

令和3年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」
学びのセーフティネット機能の充実強化
(高等専修学校と外部とのネットワーク化の推進)

『地方都市における地域ネットワークを活用した高等専修学校版職業実践モデルの構築』

STEAM
実習ノート

CONTENTS

【私が学んだ職業コンテンツの履歴】	2
【ワークシート管理】	4
【実践的企業実習日誌】	17
• 実習記録（第1日目）	20
• 実習記録（第2日目）	22
• 実習記録（第3日目）	24
• 実習記録（第4日目）	26
• 実習記録（第5日目）	28
【無人航空機飛行記録簿】	30
【参考資料】 分野共通ビジネスマナー集	36
• 職場での言葉遣い	37
• 職場でのマナー	39
• 職場でのコミュニケーション	40
• 電話の受け方	43
• 電話のかけ方（実習先への問い合わせにも活用しよう）	45
• 社外文書	47
• 身だしなみ	51
• 姿勢とお辞儀	54

アクセス年月日	職業コンテンツNo	職業コンテンツ名
年 月 日 (年生)		
年 月 日 (年生)		
年 月 日 (年生)		
年 月 日 (年生)		
年 月 日 (年生)		
年 月 日 (年生)		
年 月 日 (年生)		
年 月 日 (年生)		
年 月 日 (年生)		



ワークシート貼り付け場所

①

ワークシート貼り付け場所

②

ワークシート貼り付け場所

③

ワークシート貼り付け場所

④

ワークシート貼り付け場所

⑤

ワークシート貼り付け場所

⑥

ワークシート貼り付け場所

⑦

ワークシート貼り付け場所

⑧

ワークシート貼り付け場所

⑨

ワークシート貼り付け場所

⑩

ワークシート貼り付け場所

⑪

ワークシート貼り付け場所

⑫



【實踐的企業實習日誌】

実習企業の概要

大岡学園高等専修学校

学科

コース

企業名	施設の種類
企業代表者名	実習担当者名
所在地 〒 ー	
電話番号 FAX	交通機関・所要時間・交通費
実習のメンバー	
実習企業の沿革・基本理念・方針など	
備考	

・実習記録（第1日目）

大岡学園高等専修学校

学科

コース

氏名

実習企業名		
実習日 年 月 日 () 時間 (: ~ :)		
本日の実習目標		
1日の流れ		気づき・課題
時間	実習（仕事）内容	
今日の反省・感想・課題・メモ		
実習先担当者の方の所感（感想・アドバイスをご記入ください。）		担当者
		印

実践的企業実習 自己評価表

【第 1 日目】

No.	項目	評価
1	あいさつは相手に届く声ではっきりとできたか	A B C D
2	実習開始前のあいさつができたか	A B C D
3	適切なことば遣いができたか	A B C D
4	私語をすることはなかったか	A B C D
5	忘れ物はしなかったか（実習着・このノート・筆記用具など）	A B C D
6	身嗜みは整えられていたか（頭髪・ポタンなど）	A B C D
7	服装の乱れはなかったか（だらしない・しわの有無・袖口など）	A B C D
8	指導者の指示や話しを積極的に聴くことができたか	A B C D
9	積極的にメモをとることができたか	A B C D
10	実習すべてに関して、時間厳守できたか	A B C D
11	自己目標に対して、意欲的に取り組むことができたか	A B C D
12	1日の実習を反省し、次回の実習に向け改善して努力できたか	A B C D
13	自分勝手な判断をせず、解らない事は担当職員に聞いたか	A B C D
14	自ら進んでコミュニケーションを摂るよう努めたか	A B C D
15	お客様に対して明るい表情や穏やかな態度で接したか	A B C D
16	記録は1日の内容・実際に行った内容を具体的に記入できているか	A B C D
17	記録に誤字脱字はないか。相手にも読みやすい字で書けているか。	A B C D

- A … 大変よくできていた。 B … よくできたと思う。
 C … あまりできたと思わない。 D … まったくできなかった。

名前 _____

・実習記録（第2日目）

大岡学園高等専修学校

学科

コース

氏名

実習企業名		
実習日 年 月 日 () 時間 (: ~ :)		
本日の実習目標		
1日の流れ		気づき・課題
時間	実習（仕事）内容	
今日の反省・感想・課題・メモ		
実習先担当者の方の所感（感想・アドバイスをご記入ください。）		担当者
		印

実践的企業実習 自己評価表

【第2日目】

No.	項目	評価
1	あいさつは相手に届く声ではっきりとできたか	A B C D
2	実習開始前のあいさつができたか	A B C D
3	適切なことば遣いができたか	A B C D
4	私語をすることはなかったか	A B C D
5	忘れ物はしなかったか（実習着・このノート・筆記用具など）	A B C D
6	身嗜みは整えられていたか（頭髪・ポタンなど）	A B C D
7	服装の乱れはなかったか（だらしない・しわの有無・袖口など）	A B C D
8	指導者の指示や話しを積極的に聴くことができたか	A B C D
9	積極的にメモをとることができたか	A B C D
10	実習すべてに関して、時間厳守できたか	A B C D
11	自己目標に対して、意欲的に取り組むことができたか	A B C D
12	1日の実習を反省し、次回の実習に向け改善して努力できたか	A B C D
13	自分勝手な判断をせず、解らない事は担当職員に聞いたか	A B C D
14	自ら進んでコミュニケーションを摂るよう努めたか	A B C D
15	お客様に対して明るい表情や穏やかな態度で接したか	A B C D
16	記録は1日の内容・実際に行った内容を具体的に記入できているか	A B C D
17	記録に誤字脱字はないか。相手にも読みやすい字で書けているか。	A B C D

- A … 大変よくできていた。 B … よくできたと思う。
 C … あまりできたと思わない。 D … まったくできなかった。

名前 _____

・実習記録（第3日目）

大岡学園高等専修学校

学科

コース

氏名

実習企業名		
実習日 年 月 日 () 時間 (: ~ :)		
本日の実習目標		
1日の流れ		気づき・課題
時間	実習（仕事）内容	
今日の反省・感想・課題・メモ		
実習先担当者の方の所感（感想・アドバイスをご記入ください。）		担当者
		印

実践的企業実習 自己評価表

【第3日目】

No.	項目	評価
1	あいさつは相手に届く声ではっきりとできたか	A B C D
2	実習開始前のあいさつができたか	A B C D
3	適切なことば遣いができたか	A B C D
4	私語をすることはなかったか	A B C D
5	忘れ物はしなかったか（実習着・このノート・筆記用具など）	A B C D
6	身嗜みは整えられていたか（頭髪・ポタンなど）	A B C D
7	服装の乱れはなかったか（だらしない・しわの有無・袖口など）	A B C D
8	指導者の指示や話しを積極的に聴くことができたか	A B C D
9	積極的にメモをとることができたか	A B C D
10	実習すべてに関して、時間厳守できたか	A B C D
11	自己目標に対して、意欲的に取り組むことができたか	A B C D
12	1日の実習を反省し、次回の実習に向け改善して努力できたか	A B C D
13	自分勝手な判断をせず、解らない事は担当職員に聞いたか	A B C D
14	自ら進んでコミュニケーションを摂るよう努めたか	A B C D
15	お客様に対して明るい表情や穏やかな態度で接したか	A B C D
16	記録は1日の内容・実際に行った内容を具体的に記入できているか	A B C D
17	記録に誤字脱字はないか。相手にも読みやすい字で書けているか。	A B C D

- A … 大変よくできていた。 B … よくできたと思う。
 C … あまりできたと思わない。 D … まったくできなかった。

名前 _____

・実習記録（第4日目）

大岡学園高等専修学校

学科

コース

氏名

実習企業名		
実習日 年 月 日 () 時間 (: ~ :)		
本日の実習目標		
1日の流れ		気づき・課題
時間	実習（仕事）内容	
今日の反省・感想・課題・メモ		
実習先担当者の方の所感（感想・アドバイスをご記入ください。）		担当者
		印

実践的企業実習 自己評価表

【第4日目】

No.	項目	評価
1	あいさつは相手に届く声ではっきりとできたか	A B C D
2	実習開始前のあいさつができたか	A B C D
3	適切なことば遣いができたか	A B C D
4	私語をすることはなかったか	A B C D
5	忘れ物はしなかったか（実習着・このノート・筆記用具など）	A B C D
6	身嗜みは整えられていたか（頭髪・ポタンなど）	A B C D
7	服装の乱れはなかったか（だらしない・しわの有無・袖口など）	A B C D
8	指導者の指示や話しを積極的に聴くことができたか	A B C D
9	積極的にメモをとることができたか	A B C D
10	実習すべてに関して、時間厳守できたか	A B C D
11	自己目標に対して、意欲的に取り組むことができたか	A B C D
12	1日の実習を反省し、次回の実習に向け改善して努力できたか	A B C D
13	自分勝手な判断をせず、解らない事は担当職員に聞いたか	A B C D
14	自ら進んでコミュニケーションを摂るよう努めたか	A B C D
15	お客様に対して明るい表情や穏やかな態度で接したか	A B C D
16	記録は1日の内容・実際に行った内容を具体的に記入できているか	A B C D
17	記録に誤字脱字はないか。相手にも読みやすい字で書けているか。	A B C D

- A … 大変よくできていた。 B … よくできたと思う。
 C … あまりできたと思わない。 D … まったくできなかった。

名前 _____

・実習記録（第5日目）

大岡学園高等専修学校

学科

コース

氏名

実習企業名		
実習日 年 月 日 () 時間 (: ~ :)		
本日の実習目標		
1日の流れ		気づき・課題
時間	実習（仕事）内容	
今日の反省・感想・課題・メモ		
実習先担当者の方の所感（感想・アドバイスをご記入ください。）		担当者
		印

実践的企業実習 自己評価表

【第5日目】

No.	項目	評価
1	あいさつは相手に届く声ではっきりとできたか	A B C D
2	実習開始前のあいさつができたか	A B C D
3	適切なことば遣いができたか	A B C D
4	私語をすることはなかったか	A B C D
5	忘れ物はしなかったか（実習着・このノート・筆記用具など）	A B C D
6	身嗜みは整えられていたか（頭髪・ポタンなど）	A B C D
7	服装の乱れはなかったか（だらしない・しわの有無・袖口など）	A B C D
8	指導者の指示や話を積極的に聴くことができたか	A B C D
9	積極的にメモをとることができたか	A B C D
10	実習すべてに関して、時間厳守できたか	A B C D
11	自己目標に対して、意欲的に取り組むことができたか	A B C D
12	1日の実習を反省し、次回の実習に向け改善して努力できたか	A B C D
13	自分勝手な判断をせず、解らない事は担当職員に聞いたか	A B C D
14	自ら進んでコミュニケーションを摂るよう努めたか	A B C D
15	お客様に対して明るい表情や穏やかな態度で接したか	A B C D
16	記録は1日の内容・実際に行った内容を具体的に記入できているか	A B C D
17	記録に誤字脱字はないか。相手にも読みやすい字で書けているか。	A B C D

- A … 大変よくできていた。 B … よくできたと思う。
 C … あまりできたと思わない。 D … まったくできなかった。

名前 _____



【無人航空機飛行記録簿】

(20) 年

() 年 () 番 氏名 ()

フライト回数	月日	飛行概要	飛行させた無人航空機	飛行場所	離陸時間	着陸時間	飛行時間	その他の飛行	操縦教員の署名教育証明番号
1	/				:	:	:	:	
2	/				:	:	:	:	
3	/				:	:	:	:	
4	/				:	:	:	:	
5	/				:	:	:	:	
6	/				:	:	:	:	
7	/				:	:	:	:	
8	/				:	:	:	:	
9	/				:	:	:	:	
10	/				:	:	:	:	
11	/				:	:	:	:	
12	/				:	:	:	:	
13	/				:	:	:	:	
14	/				:	:	:	:	
15	/				:	:	:	:	
年 月 日 ~ 年 月 日 記載の通り相違ありません。 署 名 _____ (印)					フライト時間 ページ小計	:	:		
					前ページまでの フライト時間	:	:		
					総フライト時間	:	:		
メモ									

(20) 年

() 年 () 番 氏名 ()

フライト回数	月日	飛行概要	飛行させた無人航空機	飛行場所	離陸時間	着陸時間	飛行時間	その他の飛行	操縦教員の署名 教育証明番号
1	/				:	:	:	:	
2	/				:	:	:	:	
3	/				:	:	:	:	
4	/				:	:	:	:	
5	/				:	:	:	:	
6	/				:	:	:	:	
7	/				:	:	:	:	
8	/				:	:	:	:	
9	/				:	:	:	:	
10	/				:	:	:	:	
11	/				:	:	:	:	
12	/				:	:	:	:	
13	/				:	:	:	:	
14	/				:	:	:	:	
15	/				:	:	:	:	
年 月 日 ~ 年 月 日 記載の通り相違ありません。 署 名 _____ (印)					フライト時間 ページ小計	:	:		
					前ページまでの フライト時間	:	:		
					総フライト時間	:	:		
メモ									

(20) 年

() 年 () 番 氏名 ()

フライト回数	月日	飛行概要	飛行させた無人航空機	飛行場所	離陸時間	着陸時間	飛行時間	その他の飛行	操縦教員の署名 教育証明番号
1	/				:	:	:	:	
2	/				:	:	:	:	
3	/				:	:	:	:	
4	/				:	:	:	:	
5	/				:	:	:	:	
6	/				:	:	:	:	
7	/				:	:	:	:	
8	/				:	:	:	:	
9	/				:	:	:	:	
10	/				:	:	:	:	
11	/				:	:	:	:	
12	/				:	:	:	:	
13	/				:	:	:	:	
14	/				:	:	:	:	
15	/				:	:	:	:	
年 月 日 ~ 年 月 日 記載の通り相違ありません。 署 名 _____ (印)					フライト時間 ページ小計	:	:		
					前ページまでの フライト時間	:	:		
					総フライト時間	:	:		
メモ									

(20) 年

() 年 () 番 氏名 ()

フライト回数	月日	飛行概要	飛行させた無人航空機	飛行場所	離陸時間	着陸時間	飛行時間	その他の飛行	操縦教員の署名 教育証明番号
1	/				:	:	:	:	
2	/				:	:	:	:	
3	/				:	:	:	:	
4	/				:	:	:	:	
5	/				:	:	:	:	
6	/				:	:	:	:	
7	/				:	:	:	:	
8	/				:	:	:	:	
9	/				:	:	:	:	
10	/				:	:	:	:	
11	/				:	:	:	:	
12	/				:	:	:	:	
13	/				:	:	:	:	
14	/				:	:	:	:	
15	/				:	:	:	:	
年 月 日 ~ 年 月 日 記載の通り相違ありません。 署 名 _____ (印)					フライト時間 ページ小計	:	:		
					前ページまでの フライト時間	:	:		
					総フライト時間	:	:		
メモ									

(20) 年

() 年 () 番 氏名 ()

フライト回数	月日	飛行概要	飛行させた無人航空機	飛行場所	離陸時間	着陸時間	飛行時間	その他の飛行	操縦教員の署名 教育証明番号
1	/				:	:	:	:	
2	/				:	:	:	:	
3	/				:	:	:	:	
4	/				:	:	:	:	
5	/				:	:	:	:	
6	/				:	:	:	:	
7	/				:	:	:	:	
8	/				:	:	:	:	
9	/				:	:	:	:	
10	/				:	:	:	:	
11	/				:	:	:	:	
12	/				:	:	:	:	
13	/				:	:	:	:	
14	/				:	:	:	:	
15	/				:	:	:	:	
年 月 日 ~ 年 月 日 記載の通り相違ありません。 署 名 _____ (印)					フライト時間 ページ小計	:	:		
					前ページまでの フライト時間	:	:		
					総フライト時間	:	:		
メモ									



【参考資料】 分野共通ビジネスマナー集

・職場での言葉遣い

【職場にふさわしい表現】

職場にふさわしい表現の代表的な例を挙げました。チェックしてみましょう。

好ましくない表現	好ましい表現
わたし、ぼく、うち、ぼくたち	わたくし、わたくしたち
ありません	ございません
誰ですか	どなたさまですか
知りません・わかりません	存じません
いいですよ	はい、かしこまりました
どうでしょうか	いかがでございましょうか
いま席にいません	ただいま席をはずしております
何か聞いてますか（こちらが）	何か承っておりますでしょうか
こちらから行きます	こちらからお伺いたします
伝えておきます	申し伝えます

丁寧語・尊敬語・謙譲語の違い

- 丁寧語** …… 名詞には「お」や「ご」を頭につけ、語尾は「です・ます」「ございます」などでくります。
- 尊敬語** …… 相手に敬意を表すために用いる言葉で、相手の行為に対して使うものです。
- 謙譲語** …… 自分がへりくだって使う言葉で、自分の行為に対して用います。自分がへりくだった結果、相手を高め、敬意を表すことになります。

【代表的な敬語の動詞】

	尊敬語	謙讓語
する	なさる	いたす
来る	みえる	伺う・参る
行く	いらっしゃる	伺う・参る
見る	ご覧になる	拝見する
いる	いらっしゃる	おる
言う	おっしゃる	申す
聞く	お聞きになる	うけたまわる・伺う
食べる	召し上がる	いただく

【間違いやすい敬語】

次の敬語は、間違っ使われがちです。普段使っていないか、確認しましょう。

間違った敬語

いかがいたされましたか。
 どちらから参られましたか。
 何と申されましたか。
 お客さまがおっしゃられました。
 係に伺ってください。
 お熱いうちにいたいでください。
 どうぞ拝見してください。
 そちらでお待ちしてください。

正しい敬語

いかがなさいましたか。
 どちらからいらっしゃいましたか。
 何とおっしゃいましたか。
 お客さまがおっしゃいました。
 係にお聞きになって(お尋ね)ください。
 お熱いうちに召し上がってください。
 どうぞご覧ください。
 そちらでお待ちになってください。

・職場でのマナー

- a. 出社時 (実習開始の時) …… 始業時刻は“企業・施設に着く時間”ではありません。“席や持ち場にいて、仕事を始める時間”です。明るく相手の顔を見て、元気よく「おはようございます」とあいさつします。
- b. 退社時 (実習終了時) …… 退社時刻を迎えたら、きりのよいところで周辺の書類や文具を片付けます。明日朝一番に仕事に取りかかれるように予定を組むなどの段取りをしておき、今日のことと報告すべきことがあれば、上司(実習監督者)などに報告し、職場の仲間に「お疲れ様でした」「さようなら」としっかりあいさつをしてから帰ります。
また特に用事がないときは、忙しそうながいたら、手伝えることはないか声をかけましょう。
- c. 遅刻・欠勤・欠席 …… 始業前に必ず連絡を入れましょう。理由を言い遅刻の場合は出社時刻を伝えます。
- d. 早退 …… 体調を崩した場合など、すみやかに申し出て、指示を受けます。

遅刻…… 遅刻が判明した時点で、すぐに企業・施設に電話等で連絡を入れ、理由・所在地・到着見込み時刻を伝えます。企業・施設に着いたら「遅くなりました」「申し訳ありません」と静かに挨拶をして入室し、そのまま上司のもとに行き、お詫びと報告をします。フォローしてくれた人には、すぐにお礼を述べます。

- e. 離席 …… 来客対応、コピー、OA、トイレなど、離席の機会は多くあります。不在理由を知っていれば、離席の間に電話や来客があっても、「Aは5分ほどで戻ります」「ただいま呼んで参りますので、少しお待ちください」等、取り次いだ者が対処できます。たとえわずかな間でも、隣席の人に一声かけ、所在を明らかにしましょう。また、5分以上席を離れる場合は、行動予定表に記入をしてから離れます。
- f. 休憩時間 …… 休憩時間は、リフレッシュして、以後の業務に備え効率を上げるための時間です。ただし、休憩時間も勤務時間の一部です。電話や来客にはこころよく対応します。

・職場でのコミュニケーション

職場のコミュニケーションは、“仲よくなるため”のコミュニケーションではなく、“業務遂行のため”のコミュニケーションであることが大前提です。職場で円滑なコミュニケーションができているか、もう一度自分を振り返り、次のリストに該当する点をチェックしてみましょう。

-
- 挨拶は、相手がしなくても笑顔でできる…………… a
 - どんな状況でも、呼ばれたら、まず「はい」と返事をする…………… b
 - 疑問・質問はそのままにしない…………… c
 - 職場の「ほう・れん・そう」（報告・連絡・相談）は、新鮮なうちにと心がけている…………… d
 - 苦手な人や忠言（まごころからいさめる言葉）は、プラス思考で受け止めるようにしている…………… e
-

a. 挨拶は自分からすすんで行う

「Aさんは挨拶をしてくれないから自分もしない」……案外、相手もそう思っているものです。笑顔の挨拶は「あなたのことを受け入れています」の意思表示。相手に返してもらうためにするのではないのです。

b. 返事は「はい」と短く元気に

たとえ手が離せないときでも、まず「はい」と元気に返事をしましょう。それから「〇〇が済みましたら、すぐに参りますが、よろしいでしょうか？」などと状況を説明します。返事は組織の一員としての基本です。

c. 疑問・質問はそのままにしない

指示・命令を受けているときに抱いた疑問や業務遂行中に生じた質問は、そのままにしておくと、大きなトラブルになりがちです。「あのときすぐに聞いていれば……」ということのないように、次のポイントを押さえて、早いうちに解決しておきましょう。

- ① 聞きたい内容をまとめてから質問します
- ② 話の途中で生じた疑問・質問は、話に区切りがついてからします
- ③ 「どうしましょう？」と質問するのではなく、「〇〇をすればよろしいのでしょうか？」と自分なりの意見や提案をします

d. 「ほう・れん・そう」は「報・連・相」

職場の大切なコミュニケーションの在り方を、職場の「報・連・相」といいます。

野菜のほうれん草になぞらえて、「新鮮」であることが大切です。

- ① 報告 …… 業務が終了したとき、指示された業務が長引いているときの途中経過、状況が変化したときなど、タイミングよく行います。「〇〇はどうなっていますか？」と聞かれる前に報告しましょう。
- ② 連絡 …… 電話でのことづけ、お客さまからのメッセージを担当者へ伝えるなどが連絡です。連絡を請け負ったら、必ず最後まで責任をもちます。
- ③ 相談 …… 一人で考えているよりも、経験のある上司や先輩に聞く方が、効率よく失敗も少なく業務を遂行できます。都合のよいときを見計らって、相談します。受身ではなく、自分なりの解決方法を考えてから指示を仰ぎましょう。

e. プラス思考で考える習慣をつける

いろいろな人間関係があるのが組織です。なかには苦手な人もいるでしょうし、厳しいことを言われることも少なくありません。しかし、それを一つひとつ気にとめこだわっていたのでは、円滑なコミュニケーションが図れないばかりでなく、業務に支障をきたす場合もあります。

プラス思考で考える習慣づけをし、対人関係のストレスに強くなりましょう。

マイナス思考

プラス思考

「大変な仕事ばかり押し付ける」	……………	「自分を信じてまかせてくれる」
「欠点ばかり指摘する」	……………	「成長させてもらっている」
「そんなこと不可能だよ……」	……………	「どうしたらできるかなあ」
「クレームの多いお客さまだ」	……………	「いつも貴重なアドバイスをくださる」



【メモをとる習慣を】

電話を受ける場合にも、かける場合にも、5W2Hの要領で必ずメモをとる習慣をつけましょう。

- | | | | | |
|----|----------|----|-----------------|---------------|
| 1. | WHY | …… | 何を目的としたものか | } 5
の
W |
| 2. | WHAT | …… | 何をすればいいのか | |
| 3. | WHEN | …… | いつまでにすればよいのか | |
| 4. | WHERE | …… | どこでするのか | |
| 5. | WHO | …… | 誰がするのか、誰とするのか | } 2
の
H |
| 6. | HOW | …… | どのような方法ですればよいのか | |
| 7. | HOW MUCH | …… | 予算はいくらなのか | |

・電話の受け方

① ベルが鳴ったら

…… 2回以内に利き手の反対の手で受話器をとり、明るく元気に対応する（それ以上鳴らしてしまったときは、受話器をとり、まず「お待たせいたしました」と謝ってから対応する）。同時に利き手では、筆記用具を持ちメモを用意する。

② 先方が名のられたら、復唱して確認する。

先方：「Cさんいらっしゃいますか？」

③ 取り次ぎの場合、名指し人に迅速に伝える。

a. 在席の場合

b. 名指し人が不在の場合

・外出中→帰社時間を伝える。

・出張中→出社日を伝える。

先方：「明日の会議は3時に変更になった旨、お伝えください」

④ 復唱

(用件の確認)

a. 第一声は明るい声で。

「もしもし」は不要。

b. 朝11時までは、

「おはようございます。〇〇(会社名) A(氏名)でございます」

c. 11時以降は、

「ありがとうございます。〇〇(会社名) Aで(氏名)でございます」

…… 「いつもお世話になっております。〇〇会社のB様でいらっしゃいますね」

…… 「C*でございますね」

…… 「はい、かしこまりました。少々お待ちくださいませ」

…… 「C*は、5時に戻る予定になっておりますが……」

…… 「申し訳ございません。C*は出張中で、明日は出社いたしますが……」

*外部の人に、社内の人間のことを言う場合は、社内の人間は身内なので、へりくだって呼び捨てにする。「Cさん」や「C課長」などの役職はつけない。

…… 「明日〇日の会議が、3時に変更ということでございますね？」

- | | |
|-------------------|----------------------------|
| a. 名前を名のる。 | …… 「私、担当のAと申します。たしかに承りました」 |
| b. 挨拶をして、電話を切ります。 | …… 「ありがとうございました」「失礼いたします」 |

⑤ 先方が受話器を置いてから、静かに切る。

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 場合によっては代わりに用件を伺う。 | …… 「よろしければ、私が代わりに、ご用件を伺いますが」 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 聞き間違いや聞きもらしのないように用件を復唱し、相手の理解をとる。 | …… 「復唱させていただきます……、～のことでよろしいでしょうか？」 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 相手の社名または住所、電話番号を確認する。 | …… 「念のため、もう一度お名前とお電話番号をいただけますでしょうか？」 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 返事をしなければならぬとき。 | …… 「念のため、ご連絡先をお教え願えませんかでしょうか？」 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 間違い電話を受けたとき（間違い電話は、お得意さまの短縮やリダイヤル機能による場合も多く、丁寧な対応が大切）。 | …… 「こちらは（会社名）でございますが、お間違いでは、ございませんでしょうか？」と 丁寧に。 |



・電話のかけ方(実習先への問い合わせにも活用しよう)

① 事前準備

(相手の電話番号、役職などを確かめ、必要な資料を手元に揃える)

- a. あらかじめ、相手の電話番号・所属・氏名を確かめる。
- b. 話す内容・順序をまとめ、メモしておく。(5W2H)
- c. 必要な関係書類・資料・メモの用意。

② 電話をかける。

③ 名前を名のる。

…… 先方が出たら、相手を確認し、自分の所属・氏名を名のる。

…… 「D様のお宅でしょうか？」

…… 「会社名・学校名 Aと申しますが、」

a. 相手にふさわしい挨拶

…… 「E様は、おられますでしょうか？」
「〇〇の件でお電話させていただきました」

…… 「△△部△△課のF様はいらっしゃいますか」

b. 不在のとき

・丁寧な口調で、手短に。

…… 「何時のお戻りでしょうか？」

…… 「恐れ入りますが、ご伝言お願いできますでしょうか？」

④ 用件を話す。

- a. 用件は簡潔に要領よく伝える。
- b. 結論を先に話す。
- c. 失礼にならないように、相手の理解を確認しながら、話をすすめる。

- ⑤ 確認をする。 …… 「いかがでございましょうか？」
 …… 「よろしいでしょうか？」
- ⑥ 終わりの挨拶 …… 「それではよろしくお願いたします。失礼いたします」
- ⑦ 受話器を置く。 …… 相手が切ったのを確認してから、
 …… 最後まで丁寧に。 …… 静かに置きましょう。
-

注意事項

- ◇ 電話が途中で切れたときは、原則としてかけた方からすぐかけ直し、切れてしまったことをお詫びしてから、話を続ける。
 相手がお客さまの場合は、必ずこちらからかけ直す。 …… 「ただいま途中で切れまして大変失礼いたしました」
- ◇ 相手の声が小さいときは、「ハァー？」 「エー？」などと言わず、電話のせいにして聞き直します。 …… 「恐れ入りますが、お電話が少々遠いようですようですので、もう一度お願いたします」

・社外文書

社外文書は、ワープロで横書きをするのが一般的になっています。お礼状など手書きで出す場合は、白無地に縦書きの罫線入りの便せんを使います。社外文書の一般的なフォーマットは、次のようになります。①～⑦の該当する場所に次ページからの例を当てはめると、いろいろな社外文書を作成できます。

		日付
受信者名		
	様	
		発信者名
	件名	
①頭語	②時候の挨拶（前文） + ③安否の挨拶 + ④感謝の挨拶	
	⑤さて……（主文）	
	⑥	
	⑦くくりの挨拶（末文）	
		①結語
	記	
1.		
2.		
3.		
付記		
同封物		
		以上
		担当者名
		連絡先（電話番号/メールアドレス等）

●いろいろな文書例

① 頭語と結語の組み合わせ例

拝啓——敬具（謹啓——敬具）……一般的な文章に用います。

拝復——敬具（復啓——敬具）……返信などに用います。

前略——草々（冠省——草々）……取り急ぎ用件のみ伝えるときに用います。

② 時候の挨拶

1月……新春の候、^{こう} 嶺^{しやうしゆん} 春の候（1月15日まで）、^{げんかん} 嚴寒の候、^{かんれい} 寒冷の候、

2月……^{よかん} 余寒の候、^{しゆんかん} 春寒の候、^{こうしゆん} 向春の候、^{ばいな} 梅花の候、^{よかん} 余寒なお厳しき折

3月……早春の候、^{せんしゆん} 浅春のみぎり、春寒しだいに緩むころ

4月……^{ようしゆん} 陽春の候、^{しゆんだん} 春暖の候、^{おうならんまん} 桜花爛漫の候、春たけなわの今日このごろ

5月……新緑の候、^{くんぷう} 薫風の候、立夏の候、晩春の候、若葉鮮やかな季節

6月……梅雨の候、初夏の候、^{みじかよ（たんや）} 短夜の候、長雨の候、^{こうか} 向夏の候

7月……（梅雨が明けてから）^{まげり} 猛暑の候、^{こほり} 酷暑の候、暑さ厳しき折から

8月……（立秋以降）^{せむし} 残暑の候、^{せむし} 残夏の候、^{しゅうしよ} 秋暑厳しき候、^{せむし} 残暑厳しき折から

9月……^{しゅうりよう} 初秋の候、^{しゅうりよう} 秋涼の候、^{そうしゅう} 爽秋の候、初秋の空がさわやかな季節

10月……^{きんしゅう} 秋冷の候、^{きんしゅう} 錦秋の候、秋たけなわの候、秋冷の心地よい季節

11月……^{ぼしゅう} 晩秋の候、^{ぼしゅう} 暮秋の候、^{こうかん} 向寒の候、菊花の候、紅葉の候

12月……^{かんれい} 寒冷の候、^{しし} 師走の候、^{しし} 初冬の候、心せわしい年の暮れ

【知っておくと便利な言い回し】		
依頼するとき	……	「～していただきたく、よろしく願い申し上げます」
下記に詳細を まとめて記し たとき	……	「つきましては、下記の要領にて実施いたしますので～」
詳細が別途の とき	……	「詳細は〇〇にて連絡いたします」 「詳細は追って連絡いたします」
急ぎのとき	……	「なお期限が迫っておりますので、早急に〇〇くださいま すよう、お願い申し上げます」 「〇〇日をもちまして締切とさせていただきます」

③ **安否の挨拶**……時と場合により、アンダーラインを（ ）内と入れ替える

貴社（貴店・貴殿）ますます（いよいよ）ご盛栄（^{せいえい}ご清祥・^{せいしょう}ご清栄・^{せいえい}ご繁栄・
^{りゅうせい}ご隆盛・^{りゅうしょう}ご隆昌・ご発展）のこととお喜び申し上げます。

④ **感謝の挨拶**

平素は格別のご高配を^{へいそ}賜り、^{こうはい}厚く^{たまわ}御礼申し上げます。

日ごろは大変お世話になっております。

平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

平素は当店を御利用いただき御厚情のほど、心より御礼申し上げます。

平素はひとかたならぬ^{ごあいだ}御愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

平素は格別の御厚誼にあずかり、厚く御礼申し上げます。

日ごろは格別のお引き立てをいただき、ありがたく御礼申し上げます。

⑤ 簡潔な主文の始め方

さて / このたび弊社では / つきましては / また / さらに

⑥ 手紙の言葉づかい

話し言葉	手紙言葉（自分側）	（相手側）
会社	弊社、当社、小社	貴社、御社
受け	拝受、受領	ご査収、ご入手
意見	所見、私見	ご高見、ご意向
往来	参上、お伺い	お越し、ご来訪

⑦ くくりの挨拶

どうぞよろしくお願い申し上げます。

取り急ぎ、書中をもちましてご連絡申し上げます。

御多忙の折、誠に恐縮ですが、よろしくお願い申し上げます。

・身だしなみ

次のイラストを見てみましょう。こんなところが、お客さまの目にとまる身だしなみのポイントです。

注：□内は、特に男女とも共通する注意項目です。

- ・清潔ですか
- ・長さが仕事のジャマになっていませんか
- ・乱れていませんか
- ・汚れていませんか
- ・不自然な色に染めていませんか

・襟は汚れていませんか

・ネクタイの柄は職場にふさわしいものですか

・折り目はきちんとしていますか

・革靴は磨いてありますか
・カカトがすり減っていませんか

・袖口は汚れていませんか
・爪は長すぎませんか
・時計は派手すぎませんか

・バックストラップのないサンダルは禁止です

パンツ着用の場合、次のものは禁止です

…… 丈の短いスラックス（キュロットスカート含む）／Gパン、チノパン等カジュアルパンツ／デニム素材のパンツ／スリムパンツ（身体のラインが出るもの）／原色のパンツ

イラストを参考に、自分の身だしなみを振り返り、下のリストの に
A=できている、B=まあまあできている、C=できていない、を基準としてチェックしてみましょ
う。毎朝振り返り、Aが入られるように習慣づけましょう。

- ヘアスタイルは適当で、フケが出ていたり寝癖がついていない
 - 襟元は汚れておらず、清潔である
 - 袖口は汚れておらず、清潔である
 - 服は清潔で、しわやシミ汚れはない
 - 耳、鼻、口は手入れが行き届き、清潔である
 - 清潔なハンカチを携帯している
 - 爪は適当な長さで手入れが行き届いている
 - ネクタイ、ストッキング、靴下などの色や柄が、職場にふさわしい
 - 靴は磨いてある（革靴の場合）
-

前ページでAが少なかった人は、もう一度自分を振り返り、次のリストに該当する点をチェックしてみましょう。このリストは「身だしなみ」そのものについてではありません。どうして「身だしなみ」が行き届かないのか、その理由を見つけるためのものです。

- 朝起きたとき、出勤まで余裕をもって身支度ができる時間がある
 - 企業・施設への携行品（身につけて持っていく品）は、前日のうちに用意が済んでいる
 - 朝、必ず鏡を見る
 - 毎朝、歯を磨き、洗顔する
 - 朝食は必ずとり、新聞やテレビ・インターネット等から主要ニュースは押さえている
 - とれたボタンやほつれた裾は、その日のうちに直している
 - 鞆や靴、手帳などを選ぶときは、「社会人（実習生）としてふさわしいデザイン」であるかどうかを考えている
 - ロッカーなどに、予備のネクタイやストッキング、着替えを常備している
 - くしなどの最低の身だしなみ用品は、常に携行している
-

・姿勢とお辞儀

(1) 立ち方

上体は、顎を引き、胸をはり、背筋を伸ばします。両足を揃え、指先まで真っ直ぐに伸ばしましょう。左手を上にして、手を組む場合もあります。



(2) 歩き方

進行方向を真っ直ぐに見て、背筋を伸ばして歩きます。足を引きずらずに適度な速度を心がけます。

お客さまの側では、ゆっくり歩き、追い抜かなければならないときは、一言「失礼いたします」と声をかけます。

(3) 座り方

背筋を真っ直ぐに伸ばし背もたれにもたれない（半がけ）ことが基本です。手はひざの上におきましょう。

立ち上がる場合は、両足を手前に軽く引き、速やかに立ち上がります。



(4) お辞儀

人と出会ったとき、紹介されたとき、朝夕の挨拶のときなど、お辞儀をする場面・機会はあらゆるところにあります。

お辞儀は相手に、敬意、感謝、お詫びの心を表すものです。信頼・誠意が伝わるお辞儀を心がけましょう。

ポイント!



お辞儀の3種類

- a 会釈 (15°) … すれ違ったとき、入退室、社員同士の軽い挨拶
- b 中礼 (30°) … 一般的な挨拶
- c 最敬礼 (45°) … お見送りや感謝の気持ち、お詫びなど丁寧な挨拶。

背筋を伸ばして、両足を揃えます。視線は足元から1~2m先に落としましょう。下げるときは早く、上げるときはゆっくり行くと、礼儀正しさと丁寧さが伝わります。

男性の場合は、両手は中指のズボンの折り目に、女性は両手を組んだままか、スカートの脇に添えます。

a 会釈 (15°)



「はい、かしこまりました」
「少々、お待ちくださいませ」
「恐れ入りますが……」
「失礼いたします」

b 中礼 (30°)



「おはようございます」
「いらっしゃいませ」
「大変お待たせいたしました」

c 最敬礼 (45°)



「ありがとうございました」
「申し訳ございません」

文部科学省委託事業
令和3年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」
学びのセーフティーネット機能の充実強化
高等専修学校と外部とのネットワーク化の推進

地方都市における地域ネットワークを活用した
高等専修学校版職業実践モデルの構築

STEAM 実習ノート

学校法人大岡学園 大岡学園高等専修学校
令和4年2月

連絡先：〒668-0065 兵庫県豊岡市戸牧500
学校法人大岡学園 大岡学園高等専修学校
TEL：0796-22-3786 FAX：0796-24-2282

●本書の内容を無断で転記、記載することは禁じます

本報告書は、文部科学省の教育政策推進事業委託費による委託事業として、学校法人大岡学園 大岡学園高等専修学校が実施した令和3年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」の成果をとりまとめたものです。