

平成28年

新入社員研修講座

～社会人としての“心構え”と“基本”を学ぶ～

1. 日 時 平成28年3月29日(火) 9:30～17:00
2. 場 所 名古屋商工会議所ビル 5階 会議室B・C
3. 講 師 株式会社NTTマーケティングアクト ビジネスマナー講師
鈴木 佳美氏、松山 一代氏
4. スケジュール
 - 9:30 開会挨拶・事務局からの連絡事項
 - 9:35 講義〈前半〉
 - ◆社会人としての心構え(学生と社会人の違い他)
 - ◆ベーシックマナー (挨拶、表情、身だしなみ、言葉遣い他)
 - ◆基本動作 (お辞儀、案内の仕方他)
 - 11:45 新入社員意識調査アンケート 記入
 - 12:00 (昼食休憩:お弁当を用意しております)
 - 13:00 講義〈後半〉
 - ◆接遇マナー(訪問時のポイント、名刺の受け取り他)
 - ◆電話対応マナー(対応の基本～ロールプレイング)
 - ◆質疑応答、研修報告書の作成
 - 16:30 講義終了
 - 16:30 適性検査(事前にお申し出いただいている会社の方が対象です)
 - 17:00 セミナー終了

5. 参加者の心構え

- ◆社会人としての第一歩です。以下の点に心がけましょう。
 - ・携帯電話はマナーモードに。講義中は携帯電話・タブレット等の使用を禁止します。
 - ・会場建物はオフィスビルです。講義室の外では仕事をされている人がいます。講義室の外では私語を控え、講義室の中でも大きな声を出さないよう注意して下さい。
 - ・時間前に着席し、静かに講師を待ちましょう。
講師・事務局から「静かにして下さい」と注意されることが無いよう心がけましょう。
 - ・会場内は禁煙です。喫煙は定められた場所で行って下さい。
 - ・場内を清潔に、ごみなどはごみ箱に入れましょう。
- ◆研修の終了後、または途中で退席した場合には必ず会社へ連絡しましょう。
- ◆受講中、体調が悪くなった場合は、事務局へ申し出て下さい。

※他の参加者に迷惑をかける行為があった場合は、その旨、会社へご報告いたします。

以上

平成 28 年

新入社員研修講座

～社会人としての“心構え”と“基本”を学ぶ～

平成 28 年 3 月 29 日 (火)

9 : 30 ~ 17 : 00

講 師

(株)NTT マーケティングアクト ビジネスマナー講師

鈴木 佳美 氏 松山 一代 氏

 愛知県経営者協会

【目次】

第1章 社会人としての心構え

- 1 学生と社会人の違い・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
- 2 ビジネスの基本（ホウ（報告）・レン（連絡）・ソウ（相談））・・・3
- 3 時間に対する意識・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
- 4 ビジネス文書のマナー・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
- 5 ビジネスメール・・・・・・・・・・・・・・・・・・9

第2章 ベーシックマナー

- 1 挨拶・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
- 2 表情（笑顔）・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
- 3 身だしなみ・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
- 4 言葉遣い・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
- 5 態度（基本動作）・・・・・・・・・・・・・・・・・・20

第3章 接遇マナー

- 1 受付と取り次ぎ（名刺の扱い方）・・・・・・・・・・22
- 2 ご案内・・・・・・・・・・・・・・・・・・25
- 3 席次・・・・・・・・・・・・・・・・・・26
- 4 お茶出し方・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
- 5 お見送り・後片付け・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
- 6 ワードトレーニング・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
- 思いやりのおすすめ言葉・・・・・・・・・・・・・・・・・・30
- 注意しなければいけない言葉・・・・・・・・・・・・・・・・・・31

第4章 電話対応マナー

- 1 電話の特性・・・・・・・・・・・・・・・・・・32
- 2 第一印象を大切に・・・・・・・・・・・・・・・・・・32
- 3 お客様対応用語例・・・・・・・・・・・・・・・・・・33
- 4 電話の受け方（メモの取り方）・・・・・・・・・・34
- 5 電話のかけ方・・・・・・・・・・・・・・・・・・36
- 6 電話対応アラカルト・・・・・・・・・・・・・・・・・・37

第1章 社会人としての心構え

1 学生と社会人の違い

項目	学 生	社 会 人
目 的	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 社会に出た後の姿を身に付ける。 ◦ 自己のため。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 社会のため、他人のため。
人間関係	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 基本的に選別してかきこく。 ◦ 楽しい関係が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 選べない。 ◦ 上下関係。
金銭面	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 収入、余裕がある。 ◦ 親の援助がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 学生時代は余裕がある。 ◦ 収入は少ない。 ◦ 親の援助がない。
責 任	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 自己 逃げた子でいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 責任。 ◦ 逃げない。 ◦ 自己責任。 ◦ 対応が早い。
評 価	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 「学生だから仕方ない」という、許される 甘さがある。 ◦ 過程が評価される。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 結果。 ◦ 結果に直結する。 (意味と結果)

◦ 会社の評価に直結する。

◦ 結果が大切。

(株)NTT マーケティングアクト

コンプライアンス (compliance)

コンプライアンスは、企業が法律や規則などの基本的なルールに従って活動することです。(法令遵守)

コンプライアンスは「企業が法律に従うこと」のみにはとどまらず、「遵守」「応諾」「従順」等の意味をすることもある。最近では、CSR (corporate social responsibility の略、企業の社会的責任履行) も重要視されている。

法律や規則にとどまらず、企業倫理 (モラル) を守ることもコンプライアンスに含まれることもある。

各企業によって企業倫理への取り組みがある。

【事例1】

自分が運営しているブログ (あるいはツイッター) で所属する会社が取引している企業の内部情報を記事にした。その中で業者が特定できる記載の仕方【通信業者のNOO】とか、【イチローがCMしている通信業者】など。

【事例2】

久しぶりに友人に会い「仕事は何しているの?どんな感じ?」と聞かれ、企業名を出して話をしていた。「取引先の●●商事なんだけどさ、どうやら最近業績が悪いらしくこのまま行けば危ないらしいんだ」友人に言っているのだからいいと思って話をしていたが、隣の席にいたグループが実は●●商事の人たちだった。

居酒屋や喫茶店等オープンスペースで、仕事で知り得た情報を話してしまう。

2 ビジネスの基本 ホウ（報告）レン（連絡）ソウ（相談）

～仕事は指示で始まり、報告で終る～

指示 / (相) 相談	<p>①名前を呼ばれたら、まず明るい返事をする</p> <p>②すぐ立ち上がり上司のもとへ(筆記具を忘れない)</p> <p>③上司と正対して「お呼びでしょうか？」</p> <p>④用件を伺う(メモを取り、復唱し、質問する) ex.「コピーをたのむ」 …何部？サイズは？とじるのか？何時までに？ どこへ？(明日の会議で使用→会議室へ届けるのか)</p> <p>⑤指示内容が分かったら、了解の意を示し、すぐとりかかる 「ハイ、かしこまりました」「ハイ、承知しました」</p>
(連) 連絡	<p>⑥コピー機点検中、すぐとりかかれなときは中間報告をする 「只今コピー機を点検中ですので、終わり次第コピーをします」</p>
(報) 報告	<p>⑦出来上がったら必ず上司に報告する 「会議資料15部コピーできましたので、綴じて会議室に置いてまいりました」</p>

報とは？・・・仕事が完了したら、すぐ指揮命令者に報告する

連とは？・・・仕事が長くかかりそう、あるいは進行上変化が発生した場合は、すぐ指揮命令者に連絡(中間報告)をする

相とは？・・・もし、分からないことがあれば、指揮命令者に相談する

【ケースステディ】

あなたはアクト商事の社員Aさんです。上司の部長は午前中重要な会議に出ていて不在。そこへ、ABC印刷の方が部長を訪ねてきました。(いつも出入りしている方)

ABC印刷： 「部長はいらっしゃいますか」

Aさん： 「ただ今会議に出ていて不在です」

ABC印刷： 「ご相談したいことがあるので、少しく結構ですので、お取次ぎいただけますか」

Aさん： 「わかりました、メモを入れてみます。こちらへどうぞ」

といて、応接室へ通した。

会議室へ行き、部長にメモを渡しました。

メモ：「ABC印刷の方がご相談があるといらっしゃっています」

部長： 「ABC印刷の誰？」 Aさん：「さあ、時々いらっしゃる方です」

部長： 「相談って何？」

Aさん： 「さあ、それは・・・」(私にそんなことを聞かれても)

部長： 「しょうがないな・・・」

※この件について皆さんはどのように感じますか？どこが問題点だったのでしょうか。

・ Aさんの報連相の問題点は

相手からの要望に対して取次ぎはしています。

ただ、機械的に左から右へ情報を流しているだけ。何のために報連相をするのかという目的を考えずに行動に移した。これではただのメッセンジャーになります。

3つの視点で考えて見ましょう。

相手の視点

お客様＝部長に会って相談したい (相手が誰なのか、用件の内容、どの程度急ぎなのか分からない)

課長＝重要な会議中。出来れば席をはずすことは避けたい。

目的の視点

判断材料になる情報を上司に伝え指示を待つ

自己の視点

(そんなこと私に聞かれても) 組織で仕事をするということは、お互いに助け合うということでもあります。受身で仕事をするのではなく、周りが動きやすくなるように心がけ工夫する。

何のために？という目的を明らかにして取り組むこと。やり方、手段から考える手段思考ではなく目的思考

3 時間に対する意識

(1) 時間のマナー

- 佐藤君は新入社員です。記念すべき初出勤日、彼は始業時間の9時に出社しました。

「やった、9時ジャスト！いい勘してる。あつ、山下さんおはようございます。」

「おはよう。でもあまり早くもないな。佐藤君始業時間とは、

仕事を開始する時間である、本社時間では11時に出社して、

仕事を開始する状態になったこと、始業時間という。

わかったかい。」

「はい、先輩ありがとうございました。明日から気をつけます。」

(2) 社会人として求められる時間のマナーは？

- ・ やむを得ず遅刻をする時 - ナ - 12月14日 NG.

連絡し、謝罪。遅刻の理由を告げると、早くから遅刻が分かる。

- ・ 休憩をとる時

○ 休憩を取らなくていい。

仕事、遅延状況を報告して行く。

○ 早くに休憩を取らなくていい。

早くに休憩。

- ・ 休暇をとるとき

○ 迷惑をかける可能性があることを伝える。

人 休暇を取らなくていい。

○ 仕事を休むときは、事前に上司に報告する。

○ 仕事を休むときは、事前に上司に報告する。

4 ビジネス文書のマナー

ビジネス文書とは

「ビジネス文書」には「社内文書」と「社外文書」があります。社内・社外を問わず、目的は用件を正確・明瞭・簡潔に伝えることです。

(1) 社外文書の基本

×××株式会社
取締役社長
〇〇〇〇〇〇様

株式会社△△△
取締役社長〇〇〇〇
×××〇××〇

お得意様総務会閣下のご案内

拝啓〇〇の候〇貴社ますますご隆盛のこととお喜び申し上げます。平素は相別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

□さて、
□つきましては、
□まずは、

記

1. □
2. □
3. □

添付書類〇〇枚（又は同封書類）

敬具

以上

担当〇〇様〇〇〇〇〇〇
電話：000-000-0000
FAX：111-111-1111

① 文書番号
② 日付

③ 受信者名

④ 発信者名

⑤ 件名

⑥ 目録 ⑦ 前文

⑧ 主文

⑨ 末文

記

1. □
2. □
3. □

敬具
回封致

以上
担当〇〇様

- ①日付と文書番号 ----- 作成日ではなく「発信」の年月日を明記。元号でも西暦でもよいが、略さないこと。内容や種類など、必要に応じて文書を分類し、記号をつけておけば整理・保存も容易。
- ②受信者名 ----- 株)などの省略はしない。宛名が団体や会社のときは「御中」社名の下に役職名のときは「殿」個人名のときは「様」対象者が多いときは「各位」とする。
- ③発信者名 ----- 基本的には会社の責任ある役職者名。ここに社印や役職印を押す。住所を書く場合もあるが、略してもよい。ゴム印使用でもよい。
- ④件名 ----- ひと目で用件がわかるようにタイトルを書く。
- ⑤本文 ----- 前文→主文→末文の順に簡潔にまとめる。「拝啓」などの頭語の次は時候の挨拶、感謝や祝福の言葉とつづき、「さて」「ところで」と転語を用いて本論に入る。末文は「まずは」「とりあえず」ではじまり、「敬具」など結語で終わる。

⑥頭語-----多くのことばがあるが、ビジネス文書では以下の4例が一般的に使われる。

拝啓 — 通常の場合	前略 — 簡単な場合（挨拶を略す）
謹啓 — 丁重な場合	拝復 — 返信の場合

⑦前文-----「あいさつ」に類する部分。頭語 — 時候のあいさつ — 安否のあいさつ — 感謝のあいさつという順に記載される。

⑧主文-----あいさつを終えて本題に入るという意味で「さて」ということばから始まる例が多い。具体的な事項については、別記書きにするのがよい。

⑨末文-----終わりのあいさつと考えればよい。

例) まずは取り急ぎご連絡申し上げます。

今後ともよろしくご指導の程お願い申し上げます。

まずは、略儀ながら書中をもってご挨拶申し上げます。

⑩結語-----結びのことば。起語と一対で用いられる。

例) 頭語が拝啓、謹啓、拝復 — 敬具

頭語が前略の場合 — 草々

追伸-----補足的に付け加える必要のある事柄。

同封書類・添付書類-----同封あるいは添付した旨を書き添える。

以上-----文書の最後には必ず「以上」と記載する。

担当者-----発信者名と担当者名とが違う場合は、用紙の下の余白部分に担当者の氏名を記載しておくといよい。

<社内文書の基本>

総務部 総務課 総務課長

総第10号
HO. O. O

部長各位

部長会議開催について（通知）

標記の件、下記のとおり行いますので全員出席してください。
出席できない場合は代理者が出席してください。

記

1. 日 時 ○月○日（○）13:00~16:00
2. 場 所 本社3階 第2会議室
3. 議 題 ①社員旅行について
②本社移転について
③その他

〈添付物：本社移転候補地図1部〉

以上

担当 庶務課 ○○ ○○
内線 1101

① 文書番号
② 日 付
③ 受信者名
④ 発信者名

⑤ 件 名

⑥ 本 文

記

1.
2.
3.

⑦ 添付物

⑧ 以上
⑨ 担当者名

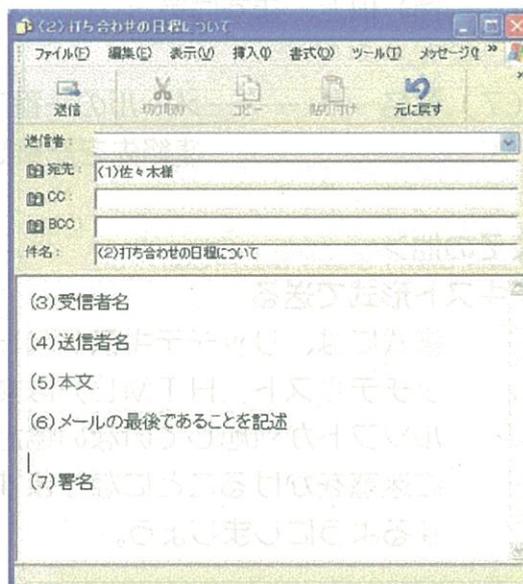
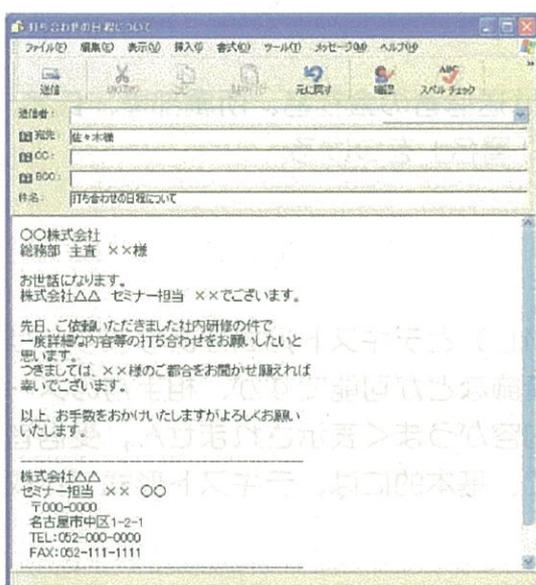
- ①文書番号.....この例でいえば、総務部で何年に発行した 10 番目の文書という意味を持つ。
- ②日付.....元号でも西暦でもよい。年月日がわかれば、略したものでよい。
- ③受信者名.....受信者が個人の場合は「様」役職名だけの場合は「殿」複数の人に対してつける敬称は「各位」がよい。
- ④発信者名.....社内文書は職名だけでよい。氏名印を押すこともある。
- ⑤件名.....内容を短い言葉で具体的に表す。
- ⑥本文.....書き出しを1字あける。必要な事だけを記載すればよい頭語、前文、結語不要。「です」「ます」調でよい。
- ⑦添付物.....その文書に関連のある資料などを添付するときは、その名称を列記する。
- ⑧以上.....右に寄せて以上を記載し、締めくくる。
- ⑨担当者.....文書の末尾に担当者名、内線番号を記載しておく。

5 ビジネスメール

最近では、文書・電話・FAXなどの連絡方法のほかにEメールが一般的に活用されるようになりました。

自分にとっても、相手にとっても都合の良い時間に送受信することができ、とても便利なコミュニケーションツールです。

利用するときには、マナーを守り円滑なコミュニケーションを図りましょう。



(1) アドレス帳の登録に注意

メールを送ると、受信者側の宛先欄にアドレス帳の「表示名」の内容がそのまま表示されます。新しい連絡先をアドレス帳に登録する場合は、「表示名」の最後に必ず「様」をつけて登録するようにしましょう。

(2) 題名はわかりやすく

受信者がいそがしい場合、短時間でたくさんのメールに目を通すこととなります。題名を見ただけで用件がわかるような題名を付けましょう。

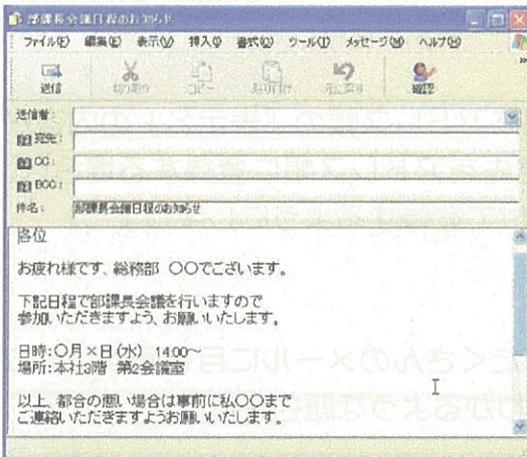
- (3) 受信者名 -----相手の会社名、所属部署、氏名を記載する。
- (4) 送信社名 -----送信者の会社名、所属部署、氏名を記載する。
- (5) 本文 -----本文は、わかりやすく簡潔にまとめる。
長文である場合は、その旨を最初に記述するとよい。
- (6) メールの最後である事を、記載する。
例) 以上、まずは等
- (7) 署名 -----メールの一番下には送信者の会社名、所属部署、氏名、
連絡先を記載した「署名」をつける。

<その他>

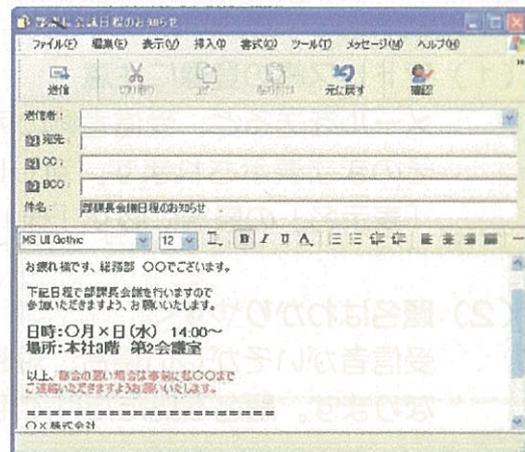
テキスト形式で送る

書式には、リッチテキスト（HTML）とテキスト形式があります。リッチテキスト（HTML）は文字装飾などが可能ですが、相手方のメールソフトが対応していない場合、内容がうまく表示されません。受信者に迷惑をかけることとなりますので、基本的には、テキスト形式で作成するようにしましょう。

<テキスト形式>



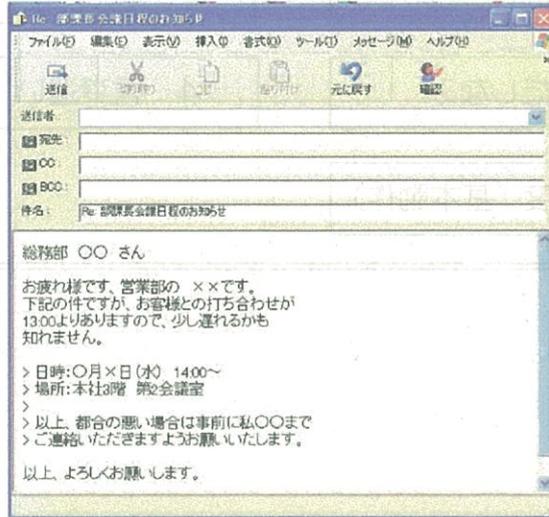
<リッチテキスト形式>



変更する場合・・・ツール→オプション→送信タブ→メール送信の形式→テキスト形式

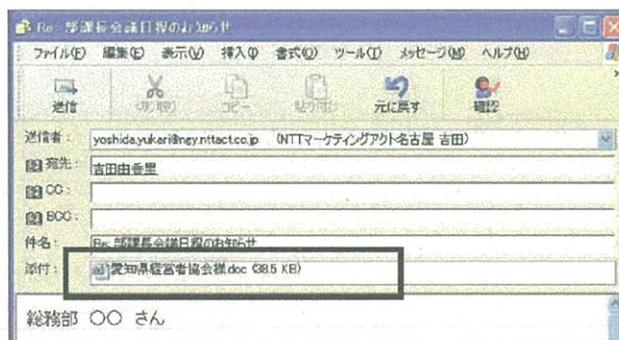
返信・転送の引用に注意

返信・転送を行う場合、相手の文章を引用すると話の流れがわかり便利です。但し、関係ない部分や、全文を引用すると、論点を取りづらくなる場合があります。必要なところだけを過不足なく引用するようにしましょう。



添付の際の容量に注意

ファイルを添付する際には、その容量に注意しましょう。添付するファイルは相手の環境等を確認しましょう。あまり大きなファイルを添付すると、受信に時間がかかりすぎトラブルの原因になります。分割機能は使用しないほうが無難です。(通常はしない設定になっています)



その他の注意事項

ビジネスで絵文字や(笑)等は使用しないようにしましょう。
緊急な場合は、メールを送ってから相手に送った旨を電話することも必要です。

***あくまでも仕事に関する連絡に使うこと**

第2章 ベーシックマナー

1 挨拶	2 表情（笑顔）
3 身だしなみ	4 言葉遣い
5 態度（基本動作）	

あ ... 明子く、アイコンタクト
 っ ... っ > っ
 っ ... 先に

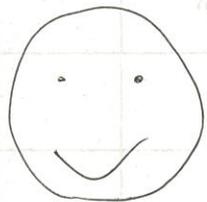
1 挨拶

78世?77 クモ、が14.7<77.
 。2ミ2 = 4- V3 /
 。 27、会話に > なる

> ... 伝わりやすいた、挨拶

軽音...
 。 笑顔に。
 。 挨拶に。
 。 声がかた。
 。 明子く。

2 表情 (笑顔)



◎ 笑顔
 ◎ 不安感を解く
 ◎ 話しやすくなる
 ◎ 目をやる

3 身だしなみ

身だしなみの三原則

- ① 清潔感
- ② 機能性
- ③ 調和

点 情 合

身だしなみのチェックリスト

男性編

★1項目10点満点で採点してみましょう。あなたは何

点取れるでしょうか？

めざせ100点！！

チェック項目	自己	他己
①髪は長すぎませんか？寝ぐせはついていませんか	3	8
②フケはでていませんか	10	10
③ヒゲは剃ってありますか	10	10
④鼻毛の手入れは大丈夫ですか	8	10
⑤爪はのびていませんか	10	10
⑥名札、社章は見える位置にまっすぐついていますか	0	
⑦襟や袖口は汚れていませんか	10	10
⑧シャツ、スラックスにしわ、しみがありませんか	10	10
⑨靴下の色は服に合っていますか	10	10
⑩靴はきれいに磨いてありますか	5	8
合計点	76	86

身だしなみのチェックリスト

女性編

★1項目 10点満点で採点してみましょう。あなたは何
点取れるでしょうか？

めざせ100点！！

チェック項目	自己	他己
①髪は顔にかかりませんか。		
②フケはでていませんか		
③口紅、アイシャドウは濃すぎませんか		
④爪の長さ、マニキュアの色が派手すぎたり、ハゲていま せんか		
⑤名札、社章は見える位置にまっすぐついていますか		
⑥襟や袖口は汚れていませんか		
⑦服（制服）にしわ、しみがありませんか		
⑧ストッキングはデンセンしたりたるんでいませんか （予備は持っていますか）		
⑨ストッキングの色は適当ですか		
⑩靴はきれいに磨いてありますか		
合 計 点		

4 言葉遣い

(1) 好ましい言葉遣い

明るく (N... ニコニコ, H... ハキハキ, K... キヤキヤ)

優しく... → へ下さ → へ下さず

→ へ下さず → へかかまら

(2) 敬語

職場では、社会的立場や役割によって相手を敬う適切な言葉遣いをする事が求められます。

正しい敬語のつかい方をしっかりと身につけましょう。

① 尊敬語 (主語: 相手)

相手を敬うときにつかいます。相手に直接敬意を表します。

*動詞 + 「～れる・～られる」

(例) 読む → 読まれる

話す → 話される

*お (ご) ～になる

(例) 読む → お読みになる

話す → お話になる

*慣用的表現 (尊敬を表す別の動詞に置き換える)

(例) 知る → ご存知

話す → おっしゃる

②謙讓語（主語：自分、身内）

自分が謙って相手をたてます。間接的に相手への敬意を表します

*「お（ご）～する」

（例）話す→お話す

待つ→お待ちする

*慣用的表現（謙讓を表す別の動詞に置き換える）

（例）話す→申す

聞く→伺う・承る

③丁寧語（主語：相手、自分）

表現自体を丁寧にします。自分、相手の区別なくつかいます。

*語尾は「です。ます。ございます。」

（例）私は〇〇です。

私が〇〇します。

こちらでございます。

*名詞に「お」「ご」をつける - 外来語に「お」「ご」をつけない

（例）名前→お名前

電話番号→お電話番号

住所→ご住所

用件→ご用件

外来語に「お」「ご」をつけない
「お」の施語

(3) 二重敬語に気をつけましょう。

（例）「れる・られる」+「お（ご）～になる」

× 部長がお話になられています。

↓

○ 部長は話されています。部長がお話になっています。

（例）尊敬を表す慣用表現+「れる・られる」

×お客様がおっしゃられています。

↓

○ お客様がおっしゃっています。

((正しい敬語をマスターしましょう!))

普通語	尊敬語	謙讓語	丁寧語
行く	行かれる いらっしゃる	参る 伺う	行きます
来る	おいでになる いらっしゃる	参る 伺う	来ます
いる	いらっしゃる	おる	います
言う	言われる おっしゃる	申す	言います
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
する	なさる	致す	します
聞く	お聞きになる	うけたまわる 拝聴する	聞きます
会う	お会いになる	お会いする お目にかかる	会います
食べる	召し上がる	頂く	食べます
知っている	ご存知	存知あげる	知っています

((ビジネス用語の練習))

	好ましくない用語	好ましい用語
1	わたし、ぼく	わたし
2	〇〇会社にお勤めしています	勤務しております
3	部長はもう帰った?	部長にはもう帰りましたか?
4	課長に言ってくれますか?	おっしゃっていただけますか?
5	書類を拝見して頂けますか?	ご覧
6	A 商会には何時に参られますか?	いつお参りますか?
7	ちょっと聞きたいのですが・・・	少し伺いたいたいですか?
8	(お客様に) いつも、どうも	日頃、ありがとうございます。
9	うちの会社	弊社
10	おたくの会社	御社
11	山田課長は席にいません	山田は、ただ今席を外しております。
12	えっ、もう一度言ってください	もう一度おっしゃっていただけますか?
13	帰ったら言うておきます	戻りましたら、申し伝えます。
14	どんな用ですか?	ご用件はどのようなものでしょうか。
15	ないんです	ございません。お尋ねの件もございません。
16	わかりません、知りません	存じ上げません。
17	できません	できません。お心いりません。
18	ちょっと待ってください	少々お待ちください。
19	わかりました	承知致しました。
20	すみません	申し訳ありません。

5 態度（基本動作）

四原則一度

1. 腕振り

5. ペン目し

2. 足振り

3. 肩振り

4. 顔振り

((基本動作を身につけよう!))

立ち姿

ポイント

- ▼顔は正面に、あごをひいて、背筋を伸ばす
- ▼胸を開き下腹にやや力をいれ、膝・かかとをつけ
足のつま先はV字型に開きます
- ▼耳・肩・肘・くるぶしが一直線になるように立ち、
指先をそろえます



お辞儀

ポイント

- ▼頭だけを下げるのではなく、上半身は立ち姿のまま倒します
- ▼角度
 - ・会釈(15°)狭い廊下、エレベーターの中など
 - ・敬礼(30°)一般的な挨拶
 - ・最敬礼(45°)深い感謝、陳謝
- ▼スピード
下げるより、上げる時をゆっくりと



座り方

<女性>

ポイント

- ▼椅子の半歩前に立ち、いずれかの足を半歩下げる
- ▼さげた方の肩越しに椅子の位置を確認し静かに座る
- ▼前の足に揃える
- ▼両手で卵を包むようにして膝の中央におく



<男性>

ポイント

- ▼椅子の半歩前に立ち静かに座る
- ▼足は腰の中範囲内に開く
- ▼手は軽く握り両膝の上に置く

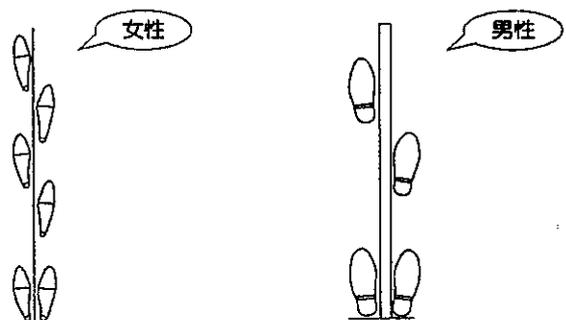


歩き方

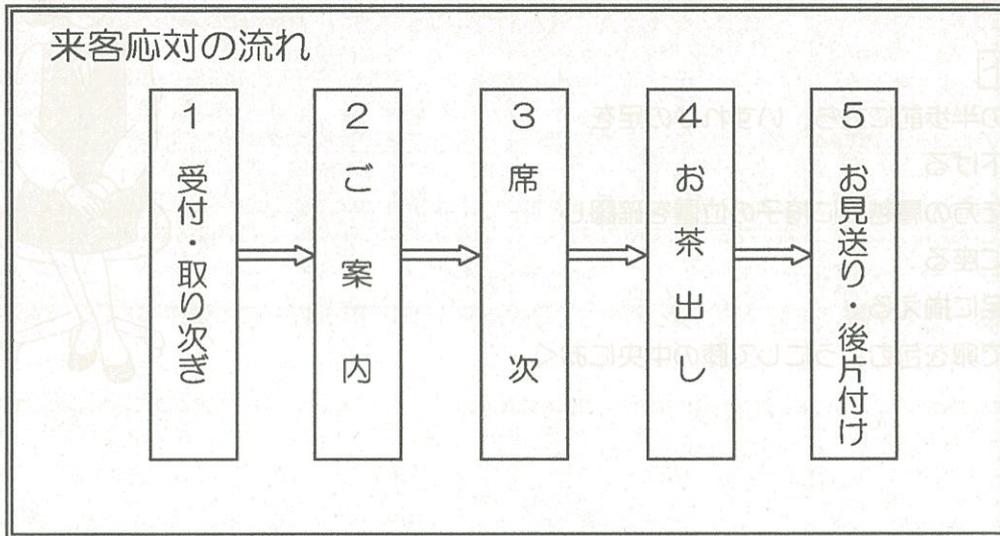
美しくスマートに歩く

ポイント

- ▼靴をひきすらない
- ▼音をたてない
- ▼前かがみにならない



第3章 接遇マナー



1 受付と取り次ぎ

受付

<ポイント>

- ①すぐ立ち上がり、明るい声で「いらっしゃいませ」
- ②お客様の社名と名前を確認する
- ③約束の確認
- ④案内先を告げる
- ⑤名指し人に取り次ぐ



訪問者

<ポイント>

- ①挨拶をする「失礼致します」
- ②社名と名前を名乗り名刺を渡す
- ③訪問部署と相手の名前、約束の時間を告げる



((名刺の扱い方))

～お客様の分身だと思って、大切に扱きましょう。～

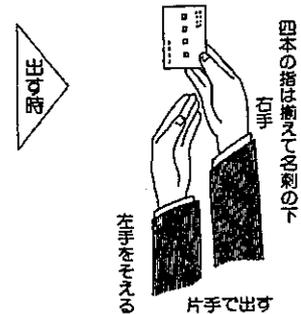
名刺を出すとき

①名刺を出す

- *相手の見やすい向き、相手の取りやすい位置で
- *会社のロゴマーク・文字を隠さないように

②名乗る

- *相手に聞き取りやすいように、会社名と自分の名前を名乗る
「私、〇〇社の△△と申します」



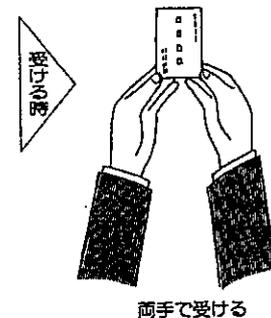
名刺を受け取るとき

①名刺を両手で受け取る

- *会社のロゴマーク・文字を隠さないように
- *胸の高さに引き寄せる

②名刺の確認

- *会社名・名前を読んで確認する
「〇〇社の△△様でいらっしゃいますね」
- *読み方がわからなければ、その場で確認する
「失礼ですが、お名前は何とお読みするのでしょうか」



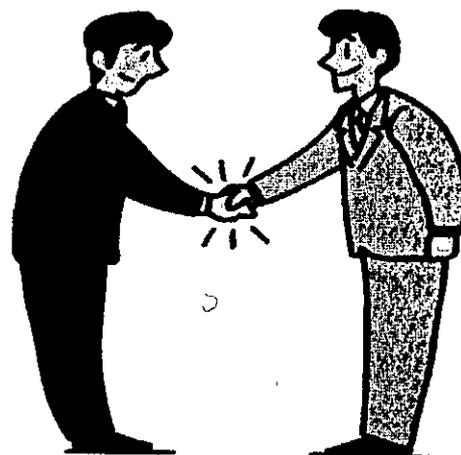
同時交換

- ①訪問者から出すのが基本
- ②右手で出して左手で受ける
 - * 左手で持った名刺入れの上で先方の名刺を受け取る
- ③相手が受け取ったら右手で添えて確認する

名刺の置き方

- ①名刺を頂いてから商談等に入る場合は、机の上に置いて商談する
(すぐには名刺入れにしまわない)
机の上に置く
 - 相手が1人の場合・・・名刺入れをお盆代わりにして置く
 - 相手が複数の場合・・・相手の座っている順番に左右に置く
(左右に置くスペースのない場合は上下)
名刺入れの上に置くのは、役職が一番上の人

*お辞儀をするときや、ご案内をするときに名刺を下に下げないように気をつけましょう



2 ご案内

①廊 下

- ・「〇〇へご案内いたします。どうぞこちらへ」
- ・ご案内する場所をお知らせする
- ・その際は手の指をそろえ手のひら全体で方向を指し示す
- ・お客様は廊下の中央を歩いて頂く。案内人はお客様の斜め前を歩く

②階 段

- ・お客様は手すり側、案内人は2～3段前を歩く

③エレベーター

- ・原則として乗り、降りともにお客様が先
- ・お客様の人数が複数の場合は乗る時のみ案内人が先

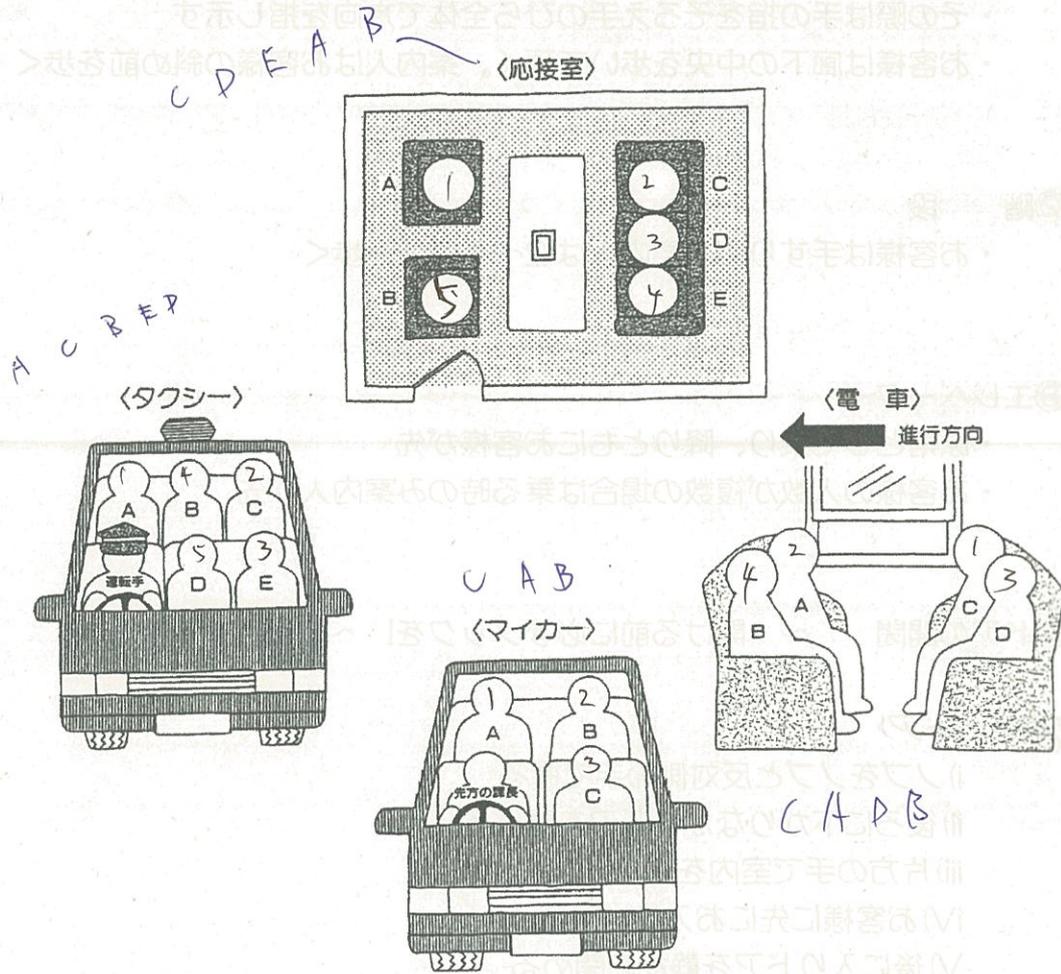
④ドアの開閉 ～ 開ける前に必ずノックを! ～

〈手前開きのドア〉

- ノブをノブと反対側の手で握る
- 後ろに下がりながらドアを開ける
- 片方の手で室内を示す
- お客様に先にお入りいただく
- 後に入りドアを静かに閉める

〈押し開きのドア〉

- ノブをノブと反対側の手で握る
- もう片方の手で裏側のノブを持ち替えながら先に室内に入る
- 反対の手で室内を示す
- お客様にお入りいただく
- 静かにドアを閉める



4 お茶の出し方

～タイミングよくおいしいお茶を～

① お茶を入れる前に

- ・ 身だしなみを整え、手を洗う
- ・ おいしいお茶を入れるという心構えを忘れずに
- ・ 茶碗は欠けていないか、茶渋はついていないか、チェック
- ・ 茶碗は同じ柄を用意

② お茶を入れる

- ・ 茶碗を温める
- ↓
- ・ 急須にお茶の葉を入れ、お湯を入れる
- ↓
- ・ 茶碗に同じ量(7分目)、同じ濃さになるよう少しずつ注ぎ入れる
- ↓
- ・ 最後の一滴まで注ぎきる
- ↓
- ・ 糸底をふいて茶碗と茶托を別々にお盆にのせ、ふきんもそえて運ぶ

③ お茶を出す

- ・ ノックしてから入室する (3回)
- ↓
- ・ ドアを閉めてから正面を向いて軽く会釈
- ↓
- ・ サイドテーブルにお盆を置く
- ↓
- ・ サイドテーブルがない場合はセンターテーブルの末席に置く
- ↓
- ・ 上席の方から丁寧に出す
- ↓
- ・ お盆を脇にかかえ、会釈して退出する

5 お見送り・後片付け

(1) お見送り

*「終わりよければすべてよし」最後まで丁寧な対応を～

*お迎えの時と同じような気持ちで「ありがとうございました」

(2) 後片付け

*お客様がお帰りになったらすぐ片づける

*<チェックポイント>

テーブルの上

ソファ（背もたれ・ひじかけ）

部屋の換気

忘れ物がないか点検



ワードトレーニング

1. いらっしゃいませ

・お客様の顔を見たら、何はともあれこの挨拶を

2. ありがとうございます

・お礼を言う時はもちろん、自社や自商品に関して好意的な意見を聞いたなら素直な気持ちで言いましょう

3. いつもお世話になっております

・挨拶はお客様との潤滑油です
笑顔で、先に、さわやかに

4. 申し訳ございません

・不都合、不便をかけたことへの謝罪

5. 少々お待ち下さいませ

・相手を少しでも待たせる場合には、必ず言うこと

6. お待たせいたしました

・わずかな時間でも待たされるのはいやなもの
この一言で相手の気持ちもなごむでしょう

7. 恐れ入ります

・お詫びするとき
・お願いするとき
・恐縮したとき 便利な一言です

8. 失礼致します

・別れの挨拶
・失礼をわびるとき

9. かしこまりました

・承諾するとき

思いやりのおすすめ言葉

挨拶の言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・いらっしゃいませ ・おはようございます ・お疲れ様です ・お疲れ様でした ・お先に失礼いたします ・いつもお世話になっております ・行ってまいります ・行ってらっしゃい ・ご無沙汰しております ・お帰りなさい ・ただいま帰りました
感謝の言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございます ・誠にありがとうございます ・恐れ入ります ・ありがとうございました ・毎度ありがとうございます ・どうもありがとうございました
お詫びの言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・申しわけございません ・ご迷惑をおかけしました ・失礼いたしました ・ご了承いただけないでしょうか ・行き届きませんで申し訳ございません ・貴重なご意見ありがとうございます ・早速お調べしてご返事申し上げます ・お手数おかけいたしました ・今後十分注意いたします ・深く、お詫びいたします
前置きの言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・よろしいでしょうか ・おさしつかえなければ ・ご迷惑おかけいたしますが ・お手数おかけいたしますが ・お休みのところ ・お忙しい時間に ・ご足労ですが ・失礼ですが ・申し訳ございませんが ・恐縮ですが ・少々、お伺いいたしますが ・恐れ入りますが ・お忙しいところ ・残念ですが ・あいにくですが ・お疲れのところ ・夜分遅く申し訳ございませんが

注意しなければいけない言葉

曖昧な言葉	多分 ~と思う とりあえず	一応 じゃあ ちょっと
否定的な言い方	わかりません できません 無理です	知りません 駄目です 担当ではありません
高圧的な言葉	しかし でも けれど 先ほども言いましたが	いや だから とにかく そうではなくて
耳障りな口癖	あの えーっと ~ですよ ~の方	えー ~ですからねえ ~ですかね ~とか

第4章 電話対応マナー

1 電話の特性

(1) 相手がみえない

電話は声だけのコミュニケーションです。
明るい表情で話すと、相手に明るい声で伝わります。

(2) 記録が残らない

「言った、言わない」「聞いた、聞かない」のトラブルが
起こりやすいのが電話です。必ずメモをとりましょう。

(3) 一方的である

電話はかけ手が優先権を持つものです
受ける側の都合に気を配りましょう。

2 第一印象を大切に ～わずか18秒以内に決まります～

(1) 姿勢+笑顔

(2) 受話器を取る(利き手と反対の手で)

(3) 名乗る $\begin{matrix} 0.5 \\ \text{〇〇会社} \\ \text{〇〇課} \end{matrix}$ $\begin{matrix} \text{〇〇課の〇〇です。} \\ 0.5 \end{matrix}$ 」

(4) 相手の確認「 $\begin{matrix} \text{〇〇会社} \\ \text{〇〇課} \end{matrix}$ の〇〇様、お電話ありがとうございます。」

(5) あいさつ「 $\begin{matrix} \text{〇〇課} \\ \text{〇〇課} \end{matrix}$ の〇〇です。お電話ありがとうございます。」

(6) 身内の確認「 $\begin{matrix} \text{〇〇課} \\ \text{〇〇課} \end{matrix}$ の〇〇です。」

(7) 保留にして取り次ぐ「 $\begin{matrix} \text{〇〇課} \\ \text{〇〇課} \end{matrix}$ の〇〇です。お待ちください。」

① 左様

② 安否

③ 〇〇会社

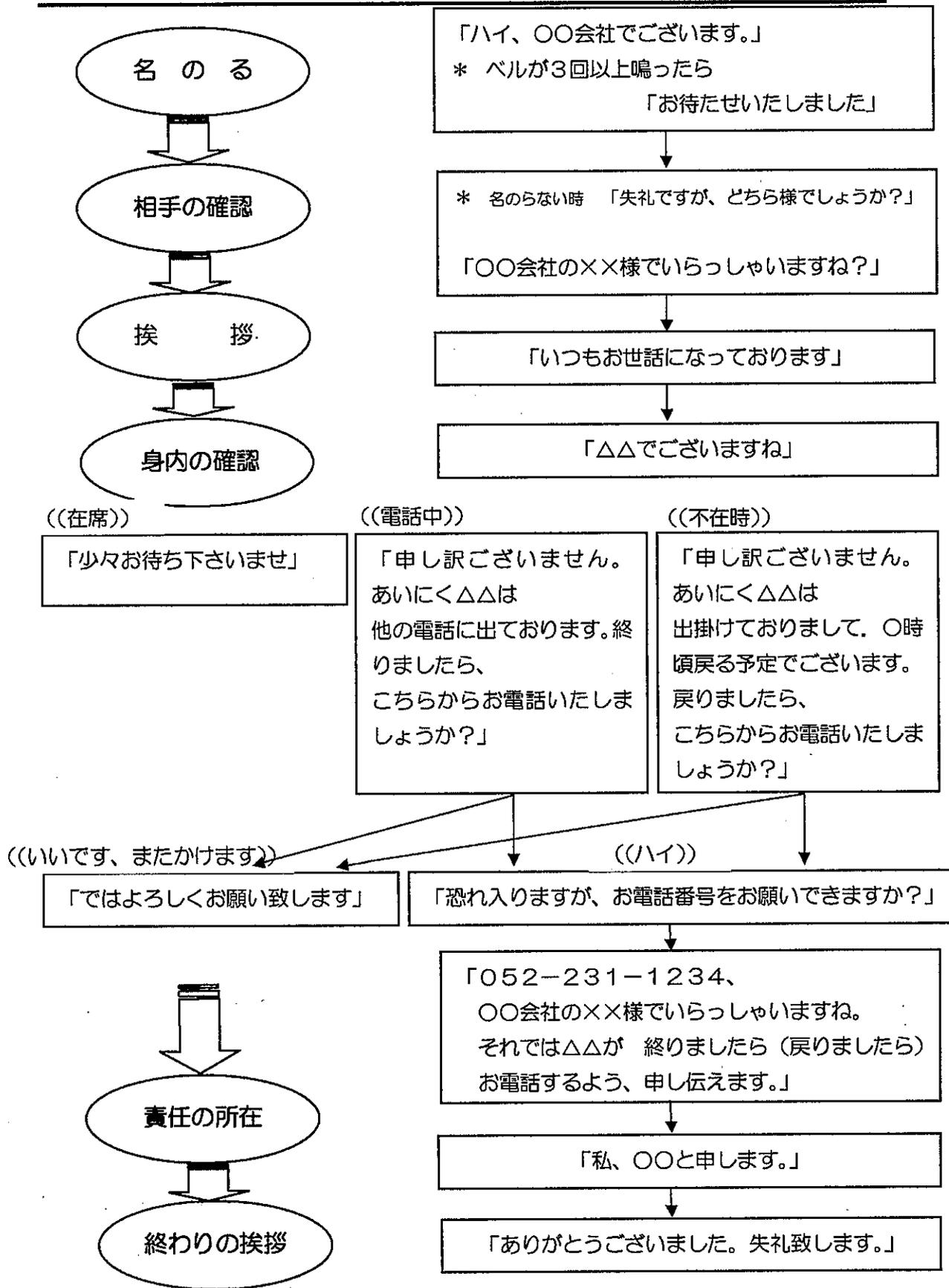
★ 丁寧な表現

唱

お客様対応用語の練習

	好ましくない用語	好ましい用語
①	もしもし〇〇です… (応答時)	～でございませう。
②	あのう、どちらさんですか？	お名前を伺ってよろしいでしょうか。
③	〇〇会社の田中様でございますか	〇〇会社 田中様でございますか。
4	いつも、どうも (挨拶)	
⑤	山田課長は今電話中ですけど…	山田課長は今、別の電話に出かけております。
6	あとで電話しますか？	
7	山田課長さんは3時にお帰りになります	
8	山田は今いませんが… (社内にはいる)	
9	山田は会議中ですが…	
10	山田さんはお休みになられています	
⑪	えっ、もう一度言ってください	申し訳ありません、もう一度おっしゃっていただけますか。
12	うちの会社に来てもらえませんか	
13	どんな用ですか？	
14	それはわかりません	
⑮	ちょっと待ってください	少々お待ち下さいませ。 ^⑮
⑯	電話番号は？	ご連絡先を伺ってよろしいでしょうか。
17	わかりました	
18	どうもすみません	

3 電話の受け方



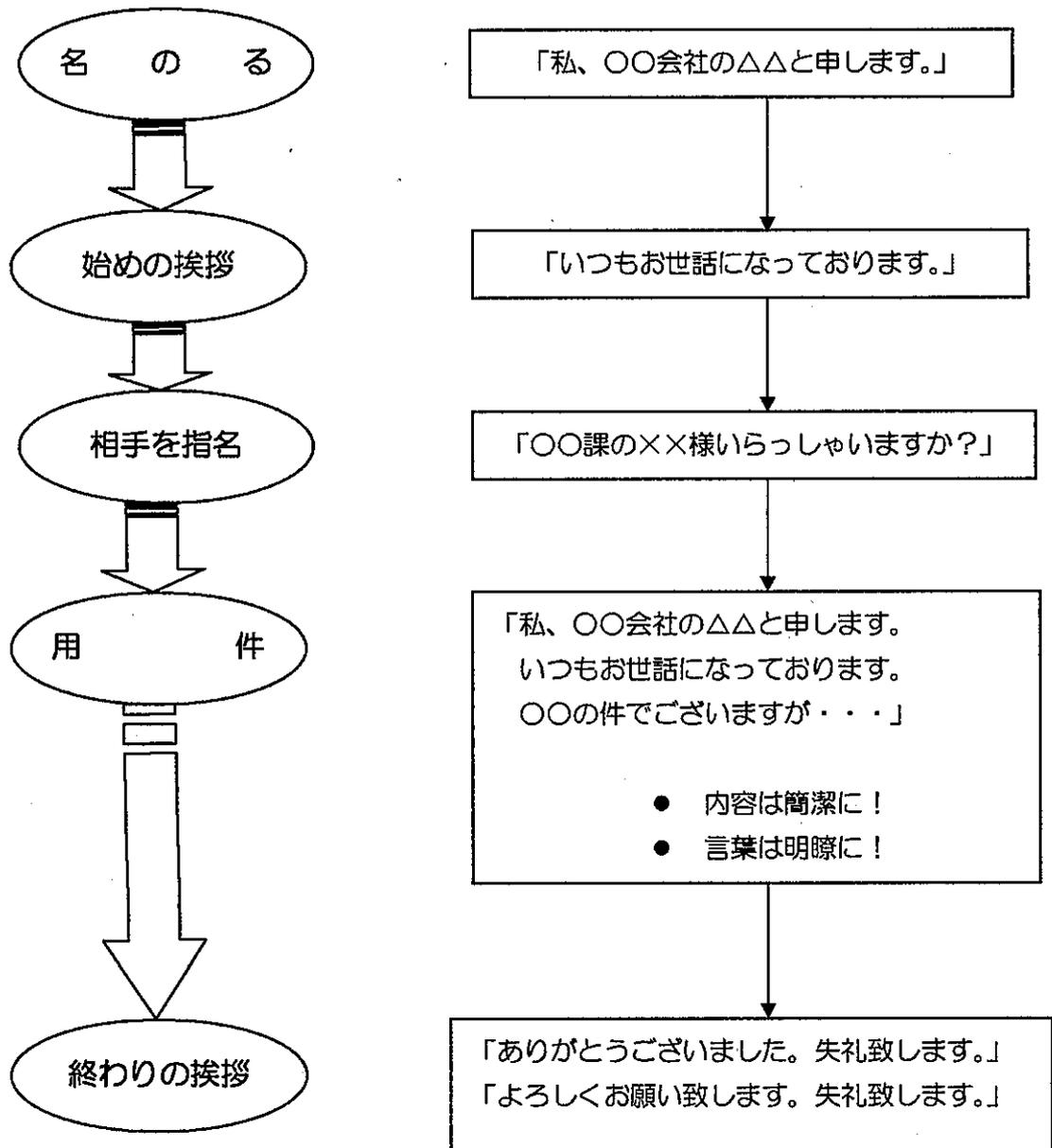
((メモの取り方))

～名指し人がいない時は、伝言メモを作成し机の上に置きましょう！～

伝言メモ作成例

<u>伝 言 メ モ</u>	
様へ	
受	
月	日 ()
様より	
<input type="checkbox"/> 電話がありました	
<input type="checkbox"/> 電話を頂きたい TEL	
<input type="checkbox"/> もう一度電話します (月 日 時頃)	
<input type="checkbox"/> 用件は下記の通りです	

4 電話のかけ方



電話はかけた方が先に切るのが原則ですが、相手がお客様・上司の場合は、相手が切るのを確認してから、静かに受話器をおきましょう。

5 電話対応アラカルト

たとえば①間違い電話をかけてしまったとき

万が一、間違い電話をかけてしまったときは、お詫びするしかありません。

「申し訳ございません。まちがえました。」は、なんとしても欠かせないマナーです。

たとえば②間違い電話を受けたとき

「違います」ガチャン！ではあなたが名のった会社やお店のイメージダウンです。

どのような場合でも、いつも感じの良い対応が大切です。

間違い電話の時には、より丁寧な対応を心がけましょう。

たとえば③カメレオン対応になっていませんか

最初にラフなしゃべり方をしたが、相手が上役とかお得意さまだとわかると、とたんに急変する。相手によって調子を変える、こんな対応の仕方をしていませんか。

たとえば④変な格好や、偉そうな話し方をしていませんか

電話は相手が見えませんが、態度や表情が声に表れます。あなたの態度や気持ちが、敏感に相手に伝わっています。ふんぞりかえって偉そうに、タバコを吸いながらの電話は、禁物です。

たとえば⑤敬語の使い方を間違っていないか

尊敬語・謙譲語の使い方を誤っていませんか。二重敬語にも注意しましょう。

敬語は知識だけでは上手に話せません。自然に出るよう
に使いなれることが大切です。

たとえば⑥専門用語を使っていないか

社内だけに通じる言葉（専門用語）を使っていないか。
誰にでもわかる言葉で正確に話しましょう。

たとえば⑦タライ回しはやめましょう

「自分にはよくわからないから」とか「めんどうだから」と
いって、安易に電話を人に回すことはやめましょう。何度
も同じ事をいわせないように、電話に出た人は責任をも
って対応しましょう。

たとえば⑧クレームをうけたとき

クレームや苦情をこわがらず、お客様の言うことをよく聞
きましょう。「申し訳ございません」の言葉に心を込めれば
気持ちは必ず伝わります。

■携帯電話のマナー

携帯電話はいつでも話したい相手と話せるという便利さのため、ビジネス社会でも当たり前利用します。

しかし、あくまでもルールや時と場所をわきまえて使用しないと様々な影響が出てきます。

1. 使用制限

OFFにする場所

- ・病院内・飛行機内

マナーモードにする

- ・公共施設・交通機関・その他、人の多く集まる場所

2. 携帯電話の発着信時気をつけること

- ① 相手がどこにいるのか、どんな状態なのか、お構いなく通じてしまいます。固定電話同様、相手に対する気配り心配りをする。
お客様から携帯に電話があったとって、公共の場で社名、仕事内容等の話をすれば、周りの人に聞かれる可能性があることに配慮する。
- ② 相手が携帯電話の場合、相手の状況を配慮する
「今お話してもよろしいですか」と気配りある対応をして下さい。了承を得たからといってダラダラ話をしない、簡潔に伝えるようにあらかじめ整理しておく。
- ③ 周囲の音などにより、自分の声が大きくなりがちです。声のボリュームにも気配りをする。



を基を奨新・555補補無

1092011000-5TTM

無断転記・複製を禁ず

 **NTTマーケティングアクト**

((ビジネス用語の解答))

	好ましくない用語	好ましい用語
1	わたし、ぼく	わたくし
2	〇〇会社にお勤めしています	〇〇会社に勤めております
3	部長はもう帰った?	部長はお帰りになりましたか?
4	課長に言ってくれますか?	課長におっしゃっていただけますか (お伝えいただけますか)
5	書類を拝見して頂けますか?	書類をご覧になっていただけますか (書類に目を通していただけますか)
6	A商會には何時に参られますか?	A商會には何時にいらっしゃいますか? (行かれますか)
7	ちょっと聞きたいのですか・・・	少々伺いたいのですが、よろしいでしょうか
8	(お客様) いつも、どうも	いつもお世話になっております
9	うちの会社	わたくしども (会社) - 社 ^{しゃい} 社
10	おたくの会社	そちら様。おたく様。〇〇会社様
11	山田課長は席にいません	(課長の) 山田は只今でかけております
12	えっ、もう一度言ってください	もう一度おっしゃっていただけますか
13	帰ったら言っておきます	戻りましたら申し伝えます (伝えておきます)
14	どんな用ですか?	どのようなご用件でしょうか
15	ないんです	ございません
16	わかりません、知りません	わかりかねます
17	できません	できかねます
18	ちょっと待ってください	少々 (しばらく) お待ちくださいませ (お待ちいただけますでしょうか)
19	わかりました	かしこまりました。承知いたしました
20	すみません	失礼いたしました。申し訳ございません

お客様対応用語の練習 解答例

	好ましくない用語	好ましい用語
1	もしもし〇〇です…（応答時）	ハイ、〇〇でございます。
2	あのう、どちらさんですか？	失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか？
3	〇〇会社の田中様でございますか	〇〇会社の田中様でいらっしゃいますね。
4	いつも、どうも（挨拶）	いつもお世話になっております。
5	山田課長は今電話中ですけど…	課長の山田は只今他の電話にてしております。
6	あとで電話しますか？	（こちらから）のちほどお電話致しましょうか？
7	山田課長さんは3時にお帰りになります	課長の山田は3時頃戻る予定でございます。
8	山田は今いませんが…（社内にはいる）	山田は、只今席をはずしております。
9	山田は会議中ですが…	山田は、席をはずしております。
10	山田さんはお休みになられています	山田は、本日休んでおります。
11	えっ、もう一度言ってください	もう一度おっしゃって頂けますか？
12	うちの会社に来てもらえませんか	恐れ入りますが、私どもへお越し頂けますか？
13	どんな用ですか？	どのようなご用件でしょうか？
14	それはわかりません	申し訳ございません、そちらはわかりかねます。
15	ちょっと待ってください	少々お待ち下さいませ。
16	電話番号は？	（念の為に）お電話番号をお願いできますか？
17	わかりました	かしこまりました。 承知しました。
18	どうもすみません	申し訳ございません。