

新社会人のイロハ

あと1週間で4月だ。新たに社会に出る学生は期待と不安で落ち着かない日々だろう。あいさつや言葉遣いなど、社会人としての基礎は早く身につけたいところ。新社会人が覚えるべきビジネスマナーの基本を企業の教育担当者に聞いた。

お辞儀使い分け

「第一印象は出会った最初の15秒で決まる。第一印象を変えるチャンスは二度と訪れない」。こう話すのは全日本空輸(ANA)の吉野裕子さん(58)。新社会人の研修を担当する「ANA入財大学」で主席専任講師を務めている。



全日本空輸 吉野裕子さん

3種類あるお辞儀(全日空)

15° 視線は3メートル先
会釈 (人とすれ違うとき)

30° 2メートル先
敬礼 (顧客を迎えるとき)

45° 1メートル先
最敬礼 (礼や謝罪をするとき)

お辞儀には3種類ある。お辞儀の基本動作は3つ。まずお辞儀の前後に必ず相手の目を見ること。2つ目は頭を下げる際には背筋を伸ばして腰から体を曲げること。3つ目は腕の位置。男性は体の脇に、女性は腰の高さで両手を軽く重ねる。左手を上になしなけれ

電話は復唱する



セブンイレブン 田中 善徳さん

「会釈」・「顧客を迎えるときの「敬礼」、お礼や謝罪の気持ちを伝えるときの「最敬礼」だ。会釈の場合、腰を曲げる角度は約15度。「自分の足元から3センチくらい先を見るところをようどい」。腰を曲げる角度は敬礼が30度、最敬礼が45度。それぞれ2秒先、1秒先を

「入社後はばくばくはその日に学んだことや感じたことをA4一枚の報告書にまとめて提出させている。最初は「楽しかった」や「びっくりした」などの話し言葉をそのまま使って書く。真っ赤になるくらい赤ペンで直す」

取引先との電話では復唱を(セブンイレブン)

都合が合う時間帯は相手そうは避ける

話の内容をメモする

電話での対応も新社会人がぶつかる壁。メモを取ることも聞いたことを復唱することに加え、かける時間帯に注意を払うことを教える。「携帯電話が普及し、相手の都合を考えずに電話をかける若者が意外に多い」からだ。

遠慮せずに質問



IHI 秋元 浩之さん

「とにかく様々な質問をぶつけてほしい」。IHI人事部長(42)は上司や先輩との接し方についてアドバイスする。「先輩社員は入社したてのころを覚えていない。聞くことで先輩も基本的な「ホウレンソウ」(報告・連絡・相談)で

パナグループ傘下のキヤプラン(東京・港)で企業向けのマナー研修を手がけてきたインストラクターの伊東絹子氏。新社会人が気をつけるべきことは何かを聞いたところ、「まずあいさつの基本を身につけてほしい」と言う。

正しい言葉遣い 場数踏み習得を

「決め手となる身だしなみも気をつけたい。」「新社会人も望ましい」。最近の新人社員は「目上の人と接する機会が少ないため、敬語をうまく使えない人が多い」。丁寧に話そうとするあまり「させていた先で」「あちらで伺っていた

「話しかけるタイミングは研修では教えられる」。ミスを繰り返しながらタイミングをつかむコツを学ぶしかない。仕事後の飲み会や休日のゴルフなどの付き合いは「無理のない範囲で」と断ったうえで、「仕事以外の付き合いが仕事そのものを充実させることにもある」。ふとした会話が参考になるという。