

派遣社員のための 研修テキスト



一般社団法人 日本人材派遣協会

平成28年3月

基礎的なビジネスマナー

1 あいさつ

(1) あいさつであなたの印象は良くなる

あいさつは職場のビジネスマナーの基本です。朝、あなたが上司と無言ですれ違ったとすれば、上司はあなたを、失礼だと思うでしょう。逆に、元気な声で「おはようございます」とあいさつしたとしたら、あなたの好感度はアップすることになります。あいさつは、簡単なことですが、毎日のことですので、その積み重ねの効果は極めて大きいものです。特に、初めての職場では、新人から率先してあいさつすることが重要です。あいさつで印象を良くすることは、スムーズに仕事を進めるためにも必要なことです。

(2) あいさつのポイント

あいさつのポイントは、こちらから率先して、相手の目を見て、明るく元気な声で行うことです。上司や同僚だけでなく、外部の方も含めて誰にでも行いましょう。

職場でのあいさつの例



2 身だしなみ

(1) 清潔で仕事がしやすいこと

髪型や身に付ける服装は、清潔でさっぱりとしており、仕事がしやすいことが大切ですが、派遣先の職場にふさわしい身だしなみにも気を付けることも必要です。

派遣先に制服があれば制服を身に付けますが、ドレスコードが決められている場合は、それに従いましょう。女性の場合、メイクや身に付けるアクセサリーもあまり華美なものでなく、職場にふさわしいものを選ぶ必要があります。

男性の事務職であれば、スーツにネクタイが原則ですが、クールビズなどの季節による基準が定められている場合がありますので、派遣先の決まりに従った服装にしましょう。

(2) 安全な服装を

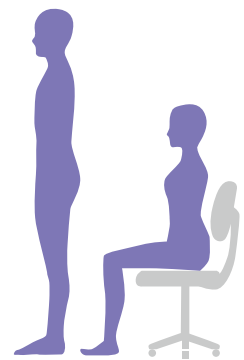
製造現場の仕事であれば、清潔で安全であることが優先されます。それぞれの職場にふさわしい服装を心がけましょう。

3 姿勢とおじぎ

(1) 正しい姿勢

正しい姿勢ができることは、正しい立ち居振る舞いにつながり、外からの見え方が良くなります。立ち姿は、顎を引いて胸を張り、お腹を引っ込めます。

椅子に座る場合は、背中と背もたれとの間にこぶし1個くらいの空間を空け、胸を張り、背筋を伸ばします。膝が90度に曲がるように足を揃えます。



(2) おじぎの仕方

おじぎは、正しい立ち位置から、相手の目を見て腰を折ります。頭だけ下がらないよう注意しましょう。

おじぎの種類

会釈



会釈は、目上の方やお客さまとすれ違うときなどに使うものです。おじぎの角度は15度で、相手の顔を見ます。

敬礼



敬礼は、人のお迎えをするときなどに使います。おじぎの角度は30度で、相手の胸元を見ます。

最敬礼



最敬礼は、お礼や謝罪などを行うときに使います。おじぎの角度は45度で、相手の足下を見ます。

4

敬語・ことばづかい

(1) 敬語の種類

敬語には、尊敬語、謙譲語、丁寧語の3種類があります。相手や場所によって正しく使い分けましょう。

	尊敬語 相手に敬意を表し、 高めて表現することば	謙譲語 自分をへりくだり、自分や 会社を謙遜して表現することば	丁寧語 丁寧に伝える場合に 使うことば
する	なさる、される	いたす	します
会う	お会いになる	お会いする、お目にかかる	会います
言う	おっしゃる	申す、申し上げる	言います
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる	伺う、承る	聞きます
食べる	召し上がる	いただく、ちょうだいする	食べます
来る	いらっしゃる、おいでになる	参る	来ます
行く	いらっしゃる	伺う	行きます
知る	ご存じ	存じ上げる	知ります

(2) 丁寧なことばづかいを

ビジネスの場面においては、正しい敬語であっても適切でない場合があります。例えば、名前を名乗らないお客様に対して、「どちら様でしょうか」と聞くことは、文法的には間違いではありませんが、適切ではありません。「失礼ですが、お名前をお伺いできますか」などと表現することが大切です。「すみません」も日常よく使うことばですが、ビジネスの場面に応じて、「申し訳ございません」や「ありがとうございます」に置き換えましょう。同様に、「分かりました」は「かしこまりました」に、「話しておきます」は「申し伝えます」に、「ちょっと待ってください」は「少々おまちください」に、「どうですか」は「いかがでしょうか」などに置き換えて表現しましょう。

好感もてる丁寧なことばづかい

① クッション言葉を入れる

例：「申し訳ございませんが」、「恐れ入りますが」、「失礼ですが」、「もし、よろしければ」、「お手数ですが」など

② 丁寧なことばに置き換える

例：「いらっしゃいませ」、「ありがとうございました」、「かしこまりました」、「申し伝えます」、「少々お待ちください」、「いかがでしょうか」、「失礼いたします」など

5

電話対応のマナー・ 来客対応のマナー

お客様は、あなたの対応で会社を評価します。常に職場を代表するという意識をもって対応しましょう。

(1) 電話にでる

電話での対応では、お待たせしないことが基本です。着信音を3回以上鳴らしてしまったら、「大変お待たせしました。」と最初にお詫びしましょう。明るくはっきりした声で、なおかつ正確、簡潔に対応することが必要です。

電話に出る際には、必ずメモを用意し、内容を書き留めます。相手の会社名・名前を復唱し、聞き取れなかったことや、聞き漏らしたことは、丁寧に再確認します。特に、日にちや時間などは間違えないよう復唱することが必要です。



いつもお世話になっております

かしこまりました、少々お待ちください

恐れ入りますが、
どちら様でいらっしゃいますか

あいにく〇〇は
席を外しております。
戻りしだいこちらから
お電話いたしましょうか

(2) 電話をかける

電話をかける場合は、事前の準備として、話す内容、会社名、役職名、氏名を確認します。相手が出たら、社名、所属、氏名を名乗り、「いつもお世話になっております」とあいさつをし、「恐れ入りますが、〇〇課の△△様をお願いいたします」と先方を呼び出しましょう。先方に用件を話す前に「今お時間は大丈夫でしょうか」など相手の都合を伺います。そして、用件は的確に簡潔に話します。ポイントになることは丁寧に確認しましょう。最後に「ありがとうございました」、「失礼いたします」などあいさつをして、相手が電話を切るのを確認してから静かに受話器を置きます。

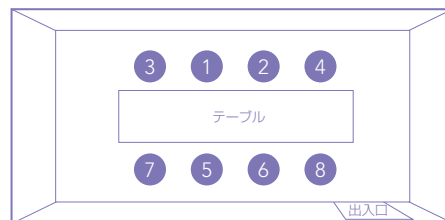
(3) 来客の案内

お客様が来たらすぐ立ち上がり、「いらっしゃいませ」とおじぎをします。相手の会社名、肩書き、名前を聞き、用件を確認します。予約がある場合は、「少々お待ちください」と告げて、担当部署に取り次ぎます。予約がない場合は、用件を確認し、担当部署に対応を確認します。

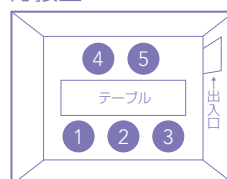
お客様を応接室などに案内する場合は、お客様の2~3歩前を歩きます。エレベーターには自分が先に乗る、ボタンを押してお客様に乘っていただきますが、降りるときは、お客様に降りていただき、後から降りて案内します。部屋のドアは必ずノックし、手が交差しないようにドアを開け、お客様を先に室内に案内します。「奥の席をどうぞ」と上席を勧め、お客様が着席するのを確認してから「少々お待ちください」とおじぎをして、退室します。

席次の優先順位

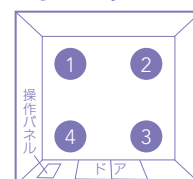
会議室



応接室



エレベーター



タクシー



(4) 見送り

お客様を見送る場合は、応接室の前ではなく、エレベーターの前まで見送るようにします。エレベーターのドアが閉まるまで、おじぎをして見送るようにしましょう。

玄関での見送りは、姿が見えなくなるまで見送ります。車の場合は、車が見えなくなるまで見送ります。

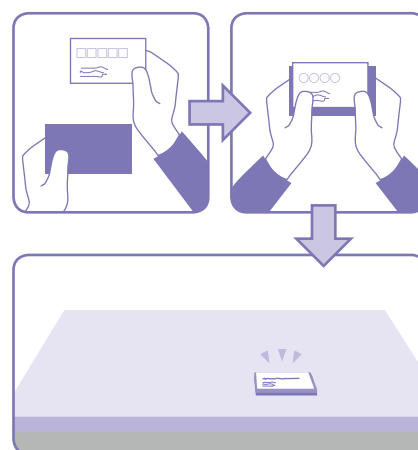
(5) 会社訪問

コートは建物に入る前に脱ぎ、手に持ちます。受付で、「〇〇時に〇〇部の〇〇様とお約束しております、〇〇社の〇〇と申します」と名乗ります。案内された部屋では、指示された椅子に座るのが原則ですが、そうでない場合は、下座に座ります。面会者が入室したら立ち上がりあいさつします。飲み物は勧められてから飲みましょう。用件が終わったら「本日はお時間をいただきありがとうございました」などとあいさつをしてから部屋を出ます。

(6) 名刺交換

名刺交換は、必ず立ち上がって相手に正対し、胸の位置でやり取りします。相手の名刺を受け取る場合は、「頂戴いたします」と告げ、両手で受取ります。名刺入れをお盆代わりにして交換します。交換は目下の者から先に差し出しますが、訪問した場合は、訪問した側から差し出します。

名刺を渡す場合は、会社名と名前を名乗りながら、右手で差し出します。いただいた名刺は名刺入れの上に置き、そのままテーブルに置いて話しを進めます。



6 メールへの対応

(1) メールアドレス

まず、メールアドレスを入力しますが、毎回手入力すると間違える確率が高くなりますので、アドレス帳を使う、他の名簿からコピーする、返信するなど安全で効率的な方法で行いましょう。

同じ内容を複数の人に送信したい場合は、CC又はBCCにアドレスを入力します。

CC

カーボンコピーのことで、受取人は他の誰にメールを送ったかが分かります。

BCC

ブラインドカーボンコピーのことで、受信者には、同時に送った宛先のアドレスが表示されません。念のため、内部の者に内容を見せたいときなどに使います。

(2) 件名

件名は、短く、メール内容の概要を簡潔に表現するよう工夫しましょう。

(3) 本文

本文の冒頭に相手の所属、氏名を記載します。末尾には自身の所属、名前、住所、電話番号、メールアドレスなどを記載しますが、あらかじめ差出人を署名登録しておくのが便利でしょう。

最初に「いつもお世話になっております」などのあいさつをいれましょう。メールは簡潔であり、読みやすいことが求められます。読み始めてすぐ用件が分かるよう最初にメールの趣旨を要約します。具体的な説明は、その後に書いていきます。あまり長文にならないよう簡潔に記載します。

(4) 添付ファイル

添付ファイルを付ける場合は、ファイルの容量があまり大きくなると送受信できないことがあります。概ね1メガバイト以下を目安として、それを超えるような場合は、分割や圧縮をして送信するようにします。

(5) 送信

メールの送信を行う前には、必ず内容、誤字脱字を確認してから送信するようにしましょう。メールの宛先は、誤送信とならないよう、送信前にはもう一度確認します。

メールを受信したら早めに返信するようにします。全く返信しないと、相手はメールが到達したことを確認できません。すぐに受信したメールの内容に回答ができない場合でも、受け取ったことを報告するため「承知しました」、「受信しました」など簡単な文章で、返信をしましょう。メールは基本的に受信日時から24時間以内に返信するのがマナーです。

また、メールは私信ですので、発信者の了解なしに安易に転送するのは避けましょう。

(6) 誤送信の防止

間違ったアドレスに送信することは、重大な情報漏洩につながります。メールアドレスも個人情報ですので、複数の相手に同時に送信する場合（同報送信）は、BCC（送信先には同時に送信していることを知られません）で送信するなどの配慮をすることも必要です。

(7) ウィルスへの注意

最近はメールに忍び込ませたウィルス送付が頻発しており、これへの対応が不十分だったため、重要な個人情報が盗まれるという事件が発生しています。送られたメールは何でも開くのではなく、不審なメールは開封せず、直ちに管理者に相談するようにしましょう。



社外メールの例

差出人 abc@haken.co.jp
宛先 def@roudou.co.jp
CC
BCC

件 名 打合せ会議のご案内

〇〇株式会社

事業部 〇〇 様

いつもお世話になっております。

先般、ご連絡いただきました打合せ会議の件ですが、下記により開催いたしますので、よろしくお願い申し上げます。

なお、当日は、弊社より〇〇部長と私が出席いたしますので、申し添えます。

1 日時

〇月〇日 10:00~12:00

2 場所

弊社会議室（東京都港区赤坂〇-〇-〇 〇〇ビル3階）

3 議題

第2四半期の〇〇について

株式会社△△ 営業部

山田 三郎

〒100-0000 東京都千代田区△△〇-〇-〇

TEL 03-000-0000 Fax 03-000-1111

E-mail abc@haken.co.jp
