

(4) 仕事をするときのマナー

- ① 訪問するとき
アポイントの取り方、訪問先への到着、受付や応接室での対応、名刺交換
- ② 商談するとき
来客への対応、上司や同僚の紹介、雰囲気づくり、商談の進め方と終了
- ③ 意思を伝える話し方
言葉遣いと敬語、人を引き付ける話し方、専門用語や流行語、若者言葉
- ④ 話の聴き方
傾聴のスキル
- ⑤ あいさつと身だしなみ、態度
あいさつ、お辞儀、仕事をするときの表情・髪型・服装・態度・持ち物
- ⑥ 電話
電話の受け方、電話のかけ方、クレーム電話の受け方、携帯電話のマナー
- ⑦ メール
有効性とリスク、社内メールと社外メール、送信者のマナー、受信者のマナー
- ⑧ 情報伝達
報告、連絡、相談
- ⑨ 人間関係
上司や先輩との関係、同僚との関係、他部署の人との関係、取引先との関係
- ⑩ その他
ミスをしたとき、謝罪するとき、仕事と私用
(参照：青山平八・天野まさる等『改訂新版働くときのA・B・C』全国労働基準関係団体連合会2011年)

第4節

働く目的と多様な働き方

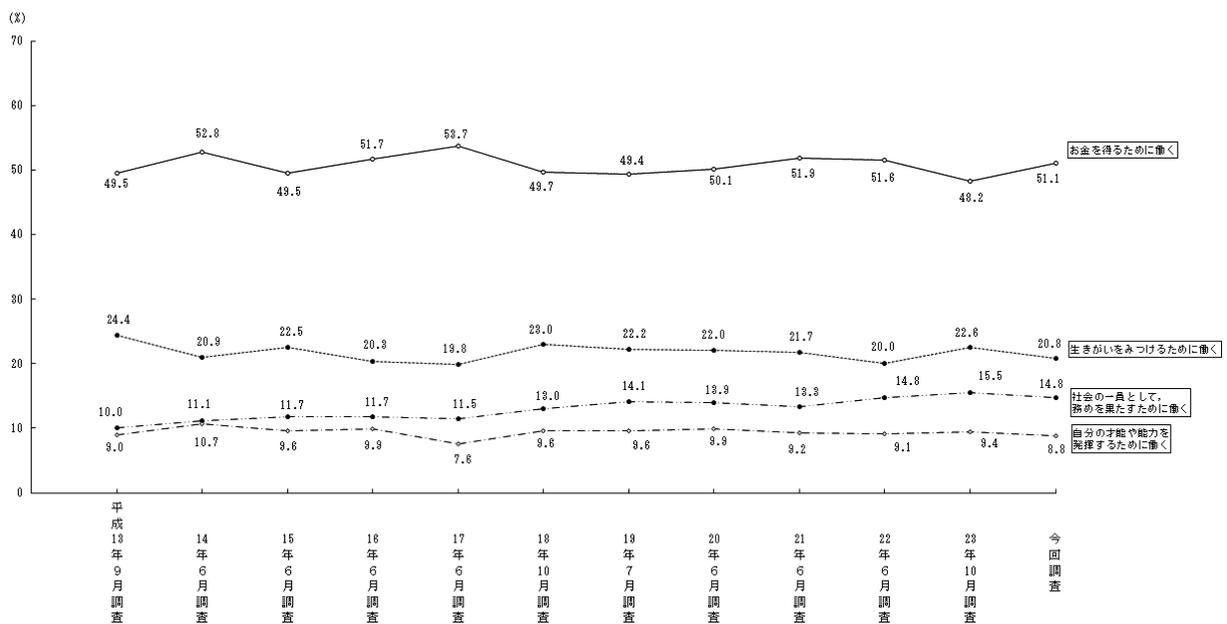
1 働く目的についての考え方

(1) 働く目的の経年変化

- 2012（平成24）年段階で、働く目的について、「お金を得るために働く」という経済的意義を重視する人の割合が51.1%と約半数を占めるが、「社会の一員として、務めを果たすために働く」という社会的意義を重視する人の割合が14.8%、「自分の才能や能力を発揮するために働く」や「生きがいを見つけるために働く」という個人的意義を重視する人の割合が29.6%となっている
- 前年と比較すると、「お金を得るために働く」という経済的意義を重視する人の割合が上昇し、「生きがいを見つけるために働く」とする個人的意義を重視する人の割合が低下している

【働く目的の経年変化】

図42 働く目的は何か（時系列）

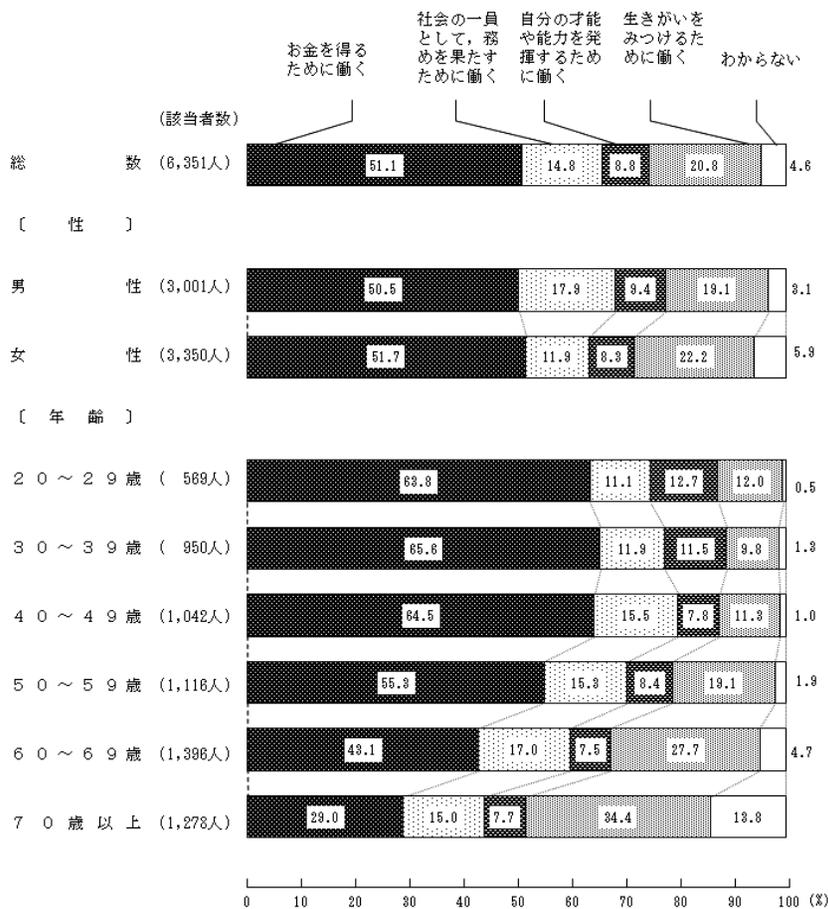


（資料出所：内閣府「国民生活に関する世論調査」2012年8月）

(2) 働く目的の年齢別、性別の違い

- 年齢別に見ると「お金を得るために働く」と答えた人の割合は20歳代から50歳代で、「社会の一員として、勤めを果たすために働く」と答えた人の割合は60歳代で、「生きがいを見つけるために働く」と答えた人の割合は60歳代、70歳以上でそれぞれ高くなっている
- 性・年齢別に見ると、「お金を得るために働く」と答えた人の割合は男性の20歳代から50歳代、女性の20歳代から50歳代で、「社会の一員として、務めを果たすために働く」と答えた人の割合は男性の40歳代から70歳以上で、「生きがいを見つけるために働く」と答えた人の割合は男性の60歳代、70歳以上、女性の60歳代、70歳以上で、それぞれ高くなっている

【働く目的の年齢別・性別の違い】



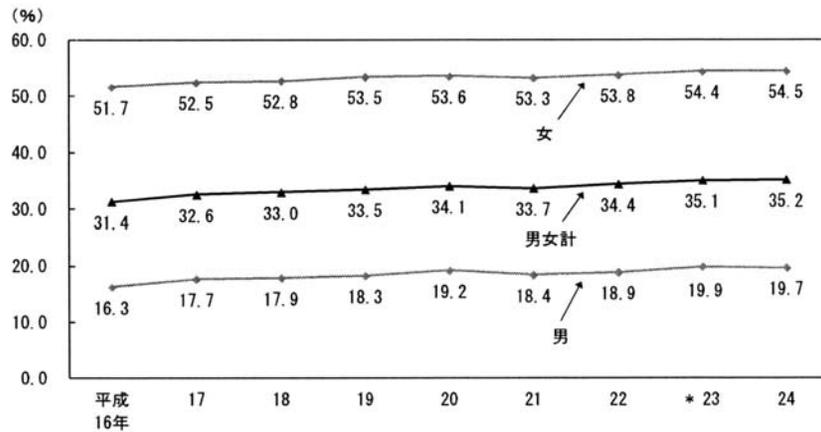
(資料出所：内閣府「国民生活に関する世論調査」2012年8月)

2 働き方の変化

(1) 雇用者、正規雇用と非正規雇用

- 雇用者（役員を除く）に占める非正規の職員・従業員は、2012（平成24）年平均で35.2%となり、比較可能な2002（平成14）年以降で最高となった。男女別にみると、男性が19.7%、女性が54.5%である

【非正社員の割合の推移（男女別）】



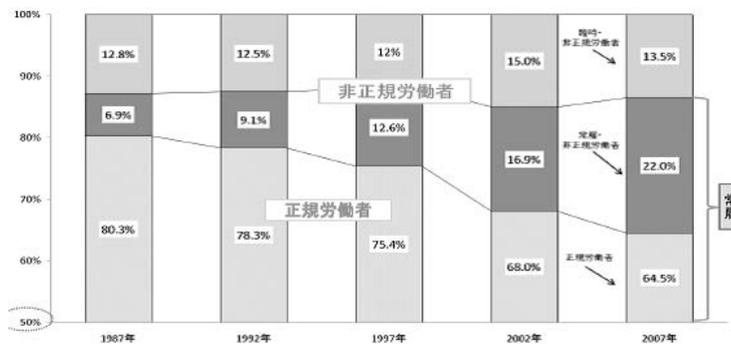
*平成23年は補完推計値を用いている

(資料出所：総務省「労働力調査（詳細集計）平成24年平均（速報）結果」2013年)

(2) 正社員と非正社員の推移（契約期間別）

- 近年、常用雇用の中で、正社員の比率が低下し、非正社員の比率が高まっている

【正社員と非正社員の推移（契約期間別）】



(資料出所：厚生労働省「『多様な形態による正社員』に関する報告書」参考資料2012年3月)