

暮らしの絵本

お仕事のマナーとコツ

西出博子◎監修／伊藤美樹◎絵



プロジェクトの進捗共有には、メール・リストが便利。



「○○定時○○部一同」を
中に全員の名前を書き入
れる。

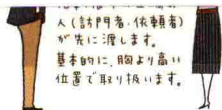
30
minutes

30分を目安として、
楽しい食休みを
します。2科目目
は、1科目目と異なる
食休みを。



書類やデータは
「仕事別」にまとめる
と管理しやすく便利。

感謝や謝罪
などの気持ちを
伝えるときは、
もっと丁寧な
姿勢を。



人（訪問者・依頼者）
が先に渡します。
基本的に、肩より高い
位置で取り扱います。



シンプルデザインの間と
アクセサリで組み合わせを楽しむ。

実務のポイントは、
「窓の外の様子」を
「チェア・ソファの口角」。



Gakken

暮らしの絵本

お仕事のマナーとコツ



西出博子◎監修
伊藤美樹◎絵

監修◎西出博子(にしでひろこ)

国会議員、政治経済ジャーナリストの秘書を経て、ビジネスマナー講師として独立。1998年渡英。英国法人Will Ltd.(ウィズリミテッド)を設立。Waggonと設立し、日本にマナーの新風を吹き込むビジネスマナーコンサルタントとして、企業のコンサルティングや研修などを行う。著書は『成功と幸せをつかむ英国式』があり、この会話術『日本実業出版社』、『完全ビジネスマナー』(河出書房新社)など多数。Will Ltd.(http://www.willhd.com)

絵◎伊藤笑樹(いとらみき)

神奈川県生まれ、東京都在住。血液型はO型。ふいに思い立ったので、2001年よりフリーのイラストレーターとして活動開始。好きなことは、モノを削ること、食べること、飲むこと、笑うこと、散歩、そして絵を描くこと。著書に『食べ方のマナーとコップ』(開方)、『マナーとコップ』(話し方のマナーとコップ)、『いずれも学研』、『おうち歳時記』(成美堂出版)。(http://homepage.nifty.com/niki_campus/)

暮らしの絵本

お仕事のマナーとコップ

二〇〇六年三月一日初版発行
二〇〇六年六月八日第五刷発行

発行人 太丸伸章

編集人 金谷敏博

編集長 千代延勝利

編集担当 目黒哲也

発行所 株式会社 学習研究社

〒一四五 八五〇二 東京都大田区上池台四一四〇一五

データ製作 株式会社 デイ・キューブ

印刷所 日本写真印刷株式会社

お客様へ

●ご購入、注文は、お近くの書店へお願いします。
●この本についての質問は次のところへお願いします。

●編集内容に関しては、電話：〇三三七 六八二二(編集部直通)
●在庫、不良品に関しては、電話：〇三三七 六八二二(出版営業部)

●アンケートハガキの個人情報に関しては、電話：〇三三七 六八二二(出版営業部)にお願いします。

●このほかのこの本に関しては、
学研各センター「暮らしの絵本お仕事のマナーとコップ係」

文庫は、〒一四六 一八五〇二 東京都大田区仲池上二一七一五

電話は、〇三三七 六八二二(四)へお願いします。

© CAREN 2006. Printed in Japan

本書の無断転載、複製、複写(コピー)、翻訳を禁じます。

複写(コピー)をご希望の場合は、左記までご連絡ください。

日本複写権センター 電話：〇三三四 〇二二八二

日本複写権センター委託出版物

お仕事10か条

8

第1章

仕事名人になるための、マナーとルール

13

好感度を上げる身だしなみ

14

あいさつをする、声をかける

18

紹介する

22

覚えておきたい基本の言葉づかい

26

出社と退社のルール

30

呼びかた、肩書き

34

ビジネス文書の基本

36

伝票・書類のまとめかた	40
伝えるときの基本マナー	42
電話をする、電話を受ける	48
FAXをする	52
メールをする	54
遅刻・早退・欠勤・休暇のルール	56
来客のとき	60
座る(席次)	64
訪問する、待ち合わせをする	66
スケジュールの組み立てかた、締め切り	68
仕事の順序、優先順位のつけかた	70
報告する、相談する	72
ミスを取りかき直す	74
指示の出しかた、指示の聞きかた	78
上司・先輩との接しかた	80
部下・後輩との接しかた	84
職場の人たちとの飲み会	86
仕事関係者のお見舞いに行く	90

会議、ミーティング	92
打ち合わせをする、依頼をする(される)	98
交渉する	100
クレームへの対応、謝罪する	102
出張する	106
贈り物、異動のあいさつ	108
仕事関係者の結婚式に出席する	110
葬式に参列する	112
接待・打ち上げ・パーティーの作法	114
退職・転職のルール	118
私事の報告にまつわるルール	122
社内恋愛、職場結婚	126
トラブルを避ける、トラブルに巻きこまれたとき	128
ネットワーク、人脈作り	132

暮らしの絵本

お仕事のマナーとコツ



西出博子◎監修
伊藤美樹◎絵

仕事は愉しくなくっちゃね!

「仕事を愉しくなんてムリですよー」

いえいえ、大丈夫。

みんなが「マナー」を身につけていれば、それは実現できます。

マナーとは、相手の立場に立って物事を考え行動すること。

誰もがこのマナーを身につけていれば、トラブルは起きないのです。

お仕事のシーンでは、あなたの「やる気」や「態度」が評価されます。

しかし、どんなに気持ちがあっても、それをどのような形で表現をすれば

よいのか知らなかったために、相手を不快にさせたり、あなたの気持ち

相手に伝わらずに、上司や先輩に叱られたり……。

私も仕事の「マナー」を知らないときは、顔面蒼白の日々。

グチばかりをこぼす毎日でした。

でも今は違います。仕事の「マナーとコツ」を知って、それらを身につけたら、仕事がとても愉しくなりました。人間関係で悩むこともありません。本書をご覧ください。愉しさに満ちあふれています。

この本はあなたに微笑みかけています。あなたの毎日が愉しくハッピーになるために、とおっておきの「お仕事のマナーとコツ」をお届けします。

仕事をしている人はもちろんのこと、仕事をしていない人にも、今後のため、また、彼や彼女、ご主人などご家族のためにも、ぜひ、あなたに知っておいただきたい「マナーとコツ」が、本書には満載です。

本書を通して、あなたと出会えたことに感謝。

本書の関係者の皆さんと一緒に仕事をさせていただけたことに感謝。

お仕事に感謝。

お仕事10か条

8

第1章

仕事名人になるための、マナーとルール

13

好感度を上げる身だしなみ

14

あいさつをする、声をかける

18

紹介する

22

覚えておきたい基本の言葉づかい

26

出社と退社のルール

30

呼びかた、肩書き

34

ビジネス文書の基本

36

伝票・書類のまとめかた	40
伝えるときの基本マナー	42
電話をする、電話を受ける	48
FAXをする	52
メールをする	54
遅刻・早退・欠勤・休暇のルール	56
来客のとき	60
座る(席次)	64
訪問する、待ち合わせをする	66
スケジュールの組み立てかた、締め切り	68
仕事の順序、優先順位のつけかた	70
報告する、相談する	72
ミスを取りかき直す	74
指示の出しかた、指示の聞きかた	78
上司・先輩との接しかた	80
部下・後輩との接しかた	84
職場の人たちとの飲み会	86
仕事関係者のお見舞いに行く	90

第2章 仕事美人になるための、コツとアイディア

会議、ミーティング	92
打ち合わせをする、依頼をする(される)	98
交渉する	100
クレームへの対応、謝罪する	102
出張する	106
贈り物、異動のあいさつ	108
仕事関係者の結婚式に出席する	110
葬式に参列する	112
接待・打ち上げ・パーティーの作法	114
退職・転職のルール	118
私事の報告にまつわるルール	122
社内恋愛、職場結婚	126
トラブルを避ける、トラブルに巻きこまれたとき	128
ネットワーク、人脈作り	132

イラスト…伊藤美樹◎デザイン…寺井恵司
編集・構成…服部深雪、坂本優美子（グリーンベベ）◎編集協力…田中宏樹（学研）、高木直子、浅水麻知子

「お仕事 10 か条」

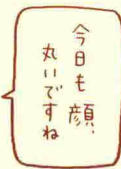
小手先のテクニックではなく 人間力を身につける

ロ契火煙 マナー、イジメ、セクハラなど、
これらは仕事の土場でも問題に
なりますが、じつは仕事以前の
「人としての問題」。「仕事」と「私生活」
は同じではありませんが、仕事場では
不作法だけれど、仕事以外では
できた人間だ...という人は、滅多にいません。
「人間として成熟すること」が仕事場人に
なるための第一歩です。



大切なのはコミュニケーションを とろうとする姿勢

他人とまったくかがわりを持たないで完結する
仕事はありません。どんな仕事にも必要なのが、
コミュニケーション能力。コミュニケーション能力とは、
弁舌のたくみさではなく、日頃から他人と
会話しようとする姿勢の有無のことをいいます。



話術を磨くよりも、何でも話せる人間関係を作ることが大切。



「思いやり」とは想像力

お客様や消費者の立場に立つのと同様、仕事相手(関係者)の立場に立って生々事を考えられるのが仕事人。そして、そこに欠かせないのが想像力。つまり、相手が何を欲しているのが、どうすれば、快く仕事をしてもらえるかを、先回りして想像する習慣を身につけましょう。

仕事とプライベートはつながっている

仕事とプライベートは、分けて考えるのが常識です。でも同じ人間の行動や感情ですから、そのふたつを本当にセリ高佳すことはなかなかできません。仕事を充実させるために、プライベートを最高の状態にする。「急がば回れ」だけれども、とっておきの方法です。



家を出たときから 仕事は始まる

仕事は、仕事場についたときから始まるものではありません。あなたが仕事モードのスイッチをセカっていたとしても、あなたをセロ言佳かが、街中でいつもと違ふあなたを見たとしたら、それを「素のあなた」と言うことでしょう。一歩家を出たら、もう仕事は始まっていると考えて。

担った「役割り」を果たすことが最優先

糸目組織や仕事での上下関係とは、極端に言えば

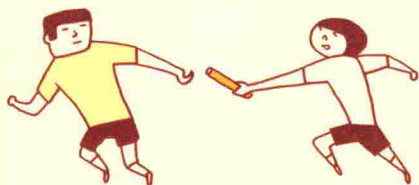
「役割り」分担。それは、人としての優劣を格づけたものではなく、仕事を円滑に、機能的に進めるための約束ごとです。だからこそ、ときには「個」を犠牲にしても「糸目組織」を優先させなければなりません。



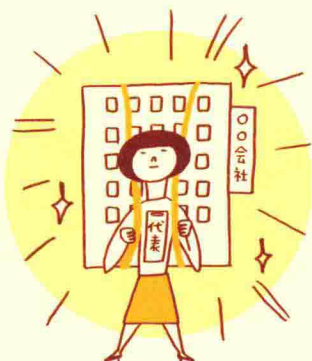
4番バッターは「かりを集めた里子」野球チームが優遇されるとは限りません。

糸目めセカリがないものは、仕事ではなく趣味

「糸目めセカリ」があるということは、そこから誰かに「仕事」がバトンタッチされるということ。



多くの人間が「そこに」かかわっていることを認識し、時間管理をすることは、基本的な仕事のルールです。



プロ意識を持つ

あなたが「行うこと」に対して「1円でも対価が発生するならば、それは仕事であり、あなたはプロ。アルバイトだから…、派遣だから…、そんなことは関係ありません。お客様や仕事相手に接するあなたは、そのときまぎれもなく、会社(や店舗)の代表なのです。

経営者の目線で考えてみる

もしあなたが経営者としたら…
従業員が、勤務時間内に長々と
私用電話をしたり、仕事中に居眠り
することにガマンできますか？ 知前を
呼んでもムシする態度を許せますか？
ときどき、経営者の立場に立って、
「今の自分は会社がいくらく経営料を出す
ほどの仕事をしているか」と考えてみましょう。



小さな「WIN-WIN」を積み重ねる

自分と仕事相手のどちらが一方が得をするのではなく、ともにプラスになるのが「WIN-WIN」。これは大きなビジネスの話だけではなく、大きな仕事も必ず小さな仕事に分解することができ。身近な仕事で「WIN-WIN」を積み重ねることが、大きな「WIN-WIN」につながるのです。