
就活応援セミナー

就活のマナー

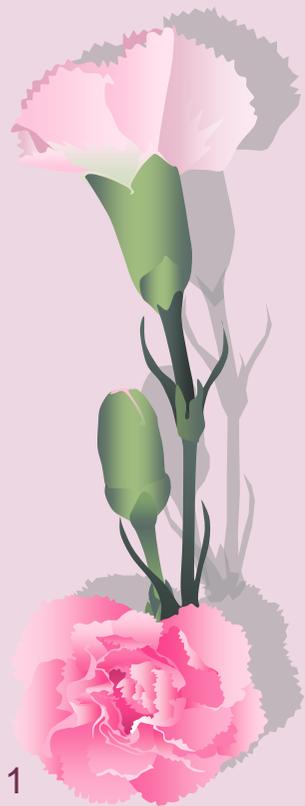
テキスト

岐阜県人材チャレンジセンター

基礎知識編 : そもそもマナーとは？

会社や公共の場に行くと、よく「マナーが大切」と言われます。『ごみは ゴミ箱に捨てる』というようなことから、『応接室に通された時にどこに座るか』ということまで、マナーは様々なかたちで存在します。

ここでは、就職活動時に必要なマナーとして、「応募の電話をかける時」「面接や会社訪問をする時」というシーンに絞ってすすめていきますが、まず最初にマナーが大事だと言われるわけを考えてみましょう。



1. 私のマナー体験

マナーについて、あなたの体験した「うれしかったこと」「イヤだなと思ったこと」について、思い浮かべてみてください。また、そのきっかけについて、「表情」「あいさつ」「身だしなみ」「言葉づかい」「態度」のうち、何だったのかを考えてみてください。

	事象	きっかけ
うれしかった事・ よかった事	両手に大きな荷物を抱えて電車に乗ったら、座っていた人が席を譲ってくれた	態度
	ランチを食べに入った店の店員が、笑顔で「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と言ってくれた	あいさつ 表情
イヤだった事	ファミリーレストランに行ったら、注文を取りに来た店員さんの制服がひどく汚れていた	身だしなみ
	初対面なのにいきなり友達口調で話してきた	言葉遣い

「私のマナー体験」の事例からもわかるように、マナーは決して特別なものではなく、日常的に存在するものです。

マナーの大切なポイントとは・・・

- 相手に不快感を与えない
- 相手の立場になって考える

つまり、マナーとは『思いやりの気持ち』を表現することです。

そして、その「思いやりの気持ち」は、表情・あいさつ・身だしなみ・言葉づかい・態度で表現することができます。また、マナーが身についているかどうかは、これらすべての観点で見られていると言ってもよいでしょう。

相手の気持ちや、相手から見た印象を考えて自分自身を表現すること、それがマナーです。



2-1. 応募の電話の掛け方

就職活動を進める中で、まず最初に企業(応募先)と接点を持つのは「応募の電話」ではないでしょうか。ほとんどの求人票には「応募の詳細は電話でお問い合わせください」「電話連絡の上、履歴書持参で」などと書かれています。

電話は顔(表情)が見えない分、言葉づかいや対応の仕方により注意が必要になります。また、この応募の電話がしっかり掛けられるかどうかで、企業側の第一印象が随分変わります。

ここでは、応募の電話の掛け方の要点を知り基本を身につけるとともに、実際に練習を行うことで、自信を持って電話を掛けられるようになることを目指します。



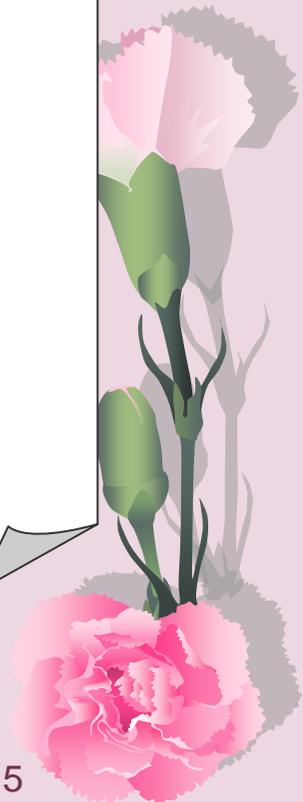


Check Point !

応募の電話を掛けるときの準備

- 募集情報が掲載されたもの(求人誌、求人票、新聞、求人広告など)
- メモと筆記用具
- 静かな場所を選ぶ
- 携帯電話使用はなるべく避ける
- 企業の忙しい時間帯を避ける(始業直後、昼休み、終業間際)

※携帯電話は、電波の状況によって通話中に切れる可能性があります。
できるだけ使用を避け、有線の電話を使いましょう。



【応募の電話をかけてみよう！】

①電話をかけて担当者へ取次ぎを依頼する。

- ★ポイント
- ・自分の名前を名乗る
 - ・何を見て電話をしたか
(求人媒体)
 - ・担当者

応募者: (コール)

企 業: 「はい、株式会社〇〇〇〇でございます」

応募者: 「私、〇〇大学△△学部〇年の□□□□と申します。求人サイトの××××で御社の募集を知り、お電話いたしました。担当の人事部高橋様はいらっしゃいますか？」

企 業: 「はい、少々お待ち下さいませ。」

②担当者に用件を話す。(応募希望)

- ★ポイント
- ・簡潔に伝える

企 業: 「お待たせいたしました。人事部の高橋でございます。」

応募者: 「私、〇〇大学△△学部〇年の□□□□と申します。求人サイトの××××で御社の募集を知り、お電話いたしました。御社に是非応募をさせて頂きたいと思っております。応募方法を教えていただけますか？」

【応募の電話をかけてみよう！ 続き】

<p>③面接日時をメモする。</p> <p>★ポイント ・日にち、時間、場所、担当者 (行き方)</p>	<p>企 業:「ご応募ありがとうございます。では早速ですが面接にお越しいただきたいと思います。日時は7月5日火曜日の15時、場所は当社〇〇〇〇ビル、人事部高橋宛でお越してください。当社に着きましたら、1階の受付にいらして下さい。場所をご存知ですか？」</p>
<p>④面接日時、場所、担当者を復唱する。</p> <p>★ポイント ・最後まで聞いてから復唱する。</p>	<p>応募者:「はい。場所は存じております。7月5日火曜日の15時、人事部高橋様宛でお伺いすればよいですか？」</p> <p>企 業:「はい、そうです。」</p>
<p>⑤挨拶(お礼)をして電話を切る。</p> <p>★ポイント ・電話は相手が切ってから、静かに切る。</p>	<p>応募者:「それでは面接よろしくお願ひ致します。ありがとうございました」</p>

【応募の電話の掛け方:まとめ】

1. 言葉は気持ちを伝える手段。伝え方が大切。

どんなに気持ちがあっても、言葉づかいが乱暴だったり、友達言葉を使っては誤解をされてしまいます。逆に、どんなに丁寧な言葉を使っても、心がこもっていないと冷たい印象になってしまいます。

どんなときでも、「相手の貴重な時間を自分のために割いてもらっている」という感謝の気持ちを持つことで、自然に言葉づかいや心持ちが変わってくるものです。

2. 臨機応変な対応のために、まずは基本を身につける。

企業の対応は、企業や担当者によって違いますから、今日練習した応対がそっくりそのまま使えるわけではありません。しかし、要点をしっかり覚えることで応用はできるようになるものです。

ワークシートの各ポイントを確認しながら、何度も練習してみてください。

※電話の相手が名乗らない→自分から「〇〇株式会社ですか？」と尋ねる

※求人広告に採用担当者の名前が明記されていない→「採用ご担当者様をお願いいたします。」と言って取り次いでもらう



One Point !

■クッション言葉■

相手に何かを尋ねるときや依頼をするときは、クッション言葉を使うと伝わり方がやわらかくなります。

①恐れ入りますが

人事部の高橋様をお願いいたします。

⇒ 恐れ入りますが、人事部の高橋様をお願いいたします。

②申し訳ございませんが

日にちを変更していただけますか。

⇒ 申し訳ございませんが、日にちを変更していただけますか。

③失礼ですが

鈴木さんですか。 ⇒ 失礼ですが、鈴木さんですか。

その他、「恐縮ですが」や「お手数をおかけしますが」などもクッション言葉です。必ず使わなくてはいけないものではありませんが、使えるようになると好印象につながります。

日頃の会話はもちろん、表情の見えない電話での会話では、特に上手く取り入れたいものです。



2-2. 敬語の使い方

応募の電話や面接など、採用担当者や企業の人との会話をする際には、敬語が欠かせません。代表的な敬語の例を見てみましょう。

普通の言葉	尊敬語 (相手や目上の人の状態を表す言葉)	謙譲語 (自分や身内の状態を表す言葉)
言う	おっしゃる (担当の方がおっしゃいました)	申し上げる (私の名前を申し上げます)
聞く	お聞きになる (連絡先をお聞きになりましたか)	伺う (お名前をお伺いしたいのですが)
見る	ご覧になる (資料をご覧ください)	拝見する (資料を拝見します)
行く	いらっしゃる (こちらには、いついらっしゃいますか)	参る・伺う (明日、御社に伺います)
来る	いらっしゃる・お越しになる (3時にいらっしゃいます)	参る・伺う (3時に参ります)
会う	お会いになる (もうお会いになりましたか)	お目にかかる (お目にかかるのを楽しみにしています)

敬語は、普段から使い慣れていないと、なかなか話せるようにはなりません。日頃から、正しい敬語を使うよう心がけましょう。

3-1. 面接の基本マナー

人は、初対面から3秒で大体の印象が決まってしまうといえます。そして、第一印象はその後のコミュニケーションに、大きな影響を与えます。

面接では、自己PRがきちんとと言えることも大切ですが、あいさつや態度、身だしなみから受ける印象が重要になってきます。また、見た目の印象が良いと、話す内容もより好意的に受け取ってもらえます。

ここでは、基本的な面接のマナーを押さえることで、相手により良い印象を与えることができるようになることを目指します。

【面接のマナー8つのポイント】

1. 遅刻をしない

- ・面接の場所や交通手段、所要時間など、事前に調べておきましょう。
- ・時簡に余裕を持って出かけましょう。
- ・早すぎる到着も×。目安は「10分前到着」。
- ・遅れそうなときは、必ず連絡をしましょう。⇒連絡先を手帳などに控えておきましょう。

2. コートは建物に入る前に脱ぐ

- ・コートは屋外で着るもの。訪問先の玄関先で脱いでおきましょう。

3. 携帯電話の電源はOFF

- ・静かな部屋では、マナーモードでも音が響きます。

4. 社内の人に出会ったらあいさつをする

- ・建物の中は、すべて面接会場です。会う人には軽く会釈をしましょう。

5. 荷物は足元に置く

- ・面接中、鞆やバッグは机や膝の上に置かず、足元の床の上に置きましょう。
 - ・コートなどがある場合は、小さくたたんで荷物の上に置きましょう。
- 椅子の背もたれに掛けたりしないよう注意しましょう。

6. 面接官の方を見て話す

- ・視線を合わせない人は、自信のない人や熱意のない人と見られてしまいます。
- ・相手の方を見ることは、自分の誠意を伝えるためのマナーです。

7. 面接中の姿勢に注意する

- ・椅子の背もたれにもたれたり、逆に猫背になったりしないように、背筋を伸ばして座りましょう。
- ・緊張したときに知らず知らずのうちに出てしまう「クセ」に注意しましょう。

例: 足や腕を組む、髪を触る、鼻や顎を触る など

8. 面接後も気を抜かない

- ・建物の中にも周囲にも、企業の人がたくさんいます。面接会場以外での立ち居振る舞いにも注意しましょう。
- ・面接の部屋の外で大きな声で話をする、他の応募者と面接の内容について話をするなどは禁物です。

3-2. 身だしなみ

身だしなみの基本は、「清潔感がある」「働く環境に調和している」「機能的で状況に合っている」という服装です。面接や会社訪問に行くときは、男性も女性もスーツで行くのが一般的ですが、スーツと一口に言っても、その色もデザインも様々です。さらに、昨今はビジネスウェアのカジュアル化が進んでいるため、身だしなみとおしゃれの区別がつきにくくなってきました。

ここでは、身だしなみとおしゃれの違いを知ること、面接で好印象を与えることができる身なりのチェックポイントを理解しましょう。

身だしなみ	おしゃれ
判断基準は「他者」	判断基準は「自分」
「相手」が快く感じるもの	「自分」が納得いくもの
「TPO」に合わせる	「個性」と「こだわり」
「謙虚」	「自己主張」
「定番」	「流行」

身だしなみとは、接する相手に不快感を与えないように身なりを整えることです。一方「おしゃれ」は、自分が満足するように身なりを装うことです。「身だしなみ」を考えるときは、周囲の人が好感を持つものであることが大切です。



3-3. 面接時の動作

面接のポイントは「明るく、自信を持って臨む」です。しかし、どんなに自分では自信があるつもりでも、立ち居振る舞いによっては相手に伝わらない場合があります。

ここでは、きびきびと、美しく見える動作のポイントを知り、実際に出来るように練習をします。

【ねらい】

- ・お辞儀の仕方や、入室・退室のマナーなど、面接や会社訪問時に必要な動作のポイントを再確認する。
- ・面接当日の流れを意識しながら、実際にやってみることで身につける。



One Point!

笑顔の効果

緊張していると、どうしても表情が硬くなって笑顔になれないものです。しかし、笑顔には下記のような効果があることを、みなさんも体験上よくご存知のことだと思います。

●安心感

●親しみやすさ

●明るい印象

●さわやかな印象

●やさしさ

など...

良い言葉と笑顔はワンセットです。面接に行く前には、少し時間をかけて自分自身の良いところをひとつでも多く見つけておきましょう。そして、面接では「自分の良いところ」や「うれしいこと」「楽しみなこと」を語ってください。良い話をすると、人は自然に笑顔になるものです。そのためには、普段から自分が「いい表情」ができる言葉を口にするように心がけましょう。

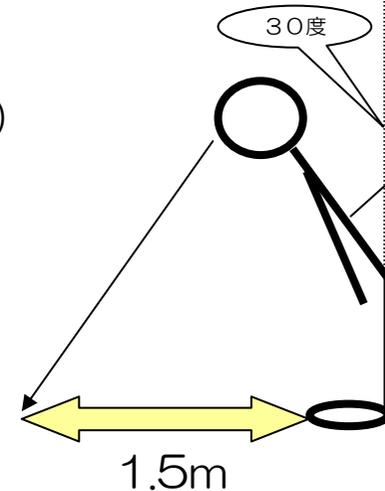
3-4-1. 挨拶の仕方

●立ち方

- ①肩を開いて背筋を伸ばす
- ②指はそろえて伸ばし、腕は自然に下ろす
- ③足はかかとをつけて立ち、つま先はこぶし1つ分くらい開く
※男性はかかとをつけず、足を軽く開いて立ってもよい

●お辞儀の仕方

- ①または挨拶をする相手の方を見る
- ②首と背筋を伸ばし、腰から曲げる
※お辞儀の角度は30度(つま先から1.5mくらい先を見る)
- ③手は自然に中央で重ねる(男性は横のままでもよい)
- ④頭を下げたところで1秒(一呼吸)止める
- ⑤ゆっくりと身体を起こす
- ⑥相手の方をきちんと見る



また、「失礼します」「よろしくお願いします」などの言葉は、お辞儀の動作とは分けて行います。しっかり相手の方を見て「よろしくお願いします」などの言葉を言ってから、丁寧にお辞儀をするようにしましょう。

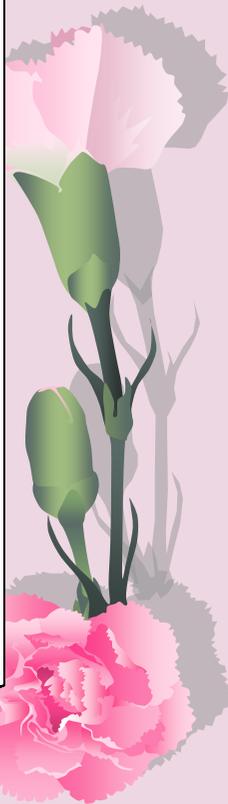
ひとつひとつの動作を分けて確実に行うことで、メリハリのある立ち居振る舞いに見えるようになります。



One Point!

お辞儀の種類と角度

- 会釈 ⇒ 15度 …すれ違うときなどに軽く頭を下げるお辞儀
- 敬礼 ⇒ 30度 …面接のほか、一般的によく使われるお辞儀
- 最敬礼 ⇒ 45度 …尊敬する人に対してや、正式な場で使う、最も丁寧なお辞儀



3-4-2. 入室・退室のマナー

●入室時の動作

- ①ドアを軽くノックし、「どうぞ」の声がかかってからドアを開ける
- ②室内に入ったら静かにドアをしめる
- ③正面(相手)をきちんと見て、「失礼します」と挨拶をする
- ④お辞儀(敬礼)をする

●入室後の動作

- ①椅子の横に立ち、「人材太郎です。よろしく申し上げます。」と名乗ってからお辞儀をする
- ②「おかけください」と勧められてから椅子に座る
- ③背筋を伸ばして座り、手は膝の上に置く

●退室時の動作

- ①質疑応答が終了したら、椅子から立ち「ありがとうございました」と言ってからお辞儀をする
- ②出口の前まできたら、もう一度相手の方を見て、「失礼します」と言ってお辞儀をする
- ③ドアを開けて外に出たら、静かにドアを閉める

大切なポイントは、「メリハリのある動作」と「感謝の気持ちをこめた挨拶」です。緊張した場面でも、ポイントを意識した動作ができるよう、繰り返し練習をしましょう。

