インターンシップに参加する前に知っておきたい情報満載!

ビジネスマナー講座

インターンシップに参加する前に
ぜひ覚えておきたいビジネスシーンでのマナー、
組織で働く上で気をつけるべきことをまとめました。
ぜひ練習・実践して、役立ててください。

富山県インターンシップ推進協議会

インターンシップに参加する前に
知っておきたい!

ビジネスシーンでの5つのマナー

人の印象は第一印象が大きく関わるといわれています。服装や髪型・お化粧など外見上の身なりに加え、態度や言葉遣い、立ち居振る舞いなど、相手に対する心遣いも大切に。

1 好印象をあたえる 身だしなみ

清潔感・機能性・調和の3つのポイントを大切にしましょう。実習先によっては、スーツ以外の制服や作業服を着用する場合もあります。それぞれの職場に適した身だしなみを心がけてください。

清潔感　汚れやしわなどの乱れがないか、出かける前に鏡でチェックする習慣を身につけましょう。

機能性　動きやすく安全性が保たれているなど、仕事内容に適した格好をしましょう。

調 和　職場や仕事、TPOに合っているのかなど、周囲とのまとまりを意識することが、ビジネスシーンではとても大切です。

Point

おしゃれと身だしなみの違い

おしゃれ
自分自身の個性を表現して着飾るもの
＝自己評価が基準

身だしなみ
相手に対して不快な思いをさせないように整えること
＝他者評価が基準

2 社会人としての自覚を持った 態度・立ち居振る舞い

立ち居振る舞い・仕事をする姿勢・態度は、仕事を行うことや良い人間関係を築くためには重要です。美しい身のこなしをマスターしましょう。

立ち姿
- 背筋をのばす
- あごをひく

- 指の先まで意識する
- かかとはつける

座り方
- 両手は自然に膝の上におく

- 浅く垂直に腰かける
- 男性は膝をこぶし1つ半程あける
- 女性は膝を閉じる

態 度

- 足を組んで話を聞く
- 腕を組んで話を聞く
- だらだらと動作をする　など

物の受け渡し

- 書類は両手で持ち、相手に正面を向けて渡す
- ペンやハサミは持ち手を相手に向けて渡す
- もう一方の手を添える

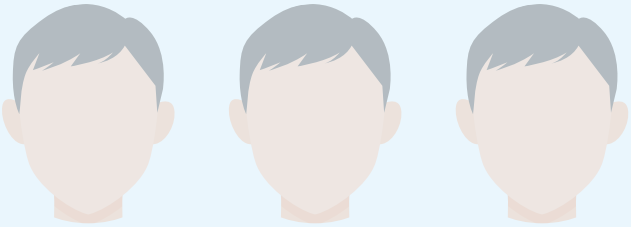
3 豊かで好まれる 表情

表情には、心の中で思っていることが表れます。

自分で自分の表情を見ることはできませんが、周囲の人は、あなたの表情をいつでも見ることができ、「どんな気持ちでインターンシップに取り組んでいるのか」を読み取ることができます。

大変なことはたくさんありますが、明るく、笑顔でインターンシップに参加しましょう。

ワーク 考えてみよう。どんな表情でしょう？



笑った顔　　怒った顔　　無表情な顔

Point

相手はあなたの顔を見ています。
どんな表情をして話を聞いていますか？
相手の話をちゃんと聞こうという表情「ウエルカムサイン」をおくっていますか？

4 好感度UP 挨拶

明るい「挨拶」は、するほうもされるほうも温かい気持ちにしてくれます。挨拶という言葉には心を開き相手の心に近づくという意味があり、人間関係の第一歩となります。自分から明るい挨拶をして、良い人間関係をスタートさせましょう。

挨拶の4原則

- あ 明るく（笑顔で元気に）
- い いつでも（気が付かないふりはしないで）
- さ 先に（自分から進んで）
- つ 続けて（会釈だけでなく言葉もそえて）

たとえば…

おはようございます。
インターンシップにまいりました。
○○大学の○○と申します。
よろしくお願いいたします。

インターンシップ初日は特に緊張するものです。
事前にイメージしておくことがおすすめ！

挨拶の種類

会釈

- すれ違うとき
  「お疲れ様です」
  「こんにちは」
- 人の前を通るとき
  「失礼します」
- 用件を承るとき
  「かしこまりました」

敬礼

- 出社したとき
  「おはようございます」
  「よろしくお願いします」
- 退社するとき
  「お先に失礼します」

最敬礼

- 深い感謝
  「ありがとうございます」
- 謝罪
  「失礼しました」
  「申し訳ございません」

Point お辞儀のポイント

メリハリをつける！

1. 上体を倒すときは素早く
2. 一旦止める
3. 戻るときはゆっくり

視線の位置を変えてみる！

お辞儀により視線の位置を変えることで、自然とお辞儀の角度も伴ってきます。

5 コミュニケーションの第一歩 正しい言葉遣い

「敬語」は言葉を丁寧に表現するだけでなく、人間関係を良好に保ち、仕事をスムーズに進めるためにあります。形だけでなく、心を込めて話すことが大切です。相手の状況を見ながら声をかけたり、事前に準備をして声をかけるなどの配慮も、敬意につながります。

敬語の種類と使い方

尊敬語
- 「お～になる」「ご～になる」
  お使いになる、ご利用になる
- 動詞＋「れる」「られる」
  社長が書かれた本

謙譲語
- 「お・ご～する」
  お届けする、ご案内する

丁寧語
- 「です」「ます」「ございます」で結ぶ
  お届けします、ご案内いたします

別の言葉で言い換える 尊敬語と謙譲語

	○○様が	私が
する	なさる	いたす
行く	いらっしゃる	うかがう
来る	おこしになる	まいる
食べる	召し上がる	いただく
与える	くださる	差し上げる
見る	ご覧になる	拝見する
聞く	お聞きなる	うかがう
言う	おっしゃる	申しあげる

クッション言葉

話す内容の前につける言葉で、柔らかい印象を与えます。

たずねるとき

失礼ですが
「失礼ですが、もう一度お聞かせ願います」

よろしければ
「よろしければ、私が代わりに承ります」

依頼するとき

恐れ入りますが
「恐れ入りますが、今お時間よろしいでしょうか?」

お手数ですが
「お手数ですが、確認いただけますでしょうか?」

要望に添えないとき

あいにくですが
「あいにく○○は持ち合わせておりません」

申し訳ございませんが
「申し訳ございませんが、その日は所用があります」

NG! ふさわしくない言葉遣い

日頃使い慣れた言葉の中には、ビジネスで使用するにはふさわしくないものがあります。

語尾・助詞を伸ばす言い方
- そんなんですよ～
- それで～
- 困っちゃいまして～

友達や、家族につかうような返事
- うん・そうそう・はいはい

完全否定・拒否
- できません
- わかりません・知りません

バイト敬語
- ～から
- ～の方
- ～でよろしかったでしょうか?
- ～になります
- ～の形

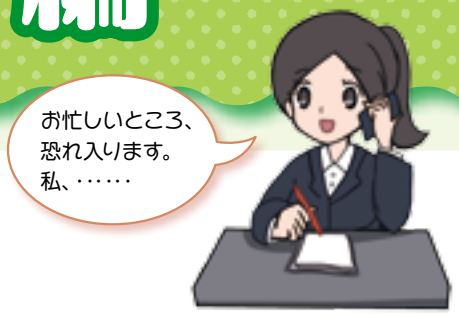
省略しすぎた言葉
- ～っす
- あざーす

「5W2H」を意識する

会話をする時には、5W2Hを意識するようにしましょう。

When	いつ	いつにするのか、いつまでにするのか
Where	どこで、どこに	どこでするのか、どこに持っていくのか
Who	誰が、誰と、誰に	誰に誰がするのか、誰とするのか、誰に渡すのか、誰に聞くのか
What	何を	何をするのか、何を作るのか
Why	なぜ	なぜするのか、なんのためにするのか
How	どのように	どんな方法でするのか
How much How many	どれくらい	どれだけの量や数にするのか、いくらか

インターンシップ 準備編



電話の特性を意識して丁寧に！

電話応対のマナー

「お忙しいところ、恐れ入ります。
私、○○学校(大学)○○学部○年の○○○○と申します。(この度はお世話になります)
恐れ入りますが、
インターンシップご担当の○○部の○○様はいらっしゃいますか？」

担当者が出たら、改めて挨拶から

「お忙しいところ、恐れ入ります。
私、○○学校(大学)○○学部○年の○○○○と申します。(この度はお世話になります)
インターンシップの事前連絡とご挨拶で、お電話いたしました。
只今、お時間よろしいでしょうか？」

用件や変更点が出たら、最後に電話を切る前に復唱し確認

「確認をさせていただきます。《 変更点の復唱 》……」

最後の挨拶

「お忙しい中、ありがとうございました。
どうぞ、よろしくお願いします。それでは失礼します。」

電話をする時の基本マナー

- **静かな場所で、メモのできる用意をしておく**
- **自分から所属と名前を名乗る**
- **用件を伝えて取り次いでもらう**
  企業に電話をかけた際、担当の方が直接電話をとることはほとんどありません。電話に出てくださった方に、担当者に代わってもらえるようお願いしましょう。
- **電話をする時間帯に注意する**
  営業時間外の電話はマナー違反です。また、営業時間内でも昼休憩の時間帯はさけましょう。
- **電話は、相手が切るのを待つ**
  電話は相手が受話器を下ろすまで待ち、相手が切ったのを確認できたら電話を切りましょう。
- **折り返しは遠慮し、戻りの時間を聞く**
  企業に電話をかけて不在だったときは、担当者が戻る時間を聞き、その時間に改めて電話をしましょう。
- **企業からの電話は、できるだけ早く折り返しをする**

これだけはおさえておきたい！ 仕事の進め方

1 指示を受けるときは…

指示を受けた内容を正確に理解し、何を求められているのかを把握して作業に向かいましょう。

返事

呼ばれたら元気よく返事をし、依頼者のもとへ。

メモ

メモ用紙とペンは必ず持ち、指示の内容を正確に書き取る。

質問

指示を聞き終えたら、あいまいな点、わからない点を質問する。

復唱

指示の内容を復唱し、正しく理解できているか確かめる。

2 指示を受けたあとは…

ポイントは、ホウ・レン・ソウ！

報告

指示をした人に、仕事の進捗状況や結果を伝えること

- 指示されたことが終わったら、指示を出した人へ報告する。
- 指示された仕事の進捗状況を途中で指示を出した人に報告する。
- 都合の悪いこと・想定外のことが生じたら、すぐに報告する。

連絡

自分の行動や仕事の状況、居所を周囲の人に伝えること

- 席を外すときや、外出時には周囲の人に連絡する。
- 連絡を受けたら、必ずメモをとる。
- 伝達事項の場合は、当事者に必ず連絡する。

相談

内容をよく知る周囲の人に参考意見を聞くこと

- 判断や対応に迷うことが出てきたら、速やかに指示を出した人に相談する。
- 仕事のやり方などがわからない場合は、わかる人に相談する。
- 仕事上の悩みは一人で抱え込まずに、周囲の人に相談する。

3 報告や質問をする時は…

インターンシップでの学びを意義深いものとするためには、積極的に周囲の人に声をかけることが望ましいといえます。だたし、相手の貴重な時間を割いていただくことに対する気遣いを忘れないように。以下の点に気をつけましょう。

声かけ

「○○について
教えていただきたいのですが、
今、お時間よろしいでしょうか」
と、ひと声かける。

簡潔に報告・質問する

結論や質問内容を先に伝え、説明や理由はその後に行う。

復唱する

相手の返事や答えを復唱し、自分の理解が正しいか確認する。

お礼

時間を割いていただいたことに感謝の言葉を伝える。

インターンシップでお世話になる企業や団体で

- 自分勝手な行動をとらない。
- 知り得た情報は他に漏らさない。
- 約束・時間を守る。

※実習先の企業や団体では、それぞれのビジネスマナーがある場合もあります。それぞれのマナーに従いましょう。

せっかくの機会だから大切にしよう！

コミュニケーション

実習先では、休憩時間や若手社員との懇談会など、社員の方と会話をする機会があります。

先輩たちと会話を交わすことで、仕事の表面的な部分だけでなく、さらに深く、先輩たちはどんな思いで仕事をしているのか、仕事の楽しさや厳しさについてはどのように感じているのかなど、働く人の内面や価値観を知るきっかけになります。

自分から積極的に話しかけて、インターンシップが貴重な体験となるようにしましょう。

話のきっかけ

だれもが理解できる話題から入ってみよう！

たとえば…

気候
毎日のニュース
住んでいる地区
etc…

Point

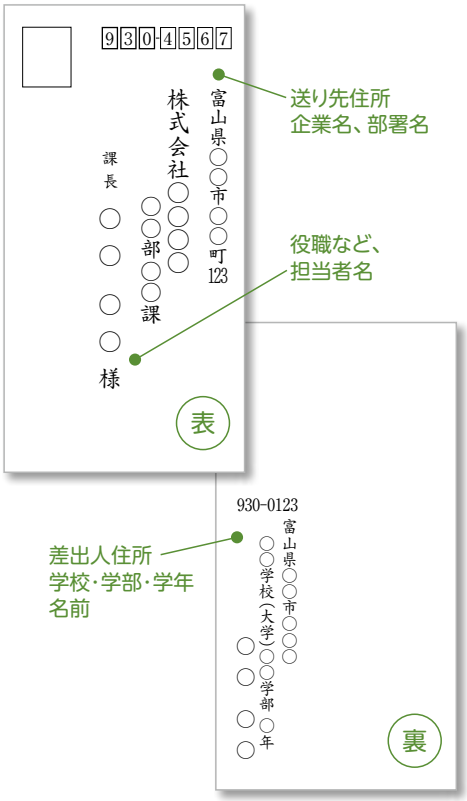
- 相手が聞き取りやすいペースで、明るくはっきりと話そう。
- 相手の反応を見ながら、声の調子や言葉などを合わせて話そう。
- 話す時は、体を相手の方に向け、視線を合わせて。
- 話しかけるタイミングは、時と場合を考えて。

インターンシップが終わったら…

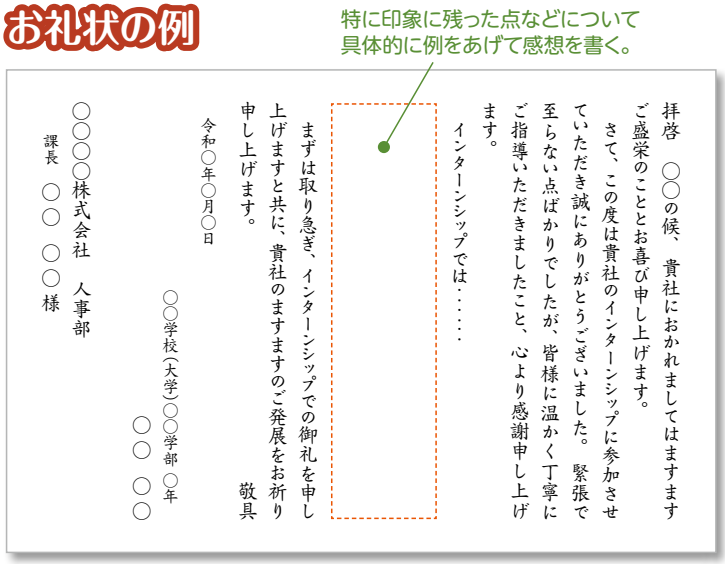
「お礼状」の書き方

実習後、実習先企業・団体の担当者や担当部署の方々に向けてお礼状を出すことは、感謝を形にして表すマナーの観点でも大切な行為です。下記で紹介するような「手紙・メールの基本構成」をしっかり理解した上で、あなたらしい言葉で感謝の気持ちを伝えることが大切です。

封筒の書き方



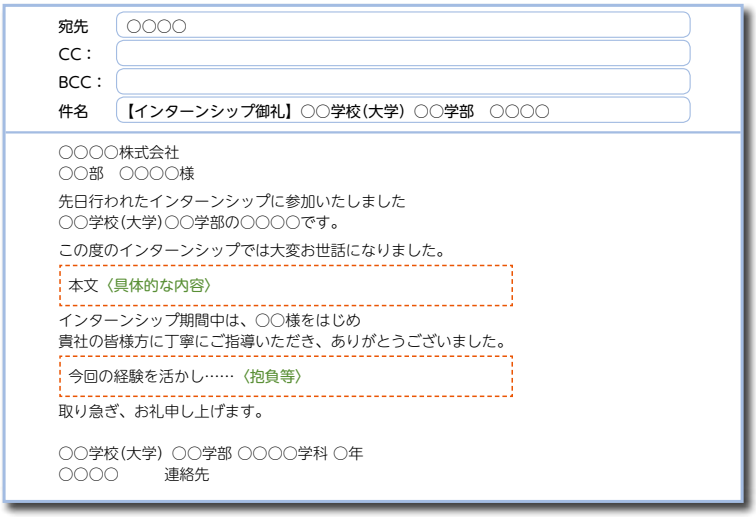
お礼状の例



- 筆記用具は、黒のペンで記入。
- 便箋と、長形4号封筒を使用することが望ましい。
- 企業・団体等名は正式名称で記入し、㈱などと略さない。
- 株式会社が前か後かにも注意！
- 人に宛てて送る場合は「様」、組織に宛てて送る場合は「御中」をつける。
- 修正液を使わない。間違えたら書き直す。
- 話すときは「御社」、書くときは「貴社」。

メールの例

手書きで送るのが最も丁寧ですが、授業等が忙しく時間がない場合は、メールで感謝の気持ちを伝えましょう。

- 件名は必ず書きましょう。
- 書く内容はお礼状と同様ですが、読みやすいように適宜改行しましょう。

（一行に多くても30文字）