

インターンシップに向けた 派遣先でのビジネスマナー

インターンシップ推進室

最初に確認事項

●インターンシップは実社会で欠かせないビジネスマナーを実践的に身につける良い機会になります。同時に、派遣先企業などの人事担当の方々に、自分の人物や性格を知って頂く絶好の機会でもあります。企業の担当者によっては学生のマナーをあまり評価しないと示唆されることもあります。ビジネスマナーをチェックされている場合が多いので、インターンシップ先への就職を念頭に置いている学生は要注意です。

●これまでインターンシップ研修した学生の意見では、就業体験を通して企業や政府機関での円滑なチームワーク、職業人としての意気・信念の大切さを実感する例が多いです。その場合、派遣先の方々と良い人間関係を築き、円滑に課題解決を図るには、ビジネスマナーを身に着け、相手の意見、要請を把握し、自分なりの意見を述べ、解決に力を注ぐことが不可欠です。このような人の信頼関係は、近い将来就職する場合には勿論、学業を進める上でも役立つことが多く、万事ビジネスマナーが基本になります。ビジネスマナーの良くない学生は協力を得られないか、忘れられるでしょう。国内インターンシップに比べ、国際インターンシップでは研修先に就職する例は少ないですが、派遣先で関係した国内トップ企業などに就職できた例もあります。また、国内・国際とも就職後に、業務や学術活動でインターンシップ派遣先の方々にお世話になることがあります。研修先での人間関係は豊かな人生のための財産です。

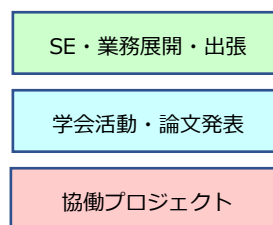
●今年度インターンシップ研修する学生の評判は、次年度以降に同じ派遣先を志望する学生の受け入れを左右します。研修に際して、電通大の学生として恥じない聡明さ、自主性、誠意を示し、同時に、派遣前からビジネスマナーを心得ておき、「さすが電通大の学生だけある」という印象を持ってもらえるように努め、後輩への道標になることが大切です。

●毎年多くの研修生が同じ時期に派遣されるため、研修先で何か問題が生じて、教員が多くの派遣先を訪問するのは困難です。支援活動のための教員派遣は、

学生の生命に係るような場合以外は難しいと心得て下さい。基本的に派遣先での業務進捗管理に加え、健康管理、危機管理は学生が自主的に行う必要があります。その際、インターンシップ推進室への報告・連絡・相談（報連相）が大切です。またビジネス環境では一人で解決するのが難しい場合があり、ビジネスマナーに則して研修先の指導者や研修環境の担当者に相談する機会が多いです。不測の事態で健康を害した時は研修先の了解を得て、保健室や近隣の安全な病院へ引率してもらうこともあります。国際では OSSMA サービスを利用の際も良い印象を持ってもらえるようマナーが大切です。



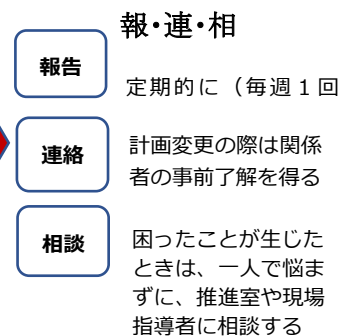
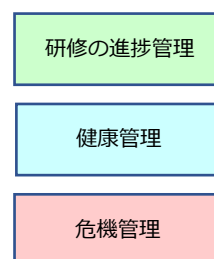
派遣先では
人物やビジネスマナーを
評価される



いつか困ったときに相談できる



“電通大生はサスガア！”



発音は似ているが  ではない

会話のマナー

ビジネス会話では、先ず尊敬語と謙譲語の使い方に慣れる必要があります。極端に表現すると不自然で、相手に不信感を与えます。研修前に練習して下さい。

企業や製造現場、研究機関などの場に応じた言葉遣いは、テレビ番組などでも学習できます。ビジネスの場面では尊敬語と謙譲語を正しく使い分ける必要があります。研修先の人達は自分を導いてくれるありがたい存在、初対面の頃から馴れ馴れしい態度は禁物です。心から尊敬の気持ちで接することが大切です。

＜尊敬語の表現＞（A様への行動に対して）

A様が言っていた→**“A様がおっしゃっていました”**

＜謙譲語の表現＞（A様に対し、自らを謙遜して）

A様に言ったところ→**“A様にお伺いしましたところ”**

または**“A様に申し上げましたところ”**

＜何かをお願いするときの表現＞

“恐れ入りますが”とか**“大変申し訳ございませんが”**

“～の件、どうかよろしく願い致します。”

＜何かの事情でお断りするときの表現＞

“当方ではご期待に沿えず、申し訳ございませんが、どうかよろしく願い致します”など。

挨拶や会合のマナー

指定の時間を厳守。集合時刻の10分前には指定の場所に到着し、余裕をもって挨拶しましょう。

- (1)明るく。Bright.
- (2)相手の顔を見て、自信をもって。Eye contact.
- (3)元気よく、はきはきした声で。Active.
- (4)自分から積極的に。Positive.

電話のマナー

●かけるべき時間帯

迷惑をかける恐れのある研修先の繁忙時間帯や、昼休みの時間帯は避けた方が無難です。各部署の打ち合わせが集中し易い始業時などは、研修先から時間指定があるとき以外は電話を控えましょう。

●電話の前にやること

現場で電話の機会は多いです。ビジネス電話では簡潔明瞭に用件を伝え、相手の話を正確に聞き取り、記録する習慣を身につけましょう。連絡をミスすると、間違った工程で全体作業が進み、問題になることもあります。電話の前に、伝達すべき事項を箇条書きにまとめて再確認し、他方、電話を受けるときは、用件を聴き、正確にメモします。

私用のスマホ、緊急時以外はマナーモードかOFFに。公用・社用でスマホを利用の場合は、拡声モードを控え、静かな場所で正しく聞き取ること。バッテリー残量は毎朝事前確認しましょう。

●最初に自分の所属氏名と目的を明確に

研修先へ電話するときは、電気通信大学・所属・氏名を名乗ってから要件を伝えること。相手第一、良い印象を持ってもらえることが大切です。

インターンシップの担当者名を知っている場合は、担当者名への連絡をお願いします。不明の場合は、**“インターンシップの件でお聞きしたいのですが、どなたにお聞きすればよろしいでしょうか”**など。

●電話の切り方

電話の用件が終了したら、お礼を述べ、“では失礼します”と伝えた後、相手が電話を切ったことを確認してから、静かに切るのがマナーです。拙速禁止。

●相手先不在とか自分が不都合のとき

研修先へ電話をかけて担当者不在とか、再度電話するよう示唆された場合は、担当者の都合を聞き、自分の予定を伝えて了解を得ておくことが大切です。

●折り返しの電話は早めに

研修先から電話がかかってきても即応できない場合があります。そのような時は、一度切ってもらい、相手を待たせないよう、早めに折り返しの電話をします。

ビジネスメールのマナー

インターンシップではメールを使って研修先と連絡を取ることが多いです。以下、注意事項です。

●件名欄には何を記載すべきか

受信時に「誰から何の用件で」が一目で分かるように用件欄に「用件名（所属の略語・氏名）」を記入。

●メール本文は簡潔明瞭に

本文欄では、最初に誰宛てのメールか明示します。同信送付先がある場合や配属部署のグループアドレスが使われる場合は、CCに関係者氏名を記載します。例：XX株式会社人事部インターンシップ担当 AA様

CC: OO課 BB様

△△課 CC様

メール本文の最後に、自分の大学名、学域/専攻名、氏名、連絡先電話番号を記載するか、または本文の最初に、「お世話になります。○月○日貴社のインターンシップに参加させて頂きます○○大学大学院○○専攻の○○です。」と記載しても良いです。

通勤時の服装は

派遣先の指示に従います。スーツ着用の場合はビジネススーツ。国内ではビジネススーツでも夏季には開襟が多いです。服装指定が「私服」の場合は、ビジネスカジュアル。国際ではビジネスカジュアルが無難。男性：ジャケット、襟付き白シャツ～薄青系統など。女性：ジャケット、トップスにスカートかパンツ。研修に工場が含まれる場合はパンツがベター。

企業研究

本学ではカリキュラムに即して、事前に、派遣先に関する企業研究を実施します。特に派遣先の現場などで第三者のクライアントに会う場合には、ホームページ情報や Web 記事などを調べ、相手先の組織構成と役割分担、自分の置かれている派遣先環境の位置づけ、事業内容と特長、研修先の事情を踏まえ、クライアントから知りたい事項を整理し、研修先指導者の了解を得ておくことが大切です。なお派遣先の内部情報には言うてはいけない事があり、守秘義務厳守です。

派遣時に携行すべきもの

●身分証明書

学生証や派遣先から発行される身分証明書など。入館時に必要なことが多い。派遣先の身分証明書は研修終了時に返還する。国際インターンシップではパスポートを携行する。なくさないように注意。

●印鑑（三文判）

国内インターンシップでは、研修の初めなどに、誓約書などの書類に押印することがあるので印鑑を持参します。国際インターンシップでは印鑑不要ですが、再現可能な英文署名ができるよう練習しておきます。

●カバン、バッグなど

研修関係の A4 書類の受け渡しが多いので、A4 文書が収容可能なカバンの持参がベターです。A4 サイズのクリアファイルなどあれば、整理に便利です。

ただし、企業内情報や関連内容を記録したメモリをカバンに入れて持ち出さないこと。宣伝資料や公開資料を除き、社内資料や業務に関連したデータの持ち出しは禁止です。帰宅した後の勉強のためと思って、USB メモリなどにデータを入れる恐れもあります。退社などで派遣先から出る前に、カバンの中身を確認し、守秘義務を遵守すること。

●筆記用具

署名時など黒ボールペンが必要な場合が多いです。他に消しゴム付きシャープペンシル、ポストイット、メモ帳などを携行します。研修業務には机上の作業が多いですが、工場の製造現場等でのインターンシップ研修では、ポケットに入るメモ帳と筆記具を持参すると、大事なことを容易に記録できて便利です。

●スマホ

スマホは電話番号の相互記録が容易なので便利。但しインターンシップ研修の時間帯は、研修先に迷惑にならないようマナーモードに設定。写真を撮るときは、必ず研修担当者の事前了解を得ておくこと。

~~~~~

## ビジネスマナーの要点

以上要約すると、

(1) ビジネスマナーはビジネスの場で日常使われ、当たり前。大学のマナーと違うことが多い。インターンシップは派遣先企業や研究機関の好意的な受け入れ体制の中で行われるので、マナーは相手に合わせる必要がある。

(2) ビジネスマナーを心得ておけば、派遣先指導者等に良い印象を持ってもらえ、近い将来の就活や実社会で仕事を進める際に役だつ。人間関係を大切に。

(3) インターンシップ研修先ではビジネスマナーを守り、現地指導者や周囲の人達に「聡明・積極的で元気があり、礼儀作法をわきまえた、本当に良い学生に来てもらって良かった」と思われるように努力する。

(4) 事前学習

研修業務：Web や参考資料で企業研究と事前準備。

敬語：適切な表現を事前に学習。

(5) メモ：研修指導者等との約束事項を記録し、守る。企業現場などではメモ帳が便利。派遣先で管理するデータは持ち帰らない。

(6) 報・連・相を忘れずに。

(7) 研修先指導者や関係者との名刺交換に備え、名刺または氏名・肩書・所属先・連絡方法を記載した代用品を用意しておく。交換は学生側から。派遣先の方から名刺を頂いたときはお礼の言葉を忘れずに。

(8) 研修を終え大学へ戻ったら、早めに研修先指導者や特にお世話になった方々に礼状を出す。