摂南大学
実習マナー・ノート

―　インターンシップに参加する学生のための
ビジネス実務　―

於　：寝屋川キャンパス

担当：石 井　三 恵　博士(文学)
(教務部　教育イノベーションセンター　教授)

摂南大学

インターンシップに参加する学生の心得ておくべきマナー

このノートは､学生の皆さんが学外で研鑽を積む際の共通するマナーについて説明したものです。何のために実習に参加するのかということをしっかりと自覚し、真剣に取り組んでください。決して傍観者的心持ちであってはいけません。「真に学ぶ」という気持ちをもてば、自ずと態度・振る舞い・ことばづかい・話し方が相応しいものとなります。人と接するときの相手に対する思いやりが、マナーとなり、実行するのはあなたです。人間関係の構築は、あなたの誠実さに対する信頼度で決まります。信用を一枚一枚積み重ねることで信頼を築き、努力している自己を信頼することで「**自信**」が生まれます。

摂大生として実りある、誇れる実習であることを期待します。

１．身だしなみ

実習は学びの場を学外へ求めただけのことであり、学ぶ姿勢に変わりがあってはなりません。同時に、実習生も職場の働く一人として、**実習先のイメージ作り**に加わっています。

身だしなみは人を不愉快にしないためのものであり、さらには、人に迷惑をかけないための最低のルールです。したがって、身だしなみにもマナー違反はあります。

身だしなみは、その人の品格・個性・センスを表すものともいわれています。以下の４つのポイントを頭に入れ、意識しましょう。

① 働きやすく機能的であること　⇒　働くことを前提に動きやすい服装選びが必要です。
② 清潔感が漂うこと　⇒　これは何にも変えがたい条件です。
③ 安全であること　⇒　幼いこどもと接する実習、口に入れる物・食物を扱う実習では、爪を短く切ること、やすりで磨いておくこと等、**相手を思いやることを忘れない**でください。
④ 職場の雰囲気に適していること　⇒　基本はリクルートスーツです。

１．１　身だしなみの基本

学びに相応しい服装、実習先に相応しい服装を選びましょう。また、服装に相応しい髪型、化粧、爪の手入れを怠らないよう心がけてください。

前日から服装や持ち物の用意をすること、ゆとりある出勤を念頭に早起きして準備をすること等が大切です。そのためには、通勤時間を把握し、何時に起床すればよいのかを逆算することで、その日の行動が楽になります。ちなみに、雨の日や天候が崩れた日は、公共交通機関が込み合うこと、いつもより時間がかかることも知っておきましょう。遅刻の言い訳は必要ありません。

身だしなみは、よりよい人間関係を構築するためにも重要な役割を担っています。

１．２　身だしなみチェック

女性編：服装やヘアスタイルで目立つ必要はありません。スカートやパンツが極端に長過ぎ、あるいは短過ぎては清潔感を失うと同時に、真面目な印象を相手に与えることはありません。あなたの立ち居振る舞いから相手に**好印象**を与えるように心がけましょう。そのためには、日ごろからどのような服装やスタイルが相応しいかを意識して考えておきましょう。

女性編　　年　　月　　日　☑

ヘアスタイル (顔の表情がしっかり見えることが好印象となる)	色　：茶髪ではない、自然な色	
	前　髪：額を覆いすぎない、顔を出す	
	束ね方：後ろで束ねる位置、横髪を前に出さない	
	＊お辞儀をしたとき、髪が前に垂れないこと、	
	＊お辞儀のたびに髪に触れないこと	
顔	化　粧：厚化粧禁止、目パンダ禁止、ノーメイク禁止	
	眉　毛：細過ぎもせず、太過ぎもせず、自然体	
	眼　鏡：きれいに磨く、遊び用ではない眼鏡着用	
爪	爪　：手入れをする（長さ・形等注意）	
	ネイル：ネイルアート禁止、薄いベージュ、淡いピンク	
スーツ	体型と合致したものを選ぶ（スカート・パンツが適度な長さ）	
	色　：黒、グレー、紺等の色彩を中心	
	形　：普通の形、流行に左右されない（スカートのスリット）	
	＊動きのシワ、スカートの裾のほつれ注意	
	＊スーツにブラシをかけておく	
インナー	スーツの色に合わせ白を基調とした淡い色のブラウス、ニット	
	下着が透いて見えないように工夫	
アクセサリー	イヤリング・ピアスはつけない	
	指輪はつけない	
	ネックレスはプティ程度	
	時計はスーツに似合うシンプルなデザイン	
ストッキング	色　：ナチュラルカラー、ベージュ	
	＊伝線した場合を考え、予備をもっている	
靴	色　：黒	
	高　さ：パンプスのヒール、3センチから5センチ	
	形　：プレーンなもの	
	＊光るほどに磨いておく	
鞄	色　：黒、スーツの色に合ったもの	
	サイズ：Ａ４サイズの書類が入ること	
	＊床においても倒れない「自立タイプ」がよい	
	＊雨の日用にタオル、濡れたものを入れるナイロン袋	

好印象を与えることは、コミュニケーションの第一歩をより大きくするためでもあります。
ビジネスの世界では、**「ムリ・ムダ・ムラ」は必要ありません。**

MEMO

男性編：好印象の与え方は、女性と何ら変わりません。**清潔感第一**と考え、爽やかな印象を与えましょう。

男性編　　年　　月　　日　☑

ヘアスタイル (顔の表情がしっかり見えることが好印象となる)	色　：茶髪ではない、自然な色	
	前　髪：額を覆いすぎない、顔を出す	
	揉み上げ：耳にかかっていない	
	襟　足：長すぎず、襟にかかっていない（清潔感）	
	スタイル：ボサボサ、ツンツンは禁止、寝癖直すこと	
顔	髭　：きちんと剃り、剃り残しがない	
	眉　毛：細過ぎもせず、太過ぎもせず、自然体	
	眼　鏡：きれいに磨く、遊び用ではない眼鏡着用	
爪	爪　：手入れをする（長さ・形等注意）	
スーツ	体型と合致したものを選ぶ	
	色　：黒、グレー、紺等の色彩を中心	
	形　：普通の形、流行に左右されない（肩幅が合っている）	
	＊ズボンの折り目にプレス、アイロンをかけておく	
	＊スーツにブラシをかけておく	
インナー	スーツの色に合わせ白を基調とした淡い色のワイシャツ	
	＊ワイシャツにはアイロンをかけること	
	ワイシャツ下には色の濃い下着やＴシャツを着用しない	
ネクタイ	色　：定番の単色、ストライプ柄、ドット柄、チェック柄	
	スーツの色に合っている	
	デザイン：派手ではなく、シンプル	
	＊曲がっていない	
	＊緩んでいない	
	＊ネクタイピン：お辞儀をしたときワイシャツに止まっている	
	無理にピンでなくても止まればよい	
アクセサリー	ピアス・指輪はつけない	
	時計はスーツに似合うシンプルなデザイン	
	時計はスーツに似合うシンプルなデザイン	
	＊白木綿、カラーソックスはＮＧ	
靴	色　：黒、（茶）	
	形　：プレーンなもの	
	＊光るほどに磨いておく	
鞄	色　：黒、スーツの色に合ったもの	
	サイズ：Ａ４サイズの書類が入ること	
	＊床においても倒れない「自立タイプ」がよい	
	＊雨の日用にタオル、濡れたものを入れるナイロン袋	

２．基本姿勢である立ち姿

２．１　立ち姿

立ち姿は、あなた自身の心の姿でもあります。美しい立ち姿から、美しく歩く姿やきれいなお辞儀が生まれます。**「堂々と前を見て、颯爽と歩く」**という行動の意味を再認識し、まっすぐ立つ練習からはじめましょう。

＜立ち方のポイント・メモ＞

２．２　座った姿勢

座って作業をしている姿も、他者からみられていると意識しましょう。その姿勢が実習先の人からみて、あるいはお客様からみて、感じの良い姿勢であればあなたの**やる気**もうかがえます。

基本姿勢は、背筋を伸ばし、顎を引いて前を向きます。女性の場合は両足両膝を揃え、指を揃えて両手を太腿の上に重ねます。男性の場合は肩幅に脚を開き、太腿の上で軽く握り拳を作ります。

＜座った姿勢のポイント・メモ＞

２．３　歩く姿勢

歩く姿も、他者からみられていると意識しましょう。背中を丸めて、怪我もしていないのに足を引きずるような歩き方は緊張感に欠けただらしなさが目立ちますし、相手に心配をかけてしまいます。また、大きな靴音を立てて歩いては迷惑になります。

基本姿勢は、背筋を伸ばし、腰を中心にテンポよく歩くことです。３センチ幅のラインを挟むように足を出すと、颯爽と見えることでしょう。

＜歩く姿勢のポイント・メモ＞

３．あいさつとお辞儀

３．１　あいさつはマナーの基本

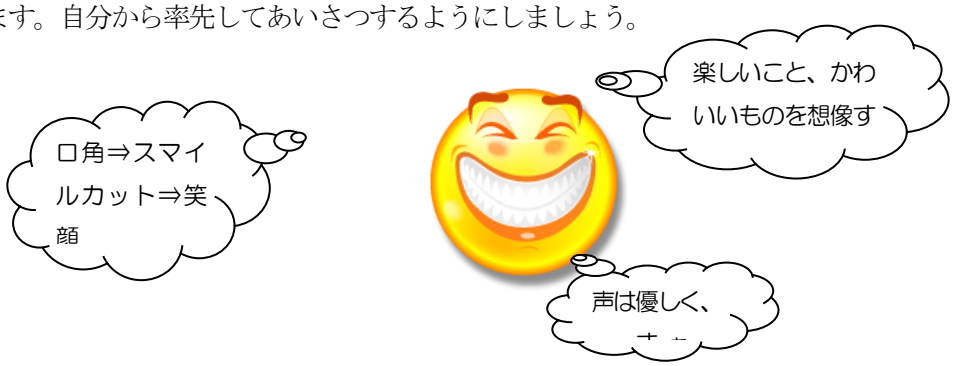
実習先で面識のある人はほとんどいませんし、知らない人ばかりです。面識があろうとなかろうと、すべての人は**「あいさつすべき対象者」**となります。あなたが**「実習先の顔」**になるのです。

あいさつは、だれにでも、分け隔てなく行う習慣を日ごろから身に付けておきたいものです。したがって、常に自分から先に声をかけるように、意識して努めましょう。不機嫌な顔でボソボソと言ったのでは、せっかくのあいさつも相手に伝わりません。勇気を出して、大きな声で、元気よくあいさつをしましょう。　**TPO（T＝Time＝時、P＝Place＝場所、O＝Occasion、場面）に応じて**行いましょう。

３．２　笑顔に勝るものはなし

あいさつに必要なのは、まず**笑顔**です。元気な「はりのある声」で、相手の目を見て、正しい姿勢であいさつをすれば、相手もあいさつを返してくれます。たとえ、相手があいさつを返してくれなくても、笑顔と大きな声でのあいさつはその後も欠かさないでください。

あいさつを交し合うことによって、その場が活気を帯び、ムードが明るくなり、互いに元気になります。自分から率先してあいさつするようにしましょう。



いわゆる「ながらあいさつ」はしてはいけません。仕事の手を止めないでする心のないあいさつは、相手に不快感を与えるだけでなく、よりよい人間関係を築くことはできません。仕事中の場合にも、必ず手を止め、相手の目を見てあいさつを返しましょう。そのときの気分の違いで態度が変わることがないようにしましょう。あなたの態度が大学の評価に影響します。自分のためだけでなく、後輩のことも思いやり、いつも明るくあいさつをしましょう。

あいさつが人間関係の潤滑油になることも理解できましたね。

３．３　初めて、実習先に行くとき

実習先に着いたら、受付や担当部署に自分の名前と訪問の理由を告げます。

こんにちは（時間帯によっては、おはようございます）。 この度、インターンシップでお世話になる摂南大学の〇〇〇〇です （所属と名前はゆっくりと、相手が書き取れるスピードで） 担当の〇〇様はいらっしゃいますでしょうか。

交通機関の遅れ等で慌てないためにも初日だけでなく、実習中は企業・組織によって異なりますが、始業15～30分前までの到着を心がけてください。ギリギリの時間に来ることは、間に合ったとはいえないということを理解しましょう。「ギリギリセーフ」が通用することはまったくなく、実習に対する心構えを疑がわれてしまいます。したがって、真面目に、かつ真剣に取り組むためにも、**遅刻は厳禁**です。

もし、公共交通機関の遅れ、事故等に巻き込まれた場合は、実習先に連絡をすることを忘れないでください。大学担当者にも、その日のうちに報告をしておきましょう。

始業前15分の間はスケジュールを確認したり、机上を整理（あるいは清掃）したりして、気持ちよく仕事をするための時間と考えましょう。始業前だからといって、私語をしたり、化粧をしたり、本や漫画を読んだりすることがあってはなりません。

３．４　お辞儀

お辞儀の種類は３つあり、角度も必要とされていますが、果たしてそれだけでしょうか。相手とコミュニケーションを交わすための最初の行為と考えた場合、４つあることに気がつきます。そして、角度が問題ではなく、いかに**心をこめる**かという点にポイントがあることに気がつくでしょう。

ここでは、４つのパターンを示しますが、常識として理解しておきましょう。

①	アプローチの姿勢：	ほんの少し体を傾け、承る姿勢を示す。
②	会　　釈：	約15度。同僚とすれ違うときや人の前を通るとき等に用いる。
③	敬　　礼：	約30度。上司と接するときや来客の送迎、他社・他校への訪問ときに用いる。
④	最 敬 礼：	約45度。感謝や謝罪のときや重役の人等に接するときに用いる。

＜具体的な例＞

①アプローチの姿勢：お客様を迎える態度

壁のようにこちらが突っ立ていては、相手も何も言えなくなってしまいます。

「私になんでもお申し付けください」という気持ちをこめて、少し前かがみになります。

その際、笑顔は絶やさない。

②会釈：すれ違う時、実習先の人やお客様が立っている傍を通るときの態度

黙って傍らを通り抜けるのではなく、軽くあいさつをして通ります。

その際、声をかけられたり、あいさつを返されたりしますが、対応できるように心づもりをしておきましょう。

③敬礼：丁寧なお辞儀の態度

上司や来客に対する通常の態度であり、敬意を込めたお辞儀です。

もし声をかけられたら会釈をし、そちらの方を向き直し、アプローチの姿勢を取り、笑顔を絶やさないことを忘れないでください。緊張のため、手遊び（指遊び）をする傾向もあるので、指先をそろえ手を重ねておきましょう。立ち姿の美しさがポイントです。

＜お辞儀のポイント・メモ＞

３．５　返事は「はい」

名前を呼ばれたら、必ず大きな声で、「はい」と一度返事をしましょう。さわやかな声で、短い返事をしましょう。すぐに、手帳等のメモと筆記用具をもって、呼んだ人の元へ行きましょう。椅子にすわったまま、あるいは顔だけ向けて「何ですか？」と質問をすることは、相手に対して失礼です。

朝、着いたとき：	「おはようございます」	*（大きな声で元気よく）*
帰るとき　　：	「お先に失礼致します」	*（周囲に気遣い、丁寧に）*
すれ違ったとき：	「おはようございます」	*（明るく元気よく）*
	「こんにちは」	*（品性良く）*
用事を頼まれたとき･承知するとき：	「かしこまりました」	*（相手の目を見て）*
ものを頼むとき：	「お手数ですが、よろしくお願い致します」	*（相手の都合を考慮して）*
質問するとき	「お尋ねしてもよろしいでしょうか」	*（へりくだる気持ちをもって）*
約束を変更するとき：	「誠に勝手なお願いで、申し訳ありませんが」	
誠実に誠意をもって注意されたとき：	「大変、申し訳ございません。以後注意いたします」	*（心から謝罪の気持ちをもって）*
遅刻したとき：	「大変お待たせして申し訳ございません」	
	「大変遅くなり申し訳ございません」	*(申し訳ないという気持ち、心をこめて)*
洗面所で会ったとき：	基本的には目礼。もし用事がある場合は相手が洗面所を出てから。	
帰る人に対して：	「お疲れ様でした」	*（相手の姿を見つめて）*

＊けっして、「ご苦労様」とは言わない。

４．その他の行動マナー

４．１　入退室の仕方

① いきなりドアを開けるのは最低の行為です。大きな音を立ててノックするのもいけません。
　３度ノックし、反応があったら「失礼いたします」と言って、入室しましょう。

② 入室してからは「おかけください」等と言われるまでは、勝手に椅子に座ったりしてはいけません。「おかけください」と言われたら、「失礼いたします」と言って静かにすわりましょう。その際、女性は手を膝の上にきれいに重ねて置きましょう。男性は握り拳をして太腿の上に置きます。

② 退室時には、ドアの前で相手に一礼し、ゆっくりドアに体を向けてドアを開け、部屋を出ます。ドアを静かに閉めることも忘れないでください。

③ 後ろ手でドアを閉めるのはマナーに反します。

MEMO

４．２　席を離れる場合

まずは、実習先でお世話になる机の上は仕事中も散らかさないで、きちんと片づけましょう。椅子やその他の備品・什器に対しても愛情をもち、使わせていただいていることを意識しょう。

① 執務中はやたら席を離れるべきではありません。空席になる時間がある場合は、隣席の人に、行く先と所要時間を伝えておきましょう。
② 執務をするための机と椅子を与えられている際、用事で席を離れる場合は、机の上の書類や筆記用具を簡単にまとめ、散らかしたままにしないことが大切です。常にきれいにしておくことをこころがけてください。
③ 席を離れる場合、椅子から立つとき、引いたままにしないで、必ず椅子は机に入れてください。
④ 使用したものは必ず元に戻す習慣を付けましょう。
⑤ 足元にゴミ等が落ちていないか、机等が汚れていないか確認しましょう。
自分のゴミでなくても、片付ける習慣をつけましょう。

MEMO

５．敬語について

敬語には、丁寧語・尊敬語・謙譲語の３種類があり、それぞれ正しい使い方を知ったうえで話すことが大切です。また、敬語は日頃話すことのできない地位の高い人と**対等の立場で話ができる**唯一の方法でもあります。

人間関係を考慮に入れてコミュニケーションを交わしていかなければならないため、敬語を使うことが比較的多く、難しいと思われがちです。しかし、敬語を自分のことばとして使いこなすことができれば、素晴らしい応対ができるはずです。

美しいことば、美しい日本語を使う人は、やはり有能な働き手であり、正しい敬語を使って応対する人間の姿には、気品があふれているともいわれます。日頃から、敬語を使って話す努力と勇気が必要でしょう。外国語と同じで、自ら声に出してみなければ上達はしません。恥ずかしいとか、笑われるといった第三者の目を気にするのではなく、本気で勇気を出して言ってみて、初めて自分の表現を取得することができるのです。また、よく使う応対用語や慣用語句をマニュアル化し、日頃から整理し暗記しておくのもひとつの方法でしょう。

始業前等のわずかな時間を利用して、洗面所で身支度の際、笑顔の研究をしたり、朝礼で発声練習をしたりしている光景は、社会人として当然のことなのです。

５．１　丁寧語

話し手が聴き手に対して敬意を直接表現したり、改まった気持ちでことばづかいを丁寧にしたりするときに用いられる表現です。

▼表現１：「～ます」「～です」「～ございます」、「お～」「ご～」

例；「おはよう」→「おはようございます」

「そうだ」→「そうです」「さようでございます」

「車」→「お車」、「案内」→「ご案内」

＊外来語、動植物、公共性の高いものには「お～」「ご～」はつけない。

無理に「お」「ご」をつけると、かえって失礼になるので注意する。

▼表現２：間接表現をとることもある

例；「死ぬ」→「なくなる」「ご不幸がある」

５．２　尊敬語

相手および第三者の動作や状態を敬う表現です。

▼表現１：特別の尊敬語を用いる表現

例；「言う」→「おっしゃる」

「来る」→「いらっしゃる」「おいでになる」「お越しになる」等

「食べる」→「召し上がる」

▼表現２：助動詞を添える表現

例；「～れる」「～られる」をつける例

「言う」→「言われる」、「来る」→「こられる」

▼表現３：「お（ご）～になる」に直す表現

例；相手が主体で「～」の部分には相手の動作が入る

「書く」→「お書きになる」

＊「～れる」「～られる」より「お～になる」「ご～になる」の方がより丁寧。

５．３　謙譲語

話し手が聴き手や話題の中の人に対して敬意を表するため、自分（または自分側のもの）を低く言い表す表現です。常に「わたしが」を主語にして、ことばをつくる練習をすると理解できます。

▼表現１：特別の謙譲語を用いる表現

例；「言う」→「申す」、「来る」→「参る」、「食べる」→「いただく」

▼表現２：補助動詞を添える

例；「お（ご）～する」に直す表現

「書く」→「お書きする」、「届ける」→「お届けする」

＊動詞の連用形が入る。

「案内する」→「ご案内する」→「ご案内させていただく」

▼表現３：接辞をつける表現

例；「小」「愚」「弊」「当」「ども」等をつける

「小生」「小社」「愚息」「弊社」「当社」「わたくしども」等

【基本形を覚えましょう】

尊　敬　語			原　形	謙　譲　語	
～れる、られる	お（ご）～になる	尊敬動詞		動詞	お（ご）～する
行かれる・来られる	おいでになる	いらっしゃる	行く・来る	参る・伺う	お伺いする
される		なさる	する	いたす	
言われる		おっしゃる	言う	申す	
聴かれる	おききになる		きく	伺う・承る	おききする
	ご覧になる		見る	拝見する	
		召し上がる	食べる	いただく	
おられる		いらっしゃる	いる	おる	
	お考えになる	思し召す	思う	存じる	
書かれる	お書きになる		書く		お書きする

５．４　敬語慣用語句の一例

いくら敬語を駆使したとしても、心がこもっていなければただの命令調になってしまいます。婉曲的な表現（「緩衝語」　ともいわれる）を使うことによって、相手の気持ちを和らげ、会話も人間関係もスムーズになります。例えば、「失礼ですが」「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」「お手数ですが」「おさしつかえなければ」等です。これは、話し手と聞き手の間に起こる衝突を和らげる効果がありますが、この一言をつけ加えることによって、相手は聞くという行為に注意を傾けます。そして、次に何か自分に対して失礼なこと、もしくは困ることを聞いてくるのだということに気づくこともできるし、出てくることばを予測できるのです。

飛行機での機内アナウンスの「アテンション・プリーズ（Attention please）」と似た作用があるのではないでしょうか。普段使い慣れていないことばですが、会話の途中で適度にこのような慣用句を入れ込むことで、相手が受ける印象は大きく異なります。大人として、誠実な振る舞いに相応しい慣用句を使いこなしましょう。

都合が悪いとき	あいにく　せっかくですが
断るとき	わかりかねますが　いたしかねます
依頼するとき	お手数ですが　大変申し訳ございませんが
	よろしくお取り計らいのほどを
引き受けるとき	かしこまりました　承知いたしました
確認するとき	たしかに　おあらためください

５．５　敬語の留意点

５．５．１　関係性

敬語は話す相手と自分の立場、状況や話題によって使い方が異なってきますが、使い慣れると難しい問題ではなくなります。話の中で、だれに対して言っているのか、だれのことを言っているのかを正しく理解すれば、ルールが決まっているので簡単なのです。

尊敬語を謙譲語と混同してしまう例がよくありますが、相手の動作に対しては尊敬語を使い、自分の動作に対しては謙譲語を使うのです。したがって、謙譲語につく主語は「わたし」なのです。

社内では、上位者に対しては敬語を使いますが、社外の人に社内の人のことを話すときは、敬称もつけず、尊敬語も使いません。ただし、社員の身内に対しては敬称、尊敬語を使います。

▼例１；社外の人に対して

（×）「鈴木専務はただいまお席をはずされております。」

（○）「専務の鈴木はただいま席をはずしております。」

▼例２；社員の身内に対して

（×）「専務の鈴木はただいま席をはずしております。」

（○）「鈴木専務さんは、ただいま席をはずしていらっしゃいます。」

５．５．２　二重敬語は使用禁止

二重敬語ということばを聞いたことがあるでしょう。よくある例として、次の過剰な敬語表現をあげておきましょう。

例１；（×）「お客様がお越しになられました。」

例２；（×）「課長がおっしゃられたように車を手配いたしました。」

丁寧に言ったつもりが、丁寧すぎておかしな表現になっています。尊敬語の「お越しになる」に尊敬の助動詞「られる」を、尊敬語の「おっしゃる」にやはり尊敬の助動詞「られる」をつけてしまいました。敬語はシンプルでいいのです。

例３；（○）「お客様がお越しになりました。」

例４；（○）「課長がおっしゃったように車を手配いたしました。」

MEMO

【問題１】―目上の方に対して―

１）あなたはだれですか。

２）何の用事ですか。

３）うちの会社のだれに会いたいのですか。

４）ちょっと待ってもらえますか。

５）明日来てください。

６）このことは知っていますか。

７）手間を取らせます。

８）昼は何を食べに行きますか。

９）相談があるんですが、聞いてくれますか。

10）あの人を見たことがありますか。

【問題２】―二重敬語に下線を引き、全文を正しく直そう―

１）明後日、向こう様がお電話をくださるとおっしゃられました。

２）お約束の〇〇様がお見えになられました。

３）常務とご一緒にお出になられるのでしたら、お車は一台でよろしいでしょうか。

4）部長は、昨日札幌にお発ちになられました。

5）課長、ご昼食は何をお召し上がりになられますか。

6）何時ごろお戻りになられるのでございましょうか。

【問題３】―尊敬語・謙譲語の混同に下線を引き、全文を正しく直そう―
1）（客に対して）ただいま、部長の木村がいらっしゃいます。

2）（課長に対して）私の母が課長に、よろしくとおっしゃっていました。

3）（課長に対して）課長の親友だと申される、木村様が来ましたが……。

4）（先輩に対して）横山さん、課長様が呼んでいますよ。

5）（客に対して）お客様、申し訳ございませんが、あちらで伺っていただけますか。

6）（課長に対して）課長、山下部長が至急来てくださいとのことです。

MEMO

６．コミュニケーションとは

６．１　コミュニケーションの基本

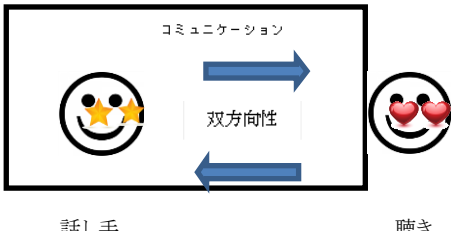
マナーの向上を図るということは、けっして難しいことではありません。あなたの毎日の生活が問われているだけです。それだけ、日々の生活が大切ということになるでしょう。

あいさつができること、自然な笑顔で生活することは、あなた自身の生活を潤いのある生活へと導くだけでなく、あなたの周りにいる人々との関係性を深めていくことにつながります。笑顔であいさつを交わせる人とだれもが仲良くなりたいと思うのは当然のことです。

みなさんは実習先で、社会人の先輩に仕事そのものだけでなく、仕事に対する取り組みや姿勢を教えていただくために出かけていくのですし、相手は忙しい時間を割いてあなたの指導に当たってくれるのです。心から感謝するのが当然ですから、肩を張ることなく、自然にできるはずです。もし、それができないなら、実習へ参加する以前の問題となるでしょう。

目的をしっかり把握し、理解し、学びを楽しみましょう。そのためにも、相手とコミュニケーションできなければ目的を達成できません。

実習先では、さまざまな年代、立場の異なる人と出会います。TPO に応じた大人の話し方を練習し、正確で、円滑なコミュニケーションを交わせるようにしたいものです。大人は次の４点に注意して、「face to face」の対面対応を基本としています。



① ことばづかいと敬語
② イントネーション
③ 発声と声音（こわね；声の調子のこと）
④ 笑顔と視線

さらには、次の２つのポイントを頭に入れておきましょう。

① わからないことはわからないと言う ⇒ 「大変申し訳ないのですが、もう一度おっしゃっていただけますでしょうか」
「この点がわからないのですが、お教えいただけないでしょうか」

② 失敗や間違いの指摘を受けたら ⇒ 「申し訳ございません」
「以後、気をつけます」

だれでも間違いや失敗はあります。しかし、その失敗や間違いを指摘されたからといって怒ったり、反抗したりしても無意味です。その間違いや失敗の事実を認め、次にどうすべきかを考えることが大切です。間違いや失敗から何を学んだかで、その人の価値が決まると言っても過言ではありません。それを学ぶために、実習へ出かけるのです。

MEMO

６．２　話し方のポイント

以下、話し方のポイントを５つ挙げます。確認して、コミュニケーションに活かしましょう。

① 相手の目を見てしっかりと話をする。
　・落ち着かない態度で、手やモノをいじることのないようにする。

② 話の目的を明確にしておく。
　・６Ｗ３Ｈを活用する。

③ 話の組み立てを考え、全体から話しはじめ、細かいところは後にする。
　・報告の場合は、結論を先に述べ、その後、状況説明や理由を述べる。

④ 相手の立場に立ち、相手との関係性を考え話す。
　・相手を尊重した話し方、敬語やその場に相応しい話し方をする。

⑤ 相手にわかりやすい話をする。
　・専門用語、カタカナ用語を使いすぎず、あいまいな表現は避ける。

▼６Ｗ３Ｈ

Who	だれが（担当）
What	何を（用件）
Where	どこで（場所）
When	いつまでに（納期・日程）
Whom	だれに（相手）
Why	なぜ（理由）
How to	どうやって（方法）
How many	いくつ（個数）
How much	いくら（価格）

６．３　聴き方のポイント

以下、聴き方のポイントを４つ挙げます。

① 相手の話を注意深く聴く。

② 相手が話しやすい雰囲気をつくる。
　・先入観をもたず、素直にうなづいたり、相づちを入れる。

③ よくわからない点やあいまいな点は確認する。

④ メモをとりながら聴く。
　・６Ｗ３Ｈを活用する。

聴く

＝耳　＋　目　＋　心

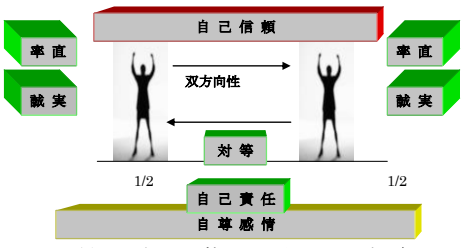
*人の話は、相手を見て、
心に落としていくもの
心に記録するもの

６．４　コミュニケーションのポイント

① できる限り標準語を使う。

② 方言も暖かいが、アクセントやイントネーションの相違から聞き取りにくいので避ける。

③ 相手の自尊心を傷つけない表現、思いやりのある表現を心掛ける。
　・依頼をするときは、命令口調で言うよりも語尾に否定形と疑問形の組み合わせを行う。
　➡相手は柔らかい表現を受け止め、次の行動を起こしやすくなる。



▲左図
「アサーティブなコミュニケーション」
（石井、2009）

７．口頭によるコミュニケーション

組織は、共通の目的を果たすために複数の人が集まって協働する場所であることを再認識しましょう。したがって、上司と部下、同僚、関連部署との間での連携プレイが不可欠であり、そこになくてはならないのが報告・連絡・相談といった一連のコミュニケーションの動きである「報・連・相（ホウ・レン・ソウ）」なのです。いわば、組織にとっての血液のようなものであり、「報・連・相（ホウ・レン・ソウ）」が流れなければ組織は死んでしまいます。「報・連・相（ホウレンソウ）」ができなければ組織を死に至らしめることになるため、「報・連・相（ホウレンソウ）」ができない人は信頼を失うことになります。組織において重要なもの、それがコミュニケーションなのです。

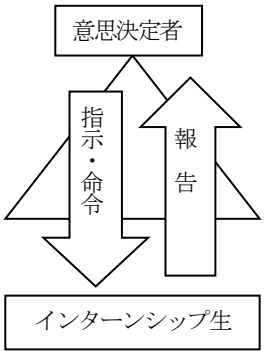
７．１　指示・命令の受け方

上司や先輩・同僚に「〇〇さん」と呼ばれたら、はっきりと返事をしてすぐに立ち上がり、メモか手帳と筆記用具をもって、サッと呼ばれた人の元へ行きましょう。返事もせず、顔だけ向けて、次のことばを待つのはマナー違反です。

返事の声が小さいこと、気のない返事をすることもマナー違反であり、指示をする人も仕事を任せることを躊躇します。信頼度が高まらない原因の一つです。

次に、指示の受け方のポイントを挙げます。

① ６Ｗ３Ｈを活用して、メモをとりながら最後まで聴く。
② 不明な点は、最後にその場で確認する。
③ 多くの指示を受けた場合、優先順位を確認し、勝手は判断をしない。
④ 指示に対して意見のあるときは、
　・意見を表明して良いか、確認する
　・上司の立場になって考える。
　・事実に基づいて、根拠となる資料を用い、客観的に意見をする。
　・感情的にならないよう、冷静に対処する。
　　＊感情を持つことと、感情的になることは異なる
⑤ 最後に指示を復唱する。



▲組織の中の流れ

７．２　報告の仕方

報告は、指示と表裏一体のものです。上司は自分の指示が確実に実行されたかどうかを、あなたの報告によって確かめています。指示をした上司は、その仕事の状況を知るためにあなたの報告を待っています。

指示をした上司以外の人に報告したり、結果はわかっているからと勝手に判断して報告を省略したり、指示された仕事は終わったからかまわないだろうと報告を怠ったりすると、あなたの仕事に対する姿勢が問われるだけでなく、あなたの信用は失われ、信頼度が下がります。

さらに、「あの件はどうなった？」と言われてからの報告では遅いと理解しましょう。仕事が終わっていなくても、次のような場合には積極的に報告をしなければなりません。

① 仕事の途中で状況が著しく変化したとき。
② 仕事の進め方に変更が必要なとき。
③ 仕事に対する改善方法を見つけたとき。
④ 一応、結果の見通しがついたとき。
⑤ 過ちを犯してしまったとき。

とくに、ミスをして悪い結果が予想されるような場合は、時期を逃すとさらに悪い状況となる（悪化する）ことも考えられるので、一刻も早く報告をするよう心がけましょう。

報告をするということは、仕上げたことを上司に知ってもらう絶好の機会（チャンス）となります。報告を終えてはじめて仕事を終えたということになることを理解し、報告を習慣化させましょう。

指示をした上司の判断を間違わせないためには、事実に基づいた正確な報告が必要です。「思った」「感じた」という憶測や私的な意見で報告をしてはいけません。したがって、報告は「**簡潔に、要領よく、相手にわかりやすく**」が条件となりますので、次の順序で報告しましょう。

① 結　論：指示した人が最も聞きたいことなので、最初に伝える。
② 理　由：指示した人が納得できるよう、付け加える。
③ 経　過：時間がなければ、ときには省略されることもある。

以上は、口頭で報告する場合のポイントを記しました。報告の形式には、口頭、文書、その両方の３つがあります。急を要するもの、簡単に済ませることができるものは口頭で、内容が重要かつ複雑なもの、定期的に行うべきものや他の関係部署や関係者へ伝えるものは文書がよいでしょう。いずれの場合も必要に応じ、統計資料や参考資料を添付すると、より効果的となります。

７．３　連絡の仕方

連絡とは、同僚、関係部署やお客様等に必要と思われる情報を伝えることです。必ず行うべき「業務連絡」と自主的に行う「情報連絡」があります。連絡の遅れは関係者に多大な迷惑をかけることになるだけでなく、費用・労力・時間のムダ、さらには不信感を発生させます。

連絡の形式や順序は、報告と同様ですが、次のように速やかに行いましょう。

① 緊急時の連絡は日常業務よりも優先し、急がない場合は、仕事の節目節目で行う。
② 悪い情報ほど、一刻も早く行う。
③ 連絡すべきかどうか迷ったときは、念のためにとりあえず行う。
④ 外出先からでも、電話、電子メール等のツールを利用して行う。

相手が不在のとき（席空き、外出等）でも**慌てず、焦らず、**そのままにすることなく、次のポイントに注意して伝言をお願いしましょう。

① 自分の所属先・名前を名乗り、内容を簡潔に、要領よく伝える。
② 伝言を受けた人の名前を聞いておく。

もし、あなたが伝言を受けた場合は、「伝言メモ」を作成し、**責任をもって**伝えなければなりません。そのときのポイントを示します。

① 必ずメモをとり、伝言内容をゆっくりと、はっきりとした口調で復唱する。
② 最後に自分の名前を名乗る。
③ 伝言メモを作成（６Ｗ３Ｈに則った帳票メモがないときは自分で作成）し、伝えるべき相手の机等に置いておく。
④ インターンシップ生の場合は……

７．４　相談の仕方

相談とは、困ったとき、迷ったときに、上司や関連部署の人の意見を聴いたり、判断を仰ぐことです。「報告」や「連絡」との組み合わせで行うこともあり、「報・連・相（ホウ・レン・ソウ）」と呼ばれ、よりよい人間関係を構築するためのコミュニケーションの方法とされています。

自分一人の力では解決できないことも多く、速やかに関連部署の人と問題の共有化を図り、トラブルを未然に防ぐことや一刻でも早く問題の解決を図るよう努力しなければなりません。相談は決して「相手頼み」の行為ではなく、互いが知恵を出し合い、よりよい方法を選択するための行為です。「どうすればいい？」ではなく、自分なりの「このようにしてみたい！」という答えをもって相談に行くためには、次のような準備をしておきましょう。

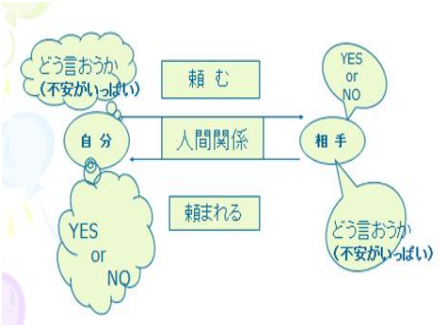
① 困ったときは現状を分析し、問題点を把握し、自分用のメモを作成しておく。
② 相談する相手から質問を受けることがあるので、あらかじめ必要な資料を準備しておく。
③ 自分なりの解決方法を考えておく。

相談にはタイミング重要です。緊急の場合は相手が忙しくしていても遠慮せずに行うことが必要であり、急がない場合は相手の手が空いているときに行います。

７．５　説得の仕方

ことばによって、相手は行動を起こしやすくなることを期待できたと思いますが、この説得こそ、人間関係を円滑に進める鍵となるのです。人に何かをやってもらいたいとき、「させる」という行為をスムーズに展開させるように話をしなければならないのです。したがって、説得するものの態度やことばづかいによっては逆効果を生じることもあるのです。また、一度で簡単に説得できるとは限りません。何回も試みる必要があるのです。

説得をするには、説得するだけの条件をともないます。



① 不安に思っている相手を安心させる。
② 相手との接触の機会をつくり、タイミングをつかむ。
③ 何度も繰り返す。

他の人から依頼、説得されたことをすべて受け入れることができれば、何も問題は起こりませんが、実際に同時に二つのことはできません。どちらかを必ず断らなくてはならないのです。

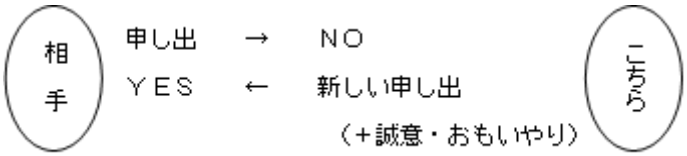
７．６　逆説得

日常の業務は、説得と断ることの連続のようです。この断ることを説得に対して、**「逆説得」**ということにしましょう。「逆説得」をする場合、当然のことながら相手にとっては不服となり、しこりが残りがちです。人間関係の「潤滑油」もしくは「パイプ役」であることを理解し、人間関係の上にしこりを残すことはあってはならないのです。

ここで、しこりを残さないための「逆説得の原則」パターンを紹介しましょう。

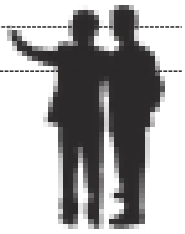
逆説得の原則

①謝　　罪：「誠に申し訳ございません」等の謝罪を最初に行う。
②状況説明：今、どのような状況かを明確に説明する。
③条件提示：相手のことを考え、できる限りの申し出をする。
④確　　認：条件提示したことを相手が納得しているかどうかの確認をする。



このように、相手が主張することに対して、こちらはどうしても「NO」と言わざるを得ない状況にあり、その状況の中で、こちらの「NO」に対して相手に「YES」と言わせるのです。しかもその「YES」はしぶしぶ納得したものではなく、喜んで納得していただかなくてはならないのです。相手に対する誠意ある態度と思いやりで、こちらがイニシアティブを取りながら、笑顔と忍耐で克服していかなければ、よい結果は生まれないのです。

MEMO



【実践：来客応対】

応対に出たあなたがインターンシップに参加している学生であろうと、正式な社員であろうと、お役様にとっては全く関係ないことです。お客様はあなたをその組織の一員として接しているのですから、**プロフェショナルな対応**に努めましょう。

お客様がどのような衣装を身に付けていようと、どのような態度で入ってこようと、お客様には変わりありません。組織へ重要な情報を運んでくれるお客様であり、その情報の価値をあなたが判断することはできないのです。お客様が気持ちよく情報を提供してくださるよう、話しやすい環境を整えるのがあなたの役目、仕事なのです。つまり、あなたは**環境プロデューサー**であることを認識しましょう。

お客様が伝えたいことを聞き出す環境を整えるためには、

① 身だしなみ　：　清潔感と機能美

② 笑顔とアプローチの姿勢　：　「なんでもお申し付けください」という態度

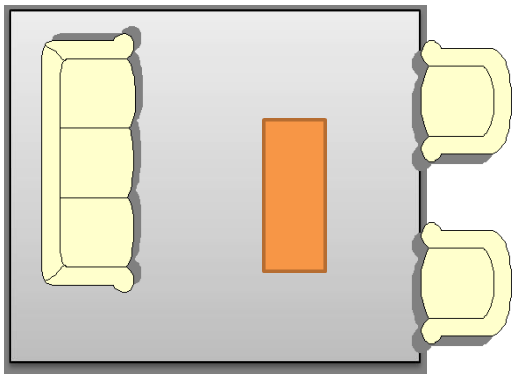
を思い出しましょう。あなたの信頼度が上がる瞬間です。

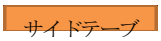
＜基本的動作＞	＜チェックポイント＞
step 1　**お客様を迎える態度**	・笑顔 ・アプローチの姿勢
step 2　**確認事項**	・所属先と名前➡名刺
step 3　**案内**	・案内の方向、指示 ・歩き方 ・声のかけ方
step 4　**エレベーター**	・エレベーター内部
step 5　**ドアの開閉**	・ノックの仕方 ・ドアの開け方
step 6　**入室後**	・座席とそのすすめ方 ・声のかけ方

＜座席確認＞

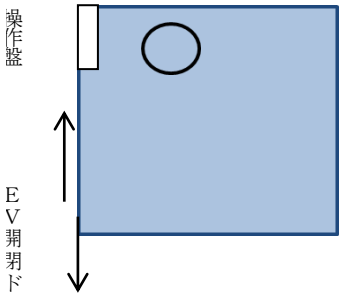
日本のビジネスには、「上座・下座」の発想があります。お客様を大切に「もてなす」ことは、世界共通のおもいやりであり、「上座・下座」の発想は「おもてなしの心」を表す一つの方法です。

step1　応接室の場合



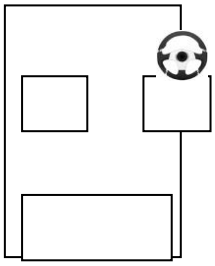


step2　エレベーターの場合

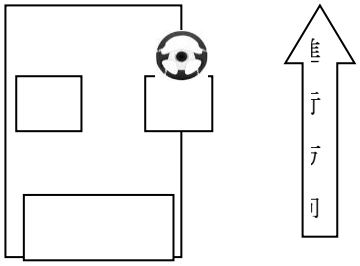


step3　車（国産車）

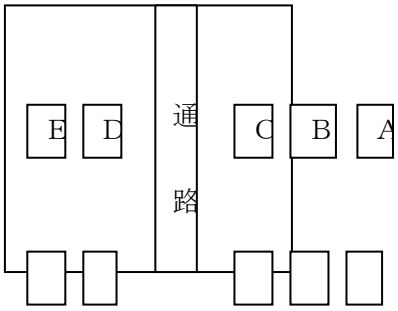
a 運転手がいる場合



b お客様もしくは上役が運転する場合



step4　新幹線等の列車



・進行方向に対して
・助手席の取り扱い
・後ろ３名乗車の場合、計４名乗車（運転手以外）

【実践：電話応対】

電話は移動体通信としてビジネスの世界でも欠かせないものです。来客応対と同じで、あなたがインターンシップに参加している学生であろうと、正式な社員であろうと、お役様にとっては全く関係ないことです。ところが、電話では相手の表情が見えませんし、**声だけが頼り**です。あなたの第一声で、その組織の印象が決まるといっても過言ではありません。

電話で話をしながら一生懸命頭を下げている人を見たことがあるかもしれませんね。しかし、これが重要です。見えない相手と繋がっている電話は、相手が目の前にいると認識し、**笑顔で「ことばのキャッチボール」**を繰り返しましょう。あなたの誠意が伝われば、信頼度も上がります。

＜電話のメリット・デメリット＞

メリット	デメリット

＜電話応対の基本的なことば＞

- 受けるとき
  「おはようございます。〇〇株式会社でございます」
  「お待たせいたしました。株式会社〇〇営業本部でございます」
  「お世話になっております。株式会社〇〇営業本部××でございます」
- 相手が名乗ったとき
  「いつもお世話になっております」
- 聞き取りにくいとき
  「恐れ入りますが、お電話が少々遠いようなのですが」
- 名指し人が不在のとき
  「あいにく、〇〇は席をはずしておりますが」
  「〇〇はただいま席をはずしております。〇時には戻る予定となっております。
  戻り　次第、こちらからお電話いたしましょうか」
  「〇〇は本日、帰社予定はございませんので、私でよろしければご用件を承りますが」
  「〇〇が戻り次第、こちらからお電話するように申し伝えます」
- 自分で処理できないとき
  「ただいま担当のものと代わりますので、少々お待ちいただけませんでしょうか」
- 伝言を受けたとき
  「私、〇〇課の〇〇と申します。ご伝言確かに承りました」
  「私〇〇が、確かに承りいたしました」
- 終わりのあいさつ
  「では、失礼いたします」

＜電話の受け方のポイント＞

- 電話の受け方基本編

- 電話の受け方応用編Ａ－電話を取り次ぐ場合

- 電話の受け方応用編Ｂ－名指し人不在の場合

- 電話の受け方応用編Ｃ－自分で処理できない場合

＜電話のかけ方のポイント＞

- 電話のかけ方基本編

- 電話のかけ方応用編Ａ－名指し人不在の場合

【実践応用１：電話アポイントメント】

アポイントメントは面会の約束、予約という意味です。日本のビジネスではいまだに「ちょっと近くまで来たから」とコミュニケーションを交わす目的でアポイントメント（略してアポ）なしで訪問する例もあり、それが許される企業・組織もあります。しかし、世界では、アポなしでは会うことが許されない場合のみならず、失礼に当たる例も数多くあります。まずは、アポと取ることから始めましょう。

アポを取る際の注意点を次に示します。

① 早めに取る ⇒ 余裕を持ち、こちらの希望の１週間前から 10 日前までに連絡
相手のスケジュールの入れ方を配慮する

② 目的を告げる ⇒ 目的と所要時間、同行者の有無

③ 都合は相手優先 ⇒ こちらのスケジュールも把握しながら、相手優先が原則
したがって、交渉事として真面目に取り組む

④ 復唱する ⇒ 日時、場所、担当者名等、確認する

⑤ 前日連絡 ⇒ わかっていることであっても、確認と再度お願い

step 1 OB 訪問のアポ取り－名指し人が出た場合

A さん：あなたは摂南大学の学生です。
摂南大学就職部から日本商事大阪支店の営業部長である山下義彦さん(OB)のことを教えてもらいました。OB 訪問をしたいので、山下さんに電話でアポを取りましょう。

B さん：あなたは日本商事大阪支店の営業部長である山下義彦さんです。電話に出て、OB 訪問を受けてください。

step 2 OB 訪問のアポ取り－取次

A さん：あなたは摂南大学の学生です。
摂南大学就職部から日本商事大阪支店の営業部長である山下義彦さん(OB)のことを教えてもらいました。OB 訪問をしたいので、山下さんに電話でアポを取りましょう。

C さん：あなたは日本商事大阪支店の営業部の社員です。部長の山下さんに取り次いでください。

B さん：あなたは日本商事大阪支店の営業部長である山下義彦さんです。電話に出て、OB 訪問を受けてください。

step 3 OB 訪問のアポ取り－名指し人不在

A さん：あなたは摂南大学の学生です。
摂南大学就職部から日本商事大阪支店の営業部長である山下義彦さん(OB)のことを教えてもらいました。OB 訪問をしたいので、山下さんに電話でアポを取りましょう。

C さん：あなたは日本商事大阪支店の営業部の社員です。あいにく、部長の山下さんは不在です。

A さん：あなたはどうしますか？

MEMO

【実践応用２：訪問】

先の【実践応用１：電話アポイントメント】で、日本商事大阪支店の営業部長である山下義彦さん(OB)にアポイントメントが取れました。すでに訪問のための行動が始まっています。

日時は、○月○日（木）14 時です。場所は、日本商事大阪支店です。

step1 準備すること

① 交通手段：どの方法が早いか、費用は安くつくか
② 所要時間：当日の天候にも左右される
③ 訪問先の情報収集：インターネットを利用すれば、最低限は得られる
④ 名刺入れがあれば用意

step2 到着

① 到着予定時刻：ビジネスでは「10 分前行動開始、5 分前行動完了」が鉄則
② チェック項目：トイレ、身だしなみ（コート着用時の処理）
　　携帯電話電源 off もしくはマナーモード
③ 天候　　：雨の場合（傘の処理）
④ 遅刻　　：電話連絡

step3

① 受付（あるいは指定された場所の人に対して）
- ✓ あいさつ　：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
- ✓ 名乗る（所属と名前）：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
- ✓ 約束の相手（部署と名前）：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
- ✓ 約束の時間　：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
- ✓ 用件：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜ことばのキャッチボール＞

② 案内
- ✓ お礼：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

③ 入室
- ✓ お礼：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
- ✓ 座る：ソファであっても、浅く腰掛けて、すぐ立てるように
  　　座席を指定されたら　→
  　　指定されない場合　　→
  　　何も言われない場合　→
- ✓ 鞄を置く位置：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
- ✓ 鞄から取り出すもの：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
- ✓ お茶：出されたお茶に対して礼、飲んでもかまわない
- ✓ お茶の飲み方：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜案内してくださった方、お茶を運んでくださった方への感謝を忘れない＞

＜リラックスタイムではなく、面会までの準備期間と思うこと＞

④　担当者入室

✓ 担当者が入室したら、すぐ立ち上がる

✓ あいさつ：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

✓ 名刺交換：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

名刺は丁寧に扱うこと

すぐに出せる　⇒　名刺入れは上着のポケット

両手を添え、胸の高さで持つ　⇒　名刺の文字や写真に手がかからないように

名刺入れを使う　⇒　名刺を置く受け盆の役割を兼ねる名刺入れ

⇒　名刺入れはシンプルなもの（黒、茶など）

＜渡し方＞

✧ 立って向かい合う。テーブルなどを挟むのはNG。

✧ 名刺を相手から読めるように名刺入れの上に置く。

✧ 両手で胸の前で持ち、目を見ながらごあいさつをする。

✧ 相手が取りやすい位置に差し出す。

＜受け方＞

✧ 名刺入れを両手で差出し、上に乗せていただく。

✧ 「ちょうだいします」と言い、お辞儀する。

✧ よく読み、読み方等を確認する。

✓ 簡単な雑談：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

✓ 本題：

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

✓ 話のまとめ：

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

✓ 訪問者側から話を切り上げる：

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

✓ お礼のあいさつ：

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

✓ 退室：　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜お忙しい折、お時間を取ってくださったことに感謝、最後まで気を抜かない＞

⑤退社

✓ 受付（あるいは指定された場所の人に対して）あいさつ：

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

✓ コート等は外に出てから着用

＜寄り道等しないで、自宅に戻る方が無難でしょう＞

＜いつ、どこで、だれに出会うかわからないだけでなく、

あなたがそのときどんな言動をしているか、見られていることを意識しましょう＞

⑥お礼状

✓ その日のうちにお礼状を出す。

✓ 正式なものは手紙、はがき　⇒　封書が丁寧過ぎる場合ははがき

⇒　親疎の関係性からメールでも可

⇒　返事を急ぐよう指示された場合は電話でも可

８．文書によるコミュニケーション

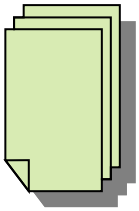
文書によるコミュニケーションも、口頭によるコミュニケーションも何ら変わりはありません。**常に相手があり**、その**相手が読み手であるか、話し手（聴き手）であるかの相違**です。相手にわかるよう、納得してもらえるようにコミュニケーションを交わす必要があります。

手書き、コンピュータ使用にかかわらず、文書を作成する機会は多くあります。口頭のコミュニケーションだけでは明確にならないことも、文書によるコミュニケーションにおいて、記憶ではなく、記録に残す必要が出てきます。ビジネスの世界では言った、言わないという稚拙な論争を避けること、すなわち時間のムダを省くことも念頭にいれておかなければなりません。企業・組織によって、その書式や体裁だけでなく、保管方法も異なりますが、ビジネス文書の基本を覚えておきましょう。

業務上使用される文書全体をビジネス文書と呼んでいます。ビジネス文書は大きく、社外文書と社内文書に分けられます。社外文書は文字通り社外宛のものであり、各種あいさつ状である社交文書と商取引の文書（企画・案内・見積・送付・契約・納品・請求・領収・督促等）の２種類があります。社内文書は、社内連絡が中心であり、通達文、依頼文、稟議書、報告書等です。ほとんどが横書き、Ａ４用紙１枚で作成します。

８．１　ビジネス文書の基本－社外文書

ビジネス文書を書くためには、簡単なルールを覚えましょう。面倒くさいと思わず、企業・組織が対等にお付き合いしていくための最低限のルールであると理解しましょう。ある意味、共通言語であり、その構成の仕方を覚えておけば、文書を交わすポイントが見えてきます。



＜構　成＞

A)　発信日時　：　文書では、本文と同じ用紙、右上に記載。
B)　宛　　先　：　相手の会社名、所属、役職、名前を左上に記載。
C)　発 信 者　：　社名、所属、役職、名前を、右側に記載。
D)　件　　名　：　わかりやすい件名。パターンを覚える。
E)　頭語＋前文　：　頭語、時候のあいさつ、謝意
　　＊頭語・結語の呼応の関係。
　　＊時候のあいさつは季節による使い分け。日本の旧暦のあいさつ。
　　＊日ごろお世話になっている謝意を述べるのは常識。

	頭語	結語
一般 的な手紙	拝啓	敬具
丁寧な手紙	謹啓	敬白
略式な手紙	前略	草々
あいさつなし	－	以上

F)　主文：文書の用件。件名と連動した内容
　　＊「さて、…（本題）…」
　　「つきましては、…（本題）…」で段落変更。
G)　末文：最後の挨拶
　　＊「まずは、○○まで。」
H)　結語：頭語と対になるように。
I)　別記：文中に「下記のとおり」等記載。
　　文の下に「記」と記し、箇条書き
　　で必要事項を記載。「以上」で締めくくる。
J)　追記：付記するべき必要事項
　　＊「なお、…」で、段落をさらにインデント。

＊＊＊＊＊以上を用紙の大きさに合わせ、体裁よく記入する＊＊＊＊＊

＜ビジネス文書の例＞

2015 年 6 月 1 日　　A）発信日
：元号、西暦の使用は統一

株式会社〇〇
人事部 人事課 △△△様　　B）宛先

摂南大学□□学部３年
摂南　太郎（ｾﾂﾅﾝ ﾀﾛｳ）
〒123-4567
大阪府寝屋川市池田中町 17－8
電話：06-1234-5678
e-mail： setunantaro@×××.ne.jp　　C）発信

応募書類の送付について　　D）件名

拝啓　麦秋の候、貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。　　E）前文
私は、摂南大学□□学部３年の摂南太郎と申します。
　さて、このたび、貴社の定期採用に応募させていただきたく、下記の書類をご送付させていただきます。　　F）主文
　ご多忙の折、誠に恐れ入りますが、何とぞご査収いただきますようお願い申し上げます。

敬具　　G）末文

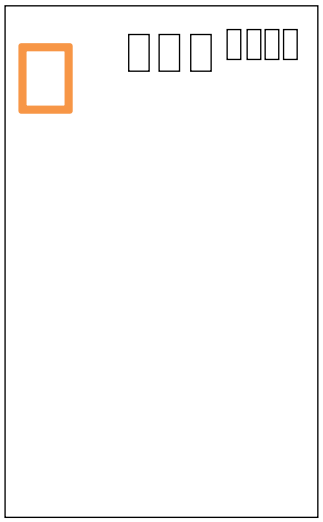
記　　H）結語

同封物
・履歴書　１通
・エントリーシート　１通
以上　　I）別記

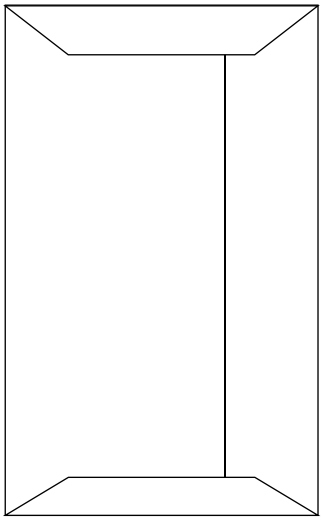
＜封筒の書き方＞

【宛先】〒530-0011 大阪府大阪市 北区大深町４－１　グランフロント北館　５階
株式会社〇〇　人事部人事課　大川誠様

表



裏



８．２　伝言メモ

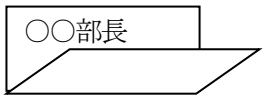
実際、伝言メモを書くことは多くなるでしょう。手書きで記しますので、６Ｗ３Ｈに応じた必要事項に関して、**丁寧な字で**書かなければなりません。なかには、既に必要項目が記入されており、記入していくだけの帳票メモもあります。

○○部長

本日、午後３時に日本商事の山下専務様からお電話がありました。
来週の約束（７月２日、午前９時来社予定）を変更されたいとのことでした。
明日、午前中に携帯へ連絡をしてほしいとのことでした。

携帯電話は、　09-888-8765　です。
ちなみに、日本商事は075-555-1110 ext.222　です。

6/26 3:15p.m.
中村　受



８．３　報告書

手書き、コンピュータ使用にかかわらず、報告書を作成する機会はあなたにもあります。次の要領でわかりやすくまとめると、効果的でしょう。

① 見出しを付ける。
② 結論、理由、経過の順で書く。
③ できるだけ要点を個条書きにする。
④ 文書は句読点を多めにし、短文とする。
⑤ グラフや図表を用いて視覚的訴えることも考慮する。
⑥ 誤字脱字がないか、不適切な用語がないかを判断する。
⑦ 辞書を引く。

MEMO

８．４　お礼状

アポを取って訪問させていただいた方**【実践応用２：訪問】**への礼状を書いてみましょう。ここで「電話アポイントメント➡訪問➡礼状」といった一連の言動のすべてが完結します。

＜お礼状ー横書きの場合＞

＜お礼状ーはがきの場合＞

拝啓　初夏の候、貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、先日はお忙しい折、お時間を取っていただき、感謝いたしております。おかげさまで、貴社の業務内容を理解できただけでなく、人事採用の視点をお教いただき、これからの就職活動に活かすことができます。

いただきました資料を拝読し、先輩のおことばを再度心に刻み、学生生活を邁進する所存でございます。

次回のセミナーには必ず参加いたします。

今後とも、よろしくご指導のほど、お願い申し上げます。

まずは、書中にてお礼申し上げます。

敬具

二〇一五年六月一日

摂南大学□□学部××学科三年
摂南　太郎

株式会社〇〇
人事部 人事課 △△△様

＊手書きは、更に丁寧な印象を与える。
はがきの場合は、11 行から 16 行ぐらいまで。
自分の所属・氏名は表に書いても良い。

時候のあいさつ例

1 月	新春の候	2 月	春寒の候
3 月	早春の候	4 月	春暖の候
5 月	新緑の候	6 月	初夏の候
7 月	盛夏の候	8 月	晩夏の候
9 月	初秋の候	10 月	秋冷の候
11 月	晩秋の候	12 月	師走の候

８．５　メール

メールも私たちの生活に欠かせないものの一つとなってきました。時と場合を選ばず、すぐに連絡が取れ、しかも安価である点は、電話よりも便利でしょう。しかし、その使用方法を誤ると、相手に対して大変失礼なことになる可能性を秘めており、あなたの信頼度が失われる結果となることも理解しておきましょう。つまり、**メールは略式であり、正式ではない**こと、ただし、証拠となること、この２点を覚えておきましょう。

また、メールで気を付けるべきことは、次の点です。メールを受け取る側のことも考えましょう。

① セキュリティを万全にする（ウイルス対策ソフトを入れておくことは常識）。
② 添付ファイルがあるときは、本文中に添付する旨を明記する（送付が可能かという事前確認ができればなおよい）。
③ データを送るときは、サイズや形式に注意する（機種によっては互換性がなく、半角、特殊文字は文字化けすることもある）。

いずれにしても、仕様書等をよく読み、正しい使い方をしましょう。

次にメールの構成を確認しましょう。ビジネス文書と大きな差はありませんが、より簡潔に書くことが求められます。メール構成は以下のとおりです。

A)　発信日時　：パソコンの設定どおりになるので、初期設定の確認。
B)　宛　　先　：相手のアドレスの確認、今後使用の場合はとくに設定。
C)　送 信 者　：相手に届いたとき送信者欄に表示される名前はフルネームで作成しておく。
　　所属（会社名、大学名）も分かるようにすることが望ましい
D)　件　　名　：件名を必ず記入する（件名のないものは見られない可能性あり）。
　　一目で内容が分かるようにする。　例；「～について（お願い）」「～の件」
　　差出人も書くことが望ましい。　　例；「～の件（山川）」
　　「Re:」は話題が同じならそのままで返信する。
　　自分の名前に変える方法もある。わかりやすい件名。パターンを覚える。
E)　CC./BCC.　：CC.＝Carbon Copy
　　A さんには、B さんにも送ったことや、B さんのアドレスがわかる。
　　BCC.＝Blind Carbon Copy
　　A さんには、B さんに送ったことは一切わからない。
　　複数の人に同時にメールを送るとき、他の受信者にアドレスを知られないように使うこともできる。
F)　本　　文　：短い文で簡潔に書く。
　　段落を作る。
　　書きことばを使用（絵文字、記号等は不要）。

MEMO

＜良いメールの例＞

件名：研究室訪問のお願い／××学部　摂南　花子 From：摂南　花子 To:〇〇@ofc.setunan.ac.jp	D) C) B)
摂南大学　××学部 〇〇先生 こんにちは。××学部３年の摂南太郎と申します。 卒業研究のことで〇〇先生にご相談させていただきたいと思い、ご連絡いたしました。 つきましては、来週火曜日、先生のスチューデントアワーに研究室に伺いたく存じますが、ご都合いかがでしょうか。 お忙しいところ恐れ入りますが、どうぞよろしくお願いいたします。 －－－－－－－－－－－ 摂南　花子　摂南大学××学部１年生 e-mail:　setunantaro@×××.ne.jp 携帯電話：090-1234-5678	F)

９．生活のリズムを整える

実習中は学生として学ぶだけではなく、そこに勤務する人と同じであり、仕事に対する責任が求められます。私語・服装の乱れは厳禁です。また、目が充血していたり、目の下にくまができていたりしては仕事に支障をきたします。

常識として、インターンシップ期間中はアルバイト禁止です。普段夜更かししがちな人も、規則正しい生活をして、毎日生き生きと気持ちよく実習・研修できるよう体調を管理してください。多くの学びを社会人からうけるだけでなく、自らも社会人として行動してみましょう。

あなたが実習に参加する目的は何だったでしょうか。思い出しましょう。他の人よりも厳しい体験を好んでする理由があったはずです。あなたの思いを言語化してみましょう。言語化することによって、あなたの理想へ一歩近づくはずです。

行動あるのみ！！

☆あなたの参加目的は？

☆あなたが学びたいことは？

☆あなたの決意は？

【参考文献】

１．石井三恵『これからの秘書学―新しい時代の秘書増を求めて―』泉文堂　1996
２．石井三恵『ビジネス実務ワーク―わかることからできることへ―』泉文堂　1998
３．篠原收・石井三恵他『インターンシップ・デジタルテキスト』日本ビジネス実務学会、2001

【追　記】

あなたが摂南大学の学生としての誇りと自信をもって、学外の実習先で学ぶことを期待します。常に前をみつめ、一生懸命歩んでいく姿は後輩たちの目標となるだけでなく、後輩たちはその跡を追い続けるでしょう。

摂南大学教職員一同が応援しています。

初　版：2015 年 5 月 10 日　摂南大学　インターンシップ　実習マナー・ノート
第二版：2016 年 4 月 10 日　摂南大学　インターンシップ　実習マナー・ノート
第三版：2018 年 4 月 10 日　摂南大学　インターンシップ　実習マナー・ノート
第四版：2019 年 3 月 31 日　摂南大学　インターンシップ　実習マナー・ノート
第五版：2020 年 3 月 31 日　摂南大学　インターンシップ　実習マナー・ノート

編著者　石 井　三 恵 博士(文学)
(摂南大学　教務部　教育イノベーションセンター　教授)