

はじめに



これまでみなさんは、家族や先生方に見守られ、多くの友人たちとともに楽しい学校生活を送ってきたことと思います。

いよいよ社会人1年生になるみなさんの胸の内は希望と不安でいっぱいではないでしょうか。これからみなさんを待っている社会は、これまでとはちょっと違うかもしれません。時には、その厳しさに逃げ出したくなることもあるかもしれません。

しかし、**若いみなさんには限りない可能性と豊かな未来が待っています**。そして、その未来を切り開いていくのはあなた自身です。みなさんの個性と能力を磨いていく職場で、充実した毎日を過ごすためにも社会人としての常識やマナーを正しく身につけておくことが必要です。

このハンドブックでは、社会人として知っておいてほしい心構えや仕事の基礎的、基本的な知識などを簡潔にまとめています。また、働く人のための相談窓口なども紹介しています。新しく社会人になるあなたのために、そしてこれから職業生活を送る中で、困ったり疑問を持ったりしたときに役立ててください。

みなさんの活躍を祈っています！

令和元年 7月

CONTENTS

はじめに

| | |
|--------------------------------|----|
| I 社会人として | 6 |
| 1 「働く」ということ | |
| 2 目標を持って | |
| II 社会人としての基本的なマナー | 7 |
| 1 社会人としての心得 | 7 |
| 1) 時間・期限を守ろう！ | |
| 2) 心のこもったあいさつをしよう！ | |
| 3) 規律意識を持とう！ | |
| 4) 物を大切にしよう！ | |
| 5) 身だしなみを整えよう！ | |
| 2 言葉づかいのマナー | 12 |
| 1) ビジネス用語の基本 | |
| 2) 敬語の種類 | |
| 3) クッション言葉 | |
| 4) 社内・社外での人の呼び方 | |
| 3 電話でのマナー | 14 |
| 1) 電話をかけるときの基本 | |
| 2) 電話を受けるときの基本 | |
| 3) 困ったときの対応 | |
| 4) 携帯電話のマナー | |
| 4 来客対応のポイント | 17 |
| 1) 応対・案内の心得 | |
| 2) 応接室でのマナー | |
| 5 名刺交換のマナー | 18 |
| 6 紹介のマナー | 19 |

| | |
|----------------------------|----|
| Ⅲ 仕事の基本 | 20 |
| 1 指示を受ける | 20 |
| 2 報告と連絡と相談 | 21 |
| 3 文書作成のポイント | 22 |
| 4 重要書類の取扱い | 22 |
| 5 職場の人間関係 | 23 |
| 6 チームワークが重要 | 23 |
| | |
| Ⅳ 社会人に必要な基礎知識 | 24 |
| 1 労働契約 | 24 |
| 2 就業規則 | 27 |
| 3 労働時間 | 27 |
| 1) 時間外労働・休日労働・深夜労働 | |
| 2) 変形労働時間制 | |
| 4 休憩・休日・年次有給休暇 | 28 |
| 1) 休憩時間 | |
| 2) 休日 | |
| 3) 年次有給休暇 | |
| 5 賃金 | 30 |
| 1) 賃金支払い | |
| 2) 最低賃金 | |
| 6 税金 | 31 |
| 1) 所得税（国に納める税金） | |
| 2) 住民税（都道府県・市町村に納める税金） | |
| 7 社会保険制度 | 32 |
| 1) 労災保険 | |
| 2) 雇用保険 | |
| 3) 健康保険 | |
| 4) 厚生年金保険 | |
| 8 解雇と退職 | 36 |
| 1) 解雇 | |
| 2) 退職 | |
| 3) 雇止め | |

| | | |
|----------|-------------------------------|----|
| 9 | 出産・育児 | 38 |
| | 1) 出産前後の休業 | |
| | 2) 育児休業 | |
| 10 | セクハラ | 38 |
| | 1) セクシュアルハラスメント | |
| | 2) 被害にあった場合 | |
| | 3) 妊娠・出産、育児休業・介護休業等に関するハラスメント | |
| | 4) 男女均等取扱 | |
| 11 | フリーター・ニート | 40 |
| | 1) フリーター | |
| | 2) ニート | |
| 12 | 正規雇用と非正規雇用 | 40 |
| 13 | お金のトラブルにご用心 | 42 |
| | 1) 多重債務 | |
| | 2) ネットショッピング | |
| | 3) マルチ商法 | |
| 14 | スマートフォンやパソコン等のネットトラブル | 43 |
| | 1) SNS（ソーシャルネットワーキングサービス） | |
| | 2) ワンクリック請求と不当請求 | |
| | 3) メールによる架空請求 | |
| | 4) インターネット通信販売やネットオークション | |
| | 5) 出会い系サイト | |
| 15 | メンタルヘルス | 46 |
| | 1) ストレスとは | |
| | 2) うつ病とは | |
| | 3) セルフケアの重要性 | |
| | 4) 職場の人間関係 | |
| | 5) 医療機関での受診 | |
| | 《最近よく耳にする外来語》 | 49 |
| V | 働く人のための相談窓口 | 50 |

- 労働問題全般についての相談は
- 労働条件、安全衛生、労災保険についての相談は

- 性別による差別的取扱い、セクハラや育児・介護休業、妊娠・出産、育児・介護休業等に関するハラスメント、パートタイム労働者の均等・均衡待遇などについての相談は
- パートタイムで働きたいときの相談は
- 職業に必要な知識・技術・技能を身につけたいときの相談は
- 労使紛争のあっせんについての相談は
- 就職についての相談は
- 社会的自立に向けた悩みや不安の相談は
- 熊本へUターン就職したいときの相談は
- 仕事に関する総合的な情報は
- ジョブカフェなどの利用について職業訓練等に関する情報は
- 障がい者の就職についての相談は
- 健康保険・厚生年金保険・国民年金についての相談は

VI 参考資料55

- 仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）
- 関係法令
 - 労働基準法（抜粋）
 - 労働安全衛生法（抜粋）
 - 労働組合法（抜粋）
 - 労働関係調整法（抜粋）
 - 男女雇用機会均等法（抜粋）
 - 育児・介護休業法（抜粋）
 - パートタイム労働法（抜粋）
 - 労働者派遣法（抜粋）
- 就職相談窓口
 - ハローワークの利用について

1 「働く」ということ

みなさんは、これから社会人となって、「働く」ことを始めます。「働く」ということは、もちろん収入を得て、豊かな生活を送るために必要なことですが、人は、決して経済的な満足を得るだけのために働いているわけではありません。

人は、「働く」ことを通じて、成功や失敗の様々な体験を積み重ねながら、知識を深め、技能を磨き、精神を鍛え、自分自身を成長させることができます。

また、誰かが働けば、それは必ずどこかで他の誰かの役に立ち、大勢の人が働けば、もっと大勢の人がその恩恵を受け、社会全体が良い方向に向かいます。人が「働く」ということは、良い社会を築いていくためにどうしても必要なことなのです。

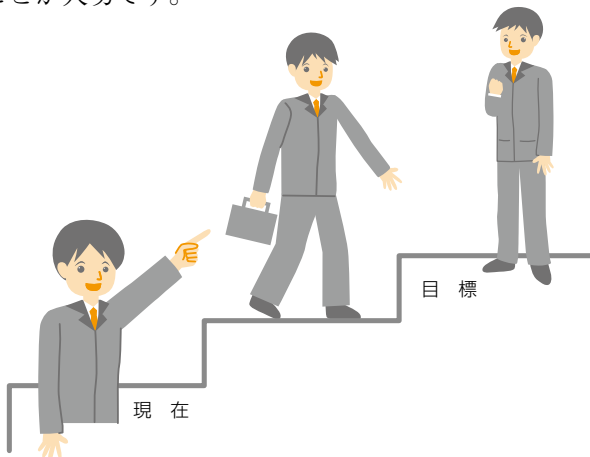
人は「働く」ことに喜びや生き甲斐を感じます。みなさんも「働く」ことで充実した人生を送ってください。

2 目標を持って

みなさんは、学校に通っていた頃、勉強に、スポーツに、いろいろな目標を立て、それに向けて努力してこられたことと思います。目標を定めて頑張り、達成したときの喜びはそれは大きいものです。

みなさんは、これから仕事に就いて1日の生活時間の3分の1はそれぞれの職場で過ごすことになりますから、いきいきとやりがいを持って働いてほしいと思います。しかし、「この仕事は自分には合わない」などといった理由で、早々と仕事をやめてしまう若者が多くみられるのもまた現実です。

社会人としてスタートする今、まずは自分の1年間の目標を立てるところから始めてはいかがでしょう。そのためには「自分のこと」、「仕事のこと」その両方を知ることが大切です。



II

社会人としての基本的なマナー

1 社会人としての心得

1) 時間・期限を守ろう!

会社はみなさんが働いた時間の労働に対し賃金を支払います。

「時は金なり」の格言を常に意識して行動しよう!

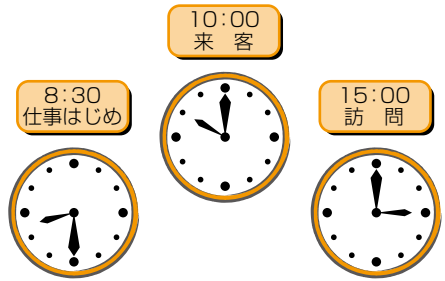
- ①時間に余裕を持った出社を心がけましょう。

始業時間は勤務開始時間であり、出社時間ではありません。

- ②特に、相手との**約束時間**は厳守!
約束時間を間違えると相手の信用を失います。
当然、仕事の期限を守ることも大切です。

- ③**勤務時間内**に1日の仕事が終わるように心がけよう。

出社したら、仕事内容・スケジュールを確認し、今日一日の計画を立て能率的に仕事をする習慣を身につけよう。



常に余裕をもった早めの行動を

心がけましょう!

ピンチ!
遅刻してしまう

- そんなときは、**必ず電話一本!**どんな状況でも連絡が最優先です!
- まず「**申し訳ありません。**」の一言を忘れず!
そして、遅れる理由及び何時に出社できるか直属の上司へ連絡します!

2) 心のもったあいさつをしよう！

社会人になると、あいさつは本当に大事なものであるということに気付かされます。

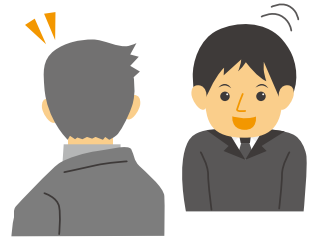
あいさつは、相手の心を豊かにするだけでなく、自分自身の心も晴れ晴れとなります。

そして、今日一日のやる気が自然と湧いてきます。

さあ、明るいあいさつで、今日一日をスタートしましょう！

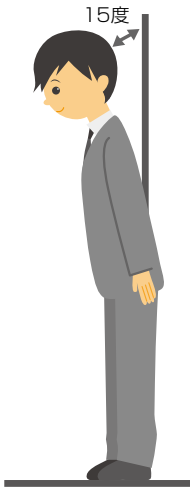
あいさつの基本

- 明るい笑顔で！ 心をこめて！**
あいさつは心を開いて相手にせまること。
- 相手に聞こえる声ではっきりと！**
伝わらなければ意味がない。
- 先手必勝！**
相手より先にあいさつをしよう。
- 廊下ですれ違うときも軽い会釈！**



『会釈（軽く頭を下げること）も立派なあいさつです。』

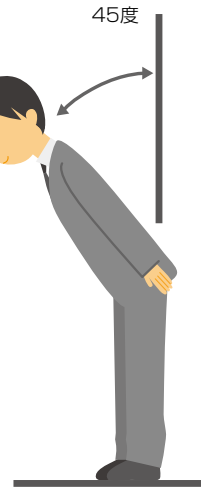
会釈



敬礼



最敬礼



《1日の基本的なあいさつ》元気よく！

《社内でのあいさつ》

- 出社時…「おはようございます。」
「きのうはご迷惑をおかけしました。」（休んだ翌日）
「きのうはお世話になりました。」（出張などの翌日）
- 退社時…「お先に失礼します（いたします）。」
相手に対しては、「お疲れさまでした。」
- 入室…（ノック）「失礼します（いたします）。」
- 外出…「行ってまいります。」
相手に対しては、「いってらっしゃい。」
- 帰社…「ただいま戻りました。」
相手に対しては、「お疲れさまでした。」

《お客様へのあいさつ》

- いらっしゃいませ
- お待たせしました
- かしくまりました
- ありがとうございます
- 少々お待ちくださいませ
- など

《工作中的座る姿も美しく！》

背もたれによりかからず、
背筋を伸ばして座りましょう。



握りこぶし一つ分
程度あける

3) 規律意識を持とう！

職場とはいろいろな人が集まり、一つの目標に向かって協力するところです。そこには一定の規律が必要です。

当然、それを守ることが社会人として要求されます。

①「就業規則」を確認しよう！

職場には就業規則があります。それには、賃金、勤務時間、休日などに関する規定が盛り込まれているのでしっかり理解しよう。

②所在は常に明らかに！勝手に職場を離れないようにしましょう。

③会社のものを私物化しないようにしましょう！

公私混同はいけません。物だけでなく情報も公私の“けじめ”をつけよう。

**公私混同
はダメ！**

- 会社の経費で個人のものを購入する。
- 会社のものを勝手に持ち帰る。
- 会社の電話を私用に使う。

情報が外部へ漏れることは会社の信用を失います。

また、守秘義務の観点からも問題です。

4) 物を大切にしよう！

会社の利益をあげるためにも、省エネや再利用（ムダを省くこと）を常に意識することは重要です。

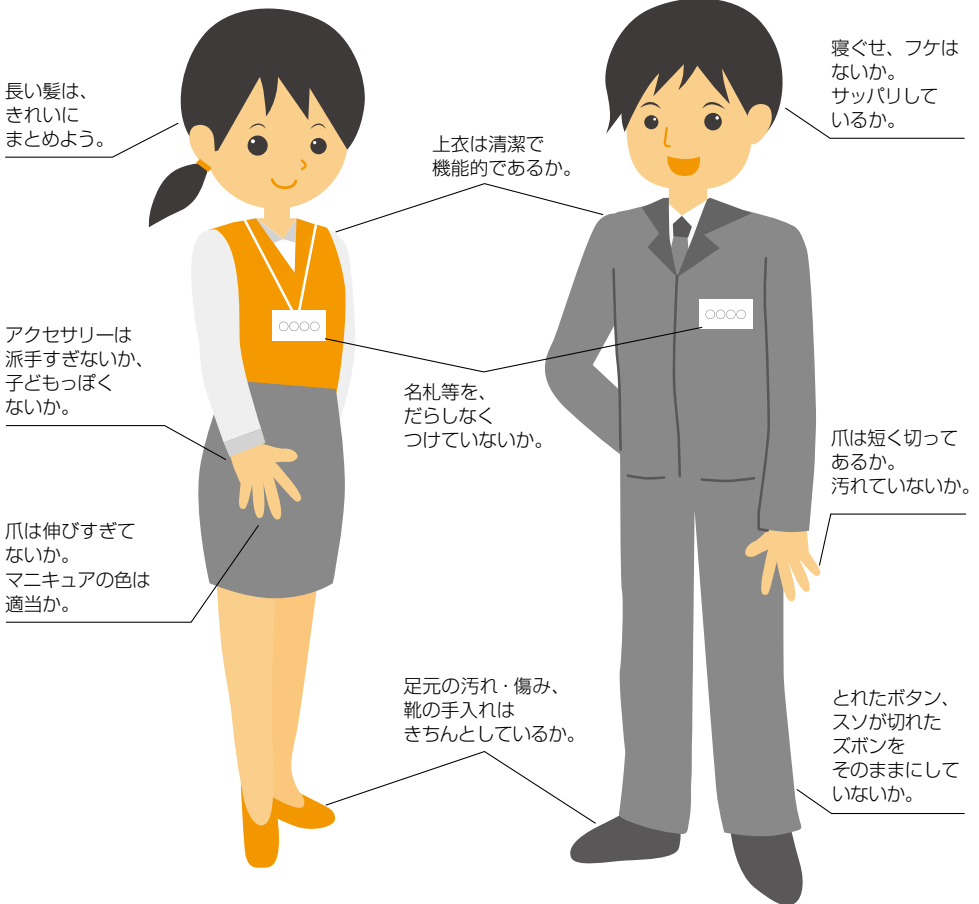


5) 身だしなみを整えよう！

「人は外見じゃない」ともいいますが、ビジネスの世界ではそれは通用しません。これからいろいろな人と出会い育ててもらいます。まず、第一印象をよくすることは相手に対するマナーでもあります。清潔で若々しい身だしなみを心がけましょう。

仕事とプライベートのけじめが大事

執務中の身だしなみ



2 言葉づかいのマナー

快適な職場生活を過ごすためには、正しい言葉づかいが重要なカギを握っています。

次の点に注意して、正しい言葉づかいを早く身につけてください。

1) ビジネス用語の基本

| × | ○ | |
|--------|-----------|-----------|
| 僕 | わたし | わたくし |
| 私たち | 私ども | |
| 誰、どなた | どちら様 | |
| どこ | どちら | |
| ここ | こちら | |
| そこ | そちら | |
| あそこ | あちら | |
| うちの会社 | 弊社（へいしゃ） | 小社（しょうしゃ） |
| お宅の会社 | 御社（おんしゃ） | |
| どうですか | よろしいでしょうか | いかがでしょうか |
| わかりました | かしこまりました | 承知いたしました |
| わかりません | わかりかねます | |
| できません | いたしかねます | |
| ありません | ございません | |
| すみませんが | おそれいりますが | |
| すみません | 申し訳ございません | |

2) 敬語の種類

- 尊敬語……お客様や上司など、目上の人の動作や状態に対して使います。
- 謙譲語……自分や身内の動作・状態をへりくだって表す時に使います。
- 丁寧語……「です」「ます」など、丁寧な言い方です。

| 例 | 尊敬語 | 謙譲語 | 丁寧語 |
|----|----------|-------|------|
| 言う | おっしゃる | 申し上げる | 言います |
| 見る | ごらんになる | 拝見する | 見ます |
| する | なさる | いたす | します |
| 行く | いらっしゃる | 伺う | 行きます |
| 来る | お越しになる | 参る | 来ます |
| いる | いらっしゃいます | おる | います |

3) クッション言葉

ビジネスシーンではYes・Noをはっきり伝えることが大切ですが、ストレートには伝えにくいことや、相手が不快に感じることがあります。そんな時に役に立つのが「クッション言葉」です。

クッション言葉とは、相手に何かお願いしたり、お断りしたり、お尋ねしたりする場合などに言葉の前に添えて使用する言葉です。うまく活用することで、言いにくいことでも直接的な表現を避けることができ、丁寧で優しい印象を与える効果があります。例えば、「ここに名前を書いてください」というより、「お手数ですが、お名前のご記入をお願いできますか?」というように『クッション言葉+依頼』の表現にすると、受ける印象が良くなります。

ただし、クッション言葉をあまり使い過ぎると、わざとらしくったり、まわりくどい印象を与えたりすることもありますので、適切な状況でバランスを考えて使いましょう。

【よく使われるクッション言葉と使い方の例】

| | |
|------------|-----------------------------|
| 恐れ入りますが | 恐れ入りますが、伝言をお願いできますか? |
| 申し訳ございませんが | 申し訳ございませんが、しばらくお待ちいただけますか? |
| 失礼ですが | 失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいですか? |
| あいにく | あいにく、本日は休んでおります。 |
| 差し支えなければ | 差し支えなければ、御連絡先を教えていただけますか? |
| お手数ですが | お手数ですが、受付でお名前のご記入をお願いいたします。 |
| よろしければ | よろしければ、私が代わりにご用件をうかがいます。 |

4) 社内・社外での人の呼び方

【社内】 ①最近では、誰に対しても「～さん」づけで呼ぶ職場もありますが、一般的に上司を呼ぶ時は「〇〇部長」、「〇〇課長」、「〇〇係長」と肩書きを付けて呼びます。

②先輩や同僚に対しては「〇〇さん」と呼びます。

【社外】

| | |
|----------------|--|
| 自分のこと | 「わたくし」「わたし」 |
| 相手のこと | 「あなた」「おたく様」「〇〇様」 「お客様」…個人の場合 「〇〇会社様」「御（おん）社」 「そちら様」「皆様」…団体の場合 |
| 自分の会社のこと | 「わたくしども」「当社」「弊社」「小社」 |
| 社外の人のこと | 「社長の〇〇様」「部長の〇〇様」「営業部の〇〇様」 |
| 社外の人に社内の者をいうとき | 「わたくしどもの社長の〇〇が…」 「総務部長の〇〇が…」 |

3 電話でのマナー

電話応対は会社の中で重要な仕事の一つです。自分や相手の姿が見えない分、誤解や不快感を相手に与えやすく、会社の印象を大きく左右することになるので、とても神経を使います。

しかし、慣れれば大丈夫！ 基本をマスターして、さあチャレンジ！

1) 電話をかけるときの基本

- ①電話をかける前に話の要点を右の5W3Hの視点でまとめ、必ず**メモや資料**の用意しておく。
- ②電話がつながったら、**社名と名前**を名乗り、取り次いでもらう。
- ③相手が電話に出たら、もう一度自分の社名と名前を告げる。
- ④**用件**を簡潔に伝え、まず相手の都合をたずねる。

[例]

「ただ今、お時間よろしいでしょうか？」

※もし都合が悪ければ、いつかけ直したらよいか確認する。

- ⑤話がすんだら、もう一度重要な部分を確認する。
- ⑥最後に丁寧にあいさつし、**相手が切ってから受話器を置く。**

5W 3H

- What……何を
- When……いつ
- Where……どこで、どこへ
- Who……誰が、誰と
- Why……なぜ
- How……どのように
- How much……いくらで
- How many……いくつ

基本的な流れ

(例) 電話をかける場合

- | | |
|-------|---|
| 自分 | 「わたくし、〇〇社の△△と申します。いつもお世話になっております。□□課のBさんをお願いいたします。」 |
| 受ける側A | 「少々、お待ちください。」 |
| 受ける側B | 「はい、お電話替わりましたBです。」 |
| 自分 | 「わたくし、〇〇社の△△と申します。いつもお世話になっております。本日は☆☆の件でお電話を差し上げました。ただ今、お時間よろしいでしょうか。」 |
| 自分 | 「……(用件を話す)……」 |
| 受ける側B | 「……(返事)……」 |
| 自分 | 「それでは……の件、よろしく申し上げます。失礼いたします。」 |

2) 電話を受けるときの基本

- ①電話を受けるときは、必ずメモを用意する。
ベルは3回以内でとることを心がけること。
それ以上の場合は、「お待たせしました」の一言を忘れずに！
- ②**誰が、誰に、何の用**でかけてきたのか、内容を正確に記録する。
- ③・本人が席にいる場合
相手の**名前と用件**を簡単に本人に伝える。
・本人が話し中（不在）の場合
相手の**名前、社名、所属名、電話番号、用件と対応**をメモする。
- ④話がすんだら、メモの内容を相手に確認、復唱し、自分の名前を名乗る。
- ⑤最後に丁寧にあいさつし、受話器を置く。

| 伝言メモ | |
|--------------------------|------------|
| _____ | さんへ |
| _____ | 様から |
| <input type="checkbox"/> | 電話がありました。 |
| <input type="checkbox"/> | 電話を頂きたい。 |
| <input type="checkbox"/> | もう一度電話します。 |
| <input type="checkbox"/> | 来訪されました。 |
| <input type="checkbox"/> | 来て頂きたい。 |
| <input type="checkbox"/> | もう一度訪問します。 |
| 用件 | _____ |
| 用件 | _____ |
| 用件 | _____ |
| 受付 | 月 日 時 分 |

基本的な流れ

(例) 電話を受けるとき

受ける側 「はい、〇〇社△△課でございます。」※「もしもし」は使いません。

かけた側 「〇〇社の△△と申します。★★の件で、◇◇さん、いらっしゃいますか？」

【本人が席にいる場合】

受ける側 「少々お待ちください。」

・本人に取り次ぐ。※**そのとき相手の名前と用件を簡単に本人に伝えます。**

【本人が話し中（不在）の場合】

受ける側 「申し訳ございません。◇◇はただいま別の電話に出て（席を外して）おります。終わりましたら（戻りましたら）お電話を差し上げるよう申し伝えましょうか？失礼ですが、ご連絡先をお願いいたします。」

※**相手の名前、社名、所属名、電話番号、用件と対応を確認し、復唱します。**

かけた側 「それでは、よろしくお願ひします。」

受ける側 「どうもありがとうございました。」「承知いたしました。」

※**正確にメモし、確実に伝えます。**

3) 困ったときの対応

①相手の声が聞き取りにくい場合

相手に非があるのではない、ということが伝わるように話します。
「恐れ入ります。少々電話が遠いのですが。もう一度お願いいたします。」

②聞き逃した場合

「恐れ入りますが、もう一度お願いいたします。」

③電話が途中で切れてしまった場合

自分のミスでなくても、「先ほどは失礼いたしました。」とかけ直す。

④間違い電話がかかってきた場合

「いいえ、こちらは〇〇社です。失礼ですが、何番におかけですか。」

4) 携帯電話のマナー

①場 所

運転中の使用は大変危険であり、法律で禁止されています。安全な場所に停車後、使用するようにしましょう。また、航空機、病院内での使用は計器や機器類に支障がでる可能性があるため、このような場所では電源を切りましょう。

公共の場（レストランや劇場、映画館など）や訪問先では着信音で場の雰囲気をごわさないようにマナーモードなどを利用しましょう。

- 電話を受ける場合は、相手からの要件によっては周りに漏れては困る内容もあるかもしれません。このような場合には、相手に断った上で一度電話を切り、場所を変えてこちらからかけ直すようにしましょう。
- 電話をかける場合は、廊下等周りに迷惑にならない場所に移動してからかけるようにしましょう。
- 携帯電話にかける場合は、相手の状況をまずは確認します。固定電話以上に相手への配慮が必要です。

②プライベート

職場において私用の電話をかける場合は、休憩時間に廊下などでかけるようにしましょう。

③着信音

着信音量は適切でしょうか。静かな職場に突然着信を知らせる音楽が流れてきて業務に迷惑をかけるよう、音量を小さく設定しておくかマナーモードなどを利用しましょう。



4 来客対応のポイント

常にお客様の立場に立った対応を心がけましょう。

1) 対応・案内の心得

- ①座ったまま対応してはダメ。
必ず立って正面から対応すること！
- ②視線は相手の目！
- ③背筋を伸ばし、きちんとした姿勢で！
- ④感謝の気持ちをこめた笑顔で！
- ⑤言葉づかいに注意しよう！



礼儀正しく、笑顔で対応されると、とても気持ちのよいものです。

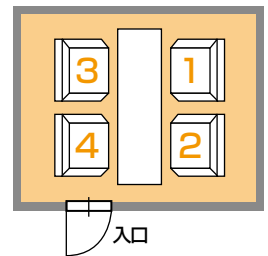
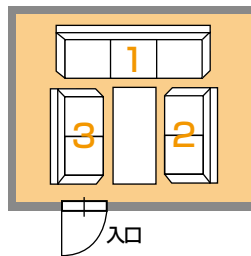
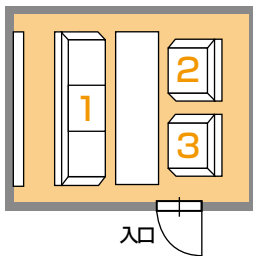
**お客様がいて、
しごとがある。**

2) 応接室でのマナー

応接室の椅子は、普通、長椅子が客用、ひじかけ椅子が自社用になる場合が多い。

①上座・下座

入口から遠いところや、壁際に飾り棚や絵画がかかっているところが上座。入口に一番近いところが下座と考えましょう。お客様を応接室に案内したら、上座をすすめましょう。



②席の座り方

応対中は背筋を伸ばし、相手と目が合うような姿勢で！足を組まないこと！

5 名刺交換のマナー

初対面の人には名刺を交換して自己紹介をします。これから何かとお世話になる人です。きちんとした態度で名刺が交換できるようになってください。

受け渡しのマナー

- ①名刺は相手の分身として大切に扱う。
- ②名刺入れを必ず持つ。
- ③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。

- ④目上の人との名刺交換では、自分から先に手渡す。
- ⑤ていねいにお辞儀をし、自己紹介をしながら手渡す。
- ⑥名刺は相手が読める向きで手渡す。
- ⑦差し出された名刺は、両手で受け取る。
- ⑧名刺を受け取ったら、名前を確認し、席につく場合はテーブルの隅に置く。

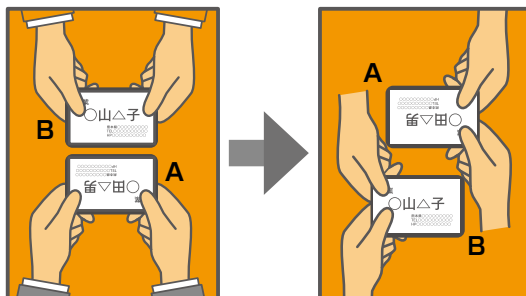


渡し方



受け取り方

同時交換



名刺入れの上に
名刺を置く



6 紹介のマナー

仕事をしていくうえで、取引先を訪問したり、お客様を社内の人に紹介したりする場面がありますので、紹介のルールの基本を覚えておきましょう。

※紹介の基本は「**下から上に**」「**内から外に**」

立場や年齢が上の人に、先に情報をお伝えするのが原則です。

紹介の順序

- * 地位が違う場合は、下の者から先に紹介する。
- * 他社の人に自社の人を紹介する場合は、自社の人を先に紹介する。
- * 年齢が違う場合は、年少者から先に紹介する。
- * 地位・年齢ともに同じような場合は、自分の親しい人から先に紹介する。
- * 大勢の人に一人を紹介する場合は、先に一人を紹介し、次に大勢を端から紹介する。
- * 複数の人を紹介する場合は、順番にこだわらず、全員を引き合わせるようにする。
- * 会社の人に家族を紹介する場合は、家族を先に紹介する。`父`、`母`などと言い、敬称はつけない。

(例) 他社の人に自社の人を紹介する場合

- ①上司を他社の人に紹介。「ご紹介申し上げます。営業部長の〇〇です。」
- ②次に他社の人を上司に紹介。「こちらは△△物産の営業課長、□□様でいらっしゃいます。」

(例) 友人を職場の上司に紹介する場合

- ①まず、「ご紹介申し上げます。」と断る。
- ②上司に「こちらは私の友人で△△会社の経理部に勤めている〇〇君です。」と紹介。
- ③次に、「こちら□□課長です。」と紹介する。
- ④紹介をされたあと目下の人から名刺を差し出し、「△△会社の〇〇と申します。どうぞよろしくお願いいたします。」と挨拶をする。
- ⑤その名刺を受け取った人は、「□□です。よろしくお願いいたします。」と言って、自分の名刺を差し出す。

1 指示を受ける

仕事は、上司や先輩の指示・命令を受けることから始まります。指示・命令を「される」のではなく、「受ける」という気持ち大切です。指示・命令の正しい受け方を身につけ、確実に仕事をやり遂げましょう。

- ①呼ばれたら「はい！」と答えて
筆記用具を持ち、上司のところへ。
- ②要点は、必ずメモに取る。
(5W3Hの要領で)
- ③話は最後まで聞く。
- ④疑問点やわからない点は確認し、
指示内容を復唱する。



- ・重要と思われることや、間違いやすい事項については、特に注意して復唱する。

(例)「提出は3日後」⇒「提出期限は3日後の□日○曜日ですね。」

「1日」⇒「1日○曜日ですね。」(7日、8日、9日、10日)

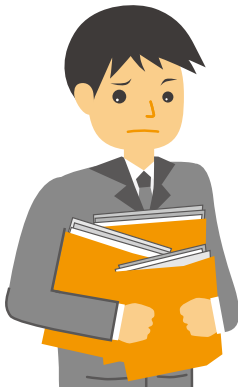
「15時」⇒「午後3時ですね。」(15時? 5時?)

- ・「できるのか」「できないのか」はっきり返事をする。

(悪い例)「できると思います」というようなあいまいな返事。

- ⑤自分の考えや意見があれば提案する。

指示が重なった時は、仕事の優先順位によって判断します。優先順位は、緊急度と重要度から決定します。



仕事の優先順位は、新入社員の間、自分で判断せずに上司に相談！

2 報告と連絡と相談

「報告（ホウ）・連絡（レン）・相談（ソウ）」は、会社で働くうえで、欠かすことのできない重要なもので、「仕事の“ホウ・レン・ソウ”」といいます。

仕事のホウレンソウ

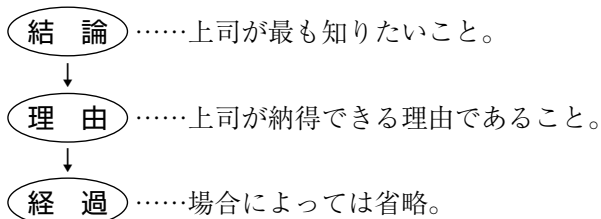


① タイミングを逃さない。

- ・ 上司は、あなたの報告を聞いて、更に自分の上司に報告をする。
- ・ 報告できるようになったら、なるべく早く報告をする。
(内容によっては、上司は、次の手段を検討しなければなりません)
- ・ ミスなど、悪いことほど早く伝えましょう！

② 結論から先に、要領よく簡潔に！

- ・ 報告は次の順序で。



③ 途中で状況報告をする。今後の予定をわかりやすく伝える。

- ・ 上司は、仕事が着実に進んでいるか気掛かりなもの。
確実にかつスピーディに連絡しよう。

④ わからないときは積極的に質問や相談をする。

- ・ わからないことをわからないままにせず、謙虚な気持ちで尋ねよう。
- ・ 自分で勝手に判断をしないで早めに相談しよう。
- ・ 結果を伝えて、今後の対処法を学ぼう。

仕事は、(特に新人の間は)
指示に始まって報告で終わる！

3 文書作成のポイント

仕事で作成する文書には、社内向けの営業報告書や社外向けの依頼文書などがあります。それぞれ目的に合わせて作成する必要があります。

①わかりやすい文書をめざす。

※場合によっては、箇条書きにして文章の簡略化を図りましょう。

②読む人の立場になる。

※相手を思い浮かべ、理解しやすい文章を書きましょう。

③提出する前に読み返す。

※誤字、脱字などがないようにしましょう。対外文書は控えを取っておくことも重要です。

④上司の承認をもらう。

※仕事で作成した文書は、会社としての責任が付いてまわります。

⑤社内規定を守る。

※文書作成のマニュアルが定められている場合があります。

4 重要書類の取扱い

①持ち運びは封筒に入れて行う。

②机の引出し、ロッカーの中、カバンに入れたまま放置しない。

③席を外すときは、机に広げたままにせず、人の目にふれないように片付ける。

今日、文書作成のほとんどがコンピュータを用いて行われ、場合によっては電子メールや、インターネットを利用しての情報のやり取りも行われます。万が一、第三者に内容が伝わることも考えられます。情報の取り扱いには、十分な注意が必要です。FAXによる文書送信にも同じように注意が必要です。

『個人情報保護に関する法律』

個人の権利と利益を保護するために、個人情報を取り扱う事業者に対して個人情報の取り扱い方法を定めた法律です。

(1) 利用目的の特定、利用目的による制限 (15条、16条)

個人情報は利用目的以外には利用できません。

(2) 適正な取得、取得に際しての利用目的の通知等 (17条、18条)

個人情報を取得する場合、利用目的を明示しなければなりません。

(3) データ内容の正確性の確保 (19条)

利用目的の達成に必要な範囲内でデータの正確性、最新性を確保しなければなりません。

(4) 安全管理措置、従業者・委託先の監督 (20条～22条)

個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置をしなければなりません。

(5) 第三者提供の制限 (23条)

本人の同意を得ない個人データの第三者提供は原則禁止です。

(6) 公表等、開示、訂正等、利用停止等 (24条～27条)

開示、訂正等、利用停止等、本人からの求めに応じなければなりません。 など

※個人情報を取り扱う者として、データの守秘義務を徹底して守っていかなければなりません。

5 職場の人間関係

職場の良い人間関係を築くには

- ①何と言っても気持ちのよいあいさつと笑顔です！
- ②反省のうえに向上があることを忘れないように！
※注意されたことを素直に受け入れないともったいない。
- ③職場には、いろいろなタイプの人があります。自分に合わない人ともつきあわなければなりません。そのときは、人の悪い面ばかりをみるのではなく良い面を見つけ、一人一人の人格を認める心の余裕が大切です。
- ④年上の人に対する態度や言葉づかいには注意しましょう。
新入社員として、謙虚な態度を忘れずに！

6 チームワークが重要

どんな仕事もみんなでやっていきます。一人が遅れると仕事全体が進みません。行き詰まったら、一人で抱え込まずに、周りの人に相談しましょう。そして、自分の手があいたら、周りの人の手伝いができないか気にかけてください。

謙虚な気持ちと相手を気づかう思いやりがチームワークを育てます。

「教えていただきたいのですが、今よろしいですか？」

「ありがとうございました。」

「何か、お手伝いしましょうか。」

こんな心がけが大事です。

助けてもらえばかりではなく、
自分にできることは積極的にやりましょう！
そして、教えてもらったことは、また後輩に
教えられるよう意識して身につけましょう！

