



インターンシップ・マニュアル 「ビジネスマナー講座」



小白川キャンパス キャリアサポートセンター

みなさん、こんにちは。このテキストは、インターンシップ参加者向けの「ビジネスマナー講座」の資料になります。

本日のテーマと目標（ゴール）



本日のテーマ

ビジネスマナーの基本

- ①身だしなみ
- ②挨拶とお辞儀
- ③言葉遣い
- ④電話・メール
- ⑤事前訪問

本日の目標（ゴール）

ビジネスマナーの基本を学び、理解できた点と今後の課題を自分の言葉で説明できる。

本日のテーマは、ビジネスマナーの基本について学習します。本日のゴールはビジネスマナーの基本を学び、理解できた点と今後の課題を自分の言葉で説明できることを目指していきたいと思います。

そもそも「マナー」って？

マナー (英語: manners) とは？

→行儀・作法の事 (出所: 広辞苑)

「他者を気遣う」という気持ちを所作として形式化し、わかりやすくしたもの



- ・ 上司、先輩、取引先など立場の異なる世代の人たちと、上手にコミュニケーションを取り、関係を築いていくためのもの
- ・ テクニックだけでなく相手の立場に立った振る舞いや態度であることが重要

出所) 伊藤 宏・高橋 修・松坂 暢浩 (2019)『大学生のための実践的キャリア&就活講座』中央経済社

まず始める前に「マナー」とは何かについて考えたいと思います。「マナー」について辞書を引いてみると、「行儀や作法」とあります。つまり、「他者を気遣う」という気持ちを、所作として形式化したものが「マナー」です。ビジネスマナーとは、マナーのなかでも、働く人の礼儀作法と言えます。そのため、上司、先輩、取引先など立場や世代の異なる人たちと、上手にコミュニケーションを取りながら、人間関係を築いていくために必要なスキルになります。ただし、テクニックを覚えるのではなく、相手の立場に立った態度や振る舞いであることが重要になります。これは、社会人だけでなく、これからインターンシップに参加する時にも必要になります。

身だしなみのチェックポイント（男性）

☑ネクタイ
色によって印象が変わります。何種類か準備する。

☑スーツ：
ボタンは2つまたは3つ、色はネイビーやチャコールグレーなど暗めのものが一般的。肩幅も体に合うものを。



☑髪型、顔
あまり奇抜な髪型や寝癖はNG。ヒゲはきちんと剃りましょう。

☑シャツ
色は白が基本。「襟廻り(首廻り)」と「衿丈」はきちんと合うものにする。

※特にスーツ等で分からないことがあったら、スーツショップのアドバイザーに聞いてみましょう。

出所) リクルートキャリア (2015) 「就職ジャーナル」の記事を一部加筆修正

それではビジネスマナーの基本の1つ目として、身だしなみのマナーを見ていきたいと思えます。ビジネスにおける身だしなみは、相手に違和感を与えない格好を心がけてください。普段は、なかなかスーツを着る機会が無いと思いますので、まずは着慣れることが大切になります。こちらは、男性の身だしなみのチェックポイントです。各チェックポイントを確認してください。また、夏場はネクタイや上着を着ない「クールビズ」スタイルを求められる場合が多いと思えます。

身だしなみのチェックポイント（女性）

☑ジャケット：

色によって印象が変わります。ボタンは1～3つが一般的。

※夏場は暑いので、上着は手に持ち、着なくてもOK



☑髪型、顔

ロングヘアーの方は、髪が乱れないようにまとめる。
メイクは、ナチュラルメイクを心掛ける。

☑スカート

オーソドックな丈が無難。立った時は膝頭が半分くらい、座った時は膝上5cmくらいが目安。

※パンツスタイルでもOK

☑シャツ：

レギュラーシャツのほかスキッパータイプもOK
スキッパータイプは、襟を外に出しましょう。

※特にスーツ等で分からないことがあったら、スーツショップのアドバイザーに聞いてみましょう。

出所) リクルートキャリア(2015)「就職ジャーナル」の記事を一部加筆修正

こちらは女性の身だしなみのチェックポイントです。各チェックポイントを確認してください。また、夏場は上着を着ない「クールビズ」スタイルを求められる場合が多いと思います。

挨拶とお辞儀の基本①

①相手の正面に立つ



②相手の目を見て
挨拶の言葉を使う



③お辞儀をする



④お辞儀を戻し
相手の目を見る

- ①相手の正面に立つ。もし歩いていれば一度立ち止まる。
- ②まず相手の目を見て気持ちをこめて「おはようございます（こんにちは）」「はじめまして」「宜しくお願い致します」などの挨拶の言葉を使う。アルバイトの様に昼夜問わず、「おはようございます」を使わないように注意してください。
- ③挨拶の言葉が終わったら、ゆっくりとお辞儀をする。挨拶の言葉とお辞儀を同時にしない。このことを「先礼後礼（挨拶の言葉が先、お辞儀が後）」と言います。
- ④ゆっくりとお辞儀を戻し、再度相手の目を見る。

出所) 伊藤 宏・高橋 修・松坂 暢浩 (2019)『大学生のための実践的キャリア&就活講座』中央経済社

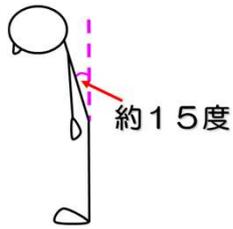
次にビジネスマナーの基本の2つ目として、挨拶のマナーを見ていきたいと思います。挨拶は、その人の第一印象を決めると言っても過言ではありません。挨拶する際は、対象を選ばず、はっきりと相手に聞こえる声の大きさを自分から挨拶するようにしましょう。上記の挨拶とお辞儀の基本的な流れ（ステップ）を読んで確認してください。

挨拶とお辞儀の基本②

お辞儀には「会釈」「敬礼」「最敬礼」の3種類があります。基本は「敬礼」の30度です。

【会釈】

通路ですれ違う時や入室の時など。



【敬礼】

最も頻繁に使うお辞儀。上司やお客様にあいさつする時など。



【最敬礼】

お詫びの時やお客様のお見送りの時など。



また、お辞儀には「会釈」「敬礼」「最敬礼」の3種類があります。基本のお辞儀は「敬礼」の30度になります。相手の膝あたりを見るイメージの角度になります。

挨拶とお辞儀で注意してほしいポイント

×他の動作をしながらのお辞儀

→他の作業を優先させていることになり、相手に失礼に当たる。手を止めて相手の方を向いてお辞儀する。



×ぺこぺこ何度もお辞儀

→首だけを何度も上下に振るお辞儀は誠意が感じられない。一度だけ丁寧にを行うのが基本。



×歩きながらお辞儀

→相手が歩いているにもかかわらず、立ち止まり、お辞儀をするように心がける。

出所) 伊藤 宏・高橋 修・松坂 暢浩 (2019)『大学生のための実践的キャリア&就活講座』中央経済社

こちらは「挨拶」をする際に、注意してほしいポイントになりますので、押さえておいてください。

言葉遣いの基本①

- ・自分のことは「わたくし」と言うのが基本
- ・相手には「〇〇様」「〇〇さん」と敬称で呼ぶ
- ・何かをお願いする時は「恐れ入りますが～」
で始め「～をお願いできますか」と結ぶ
- ・謝罪する時は「申し訳ございません」と丁寧に言う
- ・お礼をする時は「ありがとうございます」と言う
- ・敬語は「丁寧語」を意識する

出所) 伊藤 宏・高橋 修・松坂 暢浩 (2019)『大学生のための実践的キャリア&就活講座』中央経済社

そしてビジネスマナーの基本の3つ目として、言葉遣いのマナーを見ていきたいと思います。昨年の学生は、言葉遣いに関して不安を持っている方が多くいました。言葉遣いの基本として、上記の内容を押さえておくとよいでしょう。

言葉遣いの基本②

動詞	尊敬語	謙譲語	丁寧語
する	なさる・される	いたす	します
言う	おっしゃる	申し上げる	言います
聞く	お聞きになる	うかがう、拝聴する	聞きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
知る	ご存知	存じる	知っています
行く	いらっしゃる	参る、伺う	行きます
来る	お越しになる	伺う	来ます
持つ	お持ちになる	お持ちする	持ちます
食べる	召し上がる	いただく	食べます

出所) 井上真理 (2015) 『月間新聞ダイジェスト2015年7月別冊号 敬語&マナー』新聞ダイジェスト を基に筆者が加筆修正



10

敬語について少し補足をします。尊敬語は、相手や相手の行動に敬意を表す表現になります。また謙譲語は、自分や自分の動作などへりくだることで、相手への敬意を表す表現になります。敬語が難しいと感じる場合は、丁寧語（「です」「ます」）を使いましょう。

注意点として、敬語を重ねてしまう二重敬語にならないように気をつけてください。例えば「〇〇様がお越しになられました」は、尊敬後の「おいでになる」に、さらに「～られる」がついており二重の敬語になります。この場合は「〇〇様がお越しになりました」になります。

言葉遣いの基本③

「クッション言葉」を使う

頼むとき

「お忙しいところ恐れ入りますが・・・」
「お手数をおかけいたしますが・・・」

断るとき

「大変申し訳ありませんが・・・」
「せっかくですが・・・」

その他

「失礼ですが・・・」
「よろしければ・・・」



また、相手に対して頼んだり、断ったりする際に「クッション言葉」を使うようにしましょう。これはクッションのように衝撃を和らげる言葉で、ストレートに言うときつくなりがちな印象を防ぐ効果があります。

その他：非言語的コミュニケーションに注意する



あくび



背伸び



ペンまわし



貧乏ゆすり



足組み



携帯いじり

その他として、よくある動作をピックアップしました。このような動作は、自分のクセや無意識の行動として行っている場合が多くあります。印象を悪くしてしまうため、日頃からこのような動作をしないように心がけましょう。

事前訪問の目的について



事前訪問の目的

① 受入先の場所を確認する

→交通手段を含めて、実習当日慌てないように、事前に訪問することで確認する

② 受入先担当者との顔合わせ

→実習前にお互いのことを知り合う

③ 目的・目標のすり合わせ

→履歴書等で書いた参加理由の内容を踏まえて、自分の要望や希望とプログラム内容のすり合わせを行う

インターンシップ先に事前訪問に行く場合があります。受入先によりますが、自由応募の場合には無いケースが多いです。以降は、事前訪問が必要な場合の流れとポイントを説明します。まず事前訪問ですが、上記の3つの目的で実施します。

※事前訪問がない場合も、インターンシップの初日までにを行う内容や初日のプログラム内容が含まれていますので、読んでください。

事前訪問の目的について

受入企業の住所を調べて、 通勤ルートを検索する →**グーグルマップ**がお勧め



- ①日時を設定しルート検索
- ②オプションの詳細設定で、バスや電車の設定

徒歩、自転車、電車の組み合わせは各自で検討してください。

次に事前訪問にあたっての準備について説明をします。まず受入企業の場所と訪問経路を調べておいてください。その際にグーグルマップで検索する方法をお勧めします。毎年インターンシップ受入先の企業に遅刻する方がいますので、経路や所要時間を確認してください。また事故を防ぐ上で、通勤は公共交通機関等を利用し、車（自動車）やバイクは使用しないようにしてください。

電話のマナー：事前訪問のアポ取り

- ① 電話をかける際は静かな場所で
- ② 伝えるべき要点を書いたメモを見ながら話す



① 自分から名乗り、挨拶する

「お忙しいところ恐れ入ります。山形大学
〇〇学部の□□と申します。」



② 目的に担当者と部署を告げる

「インターンシップの件でお電話させてい
ただきました。担当の◇◇様いらっしゃい
ますでしょうか？」

※不在の場合、「いつ頃お戻りでしょうか？」と
時間を確認し、かけ直す。

事前訪問の前に、担当者に電話をしてアポイントメント（アポ）をとります。皆さんのなかには、目上の方と話す機会がないために慣れていないことや相手の表情が見えないために、非常に緊張する方もいるかと思えます。電話での会話に慣れるためにも、事前に何度か練習して臨むとよいでしょう。

電話のマナー：事前訪問のアポ取り

③手短に要件を伝える

「今お時間よろしいでしょうか？ この度はインターンシップをお引き受けいただきありがとうございます。本日はインターンシップの事前訪問の件でお電話させていただきました。こちらの都合で恐縮ですが、○月○日○曜日■■時にお邪魔させていただきたいのですが、お時間いかがでしょうか？」

④電話を切る前に再度確認する

「それでは、○月○日○曜日■■時にお邪魔させていただきます。どうぞ宜しくお願い申し上げます。本日はありがとうございました。それでは失礼いたします。」

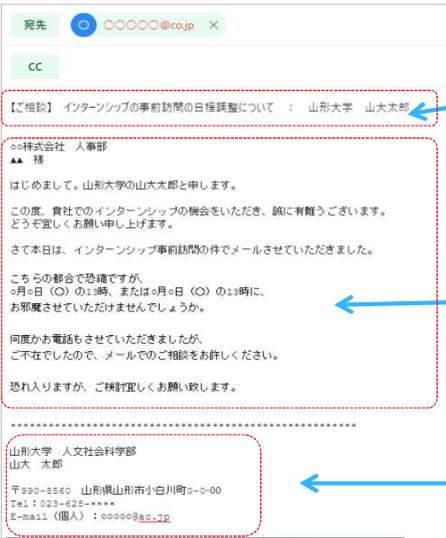
事前訪問のアポ取りの際のポイントを記載しています。担当者の方には、手短に要件を伝えること、日時の間違いないように電話を切る際には再度確認するようにしましょう。

電話のマナー：事前訪問のアポ取り

- ・ 基本は企業側の予定を優先し、自分の都合だけで話を進めない様に注意！
- ・ 自分の希望する予定が駄目な場合を想定し、複数の候補日を事前に準備しておく
- ・ 相手が電話を切るまで待つ。相手が電話を切る前に切らないように注意！
- ・ 考えられるイレギュラーなケース
 - ① 何度電話しても、担当者が不在のケース
 - ② うまく日程調整が見つからないケース→メールで再度連絡をして調整する方法も1つです

事前訪問のアポ取りをする際に、よくあるパターンをピックアップしていますので、押さえておいてください。

メールのマナー：電話で事前訪問のアポが取れない場合



件名（タイトル）：どのような要件か一目で分かる様に具体的かつ端的な文章にする。また、件名の後ろに名前を記入する。

本文：簡単な挨拶のあとに、送り手の名前を書く。スクロールの手間をかけないようにできるだけ長文は避ける。

署名：発信者名、連絡先などを記載する。相手が連絡をする際に便利です。

送信前に必ず読み直す！

事前訪問のアポ取りで、担当者が不在の場合などは、メールをしてください。メールは、スライドにあるような定型文を参考に記載するとよいでしょう。このようなメールは、今後多くの機会で使用すると思いますので、ビジネススキルとしてぜひ活用してください。

事前訪問で確認する事項



- 実習日程（再度確認）
- 実習内容（プログラム内容）の確認
- 出退勤時間（何時に到着すればよいか？何時頃の退社か？）
- 服装（スーツか？それ以外か？）
- 必要な持ち物
- 昼食（持参か？外食か？）
- その他の注意事項

事前訪問の際は、上記の内容を確認するようにしてください。当日慌てないようにするためにも必ず確認をしてください。もし事前訪問が無い場合は、メールで上記内容を確認するとよいでしょう。

事前訪問のマナー：訪問の流れ



<訪問前>

- ①前日に電話やメールで日時を確認する
- ②先方には5～10分前に到着する
また会社に入る前に、身だしなみを再度チェックする

<受付>

- ②受付または受付電話で、まず挨拶をし、要件を伝える
- ②担当者が来るまで、静かに待つ



事前訪問のマナーについて、訪問前、訪問時、面談時について記載していますので、一連の流れをイメージして臨むとよいでしょう。

事前訪問のマナー：訪問の流れ

<面談>



- ① 担当者が来たら、まずは挨拶をする
「山形大学の〇〇です。本日は宜しくお願
い致します」と言って一礼する
※もし応接室で待っている場合は、一度立って挨拶する
- ② 担当者から着席を勧められてから座る
※カバンは、椅子に置かず足元に置く
- ③ 面談中は、メモを取りながら話を聞く
- ④ 面談後、一度立って「本日はありがとうご
ざいました。当日よろしくお願
い致します」と挨拶し、退出する際は「失礼しま
す」と再度挨拶をする

面談時の流れになります。実際に面談する場面を想定し、何度か練習すると自信をもって臨むことができます。

事前訪問のマナー：その他の注意事項

1) 相手の話に対応をする

→表情が暗かったり、反応が薄いと相手も不安になります。
適度な顔さや相槌をし、話し手に熱意が伝わるようにしましょう。

2) メモを取りながら聞く

→必ずメモ帳と筆記用具を出し、相手の話をメモしながら、聞くようにしましょう。また書いた内容は、面談中に、確認するようにしてください。



3) 聞く際の態度に注意

→聞く際に、腕組や肘をついて話を聞かないようにしてください。

その他として、事前訪問の際に上記の3点について注意してください。

事前訪問のマナー：面談中のポイント



1) スマホは電源OFFに！

→着信音がならないように、マナーモード設定にしてください。
着信音がなったり、バイブの音が響く場合がありますので、
会社に入ったら電源を切る事をお薦めします。

2) 移動中の通話に注意！

→会社の敷地内、社員の方が乗降する駅から会社までの間は歩
きスマホや電話はしないように注意してください。

3) スマホいじりは慎む！

→担当者が来るまでの間、スマホをチェックしないで、静かに
待ちましょう。

事前訪問時面談中は、スライドにあるような、1)～3) がしっかりとできるように意識してください。特に日ごろからコミュニケーションの基本である聞く、話すを意識し、メモを取りながら話を聞くように心がけましょう。