

第 1 章



ビジネスマナー

服装と身だしなみ

言葉遣いのマナー

メールの書き方

電話のマナー

手紙・送付状の書き方

ビジネスマナー / Q&A

服装と身だしなみ

見た目も重要なアピールポイント。

1 大切なのは清潔感

面接や会社訪問時の身だしなみは、「清潔感」を心掛けましょう。服装や身だしなみをきちんとしているかは、自分の第一印象を左右する大きなポイントです。ここに書いてあることに注意して、相手に良い印象を与えられるようにしましょう。

① 髪・顔

- 長髪やカラー、パーマはNG
- ヒゲはきれいに剃っておく

② ネクタイ・シャツ

- ネクタイの柄はスーツとのバランスを見て
- シャツの色は白が基本（2～3着用意し、シワや汚れがないように）

③ スーツ

- 自分に合ったサイズ
- 色は紺・黒・ダークグレーが主流
- 一番下のボタンは外す
- パンツはきちんとプレスをして、スポンの折り目が入っている状態に

④ バッグ

- A4判の書類が入り、置いたときに立つものがお勧め
- 手提げタイプで色は黒や紺、茶系

⑤ 靴・靴下

- 靴はきちんと磨く
- 黒の飾りのないプレーントゥが定番
- 靴下は黒・紺・グレーが一般的
- 白の靴下やスポーツ用の靴下はNG



男性

女性

① 髪・メイク

- 髪の毛は染めずに自然な色に
- 健康的で清潔感のあるメイクを
- 濃すぎるメイクやノーメイクはNG

② ブラウス

- 第1ボタンのないスキッパータイプか、全てのボタンがしまるレギュラータイプ
- 色は白が無難

③ バッグ

- A4判の書類が入る、ショルダータイプか手提げタイプのものを
- ブランドが目立たないものを

④ スーツ

- 色は黒・ダークグレー・紺
- スカートかパンツはどちらでもOK（スカートは短くなりすぎないように）

⑤ ストッキング・靴

- ストッキングは自然な肌色が基本（柄物はNG）
- 必ず予備のストッキングを準備しておく
- 靴は長い時間歩くことも考えて、かかとが3～5cm程度のパンプスを

⑥ アクセサリー・マニキュア

- アクセサリーは身につけないように
- 爪は短く切り、マニキュアを塗るなら透明または薄いピンクを

印象の良い髪型を

就職活動に髪型の決まりはありません。しかし、ボサボサの髪や傷んだ髪の毛、寝癖がついた髪型では、あまり良い印象にはなりません。傷まないように日ごろから注意し、最低限のセットは行うよう心掛けましょう。

男性はさわやかな印象を与える短めの髪が良いでしょう。ロングヘアの女性は、お辞儀などの際に髪が乱れないよう1つに束ねると好印象を与えます。

女性のメイクは“健康的”を意識して

就職活動中のメイクで大切なのは“健康的”であること。肌色を悪く見せてしまうブルー系やパープル系は避け、元気を印象づける色を選びましょう。口紅は濃い色を避け、淡いピンク色などを選ぶと良いでしょう。

また、説明会や選考の前だからといって過剰なお肌の手入れはNGです。いつもはしないパックや美容液を使用すると、肌が拒否反応を起こしてしまうことがあります。

男性はVゾーンで印象が左右される

服装でポイントなのが、首から胸元にかけてのVゾーン。就職活動用のスーツは色や形が控えめなこともあり、シャツとネクタイによって印象が大きく変わります。シャツの色は白が基本で、襟の汚れ、シワがないかを確認しましょう。

ネクタイの色は明るすぎないものがベター。ただ、あまりに地味すぎると自分の印象まで地味になってしまうので、スーツと合わせながらバランスの良いものを選びましょう。また、結び目がうまく結べるよう、事前に練習しておきましょう。

こんなところにも気をつけよう

① コートを着ている場合は

スーツの上にコートを着ることに何の問題もありません。ただし、ポイントは脱ぐタイミング。コートを着たままま会社や会場に入るのは失礼にあたります。コートは必ず入る前に脱ぎ、手に持つようにしましょう。

② スーツの手入れも忘れずに

スーツを掛ける際は、肩幅に厚みのあるハンガーを使うのが理想的。針金ハンガーで吊すと、かえって変なシワができてしまいます。また、ポケットに物を入れっぱなしにしておくと、型くずれの原因になるので注意しましょう。1日着たスーツはできるだけブラッシングするように心掛けましょう。

持ち物をチェック

ここでは、家を出る前にチェックしておくべき持ち物リストを紹介します。毎日チェックするなど、習慣づけておくとう良いでしょう。

- 提出書類（履歴書、エントリーシートなど）
- 筆記用具
- 手帳・メモ
- 学生証
- 印鑑・朱肉
- 目的地までの地図・乗り換え案内
- 腕時計
- 予備のストッキング（女性）



言葉遣いのマナー

社会人としての言葉遣いをマスターしよう。

1 言葉遣いで印象が変わる

言葉遣いを完璧にマスターしていなくても、大きなマイナスになることはありません。しかし、きちんとした言葉遣いは社会人として必要なものであり、それを使おうと努力している姿は面接官の印象にも残ります。

3種類の敬語

- 1 尊敬語** 目上の人に対し、尊敬の気持ちを表します。相手が行う動作などに対し使用します。
- 2 謙譲語** 自分の立場を低くすることで、相手への敬意を表します。自分が行う動作などに対し使用します。
- 3 丁寧語** 相手への敬意を丁寧な言葉で表します。語尾に「です」、「ます」をつけることが基本です。

2 よく使う敬語

敬語を上達させるためには慣れることが大切です。大学の先輩やキャリア支援室のスタッフと積極的に話をするなど、敬語を使う機会を増やして慣れておくとうれいでしょう。

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
する	される／なさる	いたす	します
いる	いらっしゃる／おいでになる	おる	います
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
言う	言われる／おっしゃる	申す／申し上げる	言います
聞く	お聞きになる／聞かれる	伺う／拝聴する	聞きます
知る	ご存じ	存じる／存じ上げる	知っています
行く	いらっしゃる／おいでになる	参る／伺う	行きます

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
来る	いらっしゃる／おいでになる／お越しになる	参る／伺う	来ます
会う	お会いになる	お目にかかる	会います

3 敬語以外に注意すべき表現

日常生活で使う表現	ビジネスで使われる表現
会社（一般企業）	御社・貴社（おんしゃ・きしゃ）※
銀行	御行・貴行（おんこう・きこう）※
信用金庫	御庫・貴庫（おんこ・きこ）※
僕、わたし	私（わたくし）
はい、良いです	はい、結構です／はい、かしこまりました
分かりました	承知いたしました
すみません	申し訳ございません
どうですか	いかがでしょうか
良いですか	よろしいでしょうか
ちょっと待って下さい	少々お待ち下さい

※ 話し言葉の場合は「御」を、書き言葉の場合は「貴」を使うのが一般的です。

4 ここで差がつく話す時に気をつけるポイント

▶ クッション言葉を使用しよう

敬語とともに身につけたいのが、表現を柔らかくする「クッション言葉」。相手に何かをお願いする際や、お断りをしなければならぬ時、この言葉を最初に入れると表現が柔らかくなり、印象が良くなります。状況に合わせて使うようにしましょう。

- 使用例** ※下線部がクッション言葉
- 申し訳ございませんが、学校の試験があり、その日程での選考に伺うことができません。
 - 恐れ入りますが、選考会場名を教えてくださいませんか。
- その他**
- 失礼ですが
 - ご迷惑でなければ
 - さしつかえなければ
 - など

メールの書き方

気軽に使えるメールにも、社会人としてのマナーがある。

1 就職活動で必要なのは「社会人としてのメール」

就職活動ではメールを使用する機会が多くあります。普段からよく使う連絡手段ですが、企業や社会人の方にメールを送る際は、マナーを守ることが必要です。自分では大丈夫だと思っている表現でも、社会人のメールとしてはマナー違反をしているかもしれません。社会に出てからも役立つメールのマナーをしっかりと覚えましょう。

企業にメールを送るケース

- 会社案内などの資料請求
- 説明会予約
- 企業への質問
- お礼（資料が届いた際のお礼、面接後のお礼 など）
- メールに対する返信（自分1人に送られたメールの際は必須!）

▶ メールを送る際の注意点

メールを送る際には、下記の内容に注意しましょう。

1 使用禁止文字の使用、HTML形式での作成は避ける

使用禁止文字とは、半角カナや機種依存文字（①や㊦など）のこと。またHTML形式とは、本文の文字を色付けしたり、文字サイズを変更したりできる作成形式のことです。いずれも受信者側のパソコンで正しく表示されないことがありますので、使用しないようにしましょう。

2 深夜のメール送信や、携帯電話のメール使用は避ける

深夜のメール送信は、不規則な生活をしていると思われる場合があります。また携帯電話からのメールは、企業への印象もあまり良いとは言えず、さらには文字数制限があり、企業からの返信を受信しきれない場合がありますので、なるべくパソコンからメールを送信しましょう。

2 メールの特徴を活かそう

メールは手紙と違ってすぐに相手に届くため、素早い対応に適したツールです。またメールは電話と違い、相手が都合の良い時間に確認できるため、あまり時間を意識せず送信することができます。メールの特徴を活かし、状況に応じた活用を心掛けましょう。

3 返信メールを作成する際は

メールの返信機能を利用する場合、「相手からの文章」も返信メールの本文欄に残ります。返信メールを書く際は、この「相手からの文章」を下に残したまま、自分の文章を書くようにしましょう。そうすることで、担当者が何のメールに対する返信かをすぐに確認することができます。

4 添付ファイルは容量に注意

添付ファイルをつける場合は、データの容量にも注意しましょう。容量によっては相手に届かない場合があるので、大容量のデータを送信する場合は、受信可能か事前に担当者に確認しましょう。

電話のマナー

ポイントは、丁寧で手間を取らせないこと。

1 電話をかける時の流れ

▶ 担当者名、用件をまとめる

必ず採用担当者の部署と氏名を確認し、電話をかける用件をまとめ、メモしておきましょう。

▶ メモ・手帳を用意しておく

電話の内容を後で確認できるよう、メモを取るようにしましょう。
手帳を準備すれば、スケジュールを確認しながら話ができるので便利です。

▶ かける時間帯に問題がないかを確認しよう

電話をかける際は、緊急の場合を除き、担当者が電話を受けやすい時間帯を考えて、下記の時間は避けるようにしましょう。

できるだけ避けた方がよい時間

- 始業直後 (10:00 くらいまで)
- 終業1時間前からそれ以降
- 月曜日の午前中 (= 週明け)
- 金曜日の夕方以降 (= 週末)
- 昼休みの時間 (11:30 ~ 13:30 くらいの間)

▶ かける場所に注意しよう

携帯電話で電話をかける際は、場所にも注意しましょう。電波状況が良く、電話の声が聞き取りやすい静かな場所で電話をするようにしましょう。

電話対応の手順

- 1 **まずは名乗る**
電話をかけ、相手が出たらまずは名乗ります。

- 2 **担当者に取り次いでもらう**

いきなり担当者に出てもらえるとは限りませんが、担当者への取り次ぎを依頼しましょう。

- 3 **担当者が出たら**

改めて名乗り、電話した目的を伝え、担当者の都合を聞きましょう。

- 4 **用件を話す**

簡潔に用件を話すように心掛けましょう。確認事項は復唱し、メモを取っておきましょう。

- 5 **電話を切る**

心を込めてお礼を言い、相手が電話を切ったことを確認してから電話を切りましょう。

2 企業から電話がかかってきた時の注意点

▶ すぐにメモの準備を

大事な内容の場合が多いので、すぐにメモの準備を。焦らずに落ち着いて対応することが大切です。

▶ 電話に出にくい状況であれば、かけ直す旨を伝える

移動中や騒がしい場所にいる場合などは、理由とともに「大変申し訳ございませんが、改めてこちらからお電話させていただきますてもよろしいでしょうか」と担当者に伝え、電話を切るようにしましょう。

▶ 着信履歴が残っていた場合はすぐにかかけ直す

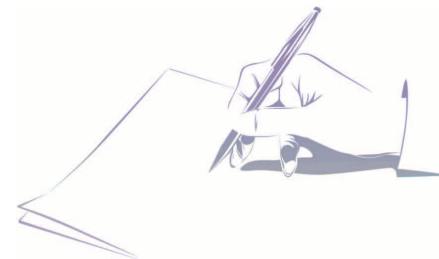
企業からの電話に気づかなかった場合は、できるだけ早くかけ直すことが大切。もし留守番電話に「またかけ直します」と入っていたとしても、必ず自分からかけ直しましょう。その際は、「着信が残っていたのですが……」などと名乗らず話し始めるのではなく、きちんと名乗り、ひと言お詫びしてから担当者に取り次いでもらいましょう。

手紙・送付状の書き方

丁寧な手書きの手紙・送付状で、気持ちを伝える。

1 より誠意を伝えたいときに

企業との連絡は電話やメールが主流ですが、作成に手間かかる手紙は、より一層相手に誠意を伝えることができます。また、履歴書などの資料を企業に送付する際、資料だけを送るのではなく、「よろしくお祈りします」という気持ちを込めた送付状を添えて送りましょう。



2 手紙を送付する場面と注意点

手紙は下記のような場面で送ると効果的です。

- 入社案内などの資料請求
- 入社案内など資料が届いた際のお礼
- 会社訪問、OB・OG 訪問の依頼
- 会社訪問、OB・OG 訪問のお礼
- 面接試験など選考後のお礼 など

この中でも、お礼に関する内容は特に早めに送付するようにしましょう。会社訪問などのお礼については、その日に送付準備をし、翌日には投函するようにしましょう。もし忙しくて準備が遅くなったとしても、2~3日中には必ず投函しましょう。

▶ 手紙の書き方

ここでは実際の手紙の文例を紹介し、下記のような内容で、便せん(ハガキでも可)に手書きで書きます。文例は縦書きですが、横書きでも問題ありません。また書く際には、にじまないように万年筆ではなく黒のボールペンを使いましょう。書き間違えた場合、修正液は使用せず、必ず始めから書き直しましょう。下記の文例はあくまでも参考程度とし、場面や状況に合わせて内容を考えるようにしましょう。

敬具

突然のお願いとなり、誠に申し訳ございません。お忙しいところ恐れ入りますが、何卒よろしくお願い申し上げます。

現在、私は就職活動を進める中で、貴社が開発された商品が、世界でトップクラスの性能を誇っており、強い興味を持ちました。ぜひとも貴社について詳しく知りたいと考えておりますので、入社案内などがございましたらお送りいただきたく存じます。

本日突然のお手紙を差し上げまして、大変失礼いたします。

拝啓 ○○の候、貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

△△株式会社
人事部 人事採用課 御中
〒111-0111 愛知県名古屋市中区△△町○○
電話番号 〇九〇-〇二三四五六七
南山大学人文学部〇〇学科
山田 太郎

平成〇〇年〇月〇日

1 頭語 手紙の冒頭に記載する言葉。頭語と結語の組み合わせは決まっており、頭語が「拝啓」の場合、結語は「敬具」となります。

2 前文 本題に入る前に、時候の挨拶や相手の様子を尋ねる文章を記載しましょう。時候の挨拶はその月によって変わりますので注意しましょう。

時候の挨拶例

- 1月：初春の候
- 2月：晩冬の候
- 3月：早春の候
- 4月：春暖の候
- 5月：新緑の候
- 6月：初夏の候
- 7月：盛夏の候
- 8月：残暑の候
- 9月：初秋の候
- 10月：秋涼の候
- 11月：晩秋の候
- 12月：初冬の候

3 主文 相手に伝えたい用件を記載しましょう。簡潔に分かりやすく書くことがポイントです。

4 末文 結びの挨拶やお礼の文章を記載しましょう。

5 結語 手紙の終わりに書く言葉。頭語に対応した言葉を記載しましょう。

3 書類を送る際は必ず送付状を付ける

履歴書や成績証明書など、就職活動中に企業から書類の提出を求められる場合があります。その際は書類だけを送るのではなく、必ず送付状を添えて送りましょう。

▶送付状の書き方

平成〇〇年〇月〇日

△△株式会社
人事部 人事採用課 田中 花子様

南山大学 人文学部 〇〇学科
山田 太郎

応募書類の送付について

拝啓 〇〇の候、貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

先日は貴社の説明会に参加させていただきまして、ありがとうございました。貴社で扱ってられる商品が世界中で使用されていることを改めて実感し、貴社への入社意欲が一層高まりました。

ここに、下記のとおり応募書類一式を同封させていただきます。ご査収いただけましたら幸いです。何卒よろしくお願ひ申し上げます。

敬具

記

履歴書……………1部
エントリーシート……………1部
成績証明書……………1部
健康診断書……………1部

以上

1 書類を送付した旨を記載する

P75の「手紙の書き方」のポイントをしっかり押さえ、書類を送付した旨を記載しましょう。

2 説明会や選考などの感想を伝える

説明会や選考に参加した後に書類を送付する場合は、感想なども書いておくとい良いでしょう。

3 送付書類の内容を記載する

箇条書きで送付書類の内容を記載しましょう。

▶ハガキ・封筒の表書き

切手

〒〇〇〇〇〇〇

東京都千代田区〇〇〇〇

△△株式会社

人事部 人事採用課

御中

〒123-0123

愛知県名古屋市中区△△町〇

南山大学 山田 太郎

人文学部

1 個人宛なら「様」、部署宛なら「御中」を

ハガキの場合はすべて表面に宛名、送り先の住所、自分の氏名、自分の住所、大学名を記載しましょう。封筒の場合、自分の氏名、自分の住所、大学名、送付日は裏面に記載します。宛名は、個人名まで分かっている場合は「〇〇様」と記載。部署名までの場合は「〇〇御中」と記載しましょう。

2 正式名称を記載

例えば「株式会社」を「(株)」のように記載することや、住所や自分の大学名や所属学部などを略して記載することはマナー違反ですので、気をつけましょう。

※企業からもらった返信用ハガキ・封筒の宛名に「～行」と記載されている場合は、必ず「行」の上に二重線を引き、その横に「様」や「御中」と記載しましょう。

Q.1

企業から、多くの学生に向けたようなメールが届きました。返信すべきでしょうか。

A 返信をする必要はありませんが、内容は必ず確認しましょう。

1度に多くの学生に送っているようなメールに対しては、基本的には返信をする必要はありません。就職活動中は多くの企業からメールが届きます。その一つひとつにメールを返していると、大変な作業になってしまいます。

ただし、メールの内容は必ず確認しましょう。中には「返信をお願いします」という文章が書かれている場合があります。もちろんその場合は、必ず返信してください。

Q.2

就職活動中に、携帯電話の番号とメールアドレスを変更しました。企業には連絡すべきですか。

A 就職情報サイトは登録内容を変更し、直接エントリーした企業は連絡を。

就職情報サイトからエントリーした企業であれば、そのサイトの登録内容を変更するのみで問題ありません。自動的に変更内容が更新され、各企業の担当者があなたの新しい連絡先を確認することができます。企業の採用ホームページから直接エントリーをしている場合は、Eメールなどで変更内容を各企業に伝えるようにしましょう。

Q.3

応募書類を送る際、封筒の大きさはどのようなものが良いのでしょうか？ また、応募書類を折って送っても問題ないのでしょうか。

A A4サイズが送付できる封筒を使い、できるだけ折らないように送りましょう。

企業から特に封筒の大きさを指定されなかった場合は、A4サイズがそのまま入る大きさの封筒を使い、できるだけ折らずに送りましょう。応募書類がA3サイズの場合は2つ折りで送りましょう。

企業から封筒サイズを指定された場合など、どうしても折りたたんで応募書類を送らなければいけない場合は、きれいに3つ折りなどにして送るようにしましょう。またその場合、履歴書など写真を貼る書類については、写真が表側になるようにしましょう。

Q.4

会社説明会に参加する際、「普段着で来てください」と言われました。どんな服装をすべきですか。

A カジュアルすぎない服装を心掛けましょう。

このように言われるケースはアパレル業界などに多くあります。目的は、普段着のセンスを確認することなどが多いでしょう。普段着といっても、Tシャツやジーンズではカジュアルすぎます。例えば、男性の場合はシャツの上にジャケットを羽織る、女性は露出が少ない落ち着いた服装を選択するなど、TPOに合った服装を心掛けましょう。また、アパレル業界でなくても「服装は自由です」と言われる場合がありますが、この場合はスーツで臨むのが無難です。