

Contents 〈改訂版〉仕事の基本とビジネスマナー

学習を始めるにあたって	3
学習の進め方	8

■ PART I 組織人としての心得

1. 「会社」とは何か

・ 会社の役割・使命	12
会社の基本的な役割／経営理念とは？／「企業の社会的責任」とは？	
・ 「組織」とは何か	14
「組織」とは？／組織の構造／組織に関する基礎知識	
・ 組織の一員としての心構え	16
組織人としての基本心得	
・ 学生と社会人の違い	18
学生時代とここが違う！	

2. 「仕事」とは何か

・ 「仕事観」をもとう	20
なぜ「仕事観」が必要か？／どのような「仕事観」をもてばよいのか／ 仕事観を考えるヒント	
・ 仕事に対する心構え	24
自主性をもつ／正しい仕事をする／お客様あつての仕事／ 「できない」ではできない／慣れても狎れない	
・ プロ意識をもとう	26
プロの基本要素／プロの必須条件は「自己責任」／真のプロへの5つの条件	
・ 職場のチームワーク	28
チームワークの意義／リーダーシップ／フォロワーシップとパートナーシップ	

COLUMN 素直な心／すべてに学ぶ	30
---------------------------------	----

■ PART II 仕事の基本心得

1. 仕事の進め方

・ 仕事の基本	32
仕事の原則、T-PDCA／“3M”をなくして、効率アップ／ 5W3Hでミスやモレのない確実な仕事を／仕事力を高める8つの意識	
・ 指示・命令の受け方	35
指示・命令の受け方のポイント	
・ 「報告・連絡・相談（ホウレンソウ）」の基本	36
「報・連・相」のポイント／報告のポイント／連絡のポイント／相談のポイント	

2. 執務の心得

・ あいさつ名人になろう	40
あいさつ（挨拶）の基本／基本的なあいさつ言葉／お辞儀の基本	
・ 勤務中の基本マナー	44
当たり前のことを当たり前／出勤時の心得／執務中の心得／昼休みの過ごし方／ 公私混同をさける／退勤時の心得／勤怠のルール／社内でのマナー	

・ テレワークの勤務	50
テレワークとは／執務中の心得／モチベーションのコントロール／ テレワークのコミュニケーション	
・ 5Sを実践しよう	52
5Sの基本的な考え方／机周りの整理・整頓	
・ 会議のマナー・心得	54
会議参加の心得／会議開催準備の心得／オンライン会議（面談）の心得	
・ 出張の心得	57
出張の事前準備／出張中の心得／出張から帰ってきたときの心得	
・ 情報の管理・扱い方	59
情報の取り扱いべからず集／個人情報の取り扱い方	
・ 時間管理（タイム・マネジメント）	60
時間はつくり出すもの	
・ 健康管理は自己管理	61
規則正しい生活は、健康の基本／メンタルヘルス（心の健康）／ テレワークによる不調	

3. マナーの基本

・ マナーとは何か	64
マナーの原点／マナーの果たす役割	
・ マナーの基本原則	66
第一印象を大切に／マナーの5原則	
・ 身だしなみを整える	68
身だしなみの基本／身だしなみのチェックポイント～スーツスタイル～	
・ 表情と視線	70
表情づくりのポイント／アイコンタクト	
・ 日常動作（立ち居ふるまい）の基本	72
立ち方の基本／美しい歩き方／美しい座り方／気をつけたい“しぐさ”	

■ PART III コミュニケーション

1. 職場の人間関係

・ 仕事と人間関係	76
人間関係をよくする基本／職場の人間関係	
・ 人間関係力を磨く	78
チームワークと人間関係／上司との接し方／先輩との接し方／ 同僚とのつきあい方／後輩との接し方／就業時間外のつきあい方／ 社外の人とのつきあい方	
・ ほめられ方・叱られ方（ほめ方・叱り方）	83
ほめられ上手のポイント／叱られ上手のポイント	

2. 聴き方・話し方

・ 聴き上手になろう	84
「聴く」と「聞く」との違いは？／話は全身で聴こう／ 聴き上手になるためのポイント	
・ 話し方の基本スキル	86
話し上手になるには／好感をもたれる話し方	
・ 会話のマナー	88
会話をしよう／会話のエチケット&ルール	

3. 言葉づかい・敬語

- ・言葉づかいの基本 90
言葉づかいのポイント／感じのよい言葉づかい／覚えておきたい言い回し／人の呼び方（呼称）・敬称のルール／日常語・慣用表現の正しい使い方
- ・敬語の基本知識 96
敬語の基本は3種類／敬語の使い方／敬語の使い分け／「お」と「ご」の使い方／敬語の使用上の注意

ケーススタディ 感じのよい言葉づかい・敬語 100

■ PART IV 応対・訪問のマナー

1. 来客対応の心得

- ・来客対応の基本 102
受付での来客対応のポイントと流れ／応対事例①＜アポイントがある場合＞／応対事例②＜アポイントなしの場合＞／案内の基本ポイント／お茶の出し方／お見送りのマナー／心を伝える応対用語
- ・席次の基礎知識 110
席次の基本的な考え方／席次の例

2. 訪問の心得

- ・訪問の基本マナー 112
訪問時の心がけ／電話でのアポイントの取り方／当口の心得＜到着したら＞／訪問先でのマナー／名刺の受け方・渡し方①／名刺の受け方・渡し方②／紹介の基本マナー

■ PART V 電話のマナー

1. 電話対応の基本常識

- ・電話対応の基本心得 118
電話対応の基本ポイント／電話での話し方①＜正しく伝える＞／電話での話し方②＜感じよく話す＞／よく使う電話対応用語／電話のタブーとマナー／「伝言メモ」の書き方

2. 受け方・かけ方

- ・電話の受け方の基本 124
受け方のルール／受け方の手順
- ・電話のかけ方の基本 126
かけ方のルール／かけ方の手順

3. 取り次ぎ方

- ・電話の取り次ぎ方の基本 128
取り次ぎのルール／取り次ぎの手順／名指し人がすぐに出られない場合の対応／取り次ぎ、こんなときは？／電話対応事例

4. 携帯電話のマナー

- ・携帯電話の基本心得 136
携帯電話の特徴と基本マナー／携帯電話のかけ方・受け方

ケーススタディ こんなとき、あわてないために 138

■ PART VI ビジネス文書のマナー

1. 文書作成の基本

- ・ビジネス文書の基礎知識 140
ビジネス文書とは？／ビジネス文書の種類
- ・文書作成の基本ルール 142
ビジネス文書作成の共通原則／わかりやすい文書の作成ポイント／正確迅速に書くための留意点
- ・社内文書の基本 144
社内文書作成のポイント／社内文書の事例／社内文書の取り扱い方
- ・社外文書の基本 149
社外文書作成のポイント／社外文書の事例
- ・手紙（儀礼・社交文書）の書き方 153
手紙の書き方のポイント／手紙文の基本フォーマット／封筒の書き方①＜縦書き＞／封筒の書き方②＜横書き＞
- ・ハガキの書き方 157
ハガキの書き方のポイント／ハガキの表書きと事例／往復ハガキの書き方

2. 文章の書き方

- ・わかりやすい文章を書く 160
一文を短くする／漢字とかなを使い分ける／難しい言葉や表現はさける／句読点の使い方／その他の留意点
- ・慣用表現の基礎知識 163
前文の基本形／主文の書き出し／本文の基本形と慣用表現

3. メール・ビジネスチャット・FAX

- ・メールの基本マナー 166
メールの基本心得／メールの書き方／メールのチェックポイント／メールの事例
- ・ビジネスチャットのマナー 170
ビジネスチャットの基本心得／ビジネスチャットの注意事項
- ・FAX 送信のマナー 171
FAX 送信のマナー／FAX 原稿作成のポイント

COLUMN 知っておくと便利な文書のミニ知識 172

■ PART VII 職場の課題

1. コンプライアンス

- ・コンプライアンスの基礎知識 174
コンプライアンスとは／コンプライアンス違反の代償／コンプライアンス違反をしないために／コンプライアンスの違反事例／コンプライアンスキーワード
- ・ハラスメントの基礎知識 179
パワーハラスメント（パワハラ）／セクシュアルハラスメント（セクハラ）／マタニティハラスメント（マタハラ）・パタニティハラスメント（パタハラ）／ハラスメントのグレーゾーン／ハラスメントを防ぐために
- ・ネットリテラシーの基本 185
情報漏洩／誹謗中傷・炎上／ネットリテラシーアップのために

付 録 新入社員・若手社員に贈る30の言葉 188