

第1章まとめ 身だしなみとあいさつ

■ オープニング



◇相手が快適に過ごすには何をすべきか

ー新人・山田さんのある日ー

ご講演いただいた大沢先生をタクシーへと案内する新人・山田さん。マナーのマニュアルを思い返して、上座である「運転席の後ろ」をお勧めします。

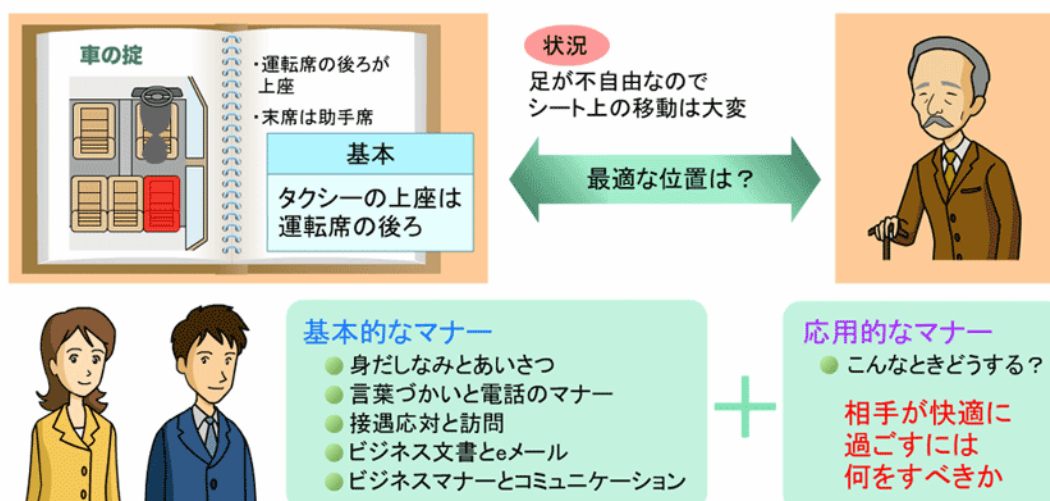
しかし、上司・石橋課長は山田さんをさえぎって、大沢先生を手前の席に誘導しました。足が不自自由な大沢先生が奥に移動するのは大変だからです。

呆然とする山田さんを残し、大沢先生と石橋課長のタクシーは発車しました。

◆ビジネスマナーの基本と応用

ビジネスマナーにはさまざまなルールがあります。例えばタクシーにお客さまを案内する場合、一番の上座は運転席の後ろ。

しかし、状況によって、ルールとは違った対応が好ましいことがあります。基本ルールを確実に身につけるとともに、その場ではどのような対応が求められているのかを、常に意識するようにしましょう。



■1-1 好印象を与える身だしなみ

◇身だしなみの慣習を察する

社会人になったことを意識して香水を変えてみた新人・川村さん。先輩社員の伊藤さんから、職場にそぐわないことをさり気なく指摘されてしまいます。



②基本ルール その1

おしゃれは自分のためのもの
ビジネスの身だしなみは
相手に受け入れてもらう
ためのもの

ビジネスの場では、身だしなみ、つまり外見を適度に整えることが求められます。基準となるのは、「相手から見てどう映るか」であり、清潔であること、相手に不快感を与えないこと、さらに働きやすいことがポイントです。

おしゃれは自分が満足するためのもの、ビジネスにおける身だしなみは相手に受け入れてもらうようにするためのものであることを、認識しましょう。

身だしなみ＝外見を適度に整えること

- 清潔であること
 - 相手に不快感を与えないこと
 - 働きやすいこと
- 制服があれば正しく着用する



スーツにブラウス



ダーク系のスーツ

■1-2 場面に応じたあいさつの仕方

◇どちらが正しいビジネスマナー？

朝の出勤時、上司に声をかけられてからあいさつをする山田さん。あるいは、自分から先に大きな声であいさつをする山田さん。

どちらが好ましいでしょうか？あなた自身はどのような言動をとっているでしょうか？



②基本ルール その2

あいさつは、
こまめに、はっきり、自分から

職場におけるあいさつは、さまざまなシーンで、さまざまな言葉で交されます。TPO に応じて正しく使い分けましょう。

また、あいさつとともに交されるおじぎも TPO に応じて使い分け、相手に対する敬意を伝えるようにします。

あいさつはTPOで使い分ける T=Time(時) P=Place(場所) O=Occasion(場合)

お客さまへのあいさつ

来社・来店時	「いらっしゃいませ」
帰られるとき	「ありがとうございました」
了解の意を表すとき	「かしこまりました」
お待たせするとき	「少々お待ちくださいませ」
お待たせした後	「たいへんお待たせいたしました」
お詫びをするとき	「申し訳ございません」

職場でのあいさつ

朝	「おはようございます」
日中	「こんにちは」「おつかれさまです」
外出時	「行ってまいります」
帰社時	「ただいま戻りました」
迎えるとき	「お帰りなさい」「おつかれさまです」
退社時	「お先に失礼いたします」
同僚・上司の退社時	「おつかれさまでした」



目上の人には使わない

■1-3 こんなときどうする？

◇ドレスコード

ドレスコードとは、服装にどの程度のフォーマルさを求めるか、というもの。

カジュアルブランドで有名なメーカーを訪問することになった山田さん。相手に合わせてカジュアルな服装で出かけますが、先方はネクタイ着用で、気まずい雰囲気になってしまいました。



② マナー番外編 その1

訪問時のドレスコードは
上司や先輩に確認

カジュアルな服装で仕事をする人が増えている一方で、そのような服装を快く思わない人がいるのも確かです。初めての訪問時にはカジュアルな服装は避け、どの程度のドレスコードが望ましいか、上司や先輩に確認しましょう。

ドレスコード

どの程度のフォーマルさを求めるか

- 初めての訪問時にはカジュアルな服装を避ける
- 上司や先輩に確認する



不快に思う人は
いない

第2章まとめ 言葉づかいと電話のマナー

■2-1 正しい敬語を使いこなす

◇何かが間違っている

石橋課長とお客さまを訪問した伊藤さん。緊張のためか、誤った敬語を使って、お客さまにも石橋課長にも苦笑いされてしまいます。



②基本ルール その3

尊敬語・謙譲語・丁寧語、
「使う相手が誰か」がポイント

正しい敬語を使いこなすには、敬語を使う相手は誰かを考え、尊敬語・謙譲語・丁寧語を使い分けることがポイントです。

何かをたずねたり、依頼する際には、「失礼です」などの‘クッション言葉’を合わせて使うことで、より丁寧な印象を与えたり、後に続く言葉をやわらげることができます。

伊藤さんの敬語に、不適切な箇所はいくつあるでしょうか？

前回、前沢様が弊社に参られた際に、
私たちにおっしゃられたご要望をもとに、
資料を作成しました。
こちらを拝見していただけますか？
詳しくは、石橋課長より説明いたします。

うわ、
まずい...



誤りは、4箇所です。

- 「参られた」 → 「お越しになった」「いらっしゃった」
- 「おっしゃられた」 → 「おっしゃった」
- 「拝見して」 → 「ご覧」
- 「石橋課長」 → 「課長の石橋」

■2-2 電話の受け方とメモの取り方

◇電話が怖い

電話応対に慣れない山田さんは、取引先からの電話にもうまく対応することができません。石橋課長に取り次ぐ際には、誰から、何の用件なのかを伝えることができずに、すっかり呆れられてしまいました。



②基本ルール その4

呼び出し音は3回まで

伝言メモは、5W2H

読んだ人が何をどうすればよいかわかること

電話を受ける際には、電話が鳴ったらなるべく早く出る、明るくハキハキと対応する、相手を確認する、などが基本となります。必ずメモをとり、伝言の内容を復唱・確認して、最後に自分の名前を名乗ります。メモを取るためには、利き手とは反対側の手で受話器をとるとよいでしょう。

また、伝言をメモする際は、受信日時や受信者名を記入し、5W2H の要領で箇条書きにまとめ、あいまいな内容は相手に確認します。

電話の受け方・取り次ぎ方

お待たせしてしまった場合



用件はメモして復唱



相手が名乗らなかった場合



明るくハキハキと対応



■2-3 電話のかけ方

◇電話をかける相手への配慮

電話対応はすっかり手馴れた雰囲気 of 伊藤さんですが、事前準備など基本的なことを忘れているようです。

伊藤さんのマナー違反に、取り次ぎの人、お客さまともに、言葉にはしないものの不快な表情になってしまいました。

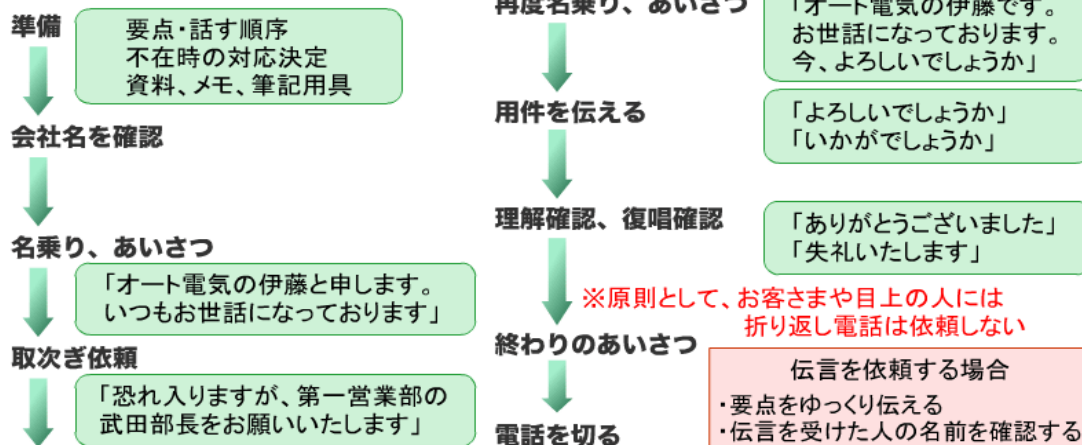


②基本ルール その5

電話をかけるときは、
訪問と同じくらいの準備が必要

電話をかけるときには、まず事前準備から始めます。電話がつながったら、自分の所属・名前を名乗ってあいさつをし、用件を簡潔に話します。電話の相手がお客さまや目上の人の場合には、相手が電話を切るのを待って受話器を置くこと、折り返しの電話は依頼しないことが原則です。

電話のかけ方



■2-4 こんなときどうする？

◇存在しない社員あての電話…？

電話で、自社にはいないはずの人物への取り次ぎを求められた山田さん。「いない」と何度も繰り返すのですが、相手は納得しないばかりか、山田さんを責め始めました。



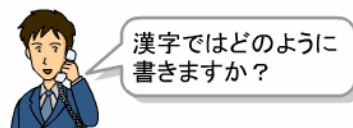
② マナー番外編 その2

電話対応のポイントは
自分ならどうしてほしいかを
考えること

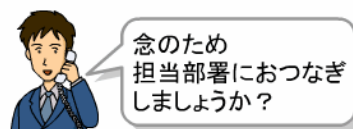
お客さまに取り次ぎを求められて、その人物が思い当たらない場合、いくつかの理由が考えられます。たとえ相手の勘違いだったとしても、まずは相手の気持ちになって、「どのような字を書きますか？」などのようにたずね、相手の希望を叶えるために最善をつくすことが大切です。

存在しない社員あての電話・・・？

■ こちらの聞き間違い



- 以前在籍し、現在は退職した社員
- 本人はいるが、結婚などで姓が変わった
- 相手の思い込み・勘違い



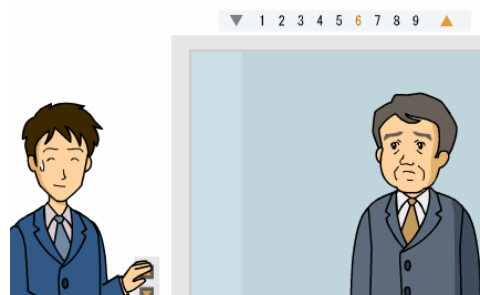
同じ説明を繰り返させない。
転送時には、転送先に状況を説明したうえでつなぐ。

第3章まとめ 接遇対応と訪問

■3-1 ご案内の仕方

◇気が付くのが遅かった

お客さまをエレベーターでご案内する山田さん。自分が先に降りて、次にお客さまを誘導しましたが、お客さまの怪訝な表情を見て、順番を間違えたことに気が付きました。



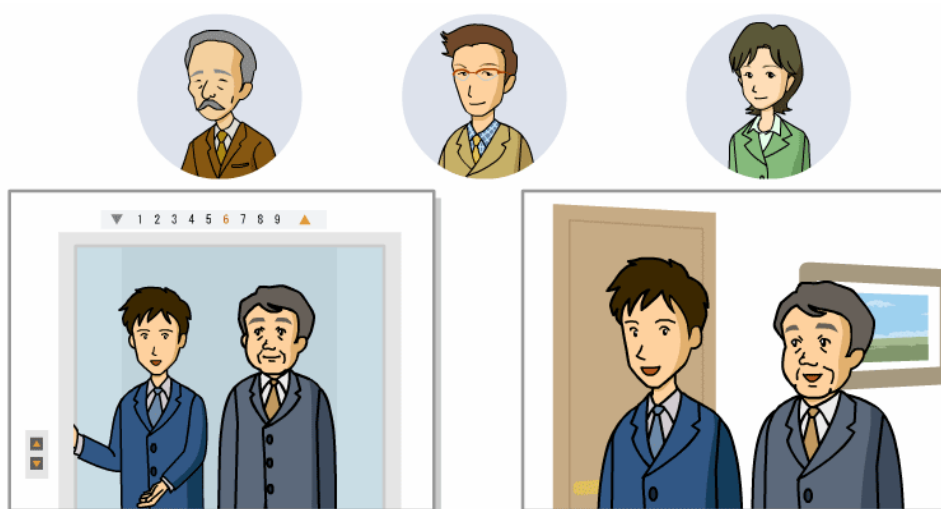
②基本ルール その6

お客さまのご案内
エレベーターはお客さまが先
廊下はあなたが先に

エレベーターの乗り降りは、お客さまが先となります。

廊下では、お客さまの斜め2～3歩前を歩いてご案内しますが、面識のある親しいお客さまならば、横に並んで会話をするほうが自然な場合もあります。

年配の方、若い方、男性、女性など、相手に相応しい歩幅や歩くスピード、荷物の重さや大きさにも気を配り、臨機応変に対応することが求められます。



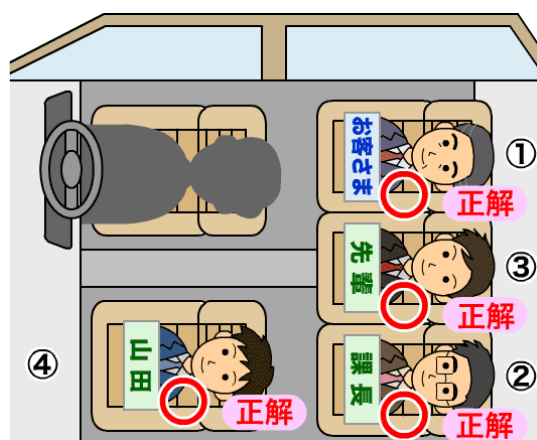
■3-2 席次

② 基本ルール その7

席次は「奥が上座」が基本

応接室では、入口から一番遠い席が上座です。

タクシーでは、もっとも安全という理由から、運転席の後ろが上座となります。3名で乗る場合は、後部座席に3名座るのではなく、1名は助手席に座るとよいでしょう。



■3-3 お客さまを訪問したとき

◇静かに座って待つ

顧客訪問時に応接室に通された伊藤さんは、見事な絵画と壺の置物に興味を引かれます。つい立ち上がって見ていると、担当の方が入ってきました。



②基本ルール その8

訪問時のあなたは会社の代表

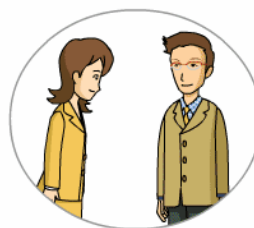
訪問先では、特に上座を勧められない場合には、末席を選ぶのがマナーです。会社の代表として見られていることを常に意識して、けじめのある振る舞いを心がけましょう。

また、お客さまとの会話では、話題として相応しくないものは避けるようにします。政治や宗教、暗いニュース、取引先の社名や取引内容、自社の個人情報やビジネス上の機密情報、他社の悪口ともとられかねない発言や、噂話をしないように注意してください。

訪問時のマナー

- 会社の代表としてけじめのある振る舞いを

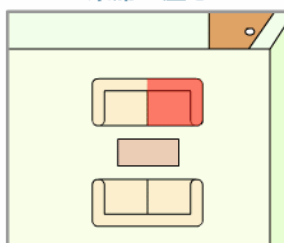
すぐに立ち上がって一礼



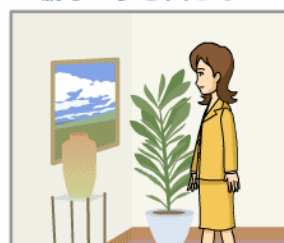
お礼を言う



末席に座る



勝手に歩き回らない



■3-4 名刺交換

◇名刺の基本作法

お客さまとの名刺交換を無事に終えた山田さん。打ち解けた雰囲気でも面談に臨みましたが、お客さまの趣味を名刺に書き込んだところで、石橋課長に睨まれてしまいました。



②基本ルール その9

名刺はその人の顔と思って丁寧に対処すること

名刺は、その人の顔と言われる大切なもの。目の前で名刺に書き込みをするのは大変失礼にあたります。退出の際には名刺入れにしまって大事に扱うなど、基本作法を確実に身につけましょう。

また名刺は、整理方法や使い方次第で、ビジネスの貴重なデータベースとなります。自分の席に戻ってから面談の日付や用件などをメモし、自分の保管しやすい方法で分類して、整理しておくくと便利です。

■ 受け取った名刺の扱い

- 手でもてあそぶ → 面談中は机の上に置く
- しわにする → 必要以上にさわらない
- 直接ポケットにしまう → 名刺入れに丁寧にしまう
- 置き忘れて帰る → 退出する際に確認



■ 自分の名刺の扱い

- 定期入れ、財布、直接ポケットに入れる → 名刺入れから出して渡す
- 名刺入れをお尻のポケットにしまう → 男性は上着の内ポケット、女性はバッグ など

■3-5 こんなときどうする？



◇気の利いた対応とは

石橋課長から、しばらく来客を通さないようにと指示された山田さんは、遠方から石橋課長を訪ねてきた来客にもその旨を伝え、お帰りいただきました。

席に戻った石橋課長にその件を報告すると、「もう少し気を利かせてくれ」と叱られ、山田さんはどうすればよかったのかと考え込んでしまいました。



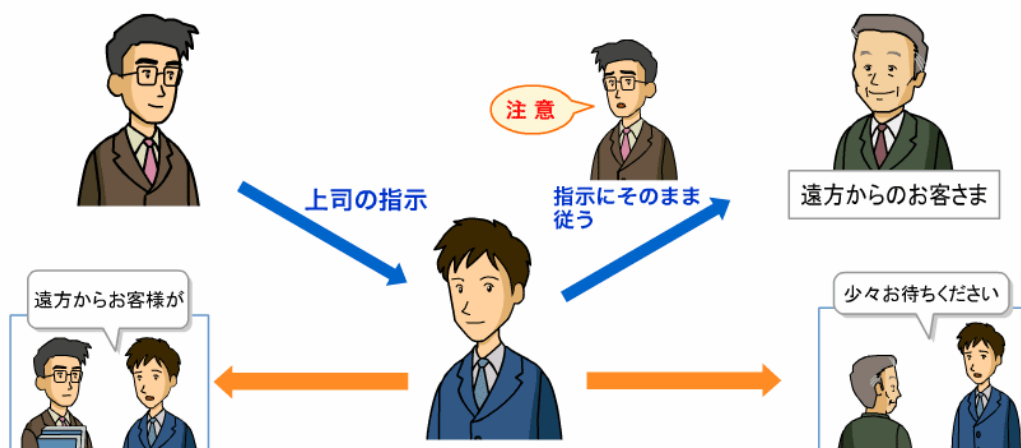
② マナー番外編 その3

上司の指示
守れば100点というわけでもない
状況に応じた判断が大切

指示どおりに行動したのに注意をされてしまうということがあります。そのような場合に相手が求めているのは、「相手の立場に立ち、状況に応じて判断する」ことなのです。

山田さんのケースでは、お客さまには一旦お待ちいただき、石橋課長に遠方からの来客があることを伝えて、判断を仰ぐ対応が考えられたでしょう。

気を利かせる = 相手の立場になって、状況に応じて判断する



第4章まとめ ビジネス文書とeメール

■4-1 ビジネス文書の種類

◇重要な役割を果たすビジネス文書

石橋課長から礼状を出すようにと依頼された山田さんは、eメールで出すことを提案します。

しかし、石橋課長は、正式なやりとりや気持ちを伝えるときには文書がよいと、山田さんに説明をしてくれました。



@基本ルール その10

ビジネス文書は、
「迅速」「正確」「5W2H」

ビジネスで使用するさまざまな文書のことを「ビジネス文書」と言います。ペーパーレスの時代になっても、文書はビジネスにおいて重要な役割を果たしています。

ビジネス文書には、大きく分けて、社内向けの「社内文書」と、社外向けの「社外文書」があります。よく使われる文書は、職場ごとにフォーマットがあり、基本的にはそれに従います。

ビジネス文書：ビジネスで使用するさまざまな文書のこと

社内向け

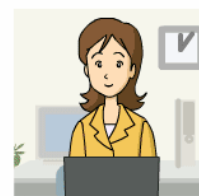
指示・命令文書(指示書、社内通達…)
報告文書(調査報告、月報…)
連絡文書(業務連絡書、照会文書…)
記録(議事録、統計…)

社外向け

取引文書(依頼状、照会状、注文書…)
儀礼文書(あいさつ状、祝賀状、招待状…)



職場ごとの
フォーマットに従う

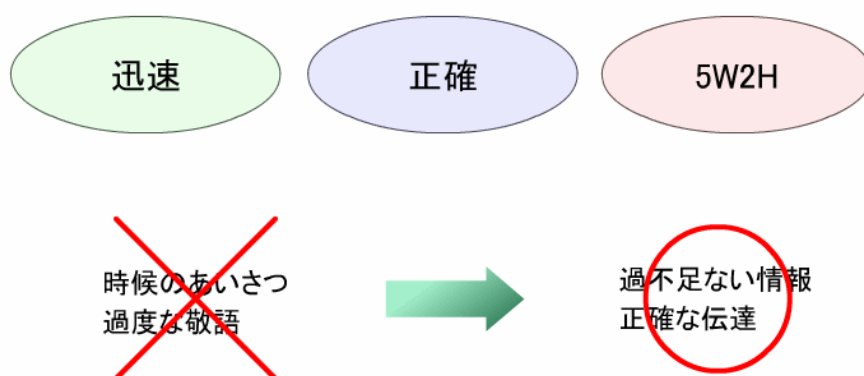


■4-2 社内文書

②基本ルール その11

社内文書に儀礼的表現は
使わない

社内文書を作成するうえで重要なのは、迅速、正確、5W2H を満たすことに加えて、時候のあいさつなど儀礼的な言葉や敬語をできるだけ省くこと。社内文書の基本的フォーマットや、代表的な文書例を確認しておきましょう。



■4-3 社外文書

◇社外文書の修正方法

お礼状の住所を書き間違えて、修正中の山田さん。新しい封筒で書き直すようにアドバイスする伊藤さんに、「封筒がもったいないから」と切り返しています。



②基本ルール その12

社外文書は
儀礼的な表現と形式が
重視される

社外文書では、あいさつや敬語などの社交的部分を重んじ、礼儀にかなった表現を用います。

文面や宛先を間違えた場合には、修正液や訂正線で修正するのではなく、新しく書き直すことが望まれます。社外文書は会社や部署の代表として作成するものなので、送付前には上司や先輩に確認してもらいましょう。

社外文書

■取引先や顧客に向けて作成する文書

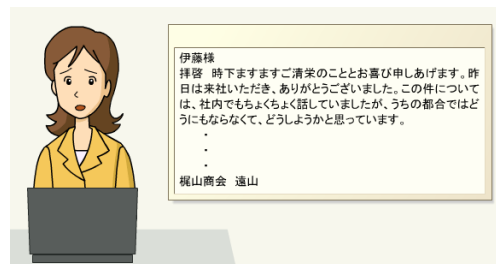
- あいさつ、敬語など礼儀にかなった表現を使う
- 会社を代表するつもりで作成する
- ➡ 送付前に上司・先輩に確認してもらう



■4-4 eメール送受信のマナー

◇eメールのマナー違反

お客さまからeメールを受け取った伊藤さん。文章がダラダラと続き、なかなか用件を把握することができません。



②基本ルール その13

eメール送信時は
相手が読みやすく、対応しやすく
受信時は素早く回答

eメールを送信する際に重要なのは、読みやすく、そのメールを受け取った相手が対応しやすいということ。そのためには、わかりやすい件名にする、1行の文字数は35～40字、用件は短い文章で箇条書きにする、などの基本マナーを守ることが大切です。

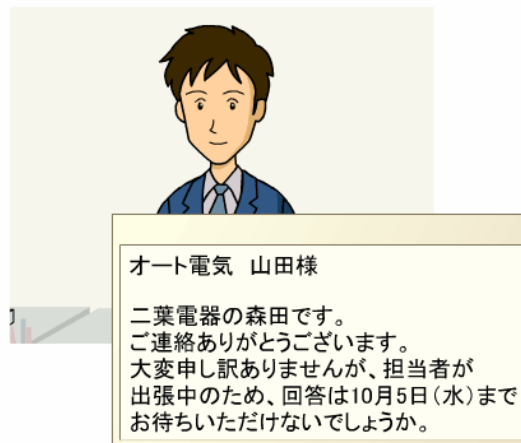
一方、eメールを受信したときには、メールを受け取ったことをできるだけ早く知らせるようにしましょう。

ビジネスにおけるeメール送受信のマナー

受信時

受け取ったことを
早く知らせることがポイント

・すぐに回答できなくてもその旨を連絡

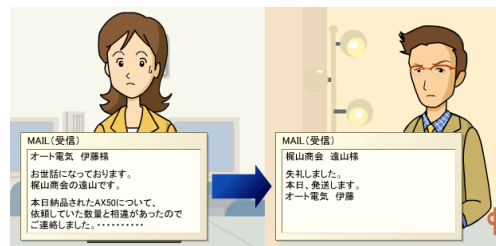


■4-5 こんなときどうする？

◇eメールによる感情のすれ違い

「納品数が足りない」というeメールをお客さまから受け取った伊藤さんは、マナーの原則どおりに迅速に返信します。

しかし、伊藤さんの素っ気ない文面に、お客さまは気分を害してしまったようです。



② マナー番外編 その4

eメールでは伝わらないこともある
電話や面談も大切

eメールは便利な反面、短い文章だけでやりとりをするため、微妙なニュアンスが伝わらず、ときには誤解を生むこともあります。

重要事項の伝達や、感謝やお詫びの気持ちを伝えるとき、あるいは自分や相手が感情的になっているときなどは、メールだけでなく、電話などを使って情報を補足するようにしましょう。

こんなときにはeメール+α

- 重要事項の伝達
- 感謝やお詫びの気持ちを伝えるとき
- 自分や相手が感情的になっているとき など



第5章まとめ ビジネスマナーとコミュニケーション

■5-1 話し方・聞き方

◇ちゃんと聞いている？

山田さんに対して、顧客訪問の指示をする石橋課長。山田さんは熱心にメモをとっていますが、返事もなく黙々とメモをする姿に、石橋課長は落ち着いた様子です。



②基本ルール その14

聞き上手はあいづち上手
話し上手は聞き上手

指示を受けるときのポイントとして、メモを取る、話をさえぎらない、疑問があれば率直に聞く、といったことが挙げられます。聞き上手になるには、これに加えて、視線は相手の目や口元に置き、あいづちを打ちながら、適度なフィードバックや質問を挟むことが大切です。

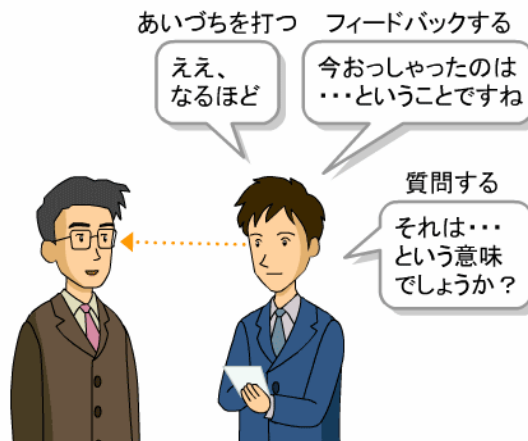
話し上手になるには、まずは相手の話を聞くこと。相手の話を2聞いたら、自分の話を1話すことを目安としましょう。

話の聞き方

- 視線の位置は、相手の目や口元
- あいづちを打ちながら熱心に聞く
- 適度なフィードバックや質問を挟む
- 話題をそらしたり、話を横取りしない

指示を受けるときのポイント

- ・メモを取る
- ・話を途中でさえぎらない
- ・疑問点は率直に聞く



■5-2 報告・連絡・相談

悪い報告はしたくない

製造部あての注文書に、数量を多く書いて提出してしまったことに気付いた伊藤さん。

上司である石橋課長には報告しづらくなって、製造部に直接、連絡しようと思っています。

これでよいのでしょうか？



②基本ルール その15

悪い報告は直ちに
連絡は関係者にもれなく
自分の考えを持って相談

報告・連絡・相談は、「ホウ・レン・ソウ」と呼ばれ、組織で仕事を進めるためには欠かせないもの。タイミングのよい「ホウ・レン・ソウ」によって、はじめて上司は正しい判断と行動がとれるのです。

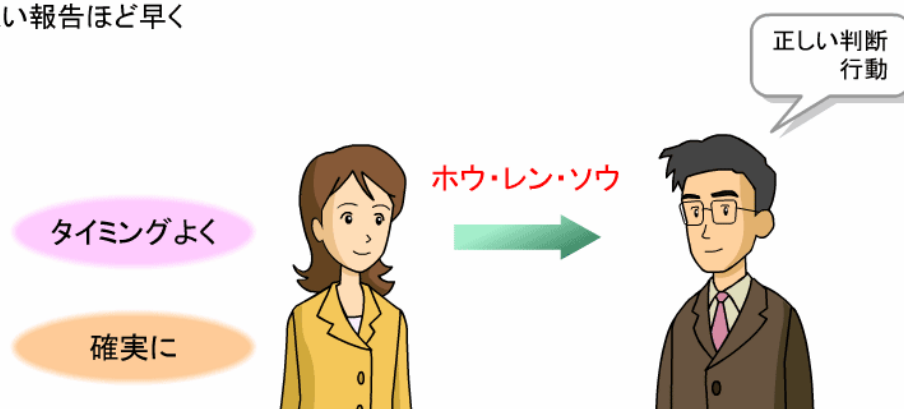
報告は、聞かれる前に自分から先に、特に悪い報告についてはできるだけ早く行う必要があります。

連絡は、伝えるべき情報が発生したタイミングで、その仕事の関係者全員に対して、迅速に確実にを行います。

相談は、あらかじめ自分なりに考えをまとめ、解決の糸口をつかもうとする姿勢で臨みましょう。

報告・連絡・相談（ホウ・レン・ソウ）＝組織で仕事を進めるうえで欠かせないもの

■ 悪い報告ほど早く



■5-3 公私混同と守秘義務

◇これぐらいの公私混同は許される？

昼休み、山田さんはインターネットで野球の試合結果をチェックしています。さらに、友人から携帯電話が入り、飲み会のお店を検索しようとして…。さすがの伊藤さんも、注意を促しました。



②基本ルール その16

公私混同・守秘義務、
「これぐらいいいだろう」が
大きな事件につながる

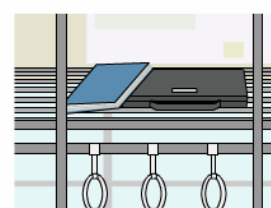
私用で会社の電話を使う、勤務時間中に仕事以外のことをする、などの公私混同は、ビジネス上、許されないことです。ビジネスモラルの低下は、ときに背任や横領など企業不祥事の原因にもなります。公私の区別を明確にし、はじめのある行動をとりましょう。

守秘義務とは、会社で知り得た情報や内部事情などを社外に漏らさない義務のこと。公にされていない情報は機密事項と考えて、むやみに社外に漏らさないようにしましょう。

守秘義務：会社で知り得た情報や内部事情を漏らさない義務

守秘義務に反する恐れのある行為

- 公にされていない情報を社外の人に話す
 - 取引先など他社、友人、家族に対しても話さない
- 社外秘の書類やデータを無許可で持ち出す
 - 情報の入っているパソコンの盗難・紛失・ウィルス感染



■5-4 こんなときどうする？

◇業務報告 + コミュニケーションを図る

山田さんが、石橋課長に顧客訪問の報告をする
と、お客さまとのコミュニケーションについても聞かれ
ました。

お客さまとの信頼関係ができ、具体的な提案を期
待されていることを伝え、石橋課長も喜んでくれ
ました。



② マナー番外編 その5

できるビジネスパーソンは
マナーもコミュニケーションも
バッチリ

ビジネスでは、正しく「ホウ・レン・ソウ」を行うことに加えて、相手との感情的なコミュニケーションを図るのも重要なこと。コミュニケーションには、「事実・情報の共有」と「感情の共有」があり、ビジネスパーソンにはその両方が求められています。

ビジネスマナーは、人と人との間を取り持つ大切なコミュニケーションツールです。マナーの基本を知り、それをさまざまな状況の中で応用し、常に自分の発言や行動を振り返ることによって、さらにマナー感度を高めていってください。

