

Contents [新版] 仕事の基本とビジネスマナー

序・しっかりとした根を張るために

■PART I 組織人としての心得

①「会社」とは何か

1. 会社の役割・使命 10
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？
2. 「組織」とは何か 12
「組織」とは？／組織の構造／組織に関する基礎知識
3. 組織の一員としての心構え 14
組織人としての基本心得
4. 学生と社会人の違い 16
学生時代とココが違う！

②「仕事」とは何か

1. 「仕事観」をもとう 18
なぜ「仕事観」が必要か？／仕事の中に「生きがい」を／どのような「仕事観」をもてばよいのか？
2. 仕事に対する心構え 22
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
3. プロ意識をもとう 24
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
4. 職場のチームワーク 26
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 28



■ PART II 仕事の基本心得

1 仕事の進め方

1. 仕事の基本 30
仕事の原則、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
2. 指示・命令の受け方 33
指示・命令の受け方のポイント
3. 「報告・連絡・相談(ホウレンソウ)」の基本 34
「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

1. あいさつ名人になろう 38
あいさつ(挨拶)の基本/基本的なあいさつ言葉
2. 勤務中の基本マナー 40
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/退社時の心得/勤怠のルール/社内
でのマナー
3. 5Sを実践しよう 46
5Sの基本的な考え方/身の回りの整理・整頓
4. 会議のマナー・心得 48
会議参加の心得/会議開催準備の心得
5. 出張の心得 50
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
6. 情報の管理・扱い方 52
情報の取り扱いべからず集/個人情報取り扱い方
7. 時間管理(タイム・マネジメント) 53
時間はつくり出すもの
8. 健康管理は自己管理 54
規則正しい生活は、健康の基本/メンタルヘルス(心の健康)

3 マナーの基本

1. マナーとは何か 56
マナーの原点/マナーの果たす役割
2. マナーの基本原則 58
第一印象を大切に/マナーの5原則
3. 身だしなみを整える 60
身だしなみの基本/身だしなみのチェックポイント
4. 表情と視線 62
表情づくりのポイント/アイコンタクト
5. 日常動作(立ち居ふるまい)の基本 64
立ち方の基本/美しい歩き方/美しい座り方/お辞儀の基本/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

1. 仕事と人間関係 70
人間関係をよくする基本／職場の人間関係
2. 人間関係力を磨く 72
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／アフターファイブのつきあい／社外の人とのつきあい方
3. ほめられ方・叱られ方（ほめ方・叱り方） 77
ほめられ上手のポイント／叱られ上手のポイント

2 話し方・聴き方

1. 話し方の基本スキル 78
話し上手になるには／好感をもたれる話し方
2. 聴き上手になろう 80
「聴く」と「聞く」との違いは？／話はからだ全体で聴こう／聴き上手になるためのポイント
3. 会話のマナー 82
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

1. 言葉づかいの基本 84
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・慣用語の正しい使い方
2. 敬語の基本知識 90
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] 敬語の正しい使い方



■PART IV 応対・訪問のマナー

1 来客応対の心得

- 1. 来客応対の基本 96
来客応対のポイントと流れ／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
- 2. 席次の基礎知識 104
席次の基本的な考え方／席次の例

2 訪問の心得

- 1. 訪問の基本マナー 106
訪問時の心がけ／電話でのアポイントの取り方／当日の心得<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 電話応対の基本常識

- 1. 電話応対の基本心得 112
電話応対の基本ポイント／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>／よく使う電話応対用語／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

- 1. 電話の受け方の基本 118
受け方のルール／受け方の手順
- 2. 電話のかけ方の基本 120
かけ方のルール／かけ方の手順

3 取り次ぎ方

- 1. 電話の取り次ぎ方の基本 122
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？／電話応対事例

4 携帯電話のマナー

- 1. 携帯電話の基本心得 130
携帯電話の特徴と基本マナー／携帯電話のかけ方・受け方

COLUMN こんなとき、あわてないために 132

■PART VI ビジネス文書のマナー

① 文書作成の基本

1. ビジネス文書の基礎知識 134
ビジネス文書とは？／ビジネス文書の種類
2. 文書作成の基本ルール 136
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
3. 社内文書の基本 138
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
4. 社外文書の基本 142
社外文書作成のポイント／社外文書の事例
5. 手紙（儀礼・社交文書）の書き方 146
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>
6. ハガキの書き方 150
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

1. わかりやすい文章を書く 153
一文を短くする／漢字とカナを使い分ける／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
2. 慣用語の基礎知識 156
前文の基本形／主文の書き出し／末文の基本形と慣用語

③ EメールとFAX

1. Eメールの基本マナー 159
Eメールの基本心得／Eメールの書き方／Eメールのチェックポイント
2. FAX送信の基本マナー 162
FAXの特性／FAX原稿作成のポイント／FAX送信の留意点

COLUMN 知っておくと便利な文書のミニ知識 164



■ PART VII テレワークの基本心得

① テレワークの進め方

1. テレワークでの執務 166
テレワークとは／執務中の心得／仕事の進め方／モチベーションの管理
2. テレワークのコミュニケーション 170
コミュニケーションの留意点／便利なコミュニケーションツールの活用／オンライン面談・会議の心得
3. 「テレワークによる不調」への対策 172
メンタルヘルスへの影響／体の不調にも注意

■ PART VIII ピックアップ キーワード

① 職場の課題に関するキーワード

1. コンプライアンス 174
コンプライアンスとは／なぜコンプライアンスが重要なのか／コンプライアンスの実践ポイント／コンプライアンスの違反事例／コンプライアンスと「企業の社会的責任（CSR）」
2. ハラスメント 178
職場のハラスメントとは／パワーハラスメント／セクシュアルハラスメント／ハラスメントのない職場をつくるために
3. ネットリテラシー 182
ネットリテラシーの重要性／ソーシャルメディアとは／「炎上」を起こさないために

② 知っておきたい法律知識

1. 製品・取引・市場・権利に関する法律 186
製造物責任法（PL法）／消費者契約法／独占禁止法／知的財産権に関する法律／法律知識を身につける努力を

付録 新入社員・若手社員に贈る30の言葉