

# CONTENTS

## PART 1 ビジネスマナー

### chapter 1 社会人としての心構え

働くとは何か? 1日も早く会社に貢献できる人材になろう	16
新人が意識したいこと やりがいを感じられるかどうかは自分次第	18
会社の仕組み あなたが働く会社の種類と仕組みを知る	20
給与明細の見方 額面と手取りの違いなど、給与について正しく知る	24
[コラム] 自己管理は社会人の義務	26

### chapter 2 基本のビジネスマナー

身だしなみの基本①男性編 身だしなみは最も基本的なビジネススキル	28
身だしなみの基本①女性編 周囲との調和を意識したナチュラルスタイルが好印象	30
身だしなみの基本② 清潔感と個性を演出するワイシャツ着こなし術	32
身だしなみの基本③ スーツ姿の雰囲気を決定づけるネクタイの選び方	34
身だしなみの基本④ Vゾーンのアピール力で、できるビジネスマンを演出	36
身だしなみの基本⑤ ツメの甘さが出る小物類にも気を配って完璧に	38
身だしなみの基本⑥ 身だしなみを完成させるスーツ&小物のケア	40
身だしなみの基本⑦ 美しさは細部に宿る! ボディケアはこまめに細かく	42
身だしなみの基本⑧ ビジネスの場にふさわしいヘア・メイク	44
あいさつの基本 相手の心を開かせる魔法の言葉を積極的に使う	46
正しい姿勢の基本 心づかいを表す、丁寧な立ち居振る舞いを	48

言葉づかいの基本 人のために使う敬語は、何より自分のためになる	50
[コラム] 気をつけたい「日本語」の違い	54

### chapter 3 社内業務

オフィスルール① 始業時間までに仕事を始められる準備を	56
オフィスルール② 退社・残業前には報告と気配りが何より大切	58
名刺交換のルール スマートな名刺交換でビジネススキルをアピール	60
自己紹介のルール 自分をプレゼンする力を身につけよう	62
電話対応の基本① 電話は積極的に取って、仕事の把握と敬語の練習に	64
電話対応の基本② 取り次ぎは迅速かつ的確に 対応はパターン化が可能	66
電話対応の基本③ 確実な伝言メモで、電話の要点を伝える	68
電話対応の基本④ 相手への心配りと自分の準備を万全にしてかける	70
電話対応の基本⑤ クレーム対応は誠意を伝える姿勢が解決のカギ	72
携帯電話の使い方 気軽に使えるからこそ、携帯マナーを重要視しよう	74
[コラム] いざという時の英語対応	76
来客対応の基本① お客様の不安を解消する気配りが案内の基本	78
来客対応の基本② 席に座る時は席次を忘れない!	80
来客対応の基本③ おもてなしの心を表すお茶は、おいしく正しく出す	82
訪問の基本① アポ取りと訪問は下準備と礼儀正しさが基本	84
訪問の基本② 人脈づくりにも欠かせない、親密度を表す紹介のルール	86
訪問の基本③ 関係性を深めるための手みやげとフォロー	88
出張の基本 下調べをしっかりと行い、効率のよい行動を	90

報告・連絡・相談の基本 仕事を進めるうえで最も重要な「ホウ・レン・ソウ」	92
会議の基本① 入念な事前準備が、効率的で有意義な会議をつくる	94
会議の基本② クールさとの確かな進行で、活発な議論を展開させる	96
[コラム] 届け出のルール	98

## chapter 4 ビジネス文書

ビジネス文書の基本① 基本ルールを守り、誰にでもわかりやすい文書を	100
ビジネス文書の基本② 機密性と緊急性を考えて、正しくツールを選ぶ	102
社内文書 あいさつは不要 社内文書は簡潔さが命	104
報告書の書き方 数字とデータを正確にし、簡潔な報告書を作成	108
社外文書 相手への配慮を大切に、会社の意向を伝える	110
社交文書 自筆の手紙で思いをしたためる	114
文例集 社外文書・社交文書のパターンをマスター	118
封筒の書き方 宛名まで気を抜かず、丁寧に書く	122
メールの基本① 手軽だからこそルールを守って	124
メールの基本② パターンを覚えて確実なコミュニケーションを	126
FAXの送り方 電話でのフォローで確実に送信する	130
[コラム] 仕事に役立つメモの取り方	132

## chapter 5 コミュニケーション

話し方の基本 内容と話し方、どちらも気を抜かないで	134
聞き方の基本 「ええ」は失礼 多彩なあいづちを身につけて	136

敬語の使い方① 間違い敬語で信頼を失うこともある	138
敬語の使い方② 評価が上がるワンランク上の敬語表現	140
指示の受け方 「指示受け上手」はできる新人の代名詞	142
ミスの報告の仕方 ミス是对処の仕方では評価が左右される	144
依頼の仕方 仕事は1人ではできない 謙虚な姿勢で依頼を	146
断り方 時には断ることで仕事のクオリティアップに	148
困った時の一言 とっさの一言でピンチの場面を切り抜ける	150
上司とのつき合い方 仕事を左右する、上司とのコミュニケーション	152
同期・後輩とのつき合い方 頼れる同期とお互いの成長を目指して	154
社内の酒席のマナー 社内の飲み会は今後の関係をつくる機会	156
接待の基本 接待は仕事の一部 心からのおもてなしを	158
個人宅への訪問 相手の生活に配慮して、印象よく振る舞って	160
雑談の仕方 場を和ませる雑談は、商談に欠かせないツール	162
[コラム] 聞き取りやすい声をつくるトレーニング	164

## chapter 6 冠婚葬祭

結婚式のマナー① 返信用はがきは祝福を伝えるツール	166
結婚式のマナー② 主役は新郎新婦 華やかで控えめな服装を	168
結婚式のマナー③ 気持ちを表すご祝儀 水引にも意味がある	170
結婚式のマナー④ 温かい雰囲気をつくり、大人としての振る舞いを	172
結婚式のマナー⑤ 受付・スピーチ・余興は快く引き受けて	174
弔事のマナー① 突然の訃報はあわてず日程の確認を	176

弔事のマナー② 喪服の準備は早めに 遺族に失礼のない服装を	178
弔事のマナー③ 故人の宗教・宗派に合わせた香典を用意して	180
弔事のマナー④ 故人を偲ぶ、通夜・葬儀での振る舞い	182
テーブルマナー① 世界共通のマナー 基本を押さえて美しく食べる	184
テーブルマナー② 料理をおいしくいただくマナーを実践	186
テーブルマナー③ 正しい箸づかいは社会人としてのたしなみ	188
テーブルマナー④ 焼き魚を正しく食べられれば、和食マナーの達人	190
お見舞いのマナー 家族の了解を得て、病状に合わせたお見舞いを	192
贈り物のマナー 日頃の感謝の気持ちを贈り物に込めて	194
[コラム] プライベートの報告の仕方	196
[コラム] ビジネス会話で困らない用語集	198

## PART 2 整理術

### chapter 1 整理の基本

整理の基本① 「整理」がなぜ必要なのか、考えてみよう	204
整理の基本② 戻す・分ける・捨てる 3ステップで整理上手に	206
整理の基本③ 「分ける」コツはルールを明確にすること	208
整理の基本④ 「捨てる」コツは機械的なルールを設けること	210
整理の基本⑤ 「整理は仕事の一部」と考えると、長続きする	214
[コラム] あなたの整理の必要度チェック	218

### chapter 2 空間の整理

空間の整理① ものの整理の基本 2原則を頭に入れて	220
空間の整理② ルールを共有してオフィスをきれいに	222
空間の整理③ デスクの上はゾーン分けでスッキリ	224
空間の整理④ デスクの引き出しは特徴を考えて使い分ける	226
空間の整理⑤ ひと工夫でデスク周りも有効な整理スペースに	230
空間の整理⑥ デスクがものであふれたら実行するリセット法	232
空間の整理⑦ ファイリングの重要性を考えてみよう	234
空間の整理⑧ 便利なファイリンググッズを活用しよう	236
空間の整理⑨ ファイリングの流れ(1) 捨てる	238
空間の整理⑩ ファイリングの流れ(2) 分類する	240
空間の整理⑪ ファイリングの流れ(3) 色で管理する	242

空間の整理⑫	ファイリングの流れ(4) 場所で管理する	244
空間の整理⑬	ファイリングの流れ(5) 検索性を高めて保管する	246
空間の整理⑭	ファイリングの流れ(6) 進行中の書類の検索性アップ	248
空間の整理⑮	書類を「捨てる」とともに、「増やさない」工夫も必要	250
空間の整理⑯	FAX 書類の管理も定型処理でスマートに	252
空間の整理⑰	名刺の有効活用でビジネスチャンスも拡大	254
空間の整理⑱	名刺の整理はシンプルが一番	256
空間の整理⑲	名刺の破棄にもルールを設けておこう	260
空間の整理⑳	領収書の整理はできるビジネスパーソンの証	262
空間の整理㉑	ビジネスバッグは携帯オフィスと考えて	264
空間の整理㉒	スマートな財布で好感度アップ	268
[コラム]	本や雑誌はスキャンで省スペース化	270

### chapter 3 情報の整理

情報の整理①	デスクトップの整理は机の上の整理と同じ	272
情報の整理②	デジタルデータはフォルダ分けがポイント	274
情報の整理③	タイトルのつけ方で、デジタルデータの検索性をアップ	276
情報の整理④	デジタルデータのバックアップは常識	278
情報の整理⑤	受信メールもファイリングが必要	282
情報の整理⑥	画像データの整理はプロパティを利用しよう	284
情報の整理⑦	ノートを活用してビジネススキルをアップ	286
情報の整理⑧	目的に合わせ、読み返ししやすいノートをつくろう	288

情報の整理⑨	ノートの種類を知って、自分に合うものを見つけよう	292
情報の整理⑩	原則を押さえてノートの威力を高める	294
情報の整理⑪	日付と内容でノートの索引をつくる	298
情報の整理⑫	簡単な工作でノートをブラッシュアップ	300
情報の整理⑬	こまめなメモでうっかりミスをなくす	302
情報の整理⑭	タイミングを逃さずメモすることが大切	304
情報の整理⑮	メモの基本は“いつでもすぐ” そのために道具も用意を	306
情報の整理⑯	会議のメモでメモ力を鍛えよう	310
情報の整理⑰	箇条書き以外にもメモの取り方はいろいろ	314
情報の整理⑱	メモを習慣化するコツは、前向きな書き方にすること	316
情報の整理⑲	伝言メモの基本は「正確」かつ「わかりやすく」	318
情報の整理㉑	特徴を知って使いこなしたい、デジタルツールでのメモ	320
情報の整理㉑	定期的にメモを整理して、見返し率を上げる	322
情報の整理㉒	手帳の果たす役割を知り、有効活用する	324
情報の整理㉓	手帳の種類(1) サイズ	326
情報の整理㉔	手帳の種類(2) 綴じ手帳 vs システム手帳	328
情報の整理㉕	手帳の種類(3) スケジュール欄の形式	330
情報の整理㉖	手帳のタイプ別 使い方のコツ	332
情報の整理㉗	システム手帳のリフィルは目的別に使い分けて	336
情報の整理㉘	手帳と一緒に持ち歩きたい、便利なグッズ	338
情報の整理㉙	工夫次第で粘着メモの使い方はどんどん広がる	340
情報の整理㉚	手帳付属のアドレス帳は、新しい使い方を考えてみて	342

[コラム] 自分に合った手帳のタイプを知ろう	344
------------------------	-----

## chapter 4 時間の整理

時間の整理① 手帳へのスケジュール記入にはコツがある	346
時間の整理② 中期・長期スケジュールで大きなリズムをつかむ	348
時間の整理③ 月間・週間スケジュールで仕事を具体的にイメージ	350
時間の整理④ プライベートも充実させる手帳の使い方	352
時間の整理⑤ 「〇〇までに」がスケジュールリングの基本	354
時間の整理⑥ 精神的な余裕をつくるスケジュールリングのコツ	356
時間の整理⑦ スケジュールはチェック&見直しが大切	360
時間の整理⑧ 仕事を効率よく進めるアポイントの取り方	362
時間の整理⑨ すき間時間をうまく活用する	364
時間の整理⑩ To Do リストで仕事をミスなく進める	366
時間の整理⑪ 優先順位の決め方・実行のコツ	368
時間の整理⑫ クリアホルダーを利用した時間管理法	370
時間の整理⑬ デジタルツールの特徴と注意点	372
[コラム] 即断即決でスピードアップ	374

## chapter 5 思考の整理

思考の整理① 問題解決の基本手順は、整理→分析→具体策の検討	376
思考の整理② アイデアをたくさん出す方法を知っておこう	378
思考の整理③ 出したアイデアをまとめる方法も知っておこう	382

思考の整理④ イラストを描くことで全体像をとらえやすくする	386
思考の整理⑤ 図にすることで思考の矛盾点を見つける	388
思考の整理⑥ PDCAで経験を着実に身につけて活かす	392
思考の整理⑦ 読書から得たことを自分の仕事に置き換える	394
思考の整理⑧ 日記を書くことで論理的思考を養う	396
思考の整理⑨ 段階的に充実させることが、日記を長続きさせるコツ	398