

はじめに2
 推薦の言葉3

Part I 働くときのマナーの基礎知識7

第1章 訪問するとき、商談するときのマナー8
 Lesson 1 訪問するときのマナー9
 Lesson 2 商談するときのマナー15

第2章 意思を伝える話し方、聞き方のマナー17
 Lesson 1 話すときのマナー18
 Lesson 2 聞くときのマナー23

第3章 あいさつと身だしなみ、態度26
 Lesson 1 あいさつ27
 Lesson 2 仕事をするときの身だしなみ、態度30

第4章 電話・メールのマナー32
 Lesson 1 電話のマナー33
 Lesson 2 携帯電話のマナー40
 Lesson 3 電子メールのマナー42

第5章 情報伝達のマナー45
 Lesson 1 表現するとは46
 Lesson 2 ホウ・レン・ソウ49

第6章 人間関係のマナー53
 Lesson 1 上司や先輩、同僚との付き合い方54
 Lesson 2 豊かな人間関係を築くマナー57
 Lesson 3 仕事で注意したい会話59
 Lesson 4 仕事で謝るときのマナー61
 Lesson 5 失敗した後の対応とコミュニケーション63
 Lesson 6 仕事と私用66

Part II 働くときのルールの基礎知識69

第1章 会議のルール70
 Lesson 1 会議が始まる前のルール71
 Lesson 2 会議室でのルール74
 Lesson 3 会議が終わった後のルール78

第2章 仕事で使う文書のルール81
 Lesson 1 ビジネス文書のルール82
 Lesson 2 ビジネス文書作成のルール84

第3章 研修とサービスのルール90
 Lesson 1 OJTとOFF-JTのルール91
 Lesson 2 サービス規律というルール94

第4章 各種事務機器取り扱いのルール100
 Lesson 1 コピー、ファックスのルール101
 Lesson 2 パソコンのルール104

第5章 仕事の管理とそのルール106
 Lesson 1 仕事の環境を管理するルール107
 Lesson 2 資料と情報管理のルール110

第6章 税金と社会保険、年金のルール114
 Lesson 1 税金のルール115
 Lesson 2 税金の処理のルール119
 Lesson 3 社会保険のルール124

第7章 会社によって違うルール129
 Lesson 1 就業規則というルール130
 Lesson 2 退職と転職のルール135

Part III 働くときの法律の基礎知識 139

Part IIIで使用する法律の略称と正式名 140

第1章 働き方、働かせ方の法律

一 労基法等の基礎知識一 141

- Lesson 1 週40時間、1日8時間が原則
～法定労働時間～ 144
- Lesson 2 平均40時間、平均8時間も可
～4種類の変形労働時間制度～ 148
- Lesson 3 X時間働いたとみなす
～みなし労働時間制度～ 152
- Lesson 4 週に1日または4週に4日
～法定休日と所定休日～ 154
- Lesson 5 命じられたらやらざるを得ない?
～残業・休日出勤～ 157
- Lesson 6 残業と割増賃金 160
- Lesson 7 働くときはしっかり、休むときはゆったり
～休日と休暇～ 168
- Lesson 8 パパは育児なし?
～育児分業から協業へ～ 172

第2章 ここはおさえておきたい 175

- Lesson 1 口約束でも労働契約は成立。でも…
～労働契約～ 176
- Lesson 2 守られなければ掟じゃない!
～就業規則～ 182
- Lesson 3 絶対に服従する義務がある?
～業務命令～ 185
- Lesson 4 大きな力を持っている
～労働協約～ 186

番外編 1 こうして減らす、なくす。

- あなたの会社の無駄な残業
～仕事と生活のバランスをとる～ 188

番外編 2 仕事と生活を調和させるには 191

第3章 働く人を守るその他の法律と制度 193

- Lesson 1 働くときの基本法 ～労働三法～ 195
- Lesson 2 労働契約の原則を定めた
労働契約法 199
- Lesson 3 賃金額の最低水準を支える
～最低賃金法～ 203
- Lesson 4 能力主義・成果主義型賃金へと変わる?
～賃金制度～ 205
- Lesson 5 これも知っておきたい法律
～働き始める前に～ 207

第4章 遭遇しやすいトラブルに備える 224

- Lesson 1 言った、言わないのトラブル 225
- Lesson 2 内々定・内定を取り消された 226
- Lesson 3 セクハラ/パワハラに遭った 231
- Lesson 4 労災に遭ってしまった 236
- Lesson 5 離職した。させられた。
せざるを得なかった。 241
- Lesson 6 不正を手助けする役が
回ってきてしまった 245
- Lesson 7 労働条件をめぐってトラブル 248
- Lesson 8 いわゆる「ブラック企業」に
就職しないためには?
してしまった!ときは? 250

番外編 ストレスはスパイス!?

- ストレスをかわすABC 260

<巻末資料> 職場のトラブルで悩んだとき、

- 困ったときは 264

- 解答 274