

改訂新版

新・社会人の行動入門

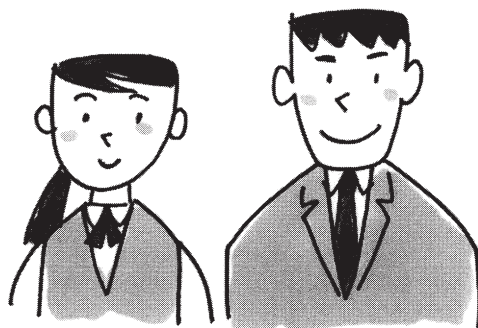
f-1

あたり前をあたり前に

【しきたり・作法編】

あたり前をあたり前に

[しきたり・作法]



はじめに

あたり前のことをあたり前にやること——これは社会人として、最も大切な要件といえます。では、「あたり前のこと」とは何でしょう。それは常識ある社会人ならば誰もがわかっていなければならないことであり、誰もができなければならないことです。問題は誰もがわかり、誰もができるはずのことが案外おろそかにされているところにあります。

街に出てみればすぐわかります。タバコやガムのポイ捨て、電車の中の携帯電話、自分勝手な車の路上駐車などなど。考えるまでもなく迷惑この上ないことばかりです。やめればよさそうなものですが、いっこうになくなる気配がありません。ちょっとした心の隙、油断がそうした行動をとらせるからです。

このテキストでは社会人としてあたり前の行動ができ、常識としたいことがらをいくつかの急所に絞ってまとめてあります。いずれもそれこそあたり前のことばかりで、そんなことは知っているよという声も聞こえてきそうですが、知っているだけではダメ。それが行動レベルの身についた振る舞いでなければなりません。

あたり前の行動とは結局相手を思いやる気持ちでしょう。みんながまわりのことを考えて、さわやかに気持ちよい行動がとれるようにしたいものです。

CONTENTS

● はじめに	3
● あなたの社会人としての常識度をチェックしよう	5
日常生活の常識チェック・職場の常識チェック・作法・しきたりの常識チェック	
I あたり前のことをあたり前にこなす難しさ・基本のはなし [基本編] ...	9
1. あたり前の原点	2. あたり前（マナー）が人柄をつくる
3. あたり前の3つのタイプ	4. あたり前と3つの「キ」
5. あたり前と人間力	
II あたり前の基本行動の実践・24のポイント [実践編]	19
1. スカッとさわやか、あたり前の行動をさり気なく	20
2. あなたのすべてが見られている	22
3. 出社時の立ち居振る舞い	24
4. 遅刻しそうになったときの対処法	26
5. 休暇の正しい取り方のTPO	28
6. きちんとした返事が評価を高める	30
7. 時は金なり——時間泥棒をしない	32
8. 離席するときは行き先をはっきりと	34
9. コピー機は必ずリセットしよう	36
10. 仕事も頭も整理が第一	38
11. 持ち出し厳禁——使ったものは元に戻す	40
12. 届け出事項はすみやかに	42
13. 聞くべきことはきちんと尋ねる	44
14. 電話の応対で会社のイメージが決まる	46
15. 案外難しい会社の電話	48
16. 携帯電話はスマートに	50
17. ビジネスは笑顔が勝負	52
18. みんなが残業しているとき	54
19. 帰り道でも油断は禁物	56
20. お客様、上司、同僚の呼び方に注意	58
21. 紹介の基本ルールを知っておこう	60
22. お客様、偉い人の席はどこだ	62
23. 知っておきたい葬祭のマナー	64
24. 場をなごませる雰囲気をつくり出す	66
III 人間関係の基本的な考え方・ヒューマン・スキルを磨く [発展編]	69
1. ヒューマン・スキル（対人能力）を磨き続けよう	
2. “共感性”を磨き、錆びつかせない	
3. ばかにできない“挨拶”の威力	
4. 仕事の質と効率を高める“質問力”とは	
5. 過去と他人は変えられない	

あなたの社会人としての常識度をチェックしよう

日常生活 の常識チェック

本書を読む前に、まず次の3つのチェックリストであなたの社会人としての常識度をチェックしてみましょう。それぞれ5点満点で自己チェックし、各項目ごとの合計点を出してください。

【 質 問 項 目 】

- | | | | | | |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ①紙くずなどが落ちていたら自然に拾ってゴミ箱に捨てている | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ②タバコの吸殻を路上にポイ捨てすることはしない | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ③タン、ツバを路上に平気で吐いたりしない | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ④切符を買うときには先に料金表示板を見てから販売機の前に立つ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑤電車内で座席はできるだけ詰めて座る | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑥電車内ではお年寄りや病気の人に率先して席を譲る | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑦混雑した電車から降りるとき「降ります」と声をかけて降りる | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑧友人と道路を歩くときは、横一列に広がって歩いたりしない | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑨電車内や病院などでは携帯電話の電源を必ず切っている | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑩大きな荷物を持っているときはまわりの人に気をつける | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑪エスカレーターではいつも片方に寄って立つ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑫ドアの開閉で後ろに人の気配がしたらドアを手で支えておく | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑬エレベーターに先に乗ったら全員が乗るまで「開」のボタンを押す | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑭肩が触れたときなどにとっさに「すみません」の言葉が出る | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑮ちょっとしたことでも「ありがとう」の感謝の言葉が出る | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑯公共の場所やレストランなどでは大騒ぎしない | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑰図書館などで借りた本や資料はカバンか袋に入れて持ち運ぶ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑱雨で濡れた傘はビニール袋などに入れて持ち歩く | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑲案内状や招待状に対してはすぐに返事を出す | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑳病気やケガで苦しんでいる人を見かけたら声をかけ助ける | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |

合計点

職場 の常識チェック

【評価尺度のめやす】

全くできない	あまりよく できない	ふつう	まあよく できる	よく十分 できる
5	4	3	2	1

【 質 問 項 目 】

- | | | | | | |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ①来客には必ず挨拶をしている | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ②案内するときは来客の斜め前を歩き、軽く言葉をかける | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ③来客は上座に座っていただいている | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ④名刺交換がスムーズにできる | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑤来客はできるだけ遠くまで見送るようにしている | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑥訪問するときには原則としてアポイントメントをとる | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑦コート類は玄関（入口）に入る前に脱いでから訪問する | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑧訪問先の受付での対応には十分に気をつけている | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑨案内されるたびにお礼（お辞儀）をする習慣がついている | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑩電話を受けるときは、必ずメモをとるようにしている | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑪鉛筆やボールペンなどの消耗品は必要数だけ請求する | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑫共用する資料類は期限を決めて使うようにしている | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑬コピー、FAXなどを使うときはまわりの状況に注意している | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑭使用したものは必ず原状回復している | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑮必要な届け出は事前に提出することを原則としている | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑯交通費の精算などの処理は事後ただちに行っている | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑰自席を離れるときはまわりにことわってから出かけている | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑱同僚などのデスクやロッカーを勝手に開けたりすることはない | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑲離席する場合には椅子や引き出しをきちんと片づける | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| ⑳タバコを吸うときはまわりの人に一声かけ了解を得てから吸う | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |

合計点

作法・ しきたり の常識チェック



【 質 問 項 目 】

- | | |
|------------------------------------------------|-------------------|
| ①会議や宴会での席順（序列）がよくわかっている | 5 4 3 2 1 |
| ②乗り物の中の席順（序列）がよくわかっている | _____ |
| ③スピーチの5原則（目的・相手・場面・時・立場）を理解している | _____ |
| ④結婚式でのスピーチの「忌み言葉」を10以上知っている | _____ |
| ⑤贈答するときの「中元」「歳暮」の時期がよくわかっている | _____ |
| ⑥贈答品のタブーを3つ以上知っている | _____ |
| ⑦レストランでの作法がよくわかっている | _____ |
| ⑧パーティーに出席した場合の作法がよくわかっている | _____ |
| ⑨立食式の場合の作法がよくわかっている | _____ |
| ⑩弔事での作法がよくわかっている | _____ |
| ⑪一般的な立礼焼香 ^{りつれいしょうこう} の仕方を知っている | _____ |
| ⑫祝儀、不祝儀袋の種類やその使い方がよくわかっている | _____ |
| ⑬招待状や案内状の返事の書き方（しきたり）をよく知っている | _____ |
| ⑭同僚と一杯やるときの注意事項がよくわかっている | _____ |
| ⑮接待を受ける場合の注意事項がよくわかっている | _____ |
| ⑯接待をする場合の注意事項がよくわかっている | _____ |
| ⑰異性とつきあうときの作法がよくわかっている | _____ |
| ⑱外国人とつきあうときの作法がよくわかっている | _____ |
| ⑲地域社会でのつきあい方がよくわかっている | _____ |
| ⑳インターネット上での「ネチケツト」がよくわかっている | _____ |

合計点

結果の見方・考え方

日常生活の 常識 チェック

■まず日常生活上の常識をチェックしましょう。取り上げられている質問内容は私たちが暮らしの中でしばしば経験することです。こうした場合にどのような対応をするかで、あなたの常識度が測られます。ここでは少し厳しく**80点以上**が合格ラインと考えてください。できれば**90点以上**ほしいところです。

■質問項目の多くは公共の場所での振る舞いです。どのようなエチケット、マナーが常識かをよく判断してください。そして、頭で知っているだけでなく実際の行動として身についたものとなっているかどうかチェックしてください。

職場の常識 チェック

■職場での基本のマナーは、社外での場合と社内での場合に大きく分けることができます。ビジネスには必ず相手がいます。相手といかに円滑なコミュニケーションをすすめていくかがポイントと見てよいでしょう。社外の人にはもちろん、社内の人に対しても常識ある節度を持った対応が大切です。

■チェックは厳しく行ってください。厳しいチェックの結果が**80点以上**あれば新・社会人としては申し分ありません。いまの段階では**60点以上**で一応合格と考えてよいでしょう。満点に近づくよう努力していきましょう。

作法・しきたり の常識 チェック

■最後の作法・しきたりのチェックは暮らしの常識とも重なるものですが、冠婚葬祭をはじめとしてある程度の作法（カタチ）が決まっていることがよくあります。その理解度あるいは実践の度合いをよくチェックすることが大切です。慶事や弔事としてとり行われる行事は、その作法を知らないと恥をかくことになります。この機会にマナー、常識を身につけてください。

■チェックの結果は**80点以上**はほしいところです。このような作法・しきたりはなんといっても経験がものを言うことが多いので、年の若い人の場合には**70点程度**であれば合格と見てよいでしょう。いずれのチェック項目も満点をめざして努力してください。

I

[基本編] 新・社会人の考え方

あたり前のことを あたり前にこなす難しさ

基本のはなし

非常識が常識化される傾向が、社会全体の風潮としてあるようです。あたり前のことをあたり前にこなすことができなくても、それが非常識であることすら気づかない人たちが多くなってきています。

あなたは大丈夫ですか？ まずは何が常識で、何が非常識なのかを、しっかりと自覚する目を養うことから始めてみましょう。あたり前のことに気づき、機転の利いた行動、常識としての基本作法を身につけてこそ、一人前の社会人として評価されるのです。これをしっかりと実践することができれば、基本的なマナーが欠如している変な世の中で、自分を大きくアピールすることができるのです。

1

あたり前の原点

社会人にはマスターしなければならないことが山ほどあります。仕事そのものを覚えると同時に、それに関連するルールや基本も覚えなければなりません。そして、それを忠実に実践しなければ意味がないのです。

学生時代のように、ただ覚えるだけでは通用しないのが社会生活の厳しいところです。ただ、世の中のしくみがよくわからないうちは、何があたり前のことなのかすら理解できないことがままあるものです。そこで、**あたり前の原点**とは何かを考えてみましょう。

あたり前の原点

■他人にされて嫌なことは他人にもしない■

他人にされて嫌なことは他人にもしない

「他人にされて嫌なことは他人にもしない」。それが第1の原点です。このことを意識化していくと、あたり前の基本がよく見えてきます。皆さんも、これから名刺交換の機会が増えてくると思います。仕事柄、私も多くの方と名刺を交換します。そんなときに「えっ？」と思うことがあります。差し出した私の名刺を、もてあそぶ人がいるのです。

相手の手の中で折られたり、扇子代わりにされたりすると、思わず眉をひそめたくくなります。机の上に無造作に置かれているのも感心します。不愉快な思いをすると、「名刺はその人の顔であり分身である。くれぐれも、丁寧に扱わなければならない」という基本が見えてきます。

基本的なマナーは、ほんのちょっとした心遣いや、相手の立場でものを考えるという思いやりの心があれば、ほぼクリアできるはずです。

■「なぜ」を考える■

なぜを考える

理由の明確さ

第2の原点は、「**なぜを考える**」ということです。ビジネスの多くの基本は、**理由の明確さ**に裏打ちされて成り立っています。「私語に注意をする」ということを例にとってみましょう。共有のオフィスビルでしたら、あなたの話をどんな部外者が聞いているかわかりません。エレベーター、トイレなどでの私語は要注意です。社内秘密が思わぬところで漏れたりしたら、大変なことになります。

もう一つ、文書管理を例に見てみましょう。会社によっては、資料の自宅持ち帰りを禁止しているところもあるようです。なぜでしょうか。仕事熱心なのはほめるに値することですが、万が一、置き引きにあったり忘れものをしたら、取り返しのつかない事態になることも考えられます。このように考えると、基本とは、単なる型の押しつけではなく**生活の知恵**から生まれたものであることも理解できます。

生活の知恵

▼周囲の反応に敏感になる▼

第3の原点は、「**周囲の反応に敏感になる**」ということです。常識ある人は、非常識な人（行動）に敏感に反応するものです。その反応をこちらにも敏感にキャッチできれば、そこでとるべきあたり前の行動が見えてきます。

周囲の反応に敏感になる

私が皆さんと同じ年の頃の話です。上司といっしょにある会社を訪問しました。応接室で商談がはじまって間もなく、女性の方が冷たい飲み物を出してくださいました。喉が乾いていた私は、待ちかねたようにそのジュースを飲み干してしまったのです。周囲の反応などに気がつくはずがありません。その会社の玄関を出るやいなや、上司にこっぴどく叱られたのを覚えています。先方から「どうぞ」と言われてから口をつけること、「いただきます」とひと言添えること、新米の自分はいちばん最後に手を出すことなどをこんこんと教えられました。

今度は、あるケースで皆さんの敏感度をチェックしてみましょう。あなたは上司からコピーを頼まれました。依頼のコピー作業を終えて上司に提出すると、上司は一瞬、眉間にしわを寄せています。でも上司は、そのコピーを持って席を立ち去りました。さて、眉間にしわを寄せた一瞬の上司の反応を、あなたはキャッチできたでしょうか。

キャッチできたとすると、こんな会話が成立するはずです。

「係長、何か不都合がありますでしょうか？」

「君ね、単純にコピーすればいいってもんじゃないよ。この縦のすじ

