

はじめに..... 2

PART 1

入社後すぐに身につけたい 身だしなみと社会人の基本マナー

清潔感を第一に 服装をチェック！.....	12
オフィスカジュアルのマナー.....	16
ヘアスタイルと日常のケア.....	18
ビジネス小物の選び方.....	20
出社時と退社時の心得.....	22
社会人としての心がまえ.....	24
コンプライアンスの心得.....	26
情報セキュリティの心得.....	27
オフィスでのあいさつの基本.....	28
エレベーターや廊下でのマナー.....	30
基本動作はスマートに.....	32

オフィスでの人間関係.....

人間関係のポイント.....

column 1 ギブ意識と高いアンテナを持つとう..... 40

38

36

ポイント

仕事のスタートは「第一印象」から！ ▶P.12-18



ポイント

組織の一員になった自覚を持つ！ ▶P.24

ポイント

オフィスでの人間関係にも気を使うべし！ ▶P.36-38



入社3か月で身につけたい 仕事のマナーの基本【社内編】

始業前の準備をする……………42

指示を受ける……………44

メモの取り方① メモを取りながら話を聞く……………46

メモの取り方② 仕事に役立つメモを残す……………48

「ホウレンソウ」を実行する……………50

電話対応① 対応の基本……………52

電話対応② 取り次ぎ……………54

電話対応③ 伝言メモを残す……………56

電話対応④ クレーム電話の対処……………58

電話をかけるときの基本……………60

携帯電話のマナー……………62

名刺交換のマナー……………64

来客対応① 受付のマナー……………66

来客対応② 応接室への案内の仕方……………68

来客対応③ お見送りのマナー……………70

会議に参加する①……………72

会議の種類と目的……………72

会議に参加する②……………74

事前準備や会議でやるべきこと……………74

会議に参加する③……………76

オンライン会議に参加……………76

ミスや失敗をしたときの対処法……………78

デスクまわりを機能的に整理する……………80

日報や報告書の書き方……………82

会社への連絡と届け出……………84

社内行事に参加するとき……………86

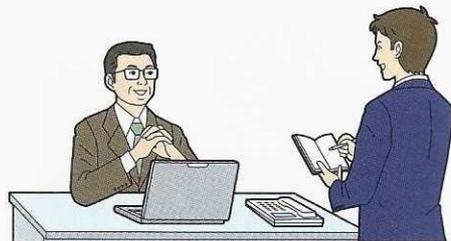
column 2 在宅勤務で仕事を進めるコツ……………88

ポイント

書類は1秒でも早く取り出せるように整理すべし! ▶P.81

ポイント

仕事ができる人のデスクは美しい! ▶P.80



ポイント

報告 連絡 相談
「ホウレンソウ」の出来が上司からの評価を決める!
▶P.50

ポイント

メモの習慣は「仕事ができる」習慣!
▶P.46-48

ビジネスを円滑に進める ビジネス会話のマナー

相手に信頼される話し方

90

ビジネスでの伝わる話し方

92

ビジネスでの定番フレーズ

94

ビジネスでの上手な話の聞き方

96

敬語の正しい使い方

98

しかられ方とほめられ方の注意点

102

column ④ いつもの口癖を直すと印象が変わる

104



ポイント

ビジネス慣用語やクッション言葉で
言いづらいことを伝える! ▶P.94

ポイント

敬語をきちんと使えば
印象アップ! ▶P.98



ポイント

要点を明確に伝える話し方

▶P.92

正確に伝えるための

ビジネス文書・メールのマナー

ビジネス文書の基本ルール

社外文書の基礎知識

ビジネス文書の書き方①

社外文書 取引文書の書き方

ビジネス文書の書き方②

社外文書(社外文書)の書き方

ビジネス文書の書き方③

社外文書の書き方

封筒・はがきの書き方

メール① メールの基本

メール② 伝わるメールの書き方

メール③ メールで使える定番フレーズ

FAXの基本ルール

106

108

112

116

118

122

124

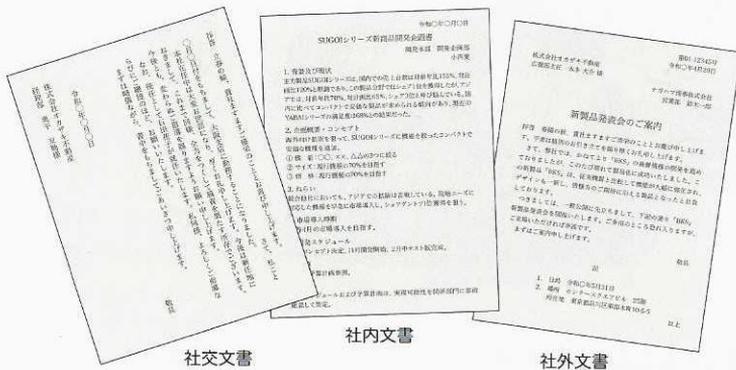
126

128

130

132

column 4 インターネットリテラシーを高めよう！



ポイント

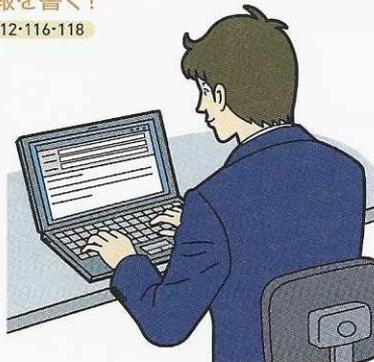
文書の種類に応じて必要な情報を書く！

▶P.112・116・118

ポイント

相手に伝わるメールを送る！

▶P.124・126



訪問と接待のルール&マナー

仕事のマナーの基本【社外編】

訪問① アポイントメントの取り方……………134

訪問② 訪問の事前準備……………136

訪問③ 訪問時の基本マナー……………138

同行者の紹介のしかた……………140

上司に同行するときのルール……………142

個人宅への訪問マナー……………144

出張するときの心がまえ……………146

接待① 準備のポイント……………150

接待② 接待当日のマナー……………152

洋食と中華の正しいテーブルマナー……………156

和食の正しいマナー……………158

Column 5 初回訪問を次につなげるコツ……………160

ポイント

打ち合わせを
成功に導く秘訣！

▶P.136



ポイント

得意先に喜んでもらえる接待の作法！

▶P.150-152



できると言われるようになる

仕事の上手な進め方

仕事の優先順位の決め方……………162

TO DOリストのつくり方と
スケジュールの立て方……………164

P D C Aで仕事効率をアップさせる

仕事の依頼のしかた……………168

面談・電話・メールを
使い分けて仕事を進める……………170

面談の進め方……………172

会議を主導する……………174

プレゼンのしかた① プレゼンの基本……………176

プレゼンのしかた② プレゼン資料の準備……………178

プレゼンのしかた③ プレゼンの実施……………180

Column 6 オンラインプレゼンテーション……………182

ポイント

TO DOリストで
やるべき仕事を
「見える化」する!

▶P.164

ポイント

スケジュールを立てて
作業の期限を明確に!

▶P.164



ポイント

成功する
プレゼンの秘訣!

▶P.176・178・180

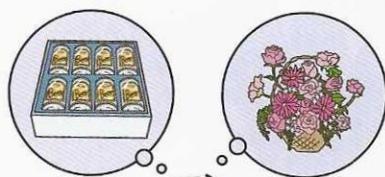


恥をかかない 冠婚葬祭のマナー

ビジネスでの慶事・弔事のマナー……………	184
結婚式① 結婚披露宴に招待されたら……………	186
結婚式② ご祝儀と祝電のマナー……………	188
結婚式③ 結婚式・披露宴での装い……………	190
結婚式④ 結婚式・披露宴でのマナー……………	192
お葬式① 訃報を受けたら……………	194
お葬式② 香典と弔電のマナー……………	196
お葬式③ 通夜・葬儀の服装……………	198
お葬式④ 通夜・葬儀でのマナー……………	200
ビジネスのお祝い事……………	202
お中元とお歳暮のマナー……………	204
お見舞いの心得……………	206

ポイント

ビジネスの祝い事は
上司に相談して対応! ▶P.202



ポイント

お見舞いは
品物選びに
心配りを!

▶P.206

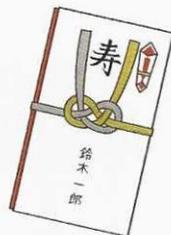


ポイント

ビジネスパーソンとして
恥ずかしくない
慶弔のマナーをおさえる!

▶P.184~201

※本書の情報は制作時点のものです。
その後変更になる可能性もあります。



- 執筆協力 大崎直美/佐野勝大/相崎リョウスケ
- 本文デザイン・DTP 松岡慎吾
- 本文イラスト 上田春樹/門川洋子
- 編集協力 有限会社ビュー企画
- 企画・編集 成美堂出版編集部 (原田洋介・芳賀篤史)