

ビジネスマナーセミナー(カリキュラム)

	内 容
午前	<p>(10:00開始)</p> <p>1. オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ●企業におけるマナーの重要性 <p>2. ビジネスコミュニケーション 5つの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ビジネスチャンスを勝ち取る第一印象の演出法 (挨拶・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度) <p>3. ビジネスの必須スキル「言葉遣い」</p> <ul style="list-style-type: none"> ●職場用語の基本
午後	<p>4. ビジネスマナーの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ビジネスサイクル・指示と報告 <p>5. 企業イメージを高める電話対応 (見えない相手とのコミュニケーション)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●電話の特性理解 ●受け方・かけ方・取り次ぎ ●電話用語 ●電話対応のケーススタディ <p>6. ビジネスマナーの基本と訪問・来客対応マナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ビジネス動作: 指し示し・案内・物の授受・上席の知識 ●訪問・来客対応シミュレーション お迎え～お見送り・アポイント・受付・廊下・応接室など、 それぞれの場での基本行動 <p>◆アンケート</p> <p>(17:00終了)</p>

目次

1	オリエンテーション	1
2	ビジネスコミュニケーションの基本.....	2
3	表情訓練.....	3
4	身だしなみ	4
5	職場用語.....	6
6	指示の受け方・報告の仕方	7
7	電話応対 基礎スキル.....	8
8	電話応対.....	9
9	電話用語.....	10
10	ビジネス動作.....	11
11	訪問・来客応対のマナー	12
12	原則的な席次の判断方法	13

1 オリエンテーション

企業におけるマナーの重要性

—「CS・顧客満足」の観点から—

お客様の期待や企業選択の基準は商品そのもののハード面から、人的サービスを含む「プロセス」へ、より移行してきています。

選ばれ支持される企業は、その裏にどのような要素が備わっているのでしょうか。

他社との差別化において重要なことは多々ありますが、基本はその企業がこれまで築き上げた独自の「企業文化」を人的サービスの面から守り、育てていく社員一人ひとりの力にあると考えられます。

社員がお客様の気持ちに気づき、その心に働きかけていく——この「気づき・働きかけ」が社員自身の気づきによって主体的になされ、お客様の満足を得た時にはじめて、他企業と「差別化される」のではないのでしょうか。

○CSとES

相
肉
| CS... Customer Satisfaction
| ES... Employee " ← 人間関係が重要

人間関係が、コミュニケーションの基盤。相互理解が重要。

○企業におけるマナーの重要性

- 不快感を与えない
- 信頼感
- 第一印象を左右する
- 内外の人間関係の構築
- 会社全体のイメージ

2 ビジネスコミュニケーションの基本

■ ビジネスコミュニケーションの基本5原則

<p>挨拶 （内くせに）</p>	<p>豊かな人間関係づくりの第一歩 「先に・相手の目を見て・相手に合わせて・大きな声で明るく・続けて」</p> <p>あ 明るく、アイコンタクト。 い いっぱい え 先に 名前 う 挨拶や礼</p>
<p>表情</p>	<p>豊かな表情をつくるトレーニングで、心からの笑顔を</p>
<p>身だしなみ</p>	<p>相手に対する「身のたしなみ」 TPOに合った服装とは 身だしなみの3原則—「清潔感・上品・控えめ」</p> <p>身だしなみ 90% おしや - 相手の評価 おしや - 自身の評価</p>
<p>言葉遣い （後）</p>	<p>心遣い・気遣いを形に表す話し方 「明るく・やさしく（優しく・易しく）・美しく」を心がける</p> <p>敬語、丁寧、柔らかい文章で話す。 敬語、丁寧、柔らかい文章で話す。 敬語、丁寧、柔らかい文章で話す。</p>
<p>態度</p>	<p>目に入る言葉 「誠意・熱意・創意」などを外面的態度に表現する</p> <p>敬語、丁寧、柔らかい文章で話す。</p>

<MEMO>

.....

.....

.....

3 表情訓練

豊かな表情を身につけるために、日頃から時間を見つけて訓練しましょう。

1. 目・眉

- ①静かに目を閉じ、心を落ち着かせる。
- ②ぱっちり目を開け、右→左→上→下→ぐるっと回す。
- ③まぶたに力を入れ、しっかり閉じる。
- ④①～③を繰り返す。
- ⑤びっくりした表情で、目と眉を上げる。
- ⑥困った時の表情で、眉間に力を入れる。

2. 口・頬

- ①発音も兼ねて、アーエーイーウーエーオーアーオと、大きく口を開ける。
- ②唇を閉じ、頬をふくらませる。
- ③②のまま、口を左右にすばやく動かす。
- ④口のはしを強く吸う要領で、頬を引っ込める。
- ⑤“口のはしを横に引く”“口先をとがらせる”を繰り返す。

3. あご

下あごを、左右に動かす。

4. 鼻

小鼻を一挙につりあげる。(いやな臭いを嗅いだ時のように)

5. 笑顔

「ウイスキー」と言ってみてください。そう、その口もとです！

心からの自然な笑顔ですか？



●身だしなみチェックポイント（男性編）

項目	チェック	身だしなみチェックポイント	
髪	○	髪は伸びすぎていませんか。	
	○	寝癖はありませんか。	
	○	ビジネスにふさわしい髪型ですか。	
	○	染色は自然な色ですか。	
	○	整髪料のにおいは気になりませんか。	
顔	○	顎・口のまわりに髭の剃り残しがありませんか。	
	○	歯はきれいですか。口臭はしませんか。	
服	ワイシャツ	○	襟や袖口は汚れていませんか。
		×	袖口のボタンを留めていますか。袖まくりはしていませんか。
		○	ワイシャツの色、柄は適当ですか。
		○	ワイシャツには、アイロンがかかっていますか。
	ネクタイ	○	ネクタイは曲がっていませんか。結び目は緩んでいませんか。
		○	シミがついたり、シワになっていませんか。
		○	長さは適当ですか。
	上着	○	肩のフケに注意していますか。シミになっていませんか。
		○	立った時にボタンは留めていますか。
		○	ポケットがふくらむ程、物を詰めていませんか。
	ズボン	×	プレスしていますか。
		○	ベルトは傷んでいませんか。
○		ベルトの色や型は適当ですか。	
手	○	爪は伸びていませんか。	
靴下	○	ずり落ちていませんか。	
	○	派手な色や柄ではないですか。（スポーツ用ソックスは避ける）	
靴	○	きちんと磨かれていますか。	
	○	かかとがすり減っていませんか。型くずれしていませんか。	
	○	色や型は適当ですか。	
時計	○	腕時計は、ビジネスにふさわしいものですか。	

5

職場用語

社長の～様

	望ましくない用語	望ましい用語
1	うちの会社	弊社・貴社・私共
2	あなたの会社	御社・貴社、～様
3	わたし・自分・僕	私(わたし)
4	誰ですか	お名前を教えてください
5	ちょっと待ってください	少々お待ちください
6	(担当者は)すぐ来ます	担当の～は、お急ぎです
7	席にいません	席にお席にありません
8	帰ったら言っておきます	戻り次第に、申し伝えます
9	こちらから行きます	こちらより伺います
10	電話ください	お電話をお願いします
11	もう一度言ってください	お手伝いください
12	わかりました	はい、承知いたしました
13	わかりません	わかりかねます。お付箋
14	すみません	申し訳ございません
15	あります	ございます

不適切な言葉の例(若者言葉・流行語)

「～のほう」「～のかたち」「よろしかったでしょうか」「～になります」「私的には」
 「～は。」「～で。」(主語なし)「～とか。」(語尾なし)

<MEMO>

.....

.....

.....

6 指示の受け方・報告の仕方

指示の受け方

上司から呼ばれたら

1. “ハイ”と明るく返事をする
2. メモを用意して、速やかに行く
3. メモを取りながら、最後まで聞く
4. 内容の復唱と間違いがないか確認
5. 最後まで聞き、疑問・不明な点は必ず質問する
6. 指示が重なった場合は優先順位を確認
7. 5W2Hの要領でメモを取る

報告の仕方

迅速

正確

簡潔

いつ

1. 結果は仕事の終了時に
2. 必要に応じて仕事の途中で中間報告
3. ミスが生じた場合は速やかに報告

長期にわたる時
状況が変わった時
困難な状況に出会った時

誰に

1. 仕事を指示した人に直接

どのように

1. 口頭で報告
(一般的)

結論を先に
簡潔・正確に
自分の意見は断わってから

2. 文書で報告
内容が複雑
記録に残す
関係先に報告

箇条書き
読みやすく
図表を利用

3. メールで報告した場合でも、重要度に応じて口頭でも報告

7 電話応対 基礎スキル

電話の特性

- ・ 声のみのコミュニケーションである
- ・ 一方的である
- ・ 集音性がある
- ・ コストがかかる
- ・ 記録ができない

	望ましいスキル	タブーとされるスキル
電話のマナー	すぐに出る 名乗る 挨拶をする 待たせない 保留操作を確実にする 丁寧に切る	出ない 名乗らない 挨拶をしない 何かをしながら電話に出る 保留にしない／長い／多い 周りで騒ぐ
声の出し方	明るい 大きい ゆっくり はきはき 開口 語尾まではっきり	暗い／元気がない 小さい 早口 もごもごしている 語尾が伸びる／ 上がる／下がる／消える 一本調子／高飛車／横柄
言葉遣い	返事は「はい」 挨拶語 ビジネス用語／丁寧な言葉 敬語 肯定語 正確な言葉	乱暴な言葉 省略語／社内用語／業界用語 学生言葉／流行語 友達言葉(タメ口) 乱暴な言葉 否定語／批判語 不正確な言葉

8

電話応対

か け 手		受 け 手
	準 備	
〇〇の〇〇と申します	名 乗 り	・はい ・おはようございます ・ありがとうございます ・お待たせいたしました } 〇〇でございます (です)
	確 認	〇〇の〇〇様でいらっしゃいますね
こちらこそお世話になっております	挨拶	いつもお世話になっております
恐れ入りますが、〇〇の〇〇様 いらっしゃいますか(でしょうか)	名指し人名 確認・復唱	〇〇の〇〇でございますね
	了 解	かしこまりました
恐れ入ります	挨拶	少々お待ちください
	取り次ぎ	失礼します〇〇さん 〇〇の〇〇様からのお電話です
	挨拶	お待たせいたしました
(〇〇の〇〇でございます)	名乗り 相手名確認	〇〇でございます 〇〇様でいらっしゃいますね
こちらこそ、お世話になっております	挨拶	いつもお世話になっております
〇〇の件でございますが……	用 件	
	復唱・確認	
失礼いたしました ありがとうございました よろしく願いいたします	挨拶 (名乗る)	失礼いたしました ありがとうございました 〇〇が承りました
	静かに切る	先方が切ってから静かに置く

<MEMO>

.....

.....

.....

9 電話用語

1. おはようございます
2. はい _____ です お待たせいたしました _____ です
_____ でございます _____ でございます
3. _____ 様でいらっしゃいますね
4. いつもお世話になっております
5. 失礼ですが、どちら様でしょうか
6. お電話で失礼ですが
7. お忙しいところ恐れ入ります
8. さっそくですが
9. 承知しました
10. はい、かしこまりました
11. 担当の者と代わりますので、少々お待ちいただけますか
12. 申し訳ございません _____ は、ただいま電話に出ています。 _____
13. 申し訳ございません _____ は、ただいま外出しております。 _____
14. 電話が終わり次第(戻り次第)、こちらからお電話いたしましょうか
15. 少々お電話が遠いようですが、_____
16. ただいま確認いたします(お調べいたします)ので、お待ちいただけますか
17. (お)さしつかえなければ代わってご用件を伺いましょうか
18. 私、〇〇が承りました

10 ビジネス動作

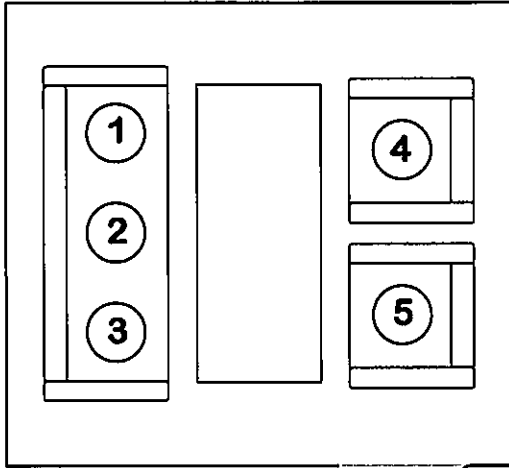
ビジネス動作	ポイント
立ち姿	<ul style="list-style-type: none"> ・胸を開き、背筋を伸ばす ・アゴの位置は床と平行。視線の高さに気をつける ・ひざとかかととはつけ、つま先はバランスよく開く ・体重は両足の親指の付け根に均等にかけて、重心を腰に置く ・横から見た時、耳・肩・肘・ひざ・足のくるぶしが一直線になるように立つ
お辞儀	<ul style="list-style-type: none"> ・きちんと立ち、相手の目に視線を合わせる ・頭から腰まで、まっすぐに折る ・リズムは、下げる → 止める → 上げる (普通の速さ) (ややゆっくり) ・視線を相手の目にもどす
歩き方	<ul style="list-style-type: none"> ・一本の線をはさむように、足をまっすぐに運ぶ ・着地は、かかと → つま先の順にする ・上半身は常に前の足に位置し、腰から歩く気持ちで爽やかに
座り姿	<ul style="list-style-type: none"> ・深く腰かけ、背筋を伸ばす ・背もたれにもたれかからず、こぶし一つ分入る程度あける ・両膝はきちんとつける ・両手は膝の上で軽く重ねる ・公の場では足を組まないこと
物の授受	<ul style="list-style-type: none"> ・両手で行う ・渡す位置は胸元～ウエストの間が適当 ・相手正面に合わせる ・言葉・視線・笑顔を添える
名刺の扱い	<ul style="list-style-type: none"> ①名刺の受け方 <ul style="list-style-type: none"> ・名刺上の文字に指先が触れないよう、両手でいただく ・相手の名前を復唱し、確認する ②名刺の出し方(参考) <ul style="list-style-type: none"> ・名刺は相手の方に向けて両手で差し出す ・自分の会社名、姓名を名乗る(はっきり、ゆっくり名乗る) ③同時交換(参考) <ul style="list-style-type: none"> ・自分の名刺は右手で差し出しながら、相手の名刺を左手の名刺入れの上においていただき右手を添える ・いただいた名刺はすぐにしまわず、相手の名前を確実に覚えた後、または話の切れのよいところで押しいただく仕草をしよう
指し示し	<ul style="list-style-type: none"> ・正対を意識して指し示す ・右のものは右手で、左のものは左手で示す ・視線は、相手の目 → 物・方向 → 相手の目 と使う
案内	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の少し前を、歩速を気遣いながら案内する
紹介のマナー	<ul style="list-style-type: none"> ①上司をお客様に紹介する場合 <ul style="list-style-type: none"> ・先方に上司を紹介 ・上司に先方を紹介 ・上司に合わせて軽くお辞儀をする ②自分も上司もお客様と初対面の場合 <ul style="list-style-type: none"> ・上司が先に自己紹介 ・上司から紹介されるのを待つ

11 訪問・来客対応のマナー

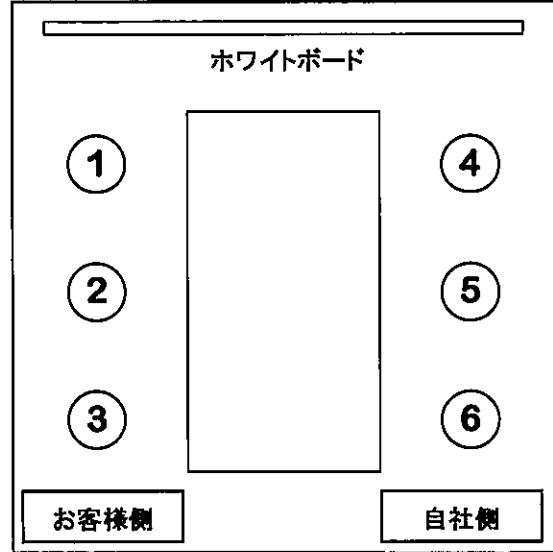
場面	来客対応時	訪問時	訪問時の注意点
アポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶 ・復唱／確認 ・事後処理 	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶 ・用件の連絡 	報告のポイント <ul style="list-style-type: none"> ・アポが取れた場合 ・アポが取れない場合
受付	<ul style="list-style-type: none"> ・アイコンタクト ・挨拶／名前の確認 ・指し示し ・ご案内(廊下) (エレベーター) (応接室) 	<ul style="list-style-type: none"> ・到着時間の注意 ・コートなど上着の扱い ・挨拶／名乗り 	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶の口上
応接室	<ul style="list-style-type: none"> ・上席の判断 ・挨拶(取り次ぎ) ・名刺交換(お預かり) ・お茶出し ・物の授受 	<ul style="list-style-type: none"> ・上席の判断 ・挨拶 ・名刺交換 ・お茶のいただき方 ・物の授受 ・指し示し 	<ul style="list-style-type: none"> ・着席・起立の タイミング ・靴・コートを 置く位置 ・紹介のされ方 (口上) ・お茶のいただき方/ タイミング
退室時	<ul style="list-style-type: none"> ・話の内容確認 ・挨拶／お見送り 	<ul style="list-style-type: none"> ・話の内容確認 ・挨拶／退室 ・コートなど上着の扱い 	<ul style="list-style-type: none"> ・クロージング ・退室の仕方 ・辞去の際の口上

12 原則的な席次の判断方法

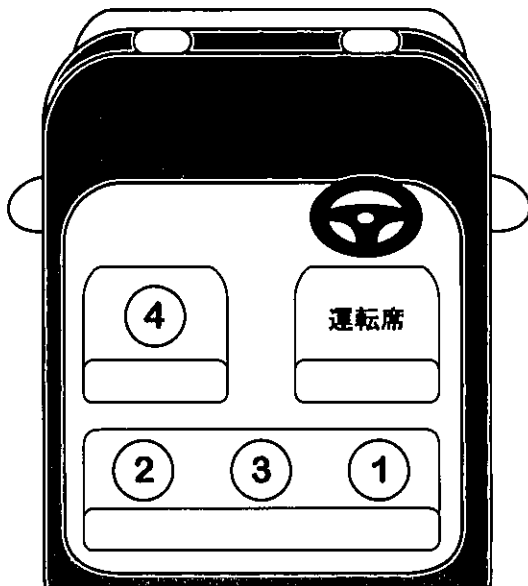
応接室



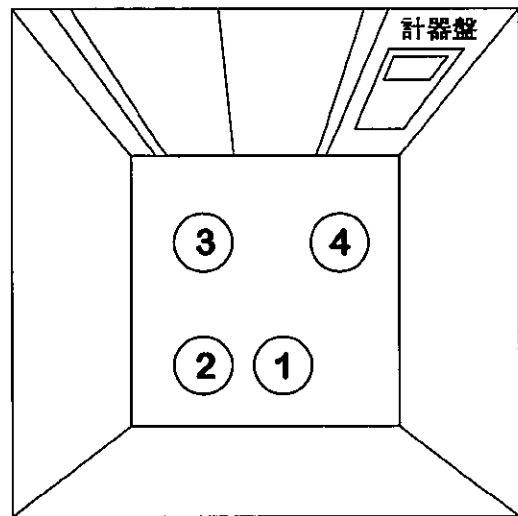
会議室(お客様との打ち合わせ時)



乗り物 タクシーの場合



エレベーター



【上席の判断基準】

- ① 出入り口から遠い席
- ② 長椅子(ソファー)の席
- ③ 絵などが見える席

〈MEMO〉

.....

.....

.....

.....

MEMO

☾

☾

MEMO

A large, empty rectangular box with rounded corners, intended for writing a memo. The box is defined by a thin black border and occupies most of the page area below the 'MEMO' header.

(

(