

UNIT1 仕事の心得

【P.13】

| 学生 | | 社会人 |
|--|--------|---|
| お客さま | 立場 | 社会に貢献 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・自分で自由に管理ができる ・授業を休んでも自己責任 →ほかの人に迷惑がかからない | 時間の管理 | <ul style="list-style-type: none"> ・働く時間が決まっている ・遅刻したり急に仕事を休んだりすると周囲に迷惑がかかる |
| <ul style="list-style-type: none"> ・自分で選ぶことができる →好きな人とだけつき合うことができる ・同年代が多い | 人間関係 | <ul style="list-style-type: none"> ・人間関係を選べない ・幅広い年齢や立場の人と接する |
| <ul style="list-style-type: none"> ・テストやレポートなどで評価をされる ・評価をする人は「先生」 | 評価のされ方 | <ul style="list-style-type: none"> ・売り上げや勤務態度、会社への貢献度などで評価される ・評価をする人は「上司」や「お客さま」 |

【P.17】

| 役職 | 読み方 | 役割 |
|-----|---------|--------------------------------|
| 会長 | かいちょう | 企業運営を見守る、社長のアドバイザーとしての存在 |
| 社長 | しゃちょう | 企業経営の最高責任者、会社の経営や運営を統括する |
| 副社長 | ふくしゃちょう | 社長の補佐的業務を行う、時には社長の代理となることもある |
| 専務 | せんむ | 社長の補佐に特化する役員、会社経営を含めて業務全般を管理する |
| 常務 | じょうむ | 社長の補佐をする役員、日常的な業務における経営判断をする |
| 部長 | ぶちょう | 各部を取りまとめる役職、部署の責任者、経営視点で仕事を進める |
| 次長 | じちょう | 部長を補佐する役職 |
| 課長 | かちょう | 課の管理業務を担う役職、係長や主任をとりまとめる |
| 係長 | かかりちょう | 課長を補佐する役職、現場での監督的役割を担う |
| 主任 | しゅにん | 一般社員をまとめる役割 |

【P.21】 確認クイズ [設問2] の回答例

① 入社するまで

- ・遅刻や欠勤をするときは、始業開始時間の前までに本人が直接上司に連絡をする

② 入社してから

- ・入社をしたら元気に自分からあいさつをする
- ・着替えをしたり、飲み物を用意したりするときは、始業開始時間までに準備をする

- ・ エアコンを調整したり、消耗品を補充したり、オフィスの環境を整える
- ・ 仕事中は、仕事に関係ないことでインターネットや携帯電話を見たりしない
- ・ 休憩時間などはきちんと時間を守る
- ・ 仕事中に外出したり、長時間席を離れたりするときは必ず上司や同僚に伝える
- ・ 仕事でわからないことがあれば、確認してから仕事を進める
- ・ 早退するときは、上司の許可をとり、仕事の引き継ぎなどをする

③ 退社するとき

- ・ デスクなど、身の回りの整理をしてから帰る
- ・ 始業時間前に帰る準備をしない
- ・ 残業するときは、上司に報告してから残業をする
- ・ ほかの人がまだ仕事をしている場合は、手伝えることがないか確認し、なければあいさつをして帰る
- ・ 残業を頼まれて断る場合、代わりにできることがあれば提案をする

UNIT2 工作中的態度

【P.31】確認クイズ〔設問2〕の回答例

① 5W1H (5W2H) にそって確認する

What : 作成する資料の内容 (何を、どのように作成するのか)

Why : 作成した資料を企画会議でどのように使うのか

Who : だれに向けて作成する資料なのか、提出先はだれか (担当者など)

When : 企画会議はいつか、いつまでに資料を作成するのか

Where : どこで会議が行われるのか (プロジェクターなどが使える部屋なのか)

How : 資料の形式などは決まっているのかなど

How many : (印刷して準備をする場合) 何部用意しておくのか

- ② 「本日納品日ですが、注文された数の納品ができず、大変申し訳ございません。今後このようなことがないように、十分注意いたします。ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした」

ポイント：故障した機械のせいにした言い訳をしない

UNIT3 仕事の進め方

【P.41】確認クイズ〔設問2〕の回答例

- ①「取引先の田中さんより、新商品発表会にきてほしいと連絡がありました。新商品発表会は4月8日、13時から15時です。場所は、ABC商事のプレゼンテーションホールです」

ポイント：結論を先に言う、一文を短くして伝える

- ②①「20日までに完成できれば問題ありません」
②「10時まではここの会場に入ることができます」

UNIT4 人間関係

【P.55】確認クイズ〔設問2〕の回答例

- ①申し訳ございませんが、少々お待ちいただけますか。
②おさしつかえなければ、こちらにお名前をお書きいただけますか。
③恐れ入りますが、詳しく説明していただけますか。
④大変残念ですが、あいにく都合が悪く参加できません。
⑤大変申し訳ございませんが、すでに満席でございます。

UNIT1 第一印象の大切さ

【P.64】確認クイズ〔設問2〕

ポイント：会釈、敬礼、最敬礼、分離礼、同時礼をきちんと理解して実践すること
おじぎをしたときも表情が見えるので注意すること

UNIT2 立ち居ふるまい

【P.69】確認クイズ〔設問2〕

- ①ポイント：物の正面を相手に向ける、受け取りやすい位置にあわせて渡す
- ②ポイント：ノックの回数は3回（途中で返答があった場合それ以上はしない）
中指の第二関節でノックをすると音がきれいに聞こえる
ドアは内開きと外開きで対応が異なる

UNIT3 名刺交換

【P.74】確認クイズ〔設問2〕

- ①A：「ABC株式会社の（自分の名前）と申します。どうぞよろしくお願いいたします」
B：「株式会社さくらの（自分の名前）と申します。どうぞよろしくお願いいたします」
AとBが同時に名刺を交換する「頂戴いたします」
- ②AとCが名刺交換→AとDが名刺交換→BとCが名刺交換→BとDが名刺交換

UNIT4 来客対応

【P.83】確認クイズ〔設問2〕

- ①ポイント：方向は指ではなく手で指し示す
通路を歩くときはお客さまが真ん中、階段はお客さまが手すり側にくるようにする
- ②ポイント：おぼんを必ず使い、茶托と茶碗は出す前にセットする

UNIT5 企業訪問

【P.88】確認クイズ〔設問2〕

①設定1:①(自分)が③(取引先担当者)に②(上司)を紹介する

「ご紹介します。(③の名字)さま、こちらが弊社の(上司の名字:呼び捨て)です」

①(自分)が②(上司)に③(取引先担当者)を紹介する

「(呼びかけ:上司の名字+役職)、こちらがいつもお世話になっている(取引先担当者の名前)さまです」

設定2:①(自分)が④(取引先担当者)に②上司を紹介する

続けて、①(自分)が④(取引先担当者)に③部下を紹介する

「ご紹介します。(④の名字)さま、こちらが弊社の(上司の名字:呼び捨て)です。

そして、こちらが(部下の名字:呼び捨て)です」

①(自分)が②(上司)と③(部下)に④(取引先担当者)を紹介する

「こちらがいつもお世話になっている(取引先担当者の名前)さまです」

②ポイント:名刺交換のしかた[P.71-72]を参照

紹介する順番及び呼び方(自社側の上司や部下の名前には敬称をつけない)に注意する

UNIT1 ビジネスメール

【P.94】確認クイズ〔設問2〕

①To:中村さん
Cc:田中部長
Bcc:なし

②To:中村さん
Cc:佐藤さん
Bcc:田中部長

③〔回答例〕

| | |
|----|------------------|
| To | 〇〇株式会社 企画部 野口桃子様 |
| 件名 | 打ち合わせ日の変更 |

〇〇株式会社
野口桃子様

いつもお世話になっております。
株式会社〇〇の 自分の名前 でございます。

打ち合わせの日程についてのご相談で連絡いたしました。
次回は5月10日(月)で予定しておりましたが、
以下の日程に変更していただくことは可能でしょうか。

候補日1:5月17日(月)13時
候補日2:5月18日(火)10時

こちらの都合で大変申し訳ございませんが、どうぞよろしくお願いいたします。

株式会社〇〇
法人営業部 (自分の名前)
住所: _____
TEL: _____
Mail: _____

UNIT2 ビジネス文書

【P.105】確認クイズ〔設問2〕

①〔回答例〕

2021年5月19日

株式会社〇〇
営業部 野口加奈子様

〇〇株式会社
支店長 高橋広美

展示会のご案内

拝啓 新緑の候、貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素より、格別のご配慮を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、この度弊社では下記の通り、商品の展示会を開催する運びとなりました。

ご多忙とは存じますが、ぜひご来場いただければ幸いです。

まずは、ご挨拶のかたがたご案内申し上げます。

敬具

記

1. 日時 2021年8月10日(火)～16日(月)
9:00～15:00まで(最終日は17:00まで)
2. 場所 〇〇株式会社 5階 大ホール

(添付書類)会場案内図

以上

担当:営業本部 羽鳥美有紀
連絡先:0475-00-0000

UNIT3 電話応対

【P.112】確認クイズ〔設問2〕回答例

- ①A:おはようございます。にほん商事の(自分の名前)でございます。
B:おはようございます。さくら会社の(自分の名前)でございます。
恐れ入りますが、山田部長はいらっしゃいますか。
A:いつもお世話になっております。ただいま部長の山田は会議中でございます。
終わり次第こちらから連絡いたします。
恐れ入りますがお電話番号を教えてくださいませんか。
B:承知しました。電話番号は、00-1234-5678 です。
A:復唱いたします。00-1234-5678 でございますね。
B:はい、それではよろしく願いいたします。
A:わたくし(自分の名前)が承りました。失礼いたします。
- ②A:お電話ありがとうございます。にほん商事の(自分の名前)でございます。
B:いつもお世話になっております。さくら会社の(自分の名前)でございます。
恐れ入りますが、中田課長はいらっしゃいますか。
A:さくら会社の(Bの名前)さまですね。いつもお世話になっております。
申し訳ございませんが、課長の中田はただいま外出しております。
午後4時には戻る予定ですが、いかがいたしましょうか。
B:それでは伝言をお願いいたします。明日の待ち合わせの場所のことですが、駅の南口から北口に変更になったとお伝えいただけますか。
A:承知しました。明日の待ち合わせ場所が駅の南口から北口に変更ということですね。
B:はい、ではどうぞよろしく願いいたします。失礼いたします。
A:失礼いたします。

UNIT4 会議

【P.118】確認クイズ〔設問2〕

- ①ポイント:P.117の「スライド作成」を参考にする
- ②ポイント:P.115の「会議のマナー」を参考にする
議事録担当者は、P.114の【議事録の項目】にそって記録する
プレゼン者は、P.116の【プレゼンの流れ】を確認し、P.117の「プレゼンのテクニック」
を活用しながら魅力的な発表を行う

UNIT1 異文化理解

【P.124】確認クイズ〔設問2〕回答例

- ① ① 返答:「私の指導が足りず、大変申し訳ございません。今後同じような間違いがないようしっかり指導いたします」

上司が伝えたいこと:後輩の田中さんに議事録の書き方を指導してほしい

- ② 返答:「ご確認ありがとうございます。もう一度見直し、次回に備えて準備したいと思います」

上司が伝えたいこと:採用される見込みはない

UNIT2 日本のしきたり

【P.142】確認クイズ〔設問2〕

- ① ② **ポイント:項目ごとにまとめ、相手に伝えることで理解しやすくなる**
PPTなどの視覚資料を作成し、提示するとイメージがしやすくなる

UNIT3 食事のマナー

【P.150】確認クイズ〔設問2〕

- ① ● フランス料理

- ①・ナイフは右、フォークは左で持つ

・食事中、ナイフとフォークはお皿にハの字に伏せて置く

(ナイフ:時計の4時、フォーク:時計の8時)

・食事が終わったら、ナイフとフォークは揃えて(ナイフは奥に刃の部分は自分に向ける)時計の4時あたりに置く

・床に落としてしまった場合は、自分で取るのではなく、スタッフを呼んで対応してもらう

- ② 前菜→スープ→魚料理→シャーベット(お口直し)→肉料理→サラダ→チーズ→果物→デザート
→コーヒーや紅茶(格式によって異なる)

- ③・料理が出てくるタイミングで膝におく(半分に折り、輪になっているほうが手前にくる)

・口をふくときは、二つ折りにした内側でふく(ふいたところは外から見えない)

・食事中、席を離れるときはナプキンを軽く三角に折り、椅子の上に置く

・食事が終わったら、軽くたたみ、テーブルの上に置く

・口紅などで汚れたグラスを直接ナプキンでふくことはしない

(指で軽くふきとり、その指をナプキンでふく)

- 中国料理

- ①・目上の人(もしくは上座に座っている人)が箸をつけてから食べる

・回転テーブルは時計回りで回す

- ・ 大皿料理は、自分の小皿に取り分けて食べる
 - ・ 汁物や麺などは音をたてて食べない
- ②・ 出入り口から一番遠い席が上座
- ・ 上座から見て左側が2番目、右側が3番目というように交互に座っていく

③ポイント:席次、カトラリーの使い方など

自国の料理などは写真を見せながら紹介するとイメージがしやすくなります

UNIT4 個人宅訪問

【P.156】確認クイズ〔設問2〕

- ①ポイント:P.153の「訪問時の流れ」「手土産の渡し方」を参考にする

UNIT2 企業研究

【P.168】確認クイズ〔設問2〕

①

| 主な業界 | 役割 |
|-----------|--------------------|
| メーカー | モノをつくる |
| サービス | 目に見えないモノを売る |
| 小売 | モノを（消費者に）売る |
| 商社 | モノを動かして利益を得る |
| 金融 | お金を動かして利益を得る |
| マスコミ・広告 | 情報をたくさんの人に伝えて利益を得る |
| ソフトウェア・通信 | 情報に付加価値をつけて売る |
| 官公庁・公社・団体 | 国、地方公共団体の役所 |

- ② ポイント：「そのほか」では、企業理念や社風などを調べてみると会社の雰囲気がわかる
実際に採用情報が出ていれば見てみましょう

UNIT3 応募から内定まで

【P.180】確認クイズ〔設問2〕

- ① ポイント：P.174 の「各項目の書き方」を参考にする
② ポイント：P.175 の「各項目の書き方」→「学生時代にがんばったこと」を参考にする