

新入社員
研修

職場のエチケット

指導用マニュアル

このマニュアルについて

このマニュアルはインストラクター（講師）が研修を実施する際に、手元において活用するために作られたものです。マニュアルは基本的な研修の流れ、シートには内容のアウトライン（概要）を記載しております。

マニュアルやシート、ワークシートは、利用権のある方々が、研修ニーズや状況に合わせて、手順や内容を加筆、修正して活用しても構いません。むしろ研修効果を挙げるために内容を加筆、修正して実施する方が望ましいかもしれません。またインストラクターによっては、研修を展開するパターンが異なりますので、自己のパターンにあわせ大幅に修正し、活用することも必要になると思います。

このマニュアルとシートを参考に、新しいレッスンプランを作成して、効果的な研修の実施にお役立ください。

マニュアル、シート、ワークシートの使用上の注意点

マネジメントアドバイスセンター（以下当社）が販売する研修用マニュアル、ゲームマニュアル等の著作権は当社が所有いたします。したがって購入者の皆さんには、利用権の譲渡になります。研修ごとに利用料などは一切発生いたしません。

購入者は、マニュアル、シート、ワークシートを社内研修などで、自由にコピーなどして利用できます。また活用しやすいように、編集、アレンジ、修正して使うこともできます。ただしマニュアル、シート、ワークシート等を第三者に譲渡、インターネット上などでの配布、レンタル、販売および著作物の制作に使用すること、雑誌等に無断で転用することは禁止させていただきます。

お問い合わせ

マニュアル等にご不明な点、利用上で気になる点などございましたら、下記までお問い合わせください。

info@m-advice.co.jp

株式会社マネジメントアドバイスセンター

〒160-0005 東京都新宿区愛住町2-2 岡田ビル1F

tel : 03-3356-6551 fax : 03-3356-6563

職場のエチケット 概要

目的

- エチケットとは何かを理解させ、その重要性を認識させる。
- 職場で守るべきエチケットの概要を知る。
- 相手に対応する時にはお互いの間に境界線があることを理解させる。

対象

新入社員、営業担当者

所要時間

1時間半

教材

- シート① エチケットとは
- シート② 職場生活でのエチケット
- シート③ 日常会話のためのエチケット
- シート④ 相手との境界線を知っていますか
- シート⑤ 職場のマナーとは
- ワークシート① エチケット、マナーに関する常識テスト
- ワークシート② 職場のエチケットのチェックリスト
- インストラクター用資料① 職場のエチケット、マナーに関する100の常識

時間配分

項目	分
はじめに	5分
エチケットとは何か	10分
職場でのエチケット	15分
日常会話のエチケット	5分
相手との境界線	10分
職場のマナーとは	35分
エチケット、マナーの常識CCテスト	5分
まとめ	5分
合計	90分

研修用マニュアル

このマニュアルには基本的な研修の流れが記載されています。

研修ニーズや状況にあわせて、手順や内容を加筆、修正して活用して下さい

研修の内容と進め方

項目（時間）	ツール	内容と進め方
はじめに (5分)		<ul style="list-style-type: none"> ● この会合では「職場のエチケット」について学んでいきます。 ● 学生時代は人との付き合いが友人や特定の人に限定されていますので、「エチケットやマナーを守れ」などとは厳しく言われなかったでしょう。 ● しかし、アルバイトを経験した人の中には、仕事の中でエチケットを守れと厳しく言われた人もいます。 ● 社会や職場や家庭で生活していく以上、お客様や上司、先輩、同僚など、人と人との交わりを避けて通るわけにはいきません。 ● 人間同士が接触して生活していく以上人間として守らなければならない心の持ち方、考え方というものがあります。 ● それがエチケットであり、マナーです。 ● エチケットやマナーは特に集団で仕事をしていく職場生活の中では欠かせません。 ● 人間である以上、対人関係の中で感情的なもつれが起こり、それが仕事上の妨げになることがよく起こります。 ● エチケットやマナーは最も基本的なことです。それに反しますとあなたの人格さえ疑われてしまうでしょう。 ● この会合ではエチケットやマナーの重要性を認識して頂くとともに職場生活の中でどのようなことに気をつけていくべきかを学んで頂きます。

項目（時間）	ツール	内容と進め方
<p>エチケットとは何か</p> <p>（5分）</p>	<p>シート①</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● まずエチケットについて考えてみましょう。エチケットとは何でしょうか。 ● エチケットはフランス語で「札」という意味を指します。それが語源です。 ● 英語でいう「チケット」です。チケットは切符や券という意味です。 ● 1つの説ですが、昔フランスの宮廷時代、パーティなどで王侯貴族に「札」をつけさせ、それで位をわからせ、その人には礼儀をわきまえさせるために用いたといわれています。 ● もう1つの説はベルサイユ宮殿などの花園によく立ち入る人がいたため、それを禁じるために立てた「立て札」を指したと言われていています。 ● 語源は別としてエチケットとは「相手に不快感を与えない」「相手の心の花園に踏み入らない」という意味として使われるようになったのです。
<p>職場でのエチケット</p> <p>（20分）</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● 私どもは組織の一員として仕事をするわけですので、一番重要になるのは職場のエチケットです。 ● では職場に配属されたら、エチケットとしてどのようなことに注意して行動すべきでしょうか、どのようなことを守るべきでしょうか。 ● この守らなければならないことは組織メンバーだけでなく、お客様や同業の人たちなど、すべての人が含まれることは言うまでもありません。 ● エチケットは「相手の心の花園に踏み入らない」ことですから、相手が不快に思うことは、すべてエチケットに反します。 ● 単に取り決め事項を守ればよいと言っているわけではありません。

項目（時間）	ツール	内容と進め方
	シート②	<ul style="list-style-type: none"> ● 相手の心の花園に踏み入らないことですので常に自覚しながら注意を払いながら行動していかなければなりません。 ● また相手の立場や気持ちを考えながら行動することも大切です。 ● 職場でのエチケットは最低限の基本ですので、まず出勤から退社するまでの流れに沿って、注意すべきこととお話しましょう。 ● まず出勤です。遅刻はもちろんですが、時間ぎりぎりの駆け込みも避けなければなりません。 ● 少なくとも5～10分前には席につくようにしましょう。 ● 入室したら「おはようございます」と明るい心のこもった挨拶をしましょう。 ● 入る前に靴の泥や服の埃をよくはらい落とさなければなりません。特に雨の時は注意してください。 ● 途中で電車が遅れたり、何らかの事情で定時まで会社につけなかった時は、上司に必ず電話しましょう。 ● 電車などで遅延証明書が出ている場合はそれをもらって上司に提出することが大切です。 ● 就業中に名前を呼ばれたら、「ハイ」とはっきり返事をしましょう。 ● 離席する時などは椅子を必ず机の下におさめることも大切です。 ● 席を離れる時は必ず「行き先」を隣の人に言ってから出かけましょう。 ● 私用、公用に関わらず外出する時は必ず管理者に許可をとらなければなりません。

項目（時間）	ツール	内容と進め方
		<ul style="list-style-type: none"> ● また帰社した時も必ず、「帰社した」ことを報告しなければなりません。 ● 外出する時は、自分がいない時に予定されていることや同僚に依頼することがあれば忘れずに伝えお願いしておきましょう。 ● 他の人に話しかける時は、必ず相手の名前を呼ぶようにしましょう。 ● 大声で笑ったり、ひそひそ声も避けなければなりません。 ● パソコンや電卓を使っている人に対しては、タイミングを考えて話しかけましょう。 ● 応接室や社長室やトイレなどに入る時は必ずノックをしなければなりません。 ● 次に会社の備品や用具等についての取り扱いについて説明しましょう。 ● 他の部署や他の人から借りたものは終わり次第すぐに返しましょう。 ● 共通で使う用品、用具は必ずもとに戻さなければなりません。 ● コピー等の使った枚数を記録する時は、忘れずに正確に書きましょう。用具の場合も同じです。 ● 休憩時間の過ごし方も大切です。 ● コーヒーブレイクはせいぜい5～10分です。茶飲み話に話を咲かせないようにしましょう。 ● 洗面所や給湯室などでの長話も禁物です。特に女性は気をつけなければなりません。 ● 煙草を吸う人は必ず喫煙室で吸いましょう。 ● 眠たくなったら、動きのある他の仕事を先に行うように

項目（時間）	ツール	内容と進め方
		<p>して、眠くないようにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 昼休みの運動はあまり張り切らず、疲れないようにほどほどにしましょう。疲れすぎると後で必ず眠くなります。 ● 飲食はお客様の来るようなところを避けて行わなければなりません。 ● 昼休みなどで漫画を読んだり、雑誌を読んだりすることは避けた方がよいでしょう。 ● 今度は社内の通行です。 ● 通路は走ったりせず、静かに歩きます。 ● 来客や上司と一緒に廊下を歩くことがありますが、必ず左側でやむを得ない時は少し下がって歩きます。 ● 来客などを案内する時は先に立って歩くのが原則です。 ● エレベーターは先に入り、ボタンを押し、お客さまを先に出して頂くようにしましょう。 ● 部屋に入る時はお客さまを先に通すのが原則です。 ● 階段や廊下の途中で来客や上司にあったら立ち止まって会釈しましょう。 ● 最後は退社時の心得です。 ● 退社後にどこかにいく用があってもソワソワしないように。 ● 用品、備品などは元に戻し、机の上を片付けます。 ● 明日の予定を考え、上司や同僚がいたら「お先に失礼します。」とはっきり挨拶して退社しましょう。 ● 以上が職場での出勤から退社までのエチケットですが、どれも常識的なことばかりです。 ● しかし職場の中を見回すとこのようなことを守っていない

シート

研修で受講者に配布するシートです。
人数分コピーして受講生に配布して下さい。

- シート エチケツトとは
- シート 職場生活でのエチチケツト
- シート 日常会話のためのエチケツト
- シート 相手との境界線を知っていますか
- シート 職場のマナーとは

エチケットとは

1. 生活をしていく上で大切なこと

私どもが、社会や家庭や職場で生活をしていく場面で、人と人との交わりを避けて通ることはできません。人間同士が接触して生活していく以上、人間として守らなければならない心の持ち方、考え方というものがあります。

別に、誰が決めたものではなく、命令されたからやるというものでもなく、人々がよい人間関係を作り出していこうと努力しているうちに、自然に作り上げられてきたものです。それがエチケットでありマナーであるといつてよいでしょう。

人間として自分の生き方を大切にすると同時に、他人の生き方や人格を大切にするという思いやりやお互いを敬い合う心は、職場や社会を円滑に住みよいものにしていくために欠かせないものです。形にとらわれず心のこもった対応を常に心がけてください。

2. エチケットとは

まずエチケットについて考えてみましょう。

エチケットは (etiquette) はもともとフランス語で「札」という意味を持っていました。パリの宮廷では、王侯貴族に対し位別に札をつけさせ、その高いくらいの札をつけた人には礼儀をわきまさせたといわれています。もう一つの説は、ベルサイユ宮殿などの花園に立てた「立て札」を指したそうです。心ない人が花園に踏み入るため、それを禁じるために立てたものから、正しく振る舞うとか他人のことを気遣うという意味で使われるようになったといわれています。

皆さんはチケットをご存じでしょう。エチケットはチケットから生まれた言葉で「切符」を意味します。ここから相手に不快感を与えないようにする心構えを書いたチケットという意味でも使われるようになったのです。

語源には色々な説がありますが、意味していることはすべて同じです。人に対する時、あるいはパーティなどに出た時に、相手の心に踏み入らず、礼義をわきまえて振る舞うことが「エチケット」だと思ってください。

3. 職場のエチケットの重要性

職場では、大勢の人たちがお互いにコミュニケーションをしながら、協働で仕事を進めていきます。仕事に関するコミュニケーションが中心になりますが、人間である以上、その話し合いの中に、感情的なもつれが起こり、それが仕事上の妨げになることがあります。特に相手がお客様の場合には、大きな問題にまで発展するでしょう。

人の感情には、嫌だ、頭にくる、悲しいといったネガティブなものや嬉しい、楽しい、ありがたいといったポジティブなものがあります。人との話し合いの中でネガティブな感

相手との境界線を知っていますか

(境界線のエチケット)

人と人との関係の中には境界線があるのを知っていますか。外国の人とぶつかったり、肌が触れたりしますと「パードン」や「ソーリー」と言われることがあるのを覚えていますか。これはお互いの境界線を犯したためで、犯した方が謝らなければなりません。これもビジネスに携わる人にとって重要なチケットなのです。

1. 接近許容範囲

相手と話をしたり、何かを行う時にはお互いの間に「接近許容範囲」があることを忘れないでください。例えば電車で座る時、相手とぴったりと接して座ったらどうでしょう。おそらくお互いに嫌な感じがするはずです。座った場合には相手と接しない距離で座らなければなりません。また相手と話す時も親しい人と話す時は別として、あまり近づきすぎないで、1メートルぐらいはあけて話さなければなりません。

2. 相手との境界線

相手との関係で、接近許容範囲があると同時に、境界線もあることを覚えておいてください。例えば、応接でお客さまと話をしている場合、テーブルの中央に境界線がありますので、その境界線をできる限り越えないようにしなければなりません。もし手を差し伸べたりして越える場合は、「失礼します」といって越えるか、了解を取って越えなければなりません。例えばパンフレットをお客さまに見せるために境界線を越えて渡す時は、相手の方にパンフレットの向きを変えて渡さなければなりません。

お客さまだけでなく、隣の同僚との間にも境界線がありますので、むやみに越えてはなりません。もし境界線を越えて何かを取ろうとした時には「失礼します」と了解を取って取るか、相手に頼んで取ってもらわなければなりません。

3. 相手とのタッチ

境界線を越えて相手とタッチをすることがあります。親しい友人などとは肩に手をやったり、小突いたりすることがありますが、これはビジネスの場では避けなければなりません。特に目下のものから目上の者へタッチは、エチケットに反します。ただ目上の人から握手などを求められた時には、積極的に応じてください。

ワークシート

研修の演習時に使用するワークシートです。
人数分コピーして受講生に配布して下さい。

ワークシート エチケット、マナーに関する常識テスト

ワークシート 職場のエチケットのチェックリスト

エチケット、マナーに関する常識CCテスト

職場生活や家庭生活の中で必要なエチケット、マナーの原則に合っているでしょうか。(慶事、訪問、パーティ、会食等)。○×で回答してください。

個人 グループ 正解

1. 吉事、凶事によって使ってよい数字と忌み嫌う数字がある。偶数は祝い事や普通の場合、奇数は仏事に用いる。

--	--	--

2. 物品は親しい人に、現金や商品券は関係が薄い人に贈る。

--	--	--

3. 外国人から送られたものはすぐその場で開けずに持ち帰るのがよい。

--	--	--

4. 「つまらないものですが」「おいしくありませんが」という言葉は使わない。

--	--	--

5. 昔からの習わしで進物に酒肴をつけていたが、それに代わったものが「のし」である。

--	--	--

6. 葬儀、通夜の場合は1回の焼香でよい。

--	--	--

7. 重い病気の人を訪問する時は、直接会わず、家族の人に見舞いの言葉を述べて帰る。

--	--	--

8. 親しい人で、死亡の報に接した時は、時間に関わらず訪問する。

--	--	--

9. 弔問は玄関でおくやみの言葉を言って帰る。

--	--	--

10. 神式の場合は1拝3拍手1拝して、そのまま下がり神官や遺族に一礼して、下がる。

--	--	--

11. 玄関で失礼する時も、コートやマフラー等は脱がなければならない。

--	--	--

12. 訪問者が上位者であったり、目上の人であっても靴は横に脱いでおく。

--	--	--