就活のマナー

～企業への電話編・訪問編～

INDEX

●電話編
★心構え・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
★準備と注意・・・・・・・・・・・・ 2
★フローチャート（かけ方）・ 3
★シーン別用件の伝え方例 4
★フローチャート（受け方）・ 5
★Q＆A・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

●訪問編
★第一印象・・・・・・・・・・・・・・ 7
★訪問時のマナー・・・・・・・・ 8
★名刺の受け取り方・・・・・・ 9
★面接時のマナー・・・・・・・ 10
★Q＆A・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

●不安解消クイズ・・・・・・・・・12

厚生労働省　ハローワークたかさき　ぐんま新卒応援ハローワーク

PL０４０１１３　10-高崎４２

電話編

就活における電話のマナー

メールやＳＮＳなどのツールが主流となり、学生は普段電話を利用する機会が少なくなっているかもしれません。しかし、**就職活動**では電話での連絡が多くなります。就職後はさらに電話対応は重要な**ビジネススキル**となります。電話は相手の顔が見えない分、しっかりとした受け答えが必要となってきます。
就職活動を**成功**させるためにも、社会人として**実務**をこなせるようになる為にも、今から「電話のマナー」をしっかり身に付けておきましょう。

電話をかける上での心構え

電話は相手の状況や都合がわからない状態で一方的にかけることになります。
従って相手を**思いやる気持ち**でかけることが大切です。

●電話をする時間帯や場所に気を付ける
就業開始時間直後や終了間際は忙しいことが多いため避けましょう。またお昼休みの時間帯も失礼にあたります。就業時間は会社により異なりますので、調べたうえで多忙な時間帯を避け、適切な時間帯を選びましょう。また周りが騒がしい場所は避け、静かで落ち着いて話せる場所でかけましょう。

●挨拶や礼儀をしっかりと
忙しい中、電話に対応してくれた会社の方に対し、挨拶や名乗りははっきりと言いましょう。電話口では最初の印象が大切です。恥ずかしがったり緊張しすぎて小声になったりせず、テキパキと対応することが大切です。

●要件を整理しておく
要件はあらかじめ整理しておき、端的に伝えられるようにしておきましょう。メモは必ず用意しておきます。自分の要件をまとめておくだけでなく、相手から言われたことは必ず書き残しておきましょう。
電話を切った後に聞き返すことはできません。細かいこともメモする習慣をつけましょう。
また担当者が不在だった時等の対応も考えておきましょう。

●お礼を言う
忙しい業務中に対応してくださった会社の方に、感謝の気持ちを込めお礼を言います。

電話をかける（受ける）準備と注意

●メモを必ず用意

手帳またはメモ帳を手元に用意。電話中のメモはスマートフォンやタブレット等のメモ機能ではなく、記入の自由度から手書きのほうがよいでしょう。スマートフォン等でスケジュール管理をしている方は、電話の後で入力するようにしましょう。
また、就職活動中は会社からかかってくる電話も多くなります。いつ電話を受けても良いように、常に手帳を携帯しておくことをお勧めします。

●電話をする場所に注意

電話をかける時も受ける時も場所に注意しましょう。できるだけ雑音がなく落ち着いて通話できる場所を選びましょう。周りが騒がしいと、自分も相手も聞き取りにくいだけでなく、印象も悪くなります。

●スピーカー(ハンドフリー）機能等は使用しない

スピーカー(ハンドフリー）機能等はたとえ静かな場所でもマイク感度がいいため、通話に違和感を与えます。

●留守番電話機能の活用

授業中や移動中など、電話に出られないこともあります。就職活動中は着信履歴があったら、登録されていない番号でも折り返し電話することになりますが、留守番電話機能を活用すれば、出られない場合でも会社の方はメッセージを残してくれます。
どこの会社からかかってきたか解れば安心して折り返しの電話ができますし、「呼出し音のみ」より留守番電話に切り替わったほうが会社の方にも印象はよいでしょう。
着信からなるべく時間を空けずに折り返し連絡をしましょう。

電話のかけ方

電話をかける時は要件をまとめて簡潔に伝えられるようにしましょう。

① 「お忙しいところ、恐れ入ります。（失礼いたします。）わたくし、○○大学●●学部▲年（学年）□□と申します。■■の件でお電話いたしました。恐れ入りますが、採担当者様（○○課の△△様）は、いらっしゃいます（でしょう）か。」

②－1 担当者が出た場合

「お忙しいところ恐れ入ります。わたくし、○○大学●●学部▲年□□と申します。

※用件を明確に伝える
次ページ参照

②－2 担当者不在で、代わりの方が出た場合

「○時に戻る」という回答の場合

「お戻りの頃、こちらから改めさせていただきます。よろしくお願いいたします。」

「戻り次第お電話する」と言われた場合

「ありがとうございます。では、よろしくお願いいたします。」

携帯電話にかける

「わたくし、○○大学●●学部▲年□□と申します。会社説明会の件でご連絡させていただきました。ただ今、お時間よろしいでしょうか。」

相手が話せる状況かを必ず確認！

電話を受けてくれた方の名前が分からない場合

「わたくし、□□と申します。失礼ですがお名前を伺ってもよろしいでしょうか。」

③

「本日はお忙しいところ、ありがとうございました。（では）失礼いたします。」

電話を切るときは、相手が切るのを待ってから。
受話器を置くときはゆっくり静かに置きましょう。

ぐんま新卒応援ハローワーク

シーン別　用件の伝え方例

電話編

※下記会話文は例文であり、必ずこの文章ということではありません。適切に話が出来るように考えてみましょう！

②－１　「お忙しいところ恐れいります。わたくし、○○大学●●学部▲年□□と申します。」

会社説明会	応募	遅刻	変更依頼
会社説明会の件でお電話いたしました。○月○日○時に空きがございましたら、是非参加をさせて頂きたいのですが、いかがでしょうか。	求人票を拝見し、応募の件でお電話させていただきました。応募は可能でしょうか。	ただ今、御社に向かっておりますが、●●のため△分程度、遅れてしまいそうです。大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。	○月○日○時に面接のご案内を頂きました●●大学●●●●と申します。大変申し訳ございませんが、△△（理由）と重なってしまい伺えそうにありません。御社の面接を最優先したいところですが、○○のため調整ができませんでした。恐れ入りますが、面接の日程を変更頂くことは可能でしょうか。

目的や用件を伝えます。簡潔に相手が理解しやすい様に伝えましょう。

相手の返答 ※不明な点がある時は必ず確認し、内容を理解しましょう。

承知いたしました。復唱いたします。○月○日○時でお間違いはないでしょうか。	承知いたしました。では、○○（応募方法を復唱、書類を送付する等）いたします。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。よろしくお願いいたします。失礼いたします。	ご無理言って申し訳ございません。（変更可能の場合）復唱いたします。○月○日○時でお間違いはないでしょうか。

③「本日はお忙しいところ、（時間を取って（割いて）頂き）ありがとうございました。（では）失礼いたします。
※感謝の意を込めて、丁寧にお礼を伝えましょう。

電話の受け方

電話を受ける時は、相手の話す内容をしっかりと聞き取りましょう。

企業から、携帯電話に着信

出られる場合

「はい、□□です。」

例）

人事部：「株式会社◇◇の人事部△△と申します。ただいま、お時間よろしいでしょうか。」

就活生：「はい、大丈夫です。」

人事部：「弊社での選考の結果、□□さんには最終面接にお越しいただきたいと考えています。」

就活生：「ありがとうございます。ぜひ最終面接に伺わせていただきたいと思います。」

人事部：「早速ですが、面接の日程は、○月○日○曜日○時から、本社ビル（●階人事部）でいかがでしょうか？」

就活生：「承知いたしました。○月○日○曜日○時に本社ビル（●階人事部）に伺わせていただきます。」

人事部：「ありがとうございます。では、当日お待ちしております。」

就活生：「お忙しい中、お電話をいただきありがとうございました。当日もよろしくお願いいたします。失礼いたします。」

出られたが、話しづらい状況の場合

「はい、□□です。今、外におりまして落ち着いてお話しさせていただくことができませんので、１０分後にかけ直させていただいてよろしいでしょうか。」

出られない場合

留守番電話機能を活用

折り返しの電話のかけ方

「お忙しいところ、恐れ入ります。（失礼致します。）わたくし、○○大学■■学部▲年□□と申します。先ほど、人事部△△様よりお電話いただきました。恐れ入りますが、△△様をお願いできますでしょうか。」

《着信があった場合》
「お忙しいところ、恐れ入ります。（失礼します。）わたくし、○○大学●●学部▲年□□と申します。先ほど、御社より着信がございました。採用ご担当者様（〇〇課の△△様）はいらっしゃいます（でしょう）か。」

担当者が出た場合

「お忙しいところ、恐れ入ります。わたくし、○○大学●●学部▲年□□と申します。先ほどはお電話いただきありがとうございます。ただ今、お時間よろしいでしょうか。」

Q & A

～学生からのよくある質問に、担当者がアドバイスします。～

Q．担当者が不在だった場合どうしたらよいですか？

A．こちらからかけ直すのが基本です。いつごろかけ直せばよいか確認し、再度連絡しましょう。
緊急の場合など、担当者だけでなく同じ部署の方につないでもらう方法もあります。

Q．会社側から折り返し電話する約束を頂いたのですが、かかってきません。

A．連絡を入れてから１～２日たっても折り返しがない場合はこちらからもう一度連絡しましょう。
「○○までに連絡します」と日時を約束して貰えたが掛かってこない場合は、約束した日時の翌日にはこちらから連絡を入れた方がよいでしょう。

Q．相手の声が聞こえにくい時はどうすればよいですか？

A．何度も聞き返すことは避けましょう。聞こえにくいと感じたら速やかに「恐れ入りますが、お電話が遠いようなのですが」と伝えましょう。

Q．電話を切るタイミングは？

A．相手が電話を切るのを確認してから静かに切ります。

Q．担当者がわからない（名前がわからない）場合は？

A．担当者に取り次いでもらう時点で「ご担当者様はいらっしゃいますか」「ご担当者様はお手すきですか」と伝えれば電話をつないでもらえます。

Q．面接日の変更はできますか？

A．集団面接やグループディスカッションなどの日程変更は難しい場合もありますが、やむを得ない事情がある場合は交渉しましょう。
指定された日に行けない理由は具体的に伝えます（例．必要な資格の試験日、大学の試験日、法事など）。他社の面接日と重なったなどは理由になりません。
「御社の面接が最優先と考えているのですが、○○のため□□の日程と重なってしまい調整が出来ませんでした。大変恐れ入りますが、面接日の変更をお願いすることはできますか。」など、具体的に誠意をもって伝え、応募の優先度が低いと思われないようにします。

Q．応募先からの電話に出たのですが、落ち着いて通話できる状況ではありませんでした。どう対処すれば？

A．落ち着いて話ができない状況で通話すると印象を悪くしてしまいます。事情を話し、かけ直す旨を伝えましょう。
「申し訳ありません。移動中ですので○○分後、こちらからかけ直してもよろしいでしょうか？」など具体的に事情を話し、相手から了承を得て、かけ直します。

Q．電話の対応で明るい印象を与えることが大切と言われますが、電話をかける際に心掛けるべき点はなんですか？

A．電話は顔が見えないので声だけで印象が決まってしまいます。いつも以上に声のトーンを上げることも大切ですが、発声だけ意識してもうまくいきません。声は表情から生まれるものです。
慣れない電話をかけるのは緊張しますが、笑顔でかけることが大切です。実際に電話オペレーター訓練でも、鏡に向かって笑顔をつくる練習が取り入れられています。面接の練習にもなりますので、笑顔で電話をかけることを心掛けてください。

訪問編

就活における訪問のマナー

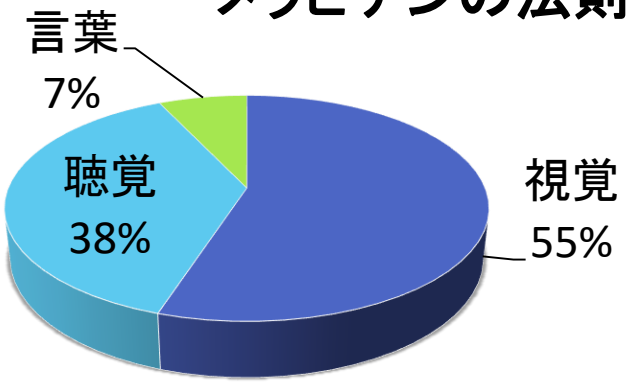
第一印象が大きく影響

視覚情報　５５％
見た目・表情・しぐさ・視線

聴覚情報　３８％
声の質・速さ・大きさ・口調

言語情報　７％
言葉そのもの

メラビアンの法則



初対面時の印象を決める要素

（アメリカの心理学者メラビアンによる実験から出された法則）

見た目・表情・しぐさ・視線

メラビアンの法則によると、人が他人を受け入れるまでに4つの壁があるそうです。

外見・服装・表情・視線　（外見の印象）

態度・動作・姿勢・しぐさ（立ち振る舞いの印象）

話し方・声のトーン（話し方の印象）

話の内容

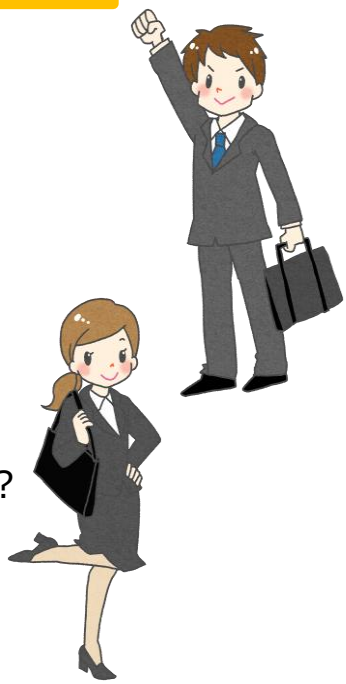
初めて人と接したとき、外見を見て一般的に「7秒～30秒」でその人の**第一印象**が決まり、面接では最初の3分で**「人柄」「就業意欲」**等が判断されると言われています。「表情・しぐさ・視線(非言語情報）」が大きな影響力を持っています。

これは絶対

- **挨拶**
- **アイコンタクト**
- **軽い笑顔**
- **マナー**
- **はっきりと話す**
- **相手の話をしっかり聞く**

訪問時のマナー（説明会・面接編）

＜出かける前＞



確認

・訪問日時
・訪問先までの交通手段、所要時間、地図、当日の天気
・訪問企業の担当者の所属・氏名・電話番号

準備

・筆記用具、手帳等
・身だしなみ（スーツにシワ、汚れはないか？靴はきれいか？
　髪の毛は整えてあるか？）

＜受付時＞

※会社に入る前にもう一度、身だしなみを確認しましょう。携帯電話などの電源は切りましょう。

＊受付窓口がある場合

①挨拶する（「失礼いたします」「おはようございます」等）
②対応して下さる方に学校名、氏名を名乗る
③約束がある事を伝え担当者の方に取り次ぎをお願いする
④案内されたら、キビキビと歩く

＊受付窓口がない場合

受付がなく、専用電話のみがある場合
①電話付近の説明書きをよく読み、担当者の部署に内線をかける
②電話に出た方に大学名・氏名を名乗る
③約束がある事を伝え、担当者の方に取り次ぎをお願いする
④指示に従って行動する

・笑顔で周りの方にも挨拶しましょう！
・手荷物は持ちやすいようにまとめておきましょう！
・荷物を預けられる場合はお願いしましょう！
・当日の流れを確認しましょう！

＜説明会・面接時＞

※忙しい中、時間を割いて対応して下さいます。感謝の気持ちを忘れずテキパキと行動しましょう。

・挨拶は元気よく、丁寧にお辞儀をする
・名刺は丁寧に扱う
・担当者の方だけでなく、すれ違った方にも挨拶をする
・指示に従って行動する
・説明はメモを取りながら聞く
・感想や印象などを話せるようにする
・次のステップへの流れを把握する

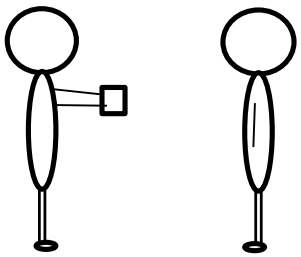
・積極的に聞く姿勢を！
・他に参加している方への配慮も忘れずに
・マナーを守って行動しましょう
・終わったら、丁寧にお礼を伝えましょう
・会社（会場）の敷地を出るまで気は抜けません！

名刺の受け取り方

※基本と流れを覚えて、失礼がないようにしましょう。第一印象が大切です！

【名刺を渡す側】

（例）
はじめまして。（会釈）
私○○社の○○○○
（フルネーム）と申します。
どうぞよろしくお願いいたします。（会釈）



【名刺を受取る側】

（例）
申し遅れました。（会釈）
私△△大学の△△△△
（フルネーム）と申します。
こちらこそ、どうぞよろしくお願いいたします。（会釈）

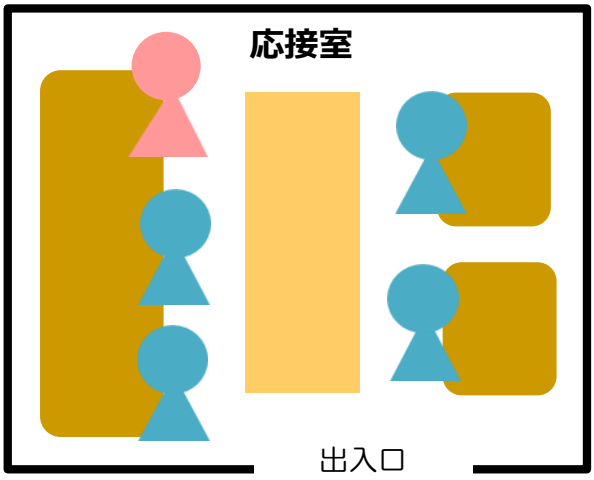
受け取るときのポイント

- 立って受け取る（なるべく相手の正面に立つ）
- 「頂戴いたします」と言って会釈をし、両手で受け取る
- 相手の名前を確認、名刺を見続けずに顔を上げる

名刺の取り扱いについて

・テーブル（机）がある場合は、着席してテーブル（机）の左側の見える位置に置く。
・資料等と一緒に、大切に保管する。
※複数の方から頂いた場合は、窓口になる方が分かるように後でメモしておきましょう。

席次



出入口から一番離れている奥の席が**上座**、出入口に一番近い席が**下座**です。
３人掛けのソファがある場合は、**中央の席が下座**になります。役職の格順がある場合は奥から座ります。

応接室の出入口の位置や、応接セット、窓、デスク、日程表等のレイアウトによって、上座の位置は変わります。１人掛けのソファであっても、レイアウトによっては上座になります。

部屋に通された時点で座る場所の指定がない場合は、会社の方が来るまで出入口付近に立ったまま待つのがベストです。

座って待つよう促された場合は、座って待ちますが、会社の方が入室してきた際には立ち上がりご挨拶をしましょう。座る場合は、手荷物は足元に置きます。座面が空いているからといって、鞄を上に置く、コートを背もたれに掛ける等は控えましょう。

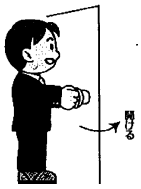
面接時のマナー

訪問編

1）　トントントン

ドアをゆっくり3回ノックする。
※2回は空室確認、3回は
入室確認を意味します。

2）　「どうぞ」

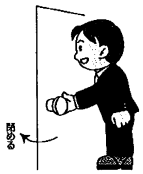


「どうぞ」と返事があったらドアを開ける。「失礼いたします」

3）

会釈（１５度の角度でお辞儀）して入室。※ドアがなければ一歩入って5）へ。

4）



入室したら、体を少し後ろに向けドアを見ながら静かに閉める。
※お尻を面接官に向けない事。

5）

面接官の方を向き、３０度の角度でお辞儀する。

6）

正しい姿勢でキビキビ歩く。

7）

椅子の横（左側）に立ち姿勢を正す。
※椅子の横にスペースがなければ、座る椅子の後ろに。

8）

「〇〇大学（短期大学部）〇〇〇〇と申します。よろしくお願いいたします」４５度の角度でお辞儀。

9）

「おかけください」と言われたら「失礼いたします」と言って着席。

１０）

手荷物があれば椅子の横に置く。姿勢や目線にも注意して面接を受ける。

１１）

「終わります」と言われたら「はい」と言って椅子の横（左側）に立ち姿勢を正す。

１２）

「本日はありがとうございました」と言って４５度の角度でお辞儀。

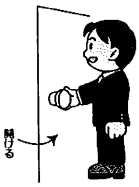
１３）

手荷物を持ち、ドアの前まで正しい姿勢でキビキビ歩く。

１４）

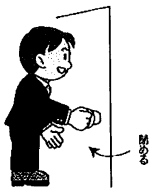
ドアの前で面接官の方を向き、「失礼いたします」と言って３０度の角度でお辞儀。

１５）



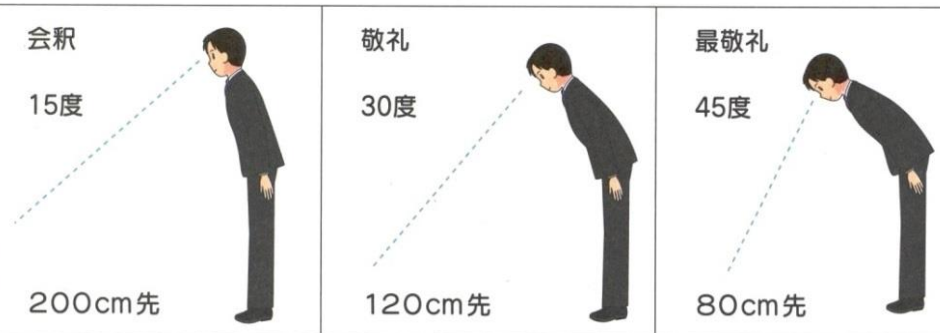
ドアを開けて退室。

１６）



面接官に再度会釈して、ドアを静かに閉める。

種類	会釈	敬礼	最敬礼
角度	15度	30度	45度
目線	200cm先	120cm先	80cm先
状況	随時（会社に入った時、社員の方とすれ違う時等）	入室直後・退室直前	面接の始まりと終わり
用語		失礼いたします	よろしくお願いいたします ありがとうございました



Q & A

～学生からのよくある質問に、担当者がアドバイスします。～

Q．会社に到着しました。会社の方とすれ違いますが、どうしたらいいのでしょうか？

A．採用担当者でなくても会社の方に挨拶を心掛けましょう。笑顔で会釈のみする、おはようございます、こんにちは、失礼します等の言葉を添えるなど、その場にあった挨拶を工夫しましょう。

Q．企業訪問に行ったら、誰もいない部屋に通されました。どの様に対応すべきですか？

A．座る席まで案内されていれば、案内された席に着席して待ちます。企業の方が入室してきたら立ち上がり、姿勢を整えご挨拶しましょう。

Q．企業訪問をした際に担当者から名刺を渡されました。受け取り方としてどんな点に注意したら良いでしょうか？

A．受け取る時に机を挟まないように気をつけ、担当者と向かい合って「頂戴いたします」と両手で受け取るのがマナーです。

Q．スーツはスカートが良いのでしょうか？

A．スカートでもパンツでも好印象を与えることが大切です。『パンツ』はハツラツとした印象がありますので特に『総合職』や『営業職』を希望している人には良いと思います。

Q．会社説明会に行った際に上着などは、暑くても着用していた方が良いのですか？

A．空調等によりますが、我慢できる範囲であれば上着を着用しておくのがベストです。汗をかくほどの暑さであれば、会社の敷地内に入る前に上着を着用しておくのがマナーです。

Q．「私服で来てください」と言われました。どの様な服装が良いですか？

A．アパレルメーカーであれば、私服のセンスを見ることが目的である可能性があります。私服＝自由ではないので、デニムやサンダルは就活にふさわしい服装ではありません。襟付きのシャツ（白または淡い色）にジャケット、チノパンやスカート（色は黒、紺、ベージュ、グレー等のベーシックな色）、靴はローファーやローヒールのパンプスが良いでしょう。大きな柄や奇抜な色、目立つロゴ入りのデザインは好みが分かれるので避けた方が無難です。良い印象のふさわしい服装を考えましょう。

Q．担当者から「リラックスして話を聞いて下さい」と言われました。どこまでリラックスして良いのかわかりません・・・

A．あくまでも説明会や面接会場ですから、あなたは見られてチェックされています。リラックスしても構いませんが、気を抜かず（肘をついたり、腕や足を組んだりしない）どこから見ても『きちんとした印象』を与えられる姿勢を心掛けましょう。

不安解消クイズ！

その時、私はどうしたら!?
本番で戸惑わないように、実践を想定して
クイズにチャレンジ！！

電話対応編

Q：企業よりかかってきた電話を受ける際、第一声としてふさわしいと思うものを選んでください。

（１）はい･･･。
（２）もしもし、○○大学の○○です。
（３）はい、○○です。

回答【　　】

Q：企業訪問のため、人事担当者へ電話をしたが不在でした。ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）わかりましたと言って、特になにも伝えないで電話を切る。
（２）何時頃にお戻りでしょうか？と確認し、自分からまた電話しますと伝言をお願いする。
（３）電話があった旨を伝えてもらうように伝言を残す。

回答【　　】

Q：問い合わせがあり、人事課の佐藤課長へ電話をし、取り次ぎしてもらうため、ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）○○大学の○○です。人事課の佐藤課長様いらっしゃいますか。
（２）○○大学の○○です。お忙しい所申し訳ございません。人事課の佐藤課長様をお願いします。
（３）○○大学の○○です。　人事課　課長の佐藤様いらっしゃいますか　。

回答【　　】

Q：人事担当のＡさんに取り次ぎをお願いし、Ａさんと繋がったようですがＡさんが名乗らずに電話に出ました。本人確認の仕方として、ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）○○大学の○○です。Ａさんでおられますか。
（２）○○大学の○○です。Ａさんでいらっしゃいますか。
（３）○○大学の○○です。Ａさんでございますか。

回答　【　　】

Q：移動中に企業からの着信がありました。あなたはどう対応するかを選んでください。

（１）静かな場所に移動して掛け直す。
（２）企業の方も忙しいので、電話が再度あるのを待つ。
（３）急ぎだと思うので、この場からすぐに周りがうるさくてもすぐに掛け直す。

回答　【　　】

訪 問 編

Q：訪問先は目の前です。外は気温３０℃を超える猛暑日。この後の行動としてふさわしいと思うものを選んでください。

（１）予定時刻まで時間があるので、近くのトイレで汗を拭き身だしなみの確認をしてから向かう。
（２）暑いのでジャケットを手に持ち、そのまま企業へ向かう。
（３）汗はかいているが、室内は冷房がきいているだろうから気にせずそのまま向かう。

回答【　　】

Q：予定より３０分前に訪問先に到着しました。このあとどう行動するか、ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）せっかく早く到着したのだから、３０分前に伺う。
（２）訪問予定時間の１０分前になったら伺う。
（３）敷地内でバックを広げ、化粧直しや携帯をいじりながら待つ。

回答【　　】

Q：会社説明会の受付をすませ会場入りをしました。あなたのとる行動としてふさわしいと思うものを選んでください。

（１）座席が自由の場合はあまり出しゃばりすぎず、後方の席に座る。
（２）友人に会ったら、その場で情報交換し視野を広げておく。
（３）開始までに時間の余裕がある場合は、配布された資料などに目を通しておく。

回答【　　】

Q：説明会や面接会で担当者の話を聞く態度として、ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）下を向きながら必死にメモをとる。
（２）感想や印象などを話せるようにする。
（３）担当者の話を瞬きせずに聞く。

回答【　　】

Q：会社訪問時に担当者から名刺を頂きました。その時の注意点として、ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）名刺を頂いた際に、利き手を差し出し片手で名刺を受け取る。
（２）名刺を頂いたので、丁寧に何度もおじぎを繰り返した。
（３）名刺を両手で受け取り「ありがとうございます。頂戴いたします。」と丁寧に一礼する。

回答【　　】

電話対応編　（回答例と解説）

Q：企業よりかかってきた電話を受ける際、第一声としてふさわしいと思うものを選んでください。

（１）はい･･･。
（２）もしもし、○○大学の○○です。
（３）はい、○○です。

回答【 3 】

（３）です。電話に出る時・かける時の「もしもし」はビジネスシーンではＮＧです。また、「はい」だけではなく名乗ることも必要です。

Q：企業訪問のため、人事担当者へ電話をしたが不在でした。ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）わかりましたと言って、特になにも伝えないで電話を切る。
（２）何時頃にお戻りでしょうか？と確認し、自分からまた電話しますと伝言をお願いする。
（３）電話があった旨を伝えてもらうように伝言を残す。

回答【 2 】

（２）です。今回の「企業訪問のためにアポイントの電話をする」という場面では自分から相手への依頼になるので、基本的には自分から連絡を入れる必要があります。相手が不在であれば、戻り時間を確認して自分から再度アクションすることが好ましいです。ただし、メール等でアポイントの調整をしている場合は１や3の回答でも間違いではありません。

Q：問い合わせがあり、人事課の佐藤課長へ電話をし、取り次ぎしてもらうため、ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）○○大学の○○です。人事課の佐藤課長様いらっしゃいますか。
（２）○○大学の○○です。お忙しい所申し訳ございません。人事課の佐藤課長様をお願いします。
（３）○○大学の○○です。　人事課　課長の佐藤様いらっしゃいますか。

回答【 3 】

（3）です。役職には「敬称」が含まれていることから、敬称に「さん」や「様」をつけない。特定な役職に「様」などを添えると、二重敬称となります。「様」をつける場合は役職を名前の前に置きましょう。

Q：人事担当のＡさんに取り次ぎをお願いし、Ａさんと繋がったようですがＡさんが名乗らずに電話に出ました。本人確認の仕方として、ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）○○大学の○○です。Ａさんでおられますか。
（２）○○大学の○○です。Ａさんでいらっしゃいますか。
（３）○○大学の○○です。Ａさんでございますか。

回答【 2 】

（２）です。相手に対して丁寧に伝える場合は「いらっしゃる」となります。
(1)「おる」は一般的に謙譲語であり、これに尊敬語の助動詞「られる」とつけるのは間違いです。
(2)「ござる」は自分とモノに使われる言葉なので間違いです。（自分が名乗る場合には「○○でございます」）

Q：移動中に企業からの着信がありました。あなたはどう対応するかを選んでください。

（１）静かな場所に移動して掛け直す。
（２）企業の方も忙しいので、電話が再度あるのを待つ。
（３）急ぎだと思うので、この場からすぐに周りがうるさくてもすぐに掛け直す。

回答【 1 】

（１）です。電話に出るときは「落ち着いて通話できる場所」を優先してください。周りが騒がしいと聞き取りにくく、企業側の印象も悪くなります。できるだけ速やかに静かな場所に移動し、メモを用意したうえで掛け直します。また留守番電話にメッセージが残っている場合はその内容に従いますが、企業からの着信に対しては、こちらからかけ直すことが基本です。

訪 問 編　（回答例と解説）

Q：訪問先は目の前です。外は気温３０℃を超える猛暑日。この後の行動としてふさわしいと思うものを選んでください。

（１）予定時刻まで時間があるので、近くのトイレで汗を拭き身だしなみの確認をしてから向かう。
（２）暑いのでジャケットを手に持ち、そのまま企業へ向かう。
（３）汗はかいているが、室内は冷房がきいているだろうから気にせずそのまま向かう。

回答【　1　】

（１）です。暑い日であっても企業訪問の際にはジャケットを着用するのが　マナーです。移動中は脱いでもかまいませんが、企業に到着する前に汗を拭きジャケットにシワがついていないか等、再度身だしなみを確認する余裕を持ちましょう。

Q：予定より３０分前に訪問先に到着しました。この後どう行動するか、ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）せっかく早く到着したのだから、３０分前に伺う。
（２）訪問予定時間の１０分前になったら伺う。
（３）敷地内でバックを広げ、化粧直しや携帯をいじりながら待つ。

回答【　2　】

（２）です。相手の方は約束の時間に合わせ準備をしています。相手の都合もあるので、３０分前に伺うのは控えましょう。時間調整は敷地内ではなく、少し離れた所で待機しましょう。また、人前で化粧直しをする等の行動は、社会人としてふさわしいとはいえません。常に見られている意識を持ち行動しましょう。

Q：会社説明会の受付をすませ会場入りをしました。あなたの行動としてふさわしいと思うものを選んでください。

（１）座席が自由の場合はあまり出しゃばりすぎず、後方の席に座る。
（２）友人に会ったら、その場で情報交換し視野を広げておく。
（３）開始までに時間の余裕がある場合は、配布された資料などに目を通しておく。

回答【　3　】

（３）です。会場内で座席に関し案内があればそれに従います。特になければ、まばらに着席することが無い様に、周りの様子をみて着席しましょう。　友人に会った際も、会場内での私語は控えた方がベストです。着席したら資料に目を通しスムーズに説明を聞けるように準備しておきましょう。

Q：説明会や面接会で担当者の話を聞く態度として、ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）下を向きながら必死にメモをとる。
（２）感想や印象などを話せるようにする。
（３）担当者の話を瞬きせずに聞く。

回答【　2　】

（２）です。メモを取ることは大切ですが、下を向きながら話を聞くのは失礼に当たります。また、必要以上に相手を見続けると違和感を持たれる可能性もあります。聞く姿勢を見られていると意識をしましょう。説明の後に感想や印象を聞かれるケースもあるので、困らない様に準備しておくと良いでしょう。

Q：会社訪問時に担当者から名刺を頂きました。その時の注意点として、ふさわしいと思うものを選んでください。

（１）名刺を頂いた際に、利き手を差し出し片手で名刺を受け取る。
（２）名刺を頂いたので、丁寧に何度もおじぎを繰り返した。
（３）「ありがとうございます。頂戴いたします。」と言ってから名刺を両手で受け取り、丁寧に一礼する。

回答【　3　】

（３）です。相手から物を受け取る際に、片手で受け取るのはあまり良い印象は持たれません。手がふさがっている状態であれば「片手で失礼します」などお断りを入れてから受け取るようにしましょう。お辞儀を必要以上に繰り返し行うなど、極端な行動は好まれない傾向があります。お礼を伝えてから両手で受け取り、お辞儀をするのがマナーです。

メモ

（大学等の学生の皆様・学校卒業後おおむね3年以内の方へ）

新規学卒者のみなさまへ

ぐんま新卒応援ハローワークは
学生の就活を応援します！

（卒業後３年以内の既卒者の就職も応援します。）

予約不要

就職活動の方法がわからない…

就職支援ナビゲーターが就活の進め方や**エントリーシート・履歴書対策、面接対策等**アドバイスいたします。また既卒者の就職も支援します。

無料で気軽に

すべて無料。 個別相談の予約も不要です！

模擬面接の実施

要予約

実際の面接を想定し実施します。
模擬面接の様子をビデオ撮影（＊希望による）により客観的な視点で自分を理解し、本番に備えましょう。

どんな情報があるの？

ぐんま新卒応援ハローワークでは、
セミナー・イベント情報、求人検索等の閲覧することができます。
＊興味があるイベントは、
ぜひ！！ご参加下さい。

就職活動応援セミナーの実施

要予約

定期的にセミナーを行っています。
ビジネスマナーや求人票の見方、自己理解、面接対策（集団面接やグループディスカッションetc…)等をテーマに開催します。

職業適性・興味検査の実施

仕事に対する興味、能力、特性などを理解し自分を客観的に見つめ直してみましょう。

※隣接地に駐車場がありますが、利用台数に限りがありますのでご来所の際は出来るだけ公共交通機関をご利用下さい。
（高崎駅東口から徒歩８分程度）

心理サポートのご案内

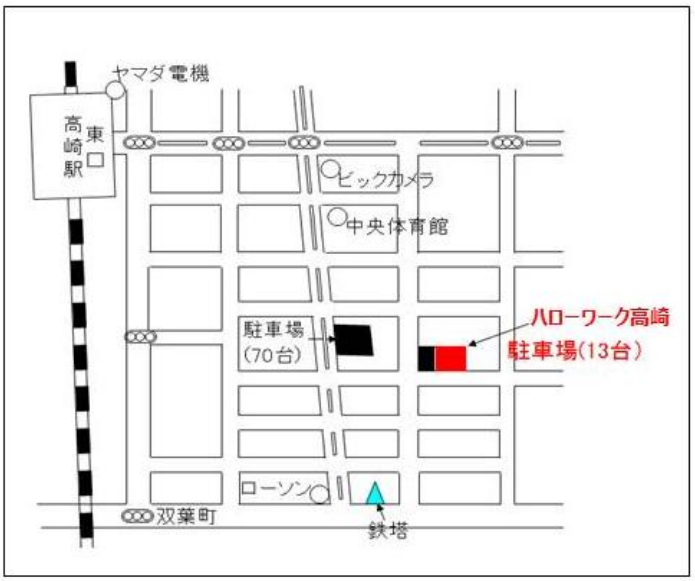
要予約

「誰かに悩みを相談したい…　聴いてもらいたい…」
ぐんま新卒応援ハローワークでは、臨床心理士による心理サポートを実施しています。事前予約が必要です。
ご希望の方はぐんま新卒応援ハローワークまでお問合せ下さい。

詳しいお問合せ・ご予約は　ＴＥＬ：027-327-8609（33#）
受付時間：8：30～17：15（土日祝除く）

厚生労働省　ハローワークたかさき

LL030423 10-高崎02



●○●　お問い合わせ先　●○●

ぐんま新卒応援ハローワーク

（ハローワーク高崎２Ｆ）

ＴＥＬ：027-327-8609　33#

高崎市北双葉町５－１７