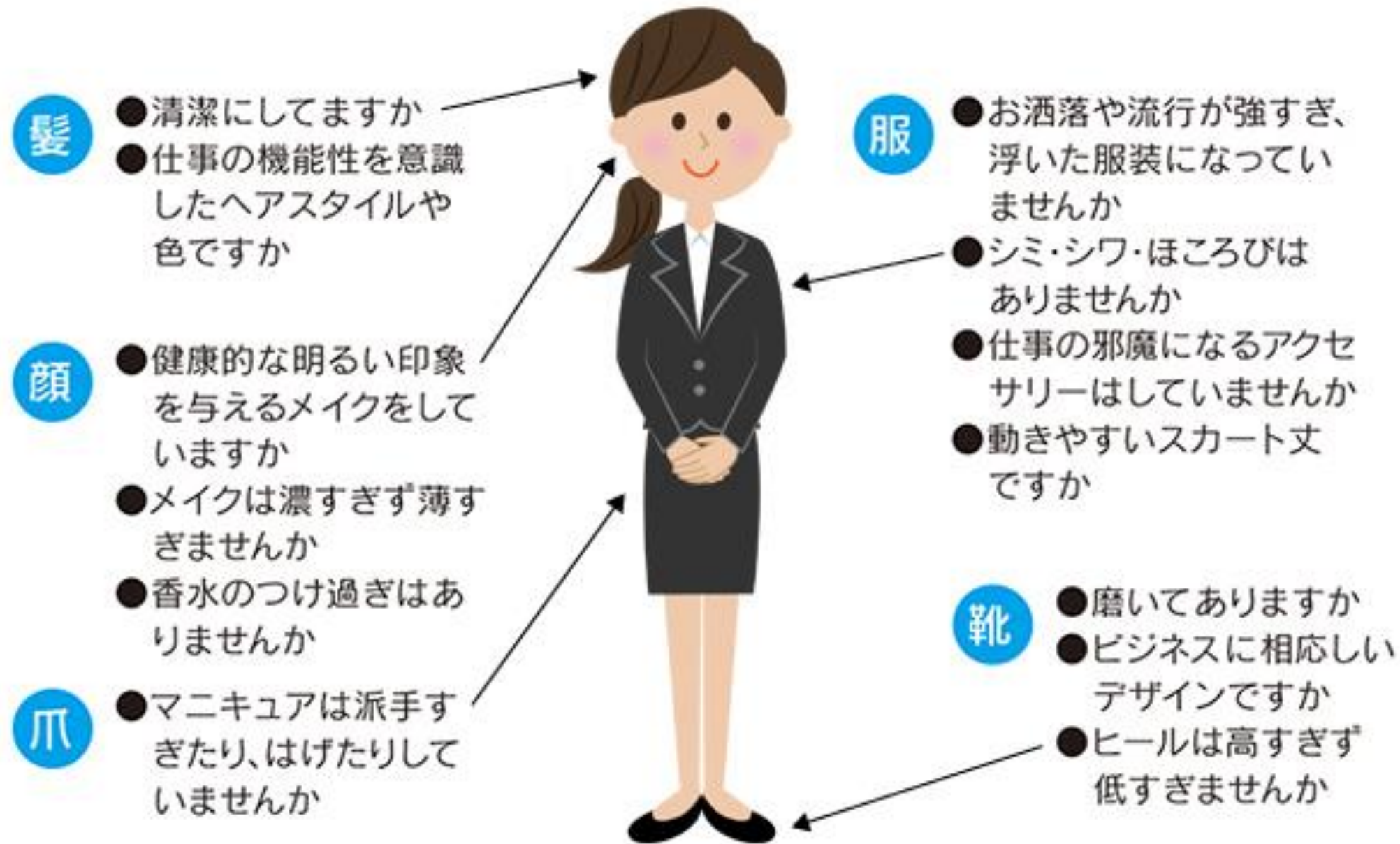
# 第一印象を左右する身だしなみ

## 第一印象の重要性 - メラビアンの法則

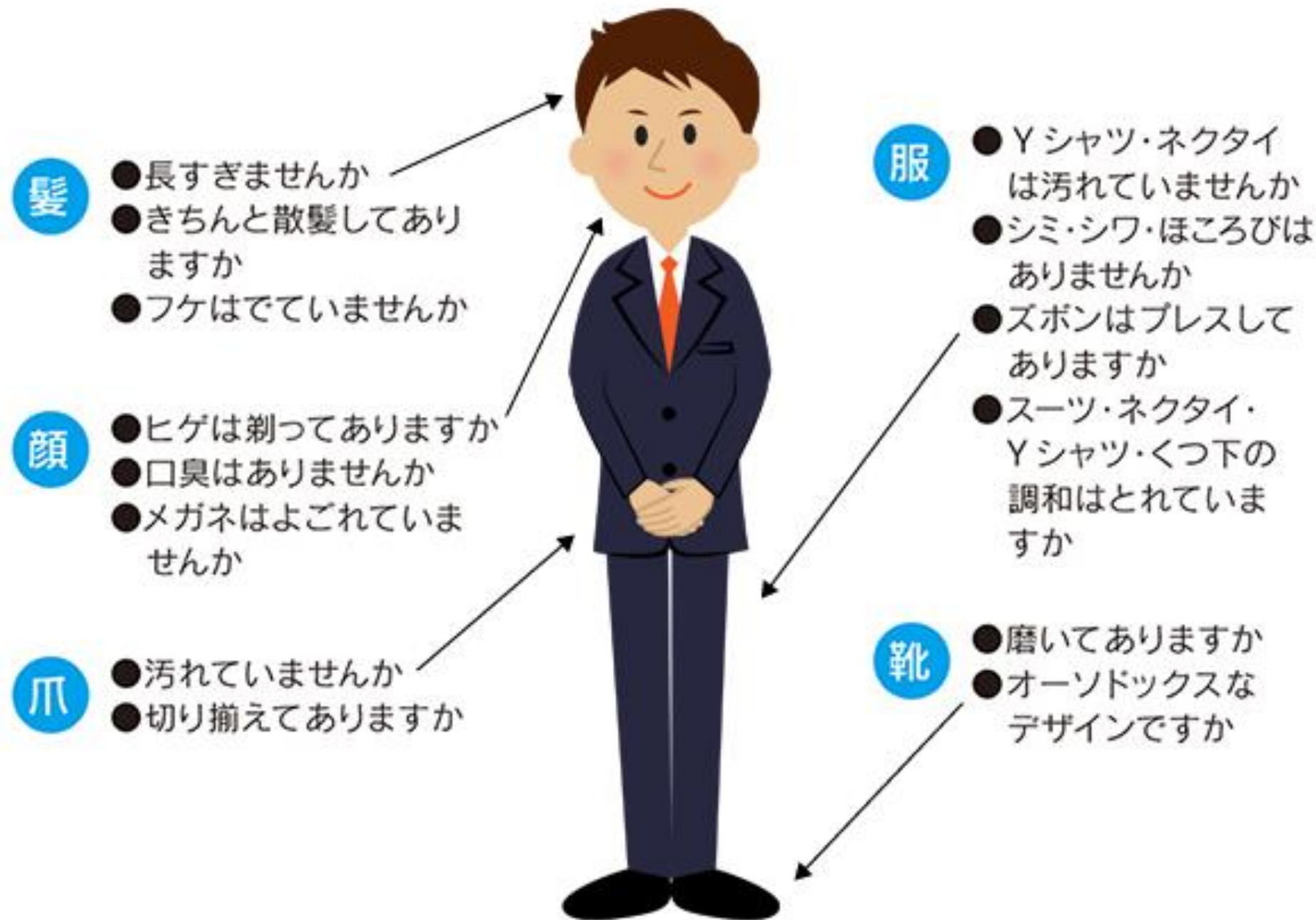


第一印象を決める**93%**が「見た目」と「声」

# 身だしなみチェック（女性編）



# 身だしなみチェック（男性編）





# リクルートスーツはNG！？

- リクルートスーツ・・・面接や説明会などの就職活動
- ビジネススーツ・・・その名の通りビジネス＝お仕事で着用するスーツ
- ビジネスでリクルートスーツを着ると、仕事の場で面接用のスーツを着ている状態になってしまいます。
- 新入社員のうちは大丈夫ですが、入社して研修が終わった後や、部署移動、中途採用での配属の場合などはビジネススーツを着用しましょう。
- リクルートスーツで代表的な黒のスーツ（ブラックスーツとも言います）は、ほとんどビジネススーツでは着る機会のない色です。
- これは、**ブラックスーツ＝喪服**であり、**ビジネススーツの定番はネイビーとグレー**と決まっているからです。



# Q&A

# 言葉遣いにおける敬語の基本

- 敬語には大きく分けて「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」の3種類があります。

尊敬語：相手や第三者の行為や人物そのものについて、その人物に敬意を表して表現するもの

言う・話す	おっしゃる
見る	ご覧になる
聞く	お聞きになる
行く・来る	いらっしゃる、お見えになる
する	なさる、される
読む	お読みになる

謙譲語：相手や第三者に敬意を表するために、自分自身や自分の行為をへりくだって表現するもの

言う・話す	申し上げる、申す
見る	拝見する
聞く	うかがう、拝聴する
行く・来る	うかがう、参る
する	いたす
読む	拝読する

丁寧語：相手に対して丁寧に表現するもの

言う・話す	言います、話します
見る	見ます
聞く	聞きます
行く・来る	行きます、きます
する	します
読む	読みます



# おさえておきたい言葉遣い

- 一人称は「わたし」「わたくし」で  
「僕」「自分」といった表現は原則、仕事の場面ではNG
- 相手の会社は「御社」  
口頭の場合は「御社」を、文書やメールなどの書面の場合は「貴社」を使う
- 同意は「かしこまりました」  
同意を示す敬意表現は「かしこまりました」または「承知いたしました」が適切。「わかりました」「了解です」「オッケーです」といった表現は敬意表現にはあたらない。

- 謝罪するときは「申し訳ございません」  
謝罪の気持ちを示す敬意表現は「申し訳ございません」。  
「ごめんなさい」「すみません」は敬意表現にはあたらない。
- ねぎらうときは「お疲れさまでした」  
ねぎらいの気持ちを表す「ご苦労さま」は、目上の人が目下の人にかかる言葉。先輩・上司には「お疲れさまでした」と声をかける。

# 言葉遣いQuiz

- 会社の先輩に、「今、何と言ったか」を尋ねる場合の言い方として正しいのは？
  1. 今、何とおっしゃいましたか
  2. 今、何と申し上げましたか
  3. 今、何とお申しになりましたか

## A. 1: 今、何とおっしゃいましたか

- 相手側が目上の人の場合、**「言う」の尊敬語「おっしゃる」**を使います。
- **「申す」「申し上げる」**は「言う」の謙譲語で、自分側の動作の場合にへりくだって「今、（私が）申し上げた…」といったように使いましょう。
- クッション言葉を用いるとより丁寧になります。「恐れ入りますが、今何とおっしゃいましたか」など使います。



# 無意識に出てしまう表情・姿勢

- いずれも無意識に出てしまう人や、癖になってしまっている場合は改善を心がける必要があります。

気を付けるべき姿勢	相手に抱かせる印象
腕組・足組み	拒絶している・偉そう
書類を投げて渡す	尊重されない・不誠実
頬杖をつく	やる気がない・気が散っている
返事をしない	尊重されていない・話を聞いていない
ダラダラと歩く	やる気がない・不健康

# Q&A

# 目次

1 社会人としてのマナー

2 報連相

3 情報セキュリティ

# 指示の受け方・報告の仕方

- 仕事をする上で報告・連絡・相談の「ほう・れん・そう」はとても大切なことです。常に心がけて業務を行います。
- SES（システム開発における委託契約）の場合には客先企業と自分が所属している会社の両方への「ほう・れん・そう」が必要です



# 指示の受け方

呼ばれたら  
明るく返事

メモ・筆記用具を用意  
(5W2Hを控える)

復唱と確認

次へ 



## <ポイント>

- 話を遮ったりせずに最後まで聞く
- 指示内容を復唱する
- 了解したら「かしこまりました」の一言を忘れずに
- 疑問点はそのままにせずに質問する
- 直ぐに取りかかれないときや時間内にできないときは、理由を述べて了解を求める

# 報告の仕方

結論・結果

理由

経過  
(求められた時のみ)

次へ



## <ポイント>

- 終了次第速やかに（遅くなると意味のない場合もある）
- 事実を簡潔に順序立てて報告する
- まず「結果」、そして「理由」、要求された時のみ最後に「経過」を報告
- 報告は必ず指示を出した人にする
- 仕事は報告を済ませてはじめて完了する



# 文章での質問の仕方

〇〇さんお疲れ様です。  
お忙しいところ、大変申し訳ございませんが  
以下〇点について質問がございます

- ・ 〇〇について設計書について〇〇の内容が理解出来ないです。  
〇〇という解釈であっていますでしょうか？
- ・ こちらのエラー部分について以下のサイトを参考に修正をしましたが、解決ができず何か解決策等あればご教示いただきたいです。  
参考サイトURL:

お手すきの折にご回答いただけますと幸いです。何卒宜しくお願い致します。

# 文章での報告の仕方（エンジニア編）

〇〇さんお疲れ様です。  
お忙しいところ、大変申し訳ございませんが  
以下〇点について作業が完了しましたのでご確認お願い致します。

- ・ 〇〇
- ・ 〇〇

問題等ございましたらご指摘いただけますと幸いです。何卒宜しくお  
願い致します。

# あるとうれしい質問テンプレート

- エラーが解決できないとき
  - 質問のタイトル
  - 期待する結果は何か  
(何をするための質問なのかを目的を明確に書きましょう。)
  - エラーが出るまでの背景  
(どんな手順で操作を起こった際にエラーが出たのを具体的に書きましょう。)
  - エラーメッセージをどのように解釈しているか  
(エラーのスクショを張り付け、エラーメッセージを読んでどこに原因があると推測しているか具体的に書きましょう。)
  - エラーメッセージの解釈をもとに自分で何を調査したか  
(エラーメッセージの解釈をもとに試行錯誤したことを書きましょう。)
  - ソースコードを張り付ける

- 質問のタイトル  
PHPでお問い合わせフォームを作成していますが、  
Undefined array keyのエラーが解決できません
- 期待する結果は何か  
http://localhost/index.phpのinputタグに入力された値を  
http://localhost/confirm.phpにPOSTで受け渡したいと考えています。
- エラーが出るまでの背景  
http://localhost/index.phpのinputタグに値を入力した後、formの  
submitを行うと、画面はhttp://localhost/confirm.php遷移しますが、  
下記のようなエラーが出ます。



- エラーメッセージをどのように解釈しているか  
(エラーのスクショを張り付け)

Warning:Undefined array key “picture”in C:¥ xampp...

エラーメッセージから

「配列のpictureというkeyが定義されていない」と書かれている  
ため、配列に関する箇所には問題があるのではと推測しています。





- エラーメッセージの解釈をもとに自分で何を調査したか  
そこでエラーの起きているconfirm.php内で連想配列が定義されている箇所を探しましたが、わかりませんでした。エラーメッセージをググってteratailなどで似た質問を閲覧しましたが、よくわからない状態です。 15分ほど調査しましたが、解決に至りませんでしたのでご教授いただきたいです。  
よろしくお願いします。
- ソースコードを張り付ける  
(エラーのスクショを張り付け)

# 目次

1 社会人としてのマナー

2 報連相

3 情報セキュリティ

# 情報セキュリティの重要性

- 1.はじめに
  - ・ 情報セキュリティとは、**企業秘密**や**個人情報**などの情報を守ったり、その情報を扱う情報システムを守ったりすることです。
- 2. カリキュラム
  - ・ 顧客情報とその取り預かり
  - ・ 無断持ち出し
  - ・ 事例共有
- 4.情報セキュリティの重要性
  - ・ 情報セキュリティのインシデントは引き起こした**人の人生や会社**に**重大な影響を引き起こす**可能性があります。
  - ・ 情報セキュリティルールを確認し、コンプライアンス意識を新たにすることが**自分自身を守る**ことに繋がります。そのためにも**正しく**知ることから始めましょう。

# 顧客情報とその取り預かり

- 顧客情報とは  
顧客から媒体に関わらず開示・提供された情報及び業務遂行に当たって知り得た顧客の内部情報といいます。
- 顧客情報の取り扱いについて  
顧客情報及び顧客から貸与された情報機器の管理権限が基本的に顧客にあることを理解しなければならない。その**管理方法、開示範囲、保管期間等は顧客の意思及び判断によるもの**であり、顧客によってそれらが明示されない場合も含め、個々の意思において決定してはならないものである。

## チェック

- ・ 客先内で使用している非公開の部品番号、型番
- ・ 仕様書
- ・ 図面のキャプチャ画像
- ・ プログラムのソースコード
- ・ 客先構内の写真
- ・ 客先で使用している研修資料
- ・ 勉強用に作った図面・資料

# 顧客情報とその取り扱い

## 【まとめ】

### 顧客情報の基本ルール

- 1) 顧客情報は、**全て機密情報**。(公開情報を除く)
- 2) 顧客のルールと、 所属会社 のルールが**異なる**とき、  
顧客情報に関しては、原則、**顧客のルールに従う**こと。
- 3) 顧客情報の重要性・取扱い方法は**自己判断しない**こと。

#### 注意！

下記のような指示は、**顧客からであってもまずはお断り**し、  
断りきれない場合は**所属会社の上司に相談**してください。

× **私物USBメモリ**等、私物可搬記憶媒体を業務使用するよう要請された。

× その他、**明らかに危険、もしくはおかしい**と思われる要請を受けた。

➡ **速やかに相談**することが自分の身を守ることに繋がります。



# 無断持ち出し

## 無断持ち出しとは

情報または情報機器の一部または全てを、**会社や顧客の管理の及ばない場所に無断でコピーまたは移動**させること。

例えば・・・

### 無断で、

- ・データを私物機器にコピーする
- ・私用メールアドレスに送信する
- ・私用クラウドストレージに保存する
- ・会社貸与USBメモリを私物カバンに入れる
- ・PC画面を私物カメラで撮影する…等。



**注意！**

物理的にコピー、移動するだけでなく、  
頭で覚え、記憶したものを思い出しながら  
私物PCなどで文書化するような行為も持ち出しとなります。

# 無断持ち出し

**注意！**

ルール違反により会社や顧客に損失が生じた場合、  
個々の技術者にも損害が拡がる可能性があります。

内容や持ち出し方法によっては、個人情報機器を押収し、内容 (データ) の  
調査を行ない、最悪の場合、懲戒や賠償請求に発展します。

影響を受ける範囲には、個人、会社、顧客、および仲間、同僚や家族も  
含まれます。

皆さんが情報セキュリティの正しい知識を身に着け、順守することは、  
仲間や家族の人生を守ることにも繋がっています。

事情聴取



私物情報機器の押収、調査





# 貸与物の管理

**注意！**

貸与物品が悪意のある第三者へ渡った時、機密情報が漏洩するリスクがあります。機密情報が悪用された場合、疑われるのはあなたです。

入館証（アクセスカード）の紛失等は大きな情報セキュリティリスクの発生につながります。

特に、アクセスカードは紛失しやすいので徹底した管理と注意が必要です。

貸与物品の紛失、盗難、破損等の防止に努め、紛失した場合は即時報告を徹底してください。

お客様の貸与物品は貴重品です。無くさないように厳重に管理してください。



# インシデント事例共有

過去、以下の理由で無断持ち出しが行われた事例があります。

- ◆ **客先業務の納期に間に合わせる為**に**自身の私用メールへプログラムを送付し、私物PCにて作業。**
- ◆ **自身の勉強の為**に**客先の研修資料を私用クラウドへアップロードした。**
- ◆ **業務に使用するPDFをエクセル形式へ変換する為**に**客先の仕様書を変換サイトへアップロード。**
- ◆ **「エンジニアとして興味がある」「自分自身の勉強になりそう」と思い、「私物USBメモリにコピーする」「私用クラウドストレージ(OneDrive等)にアップロードする」「私用メールアドレスに送信する」等の方法で、無断で持ち出し、自宅PC等に保管した。**

**どのような理由があっても無断持ち出しは禁止です。**

# インシデント事例共有

その他にも、以下の理由で貸与物を紛失した事例があります。

- ◆入門証を作業着の胸ポケットに入れて帰宅、翌日出社時に見当たらず紛失が発覚。
- ◆通勤バック(入館証がバックに入ったまま)を旅行に持って行き、入館証を紛失。
- ◆入館証が入ったストラップを首からかけたまま帰宅、自宅でストラップを確認した所、入館証が無くなっており紛失が発覚。
- ◆客先より借用していたUSBメモリ(使用頻度は1ヶ月に1回程度)を机に入れて管理しており、いざ使おうとした際に見つからず紛失が発覚。
- ◆入館証を通勤車に置いたままにしていた。翌日、出勤しようとした所、車上荒らしに盗まれていた。

どんなリスクがあるか、想像力を働かせて危機回避



# インシデント事例共有

**貸与物は顧客の資産・貴重品**である事を認識し、客先からの貸与物(入館証など)に関して**紛失しないための具体的な行動**をしましょう。

## 対策【例】

- ・ 出勤用とプライベート用の鞆を分ける。
- ・ 落下しやすい洋服のポケット、チャックがついていない鞆のポケットなどに入れない。
- ・ 鞆など貸与物を入れるものに破損がないか定期的に確認する。
- ・ 財布など出し入れの多いものと一緒に保管しない。
- ・ ストラップをつける等、落下防止措置を講じる。
- ・ 家族、同居者に貸与物に触らない、持ち出さないよう共有する。
- ・ 使用しない時は不用意に持ち出さず、決まった場所で管理する。
- ・ 紛失、盗難がないか定期的に所在確認する。



*Light in Your Career.*

**THANK YOU!**