人材派遣ハンドブック

株式会社
アクセス22

はじめに

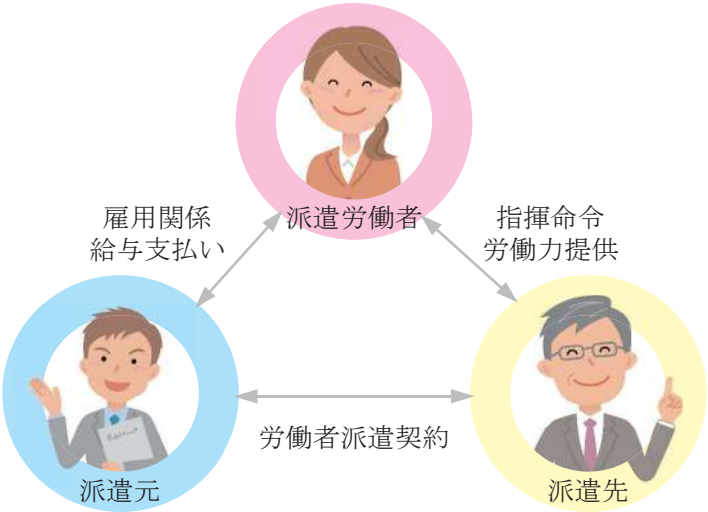
この冊子は株式会社アクセス２２の一員として、派遣就業頂く方が第一線でご活躍頂けるように編集されたハンドブックになります。
就業開始前や派遣就業中に困ったことが発生した時などに参考にして頂ければ幸いです。

アクセス２２のロゴマークは、Ａの文字をイメージしたシルエットですが、Ａは人という文字を兼ね合わせています。
前面のＡが派遣スタッフ、その影の部分が当社の社員達、アクセス２２は派遣スタッフの皆さんが第一線で輝いて実力を発揮していただけるよう、『人を大切に』を忘れる事なく陰ながらサポートさせていただく存在であり続けたいと願っております。

派遣スタッフについて

人材派遣のシステム

人材派遣とは「必要な時に」「必要な専門スタッフを」「必要とされる期間」派遣し、その派遣先での業務をサポートするシステムです。企業の要望に応じて派遣される専門家が派遣スタッフ（派遣労働者）であり、派遣業務を事業として行っている会社が人材派遣会社です。派遣での就労は雇い主である会社（派遣元）と実際の職場となる会社（派遣先）が異なるところに特徴がある働き方で、アルバイトやパート、また契約社員とは全く異なった就労形態ですので、下図をよくお読みください。



※派遣元と派遣先との間では、スタッフを派遣し派遣先での労働に従事させるという労働派遣契約を結びます。
※派遣就労中は、派遣労働者（スタッフの皆さん）と派遣元との間に「雇用関係」が生じます。
※給与支払い、福利厚生などは、雇用主である派遣元が行います。
※派遣労働者（スタッフの皆さん）は、日常の業務について派遣先の指揮命令、勤務時間・時間外勤務等についても、派遣先の管理を受けることになります。

正社員との違い

派遣スタッフは前項で述べた雇用形態の違いの他に、いくつか正社員と違う点があります。そのポイントをしっかり把握して、間違いのないように注意しましょう。

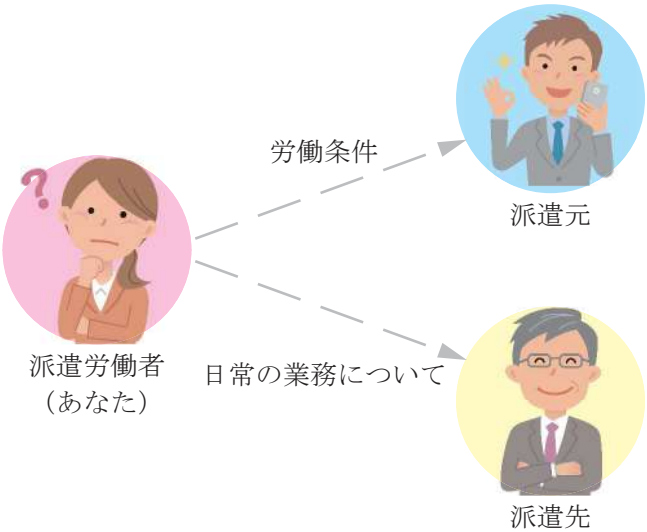
派遣スタッフとして働く前に

◆派遣スタッフであることを派遣会社に確認しましょう。
◆派遣会社と雇用契約を結ぶときは、労働条件（労働契約の期間や就業場所、業務内容、就業時間など）を確認します。労働条件の通知については必ず書面でもらってください。
◆派遣先が決まったら、就業条件（業務内容や就業場所、指揮命令者、派遣期間など）について派遣会社と確認します。就業条件については、書面以外のファックスやメールでの通知も認められています。

仕事の進め方について

◆毎日の仕事の内容や勤務についての指示は、派遣先企業から受けます。
◆やむを得ず欠勤や遅刻をする場合は、派遣先企業と人材派遣会社の両方に連絡します。

何か困ったことや悩みがあったら、人材派遣会社のあなたの担当者に相談してください。



category 2

派遣スタッフの役割

「あなたが来て助かった」と言われるには

業務の繁亡期や急に退職した社員の業務を補ったりするときなどに派遣スタッフが求められます。派遣先企業から「あなたが来てくれて助かった」と言われるような派遣スタッフとは、どのようなスタッフなのでしょう。

◆プロ意識を期待

人材派遣会社に登録し、派遣スタッフとして働く人たちの多くは実務の経験者です。経験年数の長短や熟練度はその人によって差はありますが、その経験からくるプロ意識を派遣先は望んでいます。

◆プロ意識って？

では、「プロ意識」とは何でしょう。「あなたの仕事ぶりにお金が支払われるだろうか」と考えてみてください。仕事の対価としてお金を受け取るのがプロです。自分の仕事ぶりがそれに値するよう自覚することが大切です。

◆ヒューマンスキルとテクニカルスキル

職場の社員とうまく調和したり、ビジネス上の常識を知っていたりするなどの能力を「ヒューマンスキル」と言います。一方、仕事の実務スキルのことを「テクニカルスキル」と言います。どちらが欠けても評価は今ひとつです。仕事を処理するためにはこの両方が必要です。

指示された仕事は正確にこなす

仕事上手は段取り上手とも言われます。そのためにも、業務に入る前に正しく内容を把握して、指示を出す人の目的に応えるようにしましょう。

◆集中してよく聞くこと

集中力が散漫では指示内容がつかめません。指示者の話に全神経を集中させて聞きましょう。

◆話を途中でさえぎらない

指示内容が理解できない場合であっても話は最後まで聞くことです。質問は後でまとめて聞きましょう。

◆必ずメモを取る

指示の内容に間違いがないか必ずメモを取り、最後に復唱して確認しましょう。

◆期限を聞いておく

いつまでに仕上げればよいかをはっきりさせておかなければいけません。期限のない仕事などはありえないと、自覚することが大切です。

◆中間報告は絶対条件

期限が来てから、「まだできていない」と報告してもどうすることもできません。予定通りに仕上がる場合はもちろんのこと、予定が遅れそうだったり、反対に早く仕上がりそうな場合も報告は必須です。

派遣先の企業情報、個人情報を守る

派遣先での情報はすべてが機密情報です。派遣先での情報保護は、派遣会社を代表して働く派遣スタッフの義務であり、そのことを正しく認識することがプロなのです。

その１　企業情報って何？

企業（派遣先）が持っている商品や技術、開発中の新商品に関する情報など。また、社内人事に関する情報などもそれに含まれます。

その２ 個人情報って何？

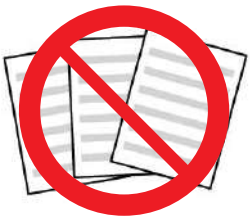
顧客名簿や履歴書、個人名の記入された書類などがそれに含まれます。この情報によって個人が誰なのか、わかってしまう情報のことです。

◆情報を守る３つの基本

①職場での机の上は常に整理整頓を。「上階の部署まで書類届けに」とか「昼食時間に食堂へ」など、席をはずす時は書類をかたづけましょう。書類の散乱は紛失のもと。

②仕事を社外へ持ち出さないこと。いかに仕事熱心でも、独断で仕事を持ち出すことは厳禁です。顧客データー入りの USB メモリーをどこかに置き忘れるなどは損害賠償に発展しかねません。

③一歩、会社を出たら派遣先に関する話はしない。エレベーターや喫茶店ではつい気が緩んで、おしゃべりに花が咲きます。でも、誰が聞いているかわかりません。口にチャックです。



派遣スタッフの禁句

会社の仕事はその場その場で変化していきます。それに応じて質や量も変わりますし、予想のできないハプニングも日常茶飯事。それをうまく対処できずに、思わず言ってはいけないことを口走るのはプロとは言えません。

その１
「私はここの社員ではありません」

派遣先の職場で電話が鳴りました。応対した派遣スタッフの A さんに得意先の部長が怒鳴っています。どうやらクレームのようです。自分の担当ではなかった A さんは思わず「私は派遣で、ここの社員ではありません」と言ってしまいました。その場で働いている限り「その会社の社員」ですから、「私は派遣なので」は禁句です。

その２
「指示してくれればいいのに」

与えられた仕事が完了すれば、次の指示を受けるのは仕事の常識です。仕事が終わっても、ひたすら次の指示を待っているようでは、さぼっていると思われても仕方がありません。自分のミスを棚に上げて「指示してくれればいいのに」などと言うことは非常識だと心得ましょう。
「時は金なり」ということわざを忘れないことです。

◆口は災いの元

「言わなければよかった」と思わず手を口に当てた経験は誰にもあることです。でもそうなってしまっては後の祭り。いったん、自分の口から出てしまった言葉は飲み込むわけにもいきません。誤解を招かない会話を心がけましょう。
軽い気持ちの一言で、今までの仕事の成果をいっぺんに吹き飛ばしてしまうことのないように注意が必要です。

職場の調和をはかる

いかに OA 入力のスピードが速くても、事務処理が完璧でも、職場で浮いていては話になりません。仕事はたくさんの人の協力で完成するということを忘れないようにしましょう。

◆派遣スタッフも職場の一員

どの派遣先で仕事をしても評価が高い A さんは、首をすくめながらいたって明るく笑います。「それほどパソコン操作も速くないし、この間も派遣先の上司にもう少し速くやってほしいって注意されちゃいました」。

一方、鉄人と噂されるほど何でもこなす B さんは、その割にいつも評価はあまり高くありません。黙々と仕事に励む B さんは何となく暗い印象がして、職場の社員が彼女の対応に緊張すると言うのです。これでは評価が上がりにくいでしょう。ギクシャクしている雰囲気の中で仕事の生産性を上げることは簡単ではないからです。2 人のケースを見ても分かるように、派遣スタッフには、職場（派遣先）の社員とうまく馴染んで仕事を進めることが求められているのです。

スタッフは派遣元の代表

派遣先は派遣元にとってお客様であり、それはあなたにとっても同じです。派遣元から期待されるスタッフとは「派遣元の代表」として自覚し、責任を持った行動をとることです。

◆派遣先の社風に馴染む

職場で制服を着用しない会社が増えています。自由な雰囲気の職場だから服装も自由とばかりに好き勝手な身なりは、社会人として失格です。あくまで基本はスーツだったり、ジーンズは禁止など、派遣先の社風を優先することが必要です。

◆技術上の問題は早めに相談

派遣先は仕事に見合う技術を持ったスタッフが派遣されてくると期待しています。契約時には、その仕事はどのくらいの技術レベルが求められているのかをしっかり把握することが肝心です。
万一、仕事を始めてからレベルが合わずに困った時は、まず派遣元の担当者に相談します。自分勝手な判断で「辞めたい」などと周囲に言うのはやめましょう。

報告・連絡はルールを守る

これは社会人として非常に重要なことで、このルールが守れない場合はあなただけでなく派遣元の信用も失うことになります。報告、連絡のルールは、自分だったらどうしてほしいかを考えればわかることです。

◆無断欠勤は無責任

正社員でも派遣スタッフでも、無断欠勤は厳禁です。無断欠勤が重なると、解雇または罰則の規定を設けている会社がほとんどなくらい、この行為は重大です。これは社会人としての責任を果たすための最低のルールです。

◆欠勤・遅刻はしない

派遣スタッフであるあなたは派遣元を代表して派遣されています。あなたの行為は派遣元の行為でもあるのです。欠勤や遅刻で悪い印象を持たれると、それは派遣元の損害という形で表れます。仕事が忙しいから派遣スタッフに来てもらっている派遣先にとっても、スタッフの欠勤は仕事の停滞につながりますので、派遣先も損害を被ると言えるでしょう。

◆緊急時には連絡を

やむを得ない事態が発生することもあります。例えば、病気や交通トラブルといったアクシデントです。こんな場合は必ず派遣先の上司と派遣元の担当者に連絡をすることです。しかも素早く行うことが鉄則です。

計画的に仕事を進める

派遣スタッフは人手が足りなくて忙しい派遣先企業のサポーターです。仕事を決められた時間内に仕上げることが、派遣スタッフには期待されています。

◆優先順位をつける

事務作業などでは必ず優先順位があります。会社の人間でなければわからないこともあるので、どこから手をつければよいかは、派遣先の上司に聞きましょう。

◆進行具合を確認する

仕事が進んでしまってから「これを時間内に仕上げるのはとても無理です」と報告するのはご法度。「こういうやり方で進めていますが、時間内に仕上がりそうにありません。どういたしましょうか」とていねいに聞いてアドバイスをもらいましょう。

まとまった仕事なら次のようなプランを立てます。
手順計画→テスト→修正→
本番→完結　　—期日—

何でもメモする

指示された仕事を正確に把握するために、どんなことでもメモをとりましょう。上司に呼ばれたら、必ずメモを持って話を聞く習慣を身に付けることが大切です。

新しい環境では同じ内容を何度も聞き直すことのないように、何でもメモするようにしましょう。常に手元に筆記用具と紙を置いて、いつでも書き取れるようにしましょう。

《上手なメモの取り方》

◆スピードが必要

聞いたことを書くのですからていねいでなくても、自分が読めればよいのです。独自の記号を作るなどの工夫も一つの方法です。

◆要点は 5W1H で

業務命令など、長くなるものは次の 5W1H を欠かさないようにしましょう。

誰が（Who）、何を（What）、どこで（Where）、なぜ（Why）、いつまでに（When）、どのように（How）するのかを要領よくまとめます。

◆忘れずに復唱する

聞いたことは必ず復唱して間違いのないようにしましょう。

◆とったメモはなくさない

いくらメモをとったといっても、なくしてしまったら何にもなりません。そのメモは処理がすむまで保存します。また、メモを保存しておけば簡単な業務日誌ができ、後々まで役に立ちます。

自分勝手な判断は禁物

派遣スタッフの役割は、派遣先の業務のサポーターとして働くことです。それは上司の仕事がうまく進むよう手助けすることですが、自分勝手に指図や判断をしてはいけません。

◆仕事の優先順位について

仕事の指示は派遣先の指揮命令者から受けます。ところが時として、隣の同僚や離れた部署の社員から仕事を頼まれることがないとも限りません。そんな場合、仕事の優先順位の判断が問題です。
頼まれたらイヤとも言えず、かと言ってどれを優先すればいいの、などひとりで悩まずに上司に相談しましょう。相談せずにひとりで勝手に判断して行動することは危険です。

◆独断での作業はルール違反

パソコンでの企画書作成が仕事のA さんは、企画の内容にも関心を持つ優秀なスタッフです。「自分ならこうする」と考えることはよいのですが、ある時、企画内容を無断で変更してしまいました。
いくら内容がよくても、これはルール違反です。
「この内容はこうしてはどうですか？」と上司に聞いた上で変更しましょう。

思わぬ結果に！

派遣の法律

労働者派遣法のいきさつ

1986 年に派遣に関する法律ができ、人材派遣は一定のルールのもとで業務（仕事）を行っています。

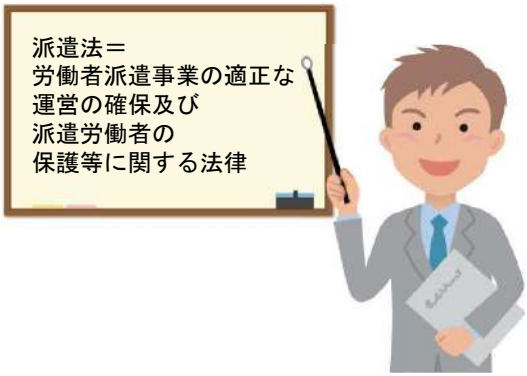
人材派遣は、労働者派遣法という法律によって規制されています。この法律は、1986（昭和 61）年 7 月、派遣に関わる派遣スタッフ、派遣元、派遣先の三者間のうち、個人である派遣スタッフを保護する一方、派遣事業が適正に行われることを目的に施行されました。派遣法はその後何度か改正されています。

99 年 12 月施行の改正法では、一部を除いて他の全ての業務で働けるようになりました。

さらに 04 年の改正では、派遣受入期間が延長し（26 業務の期間制限撤廃、自由化業務は最長 1 年から 3 年へ）、製造業務が解禁されるなど対象業務が拡大しました。

12 年の改正では、派遣スタッフの保護が明確に打ち出されるとともに、日雇い派遣が原則禁止となりました。

15 年の改正では、派遣で働ける期間が同じ部署で 3 年に統一されました。また、キャリアアップのための教育訓練や、希望すればキャリア・コンサルティングも受けられるようになりました。



派遣で働くことができる業務

派遣で働くことのできる業務は、労働者派遣法の改正とともに、徐々に拡大してきています。

86 年の労働者派遣法施行時に 13 業務だった対象業務は、96 年の法改正で専門的な知識や経験を必要とする 26 業務に拡大しました。99 年に対象業務が原則自由化され、26 業務の派遣期間の制限はなくなりました。その後、03 年に医療業務の部分的解禁、04 年に製造業務の解禁と、徐々に対象業務は拡大しています。
しかし、①港湾運送、②建設、③警備、④病院等における医療関連業務は適用除外業務とされ派遣では働けません。またそれ以外にも、人事労務関係の一部、弁護士や税理士などいわゆる「士業」などの各業務への従事は制限されています。医師や薬剤師などの医療関連業務は通常の派遣では認められていませんが、紹介予定派遣であれば業務に従事することができます。
（紹介予定派遣については、P19 で紹介します）

建設作業員　　弁護士　　警備員

派遣で働くことができる期間

派遣で働くことができる期間は決まっています。

派遣で働くことができる期間は決まっています。派遣先の事業所では基本的に 3 年間派遣社員を受け入れることができます。派遣労働者は最長 3 年間同じ部署で働くことができます。
ただし右記の場合には例外となり制限はありません。

①派遣会社に無期雇用されている派遣労働者を派遣する場合
②60 歳以上の派遣労働者を派遣する場合
③終期が明確な有期プロジェクト業務に派遣労働者を派遣する場合
④日数限定業務（1 カ月の勤務日数が通常の労働者の半分かつ 10 日以下であるもの）に派遣労働者を派遣する場合
⑤産前産後休業、育児休業、介護休業等を取得する労働者の業務に代わる派遣労働者

キャリアアップのための措置

派遣で働く人のキャリアアップを図るための措置が義務化されました。

2015 年の法律の改正で、派遣で働く人へのキャリアアップ支援が義務化されました。派遣会社には、

◆派遣で働く人へのキャリアアップのための計画的な教育訓練

◆希望者に対するキャリア・コンサルティングなどが義務付けられています。

キャリアアップ講座一覧

AutoCAD の基本操作（初級）
AutoCAD での作図　（中級）
建築 CAD 検定 2 級　（上級）
エクセル・ワードの基本操作
リーダー研修

紹介予定派遣

紹介予定派遣とは、近い将来、派遣先の社員として雇用されることを目的に、派遣期間を試用期間として業務を行う派遣の仕組みのことです。

紹介予定派遣は、雇用のミスマッチを解消するため、99 年の許可基準の改正によって 00 年から認められるようになりました。04 年の派遣法の改正により、法律上の制度となりました。派遣スタッフとして業務をしている期間中に、派遣先の業務内容や職場の雰囲気を理解することができます。
また、採用企業側も実際の業務を通して派遣スタッフの能力や人間性を判断でき、双方にとってメリットがあります。
この制度の特徴は、①派遣期間は最長 6 カ月間に制限されている、②派遣就業期間中に派遣先が雇用条件の明示や採用内定を行うことができる、③通常の派遣では認められていない事前面接や履歴書送付ができる、という点にあります。

category 4

派遣スタッフのビジネスマナー

派遣先のルールに従う

仕事のやり方や電話の受け方など、派遣先の会社によってルールや慣習は違います。あなたが派遣された会社のルール、慣習に従って仕事を進めましょう。

仕事をする上では、就業規則などに書かれているルールの他に、見えない「心配り」も重要です。

時間に余裕を持って

始業時間の 2 ～ 3 分前に出勤したら仕事の準備もできません。契約上は違反ではありませんが、職場の仲間には歓迎されません。気持ちを落ち着かせるためにも 10 ～ 15 分前に出社しておくと、余裕を持って 1 日のスタートが切れるでしょう。

初日は早めに行動を

仕事初日は職場の上司や同僚に挨拶をしたり、説明を受けたりしますから、時間に余裕を持って出勤しましょう。20 ～ 30 分の余裕があればドタバタしないですむはずです。

離席する時は

仕事中に席を離れる時は上司に「行き先」「用件」「戻り時間」を伝え、許可を得てからにしましょう。

職場の慣習

書類に書いていない細かいルールも仕事を始める前に聞いてメモしておきましょう。

当番を決めてやることは積極的に

- 朝の掃除
- 台所の掃除
- 社員へのお茶出し
- お客様へのお茶出し

接客用語は心をこめて

相手に親しみを感じさせるには「笑顔で話す」ことが大切です。笑顔はあなたの声を明るく優しくしますが、その逆に、笑顔がないと、心がこもらずに冷たく聞こえてしまいます。

①おはようございます
（さわやかに）

②いらっしゃいませ
（ようこそ、歓迎します）

③ありがとうございました
（感謝の気持ちで）

④はい、かしこまりました
（分かりました。すぐ対応します）

⑤少々、お待ちくださいませ
（お急ぎのところ恐縮です）

⑥恐れ入りますが
（ご面倒をおかけし、すみません）

⑦お待たせいたしました
（遅くなりましてすみません）

⑧失礼いたします
（状況に応じてすみません・ありがとうの気持ちをこめて）

⑨申し訳ございません
（謝罪の気持ちで）

声のトーンやイントネーションに加え、表情や身振りなどを使い、心のこもった生きた言葉を使いましょう。

正しい敬語の使い方

敬語は人間関係をよくする潤滑油です。相手と自分との関係を正しく判断した上で、状況に応じて適切な言い方ができるようにしましょう。

職場では同僚と話す時も敬語を使いましょう。

敬語には、ていねい語、尊敬語、謙譲語があります。

「ていねい語」

おはようございます
お体の具合はいかがですか？
（どう）
あちらでお待ちください
（あっち）
お待たせして申し訳ございません
（すみません）
はい、かしこまりました
（わかりました）
よろしいでしょうか？
（いい）
お茶　ごはん　お菓子
※自分の行動には、
「お」をつけません。
私は〇〇会社に勤めております
（お勤めしています）

「尊敬語」
相手に敬意を表わす時に使います。

先生が本を読んでくださいました
（くれました）
コートをお召しになってください
（着てください）
〇〇様がいらっしゃいました
（来ました）

「謙譲語」
自分または身内の者にへりくだった表現をしてその結果相手を高め、敬意を表わします。

研究を発表させていただきます
（します）
母がよろしくと申しておりました
（言っていました）
明日 15 時におうかがいいたします
（訪問します）
私も拝見しました
（見ました）
ご案内いたします
（します）

間違えやすい敬語

せっかく敬語を使っていねいに話しても、使い方を間違えるとよいコミュニケーションをとるどころか誤解を招いてしまうこともあります。

尊敬語のつもりで謙譲語を使っている

間違った使い方	正しい使い方
×「書類を受付でいただいてください」（謙譲語）	○「書類を受付でお受け取りになってください」（尊敬語）
×「7番窓口でうかがってください」（謙譲語）	○「7番窓口でお聞きになってください」（尊敬語）
×「○○様おりましたら受付までおいでください」（謙譲語）	○「○○様いらっしゃいましたら受付までおいでください」（尊敬語）

※謙譲語は自分または身内（自分の会社も含みます）の者に使う言葉で、相手に使うのは間違いです

謙譲語に「れる」「られる」をつけても尊敬語になりません

間違った使い方	正しい使い方
×「社長が申されたように」	○「社長がおっしゃったように」
×「社長が参られる」	○「社長がいらっしゃる」

二重敬語（敬語のつけすぎもよくありません）

間違った使い方	正しい使い方
×「社長がおっしゃられた」	○「社長がおっしゃった」
×「お客様はお着きになられていらっしゃいます」	○「お客様はお着きになられています」

受付は会社の顔

受付の第一印象が会社の第一印象になります。受付の仕事では会社の組織、業務に精通して、お客様の立場に立った応対を心がけましょう。

あなたの誠意ある応対は派遣先の会社の信頼感を高めます。

お客様がお見えになったら

「いらっしゃいませ」の歓迎の気持ちを相手に伝えられる挨拶をしましょう。

◆背筋をしっかりのばした姿勢
◆相手の目を見て
◆笑顔で明るい声
◆お辞儀は腰から上体を折る
◆お辞儀をした所で必ず一旦止まる
◆頭を起こす時は下げる時よりもゆっくりと
◆お辞儀の後に相手の目をもう一度見る

的確に対応する

◆会社名、氏名をうかがいます。
◆面会の場合は約束の有無を確認します。
(約束がある場合、事前連絡を社内で徹底しておくと受付の応対がとてもよくなります)
「〇〇様でいらっしゃいますね。お待ちしておりました。ご案内いたします。どうぞこちらへ」とスムーズにご案内できます。
◆面会をお断りする時は失礼にならないように、申し訳ない気持ちを伝えます。
「大変申し訳ございませんが、〇〇はあいにく△△でして、お目にかかれないとの伝言でございます。恐れ入りますがご連絡のうえ別の日にお越し願えませんでしょうか」

お辞儀には

「会釈」　15°　軽い会釈
「普通の礼」　30°　一般的な会釈
「丁重な礼」　45°　深い謝意
があります。その場に応じて使い分けてください。

名刺はお客様の顔

名刺そのものは小さな紙ですが、名刺をいただく時は相手の人格を受け取るという思いで、ていねいに扱うようにしてください。

名刺の受け方

◆両手で文字に指がかからない下の両角を持ち、胸の高さで受けとります。
「ありがとうございます。頂戴いたします」
（名指し人に取次ぐ場合は「お預かりいたします」）

◆「〇〇会社の△△様でいらっしゃいますね」と声に出して確認します。

◆読み方のわからない時は、「失礼ですが（恐れ入りますが）何とお読みすればよろしいのでしょうか」とたずねます。

◆会社名、人名は簡単な字でもいろいろな読み方があるので、自分で判断しないで必ず確認します。

◆交換の際は目下から差し出しますが、訪問した場合は訪問した側から出します。

複数の方との名刺交換

◆相手方の一番地位の高い方から先に交換します。

◆テーブルの上に座席順に名刺を並べてお名前を覚えてからしまうようにします。また名刺の上に書類などがのらないように注

名刺をお返しする時は

◆連絡のためにお預かりした名刺はていねいにお返しするのが礼儀です。

◆両手でお客様側に向けて「お名刺どうもありがとうございました」とお返しします。

ご案内のしかた

荷物をお持ちのお客様には「お持ちいたしましょうか」と声をかけ、お客様の歩幅に合わせて歩くなど、お客様の立場になって親切にご案内しましょう。

廊下では

「ご案内いたします。こちらでございます」と案内する方向をきちんと示します。その時指先をつけてしっかり伸ばし、目線は指先を見ます。
お客様の 2 ～ 3 歩斜め前を歩き、お客様は廊下の中央を歩いていただきます。曲り角はゆっくり歩き、他の人とすれ違う時には会釈をしましょう。

階段では

「5 階でございます」と声をかけて、お客様は手すり側に、自分はお客様の 2 ～ 3 段上斜めを歩きます。

エレベーターでは

◆お客様が 1 人か 2 人の場合お客様に先にお乗りいただき、降りる時も先に降りていただきます。
◆お客様が多数の場合自分が先に乗り、「開」ボタンを押してお客様にお乗りいただきます。降りる時はお客様に先に降りていただきますが、その時に「どうぞ右手へお進みください」などと声をかけるとお客様は安心して歩けます。

応接室へのご案内

急に「お客様を応接室にご案内して」と言われても困らないように、日頃からドアは手前開きか、応接室のテーブルと椅子の配置はどうかなど把握しておきましょう。

ドアの開閉にも心配りを

《手前開きのドア》

①ノックをします。
（中に人がいないのがわかっていても）

②手が交差しないように（右開きのドアは右手で、左開きのドアは左手で）ノブを持ち手前に開け、片方の手で室内を示して「どうぞ」と案内します。

③お客様に先にお入りいただきます。

④お客様の後に入りドアを静かに閉めます。

《押し開きのドア》

①ノックをします。
（中に人がいないのがわかっていても）

②交差しない手でドアを押しながら自分が先に入り、片方の手を裏側のノブに持ち替えます。

③反対の手で室内を示して「どうぞ」と招き入れます。

④ドアを静かに閉めます。

コートをお持ちのお客様には

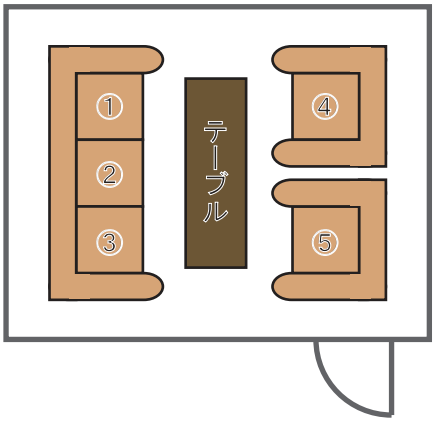
「コートをお預かりします」と言って、ハンガーにかけましょう。

応接室での椅子のすすめ方

上席は基本的には入口から遠い長椅子ですので、お客様には「こちらへどうぞ」と長椅子に座っていただきます。

肘掛け椅子は社内用ですが、お客様が多い場合は使う時もあります。その時は入口から遠い椅子にお客様に座っていただきます。

◆上席へご案内したら、「只今○○が参りますので少々お待ちくださいませ」とていねいに挨拶してから退室します。



タイミングのよいお茶出しを

おいしい一杯のお茶はお客様の心に残ります。おいしいお茶をタイミングよくお出しするには、普段からの心がけが大切です。

応対する担当者がすぐ応接室に行く時は、挨拶が済んだ頃にお茶をお出しするとよいでしょう。
お客様をお待たせするような場合はすぐにお茶をお出ししましょう。

準備

◆手を洗います
◆茶碗は汚れていませんか
（普段から気をつけて管理しましょう）
◆お湯の量は人数分ありますか
◆茶碗をお湯で温めておきます

入れ方

日本茶はお茶の葉に合ったお湯の温度が大切です。

◆玉露は 60 度で 3 分
◆煎茶は 80 度で 2 分
◆番茶は 100 度で 1 分

お茶の葉の量は人数を考えましょう。お茶の濃さが平均になるようにつぎ分け、茶碗 7 ～ 8 分目位入れます。

運び方

お茶に息がかからないように、お盆は中央より少しずらし、必ず両手で胸の高さで持ち、お茶碗 1 つでもお盆は両手で持ちます。

出し方

サイドテーブルの上にお盆を置き、茶碗を 1 つずつ茶托にのせて上席のお客様からお出しします。サイドテーブルがない場合はテーブルの端にお盆を置きます。
茶腕、茶托に柄がある時は、お客様の正面に向けてお出しします。
お茶のおかわりの仕方は茶托ごとさげて、新しいお茶をお出しします。また、2 杯目はコーヒーをお出しする場合もあります。

上手な電話の受け方

あなたの電話の受け応えで会社のイメージが左右されます。どんなに忙しい時でも落ち着いてスムーズに電話応対ができるようにしましょう。

ベルは 2 回以内で出る

3 回以上鳴らしてしまったら「お待たせいたしました」とお詫びの気持ちを伝えましょう。

話し方のポイント

◆明るく…姿勢を正しく笑顔で
◆ゆっくり…会話のテンポよりゆっくり
◆はっきり…口をきちんと開けて
◆ていねいに…相手が聞き間違えないよう
◆社名を言う場合はアクセントに注意して
◆語尾を上げたり下げたりしない

以上の点に気をつけて声を出して何回も練習すると身に付きます。

相手を確認し、挨拶をする

「〇〇会社の△△様、いつもお世話になっております」

担当者に取次ぐ場合

「只今、〇〇に代わりますので、少々お待ちくださいませ」

用件はメモにとる

用件を受けたら、復唱して自分の名前を言います。

電話を切る時

「ありがとうございました」
「失礼いたします」
受話器は相手が切ってから静かに置いて、伝言は責任を持って担当者に伝えます。

名指し人が不在の時は

電話を受けた時に、取次ぐ担当者が必ず社内にいるとは限りません。名指し人が不在の場合でも相手先にご満足いただけるようにていねいな応対を心がけましょう。

まず謝罪の言葉をていねいに

相手の名指し人に取次げないわけですから「申し訳ございません」を添えましょう。

不在の理由を言い、代わりに用件を受けてもよいかを聞く

「あいにく〇〇は、席を外しておりますが、私でよろしければご用件をお伺いいたしましょうか」
不在の理由もいろいろありますが、特に会議中や接客中は「席を外しております」ということが多いようです。

相手を待たせない

用件を聞き、正確な返事ができない時は、わかる者にすぐ代わるか、わかる者からすぐに掛け直すようにします。

伝言を頼まれたら正確にメモする

「〇〇ということでよろしいでしょうか」と復唱します。

自分の名前を名乗る

「〇〇課の△△が承りました」
「私、△△と申します」
と相手にはっきりと伝えます。

返事の期限を決める

何時頃までにお返事したらよいか、会社に何時頃までいらっしゃるかなどを確認します。

返事は名指し人から

打ち合わせの日時変更などの伝言を受けた時は、その場で了解せずに、名指し人本人からお返事をきかせていただく旨をはっきり伝えます。

上手な電話の掛け方

相手は仕事中の手を止めて電話に出てくれるのですから、内容は簡潔に。ただし、自分の用件を事務的に伝えるのも失礼です。謙虚な気持ちで話し方に気をつけましょう。

相手を確認する

電話を掛ける前に、相手の会社名、役職名、氏名、電話番号を確認します。
資料、書類を手元に揃えておきます。話す内容を順にメモしておきます。

始めの挨拶

「私、〇〇会社の△△と申します。いつもお世話になっております」

用件を話す

◆相手が忙しそうな時は都合を聞きます。
「今、お時間よろしいでしょうか」
「2～3分よろしいでしょうか」
◆聞き間違いのない言葉で話します。
「明日」「明後日」などは聞き間違いやすいので「5月13日月曜日」「14日の火曜日」と日にち、曜日で言います。
「午後1時」「午後7時」は「イチジ」「シチジ」は間違いやすいので「ナナジ」「19時」とわかりやすくしましょう。

重要な点は繰り返す

「確認させていただきます。△△ですね」

終わりの挨拶

「ありがとうございました」
「よろしくお願いいたします」
「失礼いたします」
時間を割いていただいた感謝の気持ちをこめて、受話器を静かに置きます。

感じのよい電話応対を

電話はお互いに相手の表情や態度が見えません。よいコミュニケーションを取るには相手に合わせた適切な言葉を使うことが必要です。

話し方に心をこめて

電話はお互いの表情や動作が見えないため、お互いの意思を伝えにくいことがあります。電話での会話には直接会って話す時よりも心をこめた話し方をするように心がけましょう。

相手に感じ良く伝えるには

◆声は明るく、言葉ははっきりと
◆会話のテンポは相手より早口にならないように
◆わかりやすい言葉で話し、専門用語などは極力避けます
◆「はい」「さようでございますか」などのあいつちをタイミングよく使います
◆敬語は相手の話し方よりていねいに
◆語尾を上げたり、伸ばしたりしません
◆「えーと」「あのう」など余計な言葉は使いません

電話応対の基本用語

相手の顔が見えないという電話の性質を考えた、電話特有の話し方を身に付けましょう。

挨拶言葉

お客様ー「〇〇会社の△△と申します。□□様いらっしゃいますか」

あなたー「〇〇会社の△△様、いつもお世話になっております」

名指し人が席にいない時

会議中、接客中、外出中などの場合、細かい説明をしないで「ただ今、席を外しております」

お客様ー「□□様いらっしゃいますか」

あなたー「申し訳ございません。□□はただ今、席を外しております。私でよろしければご用件をお伺いいたしますが」

お客様ー「それでは伝言をお願いいたします。〇〇〇〇とお伝えください」

あなたー「はい、かしこまりました。〇〇〇〇ということでございますね。□□に申し伝えます。私、△△がお受けいたしました」

声が聞き取りにくい時

「申し訳ございません。お電話が遠いようですので、もう一度お願いできますでしょうか」と電話のせいにします。

自分に分からない事を聞かれた時

「申し訳ございません。わかりかねますので、調べまして後ほどご連絡させていただいてよろしいでしょうか」

◆「知りません」「後で電話します」などは電話ではとても冷たくひびく言葉です。同じ意味でも柔らかい言葉に置き換えて話しましょう。

携帯電話のマナー

携帯電話は非常に便利ですが、仕事中に机の上には私用の携帯電話は置きません。公私混同は避けましょう。

着信音を出さない

仕事中にあちこちで着信音が鳴っては仕事になりません。電源を切ったり、マナーモードにしておき、机の中やカバンの中に入れて仕事中は見ないようにします。

電話が聞き取りにくい時

「申し訳ございませんが、お電話が聞き取りにくくなっておりますので、改めてお掛け直しいただけますでしょうか」

◆かかってきた携帯電話が雑音や周りの騒音で聞き取りにくい場合はていねいな口調で話して電話を切ります。

会社から携帯電話にかける時

外出中の営業担当者の携帯電話へかける場合もあります。相手が電話に出ても、ゆっくり話していられない状況かもしれません。用件を言う前に「今、お話ししてもよろしいですか」と一言たずねると親切です。用件は手短に話しましょう。

はがき、封筒、のし袋などの表書き

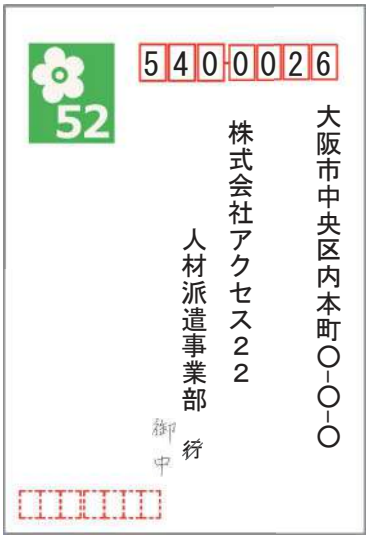
手紙や文書の作成は、その会社のフォームで作成するのが鉄則です。一般の基本ルールで勝手に直してはいけません。

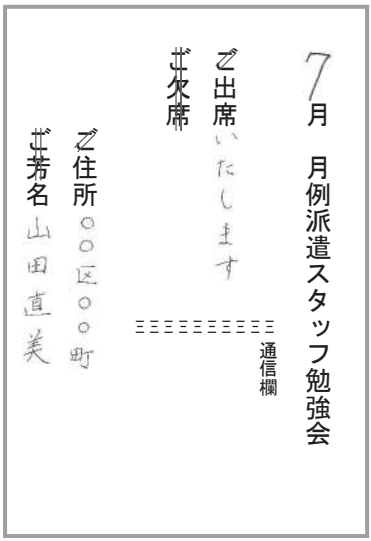
敬称、役職名の付け方

◆会社名だけで出す場合は「〇〇株式会社御中」
◆会社名、役職名までで出す場合は「〇〇株式会社営業部長殿」
◆会社名、役職名、個人名まで書く場合は「〇〇株式会社営業部長△△△△様」「△△△△先　生」とした場合は様をつけません。
◆役職名は変わることがあるので、古い名刺や名簿をもとに書く場合は確認しましょう。
◆返信用の「〇〇行」は「行」を二重取消線で消し「〇〇様」や「△△御中」として返送します。

のし袋の表書き

祝辞－御祝、寿、内祝
儀礼－御中元、御歳暮、御年賀、御見舞い
弔慰－御霊前、御仏前、お花料
転勤－御餞別
その他－寸志、粗品
◆名前は下側の中央に。
◆連名の時は中央から左側に。
◆4 人以上の場合は〇〇一同とし、連名は別紙に書いて同封します。
◆中袋にも住所、氏名を書きます。



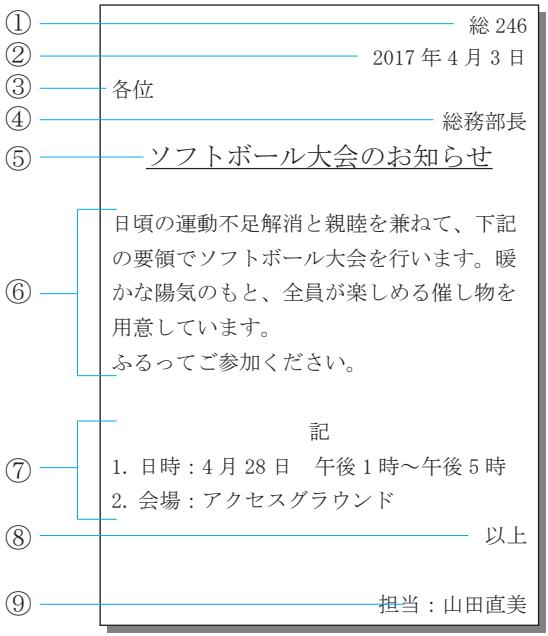


ビジネス文書／社内文書の書き方

ビジネス文書は書き方のパターンが決まっています。文例を参考に必要事項を書き加えていけば正しい文書が完成します。基本のパターンを覚えましょう。

ビジネス文書の多くは横書きです。紙の大きさは、A4 が標準です。

①文書番号を書きます。見本は、総務部が発行した 246 番目の文書という意味です。
②発信日を書きます。
③受信者名を左側に寄せて書きます。いわゆる宛名ですが、社内の場合は役職名だけでよい場合もあります。
④発信者名を右側に寄せて書きます。社内の場合は役職名だけでよい場合もあります。
⑤件名、タイトルです。文字を大きくしたり、太字にしたり、下線を引くことで文書の内容がわかりやすくなります。
⑥本文です。用件を簡潔に書きます。
⑦別記です。内容を端的に伝えるために、箇条書きで書きます。
⑧締めくくりです。「これで終わり」という意味で大切なものです。
⑨担当者名を書きます。



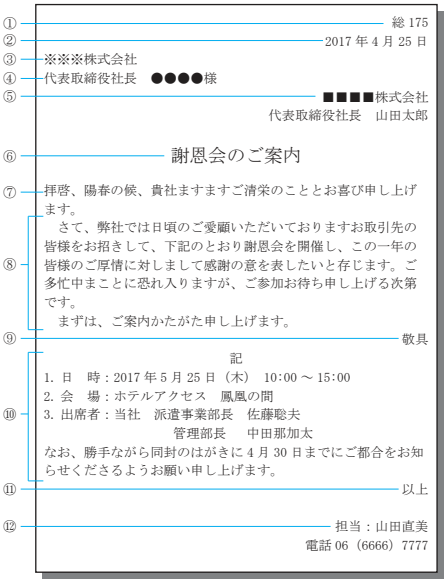
ビジネス文書／社外文書の書き方

社内文書とは違い、社外文書は会社を代表するものです。失礼のないような書き方をしましょう。

①文書番号を書きます。
②発信日を書きます。
③受信者名は略語は使いません。会社・団体名から個人名まで書きます。略語は失礼になりますので、株式会社を（株）などと略さないようにします。
④受信者名には敬称をつけます。
◆個人宛て：受信者の欄に個人名を入れた場合は「様」とつけます。
◆組織宛て：「○○株式会社」や「○○株式会社△△部」などの組織宛ての場合は「御中」をつけます。
◆複数宛て：複数の人に宛てる場合は「各位」をつけます。
⑤発信者名も略語は使いません。会社名、役職名を入れた正式な表記にします。なお、住所や電話番号、FAX 番号などを書き添えておくと親切です。
⑥件名、タイトルです。
⑦時候の挨拶：社外文書では「拝啓」の後に季節を表す時候の挨拶がくることがあります。その後に「日頃は」などの感謝の言葉が続きます。
⑧本文。用件を簡潔に書きます。
⑨「謹んで申し上げます」という意味で「敬具」と書きます。
⑩別記です。
⑪締めくくりです。
⑫担当者名を書きます。

時候の挨拶礼

1 月	新春の候	7 月	盛夏の候
2 月	春寒の候	8 月	晩夏の候
3 月	早春の候	9 月	秋涼の候
4 月	陽春の候	10 月	仲秋の候
5 月	新緑の候	11 月	晩秋の候
6 月	初夏の候	12 月	初冬の候



FAXのマナー

FAX を送る場合にもマナーがあります。仕事をスムーズに進めるためには送り方や送った後の細かい配慮が必要です。

FAX 番号を間違えない

番号を間違えると、他人の電話にかかったり、違う場所に送られたりします。FAX を送る前に番号をよく確認しましょう。

表書きをつける

お客様に送る時は表書き（FAX 送信票）をつけます。表書きには
①日付
②送信枚数
③送信先の会社名、役職名、個人名、
④送信元の会社名、役職名、個人名、
　電話番号、FAX 番号
⑤送信内容
などを書きます。

ページ番号をふる

何枚も送る時は順番がわかるようにページ番号を入れます。全部で 3 枚送る場合は 1／ 3、2／ 3、3／ 3 と送信枚数がわかるようにするとよいでしょう。

送信後は確認をする

送った FAX が無事に届いたかどうか、電話で確認すると親切です。その際にページが抜けていないか、見づらい文字はないかもあわせて確認しましょう。

FAX を受け取った時

FAX を受け取ったら、枚数が揃っているか、見づらい文字はないかなどを確認します。重要な文書などは相手に無事届いた旨の返事をしましょう。
また、社内の他の人宛てに届いた FAX はそのまま放置しないで渡してあげる心配りも必要です。

※※※※株式会社
〒123-4567
大阪市中央区○○町○-○
ＴＥＬ／06-6666-7777
ＦＡＸ／06-6666-8888

ＦＡＸ送信のご案内

送付先	：	△△△△株式会社
発信元	：	山田　直美
件　名	：	謝恩会のご案内
送信先	：	代表取締役社長　●●●●様
ＦＡＸ	：	06-6666-9999
日　付	：	2017 年 4 月 21 日
枚　数	：	送信票含め　全 2 枚

☐ご参考まで　☑ご確認下さい　☐ご返信下さい

連絡事項：
いつも大変お世話になっております。
この度、日頃弊社をご愛顧いただいておりますお取引先の皆様をお招きし、謝恩会を開催させていただくこととなりました。
つきましては、別紙の通りご案内申し上げます。
ご多忙中まことに恐れ入りますが、ご参加をお待ち申し上げております。

メールのマナー

メールはビジネス上の通信手段としても主流になりつつあります。手紙の書き方とは別にメール特有のルールがありますので注意しましょう。

アドレスは間違えない

ドット（.）ひとつでも間違えると相手に届かなかったり、他の人に送られてしまいます。

件名は簡潔に

メールには本文の内容がわかるように、20 文字程度の件名（Subject）をつけます。件名で本文の重要度を判断される場合もありますので、必ずつけるようにしましょう。

本文の書き方

◆書き出しは挨拶から始めます。時候の挨拶などの形式的な言い回しは必要ありませんが、「いつもお世話になっております」などの簡単な挨拶を入れましょう。

◆本文は必要事項を簡潔に書き、相手が読みやすい文章を心がけましょう。1 行の文字数は 30 文字程度にします。5 行程度で段落をまとめ、段落間は 1 行空けます。

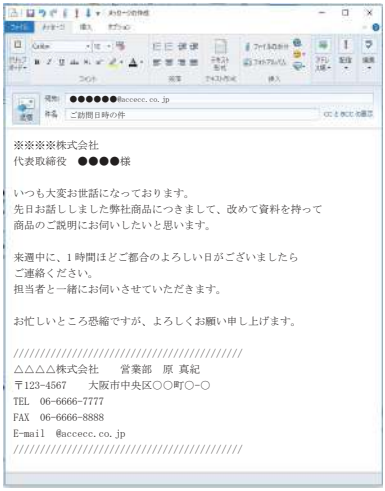
◆半角カタカナや（株）、①などの文字や日頃使わない難しい漢字などは、文字化けすることがあるので使わないようにします。

CC と BCC

同じ内容のメールを、宛先の人以外に送る場合に使います。主な宛先の人の他に、目を通してほしい人のアドレスは「CC」に、同じメールを送ったことを宛先の人や「CC」の人に知られたくない場合は「BCC」にアドレスを入れます。

必要に応じて電話確認を

送信経路で何らかのトラブルがあってメールが届かなかったり、また、届いても相手がすぐにメールを見てもらえるとは限りません。急ぎの用件や重要事項などは、電話で「これからメールを送ります」「今メールを送りました」と一報を入れるとよいでしょう。



category 5

派遣先企業でのルール

公私混同はしない

派遣スタッフの就業時間は契約で決められています。プライベートと仕事の区別をはっきりさせてプロ意識を持って仕事を行いましょう。

時間は大事

契約時間内は、過度のおしゃべりを慎みましょう。社員の人が話しかけてくることもありますが、その時は業務に支障がない様に注意しましょう。場合によっては、ていねいに断る勇気を持つことも大切です。派遣先企業は仕事が忙しいからあなたに来てもらっているのです。
また、退社時のお化粧直しや着替えは私用ですから、終業時刻が過ぎてから着替えましょう。

私用電話は控える

自分から電話をかける時は休憩時間にします。また、仕事中に携帯電話にかかってきた場合は、留守番電話や伝言メモなどを活用しましょう。

自分からすすんで挨拶を

挨拶は人間関係を円滑にする潤滑油です。派遣先へ初出勤の朝は明るく元気に挨拶をするようにしましょう。

初対面の挨拶は重要

初対面のあなたの挨拶が評価に大きく影響します。何気なくしている挨拶ですが、さわやかな印象を残してくれる挨拶と、不快感を残してしまう挨拶があります。職場での朝の挨拶は元気よく仕事のやる気を声に出しましょう。

帰りの挨拶もはっきりと

退社時間がきて全員一斉に席を立てる会社はないと思います。まだ仕事をしている人がいるのに先に帰るのは帰りづらいものですが、黙ってスーッと帰ったり、小さな声での挨拶は失礼です。はっきり「お先に失礼いたします」と言って相手から「お疲れさま」と言われるように挨拶のキャッチボールをしましょう。

挨拶のポイント

◆相手より先に
◆あたたかい目で相手を見て
（あなたに会えてうれしいです）
◆明るく大きな声ではっきりと。
◆時、場所を相手に合わせた言葉で、「おはよう」「こんにちは」「こんばんは」

毎日使ってますか？

1. おはようございます
2. こんにちは
3. こんばんは
4. いってまいります
5. いってらっしゃい
6. いただきます
7. ごちそうさま
8. はい
9. ありがとうございます
10. お先にどうぞ
11. お先に失礼いたします
12. お待たせいたしました
13. 失礼いたしました

整理・整頓を心がける

仕事のできる人は整理整頓の上手な人が多いようです。それは、探し物で時間をとられたり、メモをなくしたりせずに効率よく仕事ができるかでしょう。

机の上は必要最小限に

整理とは、必要な物とそうでない物とを分けることから始まります。机の上には必要な物だけを置くようにしましょう。

離席する時も注意

席を立つ時は机の上を片付けてからにします。ほんの少しの離席でも机の上の書類を裏返す気配りを忘れずに。

一定の場所に

必要な物がすぐに取り出せるように、帳簿、伝票、備品、事務用品は誰でもわかる一定の場所に置きましょう。

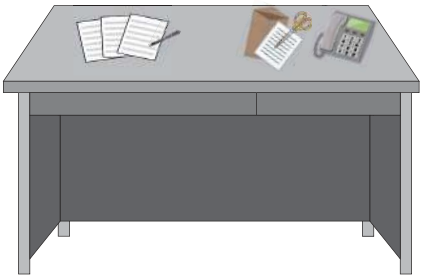
使ったら元の場所に

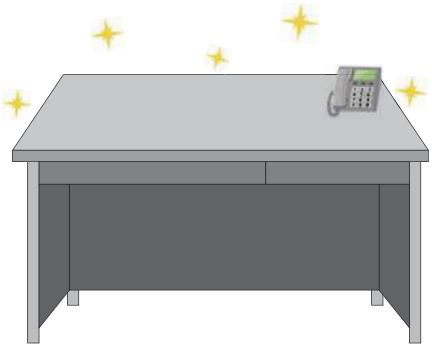
共同で使う物は特に気をつけて、使い終わったらすぐに元の場所に返しましょう。1 人でもルールを守らない人がいると仕事が停滞します。

ロッカーもきちんと整理を

汚れた靴、古くなった週刊誌など、捨ててしまってもよい物は早く片付けましょう。

退社する時は机の上に何も残っていないか、もう一度確認をしましょう。





身だしなみは人柄を表す

職場ではさまざまな年代の人と接することになります。誰からも好感を持ってもらえるように身だしなみを整えましょう。

制服着用の会社では

会社のイメージを損なわないように全体のバランスを考えて、髪型、お化粧、アクセサリーなどに気をつけます。

服装が自由の時

派遣先によってずいぶん違いがあると思います。派遣先の社風にあった違和感のない服装を選びましょう。

清潔感のある身だしなみを心がけるには

次のページの『身だしなみチェックシート』が基本です。書かれているポイントをクリアして、誰からも好感を持たれる身だしなみを心がけましょう。

身だしなみチェックシート（男性）

髪
□伸び過ぎていないか
□フケは出ていないか
□寝ぐせはついていないか

顔
□無精ヒゲは残っていないか

ワイシャツ
□襟や袖口は汚れていないか
□ボタンはとれていないか
□アイロンはかかっているか

ネクタイ
□曲がったり、汚れたりしていないか
□スーツに合っているか

小物
□ハンカチ、手帳、ペン、名刺入れ、財布、時計など、忘れ物はないか

スーツ
色は黒、紺、グレー、茶系統で無地に近いもの
□シミやほつれはないか
□ズボンはプレスしてあるか
□ポケットは余計なものでふくらんでいないか

手
□爪は伸びていないか

靴下
色は黒
□清潔か

靴
色は黒かダークブラウン
□磨いてあるか
□かかとはすり減っていないか

身だしなみチェックシート（女性）

髪
□清潔か
□職場の雰囲気にあっているか

お化粧
□明るく健康的か
□派手ではないか
□香水は強すぎないか

アクセサリー
□仕事のじゃまにならないか

上着、ブラウス
□襟や袖口は汚れていないか
□シミやほつれはないか
□シワやほころびはないか
□ボタンはとれていないか

手
□マニキュアは濃すぎないか
□爪は伸び過ぎていないか、汚れていないか

スカート
タイトすぎるもの、短すぎるものは避ける
□シミやほつれはないか
□シワやほころびはないか

ストッキング
肌色が無難
□伝線していないか

靴
□磨いてあるか
□ヒールの高さは適当か

category 6

アクセス22の派遣スタッフとして

入社時の確認事項（1/4）

アクセス２２では、派遣スタッフとして就業して頂く上で様々な決まり事を皆様に確認して頂いております。
以下の各事項は勤務するにあたり大変重要な事項です。アクセス２２での就業を有意義なものにして頂く為にも、後で「判らなかった」「知らなかった」という事が無いようにして下さい。

入社

会社が必要書類を求めた場合は、速やかにその書類を提出して下さい。

通勤

①別紙「通勤経路図」を必ず提出して下さい。提出せずに通勤していた場合は、通勤方法の変更を依頼する場合があります。また、住所変更等で通勤経路が変更になった場合には、「通勤経路図」を再提出して下さい。
※通勤途中であっても、「通勤経路図」と異なる場所や「通勤経路図」が未提出の場合での事故発生時は、通勤災害と認められない可能性があります。

②時間に余裕を持って出勤をしましょう。

③自転車や車で通勤をする場合は、道路交通法等を遵守し安全運転を行って下さい。

④通勤に使用する車は自賠責保険・任意保険加入車に限ります。違法改造車等での通勤は不可です。自賠責・任意保険や車検の有効期間が終了し新たに期間更新をした場合は、更新した書類を速やかに提出して下さい。

⑤派遣先構内においては徐行運転をし、許可された所定の場所に駐車・駐輪して下さい。

⑥駐車中の車両の盗難・損傷等のトラブルが発生しても会社は責任を負いません。事故やトラブルが発生したときは当社担当者に必ず連絡をして下さい。

⑦通勤途中の事故の対応
- ケガの確認後、緊急対応をとる
- 警察へ連絡（その場での示談はしてはいけません）
- すぐに当社担当者へ連絡し、指示に従い行動する

入社時の確認事項（2/4）

⑧交通事故等を発生させたときは、損害賠償の一切を自己の責任において負担して下さい。
会社は一切の責任負担を致しません。
⑨公共交通機関の遅延等が発生した場合は、念のために「遅延証明書」を発行してもらって下さい。
※遅延に関しては就業先毎に対応が異なりますので、当社担当者にご確認下さい。
⑩その他通勤に関するルールを遵守して下さい。

職場環境・作業について

（就業規則『第１３条【遵守事項及び禁止事項】』より抜粋）
スタッフは、常に次の事項を守り服務に精励しなければならない。
①常に健康に留意し、積極的な態度をもって勤務すること。
②始業・終業時刻等定められた時刻を遵守すること。
③正当な理由なしに、遅刻・早退・私用外出・欠勤をしないこと。
④出退勤・遅刻・早退・休憩時間等に関して、毎日所定のタイムシートに時刻を記入し、派遣先の所属長の確認印をもらうこと。
⑤就業先の許可なく、業務以外の目的で就業先の電話・インターネット・設備・車輌・器具その他の物品を使用しないこと。
⑥就業時間中に個人の携帯電話を私用で使用しないこと。
⑦就業先の施設や什器備品を大切に扱い、消耗品は節約して使用すること。
⑧職務に応じた服装をし、業務の安全や清潔感に留意し、頭髪・身だしなみに気をつけること。
⑨挨拶を心がけ、他のスタッフ及び社員や経営者と円滑な交流をなし、職場環境の向上に努めること。
⑩就業先の職場を整理整頓し、清潔に保つこと。また、退出するときは後片付けをすること。
⑪就業中は勝手に職場を離れたり、私用面会等をしないこと。
⑫自己の業務上の権限を越えて専断的なことを行わないこと。
⑬職務に関し、不当な金品の借用または贈与の利益を受けないこと。
⑭業務上のミス・トラブルがあった場合は、直ちに所属長の指示を受けること。
⑮所定の場所以外で喫煙し、または火気を許可なく使用しないこと。
⑯火災・傷害・その他事故を発生させないこと。
⑰就業先内で賭博、その他これに類似の行為をしないこと。
⑱作業を妨害し、または職場の風紀秩序を乱さないこと。

入社時の確認事項 (3/4)

⑲自家用車で通勤する場合は就業先の許可を受けること。
⑳酒酔い運転または酒気を帯びて車輌を運転しないこと。
㉑無免許運転・危険運転に相応する行為をしないこと。
㉒就業先の許可なく、就業先の構内または施設内において、政治活動及び宗教活動等業務に関係のない活動を行わないこと。
㉓就業先の信用を傷つけ、または不名誉な行為をすること。
㉔就業先において知り得た個人情報や秘密を不正利用や改ざん・漏洩すること。
㉕就業先において許可なく業務以外の行為をすること。
㉖就業先を欺き、或いは業務上で損害を与えるような行為をすること。
㉗通勤途上または就業先内において、秩序や風紀を乱す行為やセクシャルハラスメント行為等をすること。
㉘その他、酒気を帯びて就業する等、スタッフとしてふさわしくない行為をすること。
㉙マイナンバーを取り扱う管理区域・取扱区域にむやみに立ち入らないこと。

仕事中のケガ

仕事中にケガをした場合は直ちに派遣先担当者と当社担当者に報告を行い、指示に従って下さい。小さなケガであっても必ず直ちに報告して下さい。

欠勤

欠勤・遅刻・早退の場合、速やかに派遣先責任者と当社担当者に連絡して下さい。
事前に欠勤予定が分かっている場合は、1 週間前迄に連絡して下さい。
急病や急用でやむを得ず病気等で当日欠勤・遅刻する場合は、始業開始 30 分前迄には派遣先担当者と当社担当者に必ず連絡して下さい。

連絡

連絡先（住所・電話番号等）や扶養者（結婚・離婚・出産等）に変更があった場合は、速やかに当社担当者に連絡して下さい。

各種書類

①各種書類の発行には最低でも 2 週間程度時間がかかりますので、余裕を持って申請して下さい。
なお、個人情報に関する事項等内容により申請者が制限される場合がありますので、申請や問合せは必ずご本人が行って下さい。

入社時の確認事項 (4/4)

②公的機関への就職先等の記入は、派遣先ではなく当社を記入して下さい。

セクシュアルハラスメント等

セクシュアルハラスメント等の問題が発生した場合には、速やかに相談して下さい。

退社

①契約期間中に退職しなくてはならなくなった場合や次回の契約更新を希望しない場合等は、1ヵ月前迄に当社担当者へ連絡して下さい。

②退社時には、貸与物（制服・入門証・ロッカーの鍵等）がある場合は速やかに返却し、退職手続きの処理を行って下さい。なお、制服はクリーニングを行った上返却して下さい。

情報

①その情報が何であれ、職務上知り得た企業秘密は開示・漏洩等を一切しないで下さい。これらを退職後も同様に遵守して下さい。これに違反し損害が発生した場合、これによる一切の損害を賠償して頂く事になります。

②会社内で知り得た全ての情報・データは外部へ持ち出さないで下さい。

給与

給与は、原則銀行振込にて行います。

※振込日が金融機関休業日の場合は、前金融機関営業日となります。

給料希望日払い制度

給料希望日払いは、P59「給料希望日払い（給料前払い）」に基づいて行います。

その他

タイムシートの打刻・記入について

皆さんのお給料の計算は、皆さんが打刻や記入されたタイムシート・有給申請書で行います。

打刻漏れや記入ミスがあると、正確に計算ができず、きちんとお給料に反映できない可能性がありますので、P50『タイムシートの書き方』・P51『有給利用注意事項』を読んで、打刻方法や記入方法及び提出方法をしっかりと理解して勤怠管理をして下さい。

タイムシートの書き方

タイムシート（派遣先管理台帳）　2016 年 4 月度（ 3 月 16 日 ～ 4 月 15 日 ）

スタッフ番号		管理番号			
氏　名	印				
派遣先	名　称			業務内容	
	部署・組織単位			個人期間制限	（　）
	事業所期間制限			雇用形態	
	派遣先番号		派遣条件等	教育訓練	
	所　在　地			派遣期間	2016 年 3 月 1 日 ～ 2016 年 4 月 30 日
	T　E　L			就業曜日	月曜、火曜、水曜、木曜、金曜
	派遣先責任者			休　日	土曜、日曜、祝日
	指揮命令者			就業時間	9:00 ～ 18:00 （ 8 時間）
派遣元	名　称	株式会社アクセス２２		休憩時間	12:00 ～ 13:00 （ 60 分）
	所　在　地	大阪府大阪市中央区内本町 1-3-6 ｱﾃｨｯｸﾋﾞﾙ3F		時間外・休日労働	時間外労働・休日労働に関する協定届に則る
	派遣元責任者	渡瀬　暢也		保険加入状況	雇用保険 / 健康保険 / 厚生年金保険
	TEL	06-6949-3822	FAX 06-6945-7222		加入済 / 加入済 / 加入済

夜間・休日、緊急連絡先	営業担当		携帯	E-mail

必ず捺印をお願い致します

『雇用契約書』で交わした契約期間

『雇用契約書』で決められている就業日

『雇用契約書』で決められている休日
休日に勤務した場合…原則「契約外時間」

『雇用契約書』で決められている契約内時間数
（　）内の労働時間数を超えると残業
【契約外時間】になります

『雇用契約書』で決められている社会保険の加入状況

日付	曜日	開始時間	～	終了時間	休憩時間	契約内時間	契約外時間	お得意様印	記入上の注意
1	月	9:00	～	18:00	1:00	8:00	:		＜契約上の就業時間帯のみ稼働の場合＞
2	火	9:00	～	18:00	0:30	8:00	0:30		＜契約上の就業時間帯のみ稼働の場合＞ ⇒休憩 30 分の時→30 分の残業発生
3	水	9:00	～	18:30	1:00	8:00	0:30		＜契約上の終了時間を 30 分超えた場合＞ ⇒30 分の残業発生
4	木	8:30	～	18:00	1:00	8:00	0:30		＜派遣先の指示で開始時間より 30 分前から就業した場合＞ ⇒30 分の残業発生
5	金	8:30	～	17:15	1:00	7:45	:		＜派遣先の指示で開始時間より 30 分前から就業、 終了時間 45 分前に終了の場合＞⇒契約内時間：7 時間 45 分
⑥	土		～		:	:	:		契約上の休日には、日にちに〇をつける
⑦	日	9:00	～	15:00	1:00	:	5:00		＜指定休日に休日出勤した場合＞ ⇒休憩時間以外は原則契約外時間となる
⑧	月	〇/〇（〇）の代休			:	:	:		＜代休を取得した場合＞ ⇒日にちに〇をつけ、いつの分の代休であるかを明記する
9	火	9:00	～	22:30	1:00	8:00	4:00 深 0:30		＜22 時以降稼働した場合＞上段：22 時までの「契約外時間数」を記入 ＜※22 時以降は深夜勤務＞下段：『深』を記入し、22 時以降の時間数をその横に記入
10	水	9:00	～	12:00	:	3:00	:		＜早退した場合＞⇒実稼働時間数を「契約内時間」に記入 （休憩をとった場合は、休憩時間も記入）
11	木	10:00	～	18:00	1:00	7:00	:		＜遅刻した場合＞⇒実稼働時間数を「契約内時間」に記入 （休憩をとった場合は、休憩時間も記入）
12	金	有給	～		:	:	:		＜有給休暇を取得した場合＞ ⇒取得該当日に「有給」と記入する
⑬	土	9:00	～	18:00	1:00	8:00	:		＜休日出勤の代休を取得する場合＞ ⇒欄外に代休（予定）日を記入する　例：〇/〇（〇）代休（予定）
⑭	日		～		:	:	:		契約上の休日には、日にちに〇をつける
15	月	欠勤	～		:	:	:		＜欠勤した場合＞ ⇒該当日に「欠勤」と記入する
⑯	火	祝日	～		:	:	:		＜祝日が指定休日の場合＞ ⇒日にちに〇をつける

有給休暇取得日数を記入
あわせて「有給休暇利用書」も提出

欠勤日数を記入
※会社休日は除く

実稼働日数を記入
有給はカウントしない
休日出勤日はカウントする

契約内時間・契約外時間を
計算して記入

出勤日数	欠勤日数	有休日数	合計時間	契約内時間	契約外時間	お得意様印
10 日	1 日	1 日		66:45	10:30	

※ご提供頂いた情報は、個人情報に関する規範を遵守し、適正な管理を行います。

深夜 0:30

タイムシートの勤務時間の記入・計算等ご不明点は担当にご確認ください。

A（エース）マイルご利用規定（1/4）

Ａ(エース）マイルは、株式会社アクセス２２（以下、「アクセス２２」という）の派遣スタッフ（以下、「スタッフ」という）を対象にしたマイル制度です。
Ａマイルは、スタッフの福利厚生の一環として提供するアクセス２２独自のサービスであり、マイルの獲得（付与）やマイルの交換に係る方法及び条件については、アクセス２２が定める方法及び条件の範囲内に限ります。
この規約に定める方法及び条件内容以外でのマイルの獲得（付与）やマイル交換については、いかなる申し出があっても対応いたしかねますのでご注意下さい。
Ａマイル制度は以下の条項に基づき、平成 20 年１月１日より適用します。

第１条　用語の定義

①「スタッフ」とは、アクセス２２において派遣スタッフとして登録手続きを済ませ、実際に派遣先での就業を開始した者であることを条件とします。
②「Ａマイル」とは、アクセス２２が『Ａマイルご利用規定』に記載する条件に従って、スタッフに付与するマイル及びマイル制度のことです。
③「就業実績」とは、アクセス２２と派遣契約を締結した派遣先事業所で就業した実績です。
④「就業時間」とは、就業実績をもとに記録・提出されたタイムシートまたは作業報告書で、アクセス２２で算出する就業実績時間です。

第２条　Ａマイル付与対象者

アクセス２２の全スタッフを対象とします。

第３条　Ａマイルの付与条件及び付与される種類

Ａマイルは、次の条件により付与されるものとします。なお、付与されたＡマイルは他の者と共有・合算及び贈与・賃貸・譲渡することはできません。

①就業マイル

1. 就業時間１時間につき１マイルを付与します。
2. 就業時間は、就業実績をもとに記録・提出されたタイムシートまたは作業報告書単位（月次締切）で計算し、その就業時間の合計に対してマイルを付与します。
月次締切の合計時間が１時間に満たない端数が生じた場合

A（エース）マイルご利用規定（2/4）

は切り上げて計算します。

3. 契約内時間・時間外・深夜・休日勤務について、全て同条件で就業時間の計算をして合算します。但し、有給休暇や休業補償等のような就業実態の無い時間は、就業時間に含めません。
4. 就業実績をもとに記録・提出されたタイムシートまたは作業報告書単位の月次締切日を就業マイルの付与日とします。

②スタッフ紹介マイル

1. 友人や知人の方をアクセス２２のスタッフとしてご紹介いただき、その方がスタッフとしての新規登録手続きを済ませ、実際に派遣先での就業を開始した時点で、ご紹介いただいた方（紹介元）に新規登録スタッフ１名毎に 1,000 マイルを付与します。

※紹介元に特典が付与されるキャンペーンの実施期間中は、マイルの付与はございません。

2. 被紹介者（紹介された方）は、アクセス２２の新規スタッフに限ります。但し、被紹介者（紹介された方）が外国人の場合は対象外とします。
3. 紹介元スタッフであるかどうかは、被紹介者から登録の際に確認できた場合にのみ所定の紹介カードに必要事項を記入して提出いただき、マイルを付与します。
4. 被紹介者が就業を開始した日を紹介マイルの付与日とします。

③バースデーマイル

1. 就業期間中及び作業期間中に誕生日を迎えられた方に 300 マイルを付与します。
2. 就業期間中とは、就業実績をもとに記録・提出されたタイムシートまたは作業報告書単位（月次締切）の期間です。
   但し、有給休暇や休業補償等のような就業実態が１日も無いタイムシートまたは作業報告書単位（月次締切）の期間は、就業期間として含めないものとします。
3. 誕生日を付与日とします。

④スタートマイル

1. 平成 20 年 1 月 1 日以降にアクセス２２と派遣契約を締結し、派遣先事業所にて就業を開始された場合にスタート記念として 100 マイルを付与します。単発就業でも付与します。
2. 平成 20 年 1 月 1 日以降に、初めて就業実績をもとに記録・提出されたタイムシートまたは作業報告書単位の月次締切日をスタートマイルの付与日とします。

A（エース）マイルご利用規定（3/4）

⑤その他のマイル
アクセス２２は上記①～④以外に、キャンペーンやイベントの実施に合わせ、その都度条件を定めマイルを付与する場合があります。スタッフへのキャンペーンやイベント実施の告知は郵送等にて行います。

第４条　獲得（付与）マイルの通知と確認

①獲得（付与）マイルのデータ入力及び管理はアクセス２２の管理部が行います。
②獲得（付与）されたマイルは、就業実績にもとづく給与明細書送付時に、別紙『Aマイル獲得（付与）票』を同封してスタッフに通知します。

第５条　Aマイルのマイル交換可能な内容

ギフトカタログに基づいて交換（最低単位は、3,000 マイル）できます。
☆3,000 マイル用ギフトカタログ
☆6,000 マイル用ギフトカタログ
☆9,000 マイル用ギフトカタログ
☆12,000 マイル用ギフトカタログ
☆15,000 マイル用ギフトカタログ
☆18,000 マイル用ギフトカタログ
☆30,000 マイル用ギフトカタログ
※カタログからの商品選択は、マイル交換したスタッフ各自がそのカタログ商品の利用手順に従い、行うものとします。商品選択の有効期間は２年間です。

第６条　Aマイルのマイル交換の手順

ギフトカタログへの交換は年 2 回実施します。
①6 月末までに付与されたポイントを限度に、翌月 7 月 1 日から 7 月 15 日までに交換申請できます。
※対象は翌月 8 月末に派遣就業見込みの者
②11 月末までに付与されたポイントを限度に、翌月 12 月 1 日から 12 月 15 日までに交換申請できます。※対象は翌年 1 月末に派遣就業見込みの者
※交換される場合は、『Aマイル交換申請書及び承諾書』に必要事項記入の上、期間中に行って下さい。

第７条　Aマイルの有効期限及び失効

①Aマイルの有効期限
Aマイルの有効期限はありません。但し、次項のAマイルの失効条件に該当する場合及び、第８条のAマイルの終了・中止・変更に該当する場合を除きます。
②Aマイルの失効条件
（強制失効含む）
以下の条件に該当する場合は、当該登録スタッフの保有するマ

A（エース）マイルご利用規定（4/4）

イルは、失効しマイル及び交換の権利は全て消滅します。

1. 本人の申し出によりスタッフ登録を抹消した場合。
2. アクセス２２及び派遣先の諸規則に違反し、スタッフ登録を抹消された場合。
3. 雇用契約期間途中に自己都合により退職（契約破棄）した場合。
4. 登録スタッフが本規約に違反したり、不正に利用した場合。
5. 本制度が廃止になった時。
6. アクセス２２が自己破産・会社更生法の適用を受けた時。

第８条　Aマイルの終了・中止・変更

アクセス２２は一定の予告期間をおき、登録スタッフへの周知を行った上で、A（エース）マイルの終了もしくは中止または内容の変更をできるものとし、登録スタッフは予めその旨承諾された事とします。

第９条　その他

①この運用規定は、より良い改善を目指し不定期に内容が変更する事があります。

②上記、各条項の内容に対しスタッフは、ご利用規定に基づいてマイル活用を、承認または承諾した証しとして、マイル交換時においては、別紙『Aマイル交換申請書及び承諾書』に署名捺印します。

勤務開始で 100P 付与

派遣就業でポイントを貯める

紹介や誕生日でポイント付与

ポイントを
カタログギフトに交換

給料希望日払いサービスのご案内（1/2）

アクセス２２ではスタッフの皆様のご要望にお応えして、給料希望日払いサービス（給料前払い）を行っております。

給料希望日払いサービスとは？

タイムシートの締日から次回の給料日までの期間内で、個人毎に計算された限度額の範囲内であれば、何回でも必要な金額を希望日に受取れるサービスです。
お申し込みにあたっては、ご自身の携帯電話やパソコンをご利用いただけます。
原則 24 時間（メンテナンス時間を除く）申し込み可能です。

申し込み～受取り～給与計算までの流れ

《スタッフの皆様》

①ご自身の携帯電話またはパソコンより、下記の希望日払い専用メールアドレスに必要事項（氏名・スタッフコード・派遣先名）と希望額（千円単位）を送信して下さい。
※申込メールアドレス
furikomi@access22.co.jp
【メール例】
山田太郎　109255
〇〇工業技術本部　75,000 円

《アクセス２２（管理部）》

②受け取ったメールの内容（氏名・スタッフコード・派遣先名及び希望額が限度額内かどうか）の確認を致します。
※希望額が限度額を超過している場合は、限度額迄の支給となります。

③お渡し額・受け取り可能日・次回給料日までの限度額残高をメールにて返信致します。
※@access22.co.jp からのメールが受信できるように、設定変更（受信拒否等の解除）を行っておいて下さい。
※申し込み内容が異なる場合や申込みに覚えがない場合は、早急にご連絡下さい。

④通知した受け取り可能日に、事務所にてお渡し致します。
※振込を希望される方は別途ご相談下さい。

⑤希望日払い分は、直近の給料振込時に控除致します。給与明細にも明記致します。

希望日払い使用限度額の計算方法

希望日払い使用限度額は、ご自身の直近の勤怠締後のタイムシートより計算した次回給料の総支給額の 50%（千円未満切り上げ）となります。
※有給含む、交通費は除く

給料希望日払いサービスのご案内（2/2）

例）15 日締・翌月 15 日払
（時給 1,000 円）の方の場合
7/15 勤怠締・8/15 給料支給日
（勤務期間：6/16 ～ 7/15）
勤怠実績（所定内時間:160 時間、所定外時間：10 時間）

◆次回給料総支給額：
（1,000 円 ×160 時間）＋
（1,250 円 ×10 時間）＝
172,500 円

◆希望日払い使用限度額：
172,500 円 ×50%＝86,250 円
→ 87,000 円

◆7/16 ～ 8/13 内に 87,000 円の範囲内で希望日払い申し込みが可能となります。

お渡しのタイミング

銀行営業日の午後 5 時までの申し込みについては、翌銀行営業日に受取り可能となります。
例）月曜日～金曜日が平日の場合を前提としています。

◆水曜日の午後 5 時～
木曜日の午後 5 時迄に申込
→金曜日にお渡し

◆木曜日の午後 5 時～
金曜日の午後 5 時迄に申込
→月曜日にお渡し

◆金曜日の午後 5 時～
月曜日の午後 5 時迄に申込
→火曜日にお渡し

※但し、G. W. 期間中やお盆休み及び年末年始等は上記の限りではありません。

受取りについて

希望日払いサービスは原則として大阪本社又は東京支店での直接受取りとなります。
※振込を希望される方は別途ご相談下さい。

ご質問やご不明な点がありましたら、下記までご連絡下さい。
株式会社 アクセス２２ 管理部
担当／吉永・末永
電話／ 0120-96-3822

temporary staffing handbook for access22