

第30回 個性づくりテーマ展示

新生活

新社会人の
ビジネスマナー

展示期間：平成28年4月29日～平成28年6月23日

展示場所 南台図書館2階 展示コーナー

様々な人と円滑に仕事を進めるためには、ビジネスマナーはなくてはならないものです。守るべきルールやマナー、仕事の進め方など、身に着けておくべき心得や心構えは、社内外を問わず求められます。

今回は、身だしなみ、敬語、好感を持たれる挨拶や接客、電話応対などといった基本的なマナーについて、資料とともにご紹介していきます。

中野区立南台図書館

03-3380-2661

NAKANO CITY CERTIFIED TOURISM RESOURCES



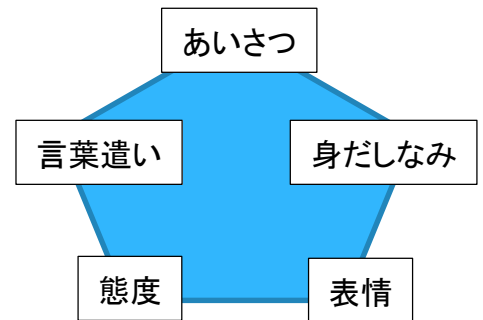
中野区認定観光資源
2014

ビジネスコミュニケーション 5大要素

ビジネスマナーの意味

ビジネスにおけるマナーは、対人関係の潤滑油であり、仕事をスムーズに進めるために必要なものです。正しいマナーを身につけていれば、自分や会社の印象をよくなり、結果的に業績アップにつなげることができます。

社内だけではなく社外でもマナーを意識し、相手や状況に合わせた臨機応変な対応を心がけましょう。



社内でのマナー

●あいさつ

あいさつはマナーの基本です。

時間帯やシーンに合わせた適切なあいさつをし、仕事をスムーズに進められるようにしましょう。

●あいさつの心得

あ→明るく……語尾を消さず、明るくはっきり

い→いつでも…初対面の人にも苦手な人にも、
どんな場面でも忘れずに

さ→先に……自分から率先して行うようにしましょう。

相手に言われてから返すのは“返事”です。

つ→続けて……毎回続けて行うのは当然です。

あいさつの後に、プラスαのひと言を続けられるようにしましょう。



●あいさつの基本用語

朝、出勤時

「おはようございます」

外出時

「～へ行ってまいります」

帰社時

「ただいま戻りました」

退社時

「お先に失礼いたします」

敬語の使い方

敬語は、相手に敬意を払う言葉づかいであるだけでなく、敬語を正しく使うことで自分が常識ある社会人であることの証にもなります。言葉づかいによって、社会人としての信頼性や知性を問われることもあります。日頃から正しい敬語が使えるように心がけるようにしましょう。

人の呼び方のルール

敬語をマスターすると同時に、仕事に関わる人の呼び方のルールも覚えておくことも大切です。同僚や後輩でも呼び捨ては避けましょう。

●上司に対して

役職が敬称になるため、役職の前に名字をつけて「〇〇課長」と呼ぶか、「課長」とだけ呼ぶのが一般的です。

●先輩・後輩・同僚に対して

年齢に関係なく、「〇〇さん」とさんづけにします。あだ名や呼び捨ては職場ではやめましょう。また、後輩が上司になる人事異動もゼロではありません。初めからさんづけなら違和感も少なくなります。

電話応対

電話応対は基本の仕事です。会社の代表としての行動が求められる大切な業務であるとともに、取引先や社内の関係者を知ることができる最も良い機会です。電話は積極的に取り、仕事に必要な知識を早めに吸収しましょう。

電話応対 8つの基本

- ①会社の代表としての緊張感を持つ
- ②正しい姿勢と笑顔で対応する
- ③率先して対応する
- ④ゆっくり、はっきり話す
- ⑤丁寧な口調で話す
- ⑥話の内容を復唱し、メモをとる
- ⑦相手を長く待たせない
- ⑧専門用語は使わない

相手が何を求めているか把握します。
電話の際には必ずメモを取りましょう。

電話は会社の顔です。
3コール以内に出ないと失礼です。

最後にお礼を忘れずに言いましょう。
「お電話ありがとうございました。」
受話器は静かに置きます。

心をこめたあいさつをしましょう。

- 始業後すぐの場合
「おはようございます。〇〇社です。」
- 3コール以上待たせた場合
「お待たせいたしました。〇〇社です。」

伝言は間違いがないか確認します。
伝言を受けたら復唱し、数字は特に強調します。

★状況に合わせた電話の取り次ぎ方

相手の声が聞き取れなかった場合は…？

「恐れ入りますがもう一度お願いできますでしょうか？」

自分では答えられない時は…？

「申し訳ございません。詳しい者に代わります。」



身だしなみ

仕事はさまざまな人と関わりを持ちます。相手に不快な思いをさせてはいけません。不衛生な姿は仕事への自覚が欠如していると思われ、信頼感も損なわれます。身だしなみは自分自身の仕事に対する姿勢を表しているのです。日頃から気を付けるようにしましょう。

参考文献：『社会人の常識がよくわかる ビジネスマナー』 クレスコパートナーズ／監修 日本文芸社
『やさしくわかる！マンガ女性のビジネスマナー』 池田 智子／監修 西東社

展示資料の紹介

『一流の人はなぜそこまで、見た目にこだわるのか?』

中井 信之(著)

クロスメディア・パブリッシング

336.4ナ

「人は見た目が9割」とはよく言われたもので、人は他人の外見をひとつの手掛かりとして、仕事に取り組む姿勢、清潔さや誠実さなどを判断しています。第一印象で相手を判断することが多く、相手の印象が良くなれば、ビジネスが良好に進むことは多くあります。



本書では見た目にこだわり、外見を少しずつ変えることで同じ仕事ぶりでも印象で差をつける方法を紹介しています。また、身だしなみについてだけでなく、立ち振る舞いや言葉づかい、言葉の癖についても言及しており、印象を良くするための術を紹介しています。

『電話対応のマナー120のシーン別正しい受け答え』

大嶋 利佳(著)

秀和システム

336.4 オ



ビジネスシーンにおいて電話対応は、会社全体の印象を左右するほど重要なものと言われています。たまたま電話にでた社員の対応次第で、会社の印象はプラスにもマイナスにも変わってしまいます。ビジネスシーンでの電話では、言葉づかいや作法だけでなく、話し方にも要領の良さが求められる為、苦手意識を持っている人は少ないようです。

本書では、さまざまなビジネスシーンでの電話対応を想定し、誰もがつい行ってしまうNG集を多数紹介しているだけでなく、OK例やすぐに使える言い換えフレーズ例などについても分かりやすく紹介しています。上手な電話の受け方となるヒントや、電話を受ける場合の注意点とポイントをよく読んで、正しい電話対応を心掛けましょう。



ビジネスマナー図書リスト

書名	著者	出版社	出版年	請求記号
敬語の教科書 1年生	新星出版社編集部 ／編	新星出版社	2016	336.4 ケ
はじめての転職ガイド必ず成功する転職	谷所 健一郎／著	マイナビ出版	2016	366.2 ヤ
部下がきちんと動くリーダーの伝え方	吉田 幸弘／著	明日香出版社	2015	336.3 ヨ
仕事のマナー得講座		プレジデント 社	2015	336.4 シ
やさしくわかる！マンガ女性のビジネス マナー	池田 智子／監修	西東社	2015	336.4 ヤ
これだけ知っておけば大丈夫！「ビジネス マナー」のきほん	松本 昌子／監修 他	翔泳社	2015	336.4 コ
きちんとした社員研修を受けられなかつ た人のためのマナーのルール	尾形 圭子／著	KADOKAWA	2015	336.4 オ
退職するときの手続き完全マニュアル	花本 明宏／著他	ぱる出版	2015	366.2 ハ
はじめての人でも自信が持てる電話対応 の基本とマナー	恩田 昭子／著	日本実業出版 社	2015	336.4 オ
人を魅了し動かす聞く力・話す力	櫻井 弘／著	日本文芸社	2014	809.2 サ
「君に任せよう」と思われるビジネスマナ ー大全	ストラテジックマ ナー協会／著	宝島社	2013	336.4 キ
他人に聞けない文書の書き方	矢嶋 弥四郎／著 他	日本実業出版 社	2013	336.5 ヤ

リストに載っていない資料もございますので、棚をご覧ください。

ビジネスマナーについて調べてみよう

ビジネスマナーについてより知識を深めたい方のために、ここでは、ビジネスマナーについての資料・情報の調べ方を紹介します。

1. 情報検索のキーワード

ビジネスマナーについて調べる際に、幾つかのキーワードがあります。これらを使うことで、より効率的な調べ方ができます。

ビジネスマナー／社会人／電話応対／仕事／敬語／接客／身だしなみ
文書作成／ビジネススキル／ビジネス会話



2. 基本的な情報を調べる

【イ】用語・データを調べる

資料情報	請求記号	所蔵館
世界大百科事典 平凡社 2007年(便覧のみ 2009年)	031 セ 34	南台図書館
現代用語の基礎知識 2016 自由国民社 2016年	R031 ゲ 16(中央)	中央図書館(館内閲覧のみ)
	031 ゲ 16(野方)	野方図書館
労働事典[普及版] 青林書院新社 1978年	366.0 口	南台図書館

【ロ】テーマの棚を調べる

分類記号	分野	分類記号	分野	分類記号	分野
336	経営管理 (会社実務)	336.49	ビジネスマナー	366.14	労働法

【ハ】ビジネスマナーについての図書を調べる

資料情報	請求記号	所蔵館
社会人の常識がよくわかるビジネスマナー クレスコパートナーズ／監修 日本文芸社	336.4 シ	南台図書館 上高田図書館
これだけ知っておけば大丈夫！「ビジネスマナー」のきほん 松本 昌子／監修 翔泳社	336.4 コ	南台図書館
社会人の敬語とマナー 主婦の友社／編 主婦の友社	336.4 シ	南台図書館

★中野区立図書館の資料を探す

- ・図書館内の利用者開放端末(OPAC)
- ・中野区立図書館ホームページの蔵書検索を使って調べる

→<https://www3.city.tokyo-nakano.lg.jp/tosho/index.asp>



★東京都内公立図書館で所蔵されている図書を探す

⇒東京都立図書館ホームページから入ります→<http://www.library.metro.tokyo.jp/>

【二】雑誌・新聞を探す

原紙(朝日・毎日・読売・産経・東京・日経)→南台図書館 1階新聞コーナーにあります。

毎日新聞縮刷版→南台図書館 1階カウンター横にあります。



3. 関連機関のご案内

●中野区のパソコン教室

事業名	内容	対象・定員	開催期間	問合せ・会場	参加料等
初心者向けパソコン教室 ①中野区シルバー人材センターと共催 ②専門学校東京テクニカルカレッジ・中野法人会と共催	パソコンにはほとんど触ったことのない初心者の方が対象です。電源の入れ方やキーボード操作の基本、インターネットの使い方などパソコンの基礎を学びます。詳細は区報や区のホームページなどをご覧ください	パソコン初心者 の区民	①4月、8月、10月、 2017年1月 (予定) ②7月、12月 (予定)	政策室業務改善分野 情報政策推進担当 ☎ 3328-8807 FAX 3328-5646 E-MAIL gyomukaizen@city.tokyo-nakano.lg.jp 会場 ①中野シルバー人材センター 北部/南部/江古田分室 ②専門学校 東京テクニカルカレッジ	無料

中野区公式 HP 「生涯学習 & スポーツガイドブック 2016 年度版」より

→<http://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/dept/403200/d022385.html?path=C1/C47/C50/P22385>

●東京労働局 新宿わかものハローワーク

〒東京都新宿区西新宿 1-7-1 松岡セントラルビル 9F TEL:03-5909-8609

月～金/10時～18時 土日祝日閉庁

【新宿わかものハローワークセミナー情報】

→http://tokyo-hellowork.jsite.mhlw.go.jp/list/shinjuku/kyushokusha/setsumeikai_seminar.html

☆中野区公式 HP から確認できます

→<http://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/>

中野区立南台図書館
2016年4月29日作成

南台図書館からのお知らせ

「子ども読書の日」子ども会

4月23日の「子ども読書の日」にちなんで、児童向けの行事を行います。
絵本の読み聞かせと、工作：（折り紙・色紙のおべんとう作り）をします。
おいしそうなおべんとうを作って、おでかけ気分を味わいましょう。

日時：2016年5月7日（土） 14時～15時

会場：南台図書館 1階 親子読書コーナー

対象：小学校低学年位まで

定員：20名

申込：不要。直接会場までお越しください。

