

コミュニカUPの**基礎**知識

インターンシップ ビジネスマナー ブック

マナー**5**つの基本

- ✓挨拶
- ✓表情
- ✓態度
- ✓身だしなみ
- ✓言葉づかい



はじめに

今、真剣に仕事や将来と向き合う学生が増えています。インターンシップの参加を通して、目指す業界や仕事内容をはじめ、社会人の働いている姿、仕事に向き合う姿勢を実際に見ることは、社会人になるための貴重な“予行演習”になります。

このマナーブックは、社会でのごく日常的なマナーを分かりやすく紹介し、単なるインターンシップに留まらず、自分自身のあり方、今後の就職活動や卒業後のキャリアアップのための“基本ガイド”として作成しました。

目まぐるしく変化する社会環境・就職環境を前に、インターンシップを通じ、将来のキャリア形成への「自分軸」を構築できればと思います。



目次

インターンシップとは	03
インターンシップ実習先での諸注意	03
1. 実習生の立ち位置の認識	
2. 安全と事故防止	
3. インターンシップ保険の加入について	
4. 守秘義務	
5. 職場のマナー	
ビジネスマナーの必要性	06
マナーの基本	06
1. 挨拶	
2. 身だしなみ	
3. 表情	
4. 態度	
5. 言葉遣い	
オフィスマナー	11
1. 職場のマナー	
2. 来客対応	
3. 訪問	
4. 電話対応	
5. ビジネス文書	
6. メールマナー	
その他参考	26
ひとくち英会話	28

インターンシップとは

インターンシップとは興味・関心のある企業・官庁で実際に働いたり訪問したりする、「就業体験」のことです。実体験を通じて業務内容、働くことの理解を深めることを目的としており、主に長期休暇を利用して参加します。

インターンシップには「業界・企業研究ができる」「実際の仕事のイメージが付きやすい」「自身の向き・不向きや強み・弱みを把握できる」等、メリットはたくさんあります。またその時の体験・経験は、後の就職活動で自身のアピールポイントにできたり、就職後のミスマッチを防ぐことにも繋がります。

インターンシップ実習先での諸注意

1. 実習生の立ち位置の認識

企業にとって	企業に関わる第三者にとって	あなたにとって	大学にとって
教育のために預かっている人材。企業の好意に基づいてインターンシップが成立	企業に所属する者	当初の目的の他に将来の就職に関わる可能性	大分大学の学生代表として参加

2. 安全と事故防止

職場において

1. 就業規則を守る。
2. 指導者の指示、注意を守る。
3. 立ち入りを許可された場所以外へは立ち入らない。
4. 操作を許可された機器以外は触れない。
5. 事故が発生した場合は直ちに指導者、責任者の指示の下に必要な措置を取る。



また必ず大学（キャリア支援室または各学部の学務担当）への報告を行うこと。

出退社途中において

事故が発生した場合は必要な措置を取るとともに、職場、大学へ連絡すること。
自家用車、バイクで通勤する場合は必ず事前に任意保険に加入しておくこと。

3. インターンシップ保険の加入について

インターンシップ実習先での事故やケガ等に備え、**実習日前日までに必ず**以下の
手続を済ませておくこと。

1. インターンシップ保険（正式名称：「学校教育研究災害傷害保険及び学研 災付帯賠償責任保険インターン賠」等）への加入

大分大学生協や各保険会社から加入できます。旦野原
キャンパス・大分大学生協での加入は、大学生協2階事務室
(学内コンビニ隣)で直接加入してください。

2. 「インターンシップ参加先登録」へ必要情報の登録

大学ホームページの、WEBフォームから手続できます。

※WEBフォームは右QRコードからもアクセス可能です。



インターンシップ参加先
登録WEBフォーム

！ 注意 ！

参加先登録まで完了していないと、万一の事態（実習先での事故・ケガ等）が起こった時、保険からの支払（補償）ができない恐れがあります。必ず、参加先登録までしてください。

連 絡 先

キャリア支援室	097-554-7749	医 学 部	097-586-5510 097-586-5511
教 育 学 部	097-554-7503	理 工 学 部	097-554-7758
経 済 学 部	097-554-7659	福祉健康科学部	097-554-6120

各学部の連絡先は学務係

4. 守秘義務

実習中に知り得た、企業内の情報は一切外部へ漏らしてはならない。特に製品開発に関わる情報、外部へ知られると営業上不利を受けるデータ、顧客情報については慎重に取り扱うこと。病院施設では入院・入所者の個人情報については慎重に取り扱うこと。

5. 職場のマナー

出・退社

1. 無断欠勤、遅刻・早退は厳に慎むこと。
2. 自家用車での通勤は許可された場合のみ。
3. 服装は学生らしい清楚な服装。Tシャツ、Gパンは原則として禁止。男性は袖、襟のあるシャツにスラックスを着用する方が望ましい。クールビズ期間中のネクタイは不要な所が多いが、確認しておくこと。女性も袖のあるものを着用することが望ましい。履物はサンダルは禁止、スニーカーも認められない所があるので注意すること。また、過度の茶髪、濃い化粧、男性のピアスは認められない。ユニフォームを着用する場合は清潔なものを着用し、身だしなみを整えること。
4. 挨拶の励行（大きな声で、さわやかに）。

職場において

1. 許可された場所以外への立ち入り、許可なく写真撮影を行うことは慎むこと。
2. 指導者の指示、注意を守ること。
3. 機器の取り扱いには十分注意し、使用後は後片付けをしっかりとすること。
4. 機器を壊したり、機器に不具合が発生した場合は、自分ひとりで対処したり、あるいは放置したりしてはならない。直ちに指導者（責任者）に連絡し、指示を受けること。
5. 挨拶は自ら率先してすること。
6. 責任者、指導者、関係する部署の人の名前をできるだけ早く覚えること。
7. 返事、対応はハッキリと（大きな声で、分からないことは分からないと）。
8. 喫煙は決められた場所で（全社禁煙の場合もある）。
9. 私用の電話、また個人の携帯電話使用も慎むこと。
（携帯電話は電源を切っておくかマナーモードにしておく）
10. 必要なとき以外、職場のパソコンは使用しない。

ビジネスマナーの必要性

企業等では毎日、電話の対応、お客様との対応、訪問、面談や社内での打合せ、会議、指示命令・報告などが繰り返されています。一つの仕事にはたくさんの人が関わり、人と人との間で成立します。このようにビジネスの社会が人間関係で成り立っている以上、その人間関係をどのように円滑に進めることができるか、を考えることは大切です。

一口にエチケットやマナーといいますが、エチケットは周囲の人間に対する心遣いや考え方であり、概念的で、一方マナーは具体的な行動、例えば挨拶の仕方、その人の姿勢や表情が醸し出す印象や雰囲気、あるいは言葉遣いなど、人と接するうえでの対応を指すものです。ビジネスマナーは仕事をしていくそれぞれの場面で、人と人との好ましい関わりを考えながら自分自身が振舞っていくことである、相手に対する心遣いを表現するものです。その意味では、ビジネスマナーは仕事を円滑に進めるためのスキルであり、潤滑油ともいえます。

今後、さらに企業のグローバル化が進み、情報技術の革新が仕事の仕方を変えていくと予想されますが、ビジネスは人と人の信頼関係が基本です。信頼関係なくして、ビジネスは成立しません。心温まる信頼関係が結ばれるようなビジネスを行うには、基本的なビジネスマナーの活用が前提になります。

マナーの基本 ～コミュニケーションを中心として～

ビジネスは自分と他者、つまり会社の上司、同僚、お客様とのコミュニケーションのうえに成り立っています。そして、コミュニケーションがうまくいって初めて、取引もうまくいくし、業績もアップしていくのです。そのためにも、コミュニケーションを円滑にするマナーの基本を身につけることが大切です。

マナーの基本

- ①挨拶
- ②身だしなみ
- ③表情
- ④態度
- ⑤言葉遣い



これらの基本が身につくのは、
ビジネスのスタートです。

① 挨拶

私たちの日常生活は「挨拶に始まり、挨拶に終わる」といわれています。挨拶の「挨」には、おしひらくという意味があり、「拶」には迫るという意味があります。挨拶には自分から心を開いて相手に近づくという意味があり、相手の心を開くカギとなるばかりでなく、互いに人間関係を築き、維持していくという重要な役割があります。

～TPOにあわせた挨拶をこころがけよう～

- 入社時 ▶ 「おはようございます。」 外出する同僚へ ▶ 「行ってらっしゃい。」
退社時 ▶ 「お先に失礼します。」 退社時先輩・同僚に ▶ 「お疲れさまでした。」
帰社時 ▶ 「お帰りなさい。」 「お疲れさまでした。」 「ただいま戻りました。」
外出時 ▶ 「行って来ます。」

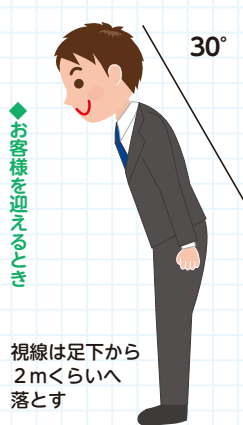
挨拶とお辞儀

挨拶は言葉とお辞儀が1つになった時、時宜に合ったものとなり、初めて相手に伝わります。

会釈(15°)



敬礼(30°)



最敬礼(45°)



～お辞儀のポイント～

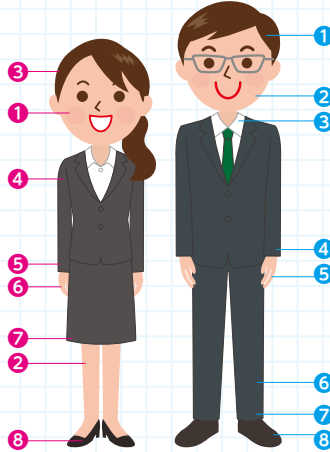
- ・ **目線**は相手に。
- ・ 首だけが曲がることのないよう、**まっすぐ腰から折る**ように曲げる。
- ・ お辞儀をしたところで**一度動きを止め**、下げたときよりも**ゆっくり起こす**。
- ・ 頭を上げたらもう一度相手に**視線を戻す**。

② 身だしなみ

ビジネスの場での服装の第一の基準は、「その服装・身だしなみで仕事がうまくいくのか」という視点です。おしゃれは自分が主体ですが、身だしなみは相手が主体です。その意味では、お客様や職場全体との調和ということが必要です。

woman

- ①化粧
…濃すぎないナチュラルメイク
- ②ストッキング
…デンセンしていないか
- ③頭髮
…清潔感、長い髪は束ねる
- ④服装
…汚れ、シミやほころびはないか
- ⑤時計やアクセサリー
…派手すぎないもの
- ⑥手
…爪の長さに注意、マニキュアはしない
- ⑦スカート丈
…着席時に膝上5cm程度
- ⑧靴
…磨く。黒いプレーンなものがベスト



man

- ①頭髮
…清潔なヘアスタイル
- ②ヒゲ
…そり残しはないか
- ③襟元
…清潔感、ネクタイの歪み
- ④袖丈、肩幅、首周り
…寸法の確認
- ⑤手
…爪の長さ、袖口の汚れに注意
- ⑥ズボンの折り目
…必ずプレス
- ⑦靴下
…スポーツソックスは不可
- ⑧靴
…磨く。黒い革靴がベスト

woman & man

香水はつけない、ポケットにもものを入れない。

～身だしなみの3ヶ条～

その① 機能的である その② 清潔感がある その③ 派手すぎない

第一印象は、諸説ありますが「6秒」や「15秒」など数秒で決まると言われています。
身だしなみを整えることは、第一印象を良くする上で必要なものの1つです。

③ 表情

明るくイキイキした表情は、一緒にいる人の気持ちも明るくしてくれます。逆にしかめっ面や暗い表情は、周囲の雰囲気まで暗くしてしまいます。人の心の扉を開き、穏やかにする表情、相手に親近感をいだかせる表情、それは「笑顔」です。私たちは誰も、相手の笑顔をとおして、自分が受け入れられているのを感じます。ビジネスの場においても、コミュニケーションを図るきっかけとなるのは笑顔です。そのことを、いつも心にとめておきましょう。

メッセージ **7%**

音声表現
抑揚・アクセント
声の質・明るさ
温かさなど
38%

ノンバーバル・
コミュニケーション
表情・身振り・服装
ジェスチャー
風ぼう・雰囲気など
55%

※右記の割合を「メラビアン法則」と言います。

④ 態度

キビキビした動き、美しい立ち振る舞いは無意識のうちに観察され、あなたを判断する材料となっています。



全ての動作の基本は

「立ち姿」

動作に添えるもの

- ・視線
- ・心
- ・笑顔
- ・手
- ・言葉



⑤ 言葉遣い

ビジネスの場での人の呼び方 … 敬称

自分の呼び方	ぼく、自分、おれ ▶ わたし、わたくし
社内での呼び方	上 司 ▶ ○○課長 または単に役職名だけ
社外または社外の人がある場での呼び方	先輩・同僚 ▶ ○○さん
	上 司 ▶ ○○(名前を呼び捨て)、部長の○○、私どもの○○
	相手(取引先) ▶ ○○部長、○○さま、部長の○○さま
	自分の会社 ▶ 私ども、当社(「弊社」は文書の中で使う)
相手の会社	そちらさま、おたくさま、○○社さま ▶ 御社(「貴社」は文書の中だけで使う)

敬語の使い方

敬語とは相手に対する敬意を表すためのことば。
「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」の3種類があります。

敬語使いのポイント

「尊敬語」「丁寧語」は相手や相手の動作に対して敬意を表し、かつそれを丁寧に表現することば。これに対して「謙譲語」は自分や自分の動作をへりくだって表現することで、間接的に相手に対する敬意を表現することば。これを混同すると、せっかくの敬語も聞き苦しいだけになります。敬語は「習うより慣れる」で、最低限の敬語は覚えましょう。

■尊敬語・謙譲語の使い分け

基本形	尊敬語	謙譲語
する	なさる	いたす
行く	行かれる、いらっしゃる	まいる、うかがう
来る	おいでになる、いらっしゃる お越しになる、みえる	まいる
食べる	召し上がる、お食べになる	いただく
言う	おっしゃる、言われる	申す、申し上げる
見る	見られる、ご覧になる	拝見する、見せていただく
聞く	聞かれる、お聞きになる	うけたまわる、お聞きする

■頻度の高い接遇用語

誰ですか	どちらさまで いらっしゃいますか	わかりました	かしこまりました 承知しました
いいですか	よろしいでしょうか	あります	ございます
どうでしょう	いかがでしょうか	そうです	さようでございます
頼みます	お願いいたします	出かけています	外出しております
待ってください	少々お待ちください	できません	いたしかねます
来てください	お越しください	知りません	存じません

オフィスマナー

1. 職場のマナー

出勤

1. 定時に仕事が始めるように早めに出勤します。
2. 率先して明るい挨拶をしましょう。
3. 病気、事故などで始業までに出社できないときは、まず職場に電話連絡をし、了解を得ます。



就業時間

1. 離席の際は、行き先、要件、所要時間を上司や周囲に告げます。
2. 仕事中は常に背筋を伸ばして、正しい姿勢で。
3. 職場は仕事をするところ。おしゃべりは慎みましょう。
4. 他の人と話し中の人や、OA機器を使っている人に用があって話しかける時は時期をみて「〇〇さん」「失礼します」などと断ってからにします。
5. 上司に呼ばれたら、「はい」とはっきりした返事をして、用件を聞きます。
6. 共有の事務用品を使った後は、必ず所定の場所に返します。
7. OA機器などは次に使う人のことを考えて使いましょう。

エレベーター・廊下

1. 廊下やエレベーターでのおしゃべりはやめましょう。
2. 階段、廊下、エレベーターでお客様や取引先の人、上司・社員に会ったら会釈をし、道を譲ります。



退社

1. 今日の仕事の締めくくりをします。
2. 机の上を整理整頓します。
3. 周囲への挨拶、まだ仕事をしている人には「お先に失礼します」の一言を。

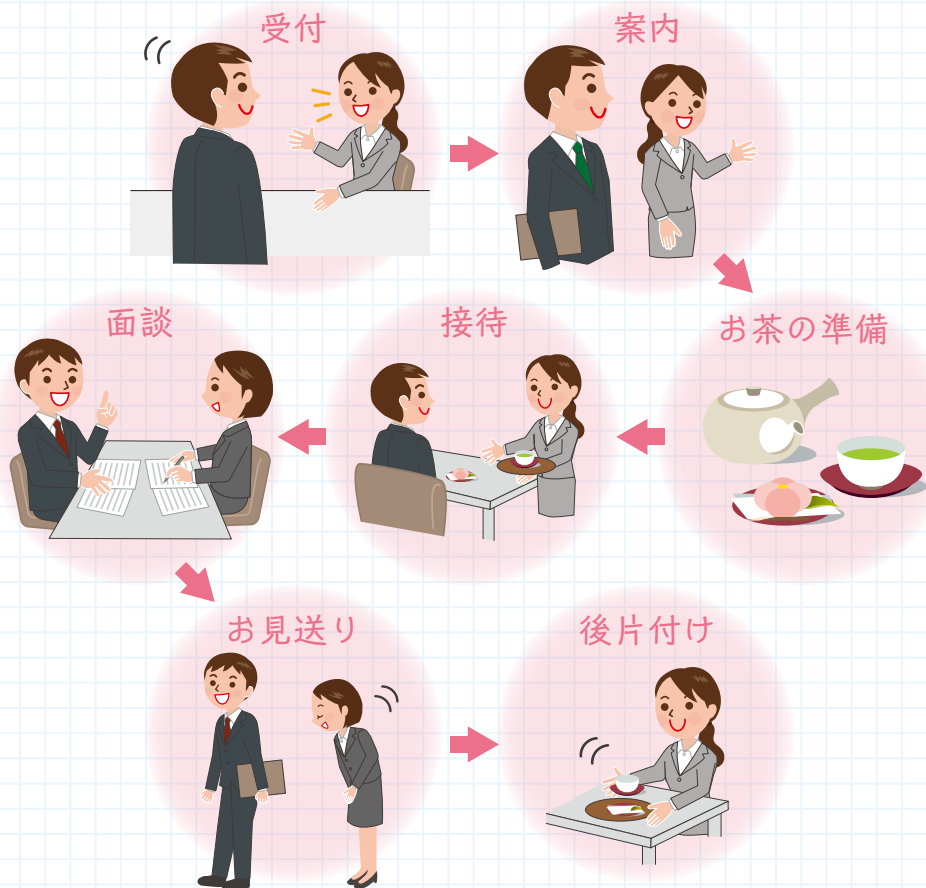
その他

1. 昼休み、休憩時間が就業時間にくい込まないようにします。
2. ロッカー、給湯室、トイレ、廊下などでのおしゃべりや長居をないようにします。
3. **社内の情報は社外に漏らしてはいけません。**

2. 来客の応対

お客様は、会社を訪問し、応対するあなたを、会社の代表する顔としてしっかり観察しています。「いらっしゃいませ」の明るい挨拶、にこやかな笑顔、キビキビした動作で対応しましょう。

応対の手順



～来客対応の心構え～

その① お客様には誠意をもって応対

その② 親切丁寧に

その③ お待たせしない

その④ 確実に責任をもって

受付の手順

1. 「いらっしゃいませ」と笑顔でお迎えし、普通礼をします。他の用事をしているときも、いったん手を止め、お客様に必ず視線をあわせてお迎えしましょう。
2. こちらが電話中の時には、軽く会釈し、電話が終わったら、速やかに対応します。
3. 相手の社名、氏名を聞きます。このとき「お約束いただいておりますでしょうか」と約束の有無も聞きましょう。
4. 「かしこまりました。ただいまお取次ぎいたしますので、しばらくお待ちください。」とお客様に告げ、普通礼をします。
5. 面会人に取り次ぎ、指示を受けます。

受付対応「こんな時どうする？」

■ 受付で名刺を出されたら

「頂戴いたします」と言って、両手で受け取ります。「〇〇社の〇〇様ですね。」と言って確認し、「いつもお世話になっております。」と挨拶します。(普通礼)

■ 面会人からあらかじめ連絡を受けているとき

「お待ちしております。〇〇社の〇〇様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。」と訪問を歓迎する気持ちをこめて挨拶します。(普通礼)

■ 一度に複数のお客様が見えたとき

必ず到着の順に受け付けるようにします。後から見えた方には「申し訳ございません。少々おまちください」の声かけやソファアがあれば勧めます。

■ 面会人がすぐに対応できないとき

相手がどこのどなたなのかを確認した上で、面会人がすぐに対応できない理由を告げます。その後の対応には、次の3つの場合が考えられます。

- ①待っていただく場合 ②代理の者を取り次ぐ場合 ③伝言を受ける場合

■ 受付対応中に電話の着信音が鳴ったら

話の区切りがついたところで、「少々お待ちいただけますか」とお断りしてから電話に出るようにします。電話はなるべく早く切り、「お待たせしました」と話を続けます。



案内

■ 廊下、階段

1. 挨拶をして、案内先を告げます。
2. お客様のペースに合わせて、右側2～3歩先を半身になって歩きます。
3. 曲がり角にさしかかったら、手で方向を示しながら先を示します。

■ エレベーター

- お客様が1人の場合 ▶ お客様が先に乗り、お客様が先に降ります。
お客様が多数の場合 ▶ 「お先に失礼します」と声をかけ先に乗り、お客様が先に降ります。

■ ドアの開閉

- 手前に開くドア ▶ ドアを押さえて、お客様を先に通します。
押し開くドア ▶ 案内者が先に入り、内側のドアノブを持って、お客様を通します。

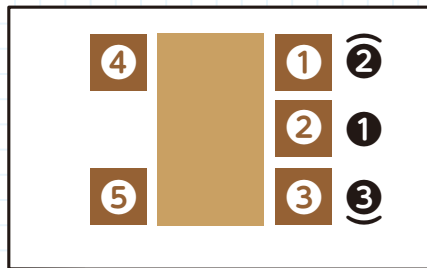
席次

ドアから一番遠い席が基本ですが、真ん中を上位とする場合もあります。

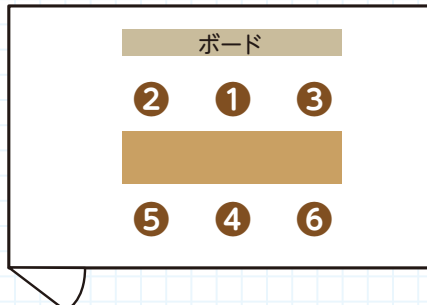
※椅子にも順位があり、背もたれや肘かけのある長椅子が一番上。

次に背もたれのある椅子、背もたれのない椅子の順。

〈応接室〉

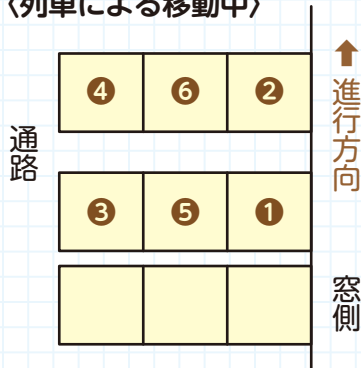


〈会議室〉

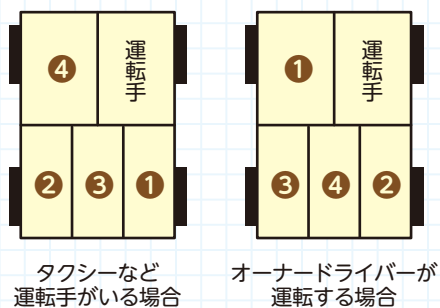


席 次(オフィス以外)

〈列車による移動中〉



〈車による移動中〉



お茶の出し方

1. お盆は両手で胸の高さに持ちます。
2. ドアをノックし、部屋に入り「失礼いたします」と一声かけます。
3. サイドテーブルにお盆を置き、一客づつ両手で出します。(柄は手前に、茶托は木目が横)
4. お客様の上席から先に出します。

コーヒー、紅茶、お菓子の出し方

コーヒーや紅茶のカップの取っ手は右、左どちらかに真横になるようにして置きます。
お菓子を出す場合は、お菓子が先で、お茶を後に出します。

お見送り

お客様が見えなくなるまでお見送りします。
車の場合は、少し走り出した時に、もう一度挨拶します。
エレベーターの場合は、ドアが閉まるタイミングで
お辞儀をします。



3. 訪 問

事前準備

1. 先方の担当者にアポイントメントをとります。(先方の希望日時があれば調節する)
2. 訪問先について下調べをし、訪問の目的に応じた準備をします。
3. 行先、帰社予定、訪問目的を上司に告げておきます。
4. 時間厳守 (5分前行動を心掛ける)

受付では

1. コート類は会社に入る前に脱ぎます。
2. 自分の会社名、氏名を名乗り、面会する相手の所属、氏名、約束時間などを受付の人に告げます。

応接室では

1. 勧められた席に座ります。案内がない場合は、入口に近い席で待つようにします。
(上座には座らない) カバンは自分の足下か横に置くようにします。
2. 先方が見えたら、すぐに立って挨拶します。
3. 自己紹介、名刺交換をすませ、相手から勧められてから座ります。

名刺交換では

■ 渡し方

すぐに取り出せるようにしておきます。自分から先に出します。自分の会社名、氏名をフルネームで名乗ります。名刺は読みやすいように、相手に正面を向けて渡します。相手が多数の場合は、上位者または年長者から渡します。名刺をテーブル越しに渡してはいけません。名刺が手元にない場合は、その旨をお断りしたうえで必ず自分の名前を名乗りましょう。

■ 受け方

「頂戴します」の言葉を添えて、両手で受け取ります。受け取ったら、相手の会社名と氏名を確認します。受け取った名刺はすぐに名刺入れにしまわず手元におきます。1枚のみの場合は名刺入れの上に乗せ、相手が複数の場合は座席の順にテーブルの上に並べます。



4. 電話応対

～電話の特性～

- 声だけが頼り ● 一方的
- 公共性及び有料
- 記録に残らない
- 相手の顔や表情は見えない

～電話応対の心構え～

正確 迅速
簡潔 丁寧



事例別電話応対の基礎用語

事 例	応対用語
①自分にわからない用件の時	ただ今、担当の者と代わりますので少々お待ちください。
②名指し人が離席している時	ただ今、〇〇は席を外しておりますので、すぐに呼んで参ります。少々お待ちください。
③名指し人が外出している時	ただ今、〇〇は外出中ですが、〇時には戻る予定でございます。帰りましたらこちらからお電話するよう伝えましょうか。
④名指し人が会議中の時	ただ今、〇〇は会議中でございます。〇時までの予定になっておりますが、お急ぎでしょうか。
⑤名指し人が電話中の時	ただ今、〇〇は他の電話に出ておりますが、少々お待ちいただけますか。(長引く時)電話が長引くようですのでこちらから折り返しお電話いたしましょうか。
⑥自分が代わりに用件を聞く時	私(わたくし)、同じ課の〇〇でございます。お差支えございませんでしたら、ご用件を承りますが。
⑦名指しされ、電話に出る時	・ お待たせしました、〇〇です。 ・ お電話代わりました。〇〇です。

受け方の流れと注意点

流 れ	注 意 点
<p>着信音が鳴ったらすぐに出る(受話器を取る)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・メモとペンは準備済み ・3コール以上お待たせしない
<p>会社名を名乗る</p> <p>「はい、〇〇でございます。」 「おはようございます。〇〇でございます。」 「大変お待たせいたしました、〇〇でございます。」 (10回くらい待たせてしまった。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・明るく、ゆっくりと ・社名の名乗りの前に必ず挨拶の言葉を入れる ・3コール以上は「お待たせしました」
<p>相手を確認し、挨拶をする</p> <p>「□□会社の△△様でいらっしゃいますね、いつもお世話になっております。」</p> <p>①「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか？」 ②「恐れいりますが、お声が遠いようなのですが。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・メモのスタート <p>①名乗らないお客様へは？ ②聞き取れないお客様へは？</p>
<p>用件を伺う</p> <p>①名指し人に取次ぐ 「◇◇でございますね。代わりますので少々お待ちください。」 「◇◇さん□□会社の△△様から、～の件でお電話が入っております。」</p> <p>②名指し人不在で伝言を受ける 「◇◇でございますね。申し訳ございません、◇◇はあいにく席をはずしております。」 「私〇〇と申しますが、よろしければご伝言を承ります。」 「～のことでございますね。確かに◇◇に申し伝えます。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・名指し人確認の際、役職敬称に気をつける ・用件も聞いた時には取り次ぐときに伝える ・名指し人が来客中のお客様の場合の取次ぎの際にも役職敬称に気をつける ・積極的に伝言を受ける ・復唱、確認を取りながら ・言葉にして ・メモを正確に ・最後まで責任を持つ(必ず自分を名乗る)
<p>挨拶して受話器を置く</p> <p>「失礼いたします。ありがとうございました。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が切ったことを確かめて受話器を置く

かけ方の流れと注意点

流 れ	注 意 点
<p>準備をし、電話をかける</p> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> 相手の電話番号、会社名、氏名、役職名など確認しておく
<p>こちらから名乗り、挨拶をし、取次ぎを依頼する</p> <p>「私、□□会社の〇〇と申します。 いつもお世話になっております。 ●●課の△△様はいらっしゃいますか？」</p> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> 用件はまとめておく 相手が聞き取りやすいよう (ゆっくり、はっきり) 用件、内容を伝える
<p>相手を確認する</p> <p>「△△様でいらっしゃいますね。 私、□□会社の〇〇と申します。 いつもお世話になっております。」</p> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> 本人だと思い込まず、もう一度名乗る 挨拶をする 役職敬称に気をつけて
<p>用件を話す</p> <p>①名指し人と話す 「～の件でお電話いたしております。 今、お時間よろしいでしょうか？」</p> <p>②名指し人不在で伝言を頼む 「それでは△△様へお伝えいただきたいのですが よろしいでしょうか。」</p> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> 時間の都合を尋ねる 聞き手が話の概要を把握 しやすいように「～の件ですが」 「用件は3つあります」 簡潔に伝える 伝言をする旨を伝える (相手が ペンとメモを用意できるように) 相手がメモを取りやすいように 内容をまとめて、スピードを 考える 受信者の名前を必ず確認
<p>挨拶をして受話器を置く</p> <p>「それでは失礼いたします。ありがとうございました。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 終わりの挨拶は丁寧に 基本的にはかけたほうから先に受話器を置く かけた電話には責任を持つ

伝言の受け方、伝え方

■ 伝言の受け方

1. 「5W1H」で要点を正確にメモする。
 - ・誰に（名指し人）
 - ・どこ、誰から（相手の会社名、氏名）
 - ・用件（今後の対処）
 - ・自分の名前
2. 要点を必ず復唱して、確認する。
3. 伝言内容が曖昧だったり、抜けていると思われるときは、積極的に尋ねる。
4. 先方に自分の名前をはっきり告げておく。

■ 伝言の伝え方

1. 誰から誰への伝言かを明確に。
2. 内容は正確に（特に固有名詞や数量、電話番号など）。
3. 分かりやすい表現やレイアウトを考える（件名、箇条書きなど）。
4. メモを見てもらえたか、口頭でも確認する。
5. 伝言がなくても電話のあったことは必ず伝える。

■ 伝言メモ例

鈴木課長 5月25日 16:00

大分商事 山田様より電話がありました。

5月27日の企画会議の件
下記のとおり時間と場所が変更になりましたとのこと。

1、時間 13:00~17:00

↓

13:30~17:00

2、場所 大分商事301会議室

↓

大分商事501会議室

以上 大崎 受け

基本電話応対例

■ 取次ぎ…名乗り、確かめ、挨拶、取次ぎ

A:大分工業□□
(ダイヤル)

「第一産業さんですね。こちらは大分工業の〇〇でございます。いつもお世話になっております。」

「佐藤様をお願いします。」

B:第一産業
(コール)

「はい、第一産業、総務課の〇〇でございます。」

「大分工業の〇〇様ですね。
こちらこそお世話になっております。」

「佐藤ですね、少々お待ちください。」
【保留ボタンを押して】
—佐藤さん、大分工業の〇〇様からお電話です。」

■ 伝言…メモ、復唱、名乗る

A:富士見銀行 大分支店
(ダイヤル)

「こちらは富士見銀行〇〇でございます。
いつもお世話になっております。」

「田中様をお願いします。」

「それでは、急いでお願いしたいことが
ございますのでお戻りになられましたら
〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇〇 高橋まで
お電話をいただけますでしょうか。」

「渡辺様ですね。どうぞよろしくお願
いいたします。失礼いたします。」

B:第一産業 〇〇
(コール)

「はい、第一産業でございます。」

「富士見銀行〇〇様ですね。
こちらこそお世話になっております。」

「申し訳ございません。田中はただ今、
外出しております。4時に戻る予定で
ございますがいかがいたしましょうか。」

「かしこまりました。それでは田中が戻り次第
〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇〇 高橋様までご連絡
するよう申し伝えます。私は渡辺と申します。」

「失礼いたします。」

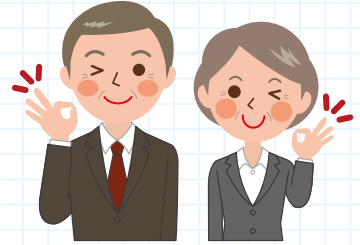
●通話の相手が電話を切るのを待って受話器を静かに置き、電話を切る。

5. ビジネス文書

ビジネス文書慣用句

■ 頭語と結語

	頭語	結語
普通の場合	拝啓	敬具
丁寧な場合	謹啓	謹言・謹白
簡単な場合	前略	草々
急ぐ場合	急啓	敬具・草々
返信の場合	拝復	敬具



■ 時候の挨拶

1月	厳冬の候・新春の候	7月	酷暑の候・盛夏の候
2月	残寒の候・余寒の候	8月	炎暑の候・残暑の候
3月	早春の候・春寒の候	9月	初秋の候・新秋の候
4月	陽春の候・晩春の候	10月	秋涼の候・紅葉の候
5月	新緑の候・若葉の候	11月	晩秋の候・霜冷の候
6月	初夏の候・梅雨の候	12月	初冬の候・師走の候

■ 自他の呼び方

	相手側	自分側
組織	貴社・貴行・御社	当社・当行・弊社
配慮	ご厚情・ご高配	配慮・尽力・努力
意見	ご意向・ご所感	所見・私見・私行
文書	ご書面・お手紙	書中・書面・書状
見る	ご高覧・ご覧	拝見・拝読
受ける	ご笑納・ご査証	拝受・受領
親族	ご尊父・ご母堂・ご両親 ご子息・お嬢様・ご主人・奥様	父・母・両親 息子・娘・夫・妻

～ビジネス文書のポイント～

- 正確である** … 誤字、脱字がないこと（特に日付や数量）。
- 分かりやすい** … 難しい漢字や専門用語を使わず、分かりやすい表現で書く。
- 簡潔である** … 5W1Hで要領よく。要点を先に分かりやすく。
- 丁寧である** … 書き方や表現方法、敬語の使い方を整える。
- 効率よく書く** … 形式に従って書く。

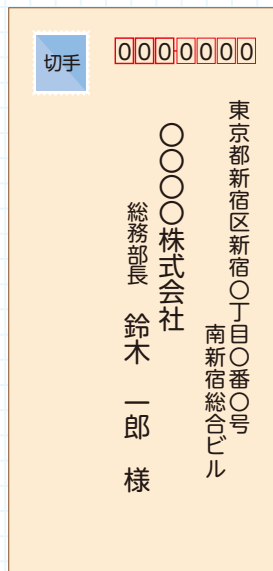
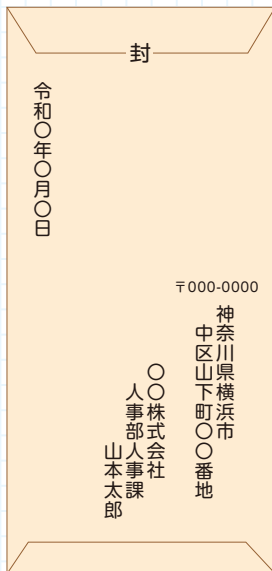
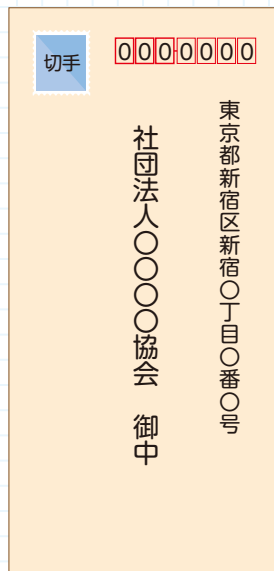
ビジネス文書の一例

- ① **文書番号** 部や課毎で発信する文書について年度始めから通し番号を付けて問合せや管理などをしやすくしておくための番号。
- ② **発信日時** 文書を作成した日付でなく、文書を発信する日付を書く。
- ③ **受信者名** 受け取る相手の会社名なら御中、個人名なら様、大勢の人は各位とする。
- ④ **発信者名** 会社や部署の責任者の名前を記入する。原則として受信者名と同格者。
- ⑤ **件名** 一目で内容が分かるような件名をつける。
- ⑥ **前文** 頭語、時候の挨拶、日頃の御礼などの簡単な挨拶文を書く。
- ⑦ **主文** 「さて」で始まり、本題（用件）を書く。
- ⑧ **末文** 終わりの挨拶文を一言で表す。最後に結語でしめる。
- ⑨ **記** 本文を簡潔にするため、下記のとおりという表現をし、用件を箇条書きにする。
- ⑩ **副文** 注意事項などがある場合に明記する。
- ⑪ **同封物** 同封する資料などがある場合に明記する。
- ⑫ **以上** 「記」のある場合には、以上でしめくくる。
- ⑬ **担当者** 問合せや確認をする際の実務上の担当者を書く。

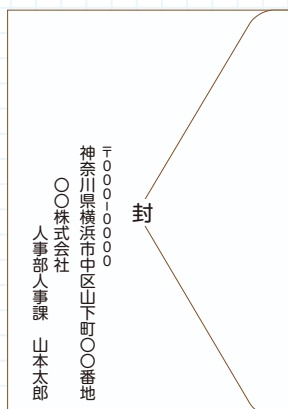
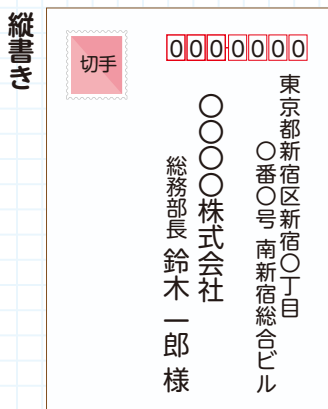
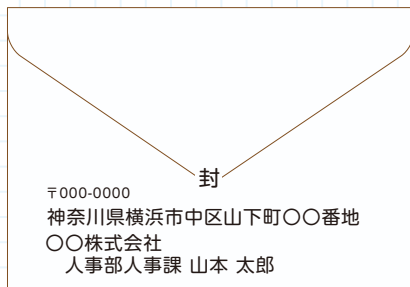
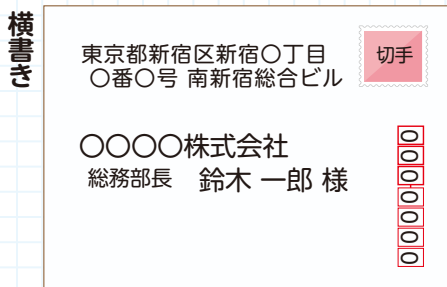
		営発157号	①
		令和〇年〇月〇日	②
③	株式会社東洋商事 システム部長 村上 弘様		
		株式会社ジャパンシステム 営業部 横山 司	④
		新製品発表展示会のご案内	⑤
⑥	拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。		
⑦	さて、このたび下記のとおり新製品の発表展示会を開催することになりました。 当日会場では、各製品ごとの説明会をはじめ、各分野でのご活躍の方々の講演会 も予定しております。		
⑧	お忙しいとは存じますが、ぜひご来場賜りますようお願い申し上げます。 まずは、書中にてご案内申し上げます。		
		敬具	
		記	⑨
⑩	1、日時：令和〇年〇月〇日（水） 10：00～17：00 2、場所：ビックシティ展示場 大ホール		
⑪	なお、ご来場の際は、本状を受付にご提示ください。 同封物：テーマ別講演会スケジュール		
		以上	⑫
		担当者 営業部 木原 TEL 00-0000-0000	⑬

長封筒の表書き、裏書きの例

役職名を付した例



洋封筒の表書き、裏書き（横書き・縦書き）の例



※書状は封をしたあと、封じ目に「封」「緘」、またお祝い事などの場合は、「寿」など書くのが一般的である。ビジネス文書においては、これらは省略してもかまわない。

6. メールマナー

メールの書き方

1. 文面は用件を分かりやすく、簡潔に書くことを心がけ、だらだらと長い文章は避ける。
2. 記号や半角カナは文字化けすることがあるので使わないようにする。
3. 適度に改行と1行空きを入れる。1行当たりの文字の目安は30文字程度。
4. 誤字脱字、敬語の使い方に注意。送信前に書いたメールを再度読み返し、確認すること。
5. 署名を入れる。

その他の注意点

添付ファイルを送信する場合は、容量は大きすぎないか、相手の使用ソフトがそのファイルに対応しているか（開けるか）を確認し、メール本文に「〇〇のファイルを添付しました」など、一言添えておくと丁寧。

メール の例

差出人:
宛先:
CC:
BCC:
件名:

□□株式会社
〇〇部〇〇課
△△ △△様

大分大学〇〇学部に所属しております〇〇〇〇と申します。
~~~~本文~~~~

-----  
大分大学〇〇学部〇〇学科  
〇〇 〇〇  
Email xxx@xxxxx.co.jp  
電話番号 000-000-0000

### ~Eメールのポイント~

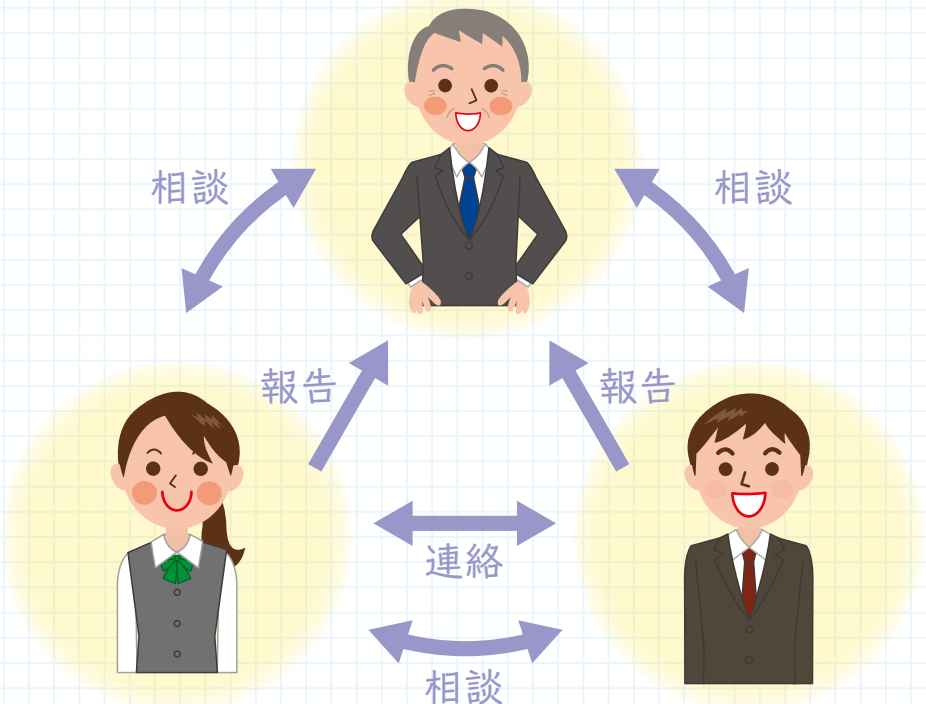
- タイトル(件名、subject)は具体的かつ簡潔に、**一目で内容が分かる**ようなものをつける。
- 本文は**要点を簡潔に**。 ●**適宜改行**を入れる。 ●**返事は速やかに**。
- 送信前に相手の**アドレスを再度チェック**。

### 「ハウレンソウ」とは？

ハウレンソウとは、報告、連絡、相談を略したものです。企業の組織が大きくなり、OAの導入で職場のコミュニケーションがデータ中心となり、各セクションの分業化が進んでいる現在、必要なのは人と人とのコミュニケーションだという発想から、提唱されているものです。

報告、連絡、相談がうまくいけば、タテヨコの連携は緊密になります。報告は部下から上司へ、連絡は同僚との間で、相談は部下から上司、上司から部下、同僚との間でのコミュニケーションです。このハウレンソウがうまくいった時に、企業の組織が活性化するというわけです。

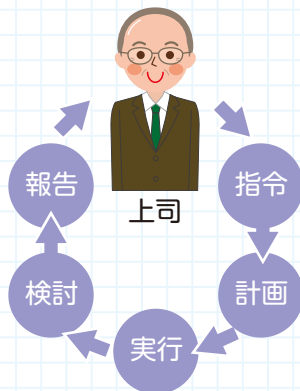
ハウコク レンラク ソウダン  
報告・連絡・相談



## ビジネスは命令に始まり報告に終わる

企業のトップと社員、上司と部下とを結ぶものは、この受命、実績、報告のサイクルです。これは組織活動の基本ともいえるでしょう。

特に、報告は仕事の完了をするために怠ってはいけない、最終の手順です。報告が的確でない場合、トップの判断を誤らせたり、遅らせたりしてしまうことがあります。「報告」には細かい神経を使うよう、心がけましょう。



## 報告書の種類

報告書には次のようなものがあります。

業務終了報告書、中間業務報告書、月報、週報、日報、調査報告書、出張報告書、会議報告書、研修報告書など。

|                |                    |
|----------------|--------------------|
| <h1>報 告 書</h1> |                    |
| 様              | 令和〇年〇月〇日           |
| (指示者)          | 〇〇課 〇〇 〇〇<br>(作成者) |
| の件             |                    |
| (指示された事項)      |                    |
| 〈結論〉           | 簡潔に                |
| 〈理由〉           | 箇条書きで・要点をもれなく      |
| 〈経過〉           | わかりやすく             |
| 〈添付書類〉         | 参考資料名              |
| (1)<br>(2)     | 以上                 |

## 英語で電話に対応するとき

電話をとったら相手が英語をしゃべったからといって、あせることはありません。落ち着いて聞く、話すことが大切です。

英語での電話対応のポイントは次の3つです。

- ① 欧米では、自分が名乗るまえにまず相手(相手企業)の確認をします。
- ② 相手の言葉が聞き取れない時は、もう一度言ってもらいましょう。
- ③ 大切なこと、例えば日時、場所などは、必ず復唱し、確認します。

## いいまわしの基本を覚えましょう。

### ■ Hello.

「もしもし。」後ろのoにアクセントをつけてHello.と発音します。電話がかかってきた場合は、必ずこの一言から相手を確認します。

### ■ Is this Mr. Wilson's office?

電話で「そちら～ですか?」と尋ねる時は、“Are you ~?”とは言いません。

### ■ Yes, It is.

それに対する答え方も“ Yes, I am ”ではありません。これで「はい、そうです。」という意味になります。

### ■ Hold on (Hold the line.)

「お待ちください。」他に“ Just moment ”などの言い方もあります。

### ■ Hang up.

「受話器を戻してください。」という意味。国際電話の際、よく使われます。

### ■ Who is this?

「どちら様ですか?」と相手を確認する時に使います。

### ■ May I speak to ~?

「～さんをお願いします。」









編集 / 発行 大分大学 学生支援部 キャリア支援室

<https://www.oita-u.ac.jp/menu/m07shushoku.html>

