

若年労働者向けガイドブック

就職支援

参考書

Employment Support Reference book

平成28年度 若年者地域連携事業

2016年 7月



佐賀新卒者等 就職応援本部

はじめに

社会人になると、これまでの学校生活とは異なり、年齢や経験、役職など様々な立場の人たちと関わりながら、社会人としての生活を送っていくことになります。

この「就職支援参考書」では、これから社会に出て働くようとする方々や、社会に出てまだ間もない方々のために、社会人として知っておいてほしい常識やマナー、仕事の基本や基礎知識、心構えやワークルールなど、働く上で知っておくべきことをまとめています。

また、働く人のための相談窓口なども紹介していますので、働く中でわからないことが出てきたとき、困ったときなどに、きっと役に立つことと思います。

みなさんの活躍を祈っています。

社会人として スタートする前に

2

- ▶ 身だしなみのマナー（男女）
- ▶ 社会人としての心得
- ▶ 社会人としての基本的なマナー
- ▶ 実践的ビジネスマナー
- ▶ 名刺交換のマナー

身だしなみのマナー(男女)

① 身だしなみ1つで評価が決まる

よく「人を外見で判断してはいけない」と言われます。しかし初対面で相手に関する情報が何も無い場合、服装や持ち物、見た目の雰囲気などで判断してしまうのは当然のこと。「身だしなみ」がその人の第一印象を形作る重要な要素になっているといっても過言ではありません。

身なりの清潔感の無さや不潔感は、そのまま仕事においても緊張感がない人、やる気がない人、いい加減で信頼できない人、といったマイナスイメージにつながってしまう危険があります。高級品を身につける必要も、流行を取り入れたオシャレをする必要もありません。相手や周囲に不快感や違和感を与えないよう、清潔感ある身だしなみに気を配って、会社や自分自身のイメージアップを図りましょう。

髪型

- ・短く整える(社会人らしい髪型)
- ・自然な髪の色で。染毛、脱色はNG
- ・寝癖に注意
- ・フケは禁物、毎日洗って清潔に
- ・整髪料の香りはきつくない?

顔

- ・ひげは毎日きれいに剃る

ネクタイ

- ・落ち着いた色の紺、イエロー、エンジが無難、スーツ調和
- ・柄はストライプ、小柄、水玉等ベーシックなもの
- ・曲がらずにまっすぐ、しっかり結び

ベルト

- ・必ず着用
- ・靴の色と合わせると良い

靴下

- ・紺、黒、グレーなどスーツに合わせて無地のもの
- ・白、スポーツソックス、カジュアルソックスは不可
- ・清潔でほころびのないもの

靴

- ・黒のプレーンな紐靴がベスト
- ・デッキシューズ、派手な飾りのは不可
- ・かかとのすり減りに注意

カバン

- ・ビジネスバッグ、A4サイズの種類が折らずに入るもの
- ・黒か茶が無難、汚れにも気をつける
- ・名刺入れもあれば便利

Man



スーツ

【ジャケット】

- ・グレー、紺系のスーツが主流。(グレーは落ち着いて、紺は若々しく見える)
- ・身体に合ったサイズを選ぶ
- ・縫い糸や値札の取り忘れに注意
- ・一番下のボタンは留めない
- ・ポケットにもものを入れすぎない

【ズボン】

- ・丈は長すぎず、短すぎず、バリッとプレスされたもの

Yシャツ

- ・白が基本
- ・襟、袖口の汚れはマイナス
- ・アイロン掛けを忘れずに

その他

- (爪)・短く切る。清潔に
- (眼鏡)・似合っていること
 - ・色つきレンズ、派手なフレームはさける。
- (時計)・派手なベルトやキャラクターのものはさける
 - ・分相応なものを

②身だしなみの基本心得

頭髪や爪を清潔に保つことや、靴や衣服の手入れ、口臭や体臭に気をつけることなどの基本的な「身だしなみ」はビジネスマナーの基本中の基本です。

しかし、服装や持ち物、髪型となると、業種や職種、社風によって様々な違いがあるでしょう。「身だしなみの基本」を心得て、しかも自分の職場に合った身なりとはどのようなものなのか、上司や先輩を参考にそれぞれの立場から考えて応用できる思考力を磨いていくことが大切です。

髪型

- ・長い場合は後ろでひとつにまとめる
- ・前髪が目にかからないように
- ・輪郭を見せて明るい印象に
- ・自然な髪の色で染毛、脱色はNG
- ・寝癖に注意
- ・フケは禁物、毎日洗って清潔に
- ・ヘアアクセサリは派手なものは使用しない

メイク

- ・さわやかさをポイントに、ナチュラルメイクで健康的な感じに
- ・メイクをするのもマナーの1つ
- ・香水の香りはきつ過ぎないこと

鞆

- ・A4サイズの書類が折らずに入るもの
- ・黒か茶が無難。しっかりとしたシンプルなもの
- ・派手な飾り、ブランドものは避ける
- ・汚れにも気を付ける

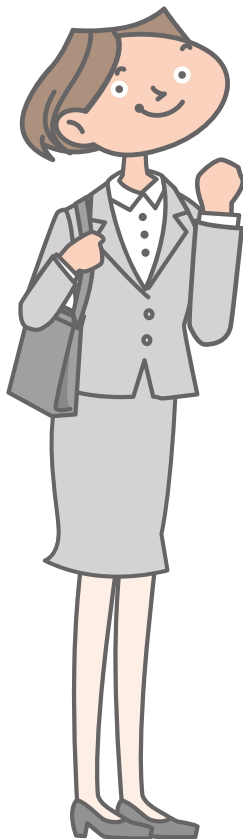
ストッキング

- ・素肌に近い自然な色のものを用意
- ・靴下や素足は避ける

靴

- ・歩きやすく、かかとの高さが3cm程度のパンプス
- ・スーツに合わせて、黒系が無難
- ・汚れにも気を配り、磨いておく
- ・カジュアルなもの、ベタンコなもの避ける
- ・かかとのすり減りに注意

Woman



【身だしなみの基本】

- 1 清潔であること
- 2 上品であること
- 3 相手や周囲に違和感を与えないこと。
- 4 TPO(時、場所、状況や目的)をわきまえること。

スーツ

【ジャケット】

- ・黒系、チャコールグレー等の無地が好まれる。濃い色の方が顔映りが良い
- ・体に合ったサイズを選ぶ

【スカート、パンツ】

- ・スカート、パンツどちらでもOK
- ・丈は長すぎず、短かすぎず
- ・タイトスカート、ボックススカートが無難

ブラウス

- ・白が基本(スーツに合わせて色を選ぶ)
- ・袖、襟口の汚れはNG
- ・しみ、しわに注意
- ・レギュラーカラーが無難

その他

- (爪)・長すぎず、きれいに切り揃え、清潔に
- ・マニキュアをつける時は透明、自然色
- (眼鏡)・似合っていること
- ・色付きレンズ、派手なフレームはさける
- (時計)・派手なベルトやキャラクターのものは避ける
- ・分相応なものを(アクセサリ)
- ・原則としては着けない

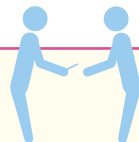
社会人としての心得

「社会人とは？」就職先や取引先など、実社会の中で認められる存在であることです。そのためにはまず知っておかなければならないことがあります。

- **ルール** → **規則や規律** ———— **【 就業規則 】**
- **マナー** → **態度や振る舞い** ———— **【 接客／電話対応 】**
- **エチケット** → **礼儀作法** ———— **【 挨拶／席次 】**

社会人としての心得の前に、上記の3つは人として大切なことです3つのうち、1つでも欠けることによって、相手に不愉快な思いをさせてしまったり、自分の評価がとて悪くなったりします。

<社会人としての5原則>



1 身だしなみ

【相手に不快感を与えないこと】

● 服装や髪型、靴やバッグなど清潔であること

2 表情

【明るく元気に爽やかであること】

● 顔だけではなく、背中や歩き方にも表情がでる

3 挨拶

【相手の心に届いて初めて挨拶である】

● 相手の目を見てはっきりとした口調で伝える。

4 言葉遣い

【正しい敬語や状況に応じた言葉を用いること】

● 社内と社外の使い分けをハッキリすること。

5 態度

【心の持ち方(気持ち)がそのまま表面に表れる】

● 常に見られていると言う意識を持つこと。

身だしなみ

意味は【身体のたしなみ→身だしなみ】

初対面の人と会う時や大切な会議や会合など、相手を感じる第一印象で特に左右されるのが「身だしなみ」と言われています。職場や職種にふさわしい服装をすることが社会人として当たり前のマナーなのです。

ビジネス界で適切な外見＝社会人らしい身だしなみ

勤務時の服装

パターン1. 規定の制服またはユニフォームが指定されている場合

パターン2. 特に指定がなく個人の私服ベースの場合

■好感度をアップさせる身だしなみ3大基本原則

原則1 「清潔第一」不潔な印象を与えない

原則2 「個性よりも協調」華美ではなく好印象を持たれるように

原則3 「健康管理」口臭や体臭など体調管理を心がける



自己チェックするポイント

- 髪（髪型、髪色、長さ、髪飾り）
- 顔、メイク（目ヤニ、鼻毛、ヒゲの剃り残し、ナチュラルメイク）
- 服装（襟、袖、ポケット、ボタン、折り目、ほつれ、シワ、シミ、汚れ）
- 爪、ネイル（長さ、汚れ、ネイルの色）
- 足元（靴下の色形、靴の色形、汚れ、すり減り）

社会人としての基本的なマナー

I 社会人としての心得

① 時間、期限を守ろう!

会社は皆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ましょう。

- ① 出社は、遅くとも勤務開始時間の10分前を心がけよう。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1日の計画を立て、能率的に仕事をする習慣を身につけましょう。



常に余裕を持った
早めの行動を心がけましょう!

ピンチ! 遅刻してしまう

- そんな時は、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」の一言を忘れずに!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心のこもったあいさつをしよう!

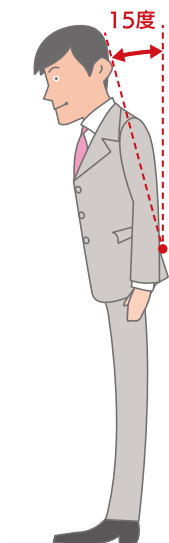
社会人になると、あいさつは本当に大事なものであるということに気付かされます。あいさつは相手の心を豊かにするだけでなく、自分自身の心も晴れ晴れとなります。そして今日1日のやる気が自然と湧いてきます。

- **明るい笑顔で! 心を込めて!**
あいさつは心を開いて相手にせること。
- **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!**
相手より先に挨拶をしよう。
- **廊下ですれ違う時も軽い会釈!**

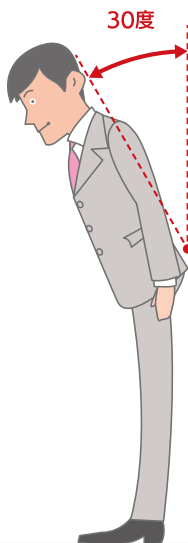


『会釈(軽く頭を下げる)も立派なあいさつです。』

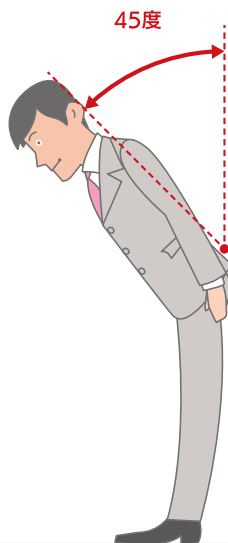
会 釈



敬 礼



最敬礼



Ⅱ 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) | |
| いかがですか | 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 | 恐れ入りますが | |
| すみません | 申し訳ございません | |

② 敬語の種類

尊敬語…相手の動作や状態などを敬(うやま)うときに使います。

謙譲語…自分の動作や状態をへりくだって相手を敬うときに使います。

丁寧語…丁寧な言葉で相手を敬うときに使います。

| 例 | 尊敬語 | 謙譲語 | 丁寧語 |
|----|--------|---------|------|
| 言う | おっしゃる | 申す | 言います |
| 見る | ご覧になる | 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(うかが)う | 行きます |
| 来る | いらっしゃる | 参る | 来ます |
| いる | いらっしゃる | おる | います |

実践的ビジネスマナー

様々なビジネスシーンにおいて、相手と気持ちよくコミュニケーションをとるためには、より実践的なルールやマナーを身につけることが必要です。

I 電話対応のマナー



電話は相手の顔の表情や状況が見えないので、聞き間違いや誤解が生じることも。会って話す時よりも丁寧な対応を心がけましょう。



1. 積極的に出る(相手を待たせない)
2. 笑顔で姿勢よく(明るい声で聞き取りやすい速度で話す)
3. 正確に(メモを取りながら、用件を確認)
4. 取り次ぎは迅速に(相手、用件を正確に伝える)

【電話を受ける】

電話を受ける際は、会社の代表であるという意識を忘れずに。あなたの電話対応が会社の印象につながりますので注意しましょう。

電話の受け方

出る

3コール以内に出る。
※3コール以上の場合には「お待たせしました」のひと言を。

名乗る

「はい、〇〇会社の〇〇です」
※「もしもし」はNGです。

相手の確認

「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね」と復唱して確認。
名乗らない場合は「失礼ですが、どちらさまでいらっしゃいますか」と尋ねましょう。

挨拶

「毎度ありがとうございます」
「いつもお世話になっております」などと、簡単に。

取り次ぐ

要件をメモし、「〇〇ですね、少々お待ちください」
※電話は必ず保留にしましょう。

不在の場合

- 席を外している「～ただいま〇〇は席を外しております」
- 出張「～あいにく〇〇は出張に出しております」
- 病欠「～〇〇は、本日お休みをいただいております」
- 伝言を受け取る「～それでは伝言を承ります」
- 折り返す「～後ほどこちらからお電話いたします」

※伝言や折り返しの場合は、必ずメモを取り、復唱確認をすること。

締めの挨拶

「かしこまりました、わたくし〇〇と申します」
「ありがとうございました、失礼いたします」

受話器を置く

相手が受話器を置いたのを確認してから静かに置く。

【電話をかける】

取引先に依頼の電話をかけたり、確認の電話をしなければならぬことなど頻繁にあります。かける場合は特に配慮が必要です。



1. 時間帯を考える(始業時、昼食時、終業後)
2. 相手の確認(名刺等を手元に)
3. 用件の準備(伝わりやすい様にまとめておく)
4. 相手が不在の時の準備(かけ直すか、伝言を依頼するか)

電話のかけ方

メモ

かける前に相手に話す内容や順番をメモする。

かける

「お世話になっております。私〇〇会社の〇〇と申しますが、〇〇部の〇〇さんをお願いします」

◆担当者**在席**の場合

名乗る

「〇〇様ですか。
私〇〇会社の〇〇と申します」

あいさつする

「いつもお世話になっております」

用件に入る

用件をわかりやすく簡潔に伝える

締めのおいさつ

「ではよろしく願いいたします。
失礼いたします」

◆担当者**不在**の場合

「またこちらからお電話いたします」と
かけ直すことを伝える。

依頼する

●折り返し

「折り返しお電話をいただけ
ますでしょうか」

※緊急のときには「至急」を付け足す。

●伝言依頼

「〜ご伝言をお願いできますでしょうか」

締めのあいさつ

「失礼ですが、お名前をお伺いできますでしょうか」
「〇〇さんですね。お手数をおかけしました」
「ではよろしく願いいたします。失礼いたします」

受話器を置く

2秒ほど置いて静かに受話器を戻す。

II 訪問をする時のマナー

自分が会社の代表として訪問するという意識を持ってください。受付から帰るまで「社会人としての5原則」(P18)を徹底して好印象を与えられること、それが商談成立の第一歩なのです。

訪問する時の流れ

訪問する前にすること

- 必要書類をチェック
- ゆとりを持って10分前には到着

① 玄関に入る前に

- ・携帯電話はオフかマナーモードに
- ・コートやマフラーは取り、片手に持つ
- ・服装、髪の流れを手直し

② 受付で取り次ぎ依頼

- ・社名、名前、面会者、約束と時間の有無を言う
- ・面会表がある場合は、省略せずに丁寧に記入する

③ 応接／会議室へ

- ・3回ノック。勧められてから着席する
- ・カバンやコートは自分の足元に置く
- ・必要な書類や資料、名刺を準備して持つ

④ お茶をもらう

- ・運んでくれた人の目を見てお礼を言う
- ・「どうぞ」と勧められてからいただく

⑤ 面会者が入室

- ・ドアがロックされたら起立する
- ・挨拶をする

「お忙しいところ、お時間を頂戴いたしましてありがとうございます」

⑥ 帰り際

- ・面談者だけではなく、受付の人にも挨拶する

⑦ 会社の門まで

- ・門を出るまでは訪問中という意識をキープする

名刺交換のマナー

名刺は会社を印象づけるものであり、あなた自身でもあります。自分の存在をアピールできる上に相手を知るための大切なツールです。

名刺交換の流れ

- | | |
|---------------|--|
| ●スムーズに出す準備 | <ul style="list-style-type: none">・名刺入れは胸ポケットに・相手が読みやすい方向で渡せるように事前にセットしておく |
| ●必ず立って渡す | <ul style="list-style-type: none">・テーブルがある場合、回り込み相手の正面に立つ・両手で胸の高さに持つ。 |
| ●自分が渡す際 | <ul style="list-style-type: none">・相手の目を見てフルネームを言う。 「私、〇〇社〇〇課の〇〇〇〇と申します。 よろしくお願ひします」 |
| ●受け取る際 | <ul style="list-style-type: none">・必ず両手で受け取り、胸の位置に持ち復唱する。 「頂戴いたします。〇〇〇〇様ですね。 よろしくお願ひします」 |
| ●同時に交換する際 | <ul style="list-style-type: none">・左手で相手の名刺、右手で自分の名刺を渡す |
| ●名刺をテーブルに置く場合 | <ul style="list-style-type: none">・複数時は着席順通りに並べる |

