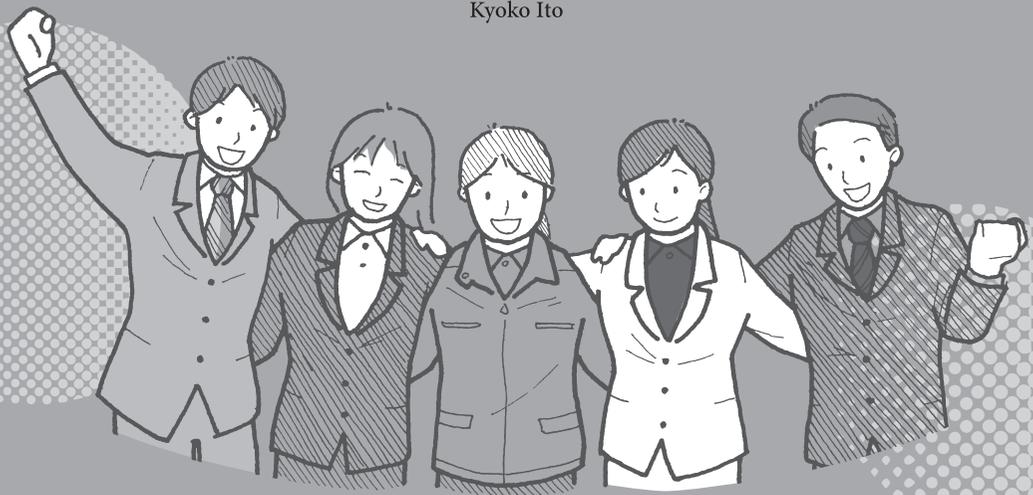


The basics of work
for new employee

仕事の基礎・基本

textbook & workbook

伊藤 京子
Kyoko Ito



樹村房

はじめに

学生から社会人になるという人生の大きなターニングポイントでは、様々な不安を感じながら社会人生活をスタートされる方が多いのではないのでしょうか。そんな不安を少しでも希望や期待に変えていくことができる一冊にしたいという思いから、本書を執筆いたしました。

今、学ぶことは、将来の自分自身を助けることになります。仕事の基礎・基本を学んでおくことは仕事の悩みやストレスの軽減につながるのではないのでしょうか。

コロナ禍において、学び方、仕事の仕方は大きなパラダイムチェンジの時を迎えています。特に授業においては対面、オンライン、ハイブリッドと、授業方法が大きく変化しています。また、講義が中心の授業から、教育メソッドを活用したアクティブラーニングが求められています。どのような環境下でも、ベースとなるテキストが手元にあり、その活用が学習効果につながると考えます。

本書は、下記のようなコンセプトで構成されています。

- ・「ビジネスとコミュニケーション」「社会人に求められるビジネスマナー」「仕事の実践と基礎知識」の3編構成である。
- ・男女共に使用することができ、大学生、短大生、専門学校生、入社1～2年目の社会人を対象とする。
- ・事務職、営業職、販売職、現業などの業務に携わる人に有効である。
- ・單元ごとの「理解度チェックワーク」を充実させている。「見て覚える（テキスト）」⇒「聞いて覚える（講義）」⇒「やって覚える（ワーク）」のリズムで学習効果を高めることができる。
- ・アクティブラーニングを実現するための、教育メソッド（グループディスカッション、ワークショップ、ロールプレイングなど）が活用できる構成である。
- ・「理解度チェックワーク」にはケーススタディがあり、グループワークや個人の課題研究ができる。「考える力」「問題発見力、解決力」などの能力を伸ばすことができる。
- ・「総合実務演習」では、ケーススタディを通じて学習効果をより確かなものにすることができる。
- ・ワークを提出する場合のため、解答用紙*を用意している。
- ・巻末には、ビジネス用語、慣用句、ことわざ、四文字熟語などのワークがあり、学習の

合間に活用し、語彙力や教養を向上させることができる。

一人でも多くのフレッシュマンが、希望と期待をもって社会人生活をスタートさせることができる一助になりますことを願っています。

最後に、本書刊行にあたり、若い世代の意見を寄せてくださいました岩崎学園横浜 f カレッジの土田真莉菜先生、ホテルサービスの第一線で長くご活躍されていたご経験からアドバイスをくださいました青山久実子先生、イラストを描いてくださった岡本めぐみ様、私の企画に耳を傾けてくださいました株式会社樹村房代表取締役の大塚栄一様、安田愛様はじめ、ご尽力いただきました方々に、衷心より感謝申し上げます。

2022年1月

伊藤 京子

* 解答用紙ダウンロードページのご案内

「理解度チェックワーク」「総合実務演習」の解答用紙を下記 URL および QR コードよりダウンロードすることができます。学習の際にご利用ください。

樹村房ウェブサイト内「サポート」
<https://www.jusonbo.co.jp/support/>



仕事の基礎・基本——もくじ

はじめに……iii

I編 ビジネスとコミュニケーション

1章 ビジネスとコミュニケーション —————	2
1. コミュニケーションの基本……………	2
2. 職場でのより良いコミュニケーション……………	3
3. 職場のチームワーク……………	4
4. リーダーシップとメンバーシップ……………	4
5. ネットワークの構築……………	5
6. 自身のキャリア形成のために……………	5
■ 理解度チェックワーク……………	6
2章 コミュニケーション：挨拶，お辞儀，身だしなみ他 —————	8
1. 挨拶，お辞儀の基本……………	8
2. お辞儀の仕方……………	8
3. 挨拶の言葉……………	10
4. 身だしなみの基本……………	11
5. 動作，立ち居振る舞い……………	11
■ 理解度チェックワーク……………	14
3章 コミュニケーション：話し方と聞き方 —————	16
1. 感じのよい話し方のポイント……………	16
2. 音声表現の技術……………	16
3. 音声表現の練習……………	18
4. 話し方（話の内容）のポイント……………	19
5. パブリックスピーキング……………	20
6. 話の聞き方……………	21
■ 理解度チェックワーク……………	24
4章 コミュニケーション：指示の受け方と報告・連絡・相談 —————	26
1. 職場のコミュニケーションの基本は「ハウレンソウ」……………	26
2. 指示の受け方……………	26

3. 報告・連絡の仕方	27
4. 相談の仕方	28
5. 新しいハウレンソウ	28
■ 理解度チェックワーク	30

Ⅱ編 社会人に求められるビジネスマナー

1章 言葉遣い	34
1. ビジネスでの言葉遣い	34
2. 敬語の使い方	35
3. クッション言葉	39
■ 理解度チェックワーク	40
2章 電話応対	44
1. ビジネス電話の特性	44
2. 電話応対の例	45
3. 不在取次の仕方	46
4. 電話の掛け方	47
5. 伝言メモの書き方	48
6. 携帯電話のマナー	49
■ 理解度チェックワーク	52
3章 来客応対	56
1. 受付での基本マナー	56
2. 案内のときの基本マナー	57
3. 席次の基本マナー	58
4. お茶の準備, 出し方	58
5. 見送りのマナー	59
■ 理解度チェックワーク	60
4章 他社訪問と面談のマナー	64
1. 訪問前の準備	64
2. 面談の流れ	65
3. 紹介の仕方, 受け方	66
4. 名刺交換のマナー	67
5. ビジネス会話のマナー	68

■ 理解度チェックワーク	72
5章 ビジネス文書	74
1. ビジネス文書の基本	74
2. 社内文書の基本と書き方	75
3. 社外文書の基本と書き方	77
4. 文書発送業務	84
■ 理解度チェックワーク	86
6章 オンライン業務のマナー	92
1. メールの特性と基本的マナー	92
2. 職場での SNS の活用	94
3. 会議や打ち合わせのオンライン化	95
■ 理解度チェックワーク	96
7章 交際のマナーと知識	98
1. 結婚式について	98
2. 賀寿について	99
3. 弔事について	99
4. 贈答、見舞いについて	101
5. 会食・パーティーについて	102
■ 理解度チェックワーク	105
Ⅲ編 仕事の実践と基礎知識	
1章 会社と会社の組織	110
1. 会社とは	110
2. 会社の経営資源	110
3. 会社の社会的責任	110
4. 株式会社とは	111
5. 会社の組織	111
6. 会社のコンプライアンスとコーポレートガバナンス	112
7. 持続可能な開発目標（SDGs）	113
■ 理解度チェックワーク	114
2章 仕事の進め方とスケジュール管理	112
1. 正確・確実・効率的な仕事	112

2. スケジュール管理	117
3. 定型業務と非定型業務	118
4. 仕事のサイクル「PDCA」	119
■ 理解度チェックワーク	120
3章 会議の準備・出席	122
1. 会議の目的	122
2. 会議主催の手順	122
3. 会議に出席する基本的な姿勢	123
4. オンライン会議	124
■ 理解度チェックワーク	125
4章 ビジネスとプレゼンテーション	126
1. ビジネスとプレゼンテーション	126
2. プレゼンテーションの目的とプロセス	126
3. 事前準備	127
4. 内容の構成	128
5. プレゼンターの表現技法	129
6. リハーサルの実施	130
7. ビジュアルツールの特徴と活用のポイント	130
■ 理解度チェックワーク	132
5章 会社のルール・法律知識と社会保険	134
1. 会社のルール	134
2. 労働基準法	134
3. 育児・介護休業法	135
4. 男女雇用機会均等法	136
5. 社会保険	136
■ 理解度チェックワーク	138
総合実務演習（ケーススタディ）	141
語彙力アップワーク	151
参考文献	166

I 編 ビジネスとコミュニケーション

職場の人間関係を良好にし、仕事を円滑に進めるためのポイントを学びます。また、お客様や取引先との信頼関係を構築し、ネットワークづくりに役立つコミュニケーションの基礎・基本を学びます。

1章 ビジネスとコミュニケーション

1. コミュニケーションの基本

「私、そんなつもりで言ったんじゃないんだけどな……」と感じた経験を持っている方も多いと思います。コミュニケーションは発信者ではなく、受信者はそのコミュニケーションを評価します。確実に、こちらが意図した通りに伝えるためには、どのようなことが求められるのでしょうか。

職場には、年齢、立場、役割、価値観が違うなど様々な人がいます。またお客さま、取引先、株主、協力会社など利害が異なる人がいます。さらに、正社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイト、派遣社員など様々な雇用形態の人がいます。このような環境下で良好なコミュニケーションを通して、仕事で成果を出していかなければなりません。そのためには良好なコミュニケーションを図っていくことが組織で働く人に求められる基礎的なスキルといえます。

(1) コミュニケーションとビジネスマナー

より良いコミュニケーションには潤滑油が必要です。それがビジネスマナーです。ビジネスマナーはカタチだけが整えば良いものではありません。相手の立場に立って考えて、行動するところが大切になります。

(2) ビジネスマナーの重要性

- ①ビジネスマナーは、「利益を得て、組織を存続させ、社会に貢献する」という役割を果たすための基礎になる。
- ②職場内では、良好な人間関係を築くことができる。
- ③チームワークが良くなり、業務効率が向上する。成果を出すことができる。
- ④ステークホルダー（利害関係者）からの信頼を得ることができる。
- ⑤選ばれる人、選ばれる企業になることができる。

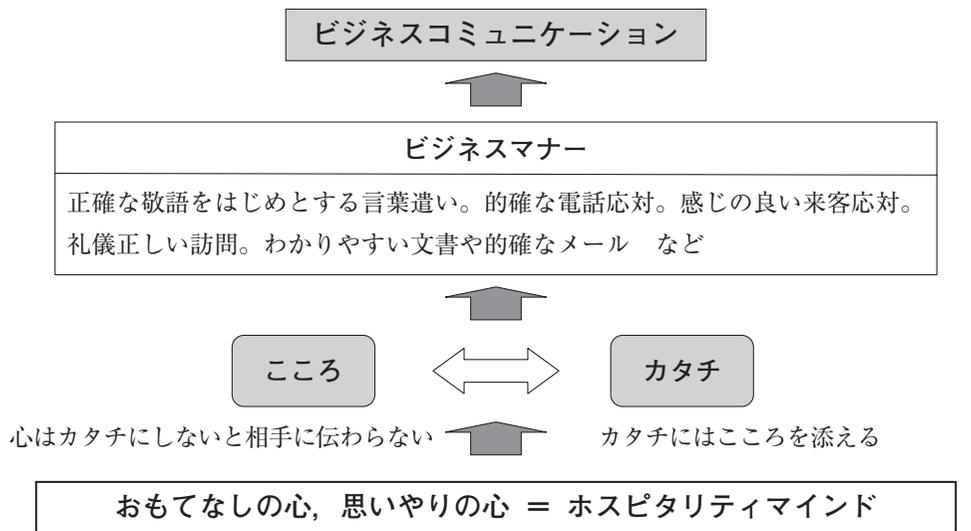


図 I-1 ホスピタリティマインド, ビジネスマナー, ビジネスコミュニケーションの関係

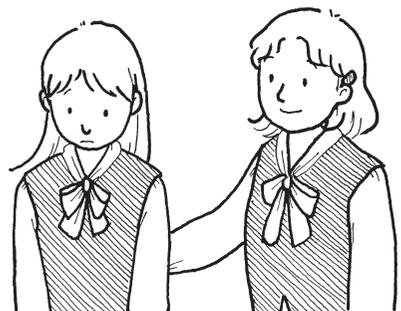
2. 職場でのより良いコミュニケーション

職場では、仕事を円滑にするための良好なコミュニケーションが求められます。「あの人は苦手だ」「好きじゃない」と敬遠してはいけません。反対に、なれ合いになって、相手に合わせることを優先してしまい、言うべきときに意見が言いにくいということになっていけません。

職場で求められるコミュニケーションは、仲良しになるためではなく、仕事を円滑に進め、企業の利益に貢献するためのものです。どのような間柄であっても、互いが尊重し合うことが良好な人間関係の第一歩です。

(1) 同僚との関係

- ①年齢に関係なく、お互い敬意を払い合う。
- ②金銭の貸し借りはしない。
- ③仕事中はなれなれしい態度は避ける。
- ④悪質な悪口や噂話はしない。
- ⑤好き嫌いなど感情に左右されない。



(2) 上司との関係

- ①指示・命令・忠告に対しては肯定的な態度で接し、反抗的な態度は慎む。意見があれば、意見としてはっきり述べる。
- ②礼儀を忘れず、正しい言葉遣いをする。
- ③「古い」と決めつけたり、世代間の格差を強調したりしない。
- ④会社外でのつきあい（飲食など）でも、節度ある態度を保つ。



(3) 他部門の人との関係

- ①ふだんから挨拶をして、コミュニケーションを多くとるようにする。
- ②相手部門を理解し、状況を把握するように努める。
- ③セクショナリズムに陥らないようにする。

(4) 外部の人との関係

- ①納入業者や協力会社などに対して、こちらが顧客の立場であっても、横柄な態度やぞんざいな言葉遣いは避け、節度ある態度と礼儀を守る。
- ②会社の噂話、未公表の方針や計画を口外しない。他社の悪口も慎む。
- ③飲食による接待を受けるときは、必ず上司の許可を得るようにする。
- ④学歴・政治・宗教の話題は避ける。

3. 職場のチームワーク

会社は一人ひとりが同じ目的で集まった組織集団です。そこで求められるのがチームワークです。チームワークとは、多様な人がお互いに相手を認め合い、協力することで個人の力だけではできない成果を出していくことができるということです。チームで仕事をするメリットを最大限に発揮することが必要といえます。

4. リーダーシップとメンバーシップ

組織の長（リーダー）が良好なリーダーシップを発揮することが、チームで仕事をする

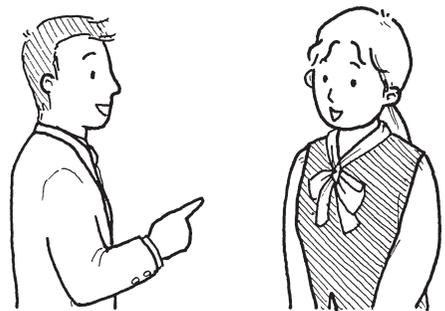
成果を左右します。また、それと同時にチームの構成メンバーが各々の目標を理解し、リーダーを助け、メンバー間で協力していくことがメンバーシップを発揮するということです。自分に与えられた仕事を確実にやり、そのうえでメンバーに協力して目標達成に向かっていくことができれば、チームとしての一体感が生まれます。リーダーシップとメンバーシップが発揮され、お互いに補い合うことができれば、強いチームワークが生まれます。

5. ネットワークの構築

社内外にネットワーク（人脈）を築くことは、仕事をしていくうえで、大切な財産となります。

社内では、自分の部署だけでなく、関係する部署の人とのネットワークづくりが、仕事を円滑に進めるうえで大切です。日頃から、こまめに挨拶や声掛けをして協力関係を築くように心がけます。

社外では、まったく面識のない会社取引を願ってもなかなか叶えられません。そこで紹介してくれる人がいるとビジネスチャンスが広がります。「あの人なら紹介してあげたい」と言われるように、日頃から交流を図ったり、情報を交換したりと信頼関係を築いていくことがビジネスでは不可欠です。また、学生時代の友人関係もネットワークづくりには大切なものと言えます。様々な人とのつながりを大切な財産と捉えていくことが重要です。



6. 自身のキャリア形成のために

「仕事を通して成長したい」と願って取り組んでいくと、職場の人間関係が良好になり、信頼されるようになります。自身のキャリアを形成していきたいと願うならば、がむしゃらに仕事をするのではなく、広い視野で仕事に取り組み、職場での信頼関係を構築することが大切です。どんな人とどんな仕事をして、どんな成果を上げることができたかが重要なポイントとなります。したがって、キャリア形成の第一歩はコミュニケーションから始まるといえます。

理解度チェックワーク

1. コミュニケーションについて、正しいものは○を、間違っているものは×を記入してください。

- (1) () ビジスマナーは良いコミュニケーションのための潤滑油となる。
- (2) () ビジスマナーは、「利益を得て、組織を存続させ、社会に貢献する」という役割を果たすための基礎になる。
- (3) () 仕事中でも先輩や同僚と趣味の話やトレンドな話を積極的にすることは、円滑なコミュニケーションのために大切である。
- (4) () 職場でのより良いコミュニケーションは、仕事で信頼されるためにも、自分自身が仕事を通して高い満足感を得るためにも必要である。
- (5) () 職場のミーティングでは、自分の意見は言わずに上司や周囲の人の意見に従うようにする。
- (6) () 同僚とは、日頃のコミュニケーションは大切ではあるが、仕事のうえではよきライバル意識を持って仕事で成果を出すことも必要である。
- (7) () 納入業者や協力会社などに対して、こちらが顧客の立場であっても、横柄な態度やぞんざいな言葉遣いは避け、節度ある態度と礼儀を守るようにする。
- (8) () キャリアを形成するためには、決定には疑問を持たず、組織の一員として行動する。
- (9) () チームワークとは、個人の力だけでは成し遂げることができないことを、力を合わせて、集団のメリットを最大限に発揮して成果を出していくことである。
- (10) () 人のネットワークとは、人と人のつながりのことで、どのような人とでも仲良くすることである。
- (11) () 自身のキャリア形成をしたいと思うならば、同じ職場の人のことは考えず、自分の仕事を優先して取り組むことが大切である。
- (12) () 組織で仕事をするということは、リーダーがリーダーシップをいかに発揮するかにかかっているため、若手社員には直接は関係しない。

2. ケースを読んで設問に答えてください。

- (1) 配属が決まり働き始めましたが、職場になかなか馴染むことができず、周囲の人とうまくコミュニケーションが取れません。そんな不安を OJT 担当の先輩に話すと「難しく考えないで身近なことからやっていけばいいんじゃない」と言われました。具体的にどんなことから始めればよいでしょうか。

- (2) 人間関係を重視し、相手の趣味や特技などに興味を示して仲良くするように心がけています。仮に仕事上のことで言いたいことがあっても、意見が対立しそうな時は自分の意見を抑えるようにしています。ある時、親しい先輩社員から「職場のコミュニケーションってそういうことじゃないと思うよ」と言われてしまいました。職場で求められるコミュニケーションとはどのようなことなのでしょう。

- (3) 新人社員の〇〇さんは、やっと希望の会社に入社できたのに、毎日が電話対応、資料のコピーやファイルの整理、顧客データの更新ばかり。「雑用ばかりさせられて、面白くない。クリエイティブな仕事がしたい!」と思うことが多々あります。ある時、先輩社員にそのことを話すと、「今自分がやっている仕事は、何につながっているかを考えてみて」と言われました。今の仕事は、本当に雑用なのでしょう。毎日の仕事をどのように考えればよいでしょうか。

■ 総合実務演習（ケーススタディ）

ケースに合わせて、当事者になって進めるワークショップです。今まで学んだ仕事の基礎・基本をもとに実際の仕事に活かすことができるように、一連の仕事の流れに沿って演習に取り組みます。

■ ケースの設定

あなたは、中堅メーカーのブライト工業の総務部に勤務して2年目です。上司の鈴木課長のもと毎日の業務を進めています。また、今年の新入社員の佐藤さんのOJT担当（新入社員の教育担当）です。自分の仕事をしながら、佐藤さんへの指導も行っています。

このたび、サンセットインダストリーと業務提携する運びとなりました。7月13日に「第1回の業務提携に関する連絡会議」を行うことになりました。会議については、ブライト工業側はあなたが担当します。鈴木課長の指示のもと、佐藤さんにも手伝ってもらい会議の準備、運営を行っていきます。

問題1

会議に先立って、担当者として挨拶と会議の設備などの打ち合わせに行くことになりました。サンセットインダストリーの担当は経営企画部の高橋秀樹さんです。

- (1) 受付に着くと、カウンターに内線用の電話機があり、「電話でお呼び出してください」とありました。高橋さんの内線番号をダイヤルすると別の女性が出ました。アポインメントは15時に取っています。その時の取次ぎ依頼のセリフを書いてください。

- (2) 打ち合わせブースに案内されました。高橋さんとは初対面なので、名刺交換をすることになりました。名刺交換（同時交換）のマナーとセリフを時系列で書いてください。

- (3) 打ち合わせをしていると、コーヒーを出してくださいました。普段あまりコーヒーは飲みません。どうしたらよいのでしょうか。またその時のマナーを書いてください。



■ 語彙力アップワーク

- ・ビジネス用語
- ・ビジネスでよく使われることわざ・四文字熟語
- ・ビジネスでよく使われる慣用句

ビジネス用語 1 カタカナ語

次の説明文に該当する用語を語群から選んで空欄を埋めてください。

1		技能
2		製品化されたものを再資源化し、新たな製品に原料として利用すること
3		効果的な説明
4		保留
5		動機づけ
6		顧客
7		消費者
8		意見の一致，総意
9		連絡，接触
10		概念，考え方
11		得意先
12		連携，協力
13		優先順位
14		市場占有率
15		代理人

〈語群〉

プライオリティ コンシューマー コンセプト ペンディング カスタマー
エージェント コンタクト プレゼンテーション スキル コンセンサス
クライアント リサイクル モチベーション タイアップ マーケットシェア

[著者プロフィール]

伊藤 京子 (いとう・きょうこ)
東洋学園大学現代経営学部／創価女子短期大学／
岩崎学園横浜fカレッジ／白鷗大学 非常勤講師
ヒューマンスキルファクトリー 代表

[イラスト]

岡本 めぐみ (おかもと・めぐみ)

仕事の基礎・基本 textbook & workbook

2022年3月1日 初版第1刷発行

2025年1月20日 初版第3刷

検印廃止

著 者 伊 藤 京 子
発 行 者 大 塚 栄 一

発 行 所 株式会社 樹村房

〒112-0002

東京都文京区小石川5丁目11-7

電 話 03-3868-7321

F A X 03-6801-5202

振 替 00190-3-93169

<https://www.jusonbo.co.jp/>

組版・印刷／美研プリンティング株式会社

製本／有限会社愛千製本所

©Kyoko Ito 2022 Printed in Japan

ISBN978-4-88367-363-6 乱丁・落丁本はお取り替えいたします。