

平成27年度 文部科学省委託事業  
「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」

『高等専修学校におけるIT・ビジネス人材養成のための  
高等教育機関との接続による実践的職業教育プログラムの構築』

# IT・ビジネス分野 ICT教材用テキスト

成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業  
IT・ビジネス分野職域プロジェクト実施委員会  
平成28年2月

# contents

○ I T分野 情報倫理 I	3
1) インターネット	4
・さまざまな情報を手に入れるために	4
・そもそもインターネットとは・・・?	5
・インターネットにできること	5
・インターネットの落とし穴	6
・インターネット上の情報の取り扱いについて	6
2) ソーシャルメディア	8
・ソーシャルメディアのおもな種類	8
・ソーシャルメディアとは・・・?	9
・発言のルール	9
・思い出そう!! 『情報の持つ特質』	10
3) 電子メール (E-mail)	11
・電子メールとは・・・?	11
・電子メールアドレス	12
・電子メールのメリット	12
・電子メールの作成	14
・電子メールのマナー (ネチケット)	15
・電子メールの送受信	16
・電子メールに潜む危険	19
4) 個人情報の保護	21
・『個人情報』とは・・・	21
・『個人情報の流出』の事例	22
・『個人情報』の保護	22
・個人情報保護法による規制	23
5) 知的財産	24
・『知的財産』とは・・・	24
・『知的財産権』にあてはめてみると・・・	25
・『産業財産権』を詳しく・・・	25
・『著作権』を詳しく	26
・なぜ『著作権』は必要か?	27
・知的財産権の正しい利用のために	28
6) 情報セキュリティ	29
・ネットワークの危険性	29
・パスワードの管理	31
・セキュリティマネジメントの3要素	32

• ユーザ認証の最近の傾向	33
• アクセス権の設定	33
• コンピュータウイルス対策	34
• コンピュータウイルスの特性	35
• コンピュータウイルスの種類	36
• コンピュータウイルスの予防策	37
• もしもウイルスに感染したら・・・	38
• 情報セキュリティに関する法律	41
○ビジネス分野 ビジネスマナー	43
1) 職場でのマナー	44
• 社会人としての“話し方”を身に付けよう	44
• 職場での『マナー違反』を無くす	47
• 職場でのコミュニケーション	48
• 電話の受け方・かけ方	49
2) 身だしなみの基本	53
• あなたの“第一印象”はどこで決まる??	53
• 身だしなみの基本原則（三要素）	54
• 身だしなみチェックポイント	54
【参考資料】スマートな身のこなし方	56
3) 企業活動	57
• 企業経営に欠かせないもの	57
• 代表的な企業形態	58
• 代表的な役職の呼称	59
• 業務の遂行と業務改善への取り組み	59
【巻末資料】確認テスト	60
①電子メール	60
②情報セキュリティ	63



# ○ I T分野 情報倫理 I

(対象学年 1～2年生)

# 1) インターネット



- さまざまな情報を手に入れるために

• さまざまな情報を手に入れるために・・・

**【質問1】** あなたが利用するメディアは何ですか？

- テレビ
- 新聞
- スマホ
- ラジオ
- 雑誌
- パソコン
- ビデオ
- 書籍
- 携帯電話

インターネットの利用

**【質問2】** インターネットを利用するのはなぜ??

自分 (スマホ・PCなど) → データ・メール送信 → 相手 (スマホ・PCなど)

相手 (スマホ・PCなど) ← データ・メール受信 ← 自分 (スマホ・PCなど)

▲【例】電子メール

誰でも情報発信できる!!

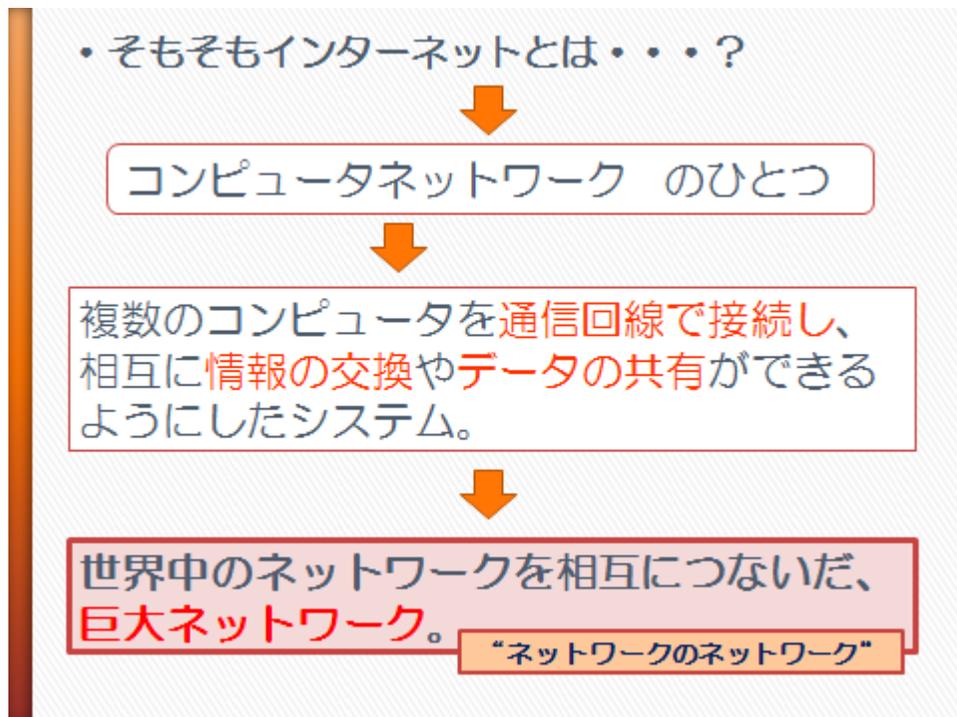
利用者 (スマホ・PCなど) → 情報要求 → 情報発信者 (スマホ・PCなど)

情報発信者 (スマホ・PCなど) ← 情報提供 ← 利用者 (スマホ・PCなど)

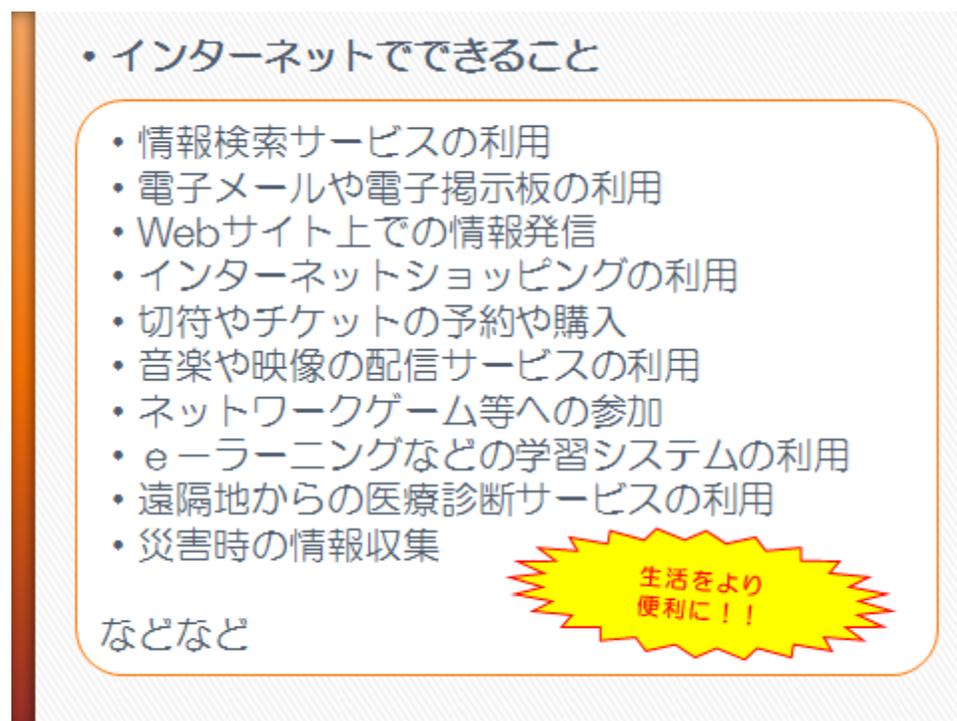
▲【例】WEBサイト

双方向でのやり取りが可能

・そもそもインターネットとは・・・？



・インターネットにできること



## ・インターネットの落とし穴

### ・インターネットの落とし穴

- ・ 個人情報の流出
- ・ 電子掲示板やブログなどでの人権侵害にあたるような発言
- ・ コンピュータウイルスの感染
- ・ 著作権や肖像権の侵害
- ・ インターネットショッピングでのトラブル
- ・ 薬物など禁制品の売買
- ・ 不正アクセスによるデータ改変や削除（消去）

などなど

危険性の認識も  
必要！！

## ・インターネット上の情報の取り扱いについて

### ・インターネット上の情報の取り扱いについて①

#### 【情報の持つ性質を知る】

情報の価値は人によって違う

生じた情報は消えにくい

情報は簡単にコピーできる

情報は伝播して広がっていく



情報モラルの低下

・インターネット上の情報の取り扱いについて②

【情報の信頼性を見極める】

★『信ぴょう性』を考えてみる

➡ 情報の正確さの度合い

データの出所が不明な情報

更新されていない古い情報

個人的な見解からの情報

情報を『疑う』  
事も大事？

信ぴょう性に  
欠ける

★ 正確な情報を得るには・・・

実績や信頼性のある団体のWebページを見る

複数のメディアからの情報と照合する

情報の背後にある発信者の意図をつかむ

note

## 2) ソーシャルメディア



### ・ソーシャルメディアのおもな種類



## ・ソーシャルメディアとは・・・？

・ソーシャルメディアとは・・・？

↓

利用者が情報を発信していくことで  
形成されるメディア

・ソーシャルメディアの特徴

利用者同士のつながりをつくり、深める。

情報の発信と共有が容易にできる。

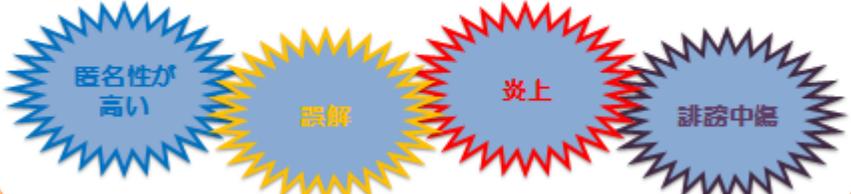


The image shows a collection of social media icons including Facebook, Google+, YouTube, Twitter, and others, along with four stylized human avatars representing users.

## ・発言のルール

・発言のルール

- ① **言葉づかい**など、書き込む内容に気を付ける。
- ② 自分だけでなく、家族や友人の**個人情報**は絶対に書き込まない。
- ③ **自分がされていやなことは**書き込まない。
- ④ **他人の悪口**は書き込まない。



The image shows four jagged-edged circles representing negative outcomes of bad social media behavior: 匿名性が高い (High anonymity), 誤解 (Misunderstanding), 炎上 (Backlash), and 誹謗中傷 (Defamation and abuse).

• 思い出そう！！『情報の持つ特質』

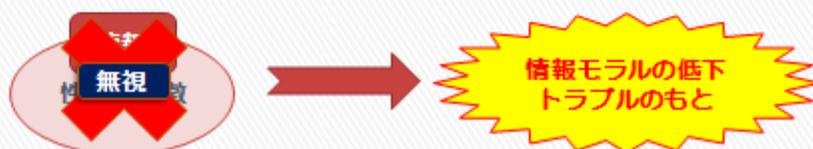
• 思い出そう！！『情報の持つ性質』

情報の価値は人によって違う

生じた情報は消えにくい

情報は簡単にコピーできる

情報は伝播して広がっていく



note

### 3) 電子メール (E-mail)



#### • 電子メールとは・・・？

##### • 電子メールとは・・・？

☆インターネットを使って送受信できる**手紙**のようなものである。

☆ **(メールサーバ)** に送られたメールは、ユーザーごとの **(メールボックス)** に保管される。

## • 電子メールのメリット

### • 電子メールのメリット

- ①複数の相手に同じ内容のメールを一度に送ることができる。
- ②相手に送信すると同時に自分あてにも送信することで、送信記録を手元に残すことができる。
- ③メーリングリストという同報機能があり、一つの電子メールを、メーリングリストに加入している会員全員に一度の操作で簡単に送ることができる。

## • 電子メールアドレス

### • 電子メールアドレス

電子メールのあて先として記入するもの。

手紙でいう「名前」と「住所」にあたるもの。

【アドレスの例】

〇〇〇 @ 〇〇〇〇.ac.jp

「名前」

「住所」



(ユーザアカウント) (ドメインネーム)

## 《ドメインネームのしくみ》

ドットによって3つに区分。

【例】 〇〇〇〇 . ac . jp

③            ②    ①

- ① トップレベルドメイン（国名）
- ② セカンドレベルドメイン（組織の種別）
- ③ サードレベルドメイン（組織名）

### ① 『トップレベルドメイン』の例

【例】 “jp” → Japan（日本）

#### キーワード検索

“jp”以外の国記号も調べてみよう。  
検索キーワード⇒『トップレベルドメイン』

- “kr” → （ 韓国 ）
- “cn” → （ 中国 ）
- “ca” → （ カナダ ）
- “au” → （ オーストラリア ）
- “uk” → （ イギリス ）

## ② 『セカンドレベルドメイン』の例

【例】“co” → 企業をあらわす

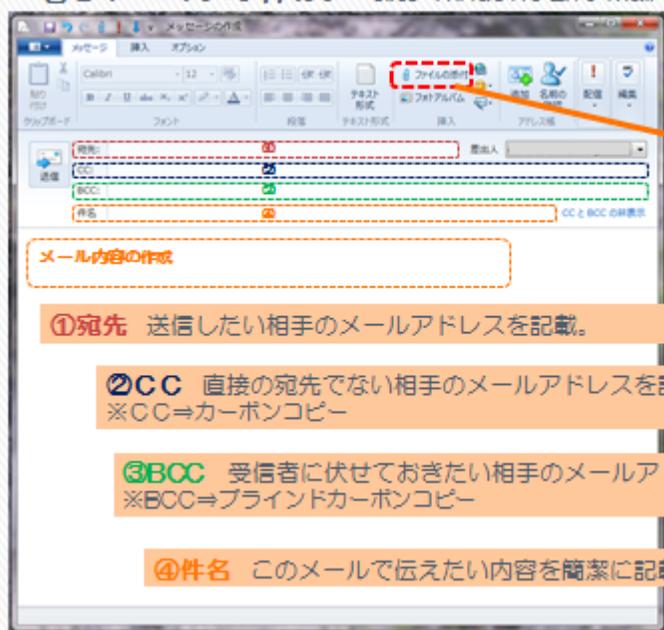
### キーワード検索

“co” 以外の組織の種別も調べてみよう。  
検索キーワード⇒『セカンドレベルドメイン』

- “ac” → (大学・教育機関(研究所等))
- “ed” → (18歳未満を対象とする学校)
- “ne” → (ネットワーク事業者)
- “go” → (政府機関・自治体)
- “or” → (非営利法人等)

## • 電子メールの作成

### • 電子メールの作成 【例】Windows Live Mail



## • 電子メールのマナー（ネチケツト）

### • 電子メールのマナー（ネチケツト）

問題：以下の文字に共通する点は何でしょう？

① ② ③ ④ ⑤…

I II III IV V…

モリ キヨ 宇 森 谷 …

No KK TEL 脚 魁 …

機種依存  
文字

- 特定のコンピュータでしか表示できない文字。
- **文字化け**の原因となる。

その他注意点

- **添付ファイルのサイズ**に注意する。
- **添付メールのコンピュータウイルス**に注意する。
- **迷惑メール**や**匿名メール**を送らない。

その他にも・・・

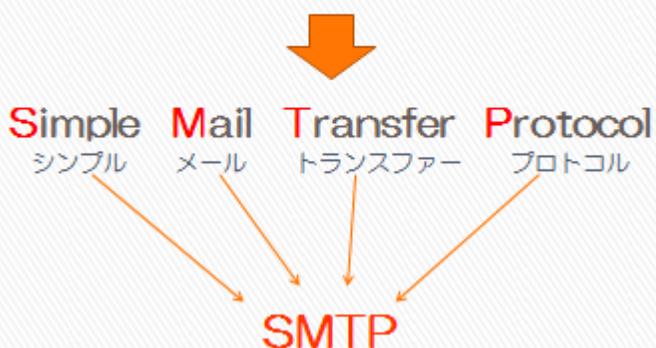
- ①**差別用語**や、相手を**誹謗・中傷**するような用語は用いない。
- ②他人の**プライバシー**を尊重する。
- ③著作権を侵害しないようにする。
- ④相手の使用環境を考える。  
➡ 【例】機種依存文字や半角カナなどは使わない。
- ⑤ファイル添付は容量を考え、大きなものは圧縮する。
- ⑥添付ファイルは相手が見覧可能か事前に確認する。
- ⑦他人のメールを転送する場合は、内容を変更しないようにする。

• 電子メールの送受信

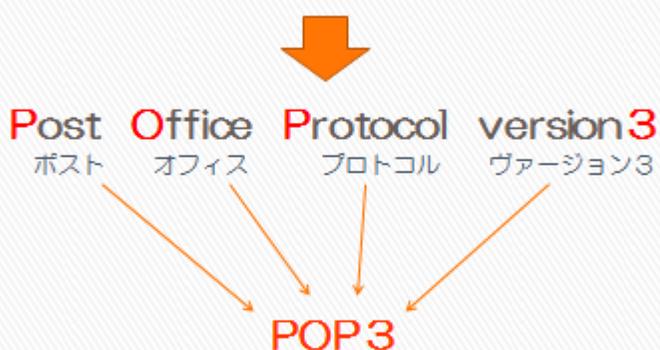
• 電子メールの送受信

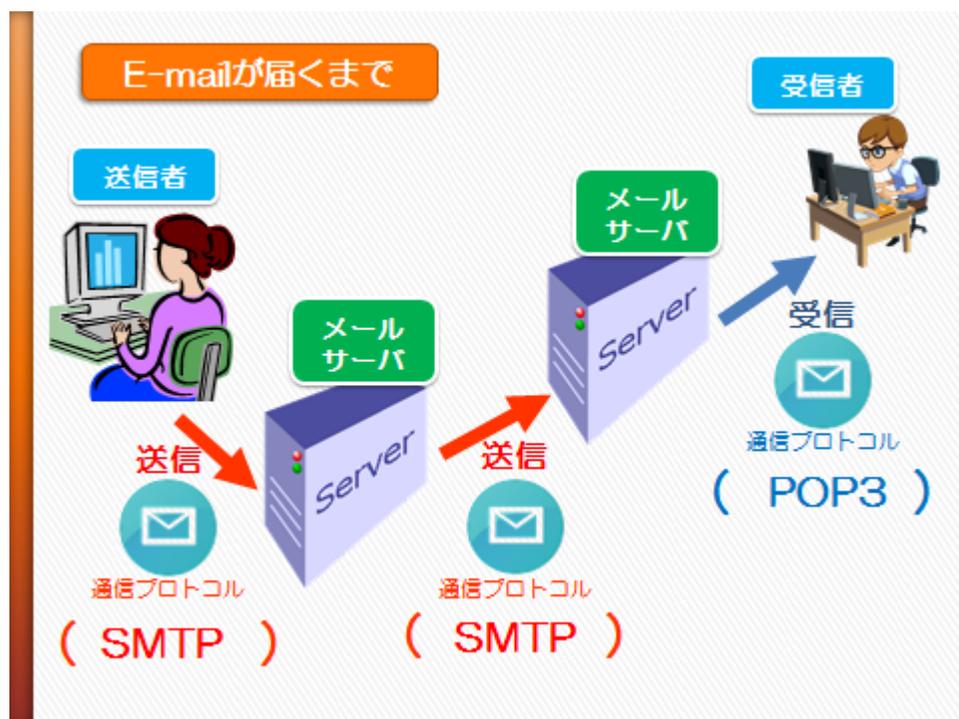
◎情報をやり取りするための**約束事** → **プロトコル**

①電子メールの送信やメールサーバ間で、**メールを配送するとき**に使われる**プロトコル**。



②自分のメールボックスに届けられた**メールを読むための**プロトコル。





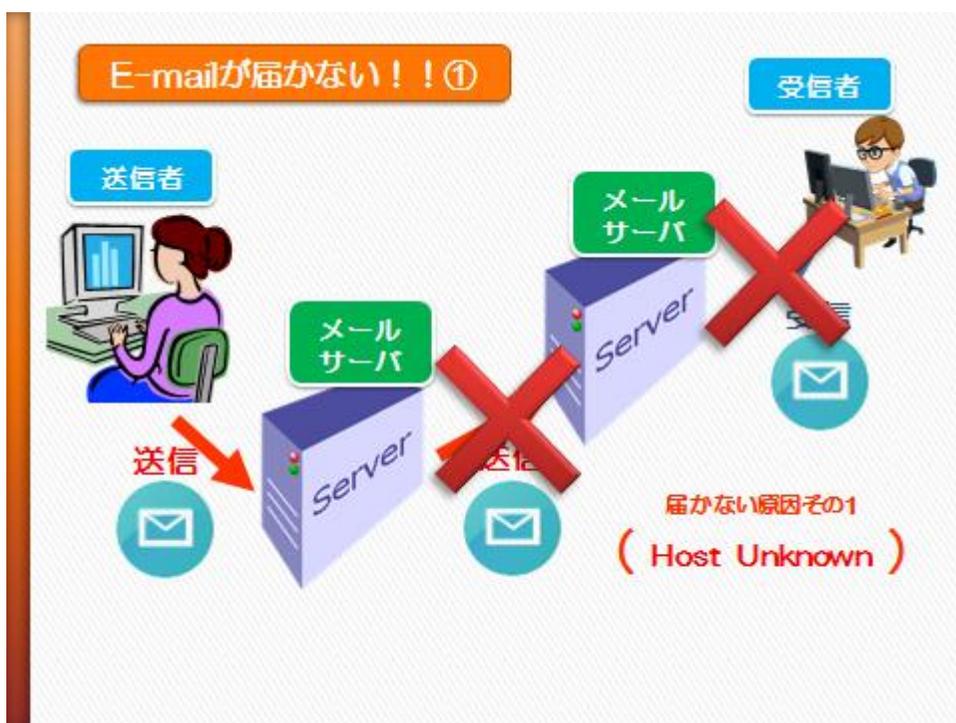
⚠ 送信したメールが「あて先不明」で戻ってきた。

【原因その1】

@の右側部分のドメインネーム (組織名) が間違っている。



Host Unknown



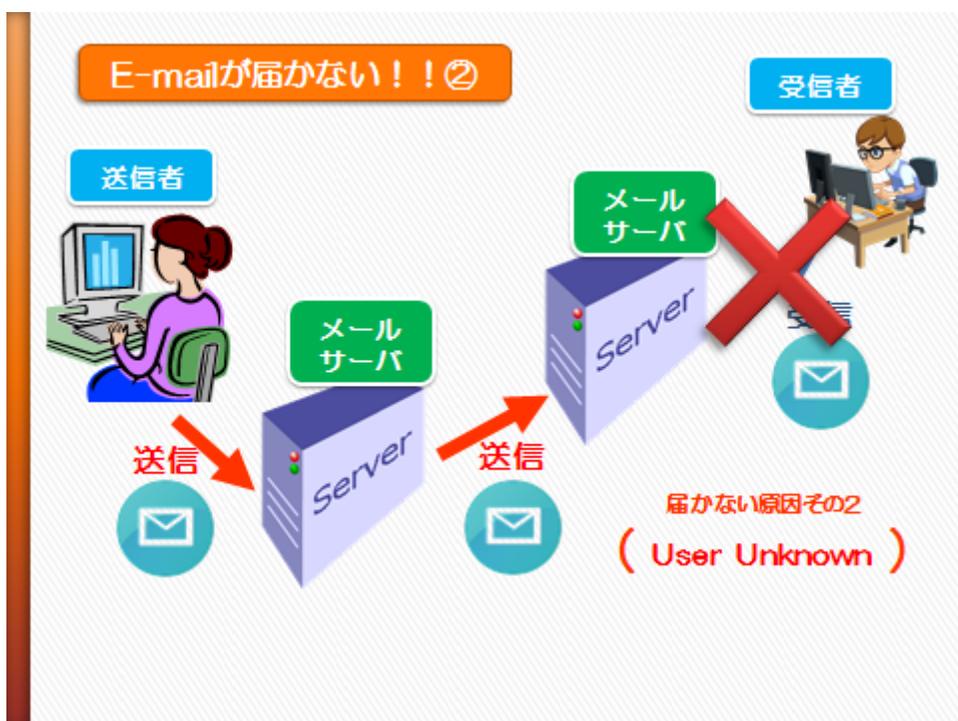
⚠ 送信したメールが「あて先不明」で戻ってきた。

【原因その2】

@左側部分のユーザー名が間違っている。



User Unknown



## ・電子メールに潜む危険

### ・電子メールに潜む危険

#### 要注意

#### ①スパムメール

→宣伝や勧誘目的で大量に送られてくる迷惑なメール。

【対策】

- ・ウイルス対策ソフトの「スパムメールフィルタ」などを利用する。
- ・あやしいメールは開封しないで即削除!!
- ・不特定多数の人に公開される場所にメールアドレスを書き込まない。ブログ・掲示板 など

## ②フィッシングメール

→個人情報を不正に取得しようとするフィッシングサイトに誘導する、巧妙で悪質な騙しメール。

【対策】

- メールを送信元（差出人）を安易に信用しない。
- メールの内容を安易に信用しない。
- メール本文中のリンクを安易にクリックしない。
- **あやしいメールは即削除!!**

## ③不正プログラムへの感染

→コンピュータウイルス・スパイウェア・ポットなどの不正プログラムはメールの添付ファイルで感染拡大。

【対策】

- **あやしいメールは開封せず即削除!!**
- **あやしい添付ファイルは開かず即削除!!**

## 4) 個人情報の保護



•『個人情報』とは・・・



## ・『個人情報の流出』の事例

### ・『個人情報の流出』の事例

#### 【その1】

懸賞付きオンラインアンケートに回答したユーザの**個人情報**が持ち出され、無関係のWebサイトに掲載された。

#### 【その2】

携帯電話やスマートフォンの**データを消去せずに廃棄**してしまい、電話番号等が流出した。

#### 【その3】

プロバイダの会員の**クレジットカード番号**が外部から閲覧可能な状態におかれた。

#### 【悪用の例】

- ・個人情報の売買
- ・悪質業者による不正利用

## ・『個人情報』の保護

### ・『個人情報』の保護 → どうやって保護すれば良いか??

#### ① 『法律』による規制

『個人情報の保護に関する法律』 【2005年4月施行】  
(通称『個人情報保護法』)



## ②『企業』による保護

- ・『プライバシーポリシー』の明示  
➡『企業が個人情報をどう扱うかを定めたもの』
- ・『プライバシーマーク』の取得  
➡『個人情報保護法を基準として、個人情報を管理している』証し



## ③個人情報に対する『個人の意識の向上』

携帯電話やスマートフォンのデータ管理の徹底。

- ➡『個人情報を持ち歩いている』という意識を持つ！！

## ・個人情報保護法による規制

### ・ 個人情報保護法 による規制

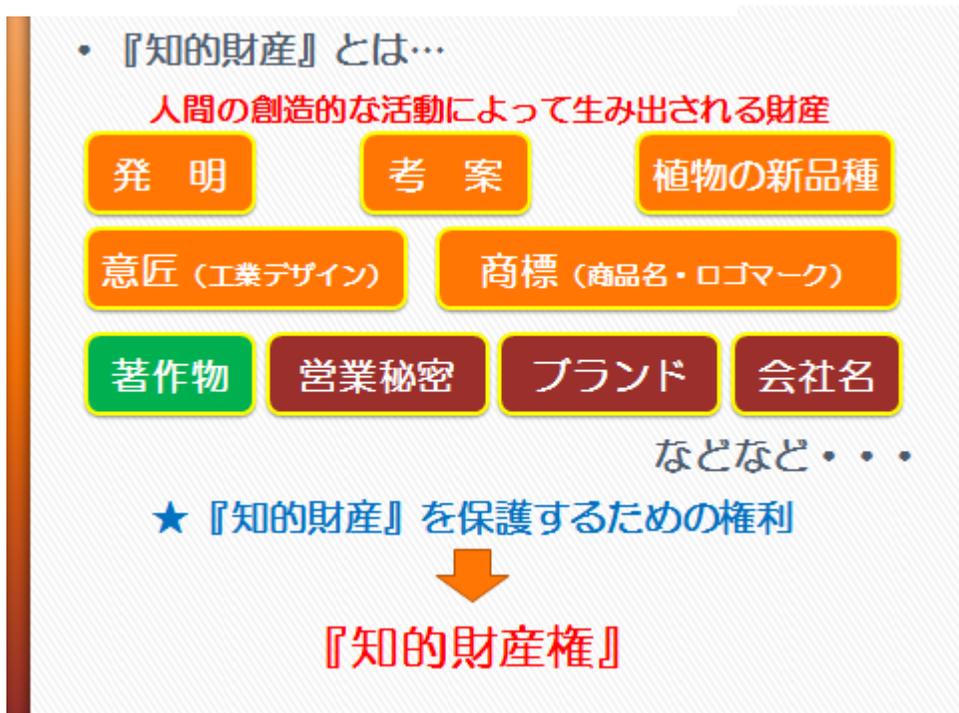
本人の了解なしに・・・



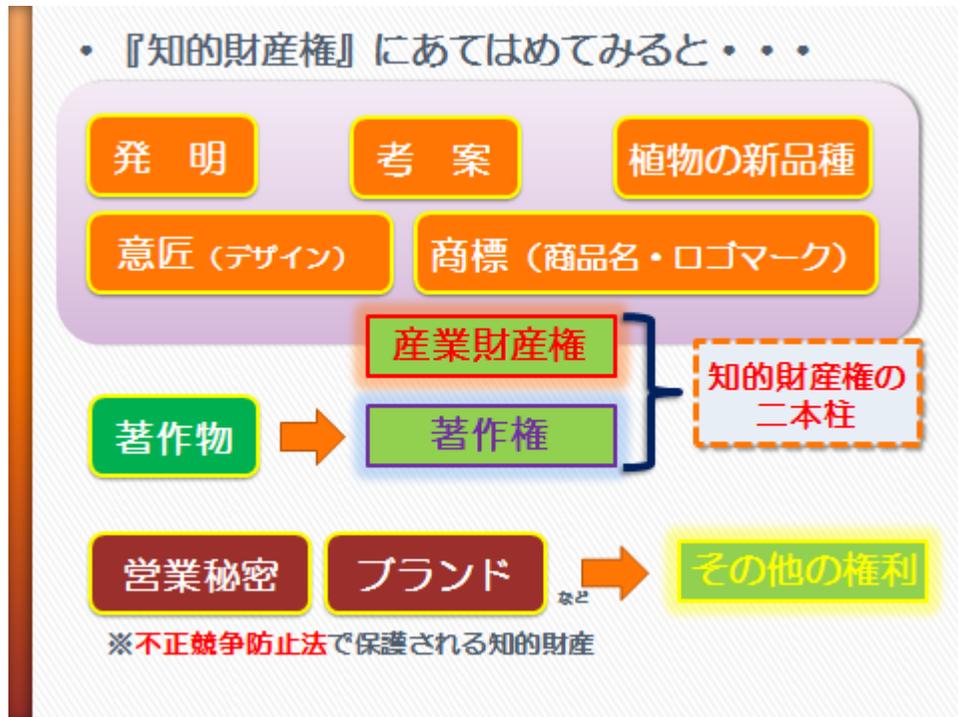
## 5) 知的財産



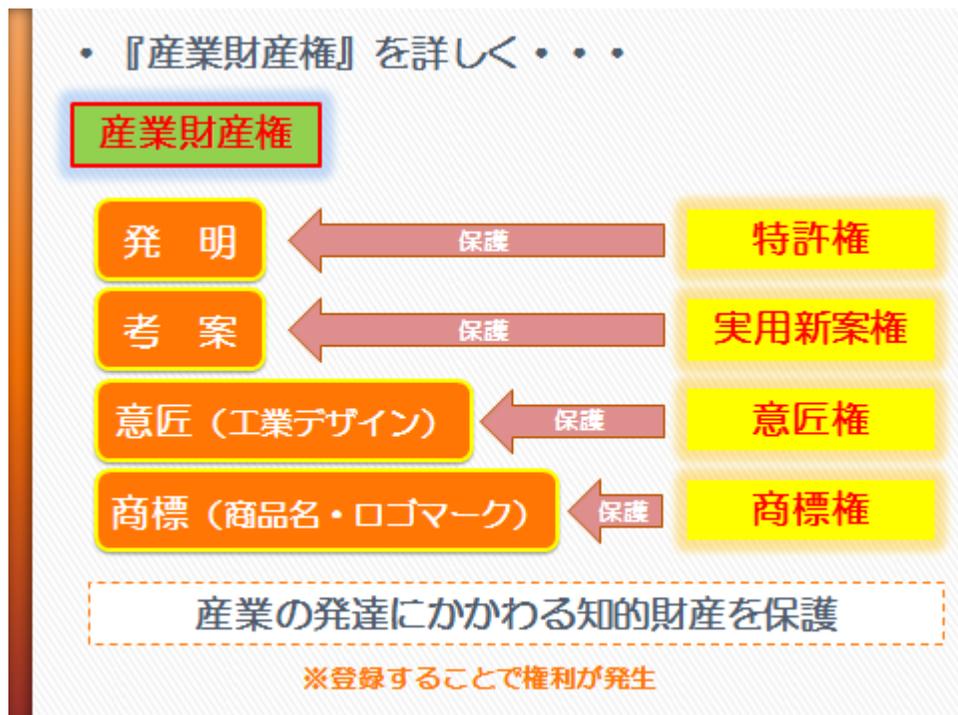
• 『知的財産』とは・・・



・『知的財産権』にあてはめると・・・



・『産業財産権』を詳しく・・・



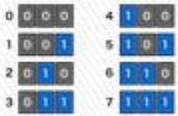
•『著作権』を詳しく

•『著作権』を詳しく ～その1～

**著作権** ← 著作権法で保護される  
創作された段階で権利が発生

**著作物** 自分の考えや気持ちを作品として表現したもの

 小説    
  音楽    
  絵画    
  建造物    
  写真

 地図    
  映画    
  振り付け    
  コンピュータ

•『著作権』を詳しく ～その2～

**著作権**

- 著作者人格権
- 著作権（財産権）
  - ⇒ 著作者に与えられる権利
- 著作隣接権
  - ⇒ 著作物を普及させる役割を果たす人たちに与えられる権利

実演家     レコード製作者     (有線) 放送事業者

・なぜ『著作権』は必要か？

・なぜ『著作権』は必要か？ ～その1～

著作者人格権

作品を通して表現された著作者の  
人格を守る

公表権

作品を公表するかどうかを  
決める権利

氏名表示権

名前を表示するかどうかを  
決める権利

同一性保持権

著作物の内容を他人に勝手に  
変えられない権利



著作者の気持ちに反する作品の扱いはできない。



著作者の了解なしに人に見せる



著作者の了解なしに著作物の名前を公表する



著作者の了解なしに作品を加工する

著作権の侵害！！

・なぜ『著作権』は必要か？ ～その2～

著作権（財産権）

作品の利用に関して様々な権利を  
与え、著作者の利益を守る

複製権

演奏権

上映権

譲渡権



著作物の利用

著作物の提供

利用許可

利用料支払い

著作者への報酬



創作活動

著作者の努力や苦勞に報いることで、創作活  
動を支え、更なる文化全体の発展に寄与する。

・知的財産権の正しい利用のために

・知的財産の正しい利用のために ～その1～

【著作権の侵害に注意！！】

- ⚠ 情報（著作物）の違法（無断）コピー
- ⚠ 違法音楽サイトからの音楽データのダウンロード ← 著作権侵害に荷担する行為
- ⚠ テレビ番組の録画DVDを友達から借りる
- ⚠ 自分のWebページで他人のWebページの内容を無断で公開する

◎著作権の例外規定

私的使用のための複製

図書館等での複製

学校教育に関する複製

非営利目的の上演・演奏

・知的財産の正しい利用のために ～その2～

【その他知的財産に関わる権利の侵害】

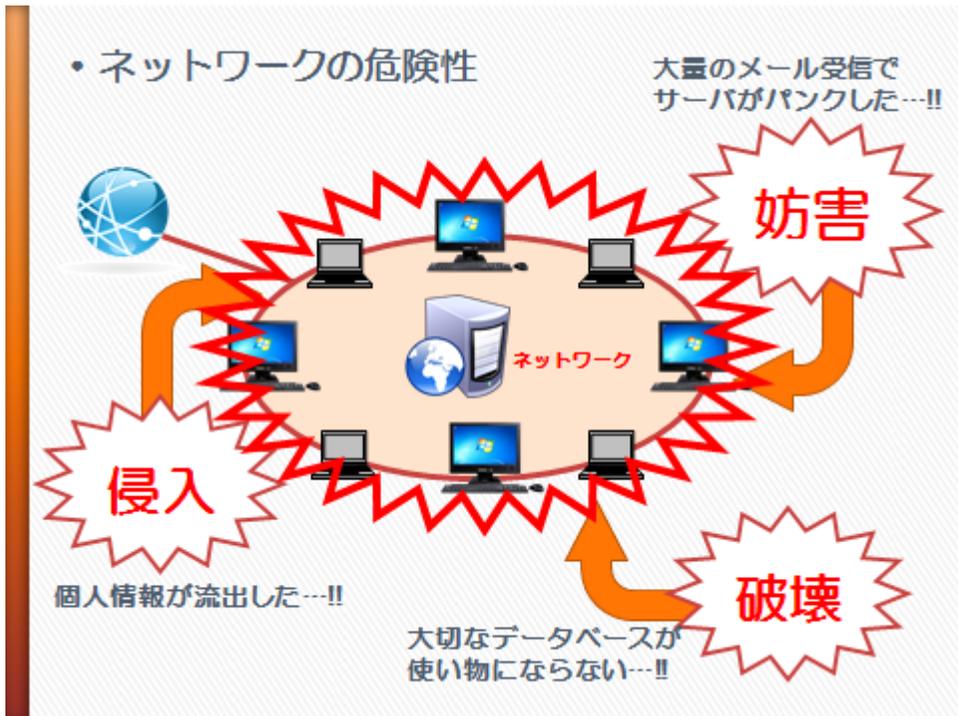
- ⚠ 商品ロゴの無断使用 ← 商標権侵害
- ⚠ 自分のWebページでマンガのキャラクターを無断使用 ← キャラクタ権侵害
- ⚠ 友達を撮影した写真を友達に無断でインターネット上に公開 ← 肖像権侵害
- ⚠ タレントの写真集や雑誌などからスキャンした画像を自分のブログ等で無断公開  
← パブリシティ権侵害

条例違反で罰せられたり、著作者や企業等から訴えられ、裁判になる可能性もある。

## 6) 情報セキュリティ



### • ネットワークの危険性



## セキュリティを保つために必要なこと



### ①ユーザ認証

→コンピュータシステムの利用者が、使用を許可された本人であることを確認すること。

問：ユーザ認証はどのようにして行われるか？

ログイン画面で

(ユーザID) と (パスワード) の2つが  
一致したときに本人であると確認される。

## ・パスワードの管理

### ・パスワードの管理

★管理の良い例を考えてみよう。

- パスワードに長い文字数を設定する。
- こまめにパスワードを変更する。
- パスワードに英数字や記号を混ぜる。
- 覚えにくいパスワードを使う。
- パスワードを何回も間違えた場合に、アクセスを禁止する。

★管理の悪い例を考えてみよう。

- 意味のある単語を使用している。
- 個人情報から特定されやすいものを使用している。
- パスワードをメモした紙をディスプレイに貼っておく。
- アクセス時にパスワードが自動的に送信される設定にしている。

★パスワード設定の原則

「わかりにくく、覚えにくいものを設定」

★パスワード管理の問題点

わかりにくいパスワード+定期的な変更が必要



利用がしにくい！！



安全性を重視すると利便性が犠牲になる

• セキュリティマネジメントの3要素

• セキュリティマネジメントの3要素

機密性

許可された人のみ  
情報にアクセスできる

バランスが大切！！

完全性

情報が安全な状態を  
保っている

可用性

利用者が必要な時に必  
要な情報を利用できる

• ユーザ認証の最近の傾向

• ユーザ認証の最近の傾向

◎バイオメトリクス認証

キーワード検索

バイオメトリクス認証について調べてみよう。  
検索キーワード⇒『バイオメトリクス認証』

◎ワンタイムパスワード

キーワード検索

ワンタイムパスワードについて調べてみよう。  
検索キーワード⇒『ワンタイムパスワード』

• アクセス権の設定

②アクセス権の設定

→共有している書類を、許可された人だけが見ることができるよう設定すること。

アクセス権

読み取り

修正

削除

追加

ファイルやフォルダに対して各項目をユーザーごとに設定していく

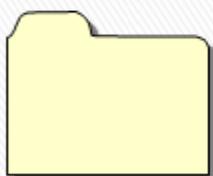
### データファイル



読み取り	○
修正	○
削除	×

データファイルを読み取り・修正できるが削除はできない設定

### フォルダ



読み取り	○
修正	○
削除	×
追加	×

フォルダ内のデータファイルの読み書きはできるが削除・新規追加はできない設定

## ・コンピュータウイルス対策

### ③コンピュータウイルス対策

#### キーワード検索

コンピュータウイルスについて調べてみよう。  
検索キーワード⇒『コンピュータウイルス対策基準』

第三者のプログラムやデータベースに対して意図的に何らかの被害を及ぼすように作られたプログラムで、次の機能を一つ以上有するもの。

- (1) 自己伝染機能
- (2) 潜伏機能
- (3) 発病機能

• コンピュータウイルスの特性

• コンピュータウイルスの特性

The diagram features three yellow starburst shapes on a light gray background. Each starburst contains a title in red text and a descriptive box with a blue dashed border. The first starburst is titled '自己伝染機能' (Self-replication) and describes making and spreading copies. The second is titled '潜伏機能' (Latency) and describes remaining symptomless until conditions are met. The third is titled '発病機能' (Disease-causing) and describes damaging programs and data or causing unintended actions.

**自己伝染機能**  
自分自身のコピーを作り、拡大!!

**潜伏機能**  
条件に達するまで症状を出さない!!

**発病機能**  
プログラム及びデータの破壊や、意図しない動作を引き起こす!!

 ウイルスは、なぜ発生するのか??  
コンピュータウイルス=プログラム

↓

必ずウイルスを開発したプログラマが存在する。

## • コンピュータウイルスの種類

### • コンピュータウイルスの種類

#### • ファイル感染型

プログラムファイルに感染し、プログラムを起動するたびにメモリに読込まれる。

#### 重要

アプリケーションソフト（ワープロ・表計算ソフト等）の持つマクロ機能悪用した**マクロウイルス**などは要注意!!



#### • ワーム

ネットワークで接続されているコンピュータに次々に侵入し、自分の複製を増殖させていくプログラム。

#### • トロイの木馬

システムの内部に無害なプログラムを装って侵入し、ユーザが起動すると、データを破壊したり、機密データを外部に送信するなどの被害を与えるプログラム。

## ・コンピュータウイルスの予防策

- ・コンピュータウイルスの予防策
- ① **ウイルス対策ソフト (ワクチンソフト)** をインストールし、常時動かしておく。
- ② **ウイルス対策ソフト** による定期的なウイルスチェックを行う。

### キーワード検索

ウイルス対策ソフトについて調べてみよう。  
検索キーワード⇒『ウイルス対策ソフト』『ワクチンソフト』

- ③ **ウイルス対策ソフト** は常に**最新のバージョン** を使用する。

#### 重要

すでに特徴が分かっているウイルスの情報 (**ウイルス定義ファイル**) を最新の状態に!!

- ④ **外部から受け取ったデータやプログラム** には、十分注意する。

#### 重要

- ・ **USBメモリ等の外部記憶媒体やメールの添付ファイル** には、特に注意!!
- ・ 不用意にインターネットからファイルをダウンロードしない!!

・もしもウイルスに感染したら・・・

・もしもウイルスに感染したら・・・

① ( ネットワーク ) から切断

**ヒント**：新たな感染を防ぐためにしなければならない。



② ( 電源 ) を切る

**ヒント**：メモリにウイルスが常駐している可能性があるため。



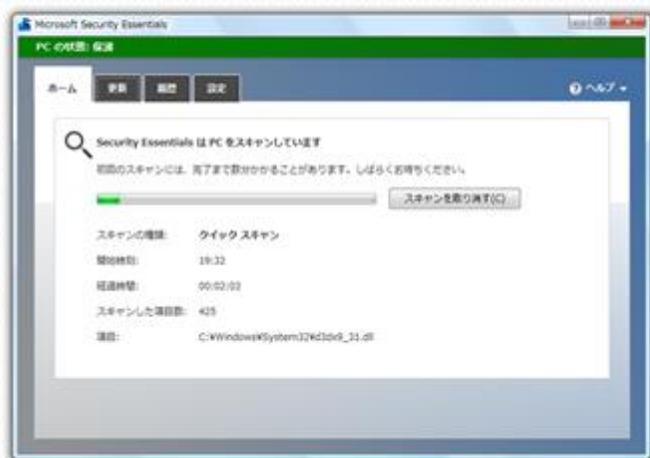
### ③ (起動ディスク) から起動

ウイルスがハードディスクのシステムに感染している可能性があるため、CD-Rなどのシステムディスクから起動する。



### ④ (ウイルスチェック)

**ヒント:** ウイルス対策ソフトなどを利用してウイルスの存在を確認すること。

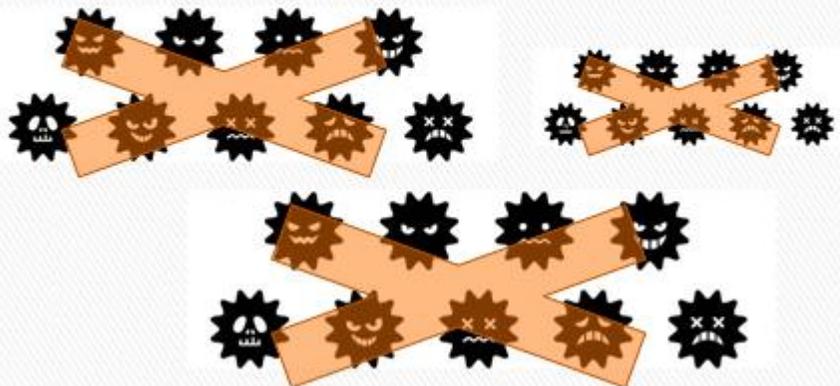


⑤ ( 報告 )

ウイルスが発見された時点で、システム管理者や、伝染した可能性のある全てのユーザーに報告する。

⑥ ( ウィルス駆除 )

ヒント：HDだけでなく、バックアップ用の記憶媒体も徹底的に行う。



## ⑦IPAへの報告

ウイルス被害にあったら情報処理推進機構（IPA）へ報告する義務がある。

### キーワード検索

IPA（情報処理推進機構）のHPをチェックしよう。  
検索キーワード⇒『情報処理推進機構』

## ・情報セキュリティに関する法律

### ・情報セキュリティに関する法律

#### 重要

#### ①刑法（コンピュータ犯罪にかかわる3法）

- ・電子計算機損壊等業務妨害罪  
→コンピュータや電子的データの破壊による業務妨害。
- ・電磁的記録不正作出及び供用罪  
→業務妨害を目的に、電子的データを不正に作成する。
- ・電子計算機使用詐欺罪  
→コンピュータに虚偽の情報等や不正プログラムを入力することにより不正に利益を得る詐欺行為。

## ②不正アクセス禁止法

- ・『不正アクセス行為』を取り締まる。

### キーワード検索

不正アクセス行為とはどのような行為ですか？  
検索キーワード⇒『不正アクセス行為 事例』

### 要注意

『不正アクセスを助長する行為』も罰せられる!!

【不正アクセスを助長する行為】

他人のIDやパスワードを無断で第三者に教える。

note

# ○ビジネス分野 ビジネスマナー

(対象学年 1～2年生)

## 1) 職場でのマナー



- 社会人としての“話し方”を身に付けよう

《社会人としての“話し方”を身に付けよう》

☆感じの良い話し方をするためには??

### ポイント①

聞きやすい声で話す。

#### 【発声練習】

「どうも、ありがとうございます」

「どうも、すみません」

**どんなことに注意して発声しましたか??**

- 語尾をはっきりと!!
- 正確な発音で。
- 適切な速さで。

### ポイント②

受け入れられる表現で。

#### ○クッション言葉

##### 【発声練習】

「恐れ入りますが…」 「申し訳ございませんが…」

#### ○あとよし言葉

✕「この物件は、駅から近いけど、日当たりは悪いです。」

○「この物件は、日当たりは良くないのですが、駅から近い  
です。」

#### ○イエス・バット法

✕「いいえ、違います」「それは違います」

○「なるほど、ではこの場合はどうでしょうか？」

### ポイント③

正確な情報伝達を心がける。

相手に伝える順序

「結論から先、経過や理由、説明は後」

話の内容を  
整理



順序立てて

## ☆職場にふさわしい（好ましい）表現を知る

好ましくない表現	好ましい表現
ぼく・うち・ぼくたち	わたくし・わたくしたち
ありません	ございません
誰ですか	どなたさまですか
知りません・分かりません	存じません
いいですよ	はい、かしこまりました
どうでしょうか	いかがでございましょうか
いま席におりません	ただいま席をはずしております
こちらから行きます	こちらからお伺いたします
伝えておきます	申し伝えます

**相手の立場を考え、敬意をもって接することが大事!!**

## ☆敬語を使う

基本動詞	尊敬語	謙讓語
する	なさる	いたす
来る	みえる	伺う・参る
行く	いらっしゃる	伺う・参る
見る	ご覧になる	拝見する
いる	いらっしゃる	おる
言う	おっしゃる	申す
聞く	お聞きになる	うけたまわる・伺う
食べる	召し上がる	いただく

☆間違った敬語で恥をかく前に・・・

間違った敬語	正しい敬語
いかが <span>い</span> たされましたか。	いかがなさいましたか。
どちらから <span>参</span> られましたか。	どちらからいらっしゃいましたか。
何と <span>申</span> されましたか。	何とおっしゃいましたか。
お客様が <span>おっし</span> られました。	お客様がおっしゃいました。
係に <span>何</span> ってください。	係にお尋ねください。
お熱いうちに <span>い</span> たいてください。	お熱いうちに召し上がってください。
どう <span>拜</span> 見してください。	どうぞご覧ください。
そちらでお待ちしてください。	そちらでお待ちになってください。

• 職場での『マナー違反』を無くす

《職場での『マナー違反』を無くす》

出社時

挨拶 → 元気よく「おはようございます」  
 始業時刻 → 仕事場に到着する時間 or 仕事を始める時間

退社時

挨拶 → 「お疲れ様でした」「お先に失礼します」  
 業務報告 → 業務日報など1日の業務内容をまとめる。  
 上司に報告。

遅刻・欠勤

連絡 → 理由も含めて、必ず始業前に入れる。  
 遅刻 → 出社予定時間を伝える。  
 ※遅刻の場合：「遅くなりました」「申し訳ありません」

## 《職場でのコミュニケーション》

重要

職場での「ほう・れん・そう」は新鮮なうちに！！

○ほう

**報告**…業務の途中経過や終了を聞かれる前に報告。

○れん

**連絡**…電話等でのことづけやメッセージを最後まで責任を持って請け負う。

○そう

**相談**…一人で抱え込まない。経験者へアドバイスを求める。



## ☆プラス思考で考える習慣をつけよう

### マイナス思考

大変な仕事ばかり押し付けるな…

欠点ばかり指摘するな…

そんなことは不可能だよ…

クレームの多いお客様だな…



### プラス思考

自分を信じてまかせてくれる！！

成長させてもらっているんだ！！

どうしたらできるかなあ

いつも貴重なアドバイスをくださる

## ☆コミュニケーションチェック

- 挨拶は、相手がしなくても笑顔でできる。
- どんな状況でも、呼ばれたら、まず「はい」と返事をする。
- 疑問・質問はそのままにしない。
- 職場の「ほう・れん・そう」（報告・連絡・相談）は、新鮮なうちに心がけている。
- 苦手な人や忠言（まごころからいさめる言葉）は、プラス思考で受け止めるようにしている。

・電話の受け方・かけ方

### 《電話の受け方・かけ方》

#### ☆電話対応に自信がない理由

- ①電話相手の社名・氏名が聞き取れない。
- ②敬語などの言葉づかいに自信がない。
- ③問い合わせなどに対する対処の方法がわからない。



ポイントを押さえた対応 + 経験

#### ☆メモをとる習慣を！！

##### 重要

電話を受ける場合にも、かける場合にも、**5W2H**の要領で必ずメモをとる習慣をつけましょう。

5W	WHY	(何を目的としたものか)
	WHAT	(何をすればいいのか)
	WHEN	(いつまでにすればよいのか)
	WHERE	(どこでするのか)
2H	WHO	(誰がするのか、誰とするのか)
	HOW	(どんな方法ですればよいのか)
	HOW MUCH	(予算はいくらなのか)

## ☆電話の受け方

### ①ベルが鳴ったら

#### 【発声練習】

メモの準備を忘れずに！！

- **第一声は明るい声で。**  
「もしもし」は不要。
- **朝11時までは、**  
「おはようございます。〇〇（会社名）A（氏名）でございます」
- **11時以降は、**  
「ありがとうございます。〇〇（会社名）A（氏名）でございます」

### ②先方が名のられたら、復唱して確認する。

#### 【発声練習】

- 「いつもお世話になっております。〇〇会社のB様でいらっしゃいますね」

### ③取り次ぎの場合、名指し人に伝える。（先方：Cさんお願いします）

#### 【発声練習】

- 「Cでございますね」
- **Cさん**在席の場合  
「はい、かしこまりました。少々お待ちくださいませ」
  - **Cさん**不在の場合  
ケース1：Cさん外出中  
「Cは、**5時に戻る予定**になっておりますが…」  
ケース2：Cさん出張中  
「申し訳ございません。Cは出張中で、**明日は出社**致しますが…」

### ④用件の確認（先方：明日の会議は15時に変更となりました。）

#### 【発声練習】

- 「いつもお世話になっております。〇〇会社のB様でいらっしゃいますね」

④用件の確認 (先方：明日の会議は15時に変更となりました。)

【発声練習】

「明日〇日の会議が、15時に変更ということでございますね？」

・受け手の名前を名める

「私、担当のAと申します。たしかに承りました」

・挨拶をして電話を切る

「ありがとうございました」「失礼いたします」

⑤先方が受話器を置いてから、静かに切る



☆電話のかけ方

①事前準備

- ・あらかじめ、相手の電話番号・所属・氏名を確かめる。
- ・話す内容・順序をまとめ、メモしておく。(5W2H)
- ・必要な関係書類・資料・メモの用意。

②電話をかける

③名前を名める

【発声練習】

「(先方会社名等) 様でしょうか？」

「(会社名・学校名) のAと申しますが」

「△△部△△課のF様はいらっしゃいますか」

「〇〇の件でお電話させていただきました」

・不在の場合

「何時のお戻りでしょうか？」

「恐れ入りますが、ご伝言お願いできますでしょうか？」

#### ④用件を話す

- 用件は**簡潔に要領よく**伝える。
- **結論**を先に話す。
- 失礼にならないように、相手の理解を確認しながら、話をすすめる。

#### ⑤確認をする

##### 【発声練習】

「いかがでございますか？」  
「よろしいでしょうか？」

#### ⑥終わりの挨拶

##### 【発声練習】

「それではよろしく願いいたします。失礼いたします」

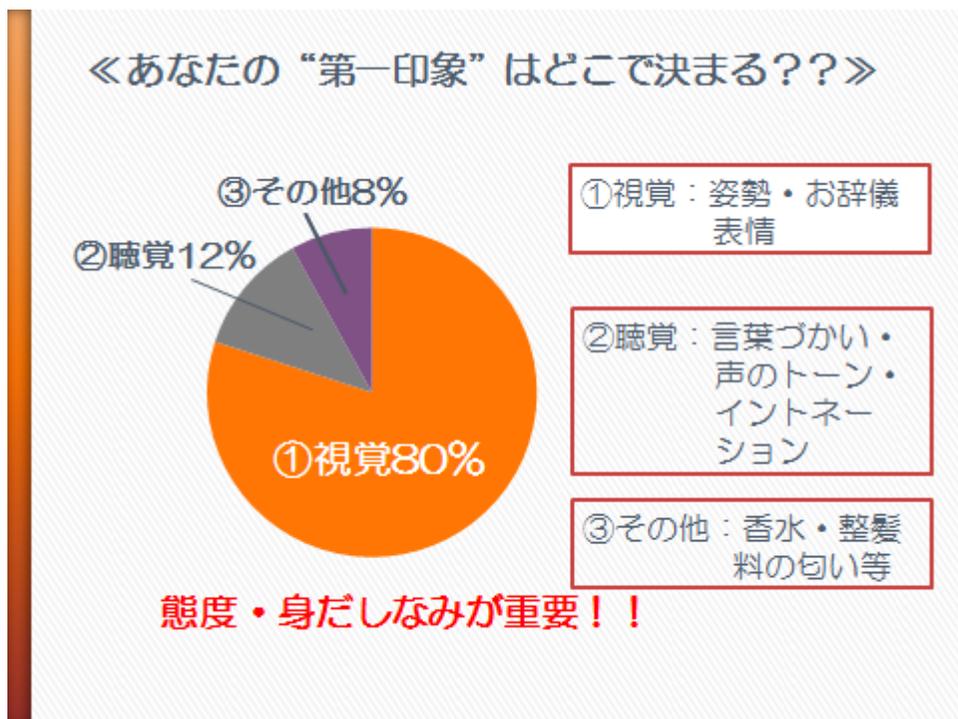
#### ⑦受話器を置く。最後まで丁寧に！！

note

## 2) 身だしなみの基本



• あなたの“第一印象”はどこで決まる??



・身だしなみの基本原則（三要素）

《身だしなみの基本原則（三要素）》

『相手に信頼される身だしなみ』

**要素1**

**清潔** 汚れていない。シワになっていない。相手に不快感を与えない。

**要素2**

**上品** その場にあった服装。常識を無視した服装はしない。

**要素3**

**控え目** 華美な服装、アクセサリーは慎む。

・身だしなみチェックポイント

《身だしなみチェックポイント》

注：□内は、特に男女とも共通する注意喚起です。

・清潔ですか

・乱れていませんか

・不自然な色に染めていませんか

・裾は汚れていませんか

・ネクタイの柄は職場にふさわしいものですか

・折り目はキチンとついていますが

・革靴は磨いてありますか

・カカトがすり減っていませんか

・長さが仕事のジャマになっていませんか

・汚れていませんか

・袖口は汚れていませんか

・爪は長すぎませんか

・時計は茶手ずきませんか

・バックストラップのないサンダルは禁止です

## チェックポイント

- ✔ ヘアスタイルは適当で、フケが出ていたり寝癖がついていない。
- ✔ 襟元は汚れておらず、清潔である。
- ✔ 袖口は汚れておらず、清潔である。
- ✔ 靴は磨いてある（革靴の場合）。
- ✔ 耳、鼻、口は手入れが行き届き、清潔である。
- ✔ 清潔なハンカチを携帯している。
- ✔ 爪は適当な長さで手入れが行き届いている。
- ✔ ネクタイ、ストッキング、靴下などの色や柄が、職場にふさわしい。
- ✔ 服は清潔で、しわやシミ汚れはない。

## 勤務中の携帯電話のマナー

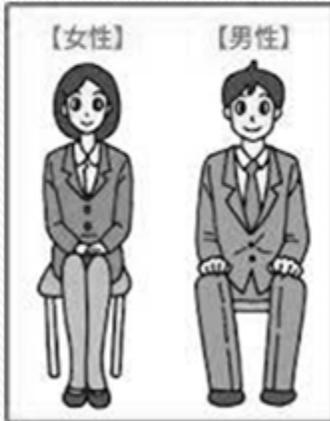
私用の携帯電話 ➡ **電源OFF**  
**勤務時間外で使用（休憩時間等）**

note

## 【参考資料】 スマートな身のこなし方

### スマートな身のこなし方

#### ☆きれいな座り方



- ✓ 背筋は真っ直ぐに伸ばす。
- ✓ 背もたれにもたれない
- ✓ 手はひざの上に。
- ✓ 立ち上がる場合は、両足を手前に軽く引き、速やかに立ち上がる。

#### ☆お辞儀の基本

- ・ お辞儀の3種類 **【発声練習】** **【実技】**

会釈 (15°)



「はい、かしこまりました」  
「少々、お待ちくださいませ」  
「恐れ入りますが……」  
「失礼いたします」

中礼 (30°)



「おはようございます」  
「いらっしゃいませ」  
「大変お待たせいたしました」

最敬礼 (45°)

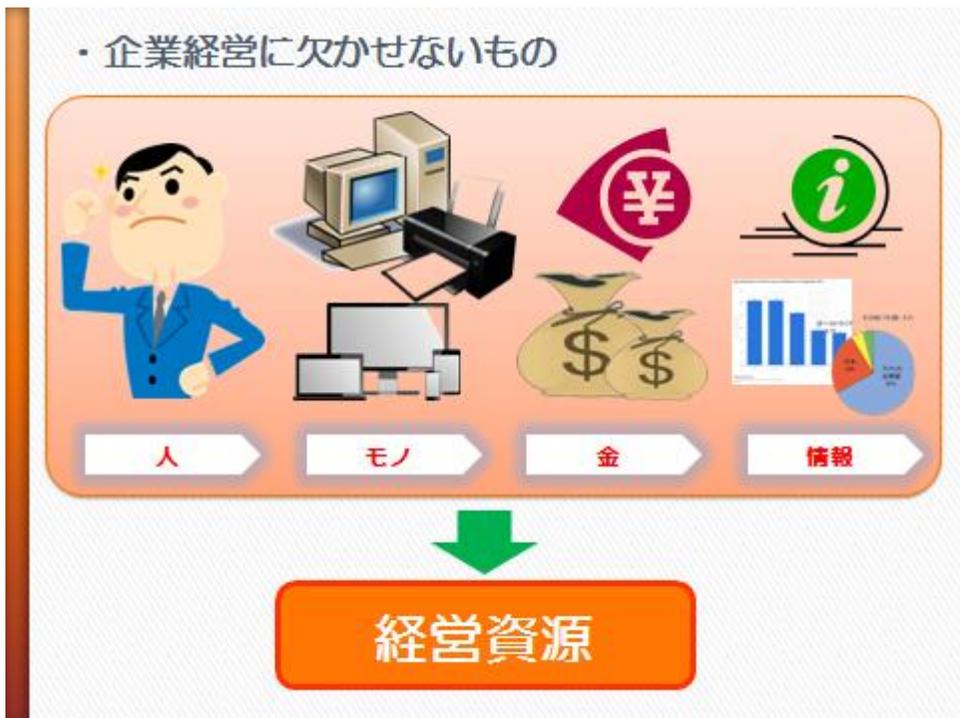


「ありがとうございました」  
「申し訳ございません」

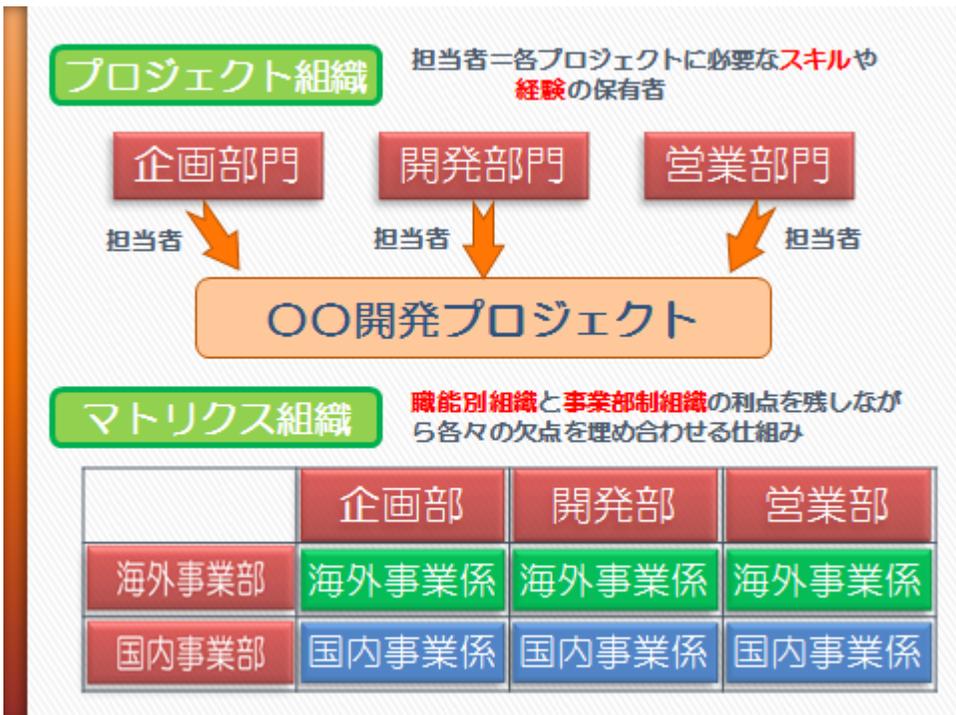
### 3) 企業活動



- 企業経営に欠かせないもの



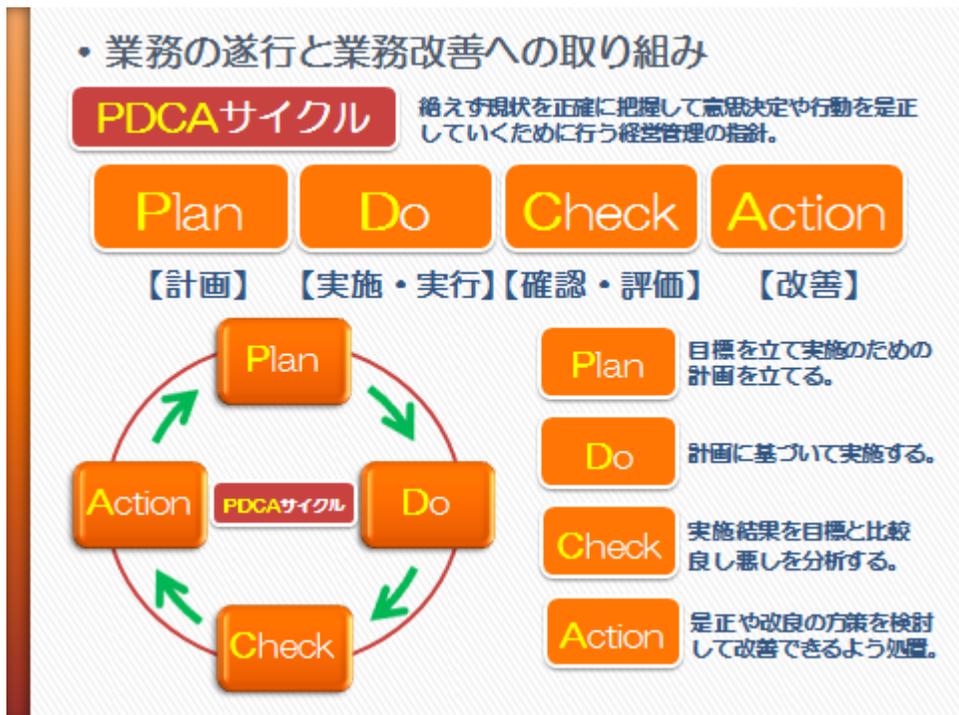
• 代表的な企業形態



• 代表的な役職の呼称



• 業務の遂行と業務改善への取り組み



## 【巻末資料】 確認テスト

### ①電子メール

# 電子メール確認テスト

合計30点満点

○電子メールについて以下の問いに答えなさい。(30点)

問1:電子メールについて説明した次の文章の空欄に当てはまる語句を、下の選択肢から選び記号で答えなさい。(2点×4=8点)

☆電子メールとは、(1 )を使って送受信できる(2 )のようなものである。  
☆(3 )に送られたメールは、ユーザーごとの(4 )に保管される。

【選択肢】 ア:メールサーバ    イ:メールボックス    ウ:電話    エ:手紙  
オ:インターネット

- |   |                         |                         |                         |                         |                         |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ | <input type="radio"/> オ |
| 2 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ | <input type="radio"/> オ |
| 3 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ | <input type="radio"/> オ |
| 4 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ | <input type="radio"/> オ |

問2:電子メールの protocols について次の問いに答えなさい。

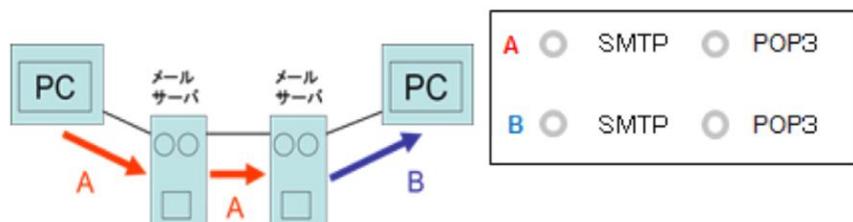
①電子メールの送信や、メールサーバ間でメールを配送するときに使われる標準的 protocols を何というか。(1点)

- SMTP  POP3

②自分のメールボックスに届けられたメールを読むための protocols を何というか。(1点)

- SMTP  POP3

③下の図のA・Bに入る protocols 名を答えなさい。(2点×2=4点)



問3: 次の電子メールアドレス例の①～④は何を表しているか。答えなさい。(2点×4=8点)

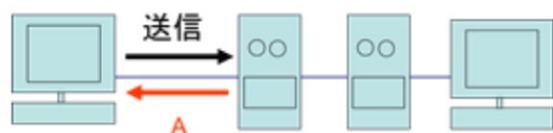
【アドレスの例】 info **@** 〇〇〇〇 **.ac.jp**  
① ② ③ ④

- |   |                                   |                                  |
|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| ① | <input type="radio"/> セカンドレベルドメイン | <input type="radio"/> サードレベルドメイン |
|   | <input type="radio"/> トップレベルドメイン  | <input type="radio"/> ユーザアカウント   |
| ② | <input type="radio"/> セカンドレベルドメイン | <input type="radio"/> サードレベルドメイン |
|   | <input type="radio"/> トップレベルドメイン  | <input type="radio"/> ユーザアカウント   |
| ③ | <input type="radio"/> セカンドレベルドメイン | <input type="radio"/> サードレベルドメイン |
|   | <input type="radio"/> トップレベルドメイン  | <input type="radio"/> ユーザアカウント   |
| ④ | <input type="radio"/> セカンドレベルドメイン | <input type="radio"/> サードレベルドメイン |
|   | <input type="radio"/> トップレベルドメイン  | <input type="radio"/> ユーザアカウント   |

問4:送信したメールが「あて先不明」で戻ってきた。その原因について説明した次の①と②中の文章中の空欄1・2と、イメージ図中A・Bに入る語句を以下の選択肢から選び、答えなさい。(2点×4=8点)

①原因その1

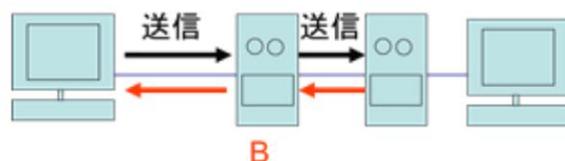
②の右側部分の( 1 )が間違っている場合。



- |   |                       |   |                       |   |
|---|-----------------------|---|-----------------------|---|
| 1 | <input type="radio"/> | ア | <input type="radio"/> | イ |
|   | <input type="radio"/> | ウ | <input type="radio"/> | エ |
| A | <input type="radio"/> | ア | <input type="radio"/> | イ |
|   | <input type="radio"/> | ウ | <input type="radio"/> | エ |

②原因その2

②の左側部分の( 2 )が間違っている場合。



- |   |                       |   |                       |   |
|---|-----------------------|---|-----------------------|---|
| 2 | <input type="radio"/> | ア | <input type="radio"/> | イ |
|   | <input type="radio"/> | ウ | <input type="radio"/> | エ |
| B | <input type="radio"/> | ア | <input type="radio"/> | イ |
|   | <input type="radio"/> | ウ | <input type="radio"/> | エ |

【選択肢】 ア:ドメインネーム                      イ:ユーザアカウント  
ウ:Host Unknown                              エ>User Unknown

note

## 情報セキュリティ確認テスト

合計30点満点

○情報セキュリティについて以下の問いに答えなさい。(30点)

問1:ユーザー認証はどのようにして行われるか? 次の文章の空欄に語句を入れなさい。(2点×2=4点)

ログイン画面で( 1 )と( 2 )の2つが一致したときに本人であると確認される。

1  ユーザ名  パスワード

2  ユーザ名  パスワード

問2:パスワード管理の良い例を以下よりすべて選びなさい。(2点×5=10点)

- 個人情報から特定されやすいものを使用している。
- 覚えにくいパスワードを使う。
- パスワードに英数字や記号を混ぜる。
- パスワードをメモした紙をディスプレイに貼っておく。
- アクセス時にパスワードが自動的に送信される設定にしている。
- こまめにパスワードを変更する。
- 意味のある単語を使用している。
- パスワードに長い文字数を設定する。
- パスワードを何回も間違えた場合に、アクセスを禁止する。

問3:人の指紋や声紋、虹彩で認証を行う方法を何認証というか?(1点)

- バイオメトリクス認証    ワンタイムパスワード    コールバック

問4:コンピュータウィルスの予防策について次の文章の空欄にあてはまる語句を答えなさい。(2点×4=8点)

- ①( 1 )による定期的なウイルスチェックを行う。  
②ワクチンソフトは常に( 2 )を使用する。  
③( 3 )から受け取ったデータやプログラムには、十分注意する。  
※USBメモリ等の外部記憶媒体や( 4 )の添付ファイルには、特に注意!!

ア:メール   イ: ウィルス対策ソフト   ウ:外部   エ:Webブラウザ  
オ:最新バージョン

- |   |                         |                         |                         |                         |                         |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ | <input type="radio"/> オ |
| 2 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ | <input type="radio"/> オ |
| 3 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ | <input type="radio"/> オ |
| 4 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ | <input type="radio"/> オ |

問5:コンピュータウイルスに感染したら...次の文章の空欄にあてはまる語句を、以下の選択肢から選び答えなさい。

(1点×7=7点)

- ①( 1 ) **ヒント:**新たな感染を防ぐためにしなければならない。  
 ②( 2 ) **ヒント:**メモリにウイルスが常駐している可能性があるため。  
 ③( 3 ) **ヒント:**ウイルスがハードディスクのシステムに感染している可能性があるため、FDなどのシステムディスクから起動する。  
 ④( 4 ) **ヒント:**ワクチンソフトなどを利用してウイルスの存在を確認すること。  
 ⑤( 5 ) **ヒント:**ウイルスが発見された時点で、システム管理者や、感染した可能性のある全てのユーザーに報告する。  
 ⑥( 6 ) **ヒント:**HDだけでなく、バックアップ用の記憶媒体も徹底的に行う。  
 ⑦( 7 )への報告 **ヒント:**ウイルス被害にあったら情報処理推進機構へ報告する義務がある。

ア:電源を切る    イ:ウイルススキャン    ウ:ネットワークから切断  
 エ:ウイルス駆除    オ:報告    カ:IPA    キ:外部ディスクから起動

- |   |                         |                         |                         |                                    |                         |                         |                         |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input checked="" type="radio"/> エ | <input type="radio"/> オ | <input type="radio"/> カ | <input type="radio"/> キ |
| 2 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ            | <input type="radio"/> オ | <input type="radio"/> カ | <input type="radio"/> キ |
| 3 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ            | <input type="radio"/> オ | <input type="radio"/> カ | <input type="radio"/> キ |
| 4 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ            | <input type="radio"/> オ | <input type="radio"/> カ | <input type="radio"/> キ |
| 5 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ            | <input type="radio"/> オ | <input type="radio"/> カ | <input type="radio"/> キ |
| 6 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ            | <input type="radio"/> オ | <input type="radio"/> カ | <input type="radio"/> キ |
| 7 | <input type="radio"/> ア | <input type="radio"/> イ | <input type="radio"/> ウ | <input type="radio"/> エ            | <input type="radio"/> オ | <input type="radio"/> カ | <input type="radio"/> キ |

ア:電源を切る    イ:ウイルススキャン    ウ:ネットワークから切断  
 エ:ウイルス駆除    オ:報告    カ:IPA    キ:外部ディスクから起動

平成27年度 文部科学省委託事業  
「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」

『高等専修学校におけるIT・ビジネス人材養成のための  
高等教育機関との接続による実践的職業教育プログラムの構築』

IT・ビジネス分野  
ICT教材用テキスト

成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業  
IT・ビジネス分野職域プロジェクト実施委員会  
平成28年2月

連絡先：〒963-8005 福島県郡山市清水台2-11-8  
学校法人郡山学院 郡山学院高等専修学校  
TEL：024-923-1400（受付時間 9:00～17:00）  
FAX：024-923-1401

●本書の内容を無断で転記、記載することは禁じます