

社会人のための  
知っておきたい仕事のQ&A

§ 1. 朝の通勤時、到着してから…

**Q1** 朝起きたら、具合が悪く会社に出社できそうにありません。

**A1** 職場に休みの連絡を入れましょう。無理して職場に行っても周りの人に迷惑をかけてしまうこともあるため、早く治すことに専念してください。ただ、具合が悪くなったことは仕方ありませんが、急に休むことは周りの人に迷惑をかけているということは覚えておきましょう。日頃の健康管理に注意しましょう。

**Q2** 出社時間に間に合いそうもありません。

**A2** 無断で遅刻するのは絶対に避けましょう。どうしても遅れそうな時は、職場に遅れることを連絡しましょう。遅れる理由や到着時間も伝えましょう。

**Q3** 社内の通路で話したことのない社員とすれ違いました。

**A3** 「おはようございます」「お疲れ様です」など、元気に挨拶しましょう。ただ、工場内などでたくさんの社員の方とすれ違う時などは一人一人への挨拶は困難です。そんな時は、すれ違う時に会釈しましょう。(→ P43「姿勢とお辞儀」参照)

**Q4** 職場での服装はどのようなものが多いのでしょうか。

**A4** 決められた制服や作業着がある場合はそれをきちんと着用します。決められたものがない場合は、その職場、職種にふさわしい服装にしましょう。営業職など主に外回りの職種ではビジネススーツを着用しましょう。事務職など主に室内での仕事では、仕事がしやすく、清潔な印象を与える服装を心掛け、ジーンズ、ミニスカート、派手なデザイン、派手な色のものは避けましょう。また、業界や職種によってはその会社特有の服装もあります。わからない場合には、職場の先輩方の服装を参考にするとよいです。(→ P42「身だしなみ」参照)

**Q5** 社内で履く靴は何でもいいのでしょうか。

**A5** 決められた靴がある場合はそれを着用しますが、特に決められていない場合は仕事場にふさわしいものを選びましょう。すぐに脱げてしまうようなサンダルや、カツカツと音がうるさいもの、かかとの高いハイヒールなどはふさわしくありません。(→ P42 「身だしなみ」 参照)

## § 2. 仕事の指示の受け方・進め方

**Q1** 上司からの指示はどのように受けたいのでしょうか。

**A1** 上司に呼ばれたら「はい」と返事をしてすぐに上司のもとへ行きましょう。メモを取れるよう筆記用具を忘れずに。指示内容を聞きもちょうどこのないよう、5W1H (5W2H) を活用して聞きましょう。  
①いつ (時期・納期) ②何を (目的・対象)  
③どこで (場所) ④誰が・誰に (相手)  
⑤なぜ (理由・目的) ⑥どのように (方法)  
(⑦いくらで)  
なお、不明な点はその場で確認するようにしましょう。(→ P45 「言葉遣いのマナー」 話の聞き方、P44 「仕事と情報伝達のマナー」 参照)

**Q2** 自分の仕事の進め方がわかりません。

**A2** あなたは会社の一員です。一人で仕事をしているわけではありません。大切なのは「報告」「連絡」「相談」。よく言われる「ホウ・レン・ソウ」です。上司とコミュニケーションを取るために必要不可欠なものです。  
①「報告」～指示された仕事の経過や結果を報告する  
②「連絡」～状況や情報を知らせる  
③「相談」～適切な答えを出すために人の意見を聞くこのサイクルを覚え、身に付けましょう。(→ P44 「仕事と情報伝達のマナー」 参照)

**Q3** 指示された仕事が終わりました。どのように「報告」すればいいのでしょうか。

**A3** 報告は簡潔でわかりやすくなければいけません。そのためには報告すべき内容を、次の順序に整理して行うとよいでしょう。  
①結論→②理由→③経過  
なお、報告は指示を出した本人に直接するようにしましょう。(→ P45 「言葉遣いのマナー」 話の仕方、P44 「仕事と情報伝達のマナー」 参照)

### § 3. 仕事上でのミス…

**Q1** 仕事でミスをしてしまいました。

**A1** すぐに上司に報告して指示を受けましょう。自分のミスだからと、誰にも言わず自分だけで処理することのないように。小さなミスだと思っても、他の部署や得意先に迷惑をかけ重大なことにつながる場合があります。また、報告が遅れたり放っておくと、問題が大きくなり取り返しのつかない事態を招きかねません。

**Q2** 上司に叱られてしまいました。

**A2** 注意を受けたら素直にあやまりましょう。上司はあなたを育てたいからこそ注意したり、叱ったりするのです。もし、上司の誤解である場合には、全部を聞いてから静かに誤解であることを説明しましょう。

### § 4. 仕事中的こんな時…

**Q1** 現在、持っている仕事がある中、上司から仕事を頼まれました。

**A1** 上司の命令だからといって、今進めている仕事を中断するのは無責任です。かといって上司の命令を断るわけにはいきません。そんな時は、今の自分の仕事の状況を伝え、新しい仕事はいつまでに仕上げればいいのかを確認し、相談した上で受けましょう。

**Q2** 他の部署の上司から直接仕事を指示されました。

**A2** 他部署の上司の指示に従う前に、直属の上司にその旨を報告して、直属の上司からの指示に従いましょう。

**Q3** 社内書類を見ていたところ、知人の情報（住所、電話番号、勤務先等）を知ってしまいました。

**A3** 職務上知り得た情報は口外してはいけません（守秘義務）。たとえ家族であっても話してはいけません。軽い気持ちで話したことが、漏えい問題に発展するケースもあります。

**Q4** 業務中、自宅に連絡をしなければいけないことを思い出しました。

**A4** 休憩時間に自分の携帯電話から連絡をしましょう。業務時間中は給与計算対象の時間です。また、会社の電話を私用に使ってはいけません。ただ、緊急を要する場合などは、上司に断りを入れて行動してください。

**Q5** 得意先に行く途中です。道路が混んでいて約束の時間に遅れそうです。

**A5** 得意先に遅れることを連絡しましょう。少しぐらいの遅刻で着きそうだからといって連絡しないのは社会人として失格です。相手は忙しい時間を割いてあなたを待っているのです。

## §5. 電話対応のマナー

**Q1** 自分の携帯電話しか使ったことがないので、会社での電話の対応や電話のマナーがわかりません。

**A1** ビジネス電話に要求されるのは、正確さ、簡潔さ、好感度です。また、電話の受け方、かけ方には流れがあります。会社の電話を受けたら(かけたら)、あなたは会社の代表です。ぜひビジネス電話のマナーを習得しましょう。(→ P50「電話対応の基本」参照)

**Q2** 会社での電話対応で、よく使う言い方や感じの良い対応はありますか。

**A2** かけてきた相手が誰かわからない時、取り次ぎたい人が不在の時、相手を待たせる時など、それぞれの場面に応じて適切な言い方があります。しっかり練習してスムーズに話せるようにしましょう。(→ P52～P53「電話対応の基本」電話対応基本用語 参照)

**Q3** 電話を取り次ぎたい人が、他の社員と話をしています。

**A3** 話しているところに、いきなり「電話です」というのは失礼です。その人のそばに行き「お話し中すみませんが…」と言葉を添えてから電話を取り次ぎましょう。電話の取次ぎの時だけでなく、用事があって話しかける時も「少し、よろしいですか?」と断ってから話し始めましょう。

**Q4** 職場で間違い電話を受けました。

**A4** たとえ間違い電話であっても丁寧に対応しましょう。電話を受けたら、あなたは会社の代表です。あなたの受け答えで会社のイメージが決まります。だまって切ってしまうたり、迷惑そうな声を出したりしては、会社のイメージダウンです。

**Q5** 昼休み中に電話がかかってきました。

**A5** 休憩時間とはいえ、かかってきた電話や来客に対応するのは当たり前です。速やかに対応しましょう。職場によっては昼休みの電話対応などを当番制にしているところもあります。

## §6. 言葉遣い、ビジネス文書、その他のマナー

**Q1** 敬語について、社内と社外の人では使い分けしないといけないようですが、使い方がわかりません。その他の敬語もよくわかりません。

**A1** 社会では、自分と相手の関係によって、適切に敬語を使うことが求められます。相手に敬意を払い尊重する、相手を大切に思うという気持ちを伝えましょう。(→ P46「敬語の使い方」参照)

**Q2** 得意先と社内向けに文書の作成を依頼されました。ビジネス文書とはどのようなものなのか。

**A2** ビジネス文書には、社内文書と社外文書があります。案内状、お礼状、謝罪状などの種類があります。ビジネス文書は、作成上のルールがありますので、それに沿って作成すればいいのです。特に社外に向けて間違った形式の文書を作成すると、社会人としてのマナーを疑われてしまいます。ぜひ習得しましょう。(→ P56「ビジネス文書」参照)

**Q3** 会社で使う電子メールで気を付けなければいけないことはありますか。

**A3** 気軽に早い通信手段として、仕事上なくてはならないアイテムです。使用頻度も多くなることでしょう。手軽ではあっても、注意することや守るべきマナーがたくさんあります。注意点やマナーをしっかりと心得て使いましょう。(→ P60～P62 参照 「電子メールのマナー」)

**Q4** 自分の名刺を初めて持ちました。名刺交換…どうすればいいのでしょうか。

**A4** 初対面の相手の場合、名刺交換をします。相手に良い印象を持ってもらうためにも、礼儀正しくきちんとしたマナーで名刺交換できるよう練習しましょう。(→ P55「名刺交換」参照)

**Q5** お客様を応接室や車にご案内する場合は、どの席にご案内すればいいですか。

**A5** 様々な場所（応接室、車、列車、和室など）の席次に従い、お客様は上席にご案内します。（→ P63 「様々な場面での席次」 参照）

## §7. しっかりした自己管理

**Q1** 「机の上や仕事する環境を整理整頓して仕事しなさい」と言われました。色々な書類や文具類を出しておいた方が便利だと思うのですが…。

**A1** 会社で扱う書類は重要なものばかりです。ごちゃごちゃした机の上では他の書類に紛れてしまったり、最悪の場合は不要なものと一緒にゴミ箱に入れてしまったり…。書類の紛失は、大変な事件に発展することもあります。また、書類や資料をきちんと整理していれば仕事の効率も良くなります。使う度に探し物をしているようでは時間の無駄です。机の上や引き出しの中、書類、資料はいつもきちんと整理しておきましょう。

**Q2** 会社に文房具の予備がいつもあるので、ボールペンやマーカーのインクが少なくなってきた時点で捨てて、どんどん新しいものを使っています。

**A2** 最後まで大切に使い切りましょう。たとえボールペンなどの金額の小さい物であっても、たくさん集まれば大きなお金になります。すべてのものにお金がかかっているということをいつも頭に置き、物や経費のムダをなくすという意識を持つことが大切です（原価意識）。また、会社のもものを私用に使うなど、私物化してはいけません。

**Q3** 次の日の朝から大事な仕事があります。友人にカラオケに誘われました。

**A3** 仕事に慣れないうちは断った方がよいでしょう。ただ、自分の仕事のペースがつかめてきたら、仕事に影響しないように時間を使ってもよいでしょう。

**Q4** 夏季休暇が交替制の職場で、自分が休みたい時に仕事が入ってしまいました。

**A4** まずは上司に相談しましょう。他の社員に仕事を代わってもらったり、休みをずらしたりできるかもしれません。“何が何でも絶対に休む”という態度だけはやめましょう。

**Q5** 終業後に個人的な予定があるので、早めに机の上など身の回りを片付けて、終業のベルが鳴るのをじっと待っていました。

**Q6** 職場が合わないと感じています。仕事にも自信が持てず、退職するか悩んでいます。

**A5** 終業の間際であっても、決められたルールに従い、終業時間までしっかりと業務にあたります。さっさと片付けを終えて、終業のベルを待っているようなことのないように。終業時間（就業規則）を守らない勤務態度では、仕事に対する責任感をも疑われてしまいます。

**A6** 仕事を続けていく中では、いろいろな問題に直面し悩むこともあるでしょう。ひとりで悩まず、まずは信頼できる人に相談してみましょう。話を聞いてもらうことで気持ちがスッキリしたり、問題が解決することもあります。それでも、解決できない場合は専門の相談窓口を利用してみましょう。相談内容に応じて、専門の相談窓口が用意されています。（→ P26 ～ P32 参照）

# 身だしなみ

キーワードは「いっしょに働いてみたい人」!

## 顔

- ・目が充血しないように
- ・ひげはきれいに剃っておく
- ・歯はきれいに磨く

## ネクタイ・シャツ

- ・スーツとのバランスがとれているかチェック
- ・ネクタイはまっすぐに
- ・襟や袖口の汚れに注意

## 上着

- ・体にフィットするサイズ
- ・色柄は派手すぎないように
- ・色は紺・グレーが基本
- ・シミやフケがないように

## バッグ

- ・型崩れや汚れに注意
- ・服とのバランスが取れているかチェック

## スラックス

- ・きちんとプレスする
- ・汚れやほつれがないように
- ・丈は短すぎたり長すぎたりしない

## 靴・靴下

- ・ビジネスに適した形
- ・きれいに磨いておく
- ・靴下は黒・紺・グレーが基本
- ・スポーツソックスは不可

## メイク

- ・顔をよく見せる
- ・睡眠をしっかりとって
- ・肌の手入れも万全に

## 爪

- ・短く切っておく
- ・マニキュアをするなら、透明のものが薄いピンク

## バッグ

- ・ブランドは目立たないように
- ・大きめで A4 書類が入るくらい

## 服装

- ・汚れやシワに注意
- ・外出前に鏡で全身をチェック
- ・スカート丈は短かすぎないように

## 脚

- ・ストッキングは肌色が基本
- ・必ず替えを準備しておく

## 靴

- ・黒が基本
- ・きれいに磨いておく

## \*\* 清潔な印象の髪型に \*\*

傷んだ髪は、不潔な印象をもたれてしまいます。手入れの行き届いた健康的な髪を維持するようにしましょう。好まれるスタイルは、髪の毛が顔にかからず、明るい印象に見えるものです。寝ぐせにも気をつけましょう。

女性でロングヘアの人はなるべく後ろでまとめたほうがよいでしょう。髪型で個性を出すのも一つですが、さわやかな印象を与えるような工夫が大切です。

## ☆チェックポイント☆

### ① 身につけるものに注意

アクセサリー類は必要ありません。時計も派手なもの、キャラクターものは避け、シンプルなものにしましょう。

### ② 訪問時には入る前にコートを脱ぐ

寒い時期にコートは必需品ですが、社屋に入る前にコートを脱ぐのがマナーです。

### ③ 見られているのは態度

いくら服装が整っていても、礼儀や受け答えがきちんとできていなければ意味がありません。しぐさは急に直すことができなれないことの一つ。普段のあなたの生活を見直すことが大切です。

# 姿勢とお辞儀

## お辞儀の仕方

### 1. 心がけと注意点

お辞儀は、相手を尊重し、感謝やお礼、お詫びなどの気持ちを伝える動作です。感じのよいお辞儀ができるように次の点を心がけましょう。

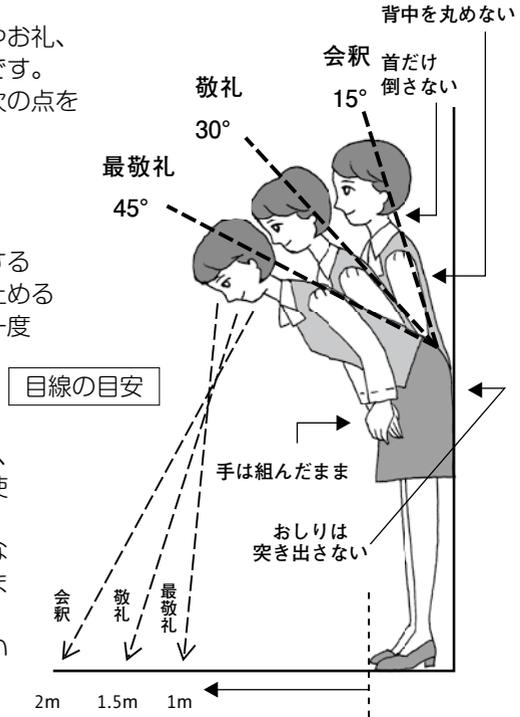
- ①正しい姿勢で立つ
- ②（笑顔で）相手の目を見る
- ③状況に応じた丁寧なお辞儀をする
- ④上体を倒したところで一呼吸止める
- ⑤上体をゆっくり起こし、もう一度相手の目を見る

### 2. お辞儀の種類

一般にお辞儀は、状況に応じて、会釈・敬礼・最敬礼の3種類を使い分けます。

いずれのお辞儀も、背中が丸くならないように背すじを伸ばしたまま上体だけを倒すこと。

首だけを曲げたお辞儀にならないように注意します。



- ①決して自分の足元は見ない
- ②首だけを下げないで、上体を腰から傾けるようにする
- ③上の図の他に目礼（軽く目を伏せる挨拶）があり、廊下で話し中の上司などのわきを通る時や、邪魔になりたくない時などに使う

**会 釈（15°）：入退室、ご案内、お茶を出す時など**

**敬 礼（30°）：お客様の送迎や感謝を表す**

**最敬礼（45°）：深い感謝やお詫びの気持ちを表す**