

ビジネスマナー・チェックリスト

— 一人前の社会人になるために —

●次の内容について、「はい」の場合は、□らんに「✓」を記入してください。

① ビジネスマンとしての心構え、会社・職場の基本ルールやマナーがわかっているか。

- 1. 学校と職場(会社)の基本的な違い(社会・ビジネス・労働)をわかっているか。
- 2. 会社のルール(就業規則)をきちんと理解しているか。
- 3. 職場の規律・マナーを守り、お互いに協力して仕事をしているか。
- 4. お客や外部の人に対して、常に感謝の気持ちを持って、笑顔と正しい言葉づかいで接しているか。
- 5. 仕事の基本(正確・迅速・丁寧)を常に守っているか。
- 6. 仕事に責任を持ち、積極的に取り組んでいるか。
- 7. 自分の能力を高め、仕事の改善に努めているか。
- 8. 職場のすべてにコスト(原価)がかかっているが、いつもコスト意識を持って作業をしているか。
- 9. 「報・連・相」(ほう・れん・そう)(報告・連絡・相談)がビジネスの基本であることを知っているか。
- 10. また、いつも「報告・連絡・相談」を心がけて実行しているか。

② 仕事の正しい進め方を理解しているか。

- 1. 自分の仕事をきちんと理解しているか。
- 2. 仕事の流れを把握しているか。
- 3. 企画から納品に至るまで、正しい手順で本作りの作業を進めているか。
- 4. 仕事の内容や期限などのポイントをきちんと理解しているか。
- 5. 期限・納期を守ろうとしているか。
- 6. PLAN→DO→SEEの仕事の基本的な進め方を実行しているか。
 - PLAN——仕事の内容・目的を確認し、作業の具体的な計画を立てているか。
 - DO ——立てた計画にしたがって、作業を実行しているか。
 - SEE ——実行した結果を反省・チェックして、次の仕事に役立てているか。
- 7. 5S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)をいつも心がけているか。
- 8. いつも問題意識を持ち、仕事の改善に努めているか。
 - 現在の仕事のやり方の問題点＝ムダ・ムラ・ムリを見つけ、もっと良い方法はないか、考えているか。
- 9. 報告・連絡・相談をいつもすみやかに行っているか。
- 10. わからないこと、疑問に思ったことは上司・先輩にすぐに質問しているか。
- 11. 上司に呼ばれたら、すぐ「はい」と返事をして、ノートまたはメモを用意して、上司のところへ行っているか。
- 12. 途中で口出しせずに最後まで聞くことができるか。
- 13. 上司の指示・命令にメモを取りながら、聞くことができるか。
- 14. わからないことは再度確認し、意見があれば率直に述べているか。
- 15. 仕事の報告・連絡・相談は、口頭だけでなく、メモや資料・レポートなどを用意

して行っているか。

16. 報告および報告書の書き方の基本を理解しているか。
- 報告および報告書作りは、結論→理由→経過の順で要領よく簡潔に行っているか。
 - 報告および報告書作りは、5W3Hをいつも念頭に入れて行っているか。
 - WHO? (だれが=主体・相手)
 - WHEN? (いつ=期日・時間)
 - WHERE? (どこで=場所)
 - WHAT? (なにを=対象・要件)
 - HOW? (どのようにして=処理方法)
 - WHY? (なぜ=目的と根拠)
 - HOW MUCH? (いくら=金額)
 - HOW MANY? (いくつ=数量)
- これらは日報、出張報告、ビジネス文書、電話連絡、部下への指示など、あらゆる報告・連絡・相談に必要な要件である。
- 事実をありのままに報告しているか。
- ミスやトラブル、問題が発生したときは、いつときも早く上司に報告しているか。
17. 同僚や上司とのチームワーク、コミュニケーションを大切にする姿勢や気配りがあるか。
18. 会議を効果的に進めているか。
- 会議の目的・テーマは事前に明確になっているか。
 - 会議の日時・場所は事前に連絡されているか。
 - 会議の資料はきちんと用意されているか。
 - 事前に資料を集め、自分の考え・意見・報告事項をまとめてあるか。
 - 会議開始3分前に集合しているか。
 - 他人の発言をよく聞いているか。
 - 要点はメモを取っているか。
 - 自分の意見は簡潔にはっきり述べているか。
 - 短時間で終わる努力をしているか。
19. 会社で作成する書類の正しい書き方を理解しているか。
- 伝票・帳簿・帳票の正しい書き方を理解しているか。
 - ビジネス文書・手紙・封筒の正しい書き方を理解しているか。
 - 請求明細書・支払明細書・粗利益計算書の書き方を理解しているか。
20. 電子メールの書き方とマナーを理解しているか。
- 件名は具体的に書いているか。
 - 重要なポイントを最初に書いているか。
 - 書き出しの挨拶文句や敬語は簡潔に書いているか。(「いつもお世話になっております」で十分)。
 - 長い文章は改行をしているか。
 - 署名をきちんと入れているか。
- (参考)
- ・ 1行の最大文字数は全角で30字～35字程度にする。
 - ・ 句読点などの位置で改行すると読みやすい。
 - ・ 段落ごとに空白行を入れる。
 - ・ 署名は4行以内で。
 - ・ 文字化けが発生する文字や記号(機種依存文字)は使わない。

③ 職場での人間関係を大切にしているか。

- 1. 笑顔で接し、話し合うようにしているか。
- 2. まごころ、ユーモアを持って接しているか。
- 3. 約束や礼儀を守っているか。
- 4. 相手の意見を尊重しているか。
- 5. 話し合う機会や職場の行事に積極的に参加しているか。
- 6. ほかの人の迷惑にならないようにいつも気を配り、気をつけているか。

■以下の人は論外で、たとえほかの能力があっても、すべての評価が最低ランクになるだけでなく、場合によっては懲戒解雇対象となる。

- 1. 会社、職場、上司、同僚のかげ口、悪口を言っている人
- 2. 公私混同をしている人
- 3. 自分本位で人の迷惑を考えない人
- 4. 感情に走って、自分の気持ちを抑えられない人
- 5. 人のミスを攻撃したり、人のやることにすぐケチをつけたりする人
- 6. 責任を他にすぐ転嫁する人
- 7. 昼食時間を守らないなど、時間にルーズな人
- 8. 口先ばかりで誠実さがなく、約束も守らない人
- 9. 会社の機器(パソコン等)や器具・備品を無断で勝手に私的に利用する人

④ 職場の規律を守っているか。

- 1. 就業規則をきちんと守っているか。
- 2. 職場や会社の内容・できごとをむやみに外部に話したり、機密事項を漏らしたりしていないか。
- 3. 出勤時の規律を守っているか。
 - 遅刻しそうなときや、やむを得ない事情で急に休みを取るときは、必ず始業前に上司に電話で連絡を入れているか。
→上司から、伝達事項や詳細確認の必要な場合があるので、一方的なメールでの連絡で済ますことはせず、必ず電話で連絡をとる。
 - 無断欠勤は絶対にしてはいけないことを知っているか。
 - 出勤したら、上司・先輩・同僚に挨拶しているか。
- 4. 勤務中の規律を守っているか。
 - 雑談・笑い・私語・長話をつつしむように常に心がけているか。
 - 席を離れるときは、たとえ短時間でも、行き先と戻る時間を上司に伝えているか。
 - 外出するときは、上司の許可を必ず得ているか。また戻ったら報告しているか。
 - 外出先で用事が長引くときは、途中で連絡を入れているか。
 - どうしても電話を私的に利用したいとき、上司に申し出ているか。
 - 私用でやむをえず外出するときは、上司の許可を得ているか。また、タイムカードを出入時に必ず押しているか。
 - 会社のパソコンを使って、社内・社外へ私的なメールを送ったりしていないか。
 - 会社のパソコンを私的に利用して、業務に無関係なインターネット検索等の作業を個人的にしているか。
 - 会社のコピー機、FAX、プリンター等を勝手に私的に利用していないか。
 - 昼食休憩の時間をオーバーに取っていないか。
- 5. 退社するときの規律を守っているか。
 - 日報を作成してメールで送信しているか。

- 机の上やまわりを整理・整頓しているか。
- 自分のパソコン・ディスプレイ・機器類の電源をいつも切っているか。
- 最後に退社するときは、ポット、エアコン、扇風機、コピー機、プリンター、室内・廊下・トイレ・玄関等の電灯のスイッチを切り、南ドア・北ドア・玄関の3カ所の施錠をして、再確認して退社しているか。
- 社長・上司・先輩・同僚に退社の挨拶をして帰っているか。
- 外出して、退社時間が過ぎてしまい、そのまま帰宅するときは、事前に上司の許可を必ず得ているか。
- 翌日に休みをとる場合は、事前に上司に申し出て許可をとっているか。上司は仕事の引き継ぎを手配しているか。
- 6. 休暇を取るときの規律を守っているか。
 - 事前に会社および上司の了解を取っているか。
 - 他の人の負担が大きくなるように、バランスを考えて取っているか。
 - 行き先または連絡先を上司にはっきり伝えているか。
 - 休暇中にトラブルが起きないように、仕事の引き継ぎをきちんとしているか。

⑤ 職場のマナーを身につけているか。

- 1. 挨拶をきちんとしているか。
 - 出勤したとき／工作中に人に話しかけるととき／出かけるとき／戻ったとき／上司・先輩が出かけるとき／上司・先輩が戻ったとき／来客があったとき／退社するとき、それぞれ正しい言葉で挨拶をしているか。
 - 職場の1日は挨拶で始まり、挨拶で終わることを知っているか。
 - 挨拶は、明るく元気に、相手より先にしているか。
 - 「自分の知らない人」にも「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」ときちんと挨拶をしているか。
- 2. 正しいお辞儀のしかたを知って、実行しているか。
 - 会釈／敬礼（普通礼）／最敬礼（丁寧なお辞儀）の3つのお辞儀のしかたと使い分けを知って、実行しているか。
- 3. 人に不愉快な思いをさせない服装・身だしなみをしているか。
 - 明るく清潔で機能的な身だしなみをしているか。
 - 身だしなみは人柄を反映することを自覚しているか。
- 4. 正しい言葉づかいをしているか。
 - 職場での正しい言葉づかいの知識を持っているか。
 - 呼称の使い方を知っているか。
 - 丁寧な言葉づかいをしているか。
 - 相手にわかりやすい言葉で話しているか。
 - 乱暴な言葉づかい、幼稚な言葉づかいをさけるようにしているか。
 - 社外の人に、仲間言葉や社内の専門用語を使わないようにしているか。
 - 学生言葉は使わないようにしているか。
- 5. 敬語を正しく使っているか。
 - 相手を大切に思い、尊敬する気持ちを言葉で表すものが敬語であることを知っているか。
 - 尊敬語・謙譲語・丁寧語を理解し、使い分けて話しているか。
 - 「クッション言葉」(申し訳ございませんが、あいにくでございますが、恐れ入りますが、お手数ですが、失礼ですが、など)をきちんと使っているか。

⑥ 正しい電話の取り方・かけ方をしているか。

- 1. 電話の対応の心構えを知って、実行しているか。
- 2. 電話の正しい受け方のポイントを知って、実行しているか。
- 3. 電話の正しい取り次ぎ方のポイントを知って、実行しているか。
- 4. 電話の正しいかけ方のポイントを知って、実行しているか。
- 5. 電話での伝言の正しい受け方を知って、実行しているか。
 - 電話は、会社にとってたいへん重要なコミュニケーションツールであることを理解しているか。
 - 電話に出たら、会社の代表として対応しているか。
 - 自分の机の前にある電話機の機能をよく知っているか。
 - 相手を長時間待たせないように配慮しているか。
 - どんな電話も誠意を持って受け答えしているか。
 - ベルが鳴ったら、すぐに受話器を取り、会社名・部署名・自分の名前を名乗っているか。
 - 受話器を取ったとき、すぐにメモを取るようになっているか。
 - 相手の名前・会社名をしっかり確認しているか。
 - 金額・日時などの数字や固有名詞は復唱して確認しているか。
 - 名指しされた人が不在のときや話中のとき、代わりの者でよいか、戻り次第または終わり次第電話させるか、相手の意向を確認しているか。
 - 名指しされた人が不在のとき、伝言もれがないようにメモを必ず取っているか。
 - 電話を取り次ぐ場合、相手に同じことを2度も言わせないように、名指しされた人に正確に伝えているか。
 - 電話のたらい回しは絶対にしないようになっているか。
 - こちらから電話をかけるとき、要件を事前にメモして要領よく話すようになっているか。

⑦ 正しい来客への対応をしているか。

- 1. お客様のお迎えとご案内のしかたを知って、実行しているか。
- 2. 応接室でのマナーを知って、実行しているか。
- 3. 正しい紹介のしかたを知って、実行しているか。
- 4. 正しいお茶・コーヒー・菓子の出し方を知って、実行しているか。
- 5. 正しいお客様のお見送りのしかたを知って、実行しているか。

⑧ 正しい名刺交換のしかたを知って、実行しているか。

- 1. 正しい名刺の準備を知って、実行しているか。
- 2. 正しい名刺の出し方を知って、実行しているか。
- 3. 正しい名刺の受け取り方を知って、実行しているか。
- 4. 正しい名刺の整理のしかたを知って、実行しているか。

⑨ 会社訪問のマナーを知って、実行しているか。

- 1. 会社訪問の正しいアポイントメントの取り方を知って、実行しているか。
- 2. 会社訪問の正しい準備を知って、実行しているか。
- 3. 訪問先での正しいマナーを知って、実行しているか。
- 4. 訪問先での帰り際の正しいマナーを知って、実行しているか。