

第3章 仕事に就いたら



第3章 仕事に就いたら…

I 信頼される人になろう

II ビジネスマナー

1. 電話応対のマナー
2. 接客応対のマナー
3. 命令・指示の受け方
4. 報告と連絡と相談（ホウ・レン・ソウ）
5. 言葉遣い

III 辞めたいと思ったら・・・

～社会人としての意識の転換



I 信頼される人になろう

◇学生と社会人の違いは「責任の重さ」でしょう。社会人になると、自分の行動が職場の同僚、上司、取引先など多くの人に影響を与えます。人間関係の大切さを認識してお互いに相手の立場を尊重し、信頼し合い良好な人間関係を築いていきましょう。

◇入社が決まったら、健康診断を受けたり、各提出書類を用意したりします。内面的にも社会人になる心構えをしておく必要があります。仕事が始まったら、新人のうちは雑用のような仕事が多いかもしれません。けれども、誰かがやらなくてはならないことで、最終的には、誰かの役に立っているのです。また、教えてもらったことが身に付き自分自身が成長していくのです。

◇仕事について1～2ヶ月は覚えることも多く、毎日が大変でしょうが、頼まれたことはきちんとこなしていく努力をしましょう。その積み重ねが、周りの信頼を得て行くことになります。どんなことがあっても、「すべて自分のため」だという心構えで、仕事に取り組んでいきましょう。



<周りから信頼を受ける人>

- 立場をわきまえる
- 礼儀正しい
- 気配りのある言葉づかい
- 自分の考えを話す
- 優しい振る舞い
- 謙虚な姿勢
- 感謝の心を持つ

職場で求められる人材

実務能力

- ・担当業務の専門知識
- ・会社の取り扱っている商品知識
- ・基礎知識
(OA・簿記会計・電話 対応等)
- ・業務に対するチャレンジ精神

コミュニケーション (対人関係) 能力

- ・相手の人格や立場を尊重し、
信頼感を与える力
- ・誰とでもスムーズにコミュニケーション
のキャッチボールができる力
- ・言葉づかい、声質、話すときの態度、
視線、動作、表情等も良好なコミュニケーションの構成要素です。

<職場で気をつけること（社内ルールを守る）>

- 遅刻・早退・欠勤時は早めに連絡か相談をする
- 服装や身だしなみが乱れていないようにする（目ヤニ/フケ/汚れ）
- 時間や金銭は特に公私混同しない（金銭や物の貸し借り）
- 癖で周りに不快感を与えない（貧乏ゆすり/爪を噛む）
- 携帯やメールなどの音量やキーを打つ音にも配慮をする

上司・先輩との付き合い方

- 常に尊敬の気持ちを持つ
- 質問や相談は積極的にする
- アドバイスや注意を素直に聞く

同僚・後輩との付き合い方

- 親しき仲にも礼儀あり
- 互いに信頼し、ライバル心をもつ
- 金銭の貸し借りはしない

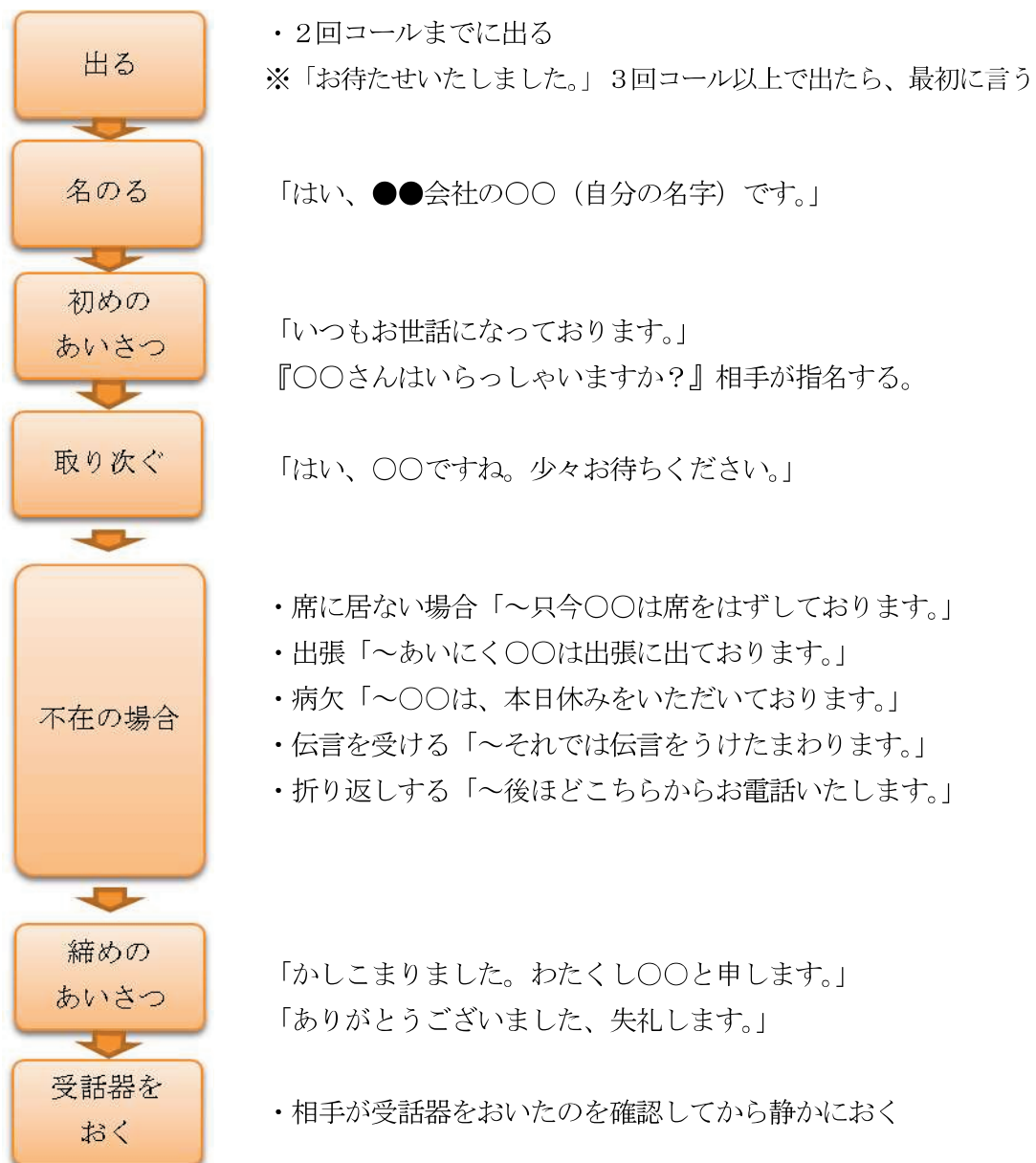
Ⅱ ビジネスマナー

さまざま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必要があります。

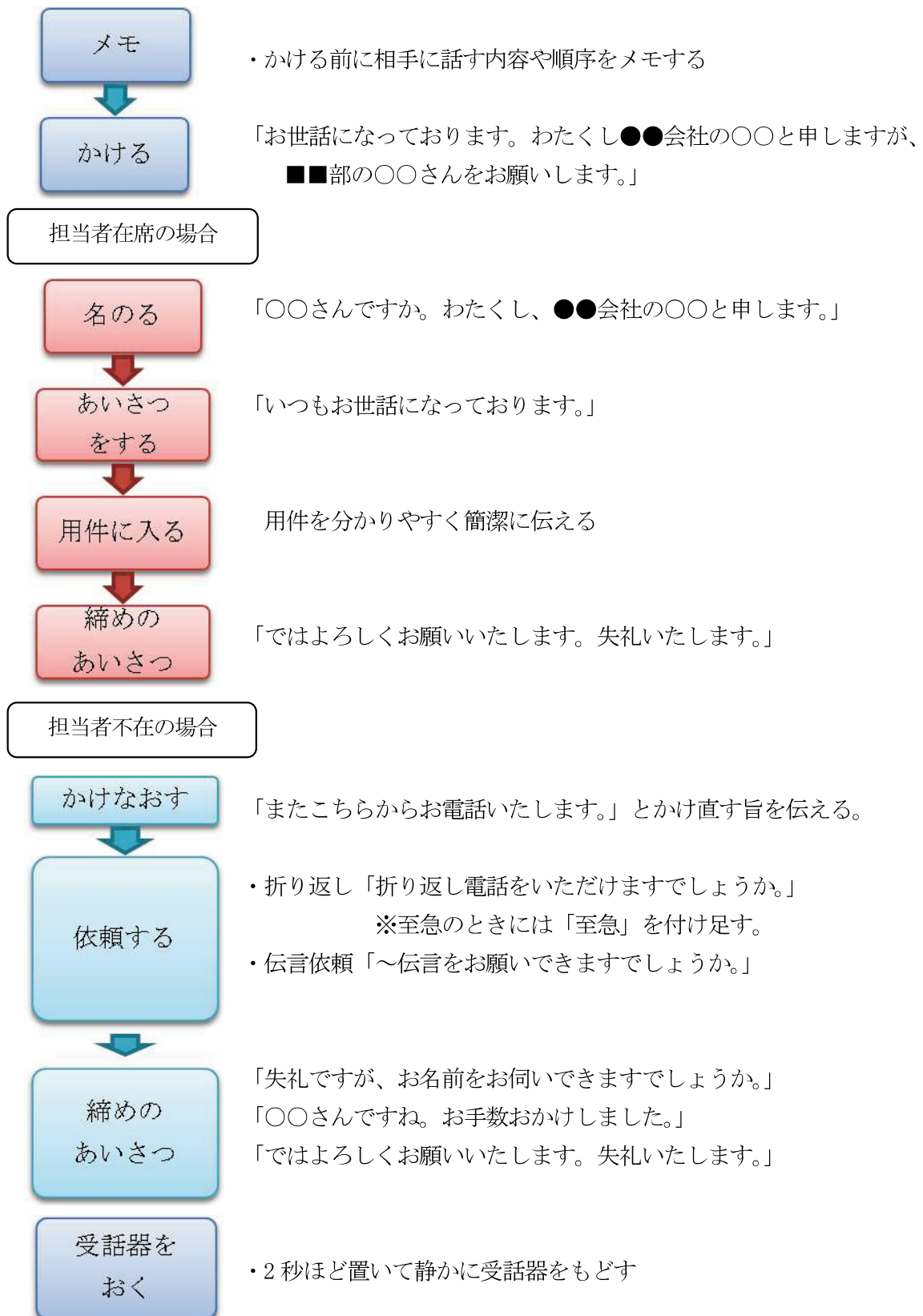
1、電話対応のマナー

【電話の受け方】

会社では、取引先からの電話を受けたり、確認をするためにかけたりすることがあります。その際に、社会人として常識のある対応ができるように気をつけましょう。



【電話のかけ方】



2、接客対応のマナー

【来客への対応】

お客様は最初の声かけや対応のしかたで、その会社全体を評価します。受付が設けられている会社でも、たまたまお客様の来社時に居合わせたりすれ違ったりして対応する場合があります。

対応の最大の基本はお客様を待たせない、不快感を与えないことです。

【来客の誘導】

廊 下	来客者・・・廊下の中央 案内人・・・気遣いながら斜め後ろ
階 段	来客者・・・手すり側 案内人・・・昇り/来客者の後ろ、降り/来客者の前で案内する
エレベータ	来客者・・・出入り先/奥側に案内する 案内人・・・来客者に背を向けず、操作盤の前に立つ

【いろいろな席次】

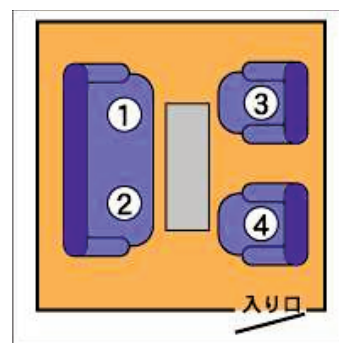
目上の人やお客様にはできるだけ良い席に着席して頂きますが、その部屋において最も良い席を「上座」（＝かみざ）と言います。目上の人というのは、一般的には役職が上の人やお客様をさしますが、同じ地位の場合には年齢が上の人が上座となります。

室内の場合

入り口から最も遠い席が上座となります。

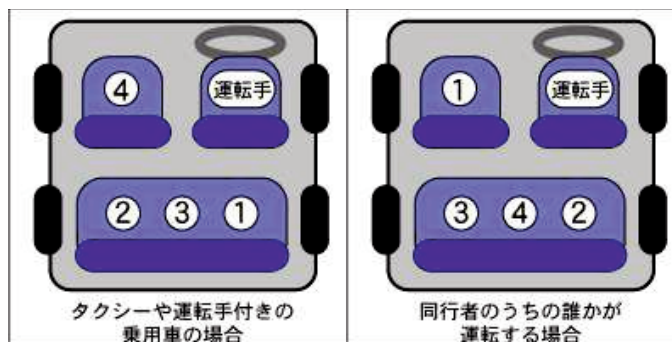
二人掛けのソファと、一人掛けのソファがある場合には、二人掛けのソファが上座になります。

お茶を出す順序も、席次の順番に従います。



車の場合

誰が運転しているかによって、同じ席でも上座が変わります。



3、命令・指示の受け方

◇上司や目上の人に、指示や命令を受けたら、次のように対応しましょう。

- ・呼ばれたらすぐに「はい」と返事をしましょう。
- ・命令は最後までよく聞きましょう。
- ・複雑なことはメモを取りましょう。(筆記用具とメモ用紙を常に準備する)
- ・わからない点は必ず最後にまとめて聞き、理解しましょう。
(自分勝手な解釈をしない)
- ・要点は復唱して確認しましょう。

◇話を聞く時のポイントは、「5W2H」です。指示を受けるときには、このポイントを押さえてメモをしましょう。

W	When (いつ)	仕事の期限
W	Where (どこで)	関連する場所
W	Who (だれと)	関連する人
W	What (何を)	その仕事の目的
W	Why (なぜ)	その仕事の必要性
H	How to (どのように)	方法・手順
H	How Many (数量)	必要数・金額

4、報告と連絡と相談（ハウ・レン・ソウ）

報告が遅れたり、間違った内容だったりすると会社に変な損害を及ぼすことになります。「あとからでいいや!」というような個人の判断で取り組んでしまうと、大変な失敗につながるということをよく確認しましょう。

【報告のありかた】

- ・ 報告は指示を受けた上司にしましょう。
- ・ 時期に遅れないようにしましょう。
- ・ 指示された仕事を中間地点で途中報告をしましょう。
- ・ 簡潔に要領よく伝えましょう。
まず「結論」→「理由」→「経過」と要領よく報告しましょう。
- ・ 口頭だけでなく文書と併用して伝えましょう。

【連絡のとりかた】

- ・ 今後の予定を分かりやすく伝えましょう。
- ・ 確実性とスピードが肝心です。
- ・ 変更があったらすぐに訂正を回しましょう。

【相談のしかた】

- ・ 事前・・・誤った判断を防ぐために指示を仰ぎましょう。
- ・ 途中・・・経過の中間報告を入れましょう。
- ・ 事後・・・結果を伝えて今後の対処法を習いましょう。



5、言葉遣い

言葉遣いにはその人自身の心のあり方がそのまま表れます。自分ではいいなつもりでも、気付かないうちに状況に合わない言い回しや、間違った表現、勘違いな敬語を使っている場合があります。

【敬語の基本】

尊敬語

相手を敬って、相手の動作や状態を表す

- ・お（ご）～になる（なさる）・・・・・・・・「お帰りになる」「お食事をなさる」
- ・お（ご）～くださる ・・・・・・・・「お待ちくださる」
- ・れる・られる・・・・・・・・「話される」「退席される」

謙譲語

自分の動作や状態をへりくだって相手をたてる言葉

- ・お（ご）～する（いたす）・・・・・・・・「お預かりいたします」
- ・～いただく ・・・・・・・・「座らせていただきます」

丁寧語

目上の人に限らず物事を丁寧に言い表す言葉

- ・「です」「ます」「ございます」・・・・・・・・「お電話です」「外出します」
- ・「お」「ご」をつける・・・・・・・・「お手紙です」「ご出身はどちらですか」

【ビジネスでよく使う慣用敬語】

- ①いつもお世話になります ②かしこまりました ③申し訳ございません
- ④お手数ですが ⑤恐れ入ります ⑥いかがいたしましょうか
- ⑦よろしいでしょうか ⑧ちょうだいいたします ⑨少々お待ち下さい
- ⑩お待たせいたしました ⑪存知かねます ⑫席を外しております

【若者言葉に気をつけよう】

ふだん友達同士で使う言葉は、面接の時にも、多かれ少なかれでしてしまうでしょう。「～じゃん」「～だよね」などは、意識して言わないようにすれば、それほど防ぐのは難しくありません。しかし、ていねいにしゃべっているつもりでも、いつのまにか出てしまう言葉もあります。

注意したい言葉

- | | | |
|-------------|------------|--------|
| ・ やっぱ～ | ・ 自分的にいうと～ | ・ 絶対～ |
| ・ ～だし | ・ ～っぽい | ・ すごく～ |
| ・ ～みたいな | ・ いちおう～ | |
| ・ ～って感じで | ・ 超～ | |
| ・ ～とか、～とか | ・ ～系 | |
| ・ ～じゃないですか？ | ・ けっこう～ | |

最近では、ものごとをはっきり言い切らず、あいまいに表現する傾向があると言われます。「～とか」「～みたいな」「いちおう～」などは、そのわかりやすい例です。「絶対～」「すごい～」なども、必要のないところに何度もつける人がいますが、これも強調しているようで、じつは直接的な表現を避ける働きをしています。社会人になったら、余分な言葉でせつかくの内容を台なしにしないように気をつけましょう。

【呼び分けと使い分け】

あなた様	⇐	自分	⇒	わたくし わたし
お父様・お父さん	⇐	父親	⇒	父
お母様・お母さん	⇐	母親	⇒	母
ご家族様・ご家族の皆様	⇐	家族	⇒	家の者
御社・そちら様	⇐	会社	⇒	当社・御社
部長の〇〇様	⇐	上司	⇒	部長の〇〇
ご同行の方・お連れ様	⇐	同行者	⇒	同行の者

Ⅲ 辞めたいと思ったら・・・ ～社会人としての意識の転換

働き出してから、仕事がきついや、向かないなど、やむを得ない事情で仕事を辞めたいと思うことがあるでしょう。けれども、辞めてしまう前に、友人や学校の先生、施設の先生、先輩などいろんな人の意見を聞いてみましょう。そのことによって、気持ちが楽になったり、解決策が見つかることもあるでしょう。

『やりがいがない』と思ったら・・・

「毎日同じ仕事の繰り返し」
「会社が自分の事を正当に評価してくれない」
「雑用や簡単な仕事ばかりでやりがいがない」
などマイナス面ばかりに目を向けていませんか？

今の会社でやりがいを見いだせる方法はないでしょうか？転職したとしても新しい会社が合う保証はありません。

仕事に慣れて飽きてきたら・・・

「同じ仕事を長年続けていて、飽きを感じている人」は、本心としては「仕事が嫌になっている」のではなく、給料が少ない・世間体が良くない・かっこいい職業に就きたいと思っているのでは？

大したことないと思っていた仕事が、本当は意義のある奥深いものかもしれません。もう一度見直してみましょう。

希望した職種ではなかった・・・

「入社したらやりたい職場とは違う部署に配属された」とがっかりしていませんか。同じ会社なので、部署や職種が希望と違うと言っても、同じ業界の仕事として取り組んでいきましょう。

どんな部署でもそこで習得した経験は、将来おおいに自分に役立つものです。

会社の実態が入社前に考えていたものと違っていた・・

入社してみると、自分のイメージと違っていたと言う話はよく聞きます。実態はどう違っていたのか見当してみましよう。

- 1) 会社の運営がずさんで仕事の仕方もおかしいと思う。
- 2) 上司・同僚もいいかげんで会社に活気が感じられない。
- 3) 職場に入って自分のイメージしていた仕事内容と違っていた。
- 4) 仕事自体はイメージ通りだが、人間関係のことで苦勞する。

1)、2) 会社自体に問題があるので、早いうちに転職を・・と考えがちですが、何が原因で「ずさん」「いいかげん」かを考えてみましょう。しばらくがんばっているうちに改善方法がみえてくるかもしれません。

3) 仕事には、地味な部分と派手な部分があり、地味で骨の折れる部分が仕事の「核」となっている場合が多いです。そんなことを積み重ねて、一人前になったら思い描いていた仕事にチャレンジしてみましょう。初めから思い通りの仕事ばかりできる方が少ないです。

4) どの職場でもいろいろな人がいて、いろいろな人間関係があります。「よけいなこと」も付き合うくらいの余裕を持つと自分が楽になります。また、社員同士の付き合いで、仕事がスムーズに行くケースもあります。

どんな状況でも、仕事でも、

『やりがい』を見いだせるかどうかは

自分次第です！

- ◇ 何十年も同じ職場で仕事を続けている人も、何の不満もなく仕事をしているように見える人でも、それぞれ「なにか」の問題を抱えながら、自分を向上させようと頑張っています。仕事を続けてこそ、「やりがいとはこれか」と自分で納得できることに出会えるのです。