

6 ビジネスマナー

職場でよい人間関係を築いていくためには、相手を思いやる気もち、マナーが大切です。職場で安定して生き活きと働いていくためにもビジネスマナーを身につけましょう。

ビジネスマナーの基礎

職場のルールを守る

- ・就職先の職場のルールや決め事を守り、勤務しましょう。
- ・学生時代や前の職場でのルールと就職先のルールが同じとは限りません。
- ・職場の方の指示に従い、わからないことは質問をして確認しましょう。

言葉遣いに気をつける

職場には自分と年齢、性別の違う様々な方が勤務しています。友達感覚で接したり、話しかけたりせず、敬語を適切に使い、ふるまいにも気を付けましょう。

●敬語の種類

- ・丁寧語・・・立場の上下に関係なく、丁寧な言葉遣いによって相手に敬意を表わす表現
文末に「です」「ます」をつける
例：会議室はあちらでございます。
- ・尊敬語・・・目上の人や社外の人に対して相手を高め、敬う表現
例：お客様はお帰りになりました。
- ・謙譲語・・・自分の動作をへりくだることで相手を高めて、相手に敬意を表す表現
例：私でご説明いたします。

クッション言葉を上手に使う

- クッション言葉とは、相手に何かをお願いしたり、お断りをしたり、異論を唱える場合に言葉の前に添えて使用する言葉です。上手く利用すると直接的な表現を避けられ、丁寧でやさしい印象を与える効果があります。

- 例：・否定する時 「できません」 → 「あいにくですが、いたしかねます。」
「わかりません」 → 「申し訳ございません。私にはわかりかねます。」
- ・依頼する時 「ここでお待ちください」→「こちらでお待ちいただけますでしょうか。」

丁寧な電話対応を心がける

電話は声だけの対応となり、相手が見えない分、耳からの情報のみで印象が伝わります。相手に良い印象を持っていただくために、普段よりも言葉遣いや声のトーンに気を配り、下記の事に気をつけて、丁寧に対応しましょう。

- ・電話が鳴ったら、メモと筆記用具を用意
- ・迅速に対応（呼び出し音が3回鳴るまでに出る）
- ・明るい声でハキハキと
- ・長い保留に注意（30秒以上待たせないようにする）
- ・周りの声も伝わります（電話をかけている人の近くで大きな声で話さない）

指示の受け方について

仕事は指示、命令がありスタートします。指示を受けたら、明るく返事をし、メモとペンを用意します。要点は5W2Hを意識して簡潔にまとめ、復唱・確認を行います。

When	いつ	仕事の期限、実施時期など
Where	どこで	目的地、実施場所、関連場所など
Who	だれが	依頼者、対象者、関係者など
What	なにを	なにを依頼内容、仕事の内容、狙いなど
Why	なぜ	仕事の背景、重要性、必要性、緊急性
How	どのように	方法、手段など
How many	数量	個数、分量、金額など

「報告・連絡・相談（ほう・れん・そう）」をきちんと行う

報告・連絡・相談がきちんとできる人は「安心感、信頼感のある人」と職場での評価も高くなります。伝える際は、突然話しかけるのではなく、「今、お時間よろしいでしょうか？」と相手の都合を確認した上で行いましょう。

	誰に	目的	注意する点
報告	上司、先輩など 仕事の指示者	経過や結果などを 知らせる	<ul style="list-style-type: none"> ・指示者に結論から簡潔に伝える ・ミスやトラブル時は、迅速に報告 ・長期の場合は中間報告も必要
連絡	関係者（情報を 共有したい人）	共有したい情報を 伝える	<ul style="list-style-type: none"> ・関係者全員に正確に迅速に伝える ・自分の意見や憶測は含まない
相談	上司、先輩、同僚	判断に迷うときに 参考意見やアドバイスを 受ける	<ul style="list-style-type: none"> ・相談したい内容は、簡潔にまとめる ・最初に相談するのは直属の上司

※メールで報告・連絡をする際の注意事項

メールは、送信した時点で報告・連絡が済んだと思いがちですが、相手が受け取り、内容を理解するまでは報告が終わったとは言えません。念のため「〇〇の件でメールを送りました。内容をご確認ください」と口頭で伝える方が良いでしょう。

※欠勤や退職などの連絡はメールや SNS で行わない

パソコンやスマートフォンの普及により、メールや SNS を仕事上で使用することも増えていますが、欠勤や退職などをメールや SNS で上司に伝えることは避けましょう。

優先順位を考えて取り組む

- ・ 仕事には短時間で終わられるもの、一定の時間を必要とするものがあります。
- ・ 仕事の内容に合わせて時間配分、優先順位を考えて取り組みましょう。
- ・ 終了までにかかる時間を意識するためには、自分の処理能力を正しく知ることが必要です。
- ・ 仕事を抱え込み過ぎて期限に間に合わないということがないように気をつけましょう。

整理整頓を心がける

- ・ 効率よく仕事をするためにも、職場の整理整頓を心がけましょう。
- ・ 退社する時は机の上に電話など必要なもの以外残さないようにしましょう。
※個人情報に関するものの取り扱いには特に注意しましょう。

7 施設のご案内

ジョブカフェわかやま（和歌山県若年者就職支援センター）

- ・就職支援（職業適性診断・自己理解の支援・応募書類の作成支援・面接トレーニング等）
- ・情報検索 PC コーナー
- ・ミニセミナーの開催
- ・定着支援（職場の悩みについての相談・スキルアップに関する相談）
- ・UI ターン支援（地元わかやままでの就職を支援）
UI ターン就職説明会や求人情報（新卒採用、中途採用）など、UI ターンの就職活動に役立つ情報を提供しています。

※ホームページ「UI わかやま就職ガイド」

※ガイドブック「UI わかやま就職ガイド」

◎開設時間：9：30～18：00 休館日：火曜日、祝日、年末年始

◎和歌山市本町1丁目22 Wajima 本町ビル1階（紀陽銀行本店向かい）

◎TEL：073-402-5757



▲センター内写真

和歌山県再就職支援センター

- ・再就職支援（女性、UI ターン、定年退職したシニアの方の就職に関する相談）
仕事と子育て、ワークライフバランス等の相談、自己分析、職業適性診断、応募書類作成、模擬面接、再就職支援セミナー等
- ・企業情報の提供
- ・再就職合同企業説明会の開催

◎開設時間：9：30～18：00 休館日：火曜日、祝日、
年末年始

◎和歌山市本町1丁目22 Wajima本町ビル3階

◎TEL：073-421-8080



▲センター内写真

ハローワークサロンほんまち

- ・求人情報検索コーナー
- ・職業相談、職業紹介コーナー

◎開設時間：9：30～18：00 休館日：日曜日、火曜日、祝日、年末年始

◎和歌山市本町1丁目22 Wajima 本町ビル2階 ◎TEL：073-421-1220

わかやま定住サポートセンター

- ・県外から和歌山への移住を希望する方々に仕事や生活情報をワンストップで提供

◎開館時間：9：30～18：00 休館日：火曜日、祝日、年末年始

◎和歌山市本町1丁目22 Wajima 本町ビル1階 ◎TEL：073-422-6110

8 お仕事に関する各種相談窓口

総合労働相談コーナー

賃金や労働時間など労働条件に関すること、解雇、雇止め、配置転換に関すること、いじめ・嫌がらせ・パワーハラスメント等職場環境に関すること、募集・採用における差別など、労働問題全般について相談に応じます。

和歌山労働局総合労働相談コーナー
TEL:073-488-1020

和歌山総合労働相談コーナー
(和歌山労働基準監督署内)
TEL:073-406-3640

御坊総合労働相談コーナー
(御坊労働基準監督署内)
TEL:0738-22-3571

橋本総合労働相談コーナー
(橋本労働基準監督署内)
TEL:0736-32-1190

田辺総合労働相談コーナー
(田辺労働基準監督署内)
TEL:0739-22-4694

新宮総合労働相談コーナー
(新宮労働基準監督署内)
TEL:0735-22-5295

ハローワーク

職業紹介（求人・求職）や就職支援のサービス、その他雇用保険・助成金・公共職業訓練などに関する相談に応じています。

ハローワーク和歌山
TEL:073-425-8609

ハローワークかいなん
TEL:073-483-8609

ハローワーク橋本
TEL:0736-33-8609

ハローワーク湯浅
TEL:0737-63-1144

ハローワーク御坊
TEL:0738-22-3527

ハローワーク田辺
TEL:0739-22-2626

ハローワーク串本
TEL:0735-62-0121

ハローワーク新宮
TEL:0735-22-6285

ワークプラザ紀ノ川
TEL:0736-61-3100

ワークプラザ河北
TEL:073-494-3050

和歌山労働局雇用環境・均等室

職場における男女均等取扱い（募集・採用・配置転換・解雇等）、職場におけるセクシャルハラスメント、働く女性の母性健康管理や、マタニティハラスメント、パートタイム労働法、育児・介護休業法等に関する相談に応じています。

和歌山労働局雇用環境・均等室
TEL:073-488-1170

労働基準監督署

解雇、賃金不払い等の労働条件に関する相談、職場の安全衛生・健康管理に関する相談、労災保険に関する相談等に応じています。また、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法などに違反している疑いのある場合は、事業場に対し、監督・指導を行います。

和歌山労働基準監督署

方面（労働条件・解雇・賃金） TEL:073-407-2200

安全衛生課 TEL:073-407-2201

労災課 TEL:073-407-2202

総合労働相談コーナー TEL:073-407-2203

御坊労働基準監督署 TEL:0738-22-3571

橋本労働基準監督署 TEL:0736-32-1190

田辺労働基準監督署 TEL:0739-22-4694

新宮労働基準監督署 TEL:0735-22-5295

税務署

税金に関しては、各国税局と税務署に設置させている税務相談室に相談することができます。この税務相談室は全国に151カ所あり、どこの相談室でも無料で利用できます。税務相談室は、納税者が自主的に正しい申告と納税ができるよう援助することを通じて、申告納税制度のより一層の定着を図るために設けられています。相談は、電話でも面談でも可能です。特に複雑な内容については、面談による相談が勧められます。

和歌山税務署 和歌山市二番丁3和歌山地方合同庁舎 073-424-2131

粉河税務署 紀の川市粉河 807 0736-73-3301

海南税務署 海南市名高 255-4 073-482-0900

湯浅税務署 有田郡湯浅町湯浅 2430-76 0737-63-5351

御坊税務署 御坊市藺 430-3 0738-22-0695

田辺税務署 田辺市上屋敷 2-10-46 0739-22-1250

新宮税務署 新宮市伊佐田町 2-1-20 0735-22-5261

日本年金機構

日本年金機構は、健康保険法、厚生年金保険法、国民年金法などに関する事務を取り扱っています。健康保険、厚生年金保険に関しては、被保険者の資格、保険給付の決定および支給ならびに年金給付の裁定、保険料および児童手当拠出金の徴収、健康保険被保険者手帳の交付などの事務を行っています。なお、国民年金、厚生年金保険の年金相談も行っています。

和歌山東 和歌山市太田 3-3-9 073-474-1841

和歌山西 和歌山市関戸 2-1-43 073-447-1660

田辺 田辺市朝日ヶ丘 24-8 0739-24-0432

田辺新宮分室 新宮市谷王子町 456-1 0735-22-8441