

職場の不文律/新ルール

内容構成

- ① ビジネスはコミュニケーション
- ② コミュニケーションの大部分は非言語
- ③ 会議に遅刻，中座しない
- ④ 会議での発表は要領よく
- ⑤ 携帯電話のビジネスマナーを守る
- ⑥ 重要書類はFAXでは送らない
- ⑦ 私用メールはルール違反
- ⑧ メール文書作成の常識
- ⑨ 酒席でどのように振る舞うか
- ⑩ 同僚とどう付き合うか
- ⑪ 怒りのクレームを受けたら

1 ビジネスはコミュニケーション

ビジネスはコミュニケーションを通じて営まれていく

ビジネス，すなわち企業の対外的，対内的活動は，結局のところ，コミュニケーション（意思の疎通）を通じて営まれていきます。

上司からの指示・命令，上司への報告・連絡・相談，社内の会議・打ち合わせ，顧客からの問い合わせ，注文，クレーム……，こうした職場における日常的活動はすべてコミュニケーションを通じて行われています。コミュニケーションが欠如すると，職場は活気を失うばかりか，仕事を進める上での正常な機能すら失われてしまいます。

社内でのトラブル，顧客や取引先とのトラブルの多くは，このコミュニケーションがうまく行われなかったことが原因で起こります。仕事をうまく進めようとするなら，コミュニケーションの技術を学ぶことが必要です。

《コミュニケーションが成り立つ要素》

対面でのコミュニケーションは次の5つの要素で成立します。

送り手（話し手，書き手，発信者など）

受け手（聞き手，読者，受信者など）

メッセージ（内容）

場所・環境（室内，街頭，レストラン，ホテルのロビーなど）

表現手段（言葉，記号，態度，表情，絵画，映像など）

これらのどの要素が欠けてもコミュニケーションは成立しません。しかもコミュニケーションには，送り手の意図したように必ずしも受け手は受けないという性質があるのです。

例えば次のようなことはしょっちゅう耳にしていることでしょう。

「私はそんなふうには言ってません。なぜ，そんなふうになじ曲げるのですか」

「私は冗談で言ったつもりでしたが，まさか本気にされるとは思いませんでした」

「よく読んでくれれば，私の意図は分かってくれると思っていましたが……」

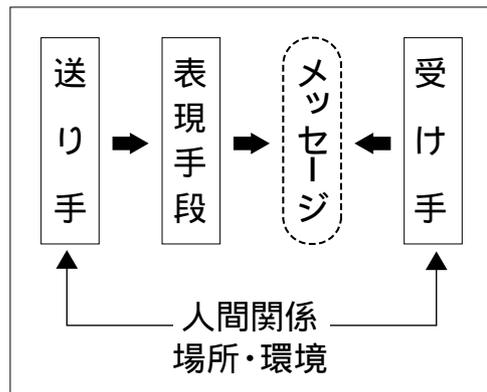
1 ビジネスはコミュニケーション

《コミュニケーションの決定権は受け手にある》

まず、送り手は言葉や態度といった表現手段によってメッセージを伝えようとします。しかし、受け手がいなければ、コミュニケーションは成り立ちません。また、メッセージは送り手の意図するとおりに伝えられるわけではありません。受け手の期待、認識、判断の仕方によって、メッセージは変容してしまうのです。例えば、受け手は見たいと期待していることを見、聞きたいと期待していることを聞きます。期待していないことは無視するか、期待していたとおりに認識し、誤解してしまうのが普通です。つまり、このことはコミュニケーションの決定権が受け手にあるということを意味しています。

さらに、送り手と受け手の人間関係によってもメッセージは変化します。受け手が上司か、部下か。相互によく知り合っている間柄か、初対面か。利害関係があるか、ないか、などによって変わってくるわけです。また、場所や環境、その場所の持つ外的条件もメッセージに影響を与えることがあります。したがって、送り手は、常に受け手がメッセージをどのように受け取るかについて、十分考慮して送ることが大切です。

コミュニケーションの流れ



Point Check !

- ビジネスはコミュニケーションを通じて営まれている
- 送り手のメッセージの持つ意図や意味は受け手に決定権がある

2 コミュニケーションの大部分は非言語

コミュニケーションは非言語・近言語が 90 % を占める

日常いちばん多く使われているコミュニケーションの表現手段は、言葉を使って「話す（聞く）」ということでしょう。

話し手は話している内容のみを伝えるわけではありません。話し手は次の3つを伝達します。

メッセージの内容そのもの

話し手の人柄（人間性、知性、性格、思考力など）

表情や態度（話の速度や声の強弱などで意味が微妙に変わる）

話の内容そのものだけでなく、あなたの話し方によって自分の人柄や性格、熱意などが相手に伝わってしまうことに注意しましょう。

またコミュニケーションにおける視覚の力はとても重要です。

例えば電話の場合とは違って、会って話をするときは次のことが気になるはずです。

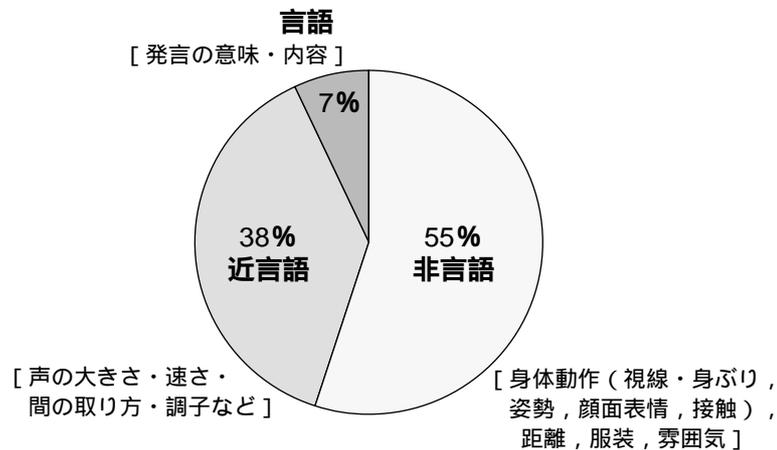
- ・相手の態度（姿勢はよいか、落ち着いているか、穏やかか、など）
- ・表情（にこやかか、無愛想か、など）
- ・服装（きちんとしているか、だらしないか、など）

またすでに述べたように、声の大きさ、速さ、間の取り方やジェスチャーなどによっても印象は変わり、話の内容に少なからず影響を与えます。

さらに、部屋の雰囲気、照明、騒音、その日の天気なども影響を与えます。したがって、例えば商談や接待を成功させるためには、会場を下見するなどの周到な準備が必要となるわけです。

2 コミュニケーションの大部分は非言語

話し手が伝えるコミュニケーションの割合



《コミュニケーションの基本はフェイス・トゥ・フェイス》

現在では手紙、電話、ファクス、電子メールなどコミュニケーションを媒介する便利なツールが多くなっています。しかし、コミュニケーションの基本はフェイス・トゥ・フェイスです。なぜなら、電話や電子メールなどを通じたコミュニケーションでは非言語のコミュニケーションが伝わらないからです。例えば、フェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーションは相手とより親密な関係を築くのに役立ちます。「電話ではずいぶん事務的な人だと思っていたが、会って話してみると、きちんとした態度で話にもメリハリがあり、誠実な人だと感じた」などという効果があるのです。クレームに対する対応なども電話で済ませず、お詫びに会いにいけば、よりよい結果となることが多くなります。

Point Check !

- 会って話をする場合、話の内容そのものよりも、話し方や態度、視線、身振り、服装などが、相手に大きな影響を与える
- コミュニケーションの基本はフェイス・トゥ・フェイス

3 会議に遅刻，中座しない

会議に出席が決まったら，議題について下調べをする

会議を有意義なものにするには，参加者一人ひとりの心構えと下準備が重要になります。会議に出席が決まったら，議題について下調べをして，自分なりの意見をまとめておきます。配布資料があれば，会議の前に必ず目を通しておきます。

《会議の種類》

会議には次のような種類があります。

- ・ 特定のテーマや目的のあるもの
- ・ 定例の業務連絡会
- ・ 職場ミーティング
- ・ 研修会

《会議のルール》

会議にはメモを用意して，定刻の5分前には席に着くようにします。遅刻，中座はしないように。やむを得ないときは，事前に連絡を入れておくか，議長に断ってからにします。

- ・ 定刻5分前には着席する
- ・ 遅刻，中座はしない。やむを得ず退室するときは議長の許可を得る

《会議室の準備》

会議室の準備では，机やイスの運搬など，率先して協力するようにします。

- ・ 会議室の机やイスを設営し，出席人数とイスの数をチェックする
- ・ ホワイトボードを掃除し，ペンを用意する
- ・ OHPやビデオはすぐ使えるように準備しておく
- ・ 資料が人数分あるか確認する
- ・ お茶の用意が必要なときは，人数分揃える

3 会議に遅刻，中座しない

《会議中のお茶の出し方》

まず，会議の進行の妨げにならない配慮が必要です。お茶を出す順番は，お客様や外部の人が出席している場合と，社内の人だけが出席する場合とで違ってきます。

（お客様がいる場合）

- ・外部の人に先に出し，その後，社内の人に出す

（社内の人だけが出席する会議の場合）

- ・出席者の上位者に出し，その後は上位者の隣から，などスタートする位置を決めて並んでいる順番に出す

お茶の出し方は原則として右側後方からです。

《積極的に参加する》

会議では，参加者一人ひとりが主役です。傍観者の立場をとったり，何の意見も言わなかったりということではいけません。積極的な態度で臨むようにします。

- ・会議の前に議題について下調べをして，自分なりの意見をまとめておく
- ・発言者の意見は最後まで熱心に聞き，発言中は割り込まない
- ・重要なこと，決定したことはメモを取る
- ・質問や反対意見は，議長の許可を得てから発言する
- ・賛成か反対か，意思表示を明確にする
- ・興奮して感情的にならない。個人攻撃は避ける
- ・決められた時間内に終わるように，出席者全員が協力する

Point Check !

- 会議に遅刻，中座しない。やむを得ないときは事前に連絡を入れるか，議長の許可を得る
- 会議の前に議題について下調べをして，自分なりの意見をまとめておく

4 会議での発表は要領よく

会議での発言も常日頃の報告の仕方同様、簡潔・明瞭に

会議で発表するときは簡潔に要領よく発表しましょう。ダラダラとした話は説得力を持ちませんし、時間のムダです。

発表に必要な資料はできるだけ前日までに参加者に配っておきましょう。資料を作成する場合は、簡潔に要点をまとめ、読みやすい資料を作るよう心がけます。数字の羅列になりそうなときは、表やグラフにして視覚に訴えるのも効果的です。論理やデータに裏付けられた、客観的な発表を目指しましょう。

《会議でのよい発言の仕方》

最初に結論を述べ、それから理由を簡潔に分かりやすく説明します。

「私は　　と考えます。理由は3つあります。

第1に　　，第2に　　，第3に　　だからです」

- ・ 職制や権威に遠慮することなく、意見は率直に述べる
- ・ 会議の目的とテーマから逸脱しないように、議題に沿って意見を述べる
- ・ 要領よくまとめ、なるべく短時間で発言する
- ・ あいまい表現を避け、具体的に述べる

《反対意見を述べるとき》

反対意見を述べるときは、興奮して感情的になったり、人の意見の途中で口をはさんだりしないようにします。また、個人攻撃は避けるようにします。

また、相手の意見を頭から否定することは避けます。例えば次のように、相手の意見も尊重しつつ、自分の考えを言うようにするとよいでしょう。

「先ほどの意見はもっともですが、こういう見方もできるのではないのでしょうか」

4 会議での発表は要領よく

《会議での悪い発言》

「よく分かりませんが……」

発言する際に「よく分かりませんが……」と前置きする人が多く見受けられます。本人は謙遜したつもりでしょうが、これは自信のなさとも受け取られ、マイナスの印象を与えてしまいます。分からないのであれば、発言しないことです。

また、会議では次のような行為・発言はしないように。

- ・他人の意見をさえぎる
- ・長時間発言する
- ・本筋から外れた雑談をする
- ・蒸し返し発言や繰り返し発言をする
- ・個人攻撃をする

《会議中の連絡》

会議中は原則として、電話や来客を取り次がないようにします。上司や同僚が別室で会議中の場合、例えば次のように応答します。

「今、は会議中ですので、後ほどこちらからご連絡を差し上げます」

ただし、特別に緊急の場合や、大事な相手であれば断ってはいけない場合もあります。そのようなときは、一礼して入室し、本人にそっと用件のメモを渡します。会議の妨げにならないよう、用件を伝え、すみやかに退出します。会議室に確認も取らず、内線電話を回さないように注意しましょう。

Point Check !

- 会議での発言は「結論」「理由」の順で簡潔・明瞭に行う
- 反対意見を述べるときは感情的になったり、個人攻撃になったりしないように注意する

5 携帯電話のビジネスマナーを守る

便利な携帯電話はマナーを忘れがち

最近では個人の携帯電話とは別に、会社から携帯電話が支給され、ビジネス用として使われるようになってきています。会社が支給した携帯電話は、ビジネスの用途だけに使用し、プライベートな目的では使わないようにします。

携帯電話の使用上、最も多いマナー違反は、公的な場で突然鳴り出す呼び出し音です。他に人がいるときには、携帯電話はマナーモードに切り替えるか、電源を切りましょう。

- ・ビジネス専用の携帯電話でも、取引先では電源を切っておく
- ・一般的には、個人の携帯電話は出社したら電源を切る（職場によって異なる）
- ・他に人がいるとき、携帯電話の呼び出し音は止めておく

《移動中に携帯電話がかかってきた場合》

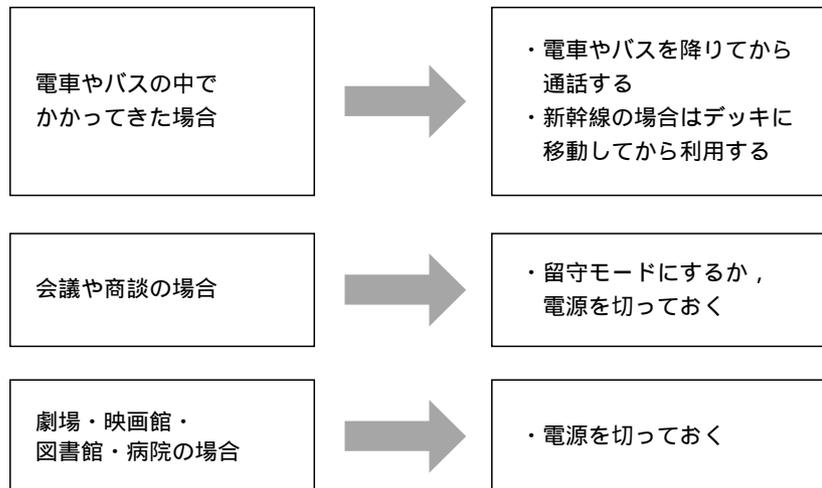
電車やバスの中では携帯電話を使わないようにします。また、車の運転中は交通事故の原因になるため、通話禁止です。留守番電話にまかせて、あとからかけ直しましょう。どうしても電話したいときは、道路わきなどに停車してから通話します。

街中や路上で電話がかかってきた場合は、道の真ん中でいきなり立ち止まったりしては周囲の迷惑です。人の流れに逆らわず場所を移すか、道端や建物の陰など人の邪魔にならないところで話すようにします。

- ・電車やバスの中では、原則として電源を切る。使用するときは途中下車して電話する。新幹線ではデッキで使用する
- ・車の運転中は通話禁止。留守番電話にまかせる
- ・路上などの通行中は、通行人の流れを考え、建物の陰などに寄る

5 携帯電話のビジネスマナーを守る

《状況に応じた携帯電話のマナー》



《その他の注意点》

携帯電話で大声を出して話している人が意外に多く見受けられます。普通の静かな声で話すようにしましょう。また、携帯電話はいつ切れるか分かりません。重要な用件には、携帯電話からではなく、普通の電話からかけるようにしましょう。

携帯電話の電源を切っておいた後は、留守番メッセージをこまめにチェックしましょう。急ぎの用件が入っているかもしれません。

- ・通話中に大声を出さない。普通の静かな声で話す
- ・重要な用件には、静かな場所の公衆電話を使うか、会社に戻ってから電話する
- ・携帯電話の留守番メッセージもこまめにチェックする

Point Check !

- 取引先などを訪問中は、原則として携帯電話の電源を切っておく
- 重要な用件には、携帯電話からではなく、普通の電話からかけるようにする

6

重要書類は FAX では送らない

ファクスの特性を考えてうまく活用することが重要

ファクスは手元にある文書をそのままの形で直ちに送れる大変便利なツールです。しかし、だからといって、あらゆる書類をファクスで送っていいというわけではありません。ファクスはその特性を考えて活用することが大切です。

例えば次のような文書はファクスで送るのに適していません。

- ・儀礼的なあいさつ状や礼状（書面にして郵送する）
- ・膨大な枚数の資料（受信する人の用紙を使うため）
- ・重要書類（多くの人の目に触れる危険性があるため）

重要書類や秘文書はファクスで送らないのがルールです。ファクス文書は相手が直接受け取るわけではなく、さまざまな人に見られる可能性があるからです。また、重要書類が間違えて送信された場合は、大問題にもなりかねません。重要書類、枚数の多い資料などはファクスではなく、必ず封書で送るか持参します。

ファクスを送るときは、間違った相手に送信しないように、ファクス番号をよく確かめてから送信するようにします。

《送り状をつける》

ファクス文書を送るときは、送り状（ファクス送信書）を付けて出すのがマナーです。相手の会社名、部署名、個人名と、発信元の名前、送信枚数、件名などを明記した送り状を文書の表書きとして添えます。パソコンで雛形を作成しておくとう便利です。本文にはページ番号を入れます。また、文書の文字が小さい場合は、拡大して送ると見やすくなります。

《送信の確認》

ファクスが確実に届いたことを確認するために、併せて電話で確認するとよいでしょう。

- ・ファクスを送信する前か後に電話で連絡する
- ・ファクスを受信した場合も「届きました」と連絡する

6

重要書類は FAX では送らない

《ファクス送信状の書き方》

FAX送信のご案内	
株式会社	送信日
部	発信元
様	
TEL 00-000-0000	
FAX 00-000-0000	
下記の書類を送信いたしますので、ご査収 下さいますようお願い申し上げます。	
記	
送信枚数 枚 (送信状を含む)	

会社名，部署名，個人名
電話番号，ファクス番号を
明記する

送り状には送信枚数を
書き入れる

《受信側のチェック》

- ・送られた文書の枚数がすべて揃っているか
- ・文字は判読できるか
- ・確認のために，無事届いたことを発信元に伝える

また，ファクス機用の紙切れに注意します。

Point Check !

- 重要書類などファクスで送るのに適さない書類は郵送などにする
- ファクスを送るときは電話であらかじめ送ることを伝えるか，送った後に確認する

7 私用メールはルール違反

会社のメールはあくまでもビジネス用のツール

電子メールはいまやビジネスツールとして必要不可欠なほど、普及してきました。電子メールには次のようなメリットがあります。

《メールのメリット》

- ・24時間いつでもメッセージを送受信できる
- ・距離に関係なく、メッセージを送受信できる
- ・同じ内容の文書を複数の相手に一斉送信できる
- ・文字・画像・音声・動画などを送受信できる
- ・受け取ったデータを加工して活用できる

ただし、電子メールは形式を重んじる文書にはふさわしくありません。挨拶状や招待状、詫言状などは電子メールでなく、郵送の文書にしましょう。

《メールのマナー》

会社の電子メールはビジネス専用です。社外の友人や家族などと私用目的でメールをやりとりしてはいけません。上司は部下の送受信内容を調べることができます。私用メールを上司に読まれても文句は言えません。

- ・会社のメールアドレスはビジネス専用。私的な目的では使用しない
- ・ビジネス用のアドレスに私的なメールを送らない

電子メールは新しいツールであるために、利用上の落とし穴が存在します。特に情報のセキュリティに関しては注意が必要です。

- ・電子メールは早くて確実に連絡が取れると過信しないこと。急ぎの用件や重要な用件は併せて電話などで確認するとよい
- ・電子メールは覗き見される危険性がある。第三者に見られてはいけないような内容を電子メールでやりとりしない

7 私用メールはルール違反

- ・他人のメールアドレスを本人の許可なく教えないこと
- ・自分だけに読んでもらうために書かれたメールは、絶対に第三者に転送しないこと
- ・知らない人からの添付ファイルは絶対に開いてはいけない

ウイルスについては厳重な注意が必要です。知らないうちに自分がウイルスを撒き散らしていたなどということがあれば、あなたの会社の信用すら損なわれてしまいます。

《社内メールのポイント》

- ・社内メールでは忙しい上司への報告・連絡が、相手の都合を気にせず、すぐにできる
- ・必要以上に丁寧な文章は避ける。箇条書きにするなど、簡潔さを心がける
- ・電話や来客を取り次いだときは社内メールで連絡してはいけない

《社外メールのポイント》

- ・社外へのメールも必要以上に挨拶はいらぬが、「いつもお世話になってます」くらいは入れておく
- ・新しい取引先には電子メールで連絡してよいか確認してから送る
- ・先方のメールの利用頻度を確認しておく
- ・形式を重んじる文書、例えば挨拶状や招待状などは電子メールにはふさわしくない。また、お願いやお詫びは電話や手紙するのが礼儀
- ・取引相手やお客様から電子メールを受け取ったら、「メール拝見しました」など速やかに返事を出す

Point Check !

- 会社のメールアドレスはビジネス専用。私的な目的では使用しない
- 外部に送るときは、電子メールで送って相手に失礼でないかを考えて利用する

8 メール文書作成の常識

メール文書を作成するときの注意点，受信するときの注意点

電子メールは手紙に比べてはるかに手軽に使えて便利です。ただし，その手軽さのためか，誤字・脱字といったケアレスミスが多い傾向にあるのも事実です。文章は書き手の人柄や仕事ぶりを映し出すものです。送信する前に必ずチェックするようにしましょう。

《メール文書の作成ポイント》

- ・件名はどのような内容かがひと目で分かるものにする
- ・挨拶や儀礼的な文章は最低限にして，簡潔さを心がける
- ・段落ごとに1行あけたり，箇条書きにしたりするなど，読みやすいように工夫する
- ・太字，色付文字などは通常のメッセージでは使わないようにする。
- ・使える文字を使う（使えない文字：半角カタカナ，機種が特定される文字や記号：
， ， ⊕ ， 鞆 など）
- ・相手が電子メール以外でも連絡できるように電話番号やFAX番号を入れる
- ・送信する前に文章をもう一度，画面で確認する。誤字脱字だけでなく，相手が不快に受け取るような言葉を使っていないかチェックする

件名はメールの内容がひと目で分かるように具体的に書きましょう。単に「ご報告」とするのではなく，「 の件の経過について」と書いたほうが，より分かりやすくなります。

メールの最大のメリットの1つは即時性にあります。したがって，メールの内容はすぐに理解できるように書くことが大切です。儀礼的な文章は最低限にして，すぐに本題に入ります。そして，メッセージは簡潔にします。長い文章は段落ごとに1行開けたり，箇条書きなどにしたりすることで，より見やすくなります。

太字・色付文字などの装飾も，できるだけ避けたほうがいいでしょう。相手のメールソフトなどの環境によっては，違う形に変換されてしまう可能性もあります。

同様に，その機種，そのソフトでしか使えないような文字を使用すると，やはり文字化けしてしまいます。特殊な記号，難しい漢字，丸付き数字などの使用は避けるようにします。

電話番号などは署名機能を利用してメッセージの末尾に入れるとよいでしょう。

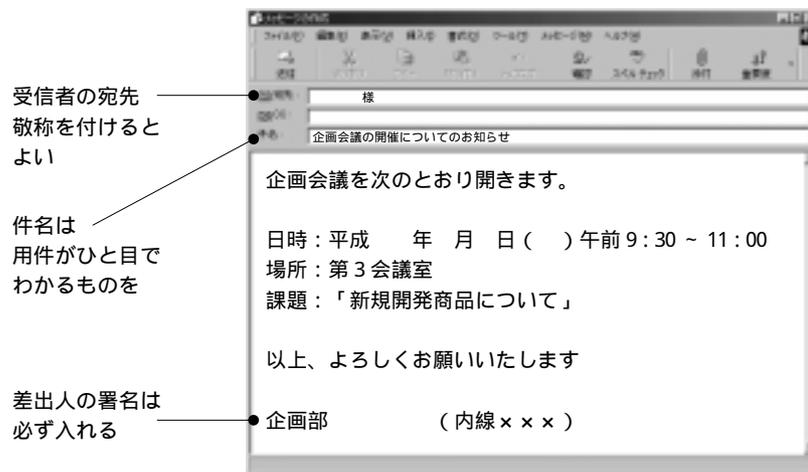
そして，送信前に読み返すことを忘れずに行います。相手は間違いに気づいても教えてくれるとは限りません。それらのミスによってあなた自身が否定的に見られてしまう危険性もあるからです。

8 メール文書作成の常識

《Eメールを受信する側の注意点》

- ・ 出社時と退社時，1日最低2回はメールが届いていないかチェックする
- ・ 返事は速やかに行う

メールのチェックは怠らないようにします。ビジネスなら24時間以内の返信が一応の目安になります。メールをチェックする時間帯を設定し，一定時間内にチェックするとよいでしょう。



Point Check !

- メール文書は，すばやく理解できるように工夫して作成する
- 出社時と退社時，1日最低2回はメールが届いていないかチェックする

9

酒席でどのように振る舞うか

酒席ではハメを外さず、節度を守って楽しむこと

上司や先輩、あるいは同僚同士でお酒の席に出る機会が多いものです。お酒の席は仕事のと看とは違ふ顔を見せたり見せられたりして、親睦が深まります。なるべく参加するようにしましょう。

上司に誘われたら、教をを請うという姿勢で快諾しましょう。どうしても受けられない事情がある場合は、正直に話し、理解を得ます。

参加したときには、いくらお酒の席といっても会社の付き合いであることを注意します。アルコールは自分の適量を知り、決して飲みすぎないように注意します。「無礼講だよ」などと言われても、飲みすぎて上司や先輩になれなれしい態度を取るのはよくありません。

《酒席での注意点》

- ・上司と飲む場合は、たとえプライベートな場でも立場の違いを忘れずに。節度を持って、飲みすぎないように注意する
- ・同僚と飲む場合はワリカンが原則。たとえ気の合う仲間でも会社や上司、先輩の悪口などは話題にしないこと
- ・深酔をしても翌日の欠勤や遅刻は絶対にしない

同僚と社外で飲む場合、会社や上司の悪口は厳禁です。機密事項を話題にするもの厳禁です。どこに利害関係者の耳があるか分からないからです。

取引先を接待するときは心配りを忘れずに

接待はビジネスを円滑に進める上で欠かせません。日頃のお礼、仕事の売り込み、情報交換など、接待にはさまざまな目的があります。接待の形式も、酒席での接待から、ゴルフやスポーツ、コンサートへの招待などさまざまですが、相手の好みや接待の目的に応じて選ぶようにします。

9

酒席でどのように振る舞うか

《接待に対する基本的な心得》

- ・ 接待には必ず目的があることを理解する（日頃のお礼，仕事の売り込み，など）
- ・ 仕事の話はバランスよく，適度に
- ・ 招待された場合でも調子に乗って，ハメを外さないこと
- ・ 接待を受けるときは前もって上司の同意を得ること
- ・ 接待を受けた後は，必ずお礼の電話をする

《接待で酒席を設けるときの注意点》

接待は仕事の延長です。取引先の接待で酒席を設けることになったら，なごやかに会が進むように段取りをしましょう。

場所は相手の好みや目的に応じて選ぶようにします。

席次は，取引先を上座に案内し，接待する側は下座に座ります。

酒量に気をつけます。接待する側が趣旨を忘れて酔っ払うのはいけません。場をわきまえた大人の飲み方をするようにします。

接待側ばかりしゃべるのではなく，相手に気持ちよく話をしてもらうように持っていきましょう。

- ・ 会場は相手の好みや目的に応じて決める
- ・ 会場の下見など，事前準備をする
- ・ 席順に注意し，取引先を上座に案内する
- ・ 自分の酒量に注意し，適度に飲むこと
- ・ 自分ばかりしゃべらないようにする
- ・ 接待は最後の見送りまで気を抜かないように

Point Check !

- 上司と飲む場合は，たとえプライベートな場でも立場の違いを忘れずに。節度を持って，飲みすぎないように注意する
- 接待で酒席を持つときは会場の下見など事前準備をする

10 同僚とどう付き合うか

会社の同僚は仕事のパートナー，好き嫌いで判断しないこと

会社の同僚同士が仲良くなることはよいことですが，あくまでも仕事上のパートナー。社内でははじめをわきまえることが必要です。また，仕事とは関係ない，個人的な好き嫌いの印象で相手を判断しないようにします。

《同僚と付き合うポイント》

- ・親しき仲にも礼儀あり。仕事上のパートナーであることを理解する
- ・いつもベッタリと群れないようにする
- ・よきライバル，お互いに高め合う関係をつくる
- ・苦手な同僚にもきちんと挨拶をする
- ・「あの人は苦手だ」などと他の同僚に言わないこと
- ・金銭の貸し借りは避ける

お金の貸し借りは避けるようにします。ある程度の額の借金を申し込まれたら，あげてもいいと思うなら貸し，そうでなければキッパリ断りましょう。

《職場の異性との接し方》

あらぬ噂をたてられないよう，特定の異性とだけ仲良くすることは避けます。たとえ社内の人と恋愛関係になっても，職場では同僚としての関係を崩してはいけません。お付き合いはあくまでもプライベートな時間にするようにします。

- ・特定の異性とだけ仲良くすることは避ける
- ・社内の人と恋愛関係にあっても，職場ではいちゃつかない

セクハラの対象となる次のような行為はしないように注意しましょう。

- ・外部に対して女性社員を「うちの女の子」などと呼ぶ
- ・女性社員を「ちゃん」と呼ぶ
- ・女性の容姿や服装を口に出して批評する

10 同僚とどう付き合うか

- ・性的な言葉でからかう
- ・執拗に交際を求める
- ・不必要に女性の身体に触る
- ・職場で、ヌード写真の載っている雑誌等を読む
- ・酒のお酌やカラオケのデュエットを強要する

《派遣社員やアルバイトとの接し方》

立場は違っても同じ会社の仕事を分担している者として、礼儀をわきまえた接し方をします。そもそも派遣社員やアルバイトは、正社員とは異なる雇用関係にあるだけです。派遣社員やアルバイトの人たちに対し、横柄な態度で接したり、「社員じゃないくせに」などと言ったりすることは絶対に慎みましょう。

《悪口や噂話をしない》

他人の噂話が好きという人はいるでしょう。ただし、職場での噂話は要注意です。噂話に尾ひれがつき、推測が一人歩きすることもあります。これは会社にとっても本人にとってもマイナスです。

また、噂話を言い広めたりしないこと。口が軽いなどというレッテルを貼られ、周囲からの信頼はなくなってしまいます。取引先などに軽々しく話すなどは愚の骨頂です。噂話はたいてい悪い話ですから、それがたとえ本当のことであっても、外部に漏れることは避けなければならないのです。噂話を気軽に考えてはいけません。どこで、だれが聞いているか分からないからです。噂話には加わらず、無視するのが一番です。

Point Check !

- 会社の同僚は仕事をするパートナー。個人的な好き嫌いで相手を判断しないこと
- 社内での噂話には関わらないのが一番。耳にしたことを他者に口外しないこと

11 怒りのクレームを受けたら

ミスやクレームを上手に処理する

職場にはいろいろな理由でお客様からクレーム（苦情）の電話が入ってきます。相手が怒鳴っていたり，声高に話していたりすることもあります，慌てず，落ち着いて対応することが重要です。相手の言い分をよく聞き，ミスの事実を指摘されたら，自分が直接の担当ではなくても，まず相手にお詫びすることが先決です。

《聞き方のポイント》

- ・クレームはお客様の声と思って聞く
- ・相手の立場に立って聞く
- ・先入観や自分勝手な価値判断で解釈しない
- ・途中で言葉をはさまず最後まで聞く

「それはですね」「ちょっと待ってくださいよ」などと途中で言わないこと。最後まで聞いたら、「申し訳ありません，大変ご迷惑をおかけしました」とお詫びします。

《解決策を示す》

クレームの内容によっては，問題の解決案を提示して納得してもらわなければなりません。自分が担当であり，すぐに対応できる場合は，それについて述べます。

「申し訳ございません。すぐに不足分の商品をお届けいたします」

担当者が不在の場合は，次のように述べてから電話を切ります。

「申し訳ございません。至急調べて，こちらからご連絡しますが，よろしいでしょうか」

「詳細は上司と相談し，改めてご連絡いたします」

クレーム内容を上司に報告し，すぐに具体的な指示を仰ぎます。指示に従ってクレーム処理に着手し，原因の究明に当たります。処理が終わったら，改めてお詫びに伺います。

11 怒りのクレームを受けたら

《クレームを受けたときの対応》

(かけ手)

「今日、納品してもらった商品ですが、数が違ってきますよ」

(受け手) まず、お詫びする

「大変申し訳ございません。ご迷惑をおかけいたしました。確認いたしますので、届きましたものの品番と、ご注文いただいた日にちを教えてくださいませんか」

(かけ手)

「品番はC 5です。100ケース注文したのに、50ケースしか届いてません。注文したのは今月の3日です」

(受け手) 復唱確認する

「3日にC 5を100ケースご注文をいただき、本日50しか届かなかったということですね」



その場で対応
できる場合

「大変ご迷惑をおかけいたしましたして申し訳ございません。ただいま、すぐに残り50ケースの配送を手配させていただきます。明日には御社にお届けできるかと思いますが、よろしいでしょうか」



その場で対応
できない場合

「大変ご迷惑をおかけいたしましたして申し訳ございません。早速調べまして折り返しご連絡を差し上げたいと思いますが、よろしいでしょうか。会社の様でいらっしゃいますね」

Point Check !

- クレームはお客様の声と考え、きちんと対応する。まずはお詫びする
- 相手が怒っていたり、判断に迷ったりするときは上司に相談する