

ステップ3 充実編 いきいきと働くために いろいろな働き方

これまでの社会では、最初に就職したら、定年退職までずっとひとつの会社で働き続けることを前提とすることがほとんどでした。

しかし、正社員以外にもいろいろな働き方が存在しています。ここではいろいろな働き方について、簡単に説明していきます。

●働き方のちがい

区分	正社員	ゆうきこよう 有期雇用 労働者※	パートタイム 労働者※	はけんろうどう 派遣労働	請負 【個人で仕事を請け負う 場合】
収入形態	賃金（給与）				請け負った仕事ごとの報酬
労働条件	一般的に、フルタイムで勤務し、月給制が多く、定期昇給があり、ボーナスや退職金等も支払われることが多い。	事業主と期間の定めのある労働契約を締結している労働者。	同一事業所の通常の労働者よりも所定労働時間が短い。一般的に時間あたりの賃金（時間給）となることが多い。	派遣の形態によりさまざま。また、派遣先が変われば労働条件も変わることがある。	自営業となるため労働条件はない。
雇用期間	期間の定めがなく長期雇用を前提としている。	期間が定められている。	期間が定められていることが多い。	派遣会社との雇用契約で定められるものであり、期間が定められることが多いが、期間の定めがない無期雇用もある。	

（※）「パート」「アルバイト」「嘱託」「契約社員」「臨時社員」「準社員」など呼び名は様々であり、法律上の明確な定義はありません。

「働くこと」に対する考え方は、個人によってさまざまです。皆さんも、これからの生活を見据え、それぞれの働き方のメリットやデメリットもしっかりと考えてみましょう。

では、この“いろいろな働き方”について、「パートタイム労働」「有期雇用労働」「請負」という特徴的な働き方についてそれぞれみていきましょう。

●パートタイム・有期雇用労働

「パートタイム労働者」、「有期雇用労働者」は「パートタイム・有期雇用労働法」（短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律）により定義されています。

○「パートタイマー」「アルバイト」「嘱託」「契約社員」「臨時社員」「準社員」など、名称にかかわらず、下記に当てはまる労働者であれば、パートタイム・有期雇用労働法 の対象となります。

「パートタイム労働者」とは

1週間の所定労働時間が同一の事業主に雇用される通常の労働者※に比べて短い労働者をいいます。

「有期雇用労働者」とは

「契約社員」といわれる労働者は、「パートタイム・有期雇用労働法」では、事業主と期間の定めのある労働契約を締結している労働者をいいます。

※通常の労働者：いわゆる正規型の労働者及び事業主と期間の定めのない労働契約を締結しているフルタイム労働者（無期雇用フルタイム労働者）をいいます。なお、法の対象となるパートタイム労働者に該当するか否かは、当該労働者と同種の業務に従事する通常の労働者と比較して判断します

パートタイム・有期雇用労働法とは

【法の目的】

パートタイム・有期雇用労働法は、パートタイム労働者・有期雇用労働者について、同一企業内の正社員との間で均衡のとれた待遇の確保を図り、その有する能力を有効に発揮できるようにすることを目指しています。

<パートタイム・有期雇用労働法のあらまし>

◆正社員とパートタイム労働者・有期雇用労働者との間で、基本給や賞与などのあらゆる待遇について、不合理な待遇差を設けることが禁止されています。

◆雇入れ後、待遇の決定にあたって考慮した事項の説明を求めることができます。また、同じ企業の中で、正社員との待遇差の内容や理由について、事業主に説明を求めることができます。

◆パートタイム労働者から通常の労働者へ転換するチャンスがあります。

通常の労働者を募集する際、既に雇っているパートタイム労働者にも募集内容を周知するなど、事業主には転換のチャンスを整えることが義務付けられています。

◆パートタイム・有期雇用労働法以外にも、ろうどうきじゆんぽう労働基準法、さいていちんぎんぽう最低賃金法、だんじょこようきかいきんとうぽう男女雇用機会均等法、いくじ育児・かいてきゆうぎょうぽう介護休業法等が適用されます。

自分の労働条件を知ろう！

労働基準法では、パートタイム・有期雇用労働者を含めたすべての労働者を雇い入れる時、労働条件を明らかにした書面を交付するか、就業規則等で労働条件を明示するよう事業主に義務づけています。また、これに加え、パートタイム・有期雇用労働法では「昇給の有無」、「退職手当の有無」、「賞与の有無」、「相談窓口」を書面の交付等により明示することを義務づけています。労働条件は、必ず書面で確認するようにしてください。

◆他にもこんな制度があります。

労災保険	仕事上のケガや病気、通勤途上での災害についての治療費や休業補償を受けることができます。
雇用保険	要件を満たせば対象となります。
健康保険 厚生年金保険	勤務時間及び勤務日数が正規の労働者の3／4以上であれば、対象となります。
健康診断	常時使用されるパートタイム労働者は、雇入時健康診断・定期健康診断ともに受けられます。

■「パートタイム・有期雇用労働法」に関する詳しいことや相談は、

みえろうどうきぎょくこようかんたう三重労働局雇用環境・均等室（ ☎059-226-2318 ） までお問い合わせください ■

●うけおい 請負

- *「請負」には、請負会社に雇用されて、仕事の発注元から請け負った業務を行う場合（次ページ参照）と、雇用関係はなく個人で仕事を請け負う場合の2パターンあります。
- *請負会社に雇用されて、仕事の発注元に赴く場合には、発注元から指揮命令を受けることはありません。（指揮命令は請負会社の管理者が行います。）
- *個人で仕事を請け負う場合には、同じく発注元から指揮命令は受けることはなく、納期までに自分の裁量で行えばよいこととなります。また、明確に請負業務であると認められる場合は、労働者ではなく個人自営業者であり、労働者に適用される労働基準法の対象外になり、労災保険や雇用保険等も受けられません。

「労働者派遣」と「請負」の見分けかた

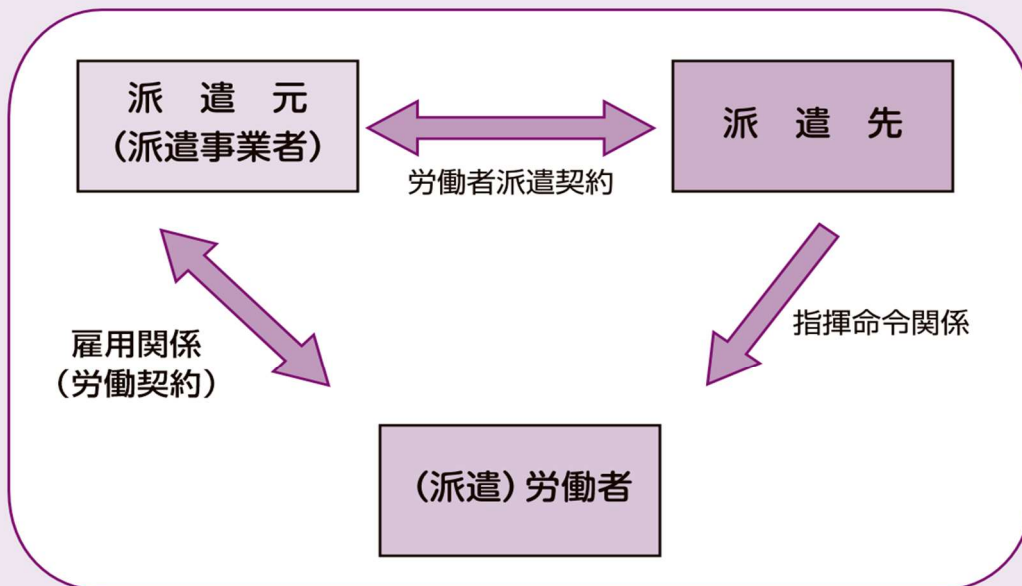
労働者派遣と請負の基本的な違いは右図のとおりですが、仮に契約が「請負契約」として行われていても、発注者が労働者に対して、自社の社員と同じように時間拘束をしたり、時間外勤務や休日勤務を命じる等の指揮命令関係が生じていれば、その時点で「労働者派遣契約」に該当し、労働者派遣法の適用を受けることになります。

「請負」の場合、労働基準法や労働安全衛生法等の法律の責任は、請負業者が負うことになるのですが、形式上「請負」としていても、実質は「派遣労働」とであると判断される場合には、労働者派遣法により請負業者、発注者ともに責任が生じます。

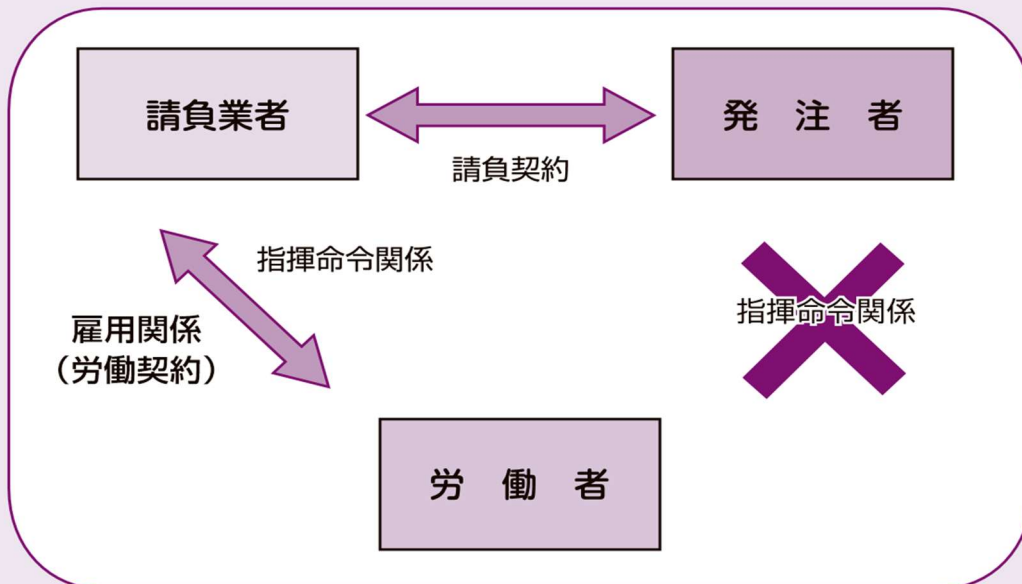
■■「労働者派遣」に関する詳しいことについては三重労働局需給調整事業室（☎ 059-226-2165）までお問い合わせください■■

《ここがポイント！》

労働者派遣の指揮命令関係



請負の指揮命令関係



派遣労働者として働くメリット・デメリット

メリット

- 自分の能力に合った仕事や職場を選択し、専門性を生かせる。
- 勤務時間などを選ぶこともできて、自分の時間が有効に使える。
- 特定の会社に拘束されずに、比較的自由に働ける。

デメリット

- × 期限付きで働くため、次の仕事（派遣先）が見つからないこともあり、不安定である。

もし、フリーターとして働き続けたとしたら……

フリーターとは、学校を卒業しても定職に就かずに、パートやアルバイトの収入で生計を立てている人のことをいいます。

フリーターでいることは、“時間の融通が効く” “いろいろな経験ができる” といったメリットがある一方、“長くひとつの職場にいられないから仕事の技術が身に付きにくい” “収入が不安定” “健康保険や年金に入りにくい” 等のデメリットがあります。

また、フリーターとして働ける職場は、低賃金の単一労働に集中しているため、仮にせつかく長く働き続けたとしても、正社員として働く人との生涯賃金の差は大きく開く場合もあります。

働きやすい職場であるために

●母性の保護

「母性の保護」

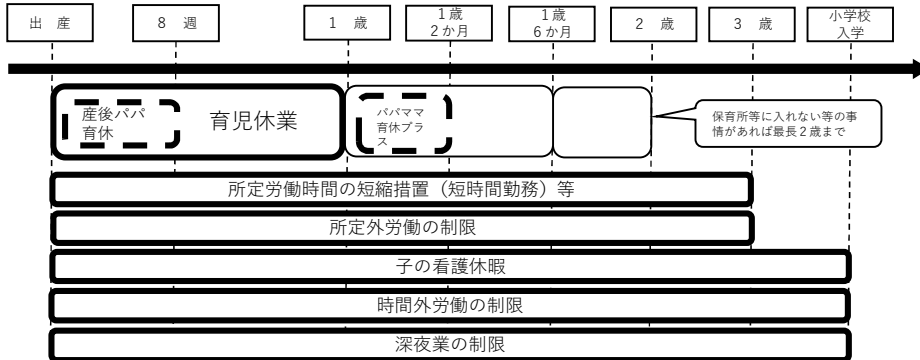
出産等、母性の保護に関しても労働基準法や男女雇用機会均等法では様々な規定が設けられています。
これらの規定は、正社員、派遣社員、パートタイム・有期雇用労働者など「働き方」を問わずすべての女性労働者に適用されます。
(例) 産前産後休業、育児時間、母性健康管理の措置（妊産婦通院休暇や症状がある場合の休業等）

●育児・介護支援

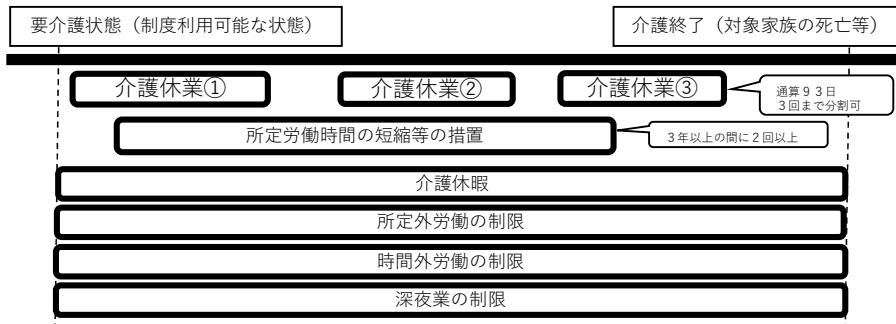
「育児・介護休業法」

仕事と家庭生活の両立を図りながら働き続けられるよう、育児・介護休業や育児・介護のための勤務時間の短縮等のさまざまな措置を定めた法律です。

育児関係



介護関係



育児・介護休業法の改正

男女とも仕事と育児を両立できるように、産後パパ育休制度の創設や雇用環境整備、個別周知・意向確認の措置の義務化などの改正を行いました。

令和4年4月1日施行

- 育児休業を取得しやすい雇用環境整備及び妊娠・出産の申出をした労働者に対する個別の周知・意向確認の措置の義務付け
- 有期雇用労働者の育児・介護休業取得要件の緩和

令和4年10月1日施行

- 男性の育児休業取得促進のための子の出生直後の時期における柔軟な育児休業の枠組み『産後パパ育休』の創設
- 育児休業の分割取得

令和5年4月1日施行

- 育児休業の取得の状況の公表の義務付け（従業員数1,000人超企業）

令和4年4月1日、くるみん認定・プラチナくるみん認定の認定基準が改定されました 新たな認定制度「トライくるみん」がスタートしました

次世代法に基づき、一般事業主行動計画を策定した企業のうち、計画に定めた目標を達成し、一定の基準を満たした企業は、申請を行うことによって「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣の認定を受けることができます。この認定を受けた企業の証が「くるみんマーク」「プラチナくるみんマーク」「トライくるみんマーク」です。

また、不妊治療と仕事を両立しやすい職場環境整備に取り組む企業の認定制度「プラス」も創設されました。

詳細は厚生労働省ホームページをご覧ください。



《「みえの働き方改革推進企業」登録・表彰制度を実施しています！》



※三重県では、「働き方改革」に取り組んでいる企業等を募集し、優れた取組を県内に広めることにより、地域社会全体での「働き方改革」の取組推進を図ることを目的に、「みえの働き方改革推進企業」登録・表彰制度を実施しています。

《学卒者や若者の採用に積極的な企業について》

*若者の採用・育成に積極的な企業について、若者雇用促進法に基づくユースエール認定企業があります。

★ユースエール認定企業

若者の採用・育成に積極的で、若者の雇用管理などが優良な中小企業を厚生労働大臣が認定し、これらの企業に対して、情報発信を後押しすることなどにより、企業が求める人材の円滑な採用を支援し、若者とのマッチング向上を図ります。

(参考) 三重労働局管内の認定企業、制度の詳細等は三重労働局の下記 HP から

https://jsite.mhlw.go.jp/mie-roudoukyoku/hourei_seido_tetsuzuki/sien/hourei_seido/29091201.html

性別を理由とする差別の禁止

職場で働く人が性別により差別されることのないよう、また、働く女性の母性を尊重しつつ、その能力を十分発揮することができる雇用環境を整備するための法律です。

募集・採用から退職までの全ての雇用管理のステージにおける性別を理由とした差別的取扱いを禁止するとともに、間接差別や妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いも禁止しています。

婚姻、妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いの禁止等

- ・婚姻、妊娠、出産を退職理由とする定めを禁止しています。
- ・婚姻を理由とする解雇を禁止しています。
- ・妊娠、出産、産休取得、その他厚生労働省令で定める理由による解雇その他不利益取扱いを禁止しています。
- ・妊娠中・産後1年以内の解雇を、事業主が、妊娠等が理由でないことを証明しない限り無効としています。

セクシュアルハラスメント及び妊娠・出産等に関するハラスメント対策

○セクシュアルハラスメント対策

- ・職場におけるセクシュアルハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を事業主に義務付けています。

○妊娠・出産等に関するハラスメント対策

- ・職場における妊娠・出産等に関するハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を事業主に義務付けています。

母性健康管理措置

- ・妊娠中・出産後の女性労働者が保健指導・健康診査を受けるための時間の確保、当該指導又は診査に基づく指導事項を守ることができるようにするため必要な措置の実施を事業主に義務付けています。

ポジティブ・アクション

- ・男女労働者間に事実上生じている格差を解消するための自主的かつ積極的な取組（ポジティブ・アクション）を行う事業主に対し、国は相談その他の援助を実施しています。

■ 『男女雇用機会均等法』に関する相談は三重労働局雇用環境・均等室（みえろうどうきょくこようかんきょう きんとうしつ ☎059-226-2318）までお問い合わせください。 ■

令和4年4月1日より

労働施策総合推進法に基づく「パワーハラスメント防止措置」が中小企業の事業主にも義務化されました。

2020年（令和2年）6月1日から、
職場におけるハラスメント防止対策が強化されました！

パワーハラスメント防止措置が事業主の義務※となりました！

職場における「パワーハラスメント」とは、職場において行われる

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
- ③ 労働者の就業環境が害されるものであり、

①～③までの要素を全て満たすものをいいます。

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、該当しません。

職場におけるパワーハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません（義務）。

◆ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ① 職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
- ② 行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、労働者に周知・啓発すること

◆ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ④ 相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

◆ 職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ⑥ 速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと（注1）
- ⑦ 事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと（注1）
- ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること（注2）

（注1）事実確認ができた場合（注2）事実確認ができなかった場合も同様

◆ そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨ 相談者・行為者等のプライバシー（注3）を保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること
（注3）性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む
- ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止

事業主は、労働者が職場におけるパワーハラスメントについての相談を行ったことや雇用管理上の措置に協力して事実を述べたことを理由とする解雇その他不利益な取扱いをすることは、法律上禁止されています。

- ポータルサイト「あかるい職場応援団」で職場におけるハラスメントに関する情報を発信しております。社内の体制整備に是非ご活用ください。

あかるい職場応援団 HP

検索



- ホームページから事業主・労働者向けパンフレットや社内研修用資料のダウンロードができます。社内の体制整備に是非ご活用ください。

職場におけるハラスメント防止のために

検索



望ましい取組

望ましい取組についても、責務の趣旨も踏まえ、積極的な対応をお願いします！

※【★】の事項については、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについても同様に望ましい取組とされています。

職場におけるパワーハラスメントを防止するための望ましい取組

- セクハラ、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント等と一元的に相談に応じることのできる体制の整備【★】
- 職場におけるパワハラの原因や背景となる要因を解消するための取組
- 必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること【★】

自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組【★】 ～就活生などの求職者や個人事業主などのフリーランス等～

- 職場におけるパワハラを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者、労働者以外の者（個人事業主などのフリーランス、インターンシップを行う者、教育実習生等）に対しても同様の方針を併せて示すこと
- 雇用管理上の措置全体も参考にしつつ、適切な相談対応等に努めること

- ・ 特に就職活動中の学生に対するセクシュアルハラスメント等については、正式な採用活動のみならず、OB・OG訪問等の場においても問題化しています。
- ・ 企業としての責任を自覚し、OB・OG訪問等の際も含めて、セクシュアルハラスメント等は行ってはならないものであり厳正な対応を行う旨などを研修等の実施により社員に対して周知徹底すること、OB・OG訪問等を含めて学生と接する際のルールをあらかじめ定めること等により、未然の防止に努めましょう。

他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組

（雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例）

- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 被害者への配慮のための取組
（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）
- 被害防止のための取組
（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）

職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの防止対策も強化されました※！

※中小事業主も対象となります。

職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについては、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法により、雇用管理上の措置を講じることが既に義務付けられています。今回の法改正により、以下のとおり、防止対策が強化されました。

（①・②の内容は職場におけるパワーハラスメントも同様です。）

- ① 事業主及び労働者の責務を法律上明記
- ② 事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止
- ③ 自社の労働者が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応

※セクシュアルハラスメントのみ

●労働組合

労働組合とは、労働者が使用者と対等な交渉をすることで労働条件等の改善や要求の実現を図ることを目的とした、働く仲間がまとまり組織された団体です。

具体的に、労働組合は給料や働く時間、または職場環境などの労働条件や社会的地位の維持と向上を目指して、組合員（従業員など）の意見や改善提案などの声を集約し、代表して会社と交渉を行います。

こうした労働組合の活動については、憲法で基本的な権利が保障され、労働組合法という法律で活動内容の保護等が具体的に決められています。

労働者の権利

「日本国憲法第 28 条」

勤労者の団結する権利及び団体交渉その他の団体行動をする権利は、これを保障する。

- ・ 団結権 …… 労働組合を結成するなど、団結する権利
- ・ 団体交渉権 …… 労働条件等について、話し合いを求める権利
- ・ 団体行動権（争議権） …… 話し合いの状況に応じて、ストライキなどを行う権利

不当労働行為

「労働組合法第 7 条」

使用者が行う次の行為は、「^{みとうろうどうこうい}不当労働行為」として禁止されています。

- ・ 「労働組合の組合員であること」「労働組合を結成しようとしたこと」「労働組合に加入しようとしたこと」「労働組合の正当な行為をしたこと」を理由に労働者を解雇したり、不利益な取扱いをすること
- ・ 労働組合に加入しないこと及び脱退することを雇用の条件とすること
- ・ 労働組合などの労働者代表と団体交渉することを正当な理由なく拒むこと 等



働く心構え

私たちが社会に出ると、おもに家族や同年代の人たちと接していた学生時代の生活と比べて、年代や立場、考え方の異なる多くの人たちと接することになります。そうした社会のなかで身に付けておいた方がいい心構えを身に付けましょう。

●時間を大切にし、期限を守る

時間や期限をきちんと守ることは仕事の基本です。特に企業を取り巻く環境変化の激しい現在は、少しの時間のロスが大きな損失につながることもあります。時間はあなただけのものではなく、周りの人にとっても大切なものです。あなたが約束の時間や期限を守ることは、周りの人の時間を大切にすることでもあるのです。

① 出社時間

・時間に余裕を持って家を出ましょう。始業時間は仕事を始められる時間であり、職場に到着すればよい時間ではありません。

② 客先との約束時間

・客先との約束の場合、一層の時間厳守が必要です。時間を間違えたり、遅れたりすることは、話をする前から信用を失うとともに、場合によっては、大きな仕事を逃すことにもつながります。

③ 仕事の期限

・どんなによい仕事も、期限に間に合わなければ意味がありません。日ごろから、「いつまでに」と締切を意識し、スケジュールを考えましょう。そして、常にやり方を改善する習慣を身に付けることが大切です。

●あいさつはきちんと

あいさつは人間関係の基本です。上司や同僚の人たちと協力しあえる関係をつくり、顧客や取引先とも良好な関係を築くための第一歩が最初のあいさつです。会社内や客先など、どこも最初は知らない人ばかりで、声も小さくなりがちですが、勇気を出して大きな声を出してみましょう。

明るい笑顔で！ 心をこめて！
相手に聞こえる声ではっきりと！
相手より先に！

●身だしなみと服装

初対面で人に会ったときは、第一印象で人となり判断されてしまうことがあります。

日頃から、姿勢や服装には十分に気を配る必要があります。周囲の人に好感を持たれるポイントは、清潔であることと常識をわきまえていることです。社会人にとって、身だしなみを整えることも大切なマナーです。華美になりすぎず、清潔感のある身だしなみを心がけましょう。

●職場のルールを守る

職場は多くの人が同じ目標に向かって協力して働く場所です。良い仕事をするためには全員が共通のルールのもと、お互いに高めあえる関係を築くことが大切です。

① 会社の決まりを確かめよう

・会社には労働者と事業主の双方が守らなければいけない就業規則（P9）が定められています。また、就業規則以外にも明文化された規則や「会議は30分以内に終了すること」などのように明文化されていない独自の慣習やルールがあることもあります。これらを最初によく確認し、しっかり理解しておきましょう。

※従業員数が10人未満の事業所では、就業規則がない場合もあります。

② 所在を明らかにしよう

・勤務時間は会社の仕事をするために専念する時間です。業務で席を離れる時は、行き先、所要時間などを周囲に伝えておきましょう。また、外出する時は、必ず上司の承認を得ましょう。

③ 公私の区別をつけよう

・文房具やパソコンなど、仕事には様々な備品や消耗品が必要となります。会社の備品や消耗品を使用する場合は、会社で決められたルールをきちんと守り、勝手に私用で使ったりすることがないようにしましょう。

④ 情報も大切な財産です

・あなたが仕事で入手した情報（個人情報〈氏名・住所 他〉、仕事の内容 等）、又、SNS等へのつぶやきには、会社の行く末を左右するものが含まれているかも

しれません。宴席や家族の集まりなどで、勝手に情報を漏らすことのないよう気をつけましょう。また、重要書類の取り扱いにも気を配りましょう。

ビジネスマナーの基本

●言葉づかい

「言葉」は大切なコミュニケーション手段のひとつです。自分の気持ちを伝え、相手の気持ちを知るために、正しく使うことができれば、これ以上心強いものではありません。

しかし、使い方を間違えると、相手に不快感を与え、あなた自身の人間性が疑われることにもなります。ビジネスの場に合わせた正しい言葉づかいを身に付けましょう。

●言葉づかいの基本 ※1つの例です

×	○
僕、俺、あたし	わたし、わたくし
私たち	私ども
誰	どちら様
うちの会社	弊社、当社
お宅の会社	御社、貴社
どうですか	いかがでしょうか、よろしいでしょうか
ありません	ございません
すみませんが、	おそれいりますが、
すみません	申し訳ございません



●敬語の基本 ※1つの例です

	丁寧語	尊敬語 (+丁寧語)	謙譲語 (+丁寧語)
言う	言います	おっしゃる (おっしゃいます)	申し上げる (申し上げます)
見る	見ます	ごらんになる (ごらんになります)	拝見する (拝見します)
する	します	なさる (なさります)	いたす (いたします)
行く	行きます	いらっしゃる (いらっしゃいます)	伺う (伺います)
来る	来ます	お越しになる (お越しになります)	参る (参ります)
いる	います	いらっしゃる (いらっしゃいます)	おる (おります)

(注) 尊敬語・その人の動作や状態などを高めて表現することで、その人に対する敬意を表します。

謙譲語・自分の動作や状態をへりくだって表現することで、相手に対する敬意を表します。

丁寧語・丁寧な表現をすることで、相手に対する敬意を表します。尊敬語や謙譲語と併せて使うこともあります。

●電話対応のマナー

電話は相手が見えないこともあり、より細やかな配慮が必要です。電話に出たあなたの印象が、会社の印象につながることもあります。明るく丁寧な対応を心がけましょう。

電話の受け方

① 3コール以内で取ろう

・相手を待たせないよう、コール音が鳴って3回以内に受話器を取り、「お待たせしました。〇〇（会社名、所属名）、〇〇（あなたの名前）でございます。」と明るく聞き取りやすい声で話しましょう。（会社で応答の標準（ひな型）を定めている場合は、それに従ってください。）

② メモを用意しよう

電話を受ける時は、必ずメモを取ります。

ア いつ
イ 誰が
ウ 誰に
エ 何を（用件）
オ 改めて連絡する必要性
カ 伝言の有無、内容



等を正確に記録してください。

受信日時や、受信したあなたの氏名もメモに残しておきましょう。

③ 相手を待たせないようにしよう

・取り次ぎが必要な場合は、状況を速やかに聴き取り、取り次ぐ対象者の所在等を確認します。対象者が不在であったり、その時点で対応できない場合、再度、応対のう^{しゅじ}え趣旨を伝えます。（再度電話に出る時は、「お待たせしまして申し訳ございません。」等の言葉を忘れずに。）

電話のかけ方

① 相手の都合を考えよう

電話は相手の時間を了解もなく奪ってしまいます。忙しいと思われる時間やお昼の時間はできる限り避けましょう。つながったら氏名等を名乗り、「お時間よろしいでしょうか？」など、相手の都合を尋ねたうえで話を進めましょう。

② 用件は簡潔に伝えよう

長電話にならないよう、用件は簡潔に伝えましょう。会話内容は5W1H（Who（だれが）、When（いつ）、Where（どこで）、What（なにを）、Why（なぜ）、How（どのように））で整理しておくこと、上司等へ報告しやすくなります。

相手の言っていることがよくわからない場合、復唱するなど、適切に報告できるよう、話のポイントを理解するよう努めましょう。

③ 電話は静かにおこう

最後に受話器を置くときは、相手が切ったことを確かめた後、静かに置きましょう。

いい加減な対応は、声や言葉の使い方など話の端々^{はしはし}に現れるものです。「相手に見えないから」といった考え方はやめましょう。

●指示の受け方

上司からの指示があれば、素直に聞き、迷ったときや困ったときは遠慮せず相談するようにしましょう。

- ①呼ばれたら、「はい！」と答えて上司のところへ
- ②要点は、必ずメモに取る。
- ③疑問点はその場で確認する。
- ④指示内容は復唱して確認する。
- ⑤自分の考えであれば提案する。

●メールのマナー

① 急ぎの用件には使わない

メールは相手が不在でも一方的に送ることができます。しかし、送信したものを相手がすぐに読んでくれるとは限りません。緊急の用件のときには、電話を使うのが基本です。

② 重要な件では電話確認も入れる

送信経路で何らかのトラブルがあり、メールが不達になってしまう場合もあります。内容が重要なときは電話で「これからメールをお送りします」「今メールを送りました」と一報を入れるのがよいでしょう。

③ 複雑な件はメールと電話を併用する

長文のメールは読みにくく、ニュアンスも伝わりにくくなってしまいます。複雑な用件の場合は、メールと電話を併用するなどの工夫をしましょう。

●来客時のマナー

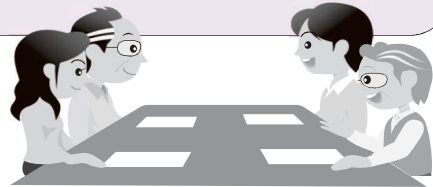
常にお客様の立場に立った気持ちのよい対応を心がけましょう。

- ① 座ったままではなく、お客様の正面に立って対応しましょう
- ② 相手の目をみながら、きちんとした姿勢で対応しましょう
- ③ 失礼のない言葉づかいで、明るくきびきびとした対応を心がけましょう
- ④ お客様を案内するときは、上座を勧めましょう。

(応接室は長いすが来客用、肘掛^{ひじか}いすが自社用の場合が一般的です。)

【^{かみざ}上座とは】

- 入口から遠い席
- 長椅子がある側の席（肘掛椅子は自社用）
- 景色の見える窓・絵画・置物がある場合、見えやすい席
- 乗り物の場合、運転手の後方（窓側）の席



●名刺交換のマナー

就職すると名刺交換をする機会が増えます。職種にもよりますが、初対面の人には名刺を渡して自己紹介をするのが普通です。

① 名刺交換する前に ……

人に会う時には名刺を必ず持つ習慣をつけましょう。上着を着用するなど、身だしなみを整えたうえで相手と接します。

② 名刺交換するときは ……

立ってあいさつをし、必ず両手で名刺を交換します。目上の人との名刺交換は、自分から先に相手を読める向きで手渡ししましょう。文字や会社のロゴ等に指がかからないように受け渡します。

③ 交換した後は ……

会社名、氏名は声に出して読み、確認します。

いただいた名刺はすぐにしまわず、用件が済むまでは机に置きます。