

第一部

SEを目指すには
(SEの基礎知識)

第1章 SEのマナー

1.1 SEの基本的心得

1.1.1 信頼の厚いSEと、信頼の薄いSE

あなたの仕事ぶりはお客様に信頼されていますか？
ときどきこんなSEをみかけます。

- ・話をするのが苦手で、聞かれたことしか答えないSE
- ・コンピュータの専門家はこれでいいんだとばかり、ひたすら端末に向かって、コンピュータだけが恋人みたいな技術肌のSE
- ・愛想はとてもよいが、仕事では信頼されていないSE

信頼の厚いSEと信頼の薄いSEは、一体どこが違うのでしょうか。一度、あなたも自分自身を振り返ってみましょう。

自己チェック

- | | |
|-----|--|
| マナー | <input type="checkbox"/> 朝夕の挨拶がしっかりとできているか
<input type="checkbox"/> 身だしなみが整っているか
<input type="checkbox"/> TPOをわきまえているか
<input type="checkbox"/> 若者らしいキビキビした動作ができているか |
| 行 動 | <input type="checkbox"/> 約束や時間を守っているか
<input type="checkbox"/> 自分の意見だけを一方的に主張していないか
<input type="checkbox"/> お客様の立場を考えない、評論家的な意見が多くないか
<input type="checkbox"/> お客様と日常のコミュニケーションがとれているか
<input type="checkbox"/> イザという時に、逃げ腰になっていないか
<input type="checkbox"/> ハッキリと受け答えしているか
<input type="checkbox"/> お客様に言われたことしかやらないのではないか
<input type="checkbox"/> 責任逃れの言い訳が多くないか
<input type="checkbox"/> ハタタリが多く、知ったかぶりをしていないか
<input type="checkbox"/> 自己中心的な行動が多くないか |
| 能 力 | <input type="checkbox"/> 専門知識が十分にあるか
<input type="checkbox"/> お客様のニーズ(要望)を理解しているか
<input type="checkbox"/> 誤字、脱字の多い提案書を書いていないか |

1.1.2 マナーの心得

私たちSEにとって、お客様とのコミュニケーションは、SE業務を遂行する上で欠かせません。

コミュニケーションを円滑に行うためには、正しい礼儀とマナーが必要です。

礼儀とマナーは単なる形式ではありません。それはあなた自身の内面にある人格や人間性が知らないうちに表に現れてくるものだからです。

・マナーの基本

私たちSEは、システム技術者としての技術を磨くことは当然であり、同時に豊かな人間性を培う努力も忘れてはなりません。

まず、マナーの常識的な知識を身に付けましょう。

マナーの基本事項

- 他人に迷惑をかけない
- 他人に不快感を与えない
- 素直な気持と誠実な態度で接する
- 挨拶は、自分から声をかける
- 態度や動作はキビキビと
- 服装と身だしなみのポイント
TPO（時間、場所、場合）をわきまえる
- 清潔な身だしなみは相手に好印象を与える
- 正しい礼儀は、「型」と「心」の両方が必要
「型」だけで「心」がないことを虚礼という
「型」も「心」も共にないことを無礼という

1.1.3 打合せ、作業上の心得

(1) 訪問時の心得

- ①お客様への訪問は、事前に電話やメールで日時、用件、所要時間などの了解を得てからにしましょう
⇒突然の訪問は相手に迷惑をかけることがあります
- ②訪問前に一度チェックしましょう
身だしなみの点検
用件・内容の確認、時間と場所
名刺の点検、必要な書類
- ③約束の時間は厳守しましょう
⇒約束の5分前までには、指定の場所に到着するように
心掛け、余裕を持って出かけましょう
⇒万一遅れる場合は、すぐに電話で連絡しましょう
- ④用件は時間内に済ませましょう

(2) 作業上の心得

- ①作業範囲
 - ・与えられた作業の担当範囲を把握できている
 - ・担当作業が全プロジェクトのなかで占める位置・機能等を把握できている
- ②指 標
 - ・与えられた仕事に対する達成度（期待水準値）が把握できている
 - ・仕事に関する業績評価の判断基準を把握できている
- ③対人関係
 - ・自分の仕事に対する指示命令系統が把握できている
 - ・自分の仕事の「ほうれんそう（報告・連絡・相談）」を誰にするか把握できている
- ④責任分担
 - ・担当作業が、全社内にも与える影響度及び責任を把握できている
 - ・自分の作業に対し権限と責任の範囲が把握できている
- ⑤連 携
 - ・他部署との連絡や連携をとる方法を把握できている
 - ・今回の仕事に関して、連絡を密にすべき部署を把握できている

(3) 打合せでの心得

- ・打合せは、十分な準備を行い、説明すべき内容、決定すべき項目を整理しておきましょう
- ・約束は「出来ること」を約束しましょう
⇒「出来ないこと」の約束は、信用を失う原因になります。また、約束したことは必ず守りましょう
- ・打合せでは、相手の立場や人格を十分に尊重しましょう
- ・相手の性格や専門的知識に応じた話し方を心掛けましょう
⇒専門用語の乱発は慎みましょう
- ・話し上手より聞き上手
⇒一方的にしゃべりまくるのは、かえってマイナス
対話の上手な人は聞き上手です
- ・話しの腰を折るのは、相手を非常に不愉快な思いにさせるので、十分気をつけましょう
- ・ハッターリ、知ったかぶりは、信頼を失う原因になります。そこそこに
- ・言葉づかいに気をつけましょう
尊敬語の使い方
相手に関するものを高めていう
(例) ご家族の皆様でお出かけください
(例) ~様は、お元気でいらっしやいますか
謙譲語の使い方
自分を低めて、間接的に相手を高める
(例) 社長がよろしくと申しておりました
(例) そのようにさせていただきます
丁寧語の使い方
ことば自体を丁寧にして相手への敬意を示す
(例) 貴重なお時間をいただきまして、まことにありがとうございました
⇒不適切な敬語は、社会人としての常識を疑われます
お客様の前では、自分の上司に敬語は使いません

■身だしなみのチェックリスト

身体：「清潔でしっかりした第一印象を目指す」

- | | |
|----|---|
| 髪は | <input type="checkbox"/> ビジネスマンらしく作業の邪魔にならない髪形か |
| | <input type="checkbox"/> 不快なニオイやフケはないか |
| | <input type="checkbox"/> 寝癖などがなく、きちんと手入れがされているか |
| 鼻は | <input type="checkbox"/> 鼻毛はでていないか |
| 口は | <input type="checkbox"/> 見た目にも不快でないか |
| | <input type="checkbox"/> 口臭はないか（食事やタバコ） |
| | <input type="checkbox"/> 咳がでる場合、マスクを着用しているか |
| 手は | <input type="checkbox"/> 清潔にしており、書類を汚すことがないか |

服装：「おしゃれより身だしなみ」

- | | |
|-----|---|
| 服は | <input type="checkbox"/> 清潔感と信頼感が出せているか |
| | <input type="checkbox"/> シワや汚れ、ほころびはないか |
| | <input type="checkbox"/> しつけ糸ははずしてあるか |
| 靴下は | <input type="checkbox"/> 服と調和している色や柄か |
| | <input type="checkbox"/> 清潔で、穴や破れはないか |
| 靴は | <input type="checkbox"/> よく磨いているか |
| | <input type="checkbox"/> つま先の剥がれ、かかとの減りはないか |
| | <input type="checkbox"/> 型崩れやシミはないか |
| | <input type="checkbox"/> 不快なニオイや汚れがないか |
| 香水は | <input type="checkbox"/> 周囲の人に香りが強すぎない程度か |

【男性】

- | | |
|-------|---|
| ヒゲは | <input type="checkbox"/> 毎朝きちんと剃っているか |
| ズボン | <input type="checkbox"/> きちんと折り目がついているか |
| | <input type="checkbox"/> ポケットの膨らみ、ひざの抜けはないか |
| ネクタイは | <input type="checkbox"/> 派手すぎず、服と調和がとれている柄か |
| | <input type="checkbox"/> 毛羽立ち、擦り切れはないか |
| | <input type="checkbox"/> 締めた時にゆるみや曲がりはないか |

【女性】

- | | |
|-----|---|
| 私服は | <input type="checkbox"/> スカートの長さ、胸元のあきは大丈夫か |
| | <input type="checkbox"/> 当日の職務に応じた服装を選んでいるか |
| | <input type="checkbox"/> 会社の規則を守っているか |
| 靴は | <input type="checkbox"/> サングルやミュールを履いていないか |
| | <input type="checkbox"/> 業務に適切なヒールの高さやデザインか |
| 化粧は | <input type="checkbox"/> 濃すぎないか |

1.2 情報モラルとマナー

1.2.1 ネットケット

ネットワークを活用する人は、ネット社会の一員としてのエチケット＝ネチケットを守り、より良いヒューマンネットワークを築くようにしましょう。

ネットワークは大変便利で有効なツールですが、間違った使い方をすると多くの人に迷惑をかけることが起こったり、犯罪に関わってしまう場合があります。

正しい使い方とマナーを守りましょう。

(1) ホームページを見る

高度な専門知識の蓄積や議論を公開しているサイト、楽しいオリジナルエンターテインメントを提供しているサイトなどもあって、ネットでなければ知り得ない新しい世界を発見することも可能です。ただし、ネット上の情報は正しいものばかりとは限りません。閲覧者は自分の責任で必要に応じて他のサイトや書籍を見るなど、複数の手段を使って確認し、情報の信頼性を判断しましょう。

また、一部の有料サイト（アダルトサイトなど）では、巧妙な課金システムにより、利用者が知らず知らずのうちに高額な料金を請求される場合があります。サービス内容、料金体系、退会方法が明確でない有料サイトには決して深入りしないように心掛けましょう。

また、フリーソフトのダウンロードは、システム管理者の許可を得てから行いましょう。

(2) ネットで発信する

電子掲示板（BBS）やソーシャルネットワークサイト（SNS）などのように、同じ問題意識を持つ仲間と情報や意見を交換する広場がたくさん開放されています。このような場で発言するときは、不特定多数の人が読むことを意識して、注意深く言葉を選ばなければなりません。

セクハラ発言や中傷は、厳に慎みその発言によって傷つく人がいないかどうかをよく考えてから発信しましょう。

(3) 安易なパスワードは厳禁

ユーザIDとパスワードを他人に利用されないようにすることは、ネット利用者の最低限の義務です。自分の名前や生年

月日など、誰でも推測できるような安易なパスワードでは設定する意味がありません。

また、パスワードは定期的に変更するようにしましょう。

1.2.2 電子メールのマナー

世界中の何処へでも瞬時にメッセージや画像を送ることができなのが電子メールです。ただし、緊急の大事な要件を電子メールで送るときは、電話でその旨を伝えましょう。

(1) 基本的なルール

- ・アドレスは正確に

電子メールはアドレスが一字でも違っていたら届きません。また他のアドレスに間違えて送信してしまったら取り返しがつきません。送信前に必ずアドレスを確認し、半角英数字を使って正確に記入しましょう。

- ・文字化けに注意する

電子メールを出すときはJISコードを使わないと、文字化けて読めなくなる可能性があります。また、電話マークや丸付き数字などの特殊記号は使わないのがルールです。

- ・ウイルス対策は万全に

コンピュータウイルスは電子メールやホームページを介して侵入します。一度感染すると自分のパソコンのデータや機能が破壊されるだけでなく、電子メールを送った相手にも感染を広げてしまいます。被害を防ぐには、不審な電子メールや添付ファイルは開かず削除すること。また、ウイルス駆除ソフトをインストールして常に起動させておきましょう。

- ・重要な情報は書かない

電子メールはコンピュータというポストに届くハガキのようなものです。「どこで誰に見られるか分からない」と思ったほうが良いでしょう。クレジットカードや銀行の口座番号など、重要な個人情報は気軽に書かないことにし、暗号化などの対策をしましょう。

- ・画像は許可を得てから送る

写真やイラストなどの画像は、文字メールに比べてはるかにデータ量が多く、相手のパソコン環境によっては受信にかなりの時間がかかります。相手の許可を得てからにしましょう。

- ・複数の人に同メールを送るときは
宛先欄のCCは複数の人に「参考までに見てください」という意味合いで送るときに使います。送り先全員にアドレスが通知されることを防ぐ場合はBCCを使いましょう。

(2) 電子メールの書き方

- ・件名は内容が分かるものを
件名は必ず記入すること。具体的に内容が分かる件名がベターです。
- ・文章の初めで名乗ろう
電子メールは、署名が入っていても、差出人が一目で分かりにくいのが難点です。文章の初めで名乗ると親切です。
- ・書き方を工夫して読みやすく
画面上の小さな文字は、読みにくいものです。1行は、全角38文字（半角76文字）以内で、数行ごとに行を空けると読みやすくなります。

1.2.3 情報セキュリティに関するマナー

インターネットは誰もが利用している公共のインフラです。一人ひとりが自分のコンピュータの情報を守ることが接続している他のユーザの安全にもつながります。正しい情報セキュリティの知識習得とモラル・マナーを身につけ、使用することが大切です。

(1) PC等の持ち込み・持ち出し

- ・業務の都合上やむを得ずPCを持ち込み・持ち出して仕事をする場合には、セキュリティ基準等に従った適切な手続きをすることが重要です。
- ・PCの持ち込みが許可された場合でも、セキュリティレベルを変更する手続きを踏むとともに、事前のチェックを行い社内ネットワークに接続しましょう。
- ・プロジェクト終了時、格納した業務に関する情報をすべて削除し、システム管理者などのチェックを経て、業務を完了しましょう。

- (2) 借用した媒体（PC等）の取り扱い
 - ・利用者管理情報（パスワード・識別コード）の使用時はシステム管理者の指示に従いましょう。
 - ・使用後は、格納した業務に関する情報はすべて削除しましょう。
- (3) 情報（ソフトウェア、ファイル、データ）の持ち出し
 - ・ユーザ先では、情報セキュリティに関する社内管理規定が設定されています。情報の社外持ち出し（ファイル添付含む）は許可を得て行いましょう。
 - ・使用後は速やかに返却しましょう。
- (4) 認知されていないソフトウェアの使用について
 - ・インターネットには、様々なソフトウェアがありますが、便利なツールを装い、実態はハッキングツールなどの悪意のあるソフトウェアであることがあります。安易な利用は情報漏えいだけでなく、ウイルス感染などの脅威にさらされますので、社会的に認識されていないソフトウェアは、絶対に使用しないようにしましょう。
- (5) クリアデスク・クリアスクリーン
 - ・長時間席を離れる場合は、不正な操作や盗み見など防ぐために、ログオフを行うようにし、ディスプレイの周りにパスワードを書いたメモを貼らないようにしましょう。
 - ・デスクで作業していない時は、誰にも閲覧できないように机の上の書類等は引き出しなどの中に仕舞うようにしましょう。
- (6) インターネットへの書き込み
 - ・ソーシャルメディアは非常に身近で便利な存在となっておりますが、その反面、情報漏えいや著作権侵害などのリスクとも隣り合わせです。
インターネットへ発信した情報は、世界中の不特定多数の人々が閲覧できます。また、一度発信した情報は、瞬間に世界中に広がり、完全に削除することはできない事を常に意識する必要があります。
安易な気持ちで、業務で知り得た機密情報やプライバシーに係る内容を書き込むと、個人のみならず、企業の信頼を揺るがす大きな問題となる可能性もありますので、十分な注意が必要です。

1.3 コンプライアンス（法令遵守）

さまざまな規制緩和が進められるなかで企業の自己責任と社会ルールへの準拠が強く求められています。

「法律なんかいちいち守っていたらキリがないよ」、「仕事にならない」そんな言葉をよく聞きます。しかし法令を無視した経営を続けると市場の信頼を失墜させ、会社に莫大な損害を与えることにもなりかねません。

しかし法律は、社会の最低限のルールのため「法律さえ守っていれば万全」ではありません。社会の一員である企業が法律以前の「社会ルールを守り公正と誠実」な経営をすることが求められています。

業務を遂行する上で、社会のルール、法令、社内規則を守りましょう。

身近な行動指針

項	行 動 指 針
1	高品質な製品・サービスを取引先に提供する
2	取引先や自社等の公表されていない機密情報を在籍中はもとより退職後も外部（配偶者、親、兄弟等の家族を含む）に漏らさない
3	一人ひとりのプライバシーを最大限に尊重し、不当に侵害しない
4	性別・年齢・出身地・国籍・人種・民族・信条・宗教・疾病・障害等による差別をしない
5	いかなる形でもハラスメント（嫌がらせ）を行わない
6	健全な職場環境の維持に関わる社内規則を遵守し、風通しの良い職場を作る
7	個人情報・機密情報管理の重要性を認識し、適切な管理を行い、正当な業務活動以外の理由で情報を社外に持ち出さない
8	知的財産を含め他人の権利・財産を尊重し、これを侵害しないよう細心の注意とともに、自己の権利・財産の保護に努める
9	協力会社と対等・公正な取引関係を築き、誠実に事業を行う
10	インサイダー取引およびその疑いを持たれるような株式売買は行わない
11	経営状況・企業活動全般について正しく理解してもらえるよう、適時・適切・積極的に情報を開示する
12	主の利益を念頭に、高い倫理観と責任感をもって、誠実に職務を遂行する
13	長期的・継続的に企業価値を増大すべく、魅力ある企業を創生する
14	承認なしに会社の業務と直接的・間接的に利害関係を有する業務を行わない
15	市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力・団体とは断固として対決し、一切の関係を遮断する
16	意思決定は、法令および決裁基準表その他社内規則に基づいて行う
17	法令・社内規則に基づき、責任をもって、効率的な業務遂行に努める
18	法令・社内規則に基づき、適正な会計処理を行い、有効な内部統制の構築に努める
19	会社の名誉・信用を傷つけるような行為をしない
20	会社の立場と私的な立場を峻別し、職場内に私的な問題・利害関係を持ち込んだり、職場外に会社に関連する事項を持ち出さない
21	環境法令を遵守し、環境にやさしい事業活動に努める