

# 覚えておくと役に立つ！！

～基本的なビジネスマナー～

(福) 豊潤舎

事務局長 荻莊 史一

# 今年1年をこう過ごそう！ 基礎を身につける4ステップ

1 今はココかも？ ⇒ 知らないことを知らない



2 今回の研修 ⇒ 知らないことを知る



3 日常生活の中で ⇒ 意識して行う



4 来年の今頃 ⇒ 意識せずに行える

# 挨拶

## 【基本】

- ▶ 「いつでも！だれにでも！！」
- ▶ 上司・先輩だけではなく、同僚や後輩に対しても！
- ▶ 訪問先などに伺った際には、そのご自宅の方だけではなく、
- ▶ 車を停めた際にすれ違った近所の方にも！！
- ▶ 相手の目を見て！
- ▶ 自分から！
- ▶ 体の表現も大事！！

# 言葉遣い

- ▶ 敬語の使い分けをしっかりと行う！
- ▶ 尊敬語  
相手や相手の行動へ敬意を表し、相手を高める表現  
状況や物相手にも使われます！
- ▶ 謙譲語  
自分がへりくだる（自分を低める）ことで相手を高める  
表現方法
- ▶ 丁寧語  
「ご」、「御」、「お」などを言葉のはじめに付け、  
丁寧にした言葉。

# メールのマナー

通常の紙で送付する手紙に比べ、便利である反面、相手に不快な思いをさせないように充分注意する必要があります。

- ▶ 件名（サブジェクト）の記入  
迷惑メールではないことの証！  
「〇〇に対する質問です」「××にに関して報告します」  
などのように記述
- ▶ 1行の文字数  
全角で30～35文字程度とすることがマナー
- ▶ 署名を入れる  
自分が【誰か】を示す！名前とメールアドレスだけでも！

# 電話の掛け方

一人前の社会人として、正しいマナーを心がける！！

- 相手への挨拶

「いつもお世話になっております」

初めての場合などは・・・

「お忙しいところ、突然のお電話で失礼致します」

- 相手が不在の場合

伝言を残してもらおう！折り返していただく！

- 電話を切る際

「ありがとうございました」、「失礼致します」

# 電話の受け方

電話の受け方で、会社の印象、社風、社員のレベルを判断されている！！

- ▶ 電話が鳴ったら《すぐに》出る！！！！  
2コール以内で取る！  
3コール以上鳴った場合、「大変お待たせいたしました」とお詫びの言葉を添えて・・・
- ▶ 相手の社名・名前を聞いたら、復唱する！  
名乗らない場合には、確認する！  
「失礼ですがどちら様でしょうか？」  
聞き取りにくい場合には、「恐れ入りますが、お電話が遠いようなので、もう一度お願い致します」

# 伝言の残し方

- ▶ 担当者が不在の場合には、正確に伝言を担当者へ伝える！

必ず記載する6つのポイント！！

- 1 電話を受けた日時 ← 時間もあるとgood！！
- 2 誰に伝言すればよいのか（担当者）
- 3 相手の会社名・所属部署・名前・電話番号
- 4 用件の概略（日付・数字・固有名詞は必ず明記しましょう）
- 5 処理の方法（こちらから連絡を入れるのか、再度かけ直して頂けるのか）
- 6 受けた人の名前 ← よく忘れるNO.1

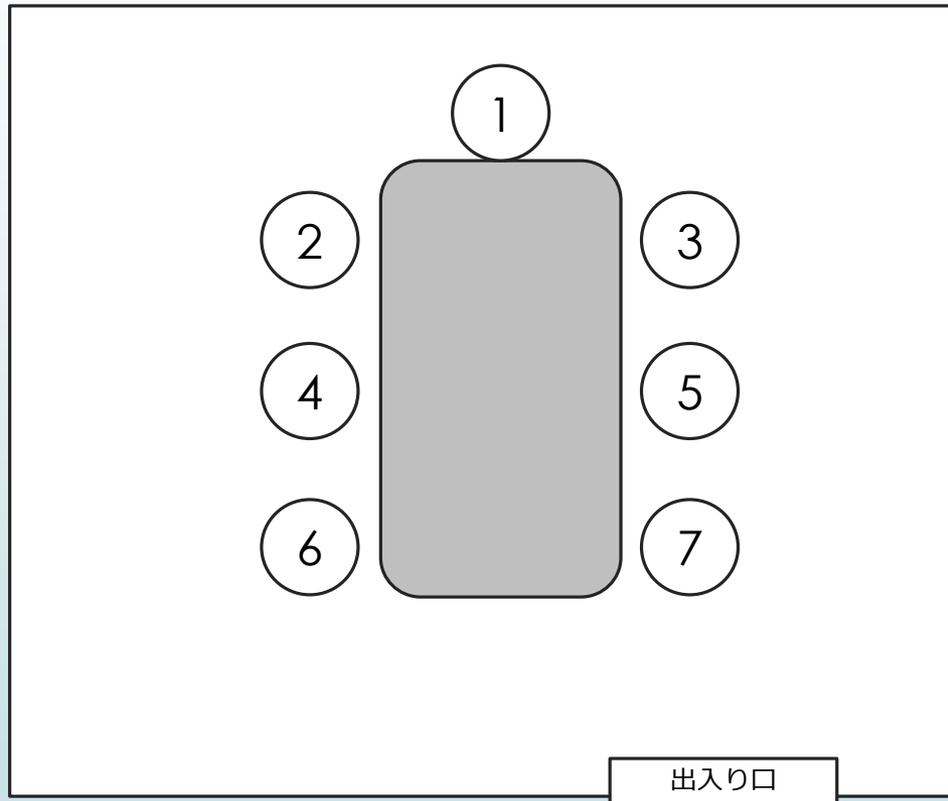
# 会議室の席次（上座と下座）

会社内や取引先との間で、会議やプレゼンなどで会議室を使う場合の座る場所は？？

## 【原則】

- 議長席と呼ばれる入口から最も遠い場所が「最も上座」
- 以下入り口から遠い順に下座となっていく。
- 出入り口から最も近い場所が「最も下座」

▶ 会議室席次の例



# 応接室（相談室）の席次

応接室・相談室での座る場所は??

## 【原則】

- ▶ 出入り口から最も遠い席が最も上座
- ▶ 出入り口から最も近い位置が最も下座

**しかし！！**

**これには【例外】が多数ある！！！！**

# 応接室（相談室）の席次

## 【例外】

### ▶ 長ソファと一人掛けソファ

長ソファの方が一人がけのソファよりも格上となります。  
出入り口から遠い位置に一人がけのソファがあり、  
出入り口から近い位置に長ソファがある場合の上座は  
長ソファの方が上座

### ▶ 置物・掛け軸・景色の良い窓

見事な置物や掛け軸、景観の良い窓がある応接室の場合、  
それらが良く見える席の方が上座

なお、これらの例外についてですが、相手の勧め＞例外＞原則の順に優先されます。取引先に応接室に案内された際、上座に座るのを指示された（勧められた）場合は相手の勧めに素直に従います。

勧めが無い場合は、例外＞原則の順で下座を選びましょう。

# 名刺の渡し方

名刺交換はビジネスの大切な第一歩！  
訪問系の業務や、相談員は特に！！

- ▶ 挨拶同様、あなたの印象が大きく変わってくる。
- ▶ 相手を思いやって、名刺を渡すという気持ちが重要！！
- ▶ 名刺渡すポイントは、以下の3つ！
  - 1 相手の目を見る。
  - 2 相手の読める向きにして渡す。
  - 3 胸と同じ高さのまま差し出す。

# 名刺の受け取り方

相手方から名刺を受け取る時も気を付けるポイントが！！

- 1 受け取った名刺は、その場で目を通す。  
(読みにくい名前などは、その場で確認をする。)
- 2 受け取る際、利き手で受け取りもう一方の手を添える。
- 3 差し出された高さのままで、名刺を受け取る。
- 4 同時に差し出した場合は、名刺入れを「受け盆」として相手の名刺を乗せ、受け取る。

\* 無言ではなく「頂戴します」などと言い添える！！

名刺をテーブルの上に置いておくと、間違い防止に！

**【名刺が切れた！！】**

あいにく切らしてしまった時には、まず相手に詫び、後日簡単な詫び状を添えて郵送するのが望ましい。

# 他のビジネスに必要なマナー

他にはこんなのも覚えておくと、いろんな場面で役に立ちます！

- ▶ お茶の出し方  
(煎茶、玉露、日本茶、冷茶、ホットティー、コーヒー)
- ▶ エレベーターの上座と下座
- ▶ タクシーの上座と下座
- ▶ 酒席のマナー

ご希望の方は、各施設の『研修委員』まで！！



ここまでの知識を普段の  
生活でどれだけ『意識』  
して使うかが重要！！

ご清聴ありがとうございました。

【参考文献】

- ・「ビジネスマナーのいろは」日立ソリューションズ  
<http://www.hitachi-solutions.co.jp/column/manner/>
- ・「ビジネスマナー講座」ビジネス図鑑  
<http://www.bpb-jp.com/biz/>
- ・「新入社員の為のビジネスマナー講座」アカデミアジャパン（株）  
<http://mana.hirotam.com/>