

外国人向けキャリア・
コミュニケーションス
キルアップ情報誌

Smile Work

第1回目
2024年
2月発行

働く為の
基礎知識

ビジネスマナーの基本について



Smile Work の第1回目として日本のビジネスマナーの基礎となる内容をお伝えしたいと思います。

ひとことでビジネスマナーといっても、そこには挨拶や言葉遣い、コミュニケーション、考え方や伝え方などさまざまなマナーやルールがあります。

挨拶とお辞儀

挨拶は相手により印象を与え、互いにより関係を築くためのきっかけになります。つまり自分の心を開き、さらに相手にも心を開いてもらうための行為です。そのため挨拶はとても大切です。

お辞儀は頭を下げる角度によって意味が変わるもの。一般的に相手やシチュエーションによって以下を使いわけます。

- ①最敬礼：下げる角度は約 45 度。改まった挨拶やお詫び、お礼を伝える際に使用する
- ②敬礼：下げる角度は約 30 度。来客の出迎えや敬意を表した挨拶などに使用する
- ③会釈：下げる角度は約 15 度。廊下ですれ違う際や同僚との挨拶に使用する



身だしなみ

第一印象が重視されるビジネスにおいて、身だしなみや姿勢のマナーはとくに重要です。最先端のファッションやハイブランドのアイテムを身にまとう必要はありません。大切なのは「清潔感」そして「就業環境にふさわしいかどうか」がポイントとなります。



仕事に合わせて服装や髪型などに気を付けよう

具体的に挙げられるのは次のようなポイントです。

- ①髪型に清潔感はあるか
- ②襟や袖は汚れていないか
- ③ひげが生えていないか
- ④スーツや作業服が汚れていないか
- ⑤口臭、体臭のケアが行き届いているか

言葉遣い

仕事もプライベートも丁寧話し方を

ビジネスマナーでは「丁寧語」「尊敬語」「謙譲語」という3つの敬語を使いわけます。これらが使いこなせず言葉遣いがだらしない場合、相手に悪い印象を与えます。また意味のはき違えから不要なトラブルに発展する可能性も高いです。

「丁寧語」
「尊敬語」
「謙譲語」



報連相 (報告・連絡・相談)

業務を進めるうえで欠かせないのが「報告」「連絡」「相談」の「報連相」です。これにはコミュニケーションを円滑にさせ、トラブルを事前に防ぐ効果があります。それぞれの具体的な意味は以下のとおりです。

報告：進捗状況や結果の報告、トラブルやミスなどの伝達

連絡：決定事項の周知。速やかにかつ情報を正しく伝達する

相談：疑問点や不安点について話し、アドバイスや判断を受ける



社会人としての「心構え」を持つ

時間を守る

ビジネスの場合では、出勤時間、アポイントの時間、会議の時間などに遅れてはいけません。時間厳守が必須です。

自覚を持つ

報酬をもらう立場であることを自覚し、どんな仕事に対しても責任を持って臨むことが求められます。

仕事を早く覚える

一日でも早く戦力になるために、話を聞くだけではなく、先輩の行動から学ぶ姿勢が必要です。

会社のルールを覚える

会社には、独自のルールがあります。そのルールを早く覚え、慣れることが大切です。

日本の会社で働くということ

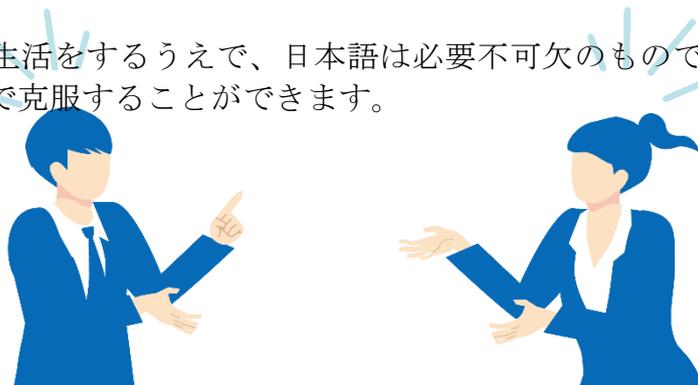
職場ではなるべく母国語を使わない

日本で働く外国人のマナーとして、日本国内の会社では、日本語を使うことがマナーとなります。

仮に、同じ国の外国人が何人も勤務されている場合でも、外国人どうしが職場で日本語ではない母国語で会話をするのはマナー違反となります。

母国語での会話をする事で、他の従業員との間に壁が生じるようになります。

日本で仕事をして、生活をするうえで、日本語は必要不可欠のものであり、苦手であっても、使い続けることで克服することができます。



好印象を与えるには

初対面の相手に好印象を与える「5つのコツ」

(1) 癖になっていませんか？

会話をしながら自分の髪の毛を触る、指を揉むなどと何かを触ってはいないでしょうか。これらの行動は印象があまり良くないので控えましょう。

(2) 相手の話の邪魔をすることはNG

相手の話は最後まで聞いて、自分の意見を言います。

直接的に否定するのはやめましょう。全てを全面的に肯定する必要もありません。

(3) 覚えた名前はすぐ使って好感度アップ

すぐに名前を覚えてもらえるのは嬉しいものです。聞いた名前をすぐに使うようにすれば自分の記憶に残りやすく、相手からしても好印象です。

(4) やりすぎ厳禁、でも時には感情を大きく表現

会話はキャッチボールだということを意識しましょう。

相手の反応があると楽しい会話ができます。

(5) 別れ際も気を付けよう

別れ際にも笑顔を忘れずに、楽しかった会話を印象づけられれば、また会いたいと思われることでしょう。



外国人は特別ではない

日本で働くことは日本人社員と同じ扱いで対応されます。
 仕事でミスをした際などは、注意し、ミスが起こらないようにするための方法を指導します。もちろん日本人従業員がミスをした際も、同じように注意と指導をします。

外国人の雇用に関係する書類、規則、ルールを覚えて下さい。覚えておくことでトラブルを回避できます。国の文化によって感覚が違う事柄もありますが、日本で働くには日本の会社のルールに従う必要があります。

外国人のみなさんへ
コミュニティやイベント情報の掲載可能です！！
お気軽にご連絡下さい。

外国人労働者向けリーフレット「JOB EMERGENCY MAP」

外国人が働きやすい環境となるように、職場や仕事で困った時に相談できる機関や団体が見えるリーフレット「福島県の働く外国人のための Job Emergency MAP」の制作を行いました。

右の QR コードからリーフレットをダウンロードできます。⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒



本情報誌についてご意見、お問合せなどございましたら、
 下記の QR コードよりご連絡下さい。

QR コード



問合せ：NPO法人福島就労支援センター

連絡先：070-4419-8412

メール：info@npo-fssc.org

助成：社会福祉法人 中央共同募金会

外国にルーツがある人々への支援活動応援助成

協力：福島市国際交流協会

外国人向けキャリア・コミュニケーションスキルアップ情報誌 Smile Work 設置協力団体

公益財団法人いわき市国際交流協会、会津若松市国際交流協会、南相馬市多文化共生センターSAKURA、会津喜多方国際交流協会、白河市国際交流協会（白河市企画政策課内）、福島市国際交流協会（事務局：福島市定住交流課）、福島県在住外国人総合支援ネットワーク、二本松国際交流ボランティアざくざくネット、郡山市国際交流協会、須賀川多文化共生ネット、にほんまつ地球市民の会（二本松市役所秘書政策課内）、厚生労働省（福島労働局）、法務省（福島地方法務局）