

氏名

「新社会人セミナー」

社会人へのスムーズな第一歩を踏み出すために

公益財団法人 熊本県雇用環境整備協会

先輩や上司は、こういうところを見ています。

①聴く姿勢

肘はついてませんか？

体ごと相手に向いていますか？

②集中力の持続

後で見返せるようにメモの準備はいいですか？

休憩時間でリフレッシュ

③理解しようとする努力

分からない、実感できないことも想像してみよう

言葉だけでも覚えておくとか後々役に立つ

④反応・表現

返事、相槌、自分の考えを述べる

分からないときは「分かりません」という

見つめ合っても伝わりません。

目的意識を持って

ハンドブック P6

目的意識とは「目的に対する明確な自覚」のことを言います。
目的を持ち、その目的に向かっていているということや、目的を達成することについてしっかりと考えることが目的意識となります。

人は、ゴールがないままずっと走り続けるのは大変で難しいことですが、ゴールが分かっているとそこに向かって走り続けることができますよね。そのゴールが目的で、ゴールを意識することが目的意識というイメージです。

目的と目標の違い

目的は最終的なゴール。
その目的を達成するまでの過程に立てられるものが目標。

例：「試験に合格すること」--目的
（達成するために）「毎日3時間勉強する」、「過去問を3回繰り返す」--目標

目的意識を持つ重要性

①自分のやるべきことが明確になる

②正しく早く対応できる

仕事を頼まれたら、必ず、その仕事をやる意味や、なんのためにするのかを自分なりに考え、頼まれた相手に確認する。そうすることにより、指示されたやり方とは別のやり方で進められることが分かって意外と早く終わったり、早く正しく仕事を完了でき業務改善につながることもある。

③目的達成に向かってブレない

④軌道修正ができる

⑤関わる人全員が共通意識を持てる

目的意識を持つことは個人のことでなく、組織やチームとして持つことも重要なこと。むしろ組織やチームで動くときに目的意識をしっかり共通認識すべき。

あなたの目的と目標は何ですか？

1. 目的(こんな社会人になりたい)

2. 目標(目的を達成するために)

学生と社会人の「人間関係」の違い

	学生	社会人 (ビジネス)
相手	気の合う人(仲間) 同世代・同文化 上下・利害関係 ほとんどない 選べる	世代の違う人 異文化(外国人) 上下(職場)・ 利害関係あり(顧客) 選べない

社会人として大切なマナーとは？

考えてみよう！

1. マナーとは何か？

2. マナーはなぜ必要なのか？

社会人として大切なマナーとは？

1. マナーとは何か？

相手（お客様・同僚・家族・友人など、関わるすべての人）を不快にさせないための、最低限必要な礼儀・守るべきルール

より**良い人間関係**を築くために必要な心遣い・敬意・**思いやり**

2. マナーはなぜ必要なのか？

- ・ 1 人の印象が悪いと、会社全体の印象まで悪くなってしまう。
- ・ マナーを身につける → 好感を持たれる → **良好な人間関係**
→ 仕事を教えてもらえる → できることが増える
→ 成長・モチベーションアップにつながる

色々な世代間で通用する

共通態度 = マナー

上司・先輩が好感を持つ新入社員の言動

【総合】

1 あいさつがしっかり出来る

2 やる気のある姿勢

3 気が利く

4 自ら率先して仕事をする

5 いつも笑顔

6 わからないことは聞く

7 素直さ

8 丁寧な言葉遣い

9 行動に移すまでが速い

10
人の話をきちんと聞く
いろいろと相談してくれる

「当たり前なこと」 の徹底

【調査概要】

調査期間: 2010年2月25日(木)～2010年3月2日(火)

調査対象: 計800人([自社アンケート・パネル【オリコン・モニターリサーチ】](#)会員で有職者の未婚20代、30代の男女各200人)

調査方法: インターネット調査

調査地域: 全国

新入社員のタブー行動ランキング

「許せない」割合

- | | | |
|----|------------------|---------|
| 1位 | 挨拶をしない | ……79.9% |
| 2位 | 遅刻する | ……79.5% |
| 3位 | 何も言わずに帰る | ……60.9% |
| 4位 | 仕事中にプライベート携帯をいじる | ……59.4% |
| 5位 | 言葉遣いが丁寧ではない | ……56.8% |

6位～

休憩が多い、電話が鳴っても取らない、忙しいのに定時退社する、
なれなれしい態度、本人の歓迎会に参加しない、失敗を隠す

ネットピ

<https://netatopi.jp/article/1050705.html>

調査対象：全国の働く男女1,000名

社会人に求められる具体的な マナーとは・・・？

- 挨拶
- 言葉遣い
- 規律・約束（特に時間）を守る
- 礼儀正しい態度・動作（立ち居振舞い）
- 身だしなみ

挨拶 (心を開いて相手に迫る、という意味)

挨拶は、マナーとコミュニケーションの第一歩です。

入社したばかりで何もできなくても、元気な挨拶はできる！

そして、その印象がその先を大きく左右します。

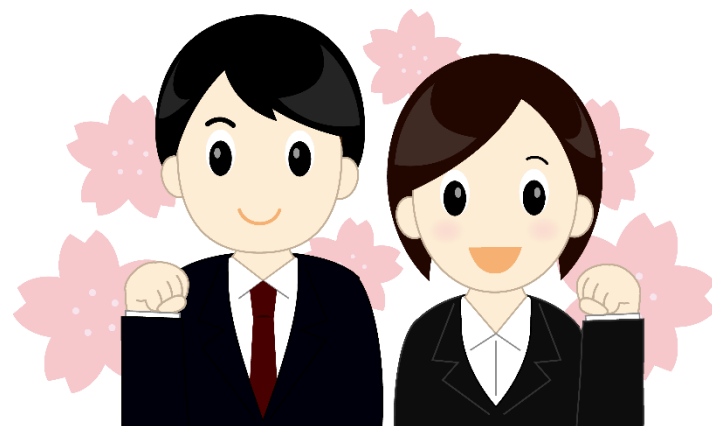
あ・・・明るく

い・・・いつも、いつでも

さ・・・先に

つ・・・伝わるように

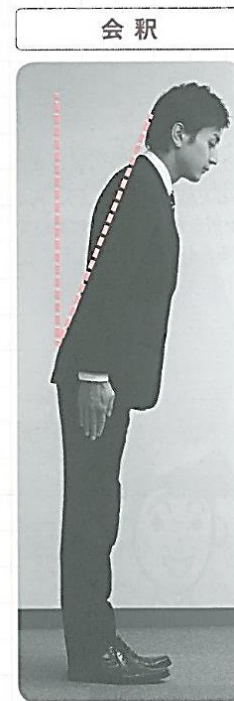
続けて + a



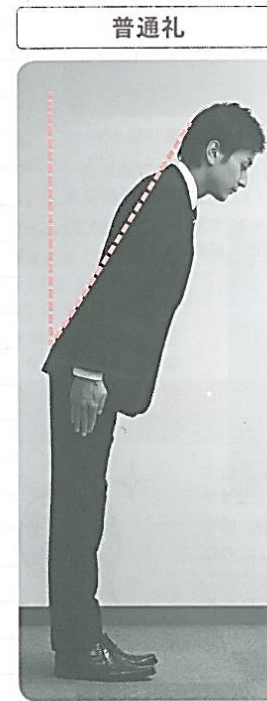
実践！！

挨拶とお辞儀をマスターしよう！

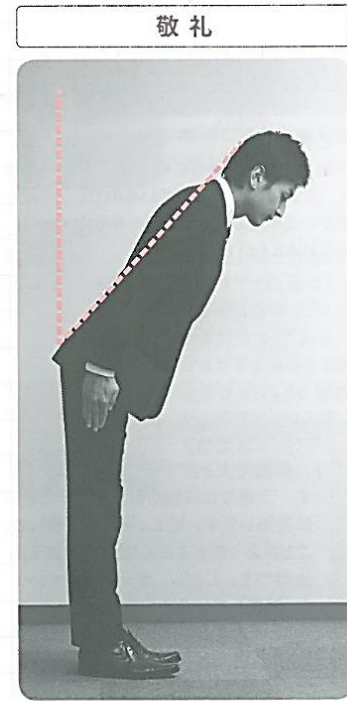
「おはようございます」
「よろしくお願いいたします」
「いらっしゃいませ」
「ありがとうございました」
「失礼いたします」
「お疲れさまです」
「お先に失礼します」



廊下ですれ違うときなどの
ちょっとした挨拶に使います



朝夕の挨拶などの日常的な挨拶
に使います



お礼や謝罪などのお辞儀で、最大限の敬
意を示すものです

◆自己紹介◆

「初めて会う人とのコミュニケーション」

- 相手を知る
- 自分を知ってもらう

- ・ 笑顔
- ・ 姿勢
- ・ 聞き取りやすい話し方



言葉遣い

なぜ言葉遣いが大切なのか？

相手のことを思いながら気を配ることを、一般的に「心遣い」と言います。**言葉についても「言葉遣い」という字のとおり、相手への配慮が不可欠です。**

言葉というのは、直接的にその人を表現します。話の内容が正しいとしても、思いやりの心が欠けていたり、正しい言葉遣いができていなかったりすれば、社会人として「一人前」とは言えないでしょう。

① ビジネス用語 ハンドブック P12参照

② 敬語

③ クッション言葉

クッション言葉

《用件の前に添えて、ソフトな表現にする効果》

お願いをするとき	断るとき
恐れ入りますが お手数をおかけしますが よろしければ お忙しいところ申し訳ございませんが 差し支えなければ 失礼ですが	せっかくですが 申し上げにくいのですが 誠に残念ですが 大変恐縮ですが あいにく
申し訳ございませんが	

個人ワーク:間違えやすい敬語

次の文の、間違った言い方を正しい敬語に直しましょう。

1.(お客様に、この申込みはどうしたらいいですか？と聞かれて)
受付で伺ってください。

2.(お客様を会議室に案内して)
こちらで資料を拝見なさって、しばらくお待ちください。

3.(電話や受付で、名前を名乗らない方に対して)
お名前はなんと申されますか？ (または)お名前を頂戴できますか？

4.(電話や受付で、お名前を聞いて復唱確認)
〇〇様でございますね。

個人ワーク：間違えやすい敬語

5.(電話などで「佐藤部長いらっしゃいますか?」と聞かれて)
佐藤部長は席を外しております。

6.(上司やお客様に言われたことに対して)
了解いたしました。

7.(電話でこれから行く、というお客様に対して)
どうぞ気をつけてお越しになられてください。

8.(出張から戻ってきた上司に)
〇〇課長、出張ご苦労様でした。

間違った言葉の使い方

～使っていませんか？～

	(誤)	(正)
①ら抜き言葉	食べれる	
②さ入れ言葉	送らせていただく	
③れ足す言葉	行ける／書ける	
④ 二重敬語	おっしゃられる／ご覧になれる／お話になれる	
⑤ マニュアル敬語	よろしかったでしょうか？／になります	
⑥ 若者言葉	マジっすか やばい 俺(自分)的には ～みたいな ～だったり	
⑦その他	とんでもございません ～の方 ～させていただく の多用	

間違えやすい敬語

解答

次の文の、間違った言い方を正しい敬語に直しましょう。

1. (お客様に、この申込みはどうしたらいいですか？と聞かれて)
受付で伺ってください。

受付でお尋ねください、(お聞きください)

2. (お客様を会議室に案内して)
こちらで資料を拝見なさって、しばらくお待ちください。

こちらで資料をご覧になって、しばらく(少々)お待ちください。

3. (電話や受付で、名前を名乗らない方に対して)
お名前はなんと申されますか？ (または)お名前を頂戴できますか？

お名前はなんとおっしゃいますか？ お名前を教えていただけますか？
お名前をお聞きしてもよろしいですか？

4. (電話や受付で、お名前を聞いて復唱確認)
〇〇様でございますね。

〇〇様でいらっしゃいますね。

間違えやすい敬語

解答

5.(電話などで「佐藤部長いらっしゃいますか?」と聞かれて)
佐藤部長は席を外しております。

佐藤(部長の佐藤)は席を外しております。 ※社内(身内)に敬称はつけない

6.(上司やお客様に言われたことに対して)
了解いたしました。

かしこまりました、承知いたしました。 ※目上の方に「了解」は使わない

7.(電話でこれから行く、というお客様に対して)
どうぞ気をつけてお越しになられてください。

お越しください、お越しになってください。

8.(出張から戻ってきた上司に)
〇〇課長、出張ご苦労様でした。

お疲れ様でした。お疲れ様でございました。 ※「ご苦労様」は目下への言葉

間違った言葉の使い方 ～使っていませんか？～

解答

	(誤)	(正)
①ら抜き言葉	食べれる	食べられる
②さ入れ言葉	送らせていただく	送らせていただく
③れ足す言葉	行ける／書ける	行ける／書ける
④ 二重敬語	おっしゃられる／ご覧になれる／お話になれる	おっしゃる／ご覧になる ／お話しになる
⑤ マニュアル 敬語	よろしかったでしょうか？／ になります	よろしいでしょうか？ ／です 、 でございます
⑥ 若者言葉	マジっすか やばい 俺(自分)的には ～みたいな ～だったり	そうなんですか(本当ですか) 困りました、素晴らしい 私としましては のような、です ～ですとか
⑦その他	とんでもございません ～の方 ～させていただく の多用	とんでもないことでございます

名刺交換



当協会主催の『若手社員研修』（入社3年未満の方対象）に参加者の方の声

自信がないビジネスマナーのトップは、「名刺交換」

名刺交換のコツ

● 受け渡しのマナー

名刺を支給されてなくても、もらう場合はあるので、
名刺入れは用意しておいたほうがいい

- ①名刺入れを必ず持つ。→お盆の代わり
- ②必ず立って行う。
※座ったままや、テーブルを挟んでの受け渡しはしない。
- ③目上の人との名刺交換は自分から渡す。
- ④自己紹介の後、丁寧にお辞儀をし、名刺を手渡す。
- ⑤名刺は相手が読める向きで手渡す。
※親指の爪は目立ちます！きれいに！
- ⑥差出された名刺は、両手で受け取る。
- ⑦名刺を受け取ったら、名前を確認する。
※名前の読み方がわからない時は、この時確認する。



名刺交換の流れ(同時交換)

②名刺を出す

- ・ 相手が読める向きで
 - ・ 名刺入れの上に自分の名刺を乗せる
 - ・ 必ず立って行う
- ※座ったままや、テーブルを挟んでの受渡しはNG



③挨拶・自己紹介

- ・ 初めましてと挨拶し、訪問側(仕事を受ける側)から自己紹介しながら渡し、お辞儀する
「株式会社熊本商事の山田と申します。よろしくお願いいたします。」と言って渡す
- ・ 訪問側(仕事を受ける側)から先に差出す
- ・ 相手が差出した高さより下から差出す



④相手の名刺をいただく

- ・ 「頂戴します」など一言添えて両手で受け取る
- ・ 名刺の文字やロゴに指がかからぬよう気をつける
- ・ 目上の方が受け取られてから(名刺入れの上に置いてから)、両手で受け取る
- ・ 頂いた名刺は胸の高さより下に下ろさない



⑤名刺の社名や名前を確認

《テーブルに着席後》

- ・ 名刺入れを座布団代わりにし、相手の名刺を置く
- ・ 複数の場合は、役職の高い方の名刺を名刺入れの上に置き、 他は席順に並べて置く



名刺交換の流れ(同時交換)

訪問側

「初めまして。
わたくし、株式会社熊本商事の
山田と申します。
どうぞよろしくお願いいたします。」
と言って、お辞儀する

※訪問側(仕事をもらう側)から先に挨拶！

相手側

「初めまして。
わたくし、株式会社阿蘇産業の
田中と申します。
どうぞよろしくお願いいたします。」
と言って、お辞儀する

笑顔^^
目を見て
元気よく
名前はゆっくり
はっきり

同時交換～右手で自分の名刺を持ち、
相手の名刺入れの上にのせる

「頂戴いたします。」

「頂戴いたします。」

自分の名刺を渡したらすぐ相手の名刺を**両手**で
受け取り、胸より上の位置を保つ。

相手の会社名・肩書・氏名などを復唱。**読み方**が分からない時はここで確認。
余裕があれば、名刺の情報から会話を広げる。

電話対応



怖がらなくても大丈夫！

まずは、「上手でスムーズな対応」よりも

「正確に必要事項を聞き取ること」

電話応対の基本

～会社の代表であることを忘れずに～

▶ 準備（メモ・筆記具・電話機周辺の整理）

▶ お待たせしない

【呼び出し音は3回まで／保留時間は1分以内】

▶ 笑声

【口角を上げる／ワントーン高く、明るい声で】

▶ 適度なスピード

【早口にならない・はっきり・簡潔に】

▶ 正確・丁寧

【メモをとる／復唱するのを忘れない／言葉遣いと同様に態度も丁寧に】

▶ ビジネスルールを大切に

【ビジネス電話で「もしもし」はNG／かけた方から、フックを押さえて切る】



電話応対 応用編

▶電話の要件が自分では判断できない

「申し訳ございません。私では_____ので、ただ今担当の者と替わります。
少々_____?」

▶相手の声が聞き取りにくい

「恐れ入りますが、お電話が少々_____。」
「_____もう一度お願いできますでしょうか。」

▶相手の社名・氏名を聞き取れなかった

「大変恐れ入りますが、_____と お名前 をもう一度お願いできますでしょうか?」

▶相手が名乗らない

「失礼ですが、お名前を_____?」

※「担当者につなげば分かる」などと拒まれた場合は、無理に聞き取る必要はありません。

▶途中で電話が切れてしまった

「電話が切れてしまいまして、大変_____」

※先方のミスで切れてしまったと思える場合でも、相手を責めません。原則、かけた方からかけ直します。

▶携帯電話番号を教えて、と言われた

「申し訳ございません、_____のでお待ちいただけますか?」

※急ぎだから教えて、と言われても、特に個人携帯は教えない。

電話応対 応用編

解答

- ▶電話の要件が自分では判断できない

「申し訳ございません。私では わかりかねます ので、ただ今担当の者と替わります。

少々 お待ちいただけますか？」

- ▶相手の声が聞き取りにくい

「恐れ入りますが、お電話が少々 遠いようですが 。

「 申し訳ございませんが もう一度お願いできますでしょうか。」

- ▶相手の社名・氏名が聞き取れなかった

「大変恐れ入りますが、御社名と お名前をもう一度お願いできますでしょうか？」

- ▶相手が名乗らない

「失礼ですが、お名前を お伺いしてもよろしいでしょうか ？

※「担当者につなげば分かる」などと拒まれた場合は、無理に聞き取る必要はありません。

- ▶途中で電話が切れてしまった

「お電話が切れてしまいまして、大変 失礼いたしました 。

※先方のミスで切れてしまったと思える場合でも、相手を責めず、原則、かけた方からかけ直します。

- ▶携帯電話番号を教えて、と言われた

「申し訳ございません、本人から連絡をさせます のでお待ちいただけますか？」

指示の受け方



指示を受けるときの基本

- ◆呼ばれたら「はい」と元気に返事する。
- ◆メモ用紙と筆記用具を持って、呼んだ人のもとへすばやく行く。
- ◆要点をメモする。（**5W3H**の要領で、箇条書きに）
※指示を受ける時は、座らない。
- ◆指示は途中で言葉をさえぎらず、最後まで聞く。
- ◆最後に、**内容**（特に**日にち**や**時間**、**数**など）を簡潔に
復唱・確認して、わからないことは、**最後に質問する**。
【例】明日の午後 ⇒ 「明日の午後〇時頃ですか？」
来週の火曜日 ⇒ 「来週の火曜日〇日ですね。」
提出は3日後 ⇒ 「3日後の〇月〇日までに提出ですね。」
15時 ⇒ 「午後3時ですね。」
- ◆指示された仕事を終わったら、**結果を報告する**。

5W3H

When	いつ	締切日・時期・納期など
Where	どこで	場所（集合場所・行先・会議室など）
Who	だれが	担当者・責任者・会社名など
What	なにを	仕事の内容・種類など
Why	なぜ	仕事の目的・意義・経緯・必然性など
How	どのように	仕事の手順・進め方など
How much	いくら	予算・価格など
How many	いくつ	数量・人数・範囲など

指示の受け方

さらにステップアップ

◆ **期限・優先順位の確認**（いつまでに必要か、急ぎなのか、どちらの仕事を優先すべきか明確にする）

◆ **指示が重なり、すぐにできそうもないときは、あいまいに引き受けず、できない理由を説明して、指示をあおぐ。**

◆ **自分の考えや意見があったら提案する。**

【例】この資料を10部コピーして ⇒ 「綴じたほうがよろしいですか。」
「白黒両面でよろしいですか。」

明日午後 1 時～ 3 時まで会議 ⇒ 「お茶はどういたしましょうか。」

指示の受け方ワーク

①指示の受け方

「〇〇さん、ちょっといいかな。」

「この資料、コピーとってもらえる？」

- ・ **気持ちの良い返事をする。** 「はい。」
- ・ **メモの準備**をし、上司の近くに**すばやく**かけつける。
- ・ **確認 部数**
仕上がり (片面/両面、白黒/カラー、綴じ方など)
期限 いつまでに仕上げればよいか、
完了後どのようにすべきか
目的 今後の役に立つ(判断基準となる)ため、
聞いておく

②業務完了後、どうすればよいですか？

- ・ **確認** 指示通りに仕上がっているか
- ・ 指示を受けた上司へ、**迅速に報告・提出**
- ・ あわせて何か**他に手伝えることがないか**確認



報告・連絡・相談の仕方



報告・連絡・相談

報告の仕方

◆上司の状況を確認



◆結論から先に

(経緯・理由



経過・具体案



確認・了承を得る

最後に

◆不明点を質問 提案など

「〇〇課長、ただいま(1分)お時間いただいてよろしいでしょうか。」

「先ほどの資料コピー10部の件、完了いたしました。」

「いただいた指示通り、両面白黒コピーで印刷しています。」)

「こちらの資料を会議室のテーブルに並べておきましょうか。」

「じゃあお願いね。終わったら〇〇さんに確認してもらって。」

「承知しました。それでは終了後〇〇さんにご確認いただきます。」

「会議は何時からでしょうか。」

「お茶は準備しますか。いつお持ちすればよろしいでしょうか。」

「ほかにお手伝いできることはありませんか。」

報告・連絡・相談

～仕事における判断基準を学び、
自分で意思決定できる力を養う

報・連・相が必要な時

◆上司からの指示・命令・依頼を受けたあと **報告は義務！**

- ・終了時 ～ 終了した仕事の内容の確認、次の業務の依頼
- ・経過報告～ 進捗状況(期間内に完了するか、不明点はないか)の把握

上司から「あれはどうなった？」と聞かれてからでは遅すぎる

◆ミスをしたとき

- ・些細なことと感ずることでも、「報・連・相」する
- ・早い段階で上司に動いてもらうことで、問題は回避できる

◆状況が途中で変化したとき

◆新しい情報を入手したとき

予定や準備、業務の進め方などを
変更する必要があるため、

いち早く上司に「報・連・相」する！

◆わからないことがあるとき ～ **自己判断や放置は絶対NG!!**

「報・連・相」ですぐに使えるフレーズ

＜報告するとき＞

- 「～の件で報告があります」
- 「～の件について、報告いたします」

＜報告が遅れたとき＞

- 「報告が遅れて申し訳ありません」
- 「ご報告が遅れて申し訳ございません」

＜遅刻や帰社時間の連絡＞

- 「電車遅延のため、出社が○時になります。よろしくお願いします」
- 「打ち合わせが長引いたため、帰社時間が遅れます」

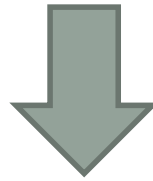
＜欠勤の連絡＞

- 「おはようございます。〇〇です。大変申し訳ありませんが、本日は体調不良のため、休ませていただきます。ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、どうぞよろしくお願いいたします」
- 「明日は休みをいただきます。よろしくお願いいたします」

＜相談したい時＞

- 「お時間のあるときで構いませんので、〇〇の件についてご相談させてください」
- 「お時間のあるときで結構ですので、相談に乗っていただけないでしょうか？」

報連相がやりやすい環境



日頃からのコミュニケーション

- あいさつ

- 笑 顔

今からできること・準備すること

新生活が始まるまでの目標を立てて、
規則正しい生活を心がけましょう。

何かで困ったら、勇気を出して相談を

家族や友人、学校の先生はもちろん、
色々な分野の公的機関でも相談できます。
メールやLINE対応している機関もあります。

※働く若者のハンドブックP48～

「新社会人セミナー」

みなさんの活躍を祈っています。

公益財団法人 熊本県雇用環境整備協会