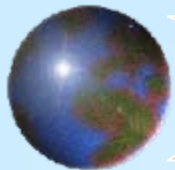


第2回特別講習

「日本企業で勤務する場合のマナー」

(日系企業も、対日向け企業も同様)

2008年 9月22日

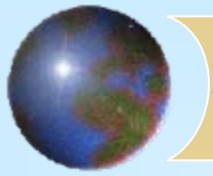


日本企業で勤務する場合のマナー

「日本企業で勤務する場合のマナー」

1. 日本に有る企業で勤務する場合
2. 中国に有る日系企業で勤務する場合
3. 中国に有る中国企業で、日本向けの業務を行っている企業で勤務する場合

●上記の企業に勤務する場合は特に重要



なぜ？ マナーが重要なのか！

◎仕事は、複数の人達が集まって、一緒に完成させる
（一人だけでは、仕事を完成できない）



◎チームワークを良くする



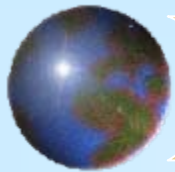
◎周囲の人に迷惑をかけず、不愉快な思いをさせない

- ・ 規則を守る
- ・ マナーを身に付け、実行する



◎周囲の人から信頼され、人間関係を良くする

●常に「相手を思いやる心」が重要



日本企業で勤務する場合のマナー

1. ビジネスマナーで守るべきこと

(1) 会社の就業規則を守る

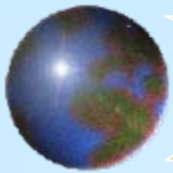
- ・ 会社の出勤時間や就業時間、遅刻や欠勤、休暇など、会社として決められた規則を守る

(2) 上司の指示・命令に従う

- ・ 仕事を遂行するためには、上司からの指示に従って行動し、もし違う意見や提案・相談が有る場合は、きちんと上司に話をする

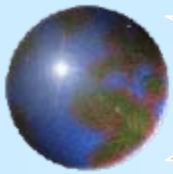
(3) 上司への報告・連絡・相談を行う

- ・ 上司から指示・命令されたことは、確実に実行すると共に、自分の仕事の進捗報告を上司に行う
- ・ 外出や遅刻、欠勤などをする場合は、必ず事前に上司に連絡をする
- ・ トラブルやミスが有る場合には、早急に上司へ報告し、対応策を相談する



日本企業で勤務する場合のマナー

- (4) 勤務時間中に私的なことはしない
 - 勤務時間中は、組織の一員として仕事を行っている
ので、私用の電話や、私用を行わない
(必要な場合は、事前に上司に相談し、許可を得る)
 - 会社の備品や消耗品は、会社の費用で購入している
ので、私用で利用しない
(会社から支給されているパソコンも同様)
- (5) 組織人として自覚ある行動をする
 - 責任ある行動をとり、自分の行動に対する評価が、
会社の評価につながっていることを自覚する
- (6) 常に挨拶を忘れず、きれいな言葉づかいをする
 - 人間関係は挨拶から始まるので、自分から進んで
挨拶をする (お客様や目上の人には敬語を使う)
- (7) 新しい時代にも対応したマナーを身につける
 - 会議中は携帯電話をマナーモードにするなど



日本企業で勤務する場合のマナー

2. 挨拶と言葉づかいのマナー

(1) 出会ったら明るい声で挨拶する

- 挨拶は人間関係の最も基本であるので、仕事関係の人に出会ったら、明るい声であいさつをする

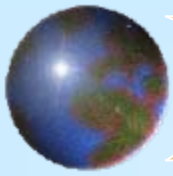
(2) 会社に着いたら、だれにでも挨拶をする

- 会社内での挨拶は、人間関係をスムーズにし、同じ職場の同士としての親密感が生まれる

(3) 挨拶は立ち上がって

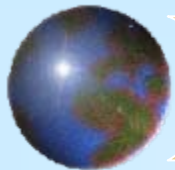
- 職場や訪問先では、よりより挨拶がコミュニケーションの手段であり、礼にかなった挨拶をする

(起立し、笑顔で、相手の目を見て挨拶をする)



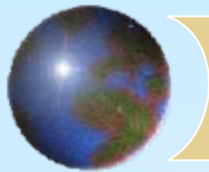
日本企業で勤務する場合のマナー

- (4) 挨拶の言葉と共に、お辞儀をする
 - 上司や先輩に対し、挨拶をする場合は、軽い挨拶（会釈－15度）をする
 - 来客や客先訪問の際は、挨拶をする場合は、一般的なお辞儀（敬礼－45度）をする
- (5) 感謝の気持ちを伝える
 - 職場の中では、常に相手に言葉かけることが大切で、感謝の気持ちなども素直に伝えることが大切（ありがとうございました、お疲れさまです、ご苦労さまです、お先に失礼します、などなど）
- (6) お客さまへの挨拶は、心をこめて
 - お客さまを迎えるときは、心から「よく来てくださいました」という気持ちを持つことが大切（気持ちがあれば、自然と相手に好感を持たれる）



日本企業で勤務する場合のマナー

- (7) 明るい声で、はっきりと話す
 - ・言葉づかいは、その人の品性や知性がそのまま表れるので、相手に良い印象を与える言葉づかいをする
(暗い感じの話し方は、相手に悪い印象を与える)
- (8) 上司やお客様には、正しい敬語を使う
 - ・上司や外部の人には敬語を使い、特に良い敬語が使えれば、本人や会社の評価も良くなる
(自分のことに関しては謙譲語を使う)
- ①尊敬語： お客様や上司をうやまい、尊敬する言葉
(例：お客様がいらっしゃいます)
- ②謙譲語： 自分や身内を低めて（へり下って）、相手を尊敬する言葉
(例：私の母がまいります)



日本企業で勤務する場合のマナー

(9) 呼称を使い分ける

- ・ 上司や社外の人を呼ぶときは敬語の呼称を使い、外部の人に対しては、社内の人を呼び捨てにする

① 役職の有る上司に対しては、「〇〇部長」や「△△主任」など、名前の後ろに役職名をつける

② 役職の無い上司に対しては、「〇〇さん」など、名前の後ろに「さん」などをつける

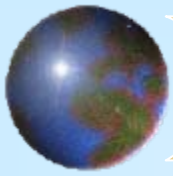
③ 社外の人を呼ぶときは、「〇〇様」など、名前の後ろに「様」などをつける

④ 社外の人に対し、社内の人のお話をするときには、上司でも呼び捨てにする（「部長の〇〇」など）

(10) 若者言葉や造語は、職場では使わない

- ・ 造語や若者言葉は、友人同士では使っても良いが、職場やお客様には使わない

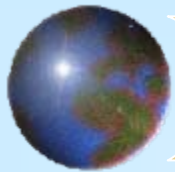
(例：〇〇じゃないですか、ソッコーです、など)



日本企業で勤務する場合のマナー

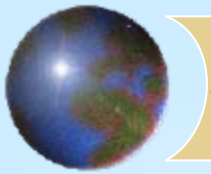
3. 出社・外出・欠勤のマナー

- (1) 定刻（会社で決められた出勤時間）の10分前には始業態勢に入る
 - ・ 余裕を持った時間に出社し、定刻になったら、仕事を開始できるようにする
（定刻とは、会社に到着する時間ではない）
- (2) 遅刻するときは、必ず事前に上司や会社へ連絡をする
 - ・ 遅刻をしないことが大原則だが、やむを得ず遅刻する場合は、必ず定刻前迄に上司や会社に連絡をする
- (3) 急な病気や急な私用など、会社を休む場合は、必ず当日の定刻前までに上司や会社へ連絡をする
（事前に分かっている休暇に関しては、遅くても前日までに上司や会社に連絡し、許可を得る）



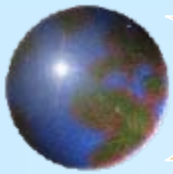
日本企業で勤務する場合のマナー

- (4) 外出する場合は、外出の前に、周囲に声をかける
 - ・ 外出する場合は、私用でも仕事でも、必ず外出の前までに上司や会社に連絡し、許可を得る
- (5) 外出から戻ったら、上司や周囲に報告する
 - ・ 外出から戻ったら、黙って着席せず、上司や周囲に声をかけてから着席し、結果の報告もする
- (6) 予定通り戻れない場合は、必ず事前に連絡をする
 - ・ 訪問先で予定時間を超過したり、そのまま別な場所へ行くことになり、予定通りに会社へ戻れなくなった場合は、必ず事前に上司や会社に連絡をする
 - (会社へ戻る場合は、戻れる時間を連絡し、戻れない場合は、戻れないことを連絡する)
- (7) 早退するときは、必ず事前に上司や会社の許可を取る



日本企業で勤務する場合のマナー

- (8) 直行・直帰は、必ず事前に上司や会社の許可を取る
 - ・ 出勤前に会社へ寄らず訪問先へ行く場合（直行）や、訪問先から会社へ戻らず直接帰る場合（直帰）は、必ず事前に上司や会社に連絡し許可を取る
- (9) 退社するときは、周囲に声をかける
 - ・ 終業時間になり、退社する場合は、黙って帰らず、周囲に声をかけてから帰る
（例：お先に失礼します）
- (10) 帰るときは、整理整頓をしてから帰る
 - ・ 帰り支度をする場合は、終業時間が過ぎてから帰り支度をし、机の上や周辺など、整理整頓をしてから帰る
- (11) 休暇をとる場合は、必ず事前に上司や会社の許可を取る（仕事への影響も考慮し、休暇を取得する）



日本企業で勤務する場合のマナー

4. 上司への報告・連絡・相談のマナー

(1) 上司への報告・連絡は、仕事の基本

- ・ 仕事はチームで成り立っているため、上司への報告・連絡を密に行い、常に上司が仕事の状況を把握できるようにする

(問題が起きる原因は、コミュニケーション不足)

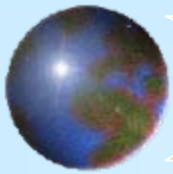
(2) 上司から呼ばれたら、すぐに返事をする

- ・ 仕事は上司からの指示・命令から始まるため、上司から呼ばれたら、他の仕事であっても、すぐに返事をして、指示を正確に受ける

(上司の話を最後まで良く聞き、必ずメモを取る)

(3) 仕事の結果は、必ず上司に報告する

- ・ 上司は自分が指示・命令した仕事の結果を期待して待っているため、必ず上司に結果を報告する



日本企業で勤務する場合のマナー

(4) 悪い報告ほど、早く伝える

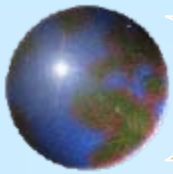
- ・ 仕事では、多くの場合、大小を問わず、トラブルが発生するが、その処理方法やタイミングにより明暗を分けるので、トラブルが発生したら、早期に上司へ報告し、早期に対応することが最重要
(報告が遅くなればなるほど、問題が大きくなる)

(5) 叱られるときは、素直な態度で

- ・ ミスなどで注意を受けるときがあるが、素直な気持ちで聞き、同じミスを繰り返さないようにする
(言い訳や反論をせず、また、イヤな態度や表情を出さずに聞き、しっかりと反省することが重要)

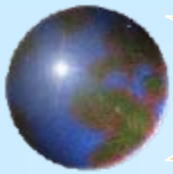
(6) 上司が外出から戻ったら、留守中の報告をする

- ・ 上司が留守の間に、電話や来訪者が有った場合は、メモを取っておき、上司が戻った時に必ず報告する



日本企業で勤務する場合のマナー

- (7) 決められた日時までに終わりそうもない場合は、早めに上司に相談し、指示をあおぐ
 - ・ 指示・命令を受けても、別な仕事を立て込んでいたり、複数の仕事を持っていて、予定までに終わりそうもない場合は、出来る限り早めに上司に相談し、指示をあおぐ
- (8) 迷ったり悩んだら、上司に相談する
 - ・ 解決できない問題や、分からないことが有る場合は、憶測で処理をせず、必ず上司に相談する
- (9) 上司に意見や提案をする場合は、思いつきで話さず、十分に下調べをし、内容を整理してから行う



日本企業で勤務する場合のマナー

5. ビジネスの基本マナー

(備品・文書の扱い方、会議、席次)

(1) 職場はいつも清潔に

- ・ 仕事場では、常に身の回りを整理整頓し、気持ち良い環境で仕事ができるよう心がける

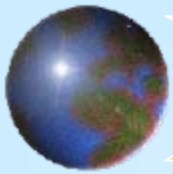
(2) O A 機器を使いこなす

- ・ コピー機や F A X など、他の人の手を借りず、自分自身で操作できるようにする
(用紙の補給や、紙詰まりの場合の修理など)

(3) 会社の備品や消耗品を無駄づかいしない

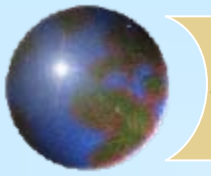
- ・ 会社の備品や消耗品は、会社の利潤を生み出すための物であり、大切に使うことで、コスト削減にもなる

(4) 「親展」の文章は、宛先となっている本人のみが開封でき、他人が開封してはいけない文章である



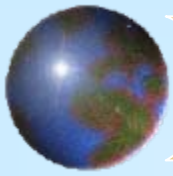
日本企業で勤務する場合のマナー

- (5) 会社の備品や消耗品を私用で使わない
 - ・ 会社の備品や消耗品は全て会社の物であり、会社から貸し与えられた物であると言う意識を忘れず、借りた物は、必ず元の位置に戻しておく
(公私の区別をしっかりとつける)
- (6) 「(秘)」と書かれた文書の扱いは、特に慎重に
 - ・ 社内にはいろいろな文書があるが、特に「(密)文章」や「重要文書」の取扱いには、細心の注意が必要
(関係者以外の目に触れないよう、十分に気をつけて保管をし、情報が漏洩しないようにする)
- (7) 会議前には事前の準備をする
 - ・ 会議をスムーズに進めるため、会議場所の準備や配布する資料のコピーなど、必ず事前に準備しておく



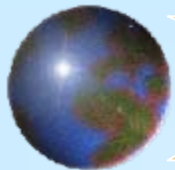
日本企業で勤務する場合のマナー

- (8) 会議に出席する場合は、絶対に遅刻しないこと
 - ・ 基本的には、数分前までに着席し、開始予定時間が来たら、すぐに会議が開始できるようにする
- (9) 会議で発言する場合は、意見を要領良くまとめておき、分かりやすく話す
 - ① 他人の意見を最後まで良く聞く
(話をさえぎらず、私語を慎み、静かに、最後まで良く聞く)
 - ② 発言をする場合は、議長などの許可を得てから発言する
 - ③ 重要なことは、必ずメモに取っておく
- (10) 会議室・応接室は、出入口から遠い席が上座
 - ・ 上座にはお客様、下座には迎える側、同じ会社の人同士は肩書順に座る



日本企業で勤務する場合のマナー

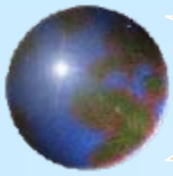
- (1 1) 会議中の取次ぎは、本人に小声で伝えるか、メモを渡して伝える
- ・ 急ぎの場合は出来る限り会議を邪魔しないよう取次ぎ、急ぎでは無い場合は会議終了後に伝える
(会議室に入る場合は、ドアの開け閉めに注意し、出来る限り静かに開け閉めをする)



日本企業で勤務する場合のマナー

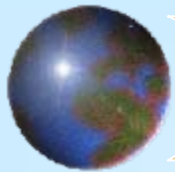
6. 訪問のマナー

- (1) 訪問は、必ず事前にアポ（面会予約）を取ってから訪問する
- (2) 訪問の当日は早めに出発し、約束の時間に遅れないこと
(途中の交通事情も考慮し、余裕を持って到着できるように出発する)
- (3) 訪問先の受付で、用件を告げる
 - ・ 訪問先に到着したら、コートなどは玄関前で脱いでから受付へ行き、必ず受付を通してから面会する
- (4) 応接室や会議室に案内されたら着席して面会者を待ち、面会者が入ってきたら、立ち上がって挨拶をする



日本企業で勤務する場合のマナー

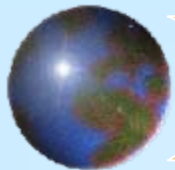
- (5) 初めて面会する場合は、すぐに名刺を取り出せるように準備し、訪問した側が先に名刺を出す
 - ・名刺は、訪問した側、または目下の人から先に出し、相手が複数の場合は、役職の上の順に名刺を出す
- (6) 相手から名刺を受け取る場合は、両手で受け取る
(同時に交換する場合は、片手で受け取っても良い)



日本企業で勤務する場合のマナー

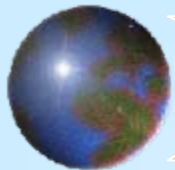
7. 来客対応のマナー

- (1) お客様を迎える場合は、にこやかに
 - ・ お客様が来た場合は、にこやかに対応し、自分のお客様ではなくても、立ち上がって挨拶をする
(例：「こんにちは」など、挨拶をする)
- (2) 事前にアポ（面会予約）のないお客様が来ても、丁寧に対応をする
 - ・ 目的の面会者が不在の場合は、面会者が不在であることを伝え、面会者が会社に戻ってから、お客様が来たことを伝える
(お客様の氏名や連絡先を、面会者に伝える)
- (3) お客様を待たせる場合は、着席をすすめて、待っていただく



日本企業で勤務する場合のマナー

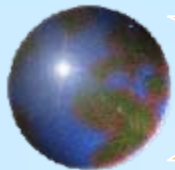
- (4) エレベータを使う場合、案内人が先に乗って「開」ボタンを押し、降りるときも同様に、案内人が「開」ボタンを押し、お客様を先に降ろす
- (5) 会議室や応接室に入る場合、案内人がドアを開け、開けたドアを押さえながら室内に案内する
- (6) お客様が到着後、手早く飲み物の準備をし、季節に合った飲み物を出す
(暑い季節には冷たい物、寒い時期には暖かい物)
- (7) 飲み物は、上位者から順番に出し、「どうぞ」と言う挨拶と共に出す
- (8) お客様が帰る場合は、建物の出入口（玄関）や、エレベーターまで見送り、姿が見えなくなるまで見送る



日本企業で勤務する場合のマナー

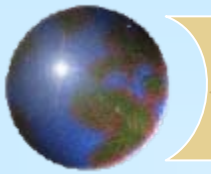
8. 電話・ファックスのマナー

- (1) 電話が鳴ったら、素早く、明るい声で対応する
(誰でも良いから、3回以内に電話を取る)
- (2) 電話の取次ぎは、相手の社名や名前を確認し、
確実に取り次ぐ
- (3) 名指人が不在のときは、社名や名前、電話番号を
聞き、名指人にメモで確実に伝える
 - ・お客様にも名指人が不在であることを伝え、あとで
名指人から電話をすることを伝える
- (4) クレームの電話の場合、お客様の立場に立って、
内容を良く聞き、落ち着いて、冷静に対応する
(感情的な気持ちで電話をかけてくるので、
低姿勢で、落ち着いて対応することが重要)



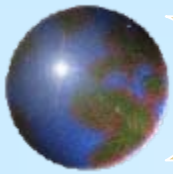
日本企業で勤務する場合のマナー

- (5) 電話をする場合は、内容を事前にまとめ、聞き忘れが無いようにする
- (6) ファックス（FAX）をする場合は、表紙に送り状をつけ、「相手先の会社名や名前」、「送る側の会社名や名前」、送信する全体の枚数も記載する
- (7) 送信する書類に気をつける
 - ①重要書類や秘密文書はファックスでは送信しない
 - ②枚数が多い場合は、相手先に確認してから送信する
 - ③小さい文字や、不鮮明な図は、事前に拡大コピーなどをしてから送信する
- (8) ファックスを受け取ったら、枚数がそろっているかを確認し、発信者に受け取ったことを連絡をする
- (9) 会社から支給された携帯電話や、会社が料金を負担する携帯電話に関しては、私的なことには使わない



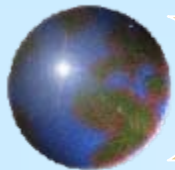
日本企業で勤務する場合のマナー

- (10) 電話をかける場合、相手の状況に配慮する
(相手が電話にでたら、今、話しをできる状況かどうかを確認する)
- (11) お客様と打ち合わせ中や、会議を行っている場合は、携帯電話の電源をオフにするか、マナーモードにする
(携帯電話は便利であるが、打ち合わせをしている相手の気持ちや、状況を判断することが重要)
- (12) 歩きながら携帯電話をする場合は、周囲の邪魔にならない場所で、小さな声で電話をする
(大声は迷惑)
- (13) 公共の交通機関（バスなど）に乗っている場合は、携帯電話の電源をオフにするか、マナーモードにする（周囲への配慮が必要)



日本企業で勤務する場合のマナー

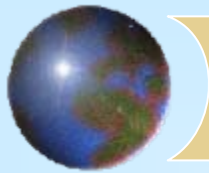
- (14) 人が集まる場所（映画館や病院など）では、携帯電話の電源をオフにするか、マナーモードにする（周囲への配慮が必要）
- (15) 携帯電話のカメラを使用する場合、肖像権や著作権などに注意する（相手側の了承を得てから撮影する場合もある）



日本企業で勤務する場合のマナー

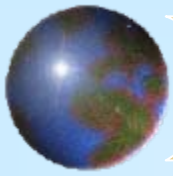
9. Eメールのマナー

- (1) 相手のアドレスを確認してから送信する
- (2) 重要事項や緊急の連絡は、送信した後に、必ず電話で確認をする
(不在や休暇などの場合があるので確認する)
- (3) 件名は、内容がすぐ把握できるものにする
- (4) メール本文は、必要事項を簡潔にまとめ、相手が分かりやすい(読みやすい)表現で書く
(相手が誤解を招かないように書く)
- (5) メールの最後には、署名を入れる
(会社名, 氏名, 電話番号, メールアドレス, など)
- (6) パソコンの環境により、文字が化けて読めない場合があるので、要注意



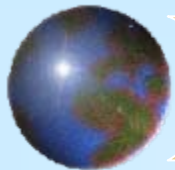
日本企業で勤務する場合のマナー

- (7) メールアドレスは個人情報のため、同時に複数の人へ送信する場合は、注意が必要
- (8) 会社のメールは、会社の業務として使う目的であり、私的なメールとしては利用しないのが原則
- (9) 長文の場合は、添付ファイルとして送信する
(添付を忘れないようにする)
- (10) 添付ファイルのサイズが大きい場合は、相手に確認してから送信する
(受信できるサイズに制限があったり、回線速度が遅い場合があるので、相手側に確認してから送信する)
- (11) メールを受信したら、なるべく早く返信をする
 - ・ 返信が不要な内容は別にし、相手側に対して受信したことを伝えるためにも返信を早く出す



日本企業で勤務する場合のマナー

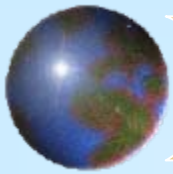
- (1 2) 返信メールを出す場合は、相手側が理解しやすいよう、受信文を一部引用することも重要
- (1 3) ウィルスには十分注意する
(相手側に損害を与え、信用をなくす場合があるので、常にウィルス対策を忘れないようにする)
- (1 4) こまめにメールをチェックする



日本企業で勤務する場合のマナー

10. その他のマナー

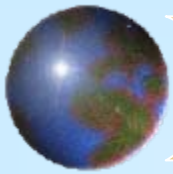
- (1) 式典や会議などへの案内状で、出欠の返信が必要な手紙（はがき）に関しては、早めに返信をする
- (2) 封筒や手紙（はがき）を出す場合、宛名と差出人名は、略さずに書く
- (3) 封筒や手紙（はがき）を出す場合、敬称は正しく書く（「XXX会社」御中や、「XXX」様など）
- (4) お中元やお歳暮など、お客様への贈り物は会社の規則に従う（上司に相談する）
- (5) 相手から贈り物などが来た場合は、上司に報告し、相談する
- (6) お客様自身が入院したり、災害に遭った場合は、上司と相談し、お見舞いをする（連絡でも良い）



日本企業で勤務する場合のマナー

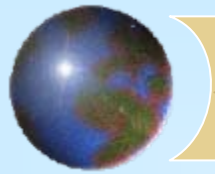
1 1. 社会生活上のマナー

- (1) 身だしなみは清潔を心がける
(職場の雰囲気にあった身だしなみで、
清潔であることが重要)
- (2) 避けるべき話題を自覚する
(社内の機密事項, 個人的な私生活の内容,
人の悪口や陰口, などなど)
- (3) お酒の席でも、「話題」, 「行動」, 「お酒の量」
など、節度をわきまえることが重要
(一緒に飲んでいる相手に気配りし、相手がいやな
気持ちにならないよう、節度をわきまえる)
- (4) タバコは喫煙できる場所で、相手の許可を得てから
吸うことが重要
(喫煙室では、許可を得ることは不要)



日本企業で勤務する場合のマナー

- (5) 人に嫌がられる食べ方をしない
- ①なるべく音は立てない（麺類など、例外もある）
 - ②唾や小骨などのごみを吐かない
（トイレなどへ行って処理をする）
 - ③食べ物を口に持っていく
（口を食器に近づける食べ方は嫌がられる）



おわりに

中国と日本では、いろいろな相違がありますが、「郷に入れば郷に従え」と言う通り、マナーもあわせることが重要です。

●相手の立場に立って、自分の行動を観察することが重要です。