



会社のお仕事、  
知つておくべきルールは  
これです！

ハブ  
アイン

デキる新人が  
入ってきた！  
と言わせたいあなたへ！

ちよつとしたことでデキない奴と  
レツテルをばられないために  
気をつけるべきこと！

# まえがき

僕は社会人になってから、ずっと上司からの評価が低い社員でした。

初めて社会人として働いたのは、某大手花屋の店舗（以下、お店と呼びます）でした。毎日ずっと【お店】で働いていました。最初は不安がたくさんありました。まず電話が不安でした。電話に出てもうまく聞き取ることができなし。どのように話せばいいのか、言葉遣いがわからない。「ンボよくお客様と話すことができる、「これでいいのかな～？」と疑問を抱きながらお客様からの電話対応をしていました。今は感謝の気持ちで一杯ですが、当時の上司である店長からは、毎日厳しく指導いただきました。そして、初めて【お店】ではなく【オフィス】で働いたのは、社会人4年目になる時でした。転職をして、ある一社系企業で働くようになったのです。

希望を抱いて働きはじめましたが、【お店】と【オフィス】には、思った以上に違

いがありました。そのため最初はとまどじ、うまく働けませんでした。花屋の【お店】には、常時2名か3名しかスタッフがいませんでした。しかし、転職先の【オフィス】には、社員が30名近くいました。会社なので当然ですが、僕は今までそんな大勢の人と一緒に働いたことがなかったのです。

席を離れるとき、誰に何と伝えればいいのか、昼食に出るとき、何分前に戻つべきたういいのか、遠くにいる上司に呼ばれたとき、なんて返事すればいいのか、多くの社員の中で、どう行動したらいいのかがわからず、日々落ち着きませんでした。

社会に出て10年が過ぎるころ、仕事に「研修では教わらないルール」があることがようやくわかりました。そしてそれを押さえて仕事をすると、どんどん評価されるようになつたのです。念願の部下もできました。今は資格取得の専門学校で働いていますが、3年連続、僕だけ生徒から胴上げをしてもらひ、毎年、売上も伸びるようになっています。

この本では、僕が一人前社員になるまでに学んだことを説明させていただいています。理解を深めるために、上司や先輩、お客様や部下とのやり取りを描いた体験談も交えていきます。

## スポーツや水泳の練習に似ている

僕は何事も始めてから上達するまでのプロセスは、スポーツと似ていると思つています。スタッフや生徒にもよく言つのですが、特に似ているのは、水泳の練習だと思つています。似ているところを列挙すると、

- ・ 最初は誰もが初心者で、うまくできないうといふ
- ・ 実際に水の中で練習しないと上達しないといふ
- ・ 練習を繰り返すと上達していくといふ
- ・ 自分次第で、結果が変わつてくるといふ
- ・ いろんな方々の力を借りて、さらに上達するといふ
- ・ 初めは大変でも、慣れて上達していくと、楽しく達成感や一体感を味わえるといふ
- ・ 仕事も一緒です。最初は、誰もが初心者です。だから、最初は大変です。でも、ルールや専門用語を覚えると、話がわかるようになります。そして、繰り返すことで上達していきます。確かに、仕事には大変なこともあります。でも、上司から評価され、お客様や同僚からも評価されるようになると、仕事はどんどん樂しくなってきます。
- ・自分がやりやすい環境のときに、前向きになるのは簡単なことです。自分がつらいと

きに、どれだけ前向きに行動できるか。他人のことを思いやれるか。

僕は仕事が楽しくなり、多くの人と一緒に、達成感や充実感を味わえるようになるまでに時間がかかりました。だからこの本が、これから社会に出る人たちや、社会に出てまだ間もない方々、そして、昔の僕のように上司や会社から高い評価を得たいけど、まだ評価が低い社会人の方々の参考になれば、こんなにうれしいことはありません。

最後になりましたが、この本ができたのは、多くの方々のおかげでした。いつも温かく、豊富なヒントをシャワーのように頂いた明日香出版社の金本智恵さん。いつも深い刺激と深い樂しみを生み出してくれるモエル株式会社の木戸一敏社長。著者支援アドバイザーの沼田裕様との打ち合わせの後、この本は劇的に生まれ変わりました。いつも支えてくれる友人たちと家族と、文子、いつも本当にありがとうございます。

そして、この本を手に取っていただいたあなた、本当にありがとうございます。仕事を楽しみ、夢に挑戦している社会人は、あなたが思つてこどよりも、かなり多くいます。数年後、あなたも、仕事を楽しみ、夢に挑戦してくるその一人でありますよ!!

2010年3月

佐々木 文裕

# 「人前社員の

## 仕事の基本ルール

- まえがき
- もくじ
- 第1章 オフィスの基本ルール
- ルール① 新人の特権をフル活用しよう
  - ルール② 先輩たちは、あなたの味方です
  - ルール③ 自分から先に挨拶しよう
  - ルール④ 始業時間より15分早く着こう
  - ルール⑤ 遅刻する時は電話しよう

22 20 18 16 14

- ルール⑥ 欠勤・早退のルール
- ルール⑦ オフィスにふさわしい身だしなみをしよう
- ルール⑧ 動作を少し変えるだけで気持ちを伝えられる
- ルール⑨ 職場の人の名前を早く覚えて、名前で呼ばう
- ルール⑩ 社内の共通言語を早く覚えよう
- ルール⑪ 席を離れるときのルール
- ルール⑫ メモ魔になろう
- ルール⑬ 自分が書いたメモ・伝票には、自分の名前を書こう
- ルール⑭ メモは三元管理が基本
- ルール⑮ 急ぎの回覧書類は、すぐに回そう
- ルール⑯ 郵便物は進んで仕分けよう
- ルール⑰ 報告・連絡・相談のルール
- ルール⑱ 「結果を報告するまで」が仕事
  - ルール⑲ 「人前社員の指示の受け方

52 50 48 44 42 40 38 36 34 32 30 28 26 24

- ルール 20 何が何でも結論からズバッと話す
- ルール 21 どこまで報告すればいいのか?
- ルール 22 ミスは隠さず、すぐに報告しよう
- ルール 23 省エネ相談はやめよう
- ルール 24 仕事が時間内に終わらない時は、どうしたらいい?
- ルール 25 忙しくて声をかけにくい上司にどう相談すればいい?
- ルール 26 上司と話をする場合は、自分の席でも立って話そう
- ルール 27 電話応対の不安をなくす方法
- ルール 28 電話応対の基本ルール
- ルール 29 電話の受け方 基本シナリオ①
- ルール 30 電話の受け方 基本シナリオ②
- ルール 31 すぐに取り次げないときの注意点
- ルール 32 伝言の受け方の注意点
- ルール 33 電話のかけ方の基本ルール

86 84 82 78 76 72 70 66 64 62 60 58 56 54

- ルール 34 緊急の用件を伝言したいときは?
- ルール 35 尋ねられたら、先輩の携帯電話番号を教えていいの?
- ルール 36 どうしても私用電話をかけたい時はどうすればいい?
- ルール 37 見落としがちな内線電話の出方
- ルール 38 きっとあなたを助けてくれる!電話応対に使える言い回し
- ルール 39 FAXを送るとき・受けるとき、何に注意したらいいの?
- ルール 40 FAX送信状をつけよう
- ルール 41 送信枚数を明記しよう
- ルール 42 FAXを送ったら、電話で確認しよう
- ルール 43 用紙の上下左右は、余白にしておこう
- ルール 44 裏表をチェックしよう
- ルール 45 コピーの取り方で、意識の高さがバレてしまう
- ルール 46 コピー機の機能を使いこなせるようになろう

116 114 110 108 106 104 102 100 96 94 92 90 88

## 第3章 電話応対のルール

### 第4章 FAXのルール

## 第5章 コピーのルール

ルール 47 カラーコピーでコピーする必要はある?

ルール 48 コピー機に残っている書類は、勝手に捨てない

ルール 49 蛍光ペンで原本管理する

ルール 50 ホチキスをするときは位置に気をつけよう

ルール 51 書類を送るときは注意したらいの?

ルール 52 送付状を必ず添えよう

ルール 53 はがきと、封書の宛名の書き方

ルール 54 返信先には、住所だけでなく担当者名も記そろ

ルール 55 宅急便と郵送の集荷期限を確認しておこう

ルール 56 大量の封筒の封を、早くのり付けする方法

ルール 57 切手代は不足がないようにしよう

## 第7章 整理整頓のルール

ルール 58 整理整頓、なんかいいやり方はありませんか?

ルール 59 机の上は使つたらしまうが基本

146 144

140 138 136 134 132 130 128

124 122 120 118

ルール 60 書類はまず整理し、次に整頓する

ルール 61 必要なものと不要なものの質い分け方

ルール 62 ファイルを使って書類を楽に整理したいのですが。

ルール 63 会社内のごみやほこりにも気をつけよう

ルール 64 退勤時にゴミ箱をきれいにして帰ろう

## 第8章 メールのルール

ルール 65 TOとCCとbccのルール

ルール 66 わかりやすい本文の書き方

ルール 67 件名は内容がわかるように書こう

ルール 68 署名を使おう

ルール 69 メールの返信の基本

ルール 70 メール転送の基本

ルール 71 メールを送った後、電話した方がいいのですか?

## 第9章 パソコンのルール

ルール 72 ファイル・フォルダ・1MG・1G・…ってそもそも何?

178

174 172 170 168 166 162 160

156 154 152 150 148

- ルール 73 ファイルの保存場所は、どう決めたらいいですか？
- ルール 74 ファイルは、上書き保存してもいいのですか？
- ルール 75 文字入力を楽にする方法
- ルール 76 文字の変換がうまくいかないときの確認方法
- ルール 77 ショートカットキーとは、何ですか？
- ルール 78 作ったファイルをメールで送る方法
- ルール 79 メールで重いファイルを送るときの注意点
- ルール 80 インターネットでの基本的な調べ方
- ルール 81 インターネットでの調べ方 少しだけ応用編
- ルール 82 ヤフー「路線」を使いこなそう
- ルール 83 インターネットでよく見るホームページを登録する方法
- ルール 84 作ったファイルが見つからないときの検索方法
- ルール 85 エクセルを不安なく使えるようになる
- ルール 86 表をつくり、足し算をする（前準備）
- ルール 87 表をつくり、足し算をする（①まず保存する）

204 202 200 198 196 195 194 192 190 188 187 186 184 182 180

## 第10章 会議のルール

- ルール 91 表をつくり、足し算をする（④足し算その2）
- ルール 92 表をつくり、足し算をする（⑤セルの書式を変更する）
- ルール 93 表をつくり、足し算をする（⑥線を引いて表にする）
- ルール 94 会議を準備するときの注意点
- ルール 95 会議に出たらあと片付けをしよう
- ルール 96 会議にはしっかりと出よう
- ルール 97 会議で発言するときの注意点
- ルール 98 上司より先に会議室に行こう
- ルール 99 議事録の書き方
- ルール 100 会議でのメモの基本

## 本書の使い方

文頭の質問に対する答えは、

- ①文中の太字  
②最後の「まとめ」  
に書いています

このページのタイトルです。  
大切にして欲しいことや  
テーマを書いています。

◆あたは思えただけどなかなかできない オフィスの基本ルール

「勇気を持つて、わからな  
いだとう。  
②マジックフレーズは、「  
今、少し忙しいから、あ  
太丈夫です」と言って  
いたどう。

ありました。するとその先輩から「佐々木、本当にわかつてらるか?」と言われ、とても返

「佐々木はわからぬな」  
「佐々木はこんなことを知らぬのか?」と相手に思われる事が怖く、僕は社会人になりたての頃、わからぬことを恥じて實戦しませんでした。

新人の特権をフル活用しよう

大切にして欲しいことを理解をする上で、今までされた質問を書いています。



仕事の  
基本ルール

01

## 新人の特権をフル活用しよう



Q：会社に入社して半年たたない間に、やっておいた方がいいことは、ありますか？

とてもやつて欲しいことが一つあります。

「佐々木はわかっていないな」

僕は社会人になりたての頃、「佐々木はこんなことも知らないのか？」と相手に思われるところが怖く、わからぬことをあまり質問しませんでした。

しかし、その結果、半年後には、

「げ、こんな基本的なこと、今さら質問できないな…」

と一人苦しむことになりました。

また3ヶ月過ぎた頃に、先輩と話をしていて、僕は少し知ったかぶりをしてしまつ」とが

## 第1章

# オフィス の 基本ルール



ありました。するとの先輩から「佐々木、本当にわかつてらるか?」と言われ、とても返答に困ったことを覚えています。

新人の特権、それは「些細なことでも何でも質問ができる」ということです。どれだけ質問する」ことが恥ずかしくても、勇気を振り絞つて一度質問してみませんか。田舎すのは、わからないことは「わかりません」と言う勇気。そして「教えていただけますでしょうか」と質問をする勇気です。些細なことまで疑問に思つたことを先輩や上司に質問し、理解する」とで、あとあと、自信を持って働けるようになります。

質問をする」ことは将来自信のある自分になるための準備です。

### まとめ

- ① 勇気を持つて、わからないことを上司や先輩に尋ねよう。
- ② マジックフレーズは、「今、少し質問してもよろしいでしょうか」です。相手が「今、少し忙しいから、あとにしてもいいかな」と応えれば、その場は去る。「大丈夫ですよ」と言ってくれば、「ありがとうございます」と伝え、質問をさせていただこう。





## 先輩たちは、あなたの味方です



Q：なんか、先輩たちが苦手です。

ひょっとして先輩たちの悪いところばかり見てるやんか？

今だから話せますが、昔、僕がまさにそうでした。一社目の花屋では、店長を嫌っていました。「なんで、こんなヤツが店長なんだー」と怒っていました。

さうにその後、転職した会社の僕の上司はウマも合わず、あげ足をたくさんとるので、僕は「人生で一番合わないー」「転職して頑張ろうと思つていたのに、なんでこの上司なんだよ。」と毎日嘆いていました。転職して一ヶ月後には、僕の体は赤く腫れ、全身にあるで世界地図のよくなじんましんができました。それぐらい上司が嫌でした。

ある日、こつちのよつにあげ足をとる上司にとても腹を立てたことがきっかけで、「俺は

の上司とは違ひ絶対にあげ足をとらないでー」「俺は絶対に前向きに接するやー」と決意しました。それ以降僕は、上司にどれだけ腹が立つても前向きに接しました。すると、半年後の人事評価のとき、驚いたことが起きました。その上司から「佐々木さんは俺みたいにあげ足もとらなじし、そのまままでいいから、もっとのびのびやっていいよ」と言われたのです。さらに1年後には、僕は仕事で困つたら、この上司に相談するようになっていました。僕が見ていないところに気づく、とても頼れる上司でした。その頃、花屋の店長も、僕が成長するように苦慮していた姿をふと、思い出し、反省しました。

このような体験から僕は、他人には、必ず自分にはない長所があると感じるようになりました。先輩や上司も人間です。上司も疲れているときがあります。仕事でいろいろなことがあります、たまたまやる気をなくしているときもあります。今では、疲れている上司をフォローする」とは、僕の趣味みたいなものになりました。

### まとめ

- ①他人のいいところを探して、それをみとめるようにしよう。
- ②自分が先に前向きに行動することを大切にしよう。





## 自分から先に挨拶をしよう



Q：知らない人にも挨拶をした方がいいのですか？

はい、会社では、知っているか否かに関係なく、そこにいる人に挨拶をすることが大切です。こうして僕も7年ぐらじ前まではほど挨拶を大切にしていました。

僕が挨拶を大切にするようになったきっかけは、徹夜が続いていた時期のことです。デスクに座るだけで眠くなる。あまり眠いので、こつそり誰もいないカーペットの会議室で床で一瞬寝ることもありました。

そんなある日、僕は、朝からくたくたでした。笑顔なんてとんでもない。朝一番なのに、疲労感でいっぱいでした。

そのときです。

◆あたりまえだけどなかなかできない オフィスの基本ルール



ましゅう。

「佐々木さん、おはようございます！」と、とても明るくわやかな挨拶を受けました。一瞬驚いたものの、あまりの気持ち良さに、僕は、すっかり元気になってしまったのです。

この挨拶をしてくれたのは、派遣会社の営業マンでした。

「あー、もうと明るく元気でないといけないんだ！」と僕は、のときに思われました。この体験以降、僕は挨拶の感じの良さを、目指すようになり、今では、「佐々木さんの挨拶いいですね！」と生徒や同僚、上司からも言われるようになりました。

ある程度挨拶ができるようになって、わかったことがあります。

実は、挨拶が気持ちよくできるようになると、何より、挨拶を言しながら、自分も気持ちいいんです。しかもなんか、うれしくなるんです。

自分が疲れているときほど、自分から先に、明るく笑顔でさわやかに挨拶をするようにしましょう。

まとめ

- ① 疲れていっても、明るく笑顔でさわやかに。
- ② 相手を知らなくても、挨拶は、常に自分が先。
- ③ お客様がオフィスに来ているときは、「いらっしゃいませ」と挨拶しよう。



## 始業時間より15分早く着こう



Q：電車の遅延なのに怒られたんですけど、それってなんかおかしくないですか？

実は始業時間に遅刻しなければいいではありません。また、間に合えばいいものでもありません。

「もっと早く来れないの？」

昔、僕は、始業時間ギリギリに会社に着いていました。上司や同僚には「今田いそ佐々木は遅刻するんじやないか？」と心配をかけてしまってしました。僕の上司や先輩は、いつも僕より早く出社し、メールチェックを終え、始業時間前には仕事にかかっていました。

そんなある日、10分電車が遅れてしまいました。みんなも遅刻しているだらうと安心していたのですが、なんと、遅刻したのは、僕だけ。上司も先輩のAさんも、間に合っていたのです。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない オフィスの基本ルール

「あー、あと10分早く家を出たのに、俺も間に合ってないのに～」

と、ひとり遅れた僕は悔やみました。

それ以降、僕は電車が15分ぐらい遅れても、始業時間より10分早く着くように、つま先、30分前に自宅を出発するようになりました。

すると、いいことが2つありました。

まず、上司からの評価が高くなつたこと。しかも、「佐々木はいつもやさしく早く来ている」と上司や周りのスタッフに思われると、気持ちもよしものですね。

もう一つのことは、朝、職場でトイレに行つて髪型を整える時間ができたことです。朝時間で評価もあがり、身なりもきちんとできる。

朝時間の使い方を少し変えることで、あなたの評価も高くなります。



### まとめ

- ①始業時間には、仕事をする準備ができる、ゆとりがある状態になつておき。
- ②電車が15分遅れても、遅刻しないように自宅を出よう。
- ③「あいつは遅刻しない」と、上司を安心させられることが、一人前社員の一歩です。



Q：一分だけ遅刻するとき、連絡しないでもいいですか？

「上司は、俺からいい評価を得るために、演技をしてじるんじやないか？」

これは、僕が20代の頃のある日、遅刻した時に思つたことです。

僕が遅刻したとき、「佐々木、大丈夫だったか?」「何か事故にでもあったので

はないかと思ひ、心配したぞ。」と言われ、上司が僕のことを心配してくれていたからです。

当初、僕は「遅刻したことを怒られる」と思つていました。しかし、上司が気にしていたことは、僕の身の安全でした。その当時、僕はこの上司の気持ちが理解できませんでした。でも部下を持つ立場になつて、初めて、僕は素直に部下を心配することがどうこうとかわからました。部下が遅刻すると、「誰かAさんから、遅刻の連絡入つてない?」のよう周

## 遅刻するときは電話しよう

◆あたりまえだけどなかなかできない オフィスの基本ルール

りのスタッフに確認しながら、内心では、「Aさんは、いつも余裕を持って出社するのに、今日はどうしたんだろう?」「Aさんからまだ連絡がないのか。Aさん、何か事故に巻き込まれたんじゃないだろうな。大丈夫かな?」このようにAさんを心配していたのです。尚、この時はAさんが事前に他の社員にメールを送つていたことが後で判明しました。

遅刻した場合どう行動するのがベストなのでしょうか。

まず、遅刻するときは遅刻時間の長さに関係なく、電話をしましよう。そして会社に着いたら、すぐに上司の席まで行く。そして「遅刻しました。申し訳ありませんでした。これからしっかりします。仕事頑張ります。」と、正直に謝罪しましょう。

その後、自分のデスクの隣近辺の人にも同じように心から謝罪ある。これで、遅刻はしたけれど、あなたの評価はひと味違うものになります。

まとめ

- ① 1分遅れるときも連絡しよう。
- ② 連絡するときのメールはNG。電話をかけて上司を安心させよう。



## 欠勤・早退のルール



Q：会社を休むとき、メールで連絡してもいいんですか？

メールは緊急の連絡や重要な連絡では使えないものだとこういふことを、まず押さえましょう。会社を休まないといけないとき、新人だったりなかなか言葉に困ってしまう。かと言つてメールで上司に伝えると、上司はとても困ることになります。理由は、上司が確認したいことを、確認できないからです。メールで連絡してもいいときは、あなたが入院しているなど、どうしても電話ができないときのみです。以前、ある上司が驚きながら話していました。

「また母親から電話があつてさー、俺、本当にびっくりしたよー」

最近、会社を休むときに、本人から連絡はなく、本人の母親から電話が会社にかかることが多いことが増えていくようです。結局その上司は、母親に仕事のことを確認するわけにもいか

## ◆あたりまえだけどなかなかできない オフィスの基本ルール



### まとめ

- ① 電話は、自分で上司宛にしよう。
- ② 仕事の状況を上司に報告し、上司からの確認に答えておこう。
- ③ いざれの場合も、次に出社した際には、「ご迷惑をおかけしました」と関係者にひと言お詫びを伝える。ここまでセットになっているのです。

ないので、電話口で、本人に代わってもらひたことを依頼し、本人に代わってもらひたとのことでした。

上司宛の電話で伝えることは、休む理由とその休む日の仕事の状況（お客様とのやり取りの状況、連絡事項はなじか？）です。上司も電話であれば、あなたに質問したいことをその場で確認することができます。どうしてもその日に処理しなければいけない業務がある場合には、上司に引継ぎをお願いすることもできます。

もし、事前に、欠勤したいときは、その時も、上司に直接説明しましよう。早退の場合も、欠勤のときと同様です。仕事の状況について上司に説明し、業務に支障を来たさないようにするのことをめざしましょう。



## オフィスにふさわしい身だしなみ をしよう



Q：会社に行くときの身だしなみって面倒くさい…派手な服装はダメだし、どうやって服をえらぶだらいいの？

身だしなみについて、どんな理由で嫌われてしまうのでしょうか？

男性の場合は、だらしなくて不潔だから嫌悪感を感じさせてしまつところの理由が圧倒的に多いです。いつも鼻毛が出ていたり、ワイシャツが洗ってなくてシワシワだったり、息が臭かったり（タバコを吸う方は特に口臭に注意！）。

女性が身だしなみで悪く言われてしまつるのは、「場違いだよな」という理由です。服装が華美すぎたり、ネイルが長すぎたり、オフィスはファッショニョームの会場ではない！と言われてしまうようなファッションのことです。まず男性だったら、次の2点を気

◆あたりまえだけどなかなかできない オフィスの基本ルール

をつけるようにしましょ。

1. 不潔じゃないか? (ヒゲ、つめ、鼻毛、フケ、ソシャツがシワシワ)
2. 臭くないか? (汗臭い、ニンニク臭い、口臭)

女性むけ気を付けましょ。

1. 華美すぎないか? 職場の雰囲気にあつてているか?

2. 男性から見ても機能的か? 仕事しやすそうか?

「自分らしさを大切にしたい」という気持ちもわかります。でも、それはもつと自分を成長させて、大きく羽ばたくともまでとつておきましょう。まずは社内を見渡し、先輩方の服装を真似しましょう。

まずは地味めに。おしゃれは、その後です。



まとめ

- ① 基本は、男性は、清潔感を。女性は、見た目と機能性のバランスを重視しよう。
- ② 迷つたら、社内の先輩の服装を真似しよう。
- ③ いつも、「大取引の社長さんに会える服装か?」という視点で考えよう



# 動作を少し変えるだけで気持ちを 伝えられる



Q：なんか、みんなに見られているよ！気になるのですが…

そうです。お客様だけでなく、上司や先輩社員もあなたの動作を細かく見ていています。だからあなたの動作から伝わる気持ちを見ています。でも、恐れることはありません。少し注意するだけですぐ印象が良くなる動作があるので説明します。ぜひ覚えて欲しいと思います。

## 1 両手使い

ものの受け渡しのほとんどは両手使いが基本です。たとえば書類を受けるとき、何かを渡すとき、そしてお茶を飲むときも。片手でやりとりすると雑な印象となり、両手を使うと、いい印象を受けます。もし片方の手に荷物や資料があるときは「片手で失礼いたします」と一言添えること也可以あります。

## ② 前半普通、後半ゆっくり

これは以前僕が、ある役員の秘書の方と雑談していたときに教えてもらつたことです。それ以来、僕もさりげなく活用しています。動作を丁寧に見せるには、最初は普通のスピードで、後半はゆっくり行うと効果的です。これは多くのことに活用できます。おじぎは頭を下げたあとでゆっくりと上体を上げる。ドアを開けたら、最後にゆっくりと静かに閉める。このように様々な場面で使えます。

## ③ 何かを指し示すときは、5本の指を使う

「あっち」と人差し指だけで指し示すのではなく、手のひらを上に向け、きかんとい5本の指をそろそろすると、丁寧な印象を与えます。お手本は「パートのエレベーター係」です。

## ④ 「田線」をプラスする

「あちこちじごじごします」と5本の指と一緒に、目線も使って相手に指し示すとさらに印象がよくなります。



まとめ

動作を少し変えるだけでOK。みんなが見てても気にせず、目の前のこととに集中しよう。



## 職場の人の名前を早く覚えて、 名前で呼ばう



Q：あまり話さない先輩社員の名前も覚えたほうがいいのですか？

あなたから先に先輩や上司の方の名前を呼ぶことで、距離が縮まります。あなたも自分のことを名前で呼ばれると嬉しくないですか？そして名前で呼び回数が増えると、相手もあなたを応援してくれるようになります。逆に、入社してから半年が過ぎても、関係する部署の先輩や、上司の名前を覚えていないと、「やる気があるのかな？」と感じたことがきっかけとなり、あなたに不信感を抱きかねません。

だからまず、あなたが配属されている部署と、関係がある部署の先輩や上司の方の名前は覚えるようにしましょう。特に、一度名前を聞いた先輩社員の名前は、覚えるようにしましょう。他の場所でその方の名前が出ても、会話が通じるようになるからです。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない オフィスの基本ルール

そのためにも、上司や先輩方の会話の中に、職場の方の名前が出てきたい、メモをとつていきましょう。

その後、業者の方の企業名と名前まで、覚えられれば、さらに良いです。上司や先輩は、あなたが会話の中に、職場の先輩や上司の方の名前を出しながら話をしているかどうか、さりげなく見てします。会話の中に、しつかり名前が出てくると、「おっ、（名前を）覚えているな。」と感心する感じであります。

最初は大変かもされませんが、覚えるところよりも相手に興味を持つことで自然と名前が出てくるようになります。

### まとめ

- ①多くの社会人は、メモをして覚えています。メモしないと忘れてしまうからです。メモには、その方の特徴までメモをしたら思い出しやすくなります。
- ②まず覚えるのは、全社員の名前というより、まずはあなたが配属されている職場の上司や先輩方の名前でOK。





## 社内の共通言語を早く覚えよう



Q：先輩たちが、商品名を略して使用してるので、意味がわかりません。

それを社内の共通言語と呼びます。覚えると「あうんの呼吸」がわかるようになります。  
企業によっては、入社時の新入社員研修のときに、社内の共通言語を教える企業もあります。  
ところで、そもそも社内の共通言語とは何でしょくか？

それは、その企業でしか通用しないような「表現・略語」のことです。具体的には、あなたの先輩や上司の方が使っている「あなたの会社独自の共通の表現・略語」のことです。  
実は、これはあなたが小学生か中学生、高校生の頃、親しい仲間だけで通じる言葉があつたことと似ています。社内の共通語も、それと同じです。

仕事で社内の方にあることを説明する際に、一から十まで、説明すると時間と手間がかか

## ◆あたりまえだけどなかなかできない オフィスの基本ルール

ります。だから社内の共通言語とは、仕事を効率化するためのものなのです。

なお、社内共通言語には、同じ業界の中で共通の表現もあります。さらにその企業ごとに使用している表現があります。これは、経験を積んでいけば自然とわかるようになります。

最初の頃は上司や先輩の話に、知らない言葉ばかり出てくるかもしません。しかし、上司が言っていることにただポカソントするのではなく、わからないことがあれば、メモをして尋ねるようにすれば大丈夫。

社内の共通言語との意味を早く理解し、早く使えるようになります。



### まとめ

- ① 上司や先輩の会話の中で、わからない表現・略語があれば、メモするタイミング。
- ② メモした日か、その翌日に、相談しやすい先輩へ訪ねてみよう。もし、相談しやすい先輩がないなれば、わかりやすく教えてくれそうな上司・先輩へ尋ねてみよう。



## 席を離れるときのルール



Q：仕事を中にトイレに行くときは、無言で行いつてもいいのですか？

一番やつてはいけないことは

「〇〇君は、もう」に行つたんだ？」

と、上司や先輩に思われる」となんです。

トイレに行くときは、「すぐ戻ります」とそばにいる人に声をかけたら大丈夫です。でも、トイレに行くとき以外の理由で席を離れるときは、必ず行き先と所要時間を周囲の方たちに告げておきましょう。

野球でバッターボックスに打者がいなければ、「あいつ」「」に行つたんだ」と監督に怒ります。仕事でも同様です。仕事はチームプレーの連続。しかも出番は突然やって



### まとめ

- ① どれだけ短い時間どうしても、席を離れるときは、ひと言周囲の人には声をかけよう。  
トーケ例「ちょっと人事部まで行つてきます。10分で戻ります」
- ② 外出するときも、行き先と帰社時間を伝えよう。
- ③ 戻つたら、一言「ただいま戻りました」とひと言、挨拶をすると、雰囲気がいいです。

きます。いつでも上司や先輩があなたが必要とするときに、あなたがどこにいるのか、わかつていないと、あなたは「勝手な行動をしている」と、評価されてしまします。

これは、外出するときも同様です。所定の連絡ボードがある場合には、行き先と帰社時間を書き込んでから外出しましょう。ボードがない場合には、周囲の人に「これから、△社に行つてきます。帰社は「1時の予定です。」と伝えてから外出するといいです。

一緒に働いている人が困らないようにするためにも、2、3分ですぐに戻つてくるとしても、必ず行き先と所要時間を周囲の方たちに告げるようにしておきましょう。



## メモ魔になろう



Q：上司からの指示で「覚えられる」内容でも、メモした方がいいですか？

はい、それがいいと思います。ここで、僕が新人の頃のエピソードを紹介しましょう。  
とても忙しい上司から指示を頂いたときのことです。

僕は「はい、承知しました！」と、すぐに元気よく返事をしました。

上司から指示を受けた仕事は、すぐに済むつもりだったのでメモもしませんでした。すると  
そのとき電話がかかってきました。僕はつい習慣で、とつたに受話器を取ったのですが、  
その電話が終わったとき、僕は、「あれ？ 僕、次に何をしようかと思っていたんだっけ？ そも  
そも俺は何を指示されたんだっけ？」と上司からの指示をすっかり忘れていましたので  
す。何度も思い出そうとしても、出てこない。結局、上司のところに行き、「部長、お忙しいと

こうすみません、ご指示いただいた内容を忘れてしました。もう一度指示の内容を教えていただけますでしょうか。」と、お詫びすることになりました。その後、似たことが何度もあり、僕は、「どんな簡単なことでも、すぐその場でメモをとるようになります。仕事では、覚えることがたくさん出でます。しかも、仕事が忙しくなるほど、作業が重なってしまい、思い出すのが困難になることがあります。でもメモをとつていれば、仕事で上司の指示を忘れてしまっても大丈夫。メモを見て思い出せばいいのですから。

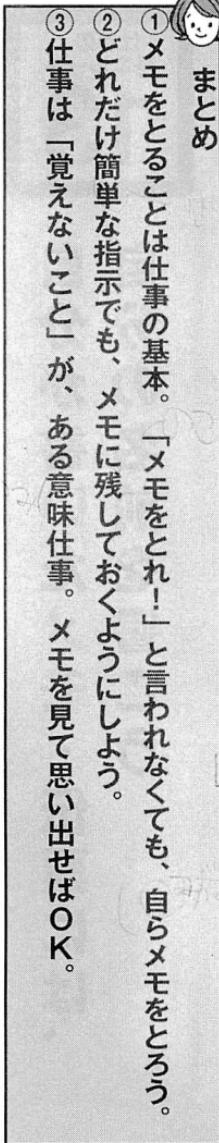
さりに、上司から何か質問をされたときに即答できなくても、メモがあれば、大丈夫なのです。きっと僕だけでなく、多くの方も仕事の内容について忘れてしまうことがあると思います。メモをするときは、簡単な内容のことでも、将来の自分のためにメモをとるようになっておきましょう。

まとめ

- ①メモをとることとは仕事の基本。「メモをとれ!」と言われなくても、自らメモをとろう。
- ②どれだけ簡単な指示でも、メモに残しておくようにしよう。
- ③仕事は「覚えないこと」が、ある意味仕事。メモを見て思い出せばOK。



!





仕事の  
基本ルール

13

## 自分が書いたメモ・伝票には、 自分の名前を書こう

Q:

封筒を送るとき、社名が入っているし、自分の名前は書かなくてもいいですよね？

実は社内で使う書類で自分の名前を「書かなくていい」というものはありません。

「封筒を送るとき、どの部署の誰が送ったのか、しっかり書いておく」とは、新入社員研修で教わる内容です。僕も部下には普段から、「どんなものにも自分の名前を書いて」と指導しています。

昔の話ですが、僕の勤務先のアルバイトスタッフの中に、メモや伝票に、自分の名前を書かないことが習慣になつていて、スタッフがいました。何度も言つても名前を書いてくれなかつたので、僕は本人に自分の名前を書かない理由を確認してみました。

彼女が名前を書かない理由は、「何かあってもメモの筆跡からわかるだろ?」と云ふ想いが

◆あたりまえだけなかなかできない オフィスの基本ルール



まとめ

- ① 忙しくても、自分が担当した封筒や伝票には、自分の名前をメモをしておこう。
- ② 名前を書く際には、他の人にも読めるように書こう。

ひびました。確かに、いつも働いてるスタッフなので、なんとなく筆跡からの判断はできます。でも、…でもです。

封筒に名前を書いていないと、郵便物が宛先不明で戻ってきたとき、誰に戻ってきた封筒を渡したらいいのか、判断できないのです。部署や社員数が多いとなおさうです。「筆跡から推測させる」といっては、仕事をしていく上では、親切なやり方ではあります。「推測して判断する」手間が生じるからです。

これはメモや伝票も同じです。ささいなメモにも、自分が書いたものには、ちゃんと自分の名前を残してお好みにしましょう。

すると、「細かい」といふかもしれませんが仕事ができる人だ」とこの好みに上司はあなたを見るようにになります。



仕事の  
基本ルール

14

## メモは一元管理が基本



Q：一元管理（いちげんかんり）って、何ですか？初耳なんですか？

「あれ、どういったつけな？」

「たしか、この書類の裏にメモしたよつな…」

これは、まさに昔の僕の仕事中のつぶやきです（いや、今もあるかな…汗）。昔は僕も、あちこちの書類にメモしていました。スケジュール管理も、パソコンと手帳の両方でやっていました。

そこで見かねた上司が教えてくれました。

「佐々木、メモやスケジュールは、一元管理するんだよ。」

思わず僕は尋ねました。



### まとめ

メモやスケジュールは、忙しくても一元管理しよう。

「はあ、一元管理って、なんですか？初耳なんですねけど。」

上司があきれたように教えてくれました。

「一元管理ってのは、メモは、一つのノートに書く。スケジュールは、パソコンだったりパソコン。手帳だったら手帳の、いずれか一つで管理するということだよ。」

あちこちの書類にメモするところが、どうか癖のようにもなっていたので、僕はこのアドバイスに驚きました。「なんか、情報は、一箇所で管理するんだな。」と。

それ以降は、メモ用のノートを一冊。そしてスケジュールには、僕はパソコンではなく手帳で管理をするようになりました。すると管理が楽になり、仕事もはかどりました。

余談ですが、もし、スケジュールを管理するなら、ペンで書くのか、シャープペンで書くのか、どちらが正しいかわかりますか？ 答えは、シャープペンです。忙しくなるほど、スケジュール変更も出てきます。そのときにペンで書いていたら、修正液が必要となってしまします。ですので、後々消しゴムで修正できるシャープペンで書くと便利です。



## 急ぎの回覧書類は、すぐに回そう



Q：回覧書類って、何ですか？

出版物や書類を順にまわして見る書類のことです。パソコンやインターネットが普通な時代とはいっても、オフィスでの回覧板はまだ現役です。そして机の上に置いてあればイヤでも見るので、ヘタな電子情報よりもよほど確実です。

回覧書類には様々なものがあります。他社の社屋移転挨拶状のようなものから、社長訓辞要旨のように内容を押さえておかないと後で困るようなものまで、共有しておいた方がいいと思われる書類が様々回覧されてきたりします。ところが、この多くの社員が知るべき情報が回覧として回ってきたにもかかわらず、「時間が無く、内容を読んでいないから」と回覧するのことを後回しにする社員もいます。

そうすると、どうなるでしょうか？

必要な情報がきちんと部内・社内に回りなくなってしまいます。あらかじめ知っていたら対応できることが対応できず、業務に支障をきたすこともあります。限りません。

**回覧物はためないよう、スマーズに回していくようにしましょう。**

自分が読み終わったら、回覧済みということがわかるように印鑑を押す、署名をするなど会社によっても決まりがあります。回覧をまわす順番などもあるので先輩社員に確認するようにしましょう。

仕事ができる人は書類をいつまでも自分の机に残しておきません。できるだけ退社前にはすべてを確認し、次の方に渡すようにする習慣をつけていくようにしましょう。

### まとめ

- ①回覧書類に目を通すことは、数分もあればできます。
- ②時間がなくても、さっと目を通し、捺印もしくは自分のサインをして隣の人へ回そう。
- ③大切なのは、自分の机で止めないこと。隣の人がいなければ、そばのまだ見ていない人に回そう。



!



仕事の  
基本ルール

**16**

## 郵便物は進んで仕分けよう



Q：会社にたくさん、郵便物が届きます。どういったのは、誰が仕分けたりうるのですか？

気づいたあなたが自らすすんで仕分けてもいいのです。

「ドサッ」と、郵便物が届くことがあります。会社によつては、総務部が一括して郵便物を回収しています。そして、各部署へ届けて、その郵便物を置く場所まで、決まっている部署も多いでしょう。

以前、僕が人事部で働いていたときも、同様でした。廊下に一番近い社員のデスクに「ドサッ」と郵便物が置かれていく。良く日にする光景でした。でも、たまにとても焦ることがありました。それは、いつも突然発生しました。定年間近の取締役管理本部長が、人事部に立ち寄つたついでに、「もし、誰に何が届いているかな？」と、各部下の机を回って、郵便物

◆あたりまえだけどなかなかできない オフィスの基本ルール

を仕分けしてくれるのです。

「ひえ～～～」「あー・山田本部長、すみません。私がやりますので。」

いつも、部下たちは、あわてて仕分けをバトンタッチしていました。好意でとはいって、取締役管理本部長が、郵便物の山を仕分けている横で、それを見ても何もないかのように座つたまま仕事をして続けて、取締役管理本部長に郵便物の仕分けを最後までさせてしまったう、その部署の社員たちは、少しおかしいと言わざるをえません。

一見雑用に見える仕事でも、ちゃんとした仕事です。さりに、仕事に優劣はありません。しかし、仕事には、やるべき人があります。郵便物の仕分けの仕事をやるべき人は、取締役管理本部長ではありません。自分ができる仕事があれば、それがあなたの仕事です。自ら進んでどのような仕事でも、前向きに取り組む人は見ていても気持ちがいいものです。  
僕も前向きに取り組めるよう心がけています。

まとめ

- ①自分ができる仕事は、自分から進んで取り組もう。
- ②一見雑用に見える仕事でも自分から取り組もう。上司は見ていないようで見ています。





## 第2章

# 報告・連絡・相談 の ルール





仕事の  
基本ルール

17

## 報告・連絡・相談の違いが よくわかりません



Q :

報告するときに、相談を一緒にしなやいけないのですか？

一緒にいいですよ。あまり難しく考えなくて大丈夫です。

①報告とは、上司から受けた指示に対し、結果を報告する」と

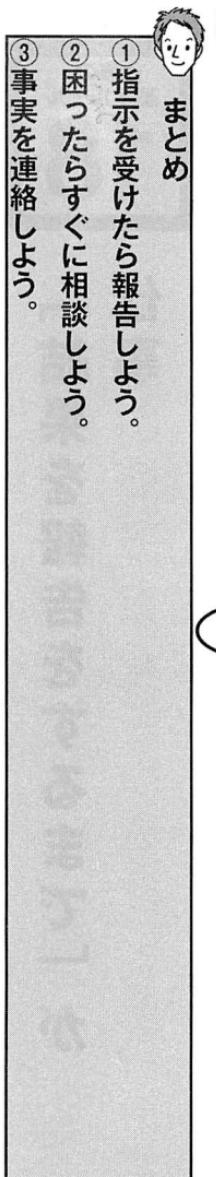
②連絡とは、業務に関連するさまざまな情報を伝言ゲームのように伝えあつ」と

③相談とは、自分が困っていること、迷っていることに対し、上司や先輩、同僚からアドバイス・ヒントをもらつ」とです。たとえば、上司に報告も相談もしたいときは、最初に、

「報告と相談があります。」

と述べると、スマートです。図にすると、報告がタテ方向への情報の共有化であり、連絡・相談は、タテとヨコ方向の情報の共有化を行います。

◆あたりまえだけどなかなかできない 報告・連絡・相談のルール



## 仕事の基本ルール

# 18

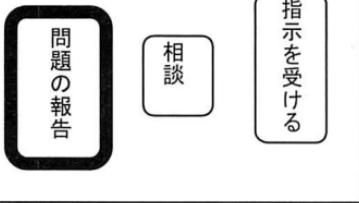
# 「結果を報告をするまで」が



Q :

上司からの指示でメールをお客様に送ったときも、報告しておいた方がいいですか？

仕事  
スタート



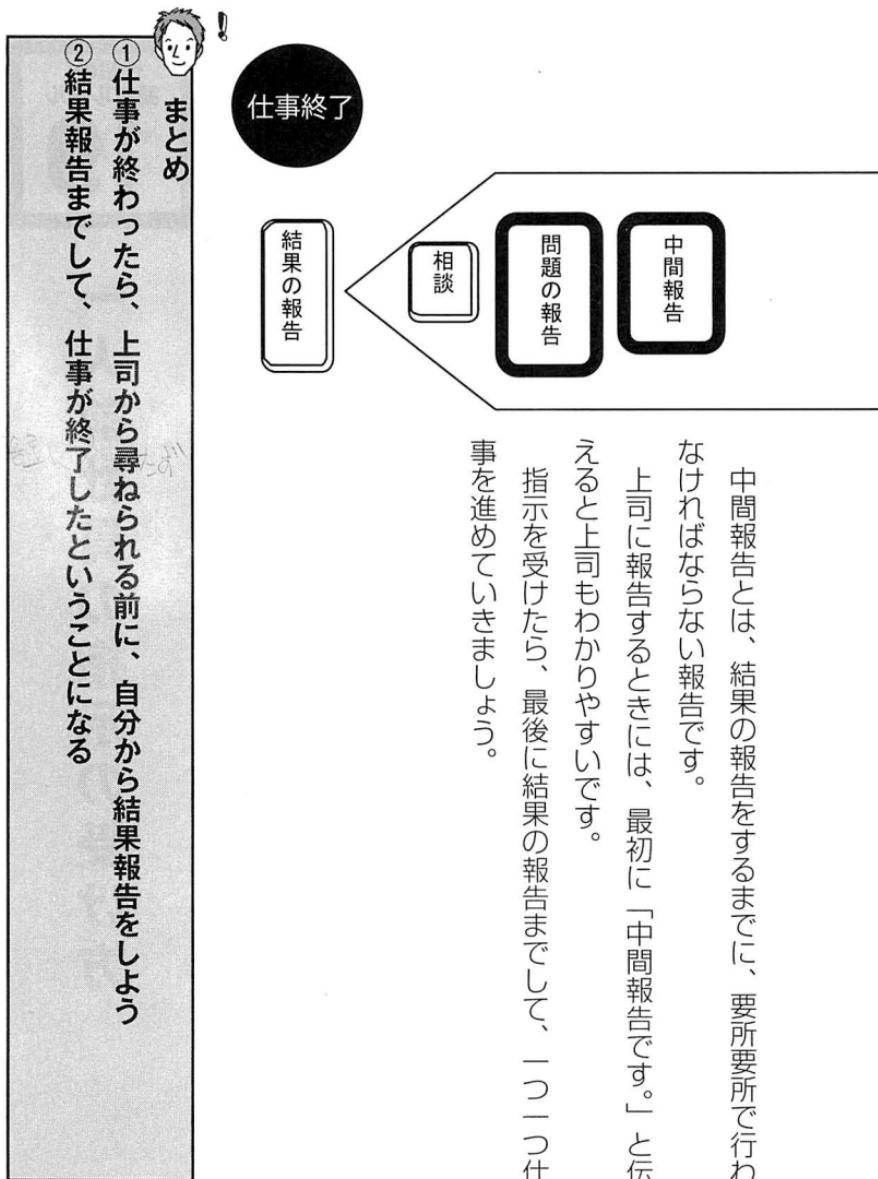
仕事は上司に指示を受けて始まります。そして、仕事に取り組んだりその仕事の結果があります。

仕事をうまく進めるために、何かあれば、何度も上司に報告し、相談に乗ってもらつてOKです。

報告には、問題の報告と、中間報告と、結果の報告の3つがあります。

問題の報告とは、仕事の途中で失敗をしてしまったり、何かの問題がおきたときの報告です。

◆あたりまえだけどなかなかできない 報告・連絡・相談のルール





# 一人前社員の指示の受け方



Q：一人前社員の方は、指示の受け方がどう違うんですか？

①元気に返事し、駆けつける

無言はダメです。「元気に」返事をしよう。

「はいー、なんでしよう」

②ペンとメモ帳を持っていく

参考「P.36 メモ魔になろう」

③疑問点を質問する

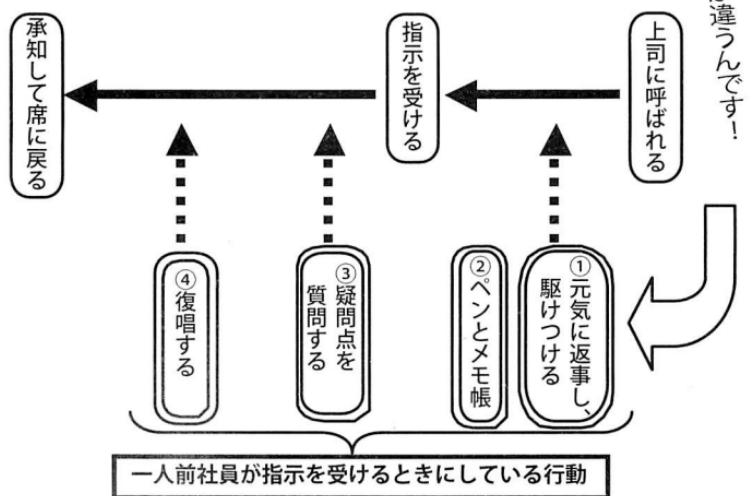
わからないうま、違つうことに時間を使うと、「独りよがり」な人との評価になる。

上司の指示を全て聞き終わってから質問する。

④復唱する

誤解を防ぐために、いつでもじよつ。

◆あたりまえだけどなかなかできない 報告・連絡・相談のルール



復唱例…

上司…明日ア（ひあ）時までに渋谷支店へ  
送つて。

あなた…はい、明日1時までに、日比谷支店  
ですね。

あなた…あ、はい。渋谷支店ですね。承知し  
ました。

まとめ

①指示を受けるときは、元気に対応し、  
駆けつけよう。  
②ペンとメモ帳を持っていくつ。  
③質問点を質問しよう。  
④復唱しよう。



## 何が何でも結論からズバツと話す



Q：上司から「おまえの話は意味不明だ」と言われました。どうしたらいいですか？

上司に、報告・連絡・相談するときには、正しい話し方があります。質問に挙げたのは、僕が30歳になつた年、新しい上司に厳しく言われたことです。他には、「何が言いたいのか、まったくわからない。一分で話せ」とも、言われ、とてもつらかったです。しかし、この上司のおかげで、僕は、説明の仕方がだいぶ上達したと思います。さらに、僕自身が上司になつて、初めてわかつたことがあります。ある日、部下の報告を聞いていたとき、僕は、「経過はどうでもいいから、結論だけ教えてくれ……」と、思ったのです。「前置きはいいから、早く、結論を教えて。結果、どうなったの？」と、部下に質問したこともあります。正しい話し方とは、まず、何が何でも結論から述べること。その後、理由や経過を述べる

◆あたりまえだけどなかなかできない 報告・連絡・相談のルール

井上君（次の例を参考）です。悪い報告をするのもやめよう。

井上君：すみません、まだ途中でおとつ時間ぐらいかかるかもしれません。（結論から述べてこうる）

山田課長：うへん、わかった。で、理由は？

井上君：資料探しに時間がかかりました。（結論の後に理由を述べてこうる）

山田課長：そりか、では、それも一緒にまとめておこう。

もし、井上君が「資料探しに時間がかかり、あへだ、こへだで、すみません、まだ途中で

す。」と報告したら、どうなってじたでしょつか？ 山田課長は、「資料作成が終わってじない」と「説明が下手」といったマイナス点を見つけ、余計じりじりしていたかもしません。

上司がいろいろせば、かつ自分がやりやすい環境をつくるためにも、報告する時には、上

司が求めてじるもの（＝結論）から先に伝えてじよんじよんじよん。

まとめ

- ① 正しい話し方を覚えよう。
- ② まず、何が何でも結論から述べること。
- ③ その後、理由や経緯を述べよう。

# どこまで報告すればいいのか？



Q:

「やべ、『わざと報告つぶ』と上司に叱られます。報告つぶでいるつもりなんですが。

上司によつて求める内容に違つてあります。たたつないしや報告を求める上司がいたら、求めない上司もいます。いすれにしても一番避けたいことは、「あつひは、報告がこないな」と上司に思われることです。つまり、上司への報告が足りないと評価されることがあります。とは言え、入社して間もなかつたり、上司がどうまで求めてくるかわからぬい場合、じつはだらうじいのでしようか？

答えは、まだせんぐてを報告するといつです。そして、報告しながら上司に必要の有無を確認しましよう。細かすぎるほど上司に迷惑かなと最初は思つかもせんが、そこは回数を重ねるほどポイントがわかるようになります。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 報告・連絡・相談のルール

### 5W2Hで報告しよう

「その指示は聞いていません」。部下はこれを言っちゃいけません。確かに指示がわかりづらい上司もいけない。しかし、よくわからないまま進める部下も、仕事の仕方が正しくないので。気持ちよく仕事をするためにも、5W2Hで確認しよう。

#### 指示を受けるとき

- ①When いつ? → 明日の17時までに
- ②Where どこで? → 社内で
- ③why なぜ? なんのため?  
→ 新製品の企画案作成のために
- ④What 何を? → 集計表の作成のためのヒアリングを
- ⑤Who 誰? 誰と? 誰が? → 山田課長と
- ⑥How (方法) どのように?  
→ 市場調査のデータにもとづいて
- ⑦How much (価格) どれぐらいかけて?  
→(社内だから無料で)

#### 報告するとき

- ①why なぜ? なんのため?  
→ 新製品の企画案作成のための
- ②What 何を?  
→ 集計表の作成のためのヒアリングを終了しました。
- ③When いつ? → 今日の15時に
- ④Where どこで? → 第一会議室で
- ⑤Who 誰? 誰と? 誰が? → 山田課長と、
- ⑥How (方法) どのように? → 直接お会いして、

まどめ  
①まずは、ささいなことも報告をする。  
②報告しながら、「こんな細かいことも報告していいですか?」と上司に確認しよう。

仕事の  
基本ルール

22

## ミスは隠さず、すぐに報告しよう



Q：都合の悪いことは、どちらかでも報告しないのですが。

こういったことも報告する「ことが大切です。特に都合の悪いことを、等身大に報告できる」と、一人前社員の仲間入りです。たまに、悪いことを報告するときに「どちらかそのうとする人がいます。こうことは報告するけど、悪いことは、あまり報告しない。それでは報告の意味がありません。報告するときには、こうことや悪いこととも報告するようにします」。

まだ新人の頃、遅々としてうまく進んでいなかったある案件がありました。僕としては「全然進んでなければ、ともに上司に報告できない」と感じていました。でも、あるとき、先に、「あみあせた、悪い報告」という報告があります。「何かいつか報告したことがありますか?」と上司に尋ねたことがあります。上司は一瞬迷つてこましたが、「じゃあ、悪いことから報

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 報告・連絡・相談のルール

告つて」と。なのに僕は「はい、悪い報告です。実は～の件ですが、まだ、ほとんど進んでいません。申し訳ありません。原因は～～です。」上司は、「何？」と言つたあと、「ふ～う」と、ため息をついていました。僕は「続いていい報告ですが、～が、～になりました。」と報告すると、先ほどまでため息をついていた上司は再び「何？」と言つた後、今度は目が輝いてきました。「それはとてもいいじゃないか！」と。その後、悪い報告をするときらしい報告と一緒に報告をしていました。しかし、いい報告がない時もあります。悪い報告しかできなないので、僕は内心「あ～、怒られるな」と思つていました。ところが、「く～、あ～そりなんだ～。難しいね。でも報告してくれてよかったです」と共感されたのです。

このように自分にとって都合の悪いことでもしつかり報告していくと、周りからの信頼感が増し、なにより仕事もやすくなります。これが報告しなければいけないのです。それなりに早めに報告して、対処していくうちにしたほうがいいと思いませんか？



まとめ

- ① 都合の悪いことを、事実のまま報告する。
- ② いい報告も一緒にするようにする。
- ③ 悪い報告しかできない時は、次回いい報告ができるように頑張る。



## 省エネ相談はやめよう

Q：「うむ、どうしたらいいのでしょうか?」と、相談するのがダメなんですか?

これが使えるのは、どうしてもわからないうときだけです。

疑問が浮かんだ→自分では何も考えず、とにかく「どうしましようか?」と相談をする省エネ相談をする社会人は多いです。

この相談の仕方は、自分では何も考えなくていいので、楽です。

でも、これを続けてしまうと、成長はありません。実力がつきません。

もちろん、自分勝手に「決定」をしてはいけません。しかし、「うかぬ」と、「考へる」ことはOKなのです。

上司に相談するときの基本トークは、

◆あたりまえだけどなかなかできない 報告・連絡・相談のルール

「私は、〇〇〇だと悪いのですが、いかがでしようか?」

「私は、〇〇〇したこと悪いのですが、それで進めてもよろこいでしょうか?」  
となります。

そして、上司が、「あ、いいね。それでお願ひします。」と仰つか、「うへん、せりつけりと  
いひしよひか?」と仰つか? 決断するのが、上司なのです。

「仰つか? も考えてわからぬときは、「すみません、どれだけ考えてもわからなくて、これ  
はどうしたらよろしいでしょうか?」と相談して大丈夫です。

でも、できるだけ自分で考えるようにしましよう。その後、その考えを持って、上司に相  
談に行く。「自分で考える」とは、自分が成長できるチャンスです。そんな自分が成長する  
機会を自分が奪うともつたいくありませんか?

相談するときは自分が成長するチャンスなのです。



まとめ

- ①何か問題がおきたら、解決するためにはどうしたらいいか、まず、自分で考えよう。
- ②上司に相談する。
- ③すぐに「これ、どうしたらいいでしょうか?」と尋ねるとNGです。

たま



# 仕事が時間内に終わらない時は、どうしたらいい？



Q：上司から依頼された仕事が時間内に終わるそうにありません。がんばっても終わらないし、今日は帰りたいです。どうしたらいいのでしょうか？

まずは、上司に相談しましよう。

これは、たとえばデートの予定をキャンセルするタイミングと似ています。2週間後の土曜日に久々のデートをすることになりました。本当は友達からも誘いがあったのですが、せつかく忙しい2人が会えるので、そちらはキャンセルしました。しかし、当日になつて相手からキャンセルの電話が…。せめて前日に連絡をくれば友達と買い物に行けたのに。

仕事でも、上司の気持ちは、まさにこれと一緒にです。

仕事には、必ず締め切りがあります。締め切りのことを会社によって納期や期限、期日、

◆あたりまえだけどなかなかできない 報告・連絡・相談のルール



まとめ

- ① 終わらないと判明したら、すぐに上司に一報を入れておこう。
- ② 考えるのはOK。でも判断はしない。上司に報告し、相談しながら仕事を進められるようになろう。

デットラインと呼びます。仕事を任されて大切なことは、上司から指示された仕事が、時間内に終わらなさそうだと思った瞬間に、上司に相談することです。

なぜならば、間に合わないことが早期に上司に伝われば、上司は、対策を打つことができます。誰か他のスタッフの手を借りることもできます。

しかし、期日ギリギリに、「間に合ひやうにありません。」と言われてしまったり、上司は、打てる対策も、選択肢が狭まってしまいます。

だから、「この仕事は、あまり大したことじやないから」と仮に思ったとしても、自分で判断しないで上司に相談する。上司がその場にいない時には、上司の携帯電話に電話して、上司へ伝えるための努力をする。上司はあなたからの相談を待っていますよ。



## 忙しくて声をかけにくい上司に どう相談すればいい？



Q：質問があるのですが上司が忙しそう。こんな時はどうしたらいいでしょうか？

「あ～、佐々木さん、今、超忙しそうだな。」

「佐々木さん、電話に出てるよ～。質問したいのに。」

これは以前、僕の部下が僕に対して思っていたことです。実は、僕も以前、僕の上司に対して同じように悩んでいたことがありました。しかし、仕事でいけないことは、独りよがりなことです。つまり、わからないうことを自分で勝手に推測して進めてしまうこと。逆にいいことは、困ったときは「質問する」となんですね。僕も以前は上司に質問しづらかったのですが、質問上手な同僚を見ていて気がついたことがあります。質問するためには、マジックフレーズがありました。

「今、～～の件で5分ほどお時間をいただきたいのですが、よろしごんじょうか？」

という事前確認のフレーズです。このフレーズを知つてから、「あ、こりゃ」と上司が言つてくれたら、そのまま質問をすることができるようになります。逆に上司が「すまん、今、忙しいんだよね。2時間後ぐらいでもいいかな?」と逆に質問されることがあります。そのときは、「ありがとうございます。では、○○時に参ります。ありがとうございます。」と、ありがとうビームを発しながら、質問が短時間で終わるようになります。質問もメモしておきましょう。(そういうこと、質問内容を忘れる可能性アリ!)確かに上司や先輩の中には、勇気を振り絞って質問しに行つても「こんなこともわからないのか!」と怒る人もいるかもしれません。でも、わからないうことをちゃんと聞くことであなたの仕事への信頼もアップします。

相談回数を増やしていくと、相談の仕方も上手になつていきます。

### まとめ

- ①マジックフレーズを使って、事前確認しよう。
- ②忙しそうな上司でもOKだったら、質問をさせていただこう。
- ③上司がNGだったら、「では、2時間後の○○時」はどうでしょか?」と、新たな時間を提案してみよう。





## 上司と話をする場合は、 自分の席でも立って話そう



Q：上司が私の机までよく来るんです。私が座つたままだと失礼でしょつか。

目線を合わせることが大切です。

たとえば、幼稚園で先生が砂場で遊んでいたる園児たちと話すとき、先生はしゃがんで話をしていると思います。これは、先生が目線を園児と合わせるために、しゃがんでいます。

上司と話をするときも、同じです。

もしあなたの会社の社長があなたの机のそばまで来て話はじめたとしたら、あなたはどうしますか？

恐らく立ち上がりて話をしますよね？

それはなぜですか？

◆あたりまえだけどなかなかできない 報告・連絡・相談のルール

社長だから、偉いから、年上だから、怖いから（笑）なぜかいろいろと理由はあります。しかし、本来、社長や上司が机のそばまで来たから、立つのではありません。上司と田線をあわせるために、部下は立つのです。

話をするとき、相手が上田遣いだったり、逆に見下すような田つきだったりしていることがあります。なんとなくイヤな感じを受けますよね？ いい関係を作ることも難しくなります。

となると、もうわかりますね。田線は、上司に限らず後輩にでも、一緒にあわせてこいつもです。新人の頃から上司だけでなく、同僚や部下と話をするときに田線を合わせて話すセをつけときましょう。

きちんととしていて、感じもこじつ印象を相手に与えるだけではなく、仕事においてもあなたの評価は高くなると思いまますよ！



まとめ

- ① 忙しくても、立とう。自分が忙しいときでも、起立する「」とに価値があります。
- ② そしてメモを持つ。
- ③ 好印象です。



## 第3章

# 電話対応 の ルール





## 電話応対の不安をなくす方法



Q：とにかく電話が怖い…どうしたらいいの？

今では、「佐々木さん、電話対応上手ですね」と一緒に働くスタッフから言われることが増えましたが、前職の花屋に務めていたときは、【お店】にかかる電話が怖くて取れませんでした。お客様からの電話が聞き取れないことが多く、また聞き取れたとしても、その後、何を話せばいいのか、わからなかつたからです。【お店】では、「少々お待ちください」と言えば、すぐそばに店長がいて、交代することができました。

しかし転職後の【オフィス】には、たくさんの電話がかかってきました。遠くにいる先輩社員にも電話をつなぐ必要があり、「どう、つなぐだらうじいのか？歩いているのか？それとも内線でかけるのか？」と、悩んでいました。

◆あたりまえだけどなかなかできない 電話応対のルール

実際に僕の電話応対能力は、社会人になってから数年後、人事部で働き、さらにその後に、資格取得のための専門学校で責任者をしてから身につけることができたと感じています。これも慣れてくると、電話応対次第で相手の会社の実力まで、なんとなくわかるようになるのです。

では、どうやって僕が電話応対の正しいやり方を学んだのか?

まずは電話がかかってきたときのトークを覚えました。そして数をこなしました。

実は電話応対は、ほぼ定型のやりとりです。だから、ルールを覚えたり、電話に慣れるのも、早いとわかりました。

まずは覚える。次に勇気をふりしぼって、電話がなつたり誰よりも早く電話に出るよにしましょう。

あなたの勇気の数が増えるほど、電話応対の不安は減っていきます。

まどめ

電話は、初めは誰でも怖いもの。基本を覚えて、少しずつ慣れていく。 (P76・78)



## 電話応対の基本ルール



Q：電話に出て失敗するのが怖いです。

まずはこれを覚えましょう。失敗したときのダメージを減らすことができます。

●その1：お待たせしない

電話は2コール以内にでる。

「一コールは2秒鳴って一秒休みです。3回までの約1秒以内に出られない」と、相手をお待たせしてしまつことになります。3コール鳴つたら「お待たせしました」と謝罪してから電話に出ましょ。なかなか出でくれない電話は、イフイフするものです。逆に、「一コールで「お待たせしました」も、おかしいので、使用しないようにしましょう。

基本的な電話応対は、P76～79「基本シナリオ」やP99「電話応対に使える言ひ回し」へ

## ●その2: 感じよく丁寧に

### 第一声は笑顔で話す

態度は声に表われます。ふすっとした顔で電話に出ると「不機嫌でやる気のない社員」という印象が相手に伝わります。いかにも第一声で第一印象が決まる!ことを忘れず、笑顔で明るく電話にでましょう。

### 「電話特有の言葉遣い」を覚える

「自己」流だと相手に失礼な印象を与えかねません。ケースごとに、言葉遣いを覚えてしまいましょう。以外と覚える種類は少ないのです。

### いきなりガチャンと切らない

相手が受話器を置いてから指でフックをそつと押してから受話器を置きましょう。通常は、かけたほうから切るのが基本です。しかし、電話の相手がお客様や田上の人との電話の場合には、相手が切ったことを確認してから切ることで、心遣いを伝えられます。

### ●その3：正確かつ迅速に

#### 常に手元にメモを用意

メモ用紙を探すために、お客様を待たせてはいけません。電話を受けるときも、いかがりかかるときも、メモを手元に置いて要点をメモしておきましょう。

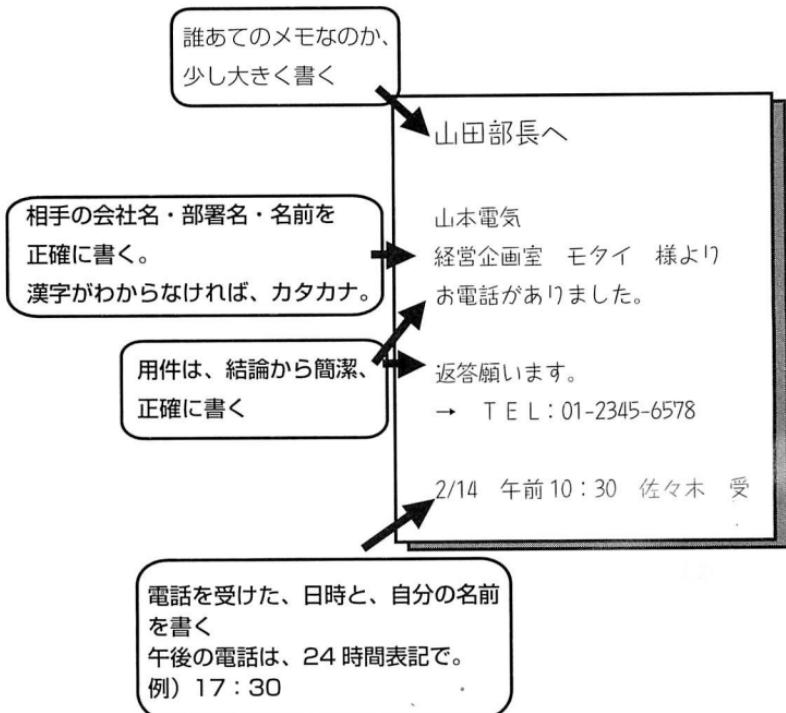
#### 復唱する

復唱確認は、「復唱する」と相手に安心感を与えるという役割があります。同時に、聞き間違いや勘違いによるトラブルを防ぐ役割もあります。あなたは、今まで友人ととの電話でも確認しなかったことから、勘違いしてしまっていたという体験はありませんか？電話で話を聞き終えたり、

「次回のミーティングは、○月○日の○時に変更ということですね。」

などと、復唱する上で、ミスを防ぎお互いに正しく理解できたと確認することができます

◆あたりまえだけどなかなかできない 電話応対のルール



「読んでわかるメモ」というより、  
「見てわかるメモ」をめざそう！



仕事の  
基本ルール  
**29**

## 電話の受け方 基本シナリオ① (お客様が話したい人が「いる」とき)



Q：かかってきた電話に出るのが不安です。

慣れまでは、このシナリオをよく見えてるといふに貼つておくと安心です。

### 基本シナリオ①電話が鳴り、あなたが受ける

- ①あなた 「はい、○○社営業部の□□□（個人名）でございます」  
お客様 「私、東京商事の青森と申します」
- ②あなた 「東京商事の青森様でいらっしゃいますね。いつもお世話になつております」  
お客様 「いつもお世話になつております。営業部の山本さんはいらっしゃいますか」
- ③あなた 「山本でございますね。少々お待ち下さいませ」
- ④あなた 「山本さん、東京商事の青森様からお電話です。お願ひします」

## 【解説】

### →①【第一声名乗り】

職場において、「〇〇社山本（個人名）でございます」または「お電話ありがとうございます」と組み合わせがあるので、先輩に確認して慣例にあわせましょう。

### →②【相手の名前確認と、感謝のあいさつ】

お客様の会社と名前を復唱する」ことがポイントです。最初の頃は、慣れない名前が多く瞬間的に聞き取ることは大変です。そのため相手の社名と名前を手元のメモに走り書きしておきましょう。メモをするとき、漢字は書くのに時間がかかるため、ひらがなで書くといいですよ。

### →③【名指し人の確認と、電話をつなげるか否か、伝える】

名指し人とは、お客様が話したい人のことです。この発言をする直前に、素早くお客様が話したい人である山本さんが席にいることを眺めて確かめておきましょう。

### →④【名指しへ取り次ぐ】

かかってきている電話を保留にして、名指しへ取り次ぎましょう。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 電話応対のルール

仕事の  
基本ルール  
**30**

## 電話の受け方 基本シナリオ② (お客様が話したい人が「いない」とき)



Q：よく不在な上司宛の電話がかかってきて返答に困っています。

このシナリオの通り対応すれば大丈夫！正しく丁寧な対応です。

### 基本シナリオ②・・・電話が鳴り、あなたが受ける

①あなた「はい、○○社営業部の□□□（個人名）でございます」

お客様「私、東京商事の青森と申します」

②あなた「東京商事の青森様でいらっしゃいますね。いつもお世話になつております」

お客様「いつもお世話になつております。営業部の山本さんでいらっしゃいますか？」

③あなた「申し訳ございません。山本は外出しておりまして、午後5時に戻る予定になつております。戻りましたらこちらからお電話差し上げましょうか」

## ◆あたりまえだけなかなかできない 電話応対のルール

お客様 「では、お願ひします」

④あなた「念のためお電話番号を頂戴できますでしょうか?」

お客様 「01-2345-6789です」

⑤あなた「復唱いたします。01-2345-6789、東京商事の青森様でいらっしゃいますね。私、□□□が承りました。山本に申し伝えておきます」

お客様 「よろしくお願ひします」

⑥あなた「お電話ありがとうございました」

### 【解説】

↓①②は、基本シナリオ①と同様です。

↓③【お詫びを告げる】

お客様が話したい人が不在なので、しつかりお詫びの気持ちを伝えましょう。

↓④【念のための確認】

お客様が知り合いのように話したい人（名指し人）の名前を言つても、名指し人が知らない場合や、連絡先を忘れている場合があります。明らかにたくさん電話をいただくお客様ならば、「」だけは省略しても大丈夫です。

→⑤【復唱し、間違いを防ぐ】

電話で怖いのは、聞き間違えていたり、勘違いしていることです。電話番号が間違つているとお客様へ返信の電話がかけられません。

→⑥【感謝で終わる】

何事も、感謝の気持ちを大切にしましょう。

なお、これで終わりではありません。最後に、山本さんに伝言メモを書いて完了です。メモには電話を受けた時間も入れておきましょう。電話の用件は様々ありますが、社会人についてしばりくは、この基本シナリオ①②でほぼすべて対応が可能です。

## 緊急の場合の電話対応

至急お願ひします。」という電話を受けてしまったけど、担当者がいない。こんなときの対応方法をまとめました。

### ● 担当者（ここでは山本さん）が会議中のとき

あなた「あいにく、山本はただ今、会議中でございまして、14時には終わる

予定でございます。終わり次第お電話差し上げるようにいたしましょうか。」  
お客様「いや、ちょっと急ぎの案件なのですが。」

あなた

対応①「申し訳ありません。少しお待ちいただいてもよろしいでしょうか。」

と述べ、会議室に内線電話をかける。「●●様から至急のお電話がはいって  
います。おつなぎしてもよろしいでしょうか。」と確認する。

ダメと言われたら、どうしたらいいか、内線電話で、対処方法を確認して  
おく。

対応②「申し訳ありません。一旦、お電話をお切りして、20分以内に  
こちらからご連絡させていただいてもよろしいでしょうか。」

私、○○が承りました。」と、一旦電話を切る。そして、会議室に出向き、  
山本さんにメモを渡して

指示をあおぐ。

山本さん

ただ今、●●様から  
至急のお電話がありました。  
用件は確認できていません。  
どのようにしましょうか。

### ● 担当者（ここでは山本さん）が外出しているとき

あなた

対応①「至急、山本に連絡を取りまして、●●様にお電話させていただきます。」

私、○○が承りました。」

至急、山本さんの携帯に、あなたから電話する。

山本さんが電話に出ないと

対応② 上司に相談する。上司が不在の場合は、上司に電話して相談する。

さらに上司と連絡が取れない場合は、先輩に相談する。とにかく、  
自分一人で抱えず、誰かを捕まえて相談しよう。



## すぐ取り次げないときの注意点



Q：「少々お待ち下さい」とは、何秒までですか？

限度は、10秒です。電話応対の基本は、「お待たせしない」とです。しかし実際には「少々お待ち下さい」と言われたまま、だいぶ待たされたという体験をしたことがある人も多いと思います。

①10秒以上かかりそなとき→「もう少し時間がかかりそなので、後ほど、こちらからおかげ直ししてもよろしいでしょうか」と確認をし、いったん切らせていただきましょう。相手をイライラさせずにすみ、相手にかかる通話料の負担も少なくなります。

②取り次ぐ人が電話中で、すぐに終わりそなとき→「まもなく電話が終わりそなので、もうしばらくお待ちいただけますでしょうか？」と途中経過とともに相手に確認しまじょう。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 電話応対のルール

### ●取り次ぐときの注意点

①誰から誰への電話かを明確にする

「恐れ入りますが、もう一度お名前をお願いできますでしょうか」

②取り次ぐときは、必ず保留ボタンを押す

たまに手で電話をふさぐ人を見ますが、相手には声が聞こえてしまします。何より、手で受話器を押さえているため、ガサガサつるさくなります。

③本人が別の電話に出ているとき

「あいにく別の電話に出でおりまして、終わり次第こちらからご連絡させていただきますが、いかがいたしましたか」と相手に確認します。



### まとめ

- ① 「少々お待ちください」の限度は10秒まで。
- ② 取りつぐ相手がそばにいても、必ず保留ボタンを押す。
- ③ すぐ取りつけない場合は、「謝罪の気持ち」を伝える。



## 伝言の受け方の注意点



Q：以前、お客様からの電話を聞き違えたことがあります。

自分では正しことthoughtても、必ず復唱しましよう。電話だと、相手の声が遠かたり、こ  
もつてじたりして、勘違いしてしまつてつるときがあります。間違つて受けてしまい、後々、  
じからお客様へ電話したいときに、その電話番号が間違つていたら一大事です。

電話でよくある聞き間違えを防ぐために、必ず復唱して、しっかりと相手に確認をしましよう。

### ① 同音異義語の確認

私立と市立→「シロツは、イチリツでしょ？か、ワタクシロツでしょ？か」  
河と川→「わんわいの河でしょうか、3本川（さんぽんがわ）でしょ？か」

②まぎらわしい数字の確認

1 (じか) と 7 (しち) → 7は「なな」と発音する。

4 (じ) と 7 (しち) → 4は「よん」と発音する。例、4月→よんがつ と読み。

4日 (よつが) との日 (よつか) → 「よつの日」「よつのか」 と発音する。

何時か説明するときには、午前・午後をつけるか、24時間制で読み。

③アルファベット

エムとエヌ→ マクドナルドの「M」か、ノートの「N」か 等、単語にして確認する

もし、いれりが覚えづらければ、手帳にメモしてもいいですよ。僕も特に②について覚えづらかったので、手帳にメモして覚えた記憶があります。

まとめ

- ①自分が聞いた中には、「間違えがある」という前提で、正解をお客様に確認しよう。
- ②復唱して、間違いがないことを確認してから、電話を切るのが安全です。





## 電話のかけ方の基本ルール



Q：そういうえば電話をかけるのも不安なのですね。

### ● 基本シナリオ 先方の誰かが出る

①あなた「わたくし、○○社の○○と申しますが、いつもお世話になつております」

相手「お世話になつております」

②あなた「恐れ入りますが、営業部の青森様はいらっしゃいますか？」

お客様「○○様でいらっしゃいますね。少々お待ち下さりませ」

青森様「お電話代わりました。青森でござります」

③あなた「いつもお世話になつております。○○社の○○と申します」

青森様「お世話になつております」

あなた「▲■の件でお電話をさせていただいたのですが、今、少しお時間よろしいでしょうか」

### ●終わるとき

④あなた「お忙しいところ、お時間を頂きましてありがとうございます。」

それでは、失礼いたします」

#### 【解説】

まず、事前に話す内容をメモに箇条書きでまとめておきましょう。

①→【名乗りと、挨拶】相手が出たら、社名と名前を名乗り、あいさつをしましょう。  
あいさつは、「いつもお世話になつております」が基本です。

②→【話したい相手を伝える】

③→【挨拶と、用件を伝えながら、今、電話していても大丈夫かどうか確認をする】

相手が代わったので、もう一度挨拶からはじめる。その後、用件を伝えることになるが、相手が電話に出る時間ががないほど、忙しいかもしれないのに、電話することができるかどうか、話を続ける前に確認をして相手から了承を得ておく。

④→【感謝を伝える】相手に電話すると、相手の時間を使うことになる。だから「相手の時間」を使わせていただいたことにに対して、きちんとお礼をしておく。

## 緊急の用件を伝言したいときは？



Q：相手に電話したのですが、外出中なんです。

電話をかけて、相手と話すことができたら一番いいですよね。でも電話をかけたときに、相手が不在のことが仕事では意外とあります。基本的に相手が不在のときは、こちらからまたかけなおすのが一般的です。しかし、緊急を要する場合に相手が不在だと、後ほど、適当な時間にこちらからかけなおすのでは足りません。何かできることがないか考えて、取り組めるものから取り組んでいきましょう。

①まずは、伝言です。ただ、伝言は先方の誰かの手をわざわざわせることがあります。

丁重に切り出し、了承を得てから簡潔に伝言内容を伝えましょう。複雑な場合は、FAXの使用も考えましょう。

◆あたりまえだけどなかなかできない 電話応対のルール

③次に何ができるのか? いつ相手が席に戻ってくるのか、確認をしましょ。

③その後、そのタイミングを見て、再度電話をかけてみましょう。



まとめ

あなた「わたくし、○○社の○○と申しますが、いつもお世話になつております」

相手「お世話になつております」

あなた「恐れ入りますが、営業部の青森様はいらっしゃいますか」

相手「あいにく、青森はただいま会議にはいつております」

①あなた「お忙しいところ、すみませんが、急ぎで青森様へお伝えしたいことがあります、恐れ入りますが、伝言をお願いしてもよろしいでしょうか」

相手「承知しました。お願いします」

②あなた「恐れ入りますが、青森様はいつ頃お戻りでしょうか」

相手「16時には戻る予定になっています」

あなた「承知致しました。それでは、その頃また改めます。ありがとうございました」



## 尋ねられたら、先輩の携帯電話番号を教えていいの？



Q：先輩の携帯を何度も尋ねられたら教えてもいいのですか？

答はNOです。

これは、実は企業にもあります。名刺に携帯番号が書かれている名刺もあります。そんな職場であれば、先輩の携帯番号を教えることは問題ありません。むしろ、直接先輩に電話がかかることで、他の人が電話に出る時間を減らすという狙いがこのときはあります。

しかし、そうじゃない企業の場合、お客様に先輩の携帯番号を教えると、その後どうなるのでしょうか？

すぐにお客様が先輩の携帯に電話をするので、先輩がお客様に捕まってしまうことになるでしょう。そして、かかつてきた電話に先輩が出ないと「なんで出ないのか？」というお客様

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 電話応対のルール

様の不満につながりかねません。

さうに、状況によつては、他の担当者からお客様に電話をした方がいいときがあります。ただ、お客様にはそんなこぢりの考えはわかりません。だから、基本的には、お客様から尋ねられても、先輩の携帯電話番号は伝えず、「すぐこちらからAに連絡を取り、折り返しお客様へご連絡させていただきます」と、お客様へ提案をしてみましょう。

もしあなたの職場で、携帯番号をお客様に伝えてもしいのか判断がつかないときは、まず先輩に相談してみてください。先輩が「伝えていいよ」と言ってくれ、先輩から積極的に「携帯を教えるように」という指示があるときは、それに従いましょう。



- ①まず、社内ルールを確認しておこう。
- ②その上で、教えない方がいい場合は、先輩の携帯電話番号は伝えずに、「すぐこちらからAに連絡を取り、折り返しお客様へご連絡させていただきます」と、お客様へ提案をしよう。



# どうしても私用電話をかけたい時 はどうすればいい？



Q：自分の携帯電話だったら、勤務中でもプライベートな電話をしてもらいたいですか？

基本的には、ダメです。昼休みや就業後に折り返すようにしましょう。

会社にいるとき、携帯電話に友人などからのプライベートな用事の電話がかかって来るかもしれません。しかし勤務中にプライベートな電話に出るときは、基本的にはNGです。

ただし例外もあります。それは身内からの緊急の連絡の場合です。普段は勤務中に家族の方から電話はかかってきません。その身内の方から仕事中に電話がかかってくるとどうしたらいいか、何か、緊急の用事かもしません。

「すみません。母親から電話がかかるつきました。緊急かもしないので、少し出してもいい

ですか?」

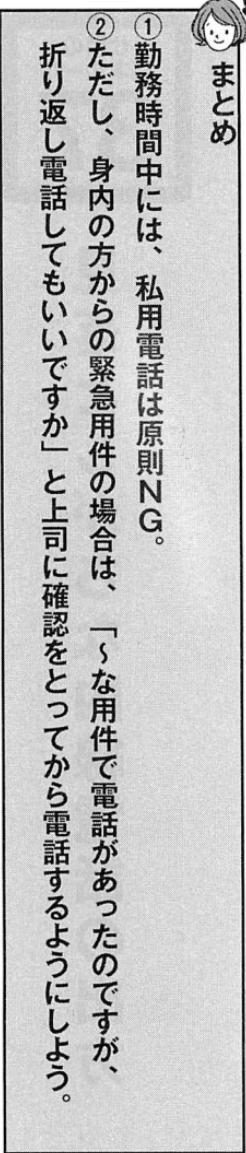
と、先輩や上司に一言、告げてから、電話に出るといいしょ。

電話を折り返すときも同様です。もし、身内の緊急の用事が留守番電話に入っていて、身内の方が災害や事故、病気などが判明し、それに対して折り返すとき、先輩や上司にひと言、「すみません、弟が事故にあつたみたいで母から急用の電話がかかってきていたので、ちよつと電話をしてきてもらひますか?」と、一言」とわってから、電話をかけるようにしょ。

僕も会社に入りたての頃、スマートに上司に「一言」とわってから身内の方に電話している先輩の姿をかつこよく見ていました。僕はうまく一言断れなかつたからです。職場で公私混同になると見苦しいものです。仕事とプライベートを上手にわけることができると仕事もしやすくなります。

### まとめ

- ①勤務時間中には、私用電話は原則NG。
- ②ただし、身内の方からの緊急用件の場合は、「な用件で電話があつたのですが、折り返し電話してもいいですか」と上司に確認をとつてから電話するようにしよう。





Q：社内の人には、どこまで丁寧に話した方がいいのですか？

仕事の  
基本ルール  
**37**

# 見落としがちな内線電話の出方

「お客様には、いい顔をするんだけど、社内には、ひどい顔だよな」

と、以前、部下に噂される上司がいました。お客様の前だとひたすら低姿勢。しかし、一旦会社に戻つてみると、王様のような上司でした。最近は少なくなってきたのではないかと思うのですが、まれに上司の中には、上司だからといって部下に対して横柄に接する方いらっしゃいます。自分の手足のように、自分が思った通りに部下も感じ、考へておられるかのような思いを無意識に抱いておられる方です。まるでドリームのジャイアンがのび太君をあじでに使いつつに。

身近な方への感謝の気持ちを伝えられるか?これは、上司にとつても、部下にとつても、

◆あたりまえだけどなかなかできない 電話応対のルール

大切なことです。その結果、あなたに協力したいといつ人が現れます。

内線電話の対応も同じです。

社内には、いろいろな部署、いろいろ人がいます。あなたの仕事が大変なときに、相手が快く協力してもらえるように、普段から感謝の気持ちを忘れず、相手と接するようにしていきましょう。すると、何より普段から気持ち良く仕事ができるようになりますよ。



まとめ

忙しくても、感謝の気持ちを忘れないようにしましょう。

ルルル・・・ あなた「はい、営業部の山本です」

社内の相手「Aさんはいますか?」

あなた「あ、お疲れさまです。Aさんですね。少々お待ち下さい」

ルルル・・・ あなた「はい、営業部の山本です」

社内の相手「お疲れ様。B君いる?」

あなた「お疲れ様です。○○さん、先日はありがとうございました。すぐ  
替わります。少々お待ちください」



## きつとあなたを助けてくれる！ 電話応対に使える言い回し



Q：とりあえず使えるトークを教えてください…

- 名乗ってくれたけど、社名が聞き取れなかつたときは？

「申し訳ございませんが、もう一度御社名（おんしゃめい）をお聞かせ願えますか？」

- 社名と名前を聞く」とを意識しそぎて、誰に取次ぐのか忘れてしまつたときは？

「申し訳ございません。もう一度、おつなざする者の名前をお願いでも構いませんでしょ  
うか？」

#### ◆あたりまえだけどなかなかできない 電話応対のルール

●相手の声が聞きづらうことには、

「申し訳ござりません。お電話が遠じようですが」と伝へる。「聞けないので、わづ一度お願ひでありますか」は、ちよつと失礼になります。

●「○○ですが、秋田部長をお願いします」と会社名を名乗らないときは?

「恐れ入りますが、どちらの〇〇様でいらっしゃいますか？」と尋ねましよう。

### ●相手が、名前を名乗らないときは？

「恐れ入りますが、どちら様でしょうか。」と尋ねる。

尋ねても名乗らないときは、「大変恐れ入りますが、お名前をお伺いしないとお取次ができない規則になつております。恐れ入りますが、どちら様でしようか」と伝える。

## ●間違った電話のときは？

「ハナヒロ社です。電話番号は、〇一—二三四五—六七八のです。どういたしまして。かけでしょつか。」と間違ひ電話であつても礼儀正しく応対します。



第4章

## FAX の ルール



仕事の  
基本ルール  
**39**

# FAXを送るとき・受けるとき、 何に注意したらいいの？



Q：資料をFAXで大量に送りすぎて、お客様に怒られました。

FAXを送ることは、簡単なことのようになりますが、気をつけねばならないこともたくさんある大切な仕事です。その一つとして、相手に届いていない、届かないと場合があります。だからFAXを送る時は、お客様へ確實に届くように注意しましょう。

では、6枚以上FAXを送るときに、注意すべきことは何なのでしょうか？

まずは、これから相手への枚以上FAXを送るところだが、どういったことが相手の立場にたつて考えてみましょう。

相手は他のFAXを急いで受信しようとしているかもしれませんし、外出しているかもしれません。また、相手のFAX機の用紙をたくさん使用するので、用紙切れもあるかもしれません。また、相手のFAX機の用紙をたくさん使用するので、用紙切れ

◆あたりまえだけどなかなかできない FAXのルール



まとめ

- ① 6枚以上FAXを送るときは、送つてもいいか、事前に相手に電話して確認しよう。
- ② わかりやすくしよう。そのために、ページに番号をふっておこう。

を起します。また、補充をさせたりするところになるかもしません。これがいつかの気をつけるべき点は次の2点になります。

① 事前にあなたからお客様へ連絡をする

「これから、6枚FAXを送りせていただきたいのですが、よろしくどうぞ。」  
と、事前に確認の電話をしておく。

② ページに番号を振つておく。6枚送る場合は、1／6と、何枚目のFAXなのかわかるようにしておきましょう。いつもしないと、紙の順番がバラバラになることがあります。

いままでしておると、相手へ多くのFAXを送つても大丈夫です。ただし、あまりにも枚数が多いときは、郵送や持参も考えましょう。



## FAX送信状をつけよう

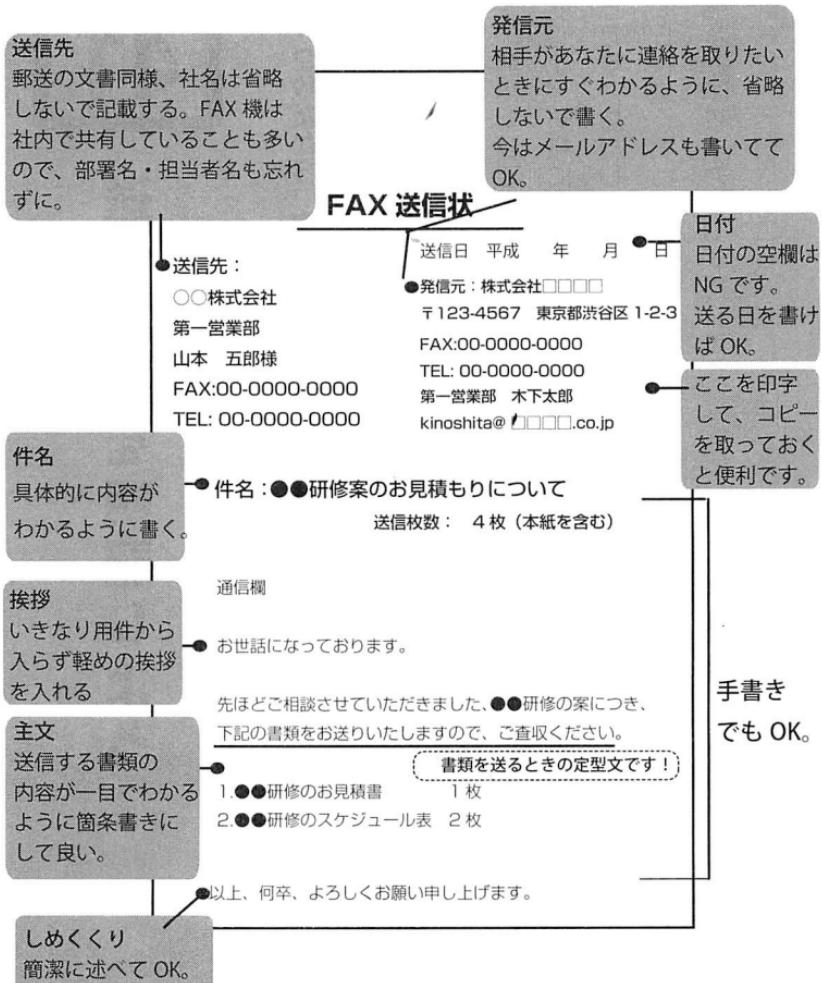


Q：ちょっとした内容のFAX。たまには、送信状がなくても大丈夫ですか？

答えからううと、「送信状が無くてもいい」と、事前に話せていたら、無くともOK。それ以外は、ダメです。基本は、FAX送信状が必ず必要です。でも、毎回送るのはめんどくさいですね。だから、定形として雛形をつくりておくと便利ですよ。仮に、FAX送信状がないままお客様に3枚資料をFAXしたとき、お客様は正しい枚数を確認できなくなります。送信状が無いので、お客様自身では届いた枚数で正しいかどうか、判断できないのです。

さうに、お客様のところに他社からもあちこちうつかり大量にFAXが届くと、送信状で件名と、送信内容を記載しておかないと、判別がつかないとあります。後々の手間をなくすために、送信状はつけるようにしましょ。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない FAXのルール





## 送信枚数を明記しよう



Q：2枚だから、書かなくてもわかると思うのですが？

枚数の多さに関係なく、送信枚数は書くようにしましょう。ただし、たまにある間違いを少し説明しておきます。

まず、前ページで説明したように、FAXのやりとりでは、枚数を書いておくことがとても重要です。それによって受け取った相手は、何枚届いたのが正しいのか、わかるようになります。ただし、たまに、送信枚数の考え方で間違っていることがあります。例えば、資料を5枚送る場合のようになるのか？

送信状が1枚とカウントされます。だから送信枚数は、

「合計6枚（送信状を含む）」もしくは「合計5枚（送信状を除く）」ということになります。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない FAXのルール

僕も昔、急いでいるときに、このカウント違いをしてしまったことがあります。FAXを送つた後にあわてて、送信先に電連絡をした記憶があります。

また他には、送信する書類にナンバリングをするときに、単純にカウントミスしていたこともあります。そのときはお客様から確認のお電話をいただいてしまいました。

「佐々木さん、なんか、枚数があわないんだけど、何ページか抜けてないかな?」

「あ、すみません。私が間違っていました。正しくは一枚です。ちゃんと届いていますでしょうか。」など、いつもじつた失敗がきっかけで、今では、かなり注意深く枚数をチェックするようになりました。FAXは未だに、一枚だけ届かないということがたまにあるので、相手に安心感を与えるためにも、送信枚数は、しっかり確認をしてからFAXするようにしましょう。

まとめ

- ① FAXを1枚しか送らなくても、「送信 全1枚」とわかるように明記しよう。
- ② 送信状も、1枚とカウントしよう。
- ③ 多い枚数を送るときこそ、念入りにカウントしよう。



## FAXを送つたら、電話で確認しよう



Q：なんでFAXした後、電話確認をしなくちゃいけないんですか？

FAXは、次のよつた理由で、相手に届かないときがあるのです。

- ・FAX送信の際、用紙が重なつてしまい、エラーになつていた。
- ・短縮番号を、押し間違えていた。
- ・相手のFAX番号を、間違えてダイアルしていた。
- ・相手のFAX機器が、たくさん受信していく、受け付けてくれない。
- ・相手のFAX機器が、紙切れしていた。
- ・インクが途中で切れていた。等々。

◆あたりまえだけどなかなかできない FAXのルール

FAXはこちらが「よし送ったぞ!」と思っても、相手に確実に届いているか否かは、手に確認しないとわかりません。

2~3枚であれば、送った後、すぐに確認し、6枚以上送る時は、事前に電話して確認しておきましょう。

「一枚送りましたが、届いていますでしょうか?」と確認したら大丈夫。併せて読めないと何ではありませんか?」と確認しておきましょう。

もし、確認の電話をしたときに相手がいない場合は、電話に出てくれた方に、伝言しておこうです。FAXを送つたら電話で確認して仕事は完了です。



まどめ

- ①送信した枚数を確認しよう。FAXを送つたら電話をしてちゃんと届いているか確認しておこう。
- ②担当者不在の場合は、電話に出た方に、「大変お手数ですが、○○様へ伝言をお願いしてもよろしいでしょうか。FAX一枚送りました。ご不明な点は、気軽にご質問くださいと。以上、よろしくお願ひします」と伝言を依頼しよう。



## 用紙の上下左右は、余白にして おこう



Q：どれぐらい余白にしたらいいのですか？

以前私も、一枚のFAX用紙が、ぎゅうぎゅうに文字で埋まっているFAXを頂いたことがあります。しかも、書類が少しナナメにFAXされてしましました。結果、届いた文章も削れており、「こんなに、ぎゅうぎゅうに文を書くから、こんなことになるんだよー」と思つたことがあります。むしろFAX送信主に、電話して読めないう文を確認される」とか「つたへない」という気持ちになりました。

せっかくFAX送信しても、これでは台無しになってしまいます。

そうなりなじように、用紙の上下左右は20ミリメートルは、余白にしましょ。仕事では労力を減らし、一度手間を防ぐことが大事です。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない FAXのルール



まとめ

- ①用紙の上下左右2ミリメートルは、余白にしよう。
- ②無理に情報を、1枚の紙に余白がなくなるまで記入することは止めよう。  
1枚に収まらないときは、2枚、3枚にして送ろう。

今まで説明してきたように、10枚以上送るときは、事前連絡する」とや、送信枚数をしつかり明記することも、手間を減らすためのポイントです。  
FAXを送るときに意外と多い手間が、このように送ったFAXがナナメになつていることです。  
文が途中で切れている結果、お客様がわざわざ確認するといつ手間が生じてしまします。  
送った側も、受け取った側も、両方に一度手間が生じます。  
お互いに時間や作業を無駄にしなじよう細かいことですが、気をつけてしまつてしましよう。



## 裏表をチェックしよう



Q：何をチェックしたらいいのですか？

FAXを5枚ぐらじ送るとき、たまにJの//スがあるんですね。どんな//スか？

答えは、一枚だけ表裏が逆になってしまっている書類があるJです。その結果、相手には一枚だけ白紙の書類が届くことになります。

せつかくFAXを送ったのに、こねりのちょっとした確認を怠ったために相手には白紙で届き、それを再度FAXを送信しなくてはいけないというのは、忙しそときはなおのJと、何気に手間なものです。

また、用紙の裏も、注意した方がいいです。その理由は、裏紙を使っている企業では、裏に黒で濃い模様や大きな字が書かれていると、それもFAXされてしまう恐れがあるからです。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない FAXのルール



### まとめ

- ①すべての書類が表裏になつていないか、確認しよう。
- ②用紙の裏に、何かのデータや黒い模様、大きな字が書かれていなかいか、確認しよう。

気になるときは相手に送信する前にコピーをとつて写つていいか確認してみましょう。もしもの話ですが、裏紙に自社のデータや他社への見積もり数字などがあつたとします。それが写つてしまい、相手に届いてしまったとしたらどうなるでしょうか？

思わぬところで情報漏洩になつてしまつることもないとは言えません。このあたりは事によると知らなかつたで済まされない事態になることもありますので、十分に注意しましょう。小さなミスを防いで、大きなミスを事前に防ぎましょう。



## 第5章

### コピー の ルール





# コピーの取り方で、意識の高さが バレてしまう



Q：毎日「コピーばかりで、やりがいがなくて、もう、いい加減、嫌です。

やりがいはいつも机の前にあります。「コピーを正しくできない社会人が、意外と多いです。僕もまさにそうでした。「正しい「コピーの取り方」を僕が学んだのは、20代後半の頃、ある経営者の方の本からでした。

「ミリもズレしないのが、正しい「コピーの仕方」

「コピー機のガラス面が汚れてるなんて、論外」

「今的新社会人は、「コピーすら取れない」と嘆いていました。

これを知つてから僕は、各企業からもりつ資料や、各部署で「コピーされた資料が、ズレていなか、チェックするようになりました。外出かけてもそれ。図書館に行っても、「コピ

## ◆あたりまえだけどなかなかできない コピーのルール

一のチラシのズレが気になるようになりました。次第にあることに気づきました。確かに仕事をしつかりしてくる先輩社員が作成する「コピー資料は、きれいだということ。仕事が雑な先輩社員の「コピー資料は、ズレているのが多いこと。この一ミリのズレに気がつくか、気がつかないのか。この感度が、成果に影響していくのだなと思うようになりました。

たかが「コピー」と思っても、他人に信頼されるためのツールが「コピー」です。

上司から「コピーを頼まれたら、その上司がさらに他人から信頼されるために、とてもキレイにコピーを素早く取つてあげましょう。そうやって、一ミリもずれないように真剣に「コピーをしていくと、コピーし終わったときには、「コピーもやりがいや達成感も感じられると思いますよ。

### まとめ

- ① コピー機のガラス面は、ピカピカにしよう。
- ② コピーは、1ミリもずれないように「コピー」しよう。
- ③ コピーは、素早くどう。それだけで達成感を感じやすくなります。





# コピー機の機能を使いこなせるようになろう



Q：コピー機って、そんなに使える機械なんですか？

コピー機の機能をうまく使えるようになると、かなり手間を減らせます。意外な役立つ機能が「コピー機には備わっています。実際に「コピー機の機能は、「コピー機をリースしている会社との契約内容」によって異なります。中には有料の追加オプションになっている機能もあります。

ここでは、知つてたら役立つ順番で、「コピー機の機能を説明していきます。

・お役立ち度一位—ステーブル：ホッチキスをとめてくれる機能のこと。

「コピー機種によってとめ方が2種類備わっている機種もあります。紙に対して、ホッチキスを斜めにとめる方法と、並行にとめる方法があります。

## ◆あたりまえだけなかなかできない コピーのルール

・お役立ち度ほぼ一位！ソート：日本語でいう『仕分け』のこと。  
たとえば、会議資料として「5枚の原稿を10セット作成したい」という場合、活躍する機能です。ソート機能がついていれば、5枚の原稿全てを1枚ずつコピーをとつて自動的に仕分けも行ってくれます。

・テスト印刷：意外と知られていません。大量にコピーをする前に、一度確認しておくと安心感も増えます。

・画面コピー：文字通り、画面コピー。

・縮小・拡大：小さすぎる資料は、何回か拡大コピーをすると、見やすくなります。

逆に、データなどがたくさんある場合、A3 → A4へ縮小して、一枚でコピーをとるのもできます。（紙の大きさについてこの章の最後にまとめておきました）



まとめ

- ①使つて覚えよう。
- ②特に便利なソート機能を覚えよう。



## カラーでコピーする必要はある?



Q: ビジネス文書、白黒コピーか、カラーコピーか、判断すればいいのですか?

まず、「コピーの用途が、社内用か社外用なのか考えましょう。

基本は、**社内向けは白黒で、社外向けはカラー**です。

社内向けは、節約のために、それほどキレイじゃない（お金をかけない）もの、白黒コピーで大丈夫です。そしてお客様に提出する資料など、社外向けはちゃんととしたもの（お金がかかるもの）となりカラー「コピー」です。社内向けであれば、社内文化も考慮に入れましょう。

会社によって、社内向けの「コピー」は全て白黒というルールがある企業があれば、社内向けでも社長や役員向けの資料は、カラー「コピー」を使用すると良い企業もあります。

ただし、上司から「「コピーしておいて」と、依頼されたとき、迷うことがあります。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない コピーのルール



まとめ

- ①用途を考えよう。社内向けは白黒コピーが基本です。
- ②わからなければ、上司に確認しよう。確認する姿勢が大事です。

これは社内向けのまだ試作品だけじ、完成度を確認するためには、カラー印刷じゃないとわからない。上司がカラーコピーを求めているのか？それとも白黒コピーを求めているのか？判断がつかないとときは、上司にすぐに確認したら大丈夫です。

わからないまま、推測で「コピーし、結果違つてると、コピー代」が発生します。小さなチリも積もれば山になります。削減できる経費は削減し、使うべき費用は、使うといつのが、仕事です。

(カラー「コピーは、一枚当たり約45円します。社員10人が各自100枚印刷すると印刷代は45万円。一方、白黒コピーは一枚当たり8・5円です。上記と同じように印刷すると8万5千円。すごい差ですよねー。)



## コピー機に残っている書類は、 勝手に捨てない



Q：コピー機に残っている書類は、どうしたらいいのですか？

一声かけてあげましょう。思ひやりが大切です。

きた～～～。再び思ひやりです。この本の使いいかでも登場していますね。でも、相手の立場にたつて行動するのも仕事のつかです。

僕も仕事をしてみて、

「あ～～～、これ、誰がコピーしたんだの～～～。」

と、「コピー機に2枚、コピーした後の紙が残つてますね」と、迷ひます。「使うのか？使わないのか？ ジゃまだな～」と思つてこました。

でもある時、「コピーした後、「コピー機に原本を置いてきた」とがありました。30分後ぐらい

◆あたりまえだけどなかなかできない コピーのルール

に気づいて、「コピー機に取りに行つたら、その用紙がない…」「あれ?」と思つて探すがない。そばを通つた派遣スタッフの女性に確認したり、「ああ、それ、いりないかと思ひ、捨てておきましたよ。」

思わず、「はあ～～？ 勝手に捨てんなよー」と言つたくなりましたが、「あ～～～、やつ、…」と、心の中で泣いて終わりました。

僕は、原本は再び印刷をしなおして、一聲かけてくれればいいにな～と、思つましたが、相手も僕に声をかけづらかったんだと思い直し、反省しました。



まとめ

- ①勝手に捨てない。
- ②誰の用紙か、わかる時は、本人の机まで持つていってあげましょう。「コピー機に残つていましたよ。」と。時間がないときは、次の③のようにしましょう。
- ③誰の用紙か、わからない時に入れるための忘れ物ボックスを作つておきましょう。その時、A4やB4など、紙のサイズ毎の忘れ物ボックスがあると、キレイに保存できます。



## 蛍光ペンで原本管理する



Q：蛍光ペンで引いてある紙があるんですが、捨てちゃっていいんですかね？

「あ、ほんとだー。」

僕が先輩に言われて、黄色の蛍光ペンで文字を書いた紙を「コピーしたときに、思わず驚きの声を発してしまいました。

黄色の蛍光ペンの出番は、「コピーした原本を管理するとき」です。原本の用紙に、「原本」と黄色蛍光ペンで記入しておく。すなはち、それは原本だから、使い切らないで、他に「コピー」をとつておくことができるのです。

何度も書類を作成するのは、手間がかかります。だから、「原本」と黄色の蛍光ペンで書いておくだけで、注意ができますね。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない コピーのルール

なので、質問の答えとしては捨てすことっておきましょう。

また、大事なところを黄色蛍光ラインなどでひくこともあります。ものによつては、相手が「コピーすることもあるので、扱いには、少し気を付けましょう。」

尚、蛍光ペンには、様々な色があります。しかし、「コピーしても確実にコピーされない色は、黄色の蛍光ペンだけです。他の色だと、「コピーしたり、写ってしまうので注意してください。」



### まとめ

- ①「コピーしても写らない蛍光ペンは、黄色蛍光ペンだけです。
- ②原本管理するときは、「原本」と黄色蛍光ペンで書いておこう。
- ③原本が3枚あれば、1／3と、何枚中の何枚目かわかるように、黄色蛍光ペンで書いておこう。

仕事の  
基本ルール  
**50**

# ホチキスをするときは位置に 気をつけよう



Q：ホチキスは用紙の右上、左上のどちらにしたらいいのですか？

厳密には、会社の文化や、細かい上司の有無にもよります。

考え方としては、右利きの人が、どうファイリングをするか、という点が判断基準になります。

A4の紙を縦に使う場合→左上閉じ

A4の紙を横に使う場合→右上閉じ

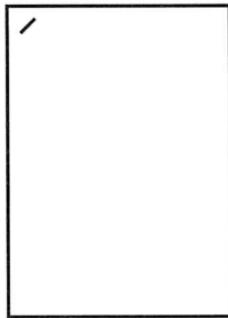
余談ですが、パンチの穴は、紙の右側、左側のどちらに開けることが多いと思しますか？  
ファイリングするときに多いのは、紙の左側にパンチで穴を開けて閉じることです。そして閉じた結果、そのファイルは学生時代の英語の教科書のようになります。左側から聞く。

◆あたりまえだけどなかなかできない コピーのルール

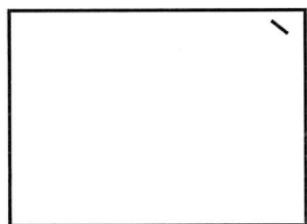


まとめ

ホッチキスを留める位置にもさりげなく、気遣おう。その細やかさは大切です！



縦に紙を使う場合は  
左側に



横に紙を使う場合は  
右側に

左手で開いて、右手で記入したり電卓を打つことができる閉じ方です。

ホッチキスをどこにとめたら、効率がいいのか？

パンチの穴をどちらに開けたら使いやすいのか？

人が気づかないような細かい気遣いが、仕事をやりやすくします。

## 用紙サイズ一覧

A3	420×297
B4	364×257
A4	297×210
B5	257×182 (mm)

## コピーに使える！ 縮小・拡大縮尺表

原稿サイズ (%)

仕上  
がり  
サ  
イ  
ズ

	B5	A4	B4	A3
B5	100	86	70	61
A4	115	100	81	70
B4	141	122	100	86
A3	162	141	115	100

※

だいたいの縮尺です。使用の際の目安にお使いください！

## 第6章

# 書類を送る時 の ルール





# 書類を送るとき、何に注意したらいいの？



Q：書類なんて普通に送っちゃえばいいんですね?

「この書類、誰からだ？」

「続き」がありそうな書類なんだけど、これで終わりなのかな。」

僕たちが書類を送るとき、相手は、どのよつた書類が、何枚届くか、わかつていません。だから、相手が困らないように書類を送ることが大事です。そして、それ以上に大切なことがあります。僕も以前の職場で、上司に怒られたことがあります。

「口頭ですませられるような用件でも、文書にして、事実を残せ！」

「口頭で相手に依頼して、相手がOKと言ったとする。でも、その後、相手が勘違いして、違うことをしてしまった。相手は、佐々木さんから、このように依頼されましたといわれ

◆あたりまえだけどなかなかできない 書類を送るときのルール

たら、お前はどうする?」

「自分を守るためにもあるけど、相手に間違えなじようにと、書面にして送る。そこまでやることが大事なんだ」

上司に怒られながら、僕は感動すらしていました。

仕事では、「文書主義の原則」というものがあります。だから、書類を送ると言つても、友人に書類を送るのとは、仕事では大きな違いがあるのです。一枚の書類でも、重要な書類なので、間違えないように、大事に送るようにしましょう。

スポーツにルールがあるように、書類を送るときにも、ルール・注意点があります。特に書類を送るときには、相手が「わかりやすい」こと、相手に「迷惑をかけない」ことが大切です。ただ書類を送るときでも、相手の立場に立つて考えることが、一人前社員への近道になります。

まとめ

- ① 実は、簡単なようで、簡単じゃない仕事が、書類発送です。
- ② だから、しつかり送ることができれば、それだけで信頼感が増します。

仕事の  
基本ルール

52

## 送付状を必ず添えよう



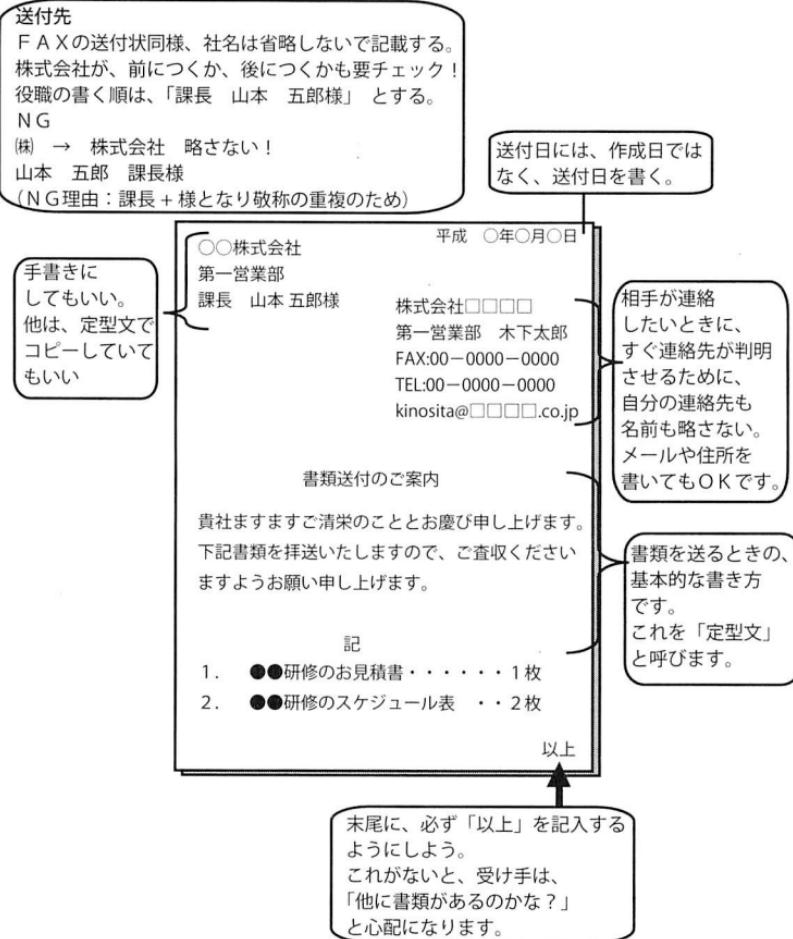
Q：急いでいるときに、送付状をつけるのがめんどくさいんですけど

僕もめんどくさいです。だから定型（ひな形）を作つておいてください。定型・雛形（ひな形）の基本形を載せています。

まとめ

- ①覚えてしまおう。
- ②あらかじめプリントアウトして、準備しておいてができるので、定型またはひな形と呼ばれます。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 書類を送るときのルール





# はがきと、封書の宛名の書き方



Q：宛名の書き方がわからず、時間がかかります。

これは、覚えたら短時間でできるようになります。身近な場所に貼つておいてもいいです。  
「御中、様、各位」や、宛先の書き方も覚えててしまいましょう。

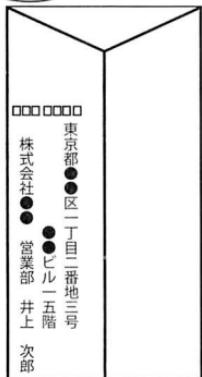


## 住所は略さない

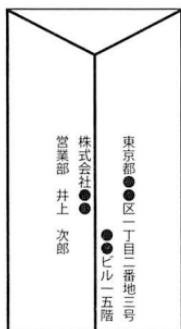
- 住所は、改行してもOK。  
1行におさまらない場合は  
住所や番地のキリの良い  
ところで改行します。
- 2行目、3行目の書き出しは、  
1行目の書き出しそりも下  
から始め、下がそろいうよ  
うにする。
- ビルの名前がわかるならば、  
略さないで書く。
- 縦書きの数字は、漢数字で  
丁寧に！
- 0は、0と書く。  
例) 10→一〇  
23→二三

◆あたりまえだけなかなかできない 書類を送るときのルール

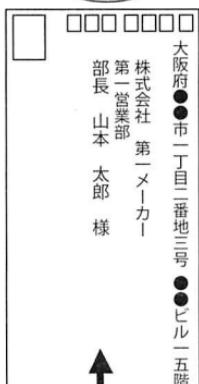
裏面 郵便番号枠がある封筒



郵便番号枠がない封筒



表面



- 相手の文字サイズについて
  - ・住所・ビル名：1番小さい
  - ・会社名と部署名・役職：少し大きく、かつ同じ大きさ
  - ・氏名、様：1番大きく、同じ大きさ
- 書き始めの位置について
  - 一番上 住所と役職
  - 一文字下げる 会社名
  - 二文字下げる 部署名
- 中央にくるもの
  - 肩書きと氏名と様

●様・御中・殿の使い方

- ・様 例) 高橋 聰様
- ・御中 例) 佐々木株式会社 御中
- ・部署名はわかるが、相手の氏名がわからない時は、企画部部長殿 とする。
- ・氏名がわかるときは、役職の前に部署がつく。  
例) 企画部部長 山田 太郎様
- ・複数の人に宛てるときは、企画部 各位とする。  
※「各位様」はNGです。  
「各位」には「様」の意味が含まれています。



## 返信先には、住所だけでなく 担当者名も記そう



Q：担当者名を書く理由は何ですか？

答えは住所不明で戻ってきたときに、仕分けが早くすむからです。宛先不明で戻ってきた郵便物や宅急便に、部署名や担当者名が明記されていなかつたらどうでしょうか？

あなただけつたうどうしますか？

恐らく封筒を開けて中身を確認して、しかるべき部署、担当者に返却するでしょう。しかし、そんなことをしなくても事前に封筒の表などに、担当部署、担当者氏名が明記されているう、どうでしょう。封筒を開けずとも、すぐに担当部署の担当者に事務的に戻すことができますよね。よく文字を見てくれば、だいたい誰の荷物かわかるのでは？といふ方もあるようですが、それも間違います。

◆あたりまえだけどなかなかできない 書類を送るときのルール

仮に、1日1分の小さなロスだとしても、10日で10分。2人、1日1分のロスだと、10日で20分の時間が奪われていきます。名前を書くとこそれだけで、時間のロスをかなり減らすことができるのです。

さりに、住所不明で戻ってきた封筒や宅急便が、早く自分の手元に届かないと、困ります。そもそも相手は、発送物が届くのを、今か今かと待っている可能性があるからです。相手も待たせることになるのです。書類に送り主を書かないと、部署名や担当者名が書いていないだけで、自分の会社も、送付先も、誰にとっても迷惑になってしまいます。多くの荷物を発送するときなど忘れがちになってしまふかもしませんが、気をつけよう。



まとめ

部署名や担当者名はかならず書くようにしよう。



## 宅急便と郵送の集荷期限を確認しておこう



Q：大事な書類を送るとき、不安です。

「うわーー明日の15時までに届けたいんだけど、間に合つかな？」

いつまでも出せば、いつ届くのか？これを具体的に把握していると、心に余裕が生まれます。さらに、期限がわかるから、仕事に優先順位をつけることができます。宅急便は、配送会社・HANASIAによって時間が決まってくるので、事前に調べることになります。

またコンビニでも受け付けていますが、「コンビニ」により、違いが若干あるので、会社のそばのコンビニにも確認をしておきましょう。

またその他の手段としてバイク便もあります。文字通りバイクが配達してくれるというのです。ただ、宅急便や郵送との違いは、バイク便は価格が高いということです。

◆あたりまえだけどなかなかできない 書類を送るときのルール

バイク便は、ざつと平均1km圏内で4千円するといふ。対して宅急便は、エリアにもよりますが数百円です。だから、できるだけ準備をして、バイク便を使わずにすむようにしておきたいものです。しかし、仕事は、どれだけ事前に準備をしていても、締切ギリギリになることがあります。僕も今まで、何度も締切と戦つてきました。たまに負けて、翌日朝一番で持参したこともあります。涙。

そんな悔しい思いをしないよう、最寄のポストで、最終集荷時間を確認。さうに郵便局に、17時までに投函した場合、確実に翌日に届くのは、どこの地域までか？ 速達郵便の場合はどうか？ 宅急便の場合は、会社に集荷が来る最終時間・宅配業者さんの連絡先・会社そばの宅配業者さんの集荷場の連絡先・最終集荷時間などを調べておきましょう。

ちなみに、東京都の区内から区内であれば、前日遅くに出しても翌日最終便までには間に合つので、僕も重宝しています。到着日ですが、北海道や九州、沖縄など、本州から離れている場合は、配送に2日間かかることもあります。トコモ注意ですね。



まとめ

- ① 時間に余裕があるときに、確認してメモしておこう。
- ② 確認場所は3箇所。近くの郵便局、集配してくれる宅配業者さん、近くのコンビニ。

仕事の  
基本ルール

**56**

# 大量の封筒の封を、早くのり付けする方法



Q：大量の封筒にのり付けするのが手間です。

並べ方を工夫すると、早くできるようになります。

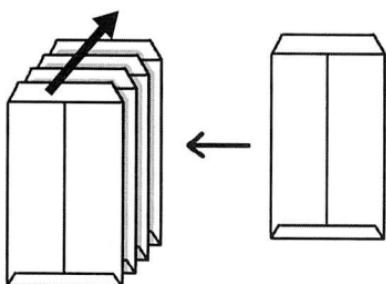
手順を説明します。

① 封筒を並べます。

並べ方は、封筒が交互に重なるように並べます。

このとき、のりを貼るスペースが均等に見えるように

並べましょう。



◆あたりまえだけどなかなかできない 書類を送るときのルール

② のりを塗る。

ペンド「ス～」っと線を引くように、一番上の封筒から一番下の封筒まで、のりを塗りつけましょう。

このとき、線を何本も縦に引くより、のりを何度も塗りつけましょう。封筒に塗るのりが少ないと、封をしてすぐはがれてしまうことがあります。だから、一度試し塗りをして封がはがれないか、確認をしてから、必要なだけのりの線を引くようにのりを塗りつけていきましょう。

尚、のりがステイックのりの場合、のりが乾きがちで少し硬くなっているものより、柔らかく湿っているのりの方が、はがれにくうので安全です。



まどめ

- ① 封筒を並べる。
- ② 線を引くようにのりを塗ろう。



## 切手代は不足がないようにしよう



Q：切手代が正しいかどうかは、どうやつたら、簡単にわかりますか？

切手代が正しいかどうかは、重さを量るためのはかりで量りましょう。

「10円不足しています。」

と、あなたは自宅で、郵便配達の方に、言われたことがありますか？

これが会社では、意外と、あることがあります。僕宛に届いた郵便物の書類が足りず、20円僕が支払ったこともあります。「おひおじ、なんだよ。」と思つてしましました。

お客様に送った資料が、料金不足でお客様に不足分を立て替えていただくところとは、とても「かっこわるい」とだし、「恥ずかしい」とです。なぜなり、仕事では、「料金不足にならないことが普通」だからです。さうして、本来自分が支払うべき切手代を、相手に支

払わせてしまつことになっています。

これはたとえると、自分の食事代を、なぜか他人が、一部払ってくれているようなものです。逆に言うと、他人の食事代を、あなたが一部支払っているようなもの。ね、とてもおかしいですよね。だから、資料を郵送する際には、今一度、切手代に不足がないか、注意するようにしましょう。

なお、送料は、重さで決まるものと、大きさで決まるものの2種類があるので、まとめておきます。

### まとめ

#### ①料金が主に重さで決まるもの

定型郵便（80円とか、90円）定形外郵便 ゆうメール

#### ②料金が主に大きさで決まるもの

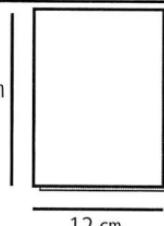
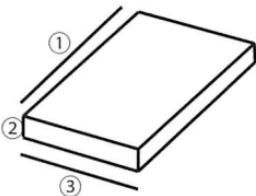
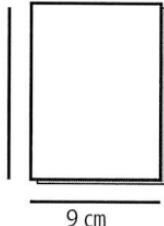
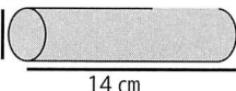
ゆうパック（さらに地域によって料金が変わります）

宅配便（さらに地域によって料金が変わります）

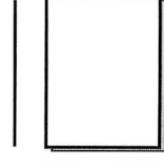
## サイズ・重さの対応について

ここでは定型・定形外郵便物の規定を参考として掲載します。

詳細は郵便事業株式会社 HP でご確認ください！

	定型郵便物	定形外郵便物
重さ	50g	4kg
最大サイズ	23.5 cm 	 ① = 60 cm ① + ② + ③ = 90 cm
最小サイズ	14 cm 	(1) 円筒形かこれに似た形のもの 3 cm  14 cm

(2) (1) 以外のもの

14 cm | 

9 cm

●特例  
上記の制限より小さなものでも  
6 cm × 12 cm以上の耐久力のある厚紙や布製のあて名札をつけねば差し出し可能です。

## 第7章

### 整理整頓

の  
ルール





# 整理整頓、なんかいいやり方はありますか？



Q：整理整頓が苦手です。大丈夫でしょうか？

スポーツは練習する上達していくます。整理整頓も一緒。繰り返し試行錯誤する上手になってしまいます。

でもなぜ仕事でも整理整頓が必要なのでしょうか。

今はペーパーレスのオフィスも増えているようですが、まだまだ紙ベースで業務をするオフィスもたくさんあります。

会議の前や上司から進捗内容などを聞かれとき、資料がぱらぱらな場所にあると、探すのに時間がかかるたり、必要なときにわざわざ出てこなかつたりします。わざわざ上司は「あいつに任せても大丈夫だろうか」と不安に思つかもしません。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 整理整頓のルール

仕事は限られた時間の中で<sup>よく</sup>然るべき成果を出す作業です。

自分自身も気持ちよく仕事ができるよう整理整頓をしつかりしましょ。

僕自身は整理整頓が本当に苦手でした。机の上は、書類で山盛りになつていて上司に「よく、これ崩れないな～～」と、一瞬関心されつつも、すぐに「今日中に整理しろ!」と怒られたことも何度か…あります。

この章では、そんな僕自身の経験もふまえながら、机の上がちりかつている人でも、「整理整頓が上手だよね」と、言われるようになるポイントを説明させていただきます。

### まとめ

- ① 整理整頓は、スポーツだと思って楽しもう。
- ② 仕事ができる上司、先輩のデスク回りや資料の保管方法などを観察してみよう。



## 机の上は使つたらしまうが基本



Q：自分の机の上は、どれぐらい、きれいにしておいたりいじりますか？

ちよつと想像してみてください。

誰もいなのはずの机にメモや文房具がいかにも使っているかのように置いてあつた？..  
なんとなく気持ち悪い気がしませんか？

もちろんそこまでひどい方はいないかもしませんが（笑）

帰社するとき机の上には、何も資料が乗つておらず、きれいな状態にして帰るのが基本です。  
また日常業務でも散らかつた机ではなかなか仕事は進みません。普段から文房具などの置き場所は決めておき、引き出しから筆記用具やホッチキス、のりなどを出した場合も、使い終わったらすぐにしまってから次の仕事に移るようにしましょう。机の中央は、作業スペー

ス。これが広いほど、仕事もしやすくなりますよ。

そしてふだんよく使う電話機は、右利きの方は、左側に置きましょう。左手で受話器を持つて右手でメモをとるためです（左利きの方は、逆にしてください）。

また、会社の備品として、デジカメやボイスレコーダー、ラジカセや、会議でも使うプロジェクターがあります。デジカメには、充電池やメモリーカードがあります。メモリーカードだけパソコンで使ったうすぐに、デジカメに戻し、デジカメも所定の場所に返却しておきましょう。（プロジェクターにもコードがいくつもあります。使用したら、不足がないか確認して所定の場所にしますこと。延長コードなども同様です。）



### まとめ

- ①出したらしまわっていた場所にしまおう。
- ②しまわれていたよりも、きれいにすること（をめざそう）。
- ③帰社するときには、机の上に資料は乗っていない状態にしよう。



## 書類はまず整理し、次に整頓する



Q：整理整頓とはどのような意味ですか？

整理とは「必要なものと不要なものを区別し、不要なものを処分する」こと。

整頓とは「必要なものが誰にでもすぐに取り出せる状態にしておく」ことです。

仕事をしていると、大量の書類があなたの手元に来る」とになると、空っぽの机の引き出しも、気付いたら、書類の山になってしまっていります。

上司から「先日の資料を出しててくれ」と言われたときに机の書類の山をひっくり返して探したり、「あれ、あの契約資料はどうしたかな」と引き出しの中を探したり。このような「探す」という行為は、一つひとつは1～3分かもしれません。でも毎回書類探しに時間を使うと、「チリも積むれば山」となってしまいます。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 整理整頓のルール



### まとめ

- ① 整理とは「必要なものと不要なものを区別し、不要なものを処分する」こと。
- ② 整頓とは「必要なものが誰にでもすぐに取り出せる状態にしておく」こと。  
(たが)
- ③ めざす状態は、自分が休んでいるときでも、何かあったとき先輩や上司の方が探している書類がすぐに見つかる状態です。

1週間に10回書類探しに時間を使つたら、「今週は30分書類探しに時間を使つた」とになります。「1ヶ月が4週間だとしたら、30分×4回で120分。つまり2時間」。年間では、「1ヶ月あるから、1ヶ月2時間で、24時間も書類探しに使つてはいる」とになります。2年で48時間。10年で240時間です。

これだけ時間があると、何か他のことに使ひたくなりませんか?

OA化、IT化がどれだけ進んでも、整理整頓は、自分次第で変えられることがあります。ぜひ、自分も、そして他の方もが使いやすいように書類はまず、整理し、次に整頓するといつこなしあります。



## 必要なものと不要なものの 賢い分け方



Q：書類を整理できません。どう分類するかわからないのです。

いざ書類を整理しようとするとき、必要な書類と、不要な書類を判断すること。何気にこのことだけでも悩んでしまつも。先輩からも「どんどん捨てていけ」「仕事ができる人は、机の上がキレイな人だぞ」と語られてきましたが、「そんなことを言われてもどれを捨てたらいんだろう」と、判断に迷ったことがたくさんあります。

「これは、捨ててもいいかな」「これは、将来使うかもしけないから残した方がいいかな。うん。。。」とフリーズしてしまつことがあります。

整理する時の基本は自分にとって重要度が高くない資料は「持たない」ことです。とは言え判断できないこともあるでしょう。しかし、判断に迷つたら、まずは、全部分類しないで

ファイリングしていくことです。

そのファイリングでオススメなのが、次の3分類にわけることです。  
「明らかに必要な書類」「明らかにいらない書類」「迷っている書類」。

特に迷った書類は、あまり考えずにどんどん「迷う書類」にファイリングしていく。そして、毎月、整理する時間を設け、書類を3分類していく。迷っている資料も、3ヶ月一度も使わなければ、その資料は捨ててもいい書類かもしません。

最初は時間がかかるってしまうかもしだれませんが、慣れてくれば簡単にできるようになります。作業効率もぐっとあがっていきますのでぜひやってみてください。

### まとめ

- ①迷つたら、全部ファイリングしていく。そうすることで、時間が節約できる。
- ②明らかに使わない資料は、どんどん捨てていく。
- ③自分にとつて重要度が高くない情報は、持たないのが基本です。





# ファイルを使って書類を楽に整理したいのですが。



Q：書類を楽に整理できる方法はありますか？

僕は整理整頓が苦手でした。僕の机の左側は、書類の山になる。しばらくすると、左側だけでは、積みきれず、机の右側にも書類の山。上司からは頻繁に注意されるし、さすがに僕も「これはまずすぎる…」と思い、そこから僕のファイリングは上達してきたように思います。

今だからわかるのですが、僕が整理整頓が苦手だった一番の理由は、書類を捨てられなられなかつたからでした。たとえば、会社のポストに、名刺発注の営業チラシが届くと、その営業チラシが将来参考に見るかもしれない、と保存。バイインダーに「名刺発注」というタブを作り、分類していました。さらに、Tシャツ発注のチラシがポストに届くと、将来「Tシャツ発注」する機会があるかもしれないからと、バイインダーの中に「Tシャツ発注」でタブ

を作っていました。そしていざ営業チラシを作成するために、参考にするチラシを探そうとするのですが、そのチラシが見つからない。名刺発注という項目以外に、印刷発注、Tシャツ発注、文具発注と、項目が非常に多く、その中に埋もれてしまっていました。

資料を保存しておくバインダーファイリングには、

・リングファイル

・エフファイル

・紙フォルダ

などがあります。書類を保存することでいえばリングファイルは、手取り早く分類やすいです。まずは細かく分類しないでリングファイルにとじていくようにしましょう。

### まとめ

- ①まず、リングファイルを用意しよう。
- ②分類が迷った資料があれば、「迷っている資料」とリングファイルに保存しておく。  
そして1ヶ月後、半年後、1年後に整理しよう。





## 会社内のごみやほこりにも 気をつけよう



Q：社内や自分の机は、誰が掃除するのですか？

なにごとも、気付いた人がする。一分だけでもいいです。

自分が汚したわけではないかもしませんが、廊下を歩いていて落ちてたペーパーをトイレの汚れに気付いたら、すすんで自分できれいにする習慣を身につけましょう。

会社というのは取引先や業者さんなどいろんな方が出入りします。そしてお客様はその会社のことをよく見てじるものです。「ここや汚れがそのままだと「あ、この会社はいい加減なのかな」と思われたりします。

だからといってわけではありませんが、自分の家同様、常にお客様を迎えるような気持ちで会社においても身の回りを綺麗にしておくようにしましょう。

僕は今までいろんな上司の下で働いてきました。その中に一度、とても厳しき上司の下で働いたことがあります。「佐々木、お前の言っていることは、ちっともわからん」「5秒でわかるように話せ!」「メールは、3行まで!」とよく叱られていきました。

そんな上司でしたが、その上司になってから、「毎朝自分の机をぞうきんがけするように」と全員が言われました。そして自分の机をキレイにできたら、隣の人の机を手伝つ。誰もやつていない場所をキレイにする。普段は気にしないかもせんが、パソコンの画面や、モニターの後ろにもほこりはたまっています。

見えないとこまでキレイにすると、周りの人もそして自分も気分良く仕事できるようになつたのが印象的でした。



### まとめ

- ①自分の机は、自分できれいにしよう。定期的に雑巾がけをしよう。
- ②自分の机がきれいになつたら、隣の机もきれいにしてあげよう。無理の無い範囲でできるところをきれいにすれば大丈夫。



## 退勤時にごみ箱をきれいにして 帰ろう



Q：毎回そんなにゴミ箱にまたまりません。まじめに捨ててもいいですかね？

「ゴミ掃除のスタッフがこうし、ゴミの回収も掃除もすぐしやつしくれるからこうや、とこうの方もいるかもしません。

でも自分の身の回りのことは、自分自身でやつしてみませんか。

こんな風に偉そうに言つてしまますが、僕も当初は、やつしておせんでした（笑）

でも、今の会社のアルバイトスタッフさんたんが、いつも帰るときに、自分の近くのゴミ箱を、そのままのフロアにある大きなゴミ箱に捨てて帰つていたのです。それを見たときに「あ、ゴミ箱をキレイにして帰るといいかもな」と思いました。そして、それがきっかけとなり、毎日捨てるようになったのですが、一日の仕事が終わつたという気持ちの整理になるのは毎日

◆あたりまえだけなかなかできない 整理整頓のルール

ちうん、翌朝すつきりとした机周りとオフィスで気持ちよく仕事ができるようになったのです。

毎日仕事がとても忙しくても、自分の足下のゴミ箱のゴミを捨てるためには、1分も時間があれば大丈夫です。最初は慣れなくても、次第に慣れていきます。

本当に日々のちょっとしたことですが、そんなちょっとしたことでもきちんとじむる人になりたいと僕は思っています。



まとめ

- ① 毎日1分、使おう。
- ② 小さなゴミ箱のゴミは、退勤時に、大きなゴミ箱に捨てよう。
- ③ 他の人がしてなくとも、自分からはじめよう。



## 第8章

# メール の ルール





## TOとCCとBCCのルール



Q : TOとCCとBCCの使い方がよくわかりません。

「CCと、BCCの違いってわかる?」

僕が専門学校で必ず若手スタッフに確認するところです。理由は、この違いがわからずメールを送られてしまうと、大きな痛手となることがあるからです。しかし、CCとBCCの意味がわかると、実は使いやすくなります。

まず、CCとBCCには、共通の意味があります。「返信を期待していませんよ」「参考までに送りますよ」という意味が込められたメールです。

さらに、BCCだけが持つ特徴と、そこから生まれる意味があります。

BCCで送った場合、宛先に名前が表示されません。だからTOやCCの受信者には、送

られたことがわからない状態になるのです。BCCだけが持つ意味として、「T.Oや、CCの人はわからないように送っています。」という意味があります。

メールは、同時に多数の相手へ同じ文書を送ることができます。だから、T.Oと、CCとBCCを上手に使うと、仕事は効率的にできるようになります。

### まとめ

- ①そもそも前提として、宛先に入れるべきアドレス・対象者を間違えないようにする。
- ②返信を求める場合は、T.Oに入る。
- ③報告・連絡しておいた方がいいかなど、思う上司は、CCかBCCに入れよう。  
お客様① T.Oがお客様の場合、上司をお客様に紹介していないときは、上司はBCC。上司を紹介している場合は、上司はCCに入れてOKです。
- お客様② お客様の上司と名刺交換しているとき、お客様の担当者が複数いるときは、CCに、お客様の上司や、お客様の担当者を入れて、一緒に知らせましょう。
- 社内） T.Oが社内の場合は、メールの要件と管理している上司は、CCに。メールの要件には関わっていないけれど、報告しておいた方がいいかなど迷った場合は、BCCに入れましょう。



## わかりやすい本文の書き方



Q：文章を書くのが苦手で、困っています。どうしたらいいのでしょうか？

次に挙げる3つの質問に答えるながら、書くことを意識して書いてみます。

●第一の質問：見た目は、見やすいかな？

対策① 1行に、文字は20～25文字まで。

対策② 3～5行書いたら（段落ごとに）、一行あける。

対策③ 記号（●▲■★等）を文頭につける。

●第一の質問：要件は、わかりやすいかな？これは、件名を考えると似ています。

対策① 結論から先に書く。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない メールのルール

対策② 一文は、短くする。(20~45文字。大体2行まで) 長文をだらだら書かない。  
対策③ とにかく明確にする。

A：返信が必要なら、「[返信お待ちしています]」と書く。

B：期日があるなり、期日を明記する。「早めにお願いします」ではなく、「5月3日17時まで」と記載する。

対策④ 強調したいところは、記号「～、\*等」で区切る。

対策⑤ 相手が読んだ後の、アクションがわかるように明記しておく。

「一度ご確認の上、ご返信をお願い致します。」

### ●第三の質問：感じはいいかな？

対策① 冒頭に宛名を入れる。(会社名+〇〇様)(山本部長)等。

対策② 簡単なあいさつから。「お世話になつております。」「お疲れ様です。」「

対策③ 名乗る。文頭と文末に。「●●の佐々木です。」

対策④ 返信しやすいように、相手に書いてもらう(アシスト)ことを明記する。

## メールサンプル

- ① 株式会社●● 佐々木様
- ② お世話になっております。  
A B C 物産の片岡です。
- ③ 結論  
早速ですが、先般お送りいただいた資料について 1 点ご相談がございます。  
もし可能であれば、資料をもう 3 部、4 月〇日（水）までに、  
ご送付いただきたいのですが、いかがでしょうか。  
(上司に 1 部とお客様に 2 部お渡ししたいと考えています)
- ④ 送付先は、次の住所までお願いできればと思います。  
〒123-456  
東京都港区六本木隣 1-2-3  
株式会社 A B C 物産 片岡文子宛
- ⑤ 厳しい場合は、お手数ですが、3 月〇日（金）までに、その旨ご連絡いただけると  
助かります。
- ⑥ 以上、お忙しいところ恐れ入りますが、  
何卒、よろしくお願ひ申し上げます。
- 
- 〒123-456  
東京都港区六本木隣 1-2-3  
株式会社 A B C 物産 片岡文子  
TEL: 01-2345-6789  
FAX: 01-2345-6799  
E-mail: hara@abc-b.co.jp  
http://www.abc-b.co.jp
-

## ◆あたりまえだけどなかなかできない メールのルール

### ①宛名

書かない場合もあるが、かしこまった内容の時は、書いた方が丁寧になる。  
もちろんだが、相手の会社名は、略さないで、株式会社～としっかり書く。

### ②挨拶

社内へ送るメールには、省略することが普通となっている会社もある。中には、「お疲れ様でございます」という会社も。会社の風土に合わせたらOK。

### 名乗り

部署名を記入するか否か、これも会社の風土に合わせたらOK。

### ③本文

- ・結論から始める。
- ・一文は、短文にする。
- ・20～35文字で改行する。
- ・文頭は、1文字開けなくていい。その分、段落をわけるときに、1行空白を入れる。
- ・1メール、1案件を原則とする。
- ・5W2Hを押さえる（期限があれば、それも明記する）

### ④返信が必要な場合は、その旨を明記する

### ⑤文末

相手へ、配慮と挨拶の一文を入れる。

#### 配慮

「お忙しいところ、恐れ入りますが、」

「お手数をおかけいたしますが、」

#### 挨拶

「何卒、よろしくお願ひ申し上げます。」

「よろしくお願ひ致します。」

### ⑥署名

略すことなく、文末につける



## 件名は内容がわかるように書こう



Q：件名は、どのように書いたらいいか悩みます。

「件名を見ただけで、メールの内容がわかる件名」にしましょう。

「佐々木、おまえのメールは、めんどいからんだよ。」「

前職で、『とても忙しい』と言われている上司に笑顔で言われた一言です。

「佐々木からのメールは、件名を読んでも、メールの内容がすぐにわからないだろ?」、「たとえば、この山本部長から届いたメールを見てみな。さすがだろ?」

僕が送ったメールの件名は、「来週の会議の件について」、

山本部長からのメールの件名は、「【重要】 来週(6/10)の商品会議 出欠の確認」という件名でした。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない メールのルール

①件名を読んだら、内容がイメージできるように、「要件」を書こう。

②緊急なら、文頭に【緊急】と書こう。

③重要なら、文頭に【重要】と書こう。

まとめ

「わがりづらい件名」は、仕事で「相手の時間を奪う」といつてあります。それ以降、僕もメールの件名に工夫をこじらなければなりました。

その結果、「うわー、めちゃくちゃな件名だな。」

新しく採用した20代前半のスタッフが送ってくれたメールの件名を見たときの、僕の感想です。携帯メールとも仕事メールは違うのですが、まとめに挙げたポイントを押さえたら、わかりやすい件名になるので、参考にしてください

### 件名の例

- × 請求書の件  
↓  
○ 【重要】請求書再発行ルール
- × お見積もりの件  
↓  
○ 【緊急】お見積書送付願います

仕事の  
基本ルール

68

## 署名を使おう



Q：署名ってなんですか？

「ん、誰からのメールだ？」

以前、僕は携帯メールを使って、驚いたことがあります。

実は僕は、携帯のメールを使うのが、かなり遅い状態でした。たしか、2006年ぐらいから、携帯メールを使うようになりました。そのとき、冒頭のように思い、驚いたのです。メールの冒頭にも、末尾にも、名乗りがないからです。携帯メールをすればするほど、「あ、携帯メールでは、冒頭にも末尾にも名乗りがないのが普通なんだ」と理解できましたが、当初1ヶ月ぐらひは、携帯メールが届く度に、「誰やねん。」と思つていていたように思います。仕事のメールは、携帯メールとまったく違います。「相手ことってわかりやすい」こと、つ

まり、「相手の時間を奪わない」ことが大切です。

メールの受け手が、「誰からのメールだ?」「確認したいことがあるけど、どこに電話したらいいんだ?」「資料送付したいけど、どこに書類を送つたらいいんだ?」と思つたとしても、すぐわかるようにするために、メールの冒頭では名乗り、メールの末尾には、署名を書いておきましょう。会社メールでは名前その他に会社名、住所、電話、ファックス、メールアドレスなどを書くのが一般的です。また、用途に合わせて署名を用意しておこうことで時間の短縮もはかれます。

裏技として署名欄はけつこうな文字数を入れることができるのでも、署名の代わりに定型文を作ることもできます。自分なりの使い方をぜひ発見してみてください!

## まとめ

署名サンプルを参考に、メールの署名を作成しましょう。

////////////////////////////  
株式会社 明日香  
営業部 佐々木丈裕  
〒112-0005  
東京都文京区水道 2-11-5  
TEL : 03-1111-2222  
FAX : 03-2222-3333  
Mail: sasaki@asukaka.co.jp  
////////////////////////////



## メールの返信の基本



Q：返信は、いつまでにしたらいいのですか？

メールは、遅くともメールをもらった日の翌日終業時間までに送るのが、暗黙のルールとしてあります。でも、時間がかかるメールもあります。

僕の勤めている専門学校には、英語のTOEICの講座があります。その講座の6割以上のお客様は、社会人のお客様です。そのため、僕はいろんな企業に勤めているお客様とメールのやり取りをします。メールの返信には、いろいろ特徴もあり、おもしろいです。しかし、その中でも共通していることが、この暗黙の2時間ルールなのです。どのよひなことかというと、僕がメールを送った翌日には大体返信をいただけるのです。その返信内容にも、2種類あります。

返信メール例)

パターン① 「～～～。～～～かしありました。○○でお願い致します。～～～」

パターン② 「～～～。○日までに考えて、ご連絡します。あとは、JR返信まで。」

メールに簡単に返信できる場合は、パターン①の返信が、メールの返信までに時間がかかる場合は、パターン②のメールが届きます。このようになんらかアクションを起こすことでの、相手からいい印象を獲得できます。後から返信しようと思つて忘れていたといふとのないように気をつけましょう。

まとめ

- ① メールが届いたら、届いた日の翌日の終業時間までに、何らかアクションをしよう。
- ② 件名は、変更しない。届いた件名のままで返信する。「RE」だけつけて返送する。  
→ 件名を書き換えると、相手は、どのメールの回答なのか即座に判断できなくなります。
- ③ 本文も変更しない。手を加えることは失礼なことです。さらに法的な証拠としてもメールは使えるので、やり取りをそのまま残しておこう。
- ④ 返信が続き「RE: RE: RE: RE: RE:」となつたら、見やすくするために、RE:を1つにしよう。



## メール転送の基本



Q 私が受信したメールだし、転送するのは問題ないですよね？

いいえ、あなたが受信したメールとは別に転送にもちゃんとルールがあります。次の二つのルールはしっかりとおさえておくようにしましょう。

### 転送ルール① 自分のメールのように転送しない。

受け取ったメールを転送する場合は、誰からのメールを転送するのか、メール作成者の名前を明記して転送するようにしましょう。

転送メールを受け取った相手も、誰が書いたかわからない文章が転送されてくると、判断に困ります。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない メールのルール

### 転送ルール②（特に契約に関わる内容など、重要文書の場合）

#### 文章を勝手に変更しない。手を加えない。

これは、メール返送のルールでも書きましたが、メールの内容は法的にも証拠として認められています。何うかトラブルが発生した際には、メールが証拠になります。さらに、勝手に相手のメールを書き直すことは、失礼にあたります。

では、仮に、誤字・脱字があつた場合は、どうしたらいいのか？  
やっぱり、「何もしないでそのままにしておく」のが、原則です。



まとめ

- ① 転送するときは誰から届いたメールを転送しているのかわかるようにしよう。
- ② 転送するときは文章に誤りがあつても手を加えず、転送しよう。



## メールを送った後、電話した方がいいのですか？



Q：メールをすれば電話まではしなくていいですか？

いつもは温和な管理本部長が「メールで送つておきましたけど…つい、いつ送ったんだよー」と、怒っていました。「締切間際だったたようで、「いまさら電話で連絡をもらつても、困るよな。なんでもっと早く言つてくれないんだ。」これは僕の前職で、会社をジャスダックから一部に上場するための準備をしていた時のことだ。業者さんが管理本部長へ大事な資料を「事前にメールで、送つていたようなのです。しかし、管理部長はそのメールを見落としていた模様で、約10分後、「あ、これかな」と管理本部長がつぶやいていました。

メールは大変便利なのですが、送ったから安心という感覚でいると大きなミスやいきがいになることもあります。「大切なメールを送つたら、電話をして伝える」までが仕事です。

①重要なメールを送つたら、必ず電話しよう。

電話トーケン例）「～のメールを送りましたので、お時間あるときにでも、ご覧いただけますでしょうか。一応締切が1月14日木曜日の午前11時となっていますので。お忙しいところ恐れ入りますが、どうぞよろしくお願ひ致します」

②超緊急の時は、メールではなく電話で、とにかく相手を捕まえよう。メールだと、相手がタイムリーに見ていない可能性がある。緊急の場合は、まず電話しよう。

電話トーケン例）「すみません。～の件でお詫びがあり、お電話致しました。追って、メールで詳しい内容を送りますが、大変申し訳ございませんでした。～ですが、～になりそうです。～」

③緊急な時は、メールを送つたら、必ず電話をしよう。

電話トーケン例）「お世話になつております。佐々木です。明日の17時までにご返信をいただきたい内容のものを、今、メールで送りました。急で申し訳ありません。中でも特に重要なのは、その①なので、お手数ですが、何卒よろしくお願ひ致します」



## 第9章

# パソコン の ルール





# ファイル・フォルダ・1MB・1G··· つてそもそも何？



Q：専門用語、意味がわからなくて人にも聞けません。

基本的な用語を説明しておきます。だから覚えてしまいましょう。

- ①ファイル　… 作成した「データ」のこと。左図では、「メール編」や「「cop」一編」のことです。
- ②フォルダ　… 作成したデータを保存する、箱のようなもの。左図では「実務本」がフォルダです。左図は、「実務本」フォルダ入っている、4つのファイルを示しています。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール



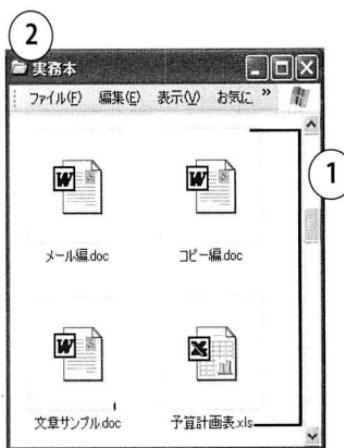
まどぬ

NJのページの基本用語は覚えてしまおへー。

1 MB : 1メガバイト 誰もった、フロッピーディスク一枚が約1MBです。  
1 GB : 1ギガバイト は、1000MBの10倍です。

ドスクトップ : パソコンを起動し、最初に表示される画面のことを「ドスクトップ」と呼びます。  
メール : メールソフトのことを、メールと呼びます。Outlook Express 等がねつねつ。

マイクロソフト : WEBを見るソフトのことを「マイクロ」 と呼びます。マイクロソフトのInternet Explorer などがあります。



# ファイルの保存場所は、どう決めたらいいのですか？



Q：何かルールはあるのでしょうか？

ファイルはどこに保存するのが効率的なのでしょうか。基本的に、ファイルを保存する場所に、ルールはありません。「どこでも大丈夫です。しかし、ファイルが増えてくるとよく困るのが、「保存したファイルがどこにあるかわからなくなる」ということです。

実際、これはデスクトップを検索するソフト（Google デスクトップ）で、かなり解決できるようになりました。とは言え、毎回、ソフトを使つてると手間にもなります。

そこで、作成したファイルは、どこに保存すべきか。多くのパソコン初心者の方は、ファイルを「マイドキュメント」フォルダか、デスクトップに保存することが多いと思います。なぜなら、初期設定が、「マイドキュメント」フォルダになつてることが多いからです。

次に保存しやすい場所がデスクトップだからです。しかし、しばらくすると、ファイルをフォルダに保存するようになります。フォルダを細かく作成しすぎる人は、ファイルをどこに保存したか、わからなくなっています。私もこのタイプでした。困った私はいろいろな本を読み、人に相談した結果、現在では、次のようにするようになりました。これが楽なので、紹介しておきます。コツは、**「フォルダを大まかにつくること」**。フォルダの階層を細かくしすぎないことでした。そのために、まず、自分の仕事を分類してみましょう。

分類の基準は、仕事の種類・時間軸です。仕事によっては、仕事のプロセスや、接するお客様を分類基準にしてもいいです。仕事の種類は、今、自分が取り組んでいる仕事や仕事のプロセス順について、時間軸では、月や年単位で分類するとわかりやすいです。接するお客様毎に分類すると、そのお客様に何をどうやっているかわかりやすくなります。

### まとめ

たとえば、僕の場合、資格取得の専門学校で勤務しているため「生徒関係」「売上」「講座」「その他」のフォルダの中に、年度のフォルダ（例：「2009年度」「2010年度」）を作つて管理しています。





仕事の  
基本ルール  
**74**

## ファイルは、上書き保存してもいいのですか？



Q：保存方法がよくわからず、不安です。

「ぎえ～～～」

突然、上司が叫び、僕はとてもびっくりしました。

なんでも「勢いで、上書き保存してしまった」とのことだ、上司はしばらく廃人のように落ち込んでいました。

さて、本題です。

保存の仕方は、2種類あります。

「上書き保存」か「名前をつけて保存」という保存方法です。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール



まとめ

迷つたら、ファイルに別の名前をつけて、「名前をつけて保存」をしておこう。

「上書き保存」とは、作成中のデータを、最新のデータとして保存するということです。その結果、過去のデータは消去されてしまいます。

「ファイルの名前を変更して保存」とは、過去のデータを保存しておきたじときに選択した元データは残つたまま、違う名前でファイルを保存することができるのです。

たとえば、ファイル「2010年売上データ」のデータを変更して、当初のデータも保存しておきたじときは、ファイル名を「2010年売上データ最新」とか、3月10日に作業したなら「2010年売上データ 0310」のようにファイル名にしておこうです。  
間違つて上書きしてしまおうとのなごみは、作業を行つ際には、よく確認をすくよひこましょう。



## 文字入力を楽にする方法



Q：いつもよく使う言葉を毎日入力するのが手間です。

とっても簡単な方法があります。それは辞書登録機能です。携帯電話などで一部の文字を入力すると次候補としていろいろな文字が出てくるのと同じことです。文章作成中に、よく出でくるフレーズ、会社名、変換しにくい人名などが出てきたら、順次辞書に登録していきましょう。ここでは、マイクロソフト WORD の辞書登録機能について説明しています。

### ▼登録例・よく使うフレーズ

おつか → お疲れ様です。

おせわ → お世話になつております。

よろしく → よろしくお願ひします。 とりじそぎ → 取り急ぎご連絡いたしました。

こんばん → 今後ともよろしくお願い致します。

かぶ → 株式会社

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール



▼語句の登録で、時間短縮！

- ①言語バーの【ツール】ボタンをクリック
- ②【単語/良い雨後の登録】をクリック
- ③【読み】欄内に「いつも」と入力
- ④【語句】欄内に「いつもお世話になっております。」と入力
- ⑤「いつも」と入力し、スペースキーを押して変換
- ⑥登録した単語が表示されるようになっている。

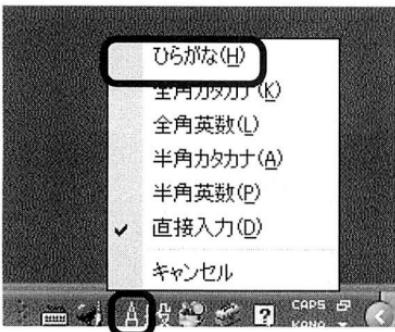


●言語バー →



●入力モード

上の囲まれている部分が、現在の入力モードを示しています。  
「あ」となっていれば、ひらがなの入力ができる状態になっていることを意味します。



「A」の部分をクリックすると、そのほかの入力モードがあることが確認できます。  
ひらがなモードになっていないければ、ひらがなをクリックしましょう。



Q：日本語入力したいのに、アルファベットになります。どうにかしたいのですが。



## 文字の変換がうまくいかないときの確認方法

仕事の  
基本ルール

77



Q・ショートカットキーとは、何ですか？

ショートカットキーとは、マウスを使わないで、簡単なキーボード操作で実行する機能です。ここでは、100以上あるショートカットキーの中でも、使い勝手がいいショートカットキーをご紹介します。

『覚えると便利な  
ショートカットキー  
Best 10!』

- |             |         |
|-------------|---------|
| ①切り取り       | Ctrl+X  |
| ②コピー        | Ctrl+C  |
| ③貼り付け       | Ctrl+V  |
| ④すべて選択      | Ctrl+A  |
| ⑤取り消し・中止    | Esc     |
| ⑥印刷         | Ctrl+P  |
| ⑦全ウィンドウの最小化 | Win+D   |
| ⑧直前の操作を元に戻す | Ctrl+Z  |
| ⑨文書を上書き保存   | Ctrl+S  |
| ⑩ウィンドウの切替   | Alt+Tab |

# ショートカットキーとは、何ですか？



## 作つたファイルをメールで送る方法



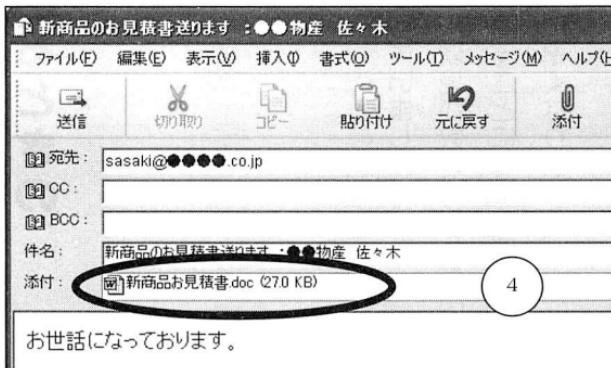
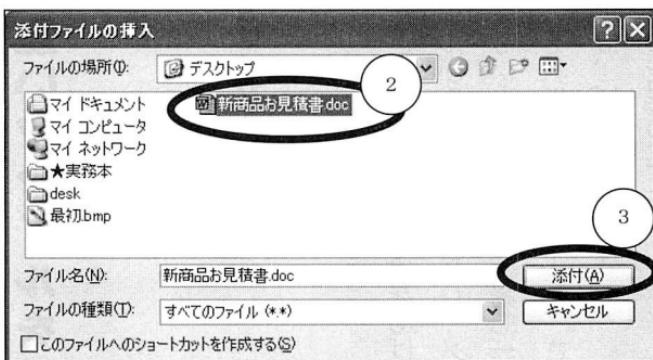
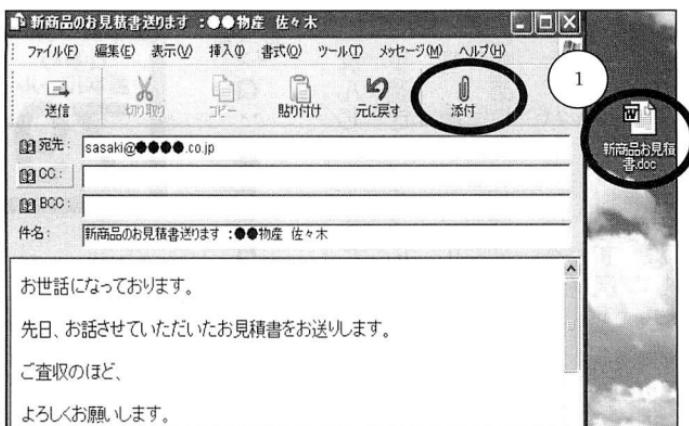
Q：メールにファイルをつけることができるですか。

メールにファイルをつくることを「ファイルを添付（てんぷ）する」と呼びます。Windowsの方  
法を説明します。

お客様にわかりやすい「ファイル名」にし、メールを送るソフトとして、outlook express  
を開きます。メール作成中に、

- ①ボタン「挿入」をクリック
- ②添付したいファイルを選ぶ
- ③ボタン「添付ファイル」をクリック
- ④ファイルがメールに添付されている状態になりました。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール





## メールで重いファイルを送るときの 注意点



Q：一番やつちやいけないのは、なんですか？

「なんじゃ～～～これ！」

重過ぎるファイルが送られてきたとき、思わず僕は声をあげてしましました。

昔、重いファイルが届くと、メールが受信できなくなり、メール環境が数時間使えないことがありました。メール環境が使えないところとは業務も一部滞ることになります。

今、パソコンは進化しましたが、それに伴いファイルも、さらに重くなりました。メールに添付して送つていじ基準は、10MBまでです。

この基準を超えないようにファイルを送る前には、ファイルの上で、右ボタンをクリック→プロパティをクリック→表示されているサイズを確認しましょう。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール



まとめ

- ① ファイルを送る時は事前にサイズを確認しよう。
- ② 10MBを超えるファイルを送るときには、事前に上司と相手に確認しよう。

もし、10MBを超えるファイルを送るときは、事前に上司と相手に相談した上で、インターネット経由で送る、または圧縮して送るなど上司の指示に従いましょう。便利なツールとして、100MBまで無料で送れる「サファイル便」というものがあります。これは宅急便が「モノ」を送るより、「ファイル」を送ってくれるWEBのツールです。これも会社によって取り決めがあるので、使用していいか否かも上司に確認して使うようしましょう。

重いファイルを送るときには、相手の仕事をとめてしまわないように、細心の注意が必要です。



## インターネットでの基本的な調べ方



Q：インターネットで調べろって言われたんですが、何で調べたりしているのですか。

YAHOO!（ヤフー）とGoogle（グーグル）の両方を使うのが、基本です。

この二つは、検索システムが違います。だから、同じキーワードで検索しても、異なる検索結果になります。先輩や上司に調べ物を頼まれたときは、いい検索結果を見つけるために、この両方の検索エンジンを使いましょう。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール

例) 2010年2月19日時点

「顧客満足度」というキーワードを検索

- Googleで検索した場合、  
約559万件もヒットしている。  
上位にきたのは次の3つ。

顧客満足度の検索結果 約5,590,000件

[顧客満足 - Wikipedia](#)

また、その度合いの評価にあたっては顧客満足度(こきゃくまんぞくど)を算と  
[@IT情報マネジメント：“柔軟な発想力”で顧客満足度120%を達成する 1/3](#)  
2005年4月9日 ... 前回は構造化スキルについて解説した。今回ば“柔軟な発想力”的強化に  
[アレックス・カーライルが顧客満足度を下げているのか？ - 記者の眼:ITpro](#)

顧客満足度の検索結果 約16,800,000件

- YAHOO!で検索した場合、  
約1680万件もヒットしている。  
上位にきたのは次の3つ。

顧客満足度で検索した結果 1~10件目 / 約16,800,000件

[顧客満足 - Wikipedia](#)

[概要・調査方法・その他・参考文献](#)

顧客満足(こきゃくまんぞく)とは、Customer satisfaction

[「顧客満足度\(CS\)調査」株式会社ユーニク](#)

顧客満足度調査による新規事業のサポート。サービスラ

[顧客満足度ランキング\(CSランキング\)-RANKING NEWS](#)



仕事の  
基本ルール

81

# インターネットでの調べ方 少しだけ応用編

## ● キーワード検索（AND検索とも呼びます）

- 例）顧客満足度が高い会社を探すために、「顧客満足度 高い会社」とキーワードをスペースだけ空けて複数同時に入力して検索する方法です。  
これは、キーワードを複数同時に入力することができます。
- 例）「顧客満足度 高い会社」と検索をしたら、ホームページに、「カラーコピー機の顧客満足度調査を実施」や「プリンターの使用頻度が高い会社」という文章があるホームページが検出されます。  
キーワードがあれば、どんなホームページでも検索してくれます。

## ● フレーズ検索

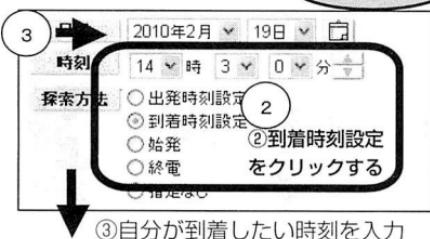
- キーワードを、二重引用符（クオーテーションマーク）“”で囲んで検索する方法です。
- 例）“顧客満足度が高い会社”とフレーズ検索をすると“顧客満足度が高い会社”という文章だけがあるホームページが検出されます。  
これは、少し長いフレーズでも入力することができます。
- 例）“顧客満足度が高い会社の中で業績も高い会社”と入力すると、このフレーズに一致する文章がある場合、検出されます。  
今、やってみたら「一致はありません。」という検索結果になりました。  
より、キーワードを限定して探す場合は、フレーズ検索がオススメです。

Q：キーワード検索をしても、欲しい情報がなかなか見つかりません。

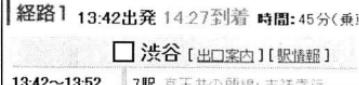
## ◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール

打ち合わせにも余裕を持って到着したい！  
そんなときは…

### YAHOO! 路線検索を使いましょう！



拡大します



- ④結果表示
- 目的地につくためには、  
13:42の電車に乗ったら、14:27に到着する  
のがわかる。
- 移動に徒歩10分かかるとして、到着は  
14:40頃となり、準備万全です！

仕事の  
基本ルール

**82**

ヤフー「路線」を使いこなそう



Q 時間に間に合ひたいって、どうすればいいの？

?



Q..ホームページを登録するボタンがどれかわかりません。

# インターネットでよく見るホームページを登録する方法



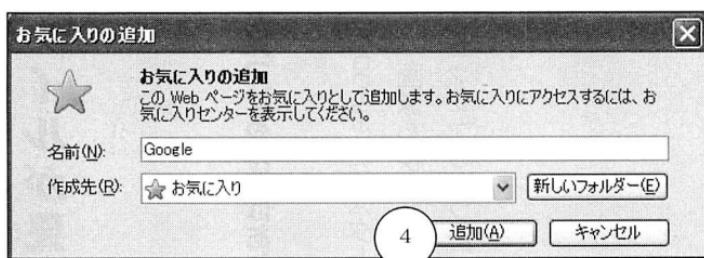
「お気に入り」というボタンを押しましょう。

ここでは、**Google**(**Google**)を、**Internet Explorer**へ登録する方法を説明します。

- ②ボタン「お気に入り」をクリック
  - ③ボタン「お気に入りに追加」をクリック
  - ④ボタン「追加」をクリック

⑤お気に入りバーをクリックするとGoogleが登録されています。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール





## 作ったファイルが見つからないときの 検索方法



Q：作ったファイルを短時間で見つける方法はありますか？

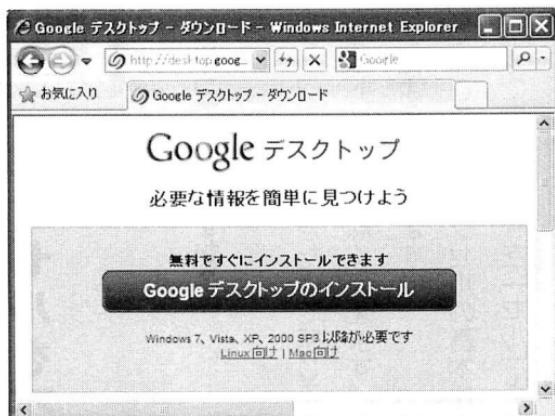
「デスクトップを検索するソフト」[Google デスクトップ]が高機能です。このソフトは、パソコンの中のファイルだけでなく、画像も検索することができるソフトです。

このでは、①「Google デスクトップ」のインストール画面と②操作方法をじ説明しておきます。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール

① <http://desktop.google.co.jp/>

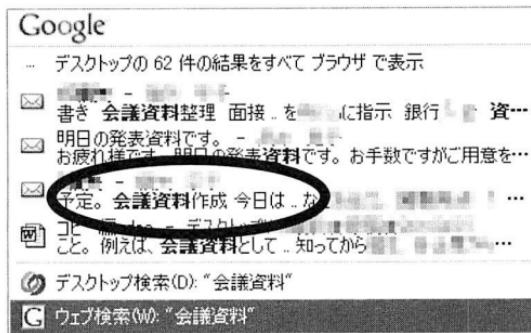
へアクセスし、インストールする。



② デスクトップ右下に、バーが表示される。

その中に、検索したいキーワードを入れる。

例) ここでは、「会議資料」と入力。62 件検索している。



## エクセルを不安なく使えるようになる



Q：セルって、何ですか？

僕がスタッフと接してきた中で感じるようになつたことですが、大体、社会人になりたての方は、ワードはなんとなく使えます。しかし、エクセルはほとんど使えないといつう人が意外と多かつたように思います。

ですので、ここで、エクセルの基本操作について説明をしておきます。

左図の点線で囲まれた枠を「セル」と呼びます。左図のセルは「B3のセル」と呼びます。セルの使い方がわかると、エクセルはかなり使いやすくなります。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール

### ●セル

データはこの一つ一つのセルの中に入力する。

文字や数値、数式などを入力することができる。

このセルは B3 のセルです。

	A	B	C
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

### ●列番号

列の位置を表す。

呼ばれ方：

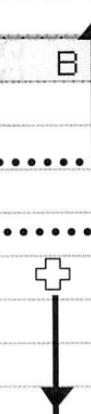
C 列のセル



### ●行番号

行の位置を表す。

呼ばれ方：



### ●マウスポインタ

マウスが指示する位置を表す。

位置によっても形が変わる。



## 表をつくり、足し算をする、前準備、

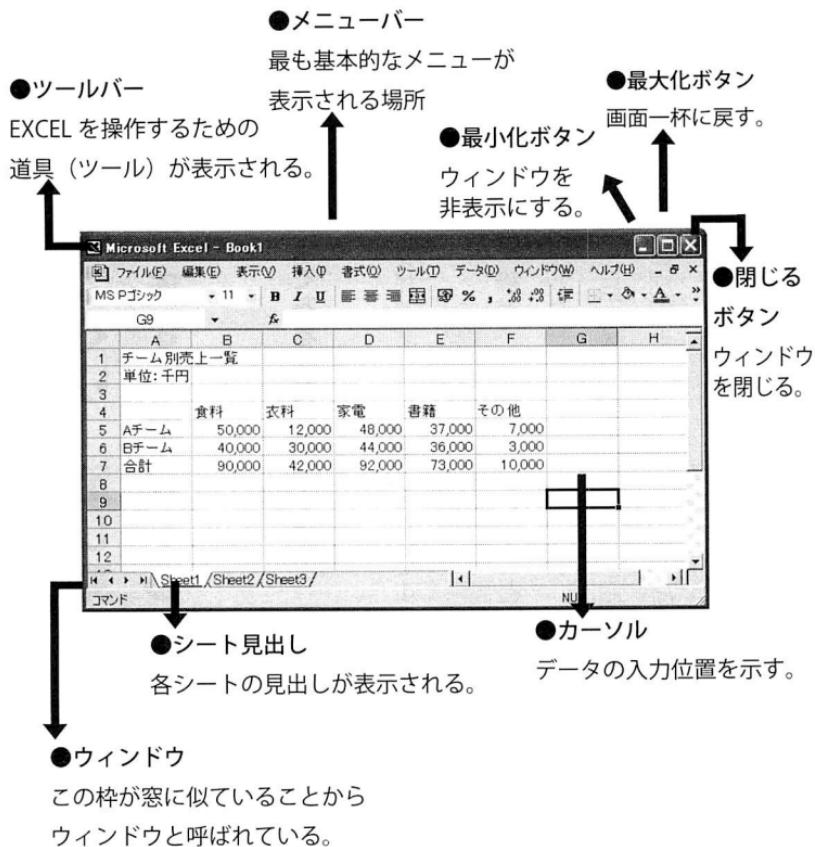
Q : 何かうれしいのですか?

まず、完成形をイメージしましょう。

完成形が書けていないと、どの操作をしたらいいかも決められません。

そのために最初は、手書きでA4の紙に、ざつと完成形を書きだしましょう。自分がわかれらしいので、あくまで「フナッサンのように書いて、表の形を作つてこましょつ。今日は次のような表をつくるとします。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール





## 表をつくり、足し算をする ① まず、保存する

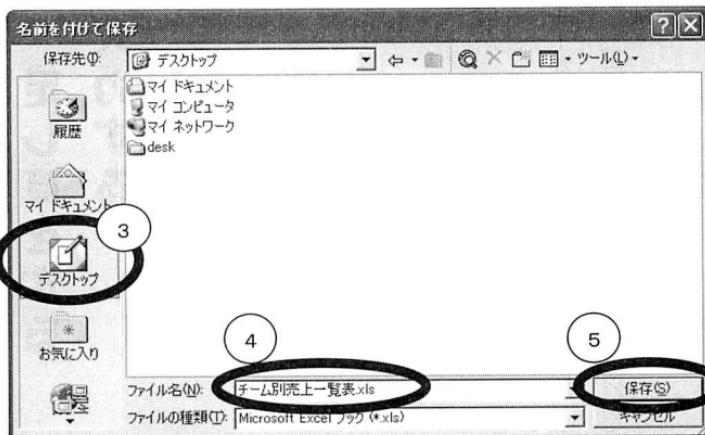


Q：表を作るとき、よくあるミスは何ですか？

保存をし忘れて、「データが消滅してしまう」とです。だから、最初に保存をする癖をつけておきましょう。

- ① エクセル起動すると、標準では「BOOK1」という名前の空ファイルが開きます。
- ② 「上書き保存」をクリック。
- ③ 保存先を「」では、一旦「スクショ」にする。（保存後、保存場所の変更ができます）
- ④ ファイル名を「チーム別売上一覧表」にする。（保存後、ファイル名の変更ができます）
- ⑤ 「保存」をクリック。これで保存が終了。作業を続けます。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール





## 表をつくり、足し算をする ② 文字を入力する



Q : セルに文字を入力するには?

セルをクリックすることから始まります。

- ① セルA1をクリック（クリックとは、マウスの左ボタンを一回押すことです。）
- ② 「ちーむべつ」と入力
- ③ 「スペース」キーを押す。矢印「↓」を押し「チーム」を選ぶ。
- ④ 矢印「→」を押す。「スペース」キーを押す。矢印「↓」を押し「別」を選ぶ。
- ⑤ 続けて、「売上」を入力し、最後に「エンターキー」キーを押す。これで、セルA1の入力内容が確定。
- ⑥ その他の内容も、入力する。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール

1

	A	B	C	D
1	チームべつ			
2				
3				
4				
5				

3

	A	B	C	D
1	チームべつ			
1	チーム			
2	ちーむ			
5				

4

	A	B	C	D
1	チーム別			
2	1 ベツ			
3	2 別			
4				
5	3 ベツ			
6	4 暫			
7	5 賛			
8	6 羨			
9				
10				

5

	A	B	C	D
1	チーム別売上			
2				
3				
4				
5				

6

	A	B	C	D
1	チーム別売上一覧			
2	単位:千円			
3	食料	衣料	その他	
4	Aチーム	50000	12000	7000
5	Bチーム	40000	30000	3000
6	合計			

仕事の  
基本ルール

**89**



Q：たし算する方法は？

## 表をつくり、足し算をする ③ 足し算その1

「+」キーと、クリックで、足し算ができます。

- ① 計算したいセルB6に「+」(プラス)を入力する。
- ② 続けて、足し算したいセルB4をクリックする。
- ③ ②と同じように、足し算したいセルB15をクリックする。
- ④ 「エンター」キーを押す。すると、計算されます。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール

	A	B	C	D
1	チーム別売上一覧			
2	単位:千円			
3		食料	衣料	その他
4	Aチーム	2 50000	12000	7000
5	Bチーム	40000	80000	3000
6	合計	+B4 1		

	A	B	C	D
1	チーム別売上一覧			
2	単位:千円			
3		食料	衣料	その他
4	Aチーム	50000	12000	7000
5	Bチーム	40000	0000	3000
6	合計	+B4+B5 3		

	A	B	C	D
1	チーム別売上一覧			
2	単位:千円			
3		食料	衣料	その他
4	Aチーム	50000	12000	7000
5	Bチーム	40000	0000	3000
6	合計	90000 4		

仕事の  
基本ルール  
**90**

表をつくり、足し算をする  
④ 足し算その2



Q：隣のセルにも、同じ計算を楽に行う方法が、なんかあつたよ？

計算式も「ペースト」ができます。（「ペースト→「ペーストアンドペースト」の略）

ここでは計算式を隣のセルに「ペースト」して貼り付ける方法を説明していきます。

- ①セルB4の上で、右クリックする。
- ②表示された「ショートカットメニュー」で「ペースト」をクリックする
- ③「ペースト」した計算式を貼り付けたいセルC6をからセルD6を反転させ、その上で、右ボタンをクリックする。表示された「貼り付け」をクリックする。
- ④計算式が「ペースト」され、計算も行われている。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール

A	B	C	D	E
1 チーム別売上一覧				
2 単位:千円				
3 食料 衣料 その他				
4 Aチーム	50000	12000	7000	
5 Bチーム	40000	30000	3000	
6 合計	90000			
	× 切り取り①			
	■ 貼り付け②			
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

A	B	C	D
1 チーム別売上一覧			
2 単位:千円			
3 食料 衣料 その他			
4 Aチーム	50000	12000	7000
5 Bチーム	40000	30000	3000
6 合計	90000	42000	10000

A	B	C	D	E
1 チーム別売上一覧				
2 単位:千円				
3 食料 衣料 その他				
4 Aチーム	50000	12000	7000	
5 Bチーム	40000	30000	3000	
6 合計	90000			
	× 削除③			
	■ コピー④			
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

### ●ショートカットメニュー

マウスの右ボタンをクリック  
したときに表示される。

しかも、マウスピントのある場所で、  
「使える機能」しか、表示されない。

クリックした場所で「使えない機能」  
は、表示されないのである。

例) B 5 のセルの上でクリックしたら、  
このようになる

仕事の  
基本ルール  
**91**

## 表をつくり、足し算をする ⑤セルの書式を変更する



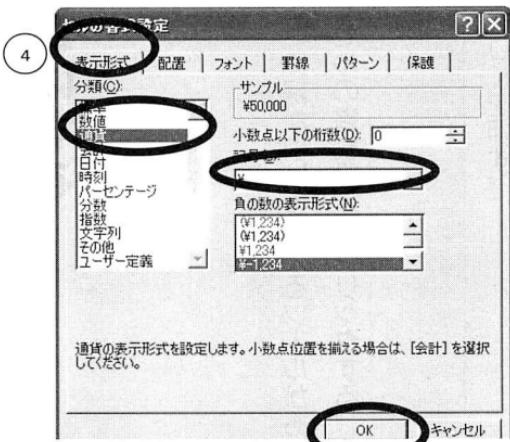
Q：セルに入力した数字に、円マーク（¥）をつけるには…。

ショートカットメニューを使います。

- ①セルB4をクリックしたまま、マウスを動かし、D6の上で、クリックしている手を離します。これを、「セルを反転させる」と呼びます。
- ②反転させたセルの上に、マウスを動かせ、右クリックをします。
- ③表示された「ショートカットメニュー」の「セルの書式設定」をクリックします。
- ④タブ「表示形式」の「通貨」を選び、記号が「¥」になっているのを確認し「OK」をクリックします。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール

	A	B	C	D	E
1	チーム別売上一覧				
2	単位:千円				
3		食料 1 衣料 その 2			
4	Aチーム	50000	12000	7000	
5	Bチーム	40000			
6	合計	90000			
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					





## 表をつくり、足し算をする ⑥ 線を引いて表にする



Q 線の引き方がわかりません。

ショートカットメニューの「セルの書式設定」に線が引ける使えるツールがあります。

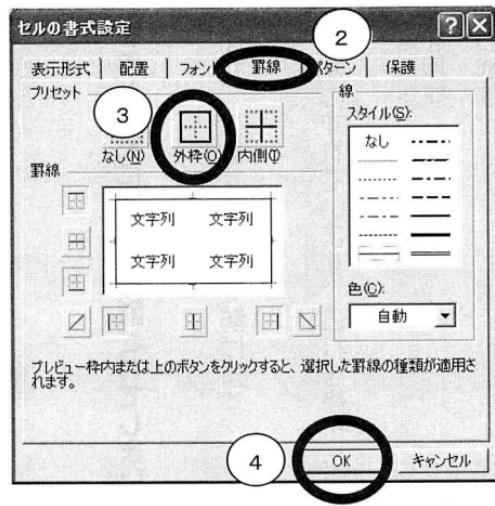
- ① 表を作りたいセルを反転させ、右ボタンでセルの書式設定をクリックする。
- ② タブ「罫線」をクリックする。
- ③ 「外枠」ボタンをクリックする。
- ④ 同じように、「内側ボタン」をクリックし、OKを押す。
- ⑤ すると、線が引かれた表が完成する。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール

	A	B	C	D	E
1	チーム別売上一覧				
2	単位:千円				
3		食料	衣料	その他	
4	Aチーム	¥50,000	¥12,000	¥7,000	
5	日チーム	¥40,000	¥30,000	¥3,000	
6	合計	¥90,000	¥42,000	¥10,000	
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

1

- × 切り取り(D)
- × コピー(C)
- × 貼り付け(P)
- 形式を選択して貼り付け(S)...
- 挿入(I)...
- 削除(D)...
- 数式と値のクリア(U)
- コメントの挿入(M)...
- セルの書式設定(E)...
- リストから選択(H)...
- ハイパーリンク(H)...



	A	B	C	D
1	チーム別売上一覧			
2	単位:千円			
3		食料	衣料	その他
4	Aチーム	¥50,000	¥12,000	¥7,000
5	日チーム	¥40,000	¥30,000	¥3,000
6	合計	¥90,000	¥42,000	¥10,000



## 表をつくり、足し算をする ⑦ プリントアウト方法



Q : プリントアウトしようとすると、左にズレて印刷されてしまします。

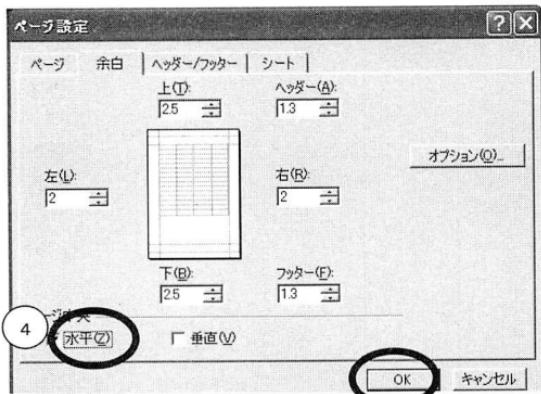
印刷する前に、正しく印刷されるか、確認することでお防げます。

- ①ボタン「プリビュー」を押す。
- ②「プリビュー」画面を見ると、表が左にずれています。これを修正します。
- ③ボタン「設定」をクリック。
- ④「水平」をクリックしてOKを押す
- ⑤表が中心にきているのがわかります。
- ⑥ボタン「印刷」を押すと、プリントアウトされます。

◆あたりまえだけどなかなかできない パソコンのルール

	A	B	C	D
1	チーム別売上一覧			
2	単位:千円			
3		食料	衣料	その他
4	Aチーム	¥50,000	¥12,000	¥7,000

チーム別売上一覧			
	食料	衣料	その他
Aチーム	¥50,000	¥12,000	¥7,000
Bチーム	¥30,000	¥10,000	¥5,000
Cチーム	¥40,000	¥14,000	¥6,000
合計	¥120,000	¥36,000	¥18,000



チーム別売上一覧			
	食料	衣料	その他
Aチーム	¥50,000	¥12,000	¥7,000
Bチーム	¥30,000	¥10,000	¥5,000
Cチーム	¥40,000	¥14,000	¥6,000
合計	¥120,000	¥36,000	¥18,000



# 第 10 章

## 会議 の ルール





## 会議を準備するときの注意点

Q：会議の準備がわかりません。

参加者の時間を使って行つ会議、会議が始まつてからあせりたう人はいませんよね。会議が始まる10分前や、会議開催中にあせる人が無いように、備品のチェックまでしておへじとが、ポイントです。トドでは一般的な会議が開催されるまでの流れを書いておきます。

会議室を予約する（上司と相談し、おおよその参加数を把握する）

出席関係者にすみやかに日時・場所を連絡する。



配布資料有無の確認。ある場合は、配布のタイミングを確認しておく。



## ◆あたりまえだけどなかなかできない 会議のルール

(事前に配布か? 会議の途中配布か? 事前に上司、発表者に確認する)

テーブルとイスが足りるかどうか? (広さも確認しておくる)

備品のチェック

- ・プロジェクターを使用するか否か? 会議室のプロジェクターが使えるか否か?
- ・コード類に不足がないか? (延長コード・プロジェクターのコード・など)
- ・プロジェクターの操作方法はわかっているか?

- ・ホワイトボードのボードが汚くないか? マーカーがかすれていなか?

実際に、本番の会議が、支障なく進むように、細かいところまで目を配つておきましょう。

### まとめ

- ①会議室の予約をしよう。意外と忘れがちです。
- ②会議室の備品までチェックしておこう。そこまで準備ができるといふと気持ちに余裕を持つて、会議に参加できます。



## 会議に出たらあと片付けをしよう

Q：会議後、そのまま帰つて怒られたのですが。

会議は、「あと片付け」までが会議です。

実は、会議は、自宅で食事をするのと、同じです。食事も、食べた後は、あと片付けをします。会議も、終了したら、あと片付けまでしていいものなのです。

さらに台所も使用した後、きれいになつていたらうれしいですよね。もし時間があるのならば、当初の会議室の状態よりも、きれいな状態に素早く戻しておくことをめざしましょう。そして、時間があれば、後片付けをしている人がいたら、手伝つて一緒にあと片付けをしましよう。僕も、掃除をしているときに、誰かが手伝つてくれたうれしくなります。しかも会議室のあと片付けをするとき、手伝う人が多いほど、早く片付きます。

◆あたりまえだけなかなかできない 会議のルール

上司だから、後片付けしなくていいといつてもルールがないように、「新人だからあと片付けをしよう!」などなどではあります。

次に会議室を使つ人が使いやすくなるために、あなたが会議室を使つた後は、会議室がとてもきれいに整理されている状態をめざしてみませんか?

まとめ

- ①机の形を変えたら、元の形に戻しておこう。
- ②使用したものは、元の場所に戻しておこう。(プロジェクト等)
- ③机が汚れたら、きれいにして置こう。
- ④会議室がゴミで汚れたら、掃除しておこう。
- ⑤お茶が出た会議であれば、お茶碗を方づけ、洗つて所定の場所で乾かしておこう。

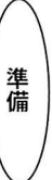
あと片付け



会議



準備





## 会議にはしつかり出よう



Q：毎日ある会議に意味を感じないのですが、出た方がいいですか。

会社で自分の意見を通したいと思ったら、最低限の“基本”的部分は押さえなければいけません。以前、僕が花屋の【お店】で働いていたときは、会議は、年に一～二回しか出たことがありませんでした。それが転職したら、ほぼ毎週、会議があり、多いときには一日に3回会議がありました。最初は会議がある毎日に慣れず、僕が会議室の予約をすべきときでも、会議の予約を忘れていて、急遽、狭い会議室で隣の人と密着しながら会議をしたこともあります。いろいろな失敗をしながら、その会社での様々なルールや、その会社での暗黙の習慣やはずしてはいけない暗黙の約束があることがわかるようになりました。

仕事は、個人プレーではありません。どんなに担当が明確に分担されていても、必ず協力

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 会議のルール

しあう場面があります。誰かにかかってきた電話を取つて回す。これも協力です。

基本的に会議では、様々な情報がやりとりされます。様々な関係者が参加します。

一緒に仕事をするメンバーがどのような人で、何に対してもどう考えているか？発言内容だけでなく、相手を知ることができます。相手を知れば、相手と接するときに、相手に合わせた行動ができるようになります。

だから、会議に参加して目指すことは、次の2点です。

①会社の最新情報を知る・共有する。

②メンバーの最新情報を知る・共有する。

会議は重要な場面なのです。この会議をうまく開催できるか否か。

この章では会議を開催する際の注意点・ポイントについて説明していきます。



まとめ

会議に参加して目指すことは、次の2点。

- ①会社の最新情報を知る・共有すること。
- ②メンバーの最新情報を知る・共有すること。



## 会議で発言するときの注意点



Q：発言したいのですが、怖いです。

発言するタイミングを探したりしている。でも、最初はタイミングがわからないうちとが多いでしょう。だから、発言のタイミングがわからないときは、先輩が発言しているときに、自分も一緒に発言する。先輩が聞いているときには、一緒に聞く。すると、だんだんと発言してやるタイミングが、わかるようになります。

心配しないで真剣に会議に参加し、議題についても積極的に考えていくつもりをもつ。さうと覚えておいて欲しいのですが、会議には、3つの役割があります。

- ①情報共有のための会議（みなさん、知つててね。）
- ②意見収集のための会議（私はこう思ひます。みなさん、どう思ひますか？）

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 会議のルール

③意志決定のための会議（みなさん、これでじょうじですか？）では、今後は、これでじきます。もちろん、すべてが一つになつてしまふ会議もあります。では、そもそも会議はなぜ、開催されるのでしょうか？ いずれの会議でも、目指していることは、さらに何かをより良くしていくことです。社会人になりたての頃は、発言内容に不安があり、場に合わない発言をしてしまうのではないかという、他人の評価が怖いこともあるでしょう。そんなときでも、まずは自分ができることを精一杯やれば、その姿勢は伝わります。その会議の目的・目標を、より実現しやすくするために、脳に汗を書きましょう。もし仮に、まったくわからない話の場合ならば、メモを一所懸命とるとか、議事録を担当するとか、体に汗を書きましょう。傍観者になるのではなく、参加者でいるようにしましょう。

会議に参加している時点で、あなたは大切なチームの一員であり、必要とされているのです。

### まとめ

- ①発言するタイミングを探そう。そのために、発言の前には、その場で自分の意見をノートにまとめておこう。
- ②発言するタイミングがわからなければ、先輩が発言しているときに、一緒に発言しよう。
- ③何もすることがなければ、議事録をとるなど、体を使おう。

仕事の  
基本ルール  
**98**

# 上司より先に会議室に行こう



Q：会議室には、何分前に到着していたら大丈夫ですか？

10分前に到着していましょう。

「また、ギリギリになっちゃった」

以前、僕は仕事の仕方がとても悪く、会議があるときは、開始時間ギリギリに会議室に着いていました。たまには遅れることがありました。

実は、自分がどれだけ忙しくても、基本は作業を途中で終えて、会議の準備のために会議室へ行くことが基本の仕事でした。僕はそれができていませんでした。

早く会議の準備が終えて、何も準備する必要がなければ、会議室で、自分のスケジュールを調整や、他の作業をすることができます。早く行って、「今」で自分の仕事をすればいいん

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 会議のルール

だ！」と僕が学んだのは、30歳になるころでした。

今、上司の立場になり、会議があるたびに見えてくるようになったことがあります。

段取りのいい部下は、会議開始時間に対して、ほぼ毎回、余裕を持って参加してきます。逆に、段取りが悪い部下ほど、開始時間ギリギリに駆け込んで来るのです。

会議には早く着いた方が、何かと準備を手伝えます。

僕も開始時間ギリギリに着くと、上司や他の同僚が会議の準備をしていたことがあります。それを見て「あ、俺も手伝わなくちゃ、しまった出遅れた」と、気持ちに余裕がなくなり、会議に出てても、なぜかあせつて居る自分がいました。

それがきっかけとなり、次の会議からは、早く着いて会議の準備をすることにしました。



まとめ

- ① 10分前には、会議室に着き、会議の準備をしておこう。
- ② もし、どうしても忙しくて、会議開始時間より前に行けない場合は、それがわかつた時点で上司に報告をしておこう。「すみません、会議時間1分前には、着きます。申し訳ありません」「忙しくても、ここまで貰えるようにしよう。」



## 議事録の書き方



Q : 議事録って、何を書いたらいいんですか？

傾向として、議事録は若手社会人が担当することが多いです。会社に入りたての新人さんには、まず、議事録をとらせることが基本ルールとしている会社もあります。

まず基本的に会議では、司会進行役とは別に書記係がいます。書記係が議事録を作成します。会議が終了したら、できるだけ早めに、できれば会議を行った当日中に（遅くとも翌日中に）関係者に議事録を配布するようにしましょう。最近では、レコーダーを利用して参加者の意見を録音し、後からその内容をまとめて議事録にする場合もあります。ただし、録音内容を後で、ゼロからまとめるのは、かなり大変な作業です。だからオススメのやり方は、「会議中は要点を簡潔にメモしておき、会議の後で内容に漏れがないか確認するために、録音

したものを見る」というやり方がオススメです。（「○」「○」などで録音する場合は、参加者からあらかじめ承諾を得ておきましょう）

### 議事録の基本フォーマット

5W1Hで作成します。

When 日時、所要時間

Where 会議を行った場所

What 会議名、討議事項

Who 出席者、（司会、初期などの役割りも記録する）

Why 会議の目的

How 決定事項（なぜその決定に至ったのかの理由、保留事項やその理由、進行の流れ）

### まとめ

- ①意見はすべて書かず、ポイントだけ記録しよう。
- ②発言だけでなく、発言者名も記録しよう。
- ③決定事項や保留事項、その理由も記録しよう。

## 議事録サンプル

◆あたりまえだけどなかなかできない 会議のルール

議事録の書式には、このサンプルのような枠を書かず、ワードで箇条書きに作成する議事録もあります。会社ごとに、恒常に使用している書式がある場合は、その書式に沿うようにしましょう

①

会議名やテーマ、開催場所、参加者などの、基本情報を明記する。参加者を書いておくことで、後日、何か確認したいときに、記載の参加者へ確認ができる

②

- ・決定事項を箇条書きで記入する
- ・なぜその結論に至ったかの経緯を書く場合は、別紙（2ページ目以降）にまとめるといい
- ・会議で使った資料など、添付資料がある場合は、『別紙資料「整理整頓マニュアル」参照』と資料名を明記する

③

今後の課題（＝解決すべき問題）については、「いつまでに、誰が、何をする」を明記する

④

次回の会議予定があれば、記入しておく



## 会議でのメモの基本



Q：会議では、「何をメモしておけばいいのか?」内容が多すぎても、一言一句メモできるか。

社会人として10年近く働いていますが、メモをひらくといけない人がいます。特に、若手社会人のあなたが会議ででかいとせ、ちゃんと聞くと聞こえ、メモをあるいとじつです。聞くとメモするとの出率は、ざつと分類するも、6割聞いて4割をメモするとの感覚になります。いじじのポイントは、聞くことに比重を置くのです。いわば、相手の顔をしつかり見て、うなづくことなのです。会議で話している人が、話しやすくなるように、しっかりとつなげます。されば、参加してくる人のつながりも。会議に出て上位でせよ、「重要なのはメモしろ」と言われます。どちらが重要かわからなこともあります。

## ◆あたりまえだけどなかなかできない 会議のルール



まとめ

- ①会議の6割は聞く。残り4割をメモする。
- ②メモのとり方は次のページのサンプルを参考にしてください。

やいじ

●メモすべきことは、何のものですかー。

- ①自分がする」と（自分が担当したいとは何が～）
- ②名前（誰かの名前や、部署名、商品名 例：「三本さんが～～～」）
- ③数字（金額、日時、期限）

会議中に「これらのことが出でたり、コシコシメモにとりましょひ。

●もし、わからなこと、聞き取りにくいことがあった場合は？

まず、状況をみましよう。その会議の場で聞けそうであれば、尋ねてもいいです。でも、その場では聞きづらそうであれば、会議終了後に、確認するという手もあります。田指すのは、確認しなくてよい方に、会議の場で、しっかり話に集中する」といいます。それが、「会議に参加してじる」といふことがあります。

## メモサンプル

- 20XX年度 第3四半期 営業会議  
20XX年○月○日 15:00 ~ 17:00 本社 A会議室

出席者

C S委員会 木戸委員長 小倉副委員長 広報部 秋田部長  
宮下課長 小川 営① 福田部長 深澤課長  
鈴木 営② 岩上部長 木川課長 山本

● 議題 1

- 1) 現状報告 営① 鈴木  
・現在の売上 1億7,000万円 前年比 10% ↑

~~~~~



! 略語を使って、スピードアップする!

## その他、ビジネスで知っておきたい略語！

|       |                            |            |
|-------|----------------------------|------------|
| NR    | No Return                  | 帰社せず、直帰します |
| FYI   | For Your Information       | ご参考までに     |
| FAQ   | Frequently Asked Questions | よくある質問     |
| ASAP  | As Soon As Possible        | できるだけ早く    |
| MTG   | Meeting                    | 会議         |
| PS    | Postscript                 | 追伸         |
| Attn  | Attention                  | ～宛て        |
| e.g.  | exempli gratia             | 例えば        |
| co.   | Company                    | 会社         |
| ltd.  | Limited                    | 株式会社(英)    |
| Inc.  | Incorporated               | 株式会社(米)    |
| dept. | Department                 | ～課         |

# 巻末付録



## 使える場面別 言葉遣い一覧表

### ●上司、先輩と会ったとき

|            |                               |
|------------|-------------------------------|
| 朝 時まで      | ↓ おはようございます。                  |
| 朝11時以降     | ↓ お疲れ様です。                     |
| 自分が帰宅するとき  | ↓ お先に失礼します。「お疲れ様でした。」と続けてもいい。 |
| 他の方が帰宅するとき | ↓ お疲れ様でした。                    |

### ●外出するとき

|            |             |
|------------|-------------|
| 自分が外出するとき  | ↓ 行つてまいります。 |
| 他の方が外出するとき | ↓ 行つてらっしゃい。 |

### ●帰社したとき

|            |             |
|------------|-------------|
| 自分が帰社したとき  | ↓ ただ今戻りました。 |
| 他の方が帰社したとき | ↓ お帰りなさい。   |

●会社ですれ違うとき

上司・役員とすれ違うとき

↓ お疲れ様です。

(企業によっては、「お疲れ様でございます」と言ひへ企業もあります。)

お客様など、他社の方を

見かけたとき

↓ いらっしゃいませ。

廊下でお客様を追い越すとき

↓ 失礼します。

●エレベーターで上司と乗り合わせたとき

自分が先に乗っているとき

↓ 何階でしようか。

自分が先に降りるとき

↓ (お先に) 失礼します。

●退社するとき、まわりに残業をしている人がいるとき

(わたくしにできることがありましたら) 何かお手伝いしましようか。

●上司の指示を受けるとき

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| 上司から呼ばれたとき     | ↓ はい、ただ今、まいります。         |
| 上司から指示をいただいたとき | ↓ はい、承知しました（かしこまりました。）。 |

●社内の人と話すとき

|          |                                                                   |
|----------|-------------------------------------------------------------------|
| 自分のこと    | ↓ わたくしは～、わたくしじもは、<br>×NGワード ↓ 自分は～ ↑これは学生用語です。                    |
| 上司を呼ぶとき  | ↓ 山田課長（「課長」だけでもOK）、<br>原部長（「部長」だけでもOK）<br>～さん（会社によります）            |
| 自社のこと    | ↓ 当社は～・弊社は～<br>(「弊社」は、「当社」よりもへりくだつた表現です。)<br>×NGワード→ わが社では～・うちでは～ |
| 相手の会社のこと | ↓ 御社では～・貴社では～<br>(どちらでも大丈夫です。社風に合わせましょう)                          |

● 部長（課長等でも同様）が外出していることを伝えるとき

|           |                                                                                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 社内の人には    | ↓ 鈴木部長は、ただ今外出されています。                                                                   |
| 社外の人には    | <p>↓ 鈴木は、ただ今外出しています。</p> <p>×NGワード ↓ 鈴木部長は～～～。</p> <p>（社外の人前で上司を呼ぶときは、呼び捨てが正しいです。）</p> |
| 部長の身内の人には | <p>↓ 鈴木部長は、ただ今外出されています。</p>                                                            |

● 打ち合わせに、課長と他社の部長が同席するとき

|                 |                              |
|-----------------|------------------------------|
| 課長の意見に賛同するとき    | ↓ 私は課長が申しました意見に賛成です。         |
| 他社の部長の意見に賛同するとき | <p>↓ 私は部長がおっしゃった意見に賛成です。</p> |

## ●上司への言葉遣い、あれこれ。

X N Gワード

○正解

部長が拝見した書類ですが、

課長が言つてた案件ですが、

部長が読んでたカタログの件ですが、

部長がご覧になつた書類ですが、  
課長がおつしやつていた案件ですが、  
部長がご覧になつっていたカタログの件ですが、

## ●期日について

|           |   |             |
|-----------|---|-------------|
| 今日まで      | ↓ | 本日（ほんじつ）までに |
| 昨日（きのう）まで | ↓ | 昨日（さくじつ）まで  |
| 明日（あした）まで | ↓ | 明日（みょうにち）まで |

## ●場所について

|     |   |      |
|-----|---|------|
| これ  | ↓ | こちゅう |
| それ  | ↓ | そちら  |
| どれ  | ↓ | どちら  |
| あっち | ↓ | あちら  |

## ●時間について

|         |   |      |
|---------|---|------|
| 少し・ちょっと | ↓ | 少々   |
| いま      | ↓ | ただいま |
| さつき     | ↓ | 先ほど  |
| あとで     | ↓ | 後ほど  |

● 気を付けてたいバイト敬語

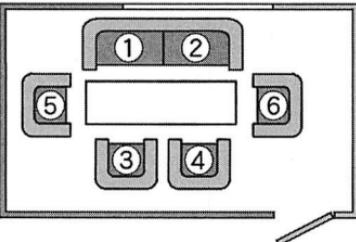
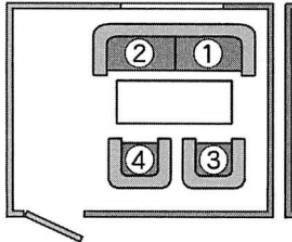
|              |               |               |                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ようしかつたでしょうか。 | 千円からお預かりします。  | お席のほうにご案内します。 | <p>↓ よろしいでしょうか。<br/>         (「よろしかつた」は、過去形なので、間違います。)</p> <p>↓ 千円、お預かりします。<br/>         (「から」を使用しないのが、正しい使い方です。)</p> <p>↓ お席にご案内します。</p> <p>(この「ほう」は、「ぼかす」意味を目指したのだと思います。<br/>         しかし、使用しないのが正しい言葉遣いです。)</p> |
| 超忙しい         | お飲み物とかいかがですか？ | ワタシ的には        | <p>↓ お飲み物はいかがですか？</p> <p>↓ ワタクシと致しましては</p>                                                                                                                                                                         |

●その他、社外の人と話すときの丁寧な表現

|                      |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| 少し待つてもらいますか          | ↓恐れ入りますが、少々お待ちいただけますでしょうか。            |
| 受付で聞いてください           | ↓大変申し訳ございませんが、受付でお尋ねいただけますでしょうか。      |
| 誰ですか？                | ↓失礼ですが、どちら様でしょうか。                     |
| これをやつてもうれますか？        | ↓大変恐縮ですが、こちらをお願いしてもよろしいでしょうか。         |
| その書類を送つて<br>いただけますか？ | ↓お手数をおかけいたしますが、そちらの書類をお送りいただけますでしょうか。 |
| 今週中に返してください          | ↓勝手を申して恐縮ですが、今週中にご返却をお願いできますでしょうか。    |
| 担当者はどなたですか？          | ↓お差し支えなければ、担当の方のお名前をお伺いできますでしょうか。     |
| 伝言をお願いしたい            | ↓おことづけをお願いできますでしょうか。                  |
| (相手) がひまなどきに         | ↓お手すきのときにでも、                          |

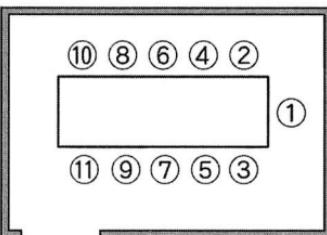
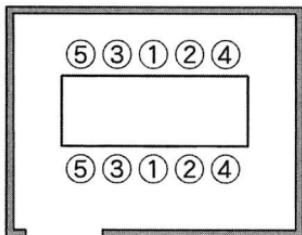
|                |                                                                             |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ミスがありました       | ↓ 不手際がありました。                                                                |
| 知らせる           | ↓ お耳に入れる                                                                    |
| 一緒にいく          | ↓ お供します。                                                                    |
| (自分が)忙しい       | ↓ 手がふさがっており、                                                                |
| わかりませんでした      | ↓ 勉強不足でした。                                                                  |
| とんでもございません     | ↓ とんでもないことでござります。                                                           |
| 資料を送らさせていただきます | ↓ 資料をお送りします。                                                                |
| お力になつていただけますか  | ↓ 何とかお力添えを願えませんでしょうか。                                                       |
| お召し上がりになつてください | ↓ どうぞじゅつくり召しあがつてください。                                                       |
| 上司をお客様に紹介するとき  | ↓ それではござ紹介いたします。こちらが私の上司の佐藤です。<br>そしてこちらがいつもお世話になつております、○○社<br>営業部の山本課長です。」 |

応接室の場合

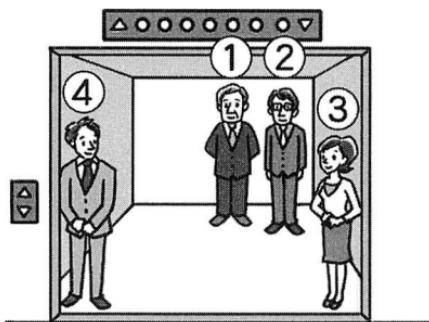


～正しい席次～

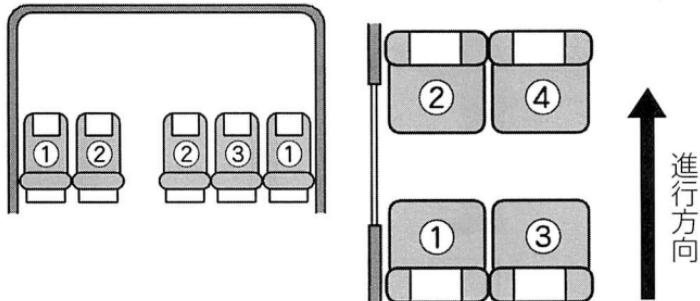
会議室の場合



エレベーターの場合



## 電車の場合



原則としてドアから遠い方が上座です。

この図では①が上座になります。

### タクシーや乗用車の場合の席次

応接室や電車だけでなく、タクシーや乗用車で移動することもあるでしょう。

そんなときはどこに座るべきでしょうか？

正解は…

タクシーの場合は運転手さんの真後ろの席、つまり後部座席の一番奥が上座となります。

ただ、相手が奥の上座に座る際に労力を要するなど断られた場合は、自分が座ることもあります。

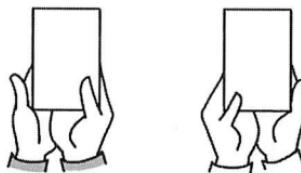
ただ！一度は辞退し、乗り込む際にも一言、「それでは、失礼します」と言葉を添えた上で乗り込むようにしてください。

知つておきたいビジネスマナー

～名刺交換～

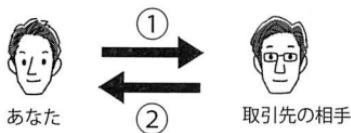
社名、名前を隠さない  
ように注意！

「はじめまして」と  
名乗りながら、両手  
で差し出す。



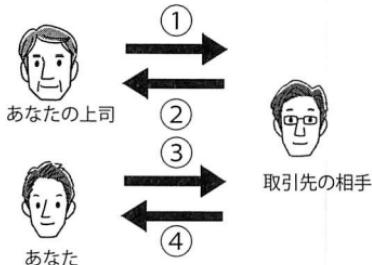
名刺の出し方 名刺の受け取り方

●あなたと取引先の相手の場合



～名刺交換の順番～

●上司と取引先の相手の場合



## 名刺交換トラブルがおきたときの対応

- Q: 名刺を忘れてしまった！名刺をきらしてた！名刺がまだできていない！

A: 無くて大丈夫です。名刺が手元に届き次第、郵送しましょう。  
トーク例)

「○○社の佐々木丈裕と申します。あいにく名刺をきらして  
おりまして、申し訳ありません。追ってお送りします。」

- Q: 相手から先に名刺を出されてしまった！

A: 頂戴します。と、先に受け取ろう。  
その後、「申し遅れまして、失礼いたしました。○○社の佐々木丈裕  
と申します。」

- Q: もらった名刺を落としてしまった！

A: 「失礼しました！」とすぐに拾い上げ、相手の名刺の表面を  
そつとはたくしげさをしましょう。見てて名刺を大切に  
している様子が伝わり印象も いいです。

- Q: 間違って、他人の名刺を渡してしまった！

A: 「失礼いたしました！」と謝罪をして、すぐしまいましょう。  
その後すぐに「改めまして、わたくし～～～」と自分の名刺を  
差し出せば大丈夫です。

- 「お待たせ致しました、こちらへどうぞ」「[カウセキシマシタ、ココカラヘドウゾ]

来客を先導する時は、「お待たせ致しました、[カウセキシマシタ]」と声をかけ、手のひらを上にして、方向を指し示します。歩くペースは、お客様に合わせます。時々後ろを振り返つて、お客様がついてこられているか確認しましょう。

このとき、案内役は、お客様のひざ歩先を斜め前に立つて誘導します。歩く位置はあなたが通路の端、お客様が通路の真ん中となるように[コジ]案内します。



### ●エレベーターに乗る

お客様が先に乗りります。あなたは外でドアを開けながら「どうぞ」とお客様を先に通す。その後あなたは、操作盤の横に立つ。

### ●エレベータから降りる

お客様が先に降ります。あなたは「開ボタン」を押しながら、「いらっしゃいます」と声をかけ、お客様が降りた後に、エレベーターから出ましょ。



### ●ノックする

応接室等に入室する際は、使用していないことを確認するために、必ずノックします。すでに担当者が入室している場合には、「お客様をお連れしました」という合図になります。

### ●「お入りください」

ドアが引き戸の場合 → あなたが外でドアを開けて、ドアノブを持ちながら、お客様を先に通す。

ドアが押し戸の場合 → あなたが先に中に入り、ドアノブを持ちながら、中からお客様を迎える。



●「奥くわいだ」

上座を指し示す。この時も手のひらを上にして指し示す。

●「田中さあぐまつまゆのど、やつこせうへお待ちくださいまセ」

お客様が座ったのを確認してから、告げる。

●「失礼します」

ドアのそばで、軽く会釈し外に出る。この時、ドアは開け放しにしないで閉める。

