

公開コース

マナーセミナー 2日間コース

目 次

1	オリエンテーション	1
2	自分自身を振り返る(ありのままの自分を知る)	2
3	ビジネスコミュニケーションの基本.....	4
4	表情訓練	5
5	身だしなみ	6
6	敬語	8
7	職場用語	9
8	指示の受け方・報告の仕方.....	10
9	電話応対 基礎スキル	11
10	電話応対	12
11	電話用語	13
12	ビジネス動作	14
13	訪問・来客応対のマナー	15
14	原則的な席次の判断方法.....	16
15	ビジネスメールの基本ポイント.....	17

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

Customer Satisfaction	顧客満足
Employee	従業員 → 給与、有休
ESならCSなら	残業なし
	風通し・人間関係
	福利厚生
返報性	

●企業におけるマナーの重要性

.....

.....

.....

.....

.....

2 自分自身を振り返る(ありのままの自分を知る)

- ・日頃いじがけているマナー
- ・最近関心があること

●スピーチの目的

- ・自分自身の印象を把握する
- ・他者のスピーチから学ぶ

●話の進め方

挨拶	
↓ 名前	後藤 奈津季
↓ テーマ	日頃いじがけているマナー
↓ 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ママ友の関係を良好に保つマナー ・男の子なので"帰ったらすぐ遊びに行きたい"が多い ・最近の子は家の中で遊ぶ ・おかしをもたせる ・お礼を言う前、後 ・うちにも上げ ・子どものしつけ <p>↓(お礼)から 親のお礼(お返し)対象 マナーの悪い子 ↓ 決まらぬ</p>
↓ 名前	以上 後藤 奈津季
↓ 挨拶	2日間 上ろしくお願ひします

●自分自身へのコメント

第一印象:

強み:

弱み:

●メモ

話し方が力と気アルにたよらないように
↓
話しはじめを気をつける わたし→わたし

●スピーチのまとめ *せめてあらいぐせ*

背

..背すじ・姿勢

*かべにくっいた
状態*

目

..アイコンタクト

*上半身振り
移動力
句読点の移動力
しゅいぶい*

手

..手の位置・組み方

足

..足の踏まえ

かかとをつける


服

..服装・身だしなみ

癖

..動作の癖・言葉の癖



笑顔
目元 + 口元 + 心

3

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</p> <p>開く 迎へ</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>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 共感の眉 → 眉を見せるとよい ウイスキー (😊)</p> <p>表情 55% } 93% 声 38% } スコア 7%</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>(おもしろい) ますか ご足労 おかけし封 差しつかえ かけおはし</p>
<p>言葉遣い</p> <p>思い遣り</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 後良し言葉</p> <p>命令形 → 依頼形 クミソ言葉 おあ (口) 意味 否定 → 肯定形 + 代案</p>
<p>態度</p> <p>安心</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 正対お.</p> <p>わかりました → わかりかお封 → てきません → いっぱいお封 + 代案</p> <p>心情 礼 正対</p>

<MEMO> あいさつ → 先に → 続ける 名前 + 心

漢語 → 和語

敬語です
ます

4 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－エ－イ－ウ－エ－オ－ア－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？

5 身だしなみ

●身だしなみチェックポイント（女性編）

項目	チェック	身だしなみチェックポイント
髪	○	清潔にしていますか。
	△	仕事をしやすいヘアスタイルにしていますか。
	○	前髪が目にかかっていますか。
	○	染色は自然な色ですか。
化粧	○	清潔で健康的なイメージを与えていますか。
	○	化粧くずれはしていませんか。
	○	口紅の色・香水などは強すぎませんか。
服		服をくずして着ていませんか。
		汚れ・シミ・シワはありませんか。
		アイロンがかかっていますか。
		肩にフケや抜け毛がついていませんか。
		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。
手		爪は伸びすぎていませんか。
		マニキュア・ジェルネイルの色は濃すぎませんか。 マニキュアははげていませんか。
		ネイルアート(ストーン、ラメ、グラデーション、フレンチネイルなど)をしていませんか。
ストッキング		色は適当ですか。
		ストッキングの伝線・たるみはありませんか。
		ストッキングの予備を持っていますか。
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。
アクセサリ 時計		邪魔になるアクセサリ、目立つものをつけていませんか。
		腕時計は、ビジネスにふさわしいものですか。

金 フォト、パール
OK、

●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。

6 敬語

主語 → 相手

答、致、伺、料

尊敬語	謙讓語	丁寧語
<ul style="list-style-type: none"> 相手に敬意を表すときに使う 相手の動作・状態・物に用いる <p>①慣用的表現</p> <p>②お・ご+動詞+になる</p> <p>③動詞+れる・られる</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自分がへりくだることにより相手を高める 自分の動作・状態・物に用いる <p>①慣用的表現</p> <p>②お・ご+動詞+する・いたす</p>	<ul style="list-style-type: none"> 丁寧語: です・ます ～でございます どちら → どちら 美化語: お・ご

明後日

	文例	適切な表現	
尊敬語	行く	これからA社に行きますか	① 参りますか いらっしゃる、お伺いします。
	来る	今度、いつ来ますか	① お伺い申し上げます。おみえに、いらしゃる。
	食べる	昼食は何を食べましたか	① 昭しあがる ② お食事にまつ ③ いただきます。
	いる	明日、2時頃会社にいますか	① いらっしゃる。
	する	開始は何時にしますか	① いたしますか いたしますか。
	言う	お名前は何と言いますか	① おしりますか。
	見る	書類を見ましたか	① ごらんじょうせり しました × ならぬ。
	聞く	時間の変更について聞きましたか	① うかがい お聞かせにまつお伺い
	知っている	〇〇会社の〇〇様を知っていますか	ご存じ
	くれる	〇〇様が名刺をくれました	くださいました
謙讓語	行く	私がそちらに行きます	参ります うかがい、参り
	来る	私は明日、またこちらに来ます	参ります、うかがいます
	食べる	私も昼食を食べました	いただきます
	いる	5時までこちらにいます	おります
	する	その件はこれからします	いたします
	言う	私は〇〇と言います	申します
	見る	先日、会社案内を見ました	はいけん
	聞く	ご用件は私が聞きます	うかがい、はいちり
	知っている	私は〇〇会社の〇〇様を知っています	存じ 参ります おります。存じ 参ります おります。
	もらう	資料は先程もらいました	いただきます

身の内のほうから

身の。

7 職場用語

	望ましくない用語	望ましい用語
1	うちの会社	△ 社、当社
2	あなたの会社	△ お客様、おん社
3	わたし・自分・僕	わたし
4	誰ですか	失礼ですが、 お名前が、 いはい、こさま
5	ちょっと待ってください	しばらくおまち下さい 少々お待ちください お待ちください
6	(担当者は)すぐ来ます	すぐ参ります
7	席にいません	席をはずしております
8	帰ったら言っておきます	戻り 後 ^後 申し伝えます <u>申し伝えます</u>
9	こちらから行きます	こちらからお伺いします
10	電話ください	お電話 ちゆうごんしていただけますか
11	もう一度言ってください	もう一度お聞かせいただけますか もう一度お願ひ いただけますか おし、ないたが、
12	わかりました	承知 いたしました かしこい ました
13	わかりません	わかりかねます 存じかねます
14	すみません	申しわけございません
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) ^{よしいで} ^{おし} ^{わたし}
 「～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> ^{送付の右}

 部長 → ~~〇~~

 社員 → 部長
 部長が来るおりにおし、ていまして

8 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

5. 200
5.
7. 4. 4. 2.

when
where
what
why
who
How
How much

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

他に何か引用する物
なければ、

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)
2. 文書で報告
内容が複雑
記録に残す
関係先に報告

結論を先に
簡潔・正確に
自分の意見は断ってから

箇条書き
読みやすく
図表を利用

Point 結論
Reason 理由
Example 例
Point 結論

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

P PLAN
D DO
C CHECK
A ACTION

9 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 <i>3コールまいに</i> 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 <i>原則は切か切らぬから</i>	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 <i>回答は2回まで</i> 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

10

電話応対

か け 手		受 け 手
部署名、内容	準 備	メモ用紙
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 <i>そい</i> <i>えい かい</i>
	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> *ゆきこ*

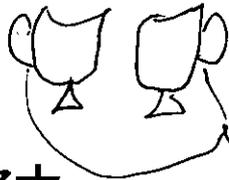
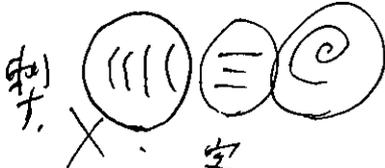
.....

.....

.....

12 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かけ、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	<p>①名刺の受け方</p> <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 <p>②名刺の出し方</p> <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) <p>③同時交換</p> <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てしまう
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	<p>①上司をお客様に紹介する場合</p> <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 <p>②自分も上司もお客様と初対面の場合</p> <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



13

訪問・来客対応のマナー

と「あらはしよ」

場面	来客対応時	訪問時	訪問時の注意点
<p>日時 目的 場所 所属 人数 アポイント</p>	<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 	<p>報告のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> アポが取れた場合 アポが取れない場合
<p>10~5分前</p> <p>受付</p>	<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 <p>本日〇時〇分〜と お知らせしております お取り次ぎをお断りできますので</p>	<ul style="list-style-type: none"> 挨拶の口上
<p>応接室</p>	<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 <i>お茶がのまない</i> 物の授受 <i>お茶のいただき方</i> 	<ul style="list-style-type: none"> 上席の判断 挨拶 <i>お茶のいただき方</i> 名刺交換 物の授受 <i>お茶のいただき方</i> 指し示し 	<ul style="list-style-type: none"> 着席・起立の タイミング 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
<p>退室時</p>	<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 <i>お茶のいただき方</i> 退室の仕方 <i>お見送り</i> 辞去の際の口上

お茶のいただき方

お茶

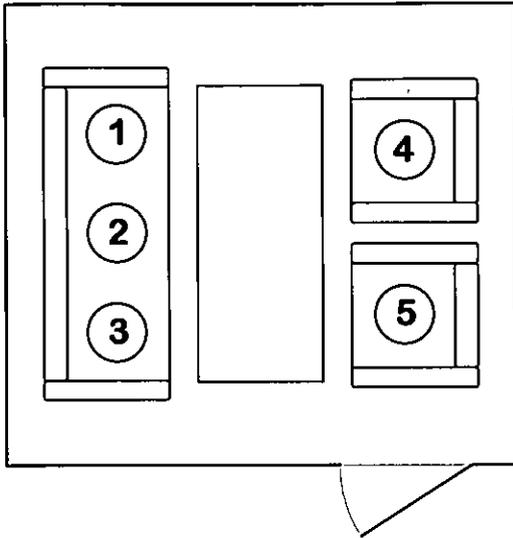
出すときは茶缶の上の蓋をのせよう。

お見送り
お見送りのときは右側から両手で

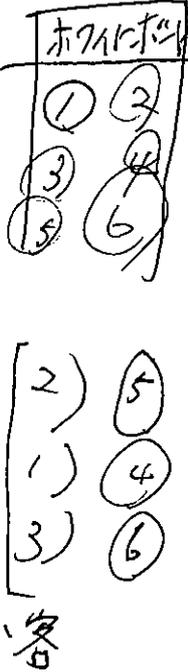
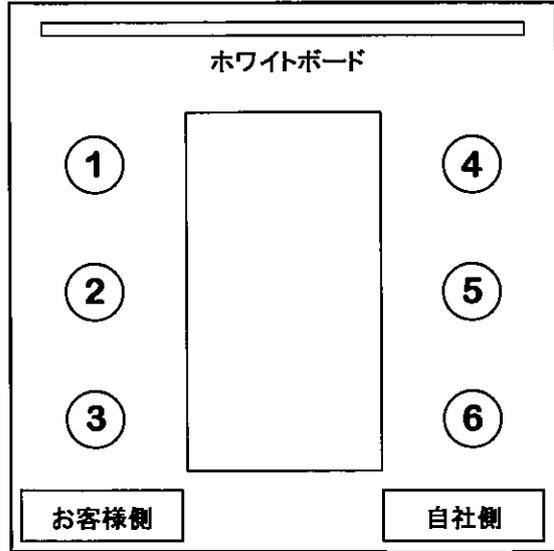
14 原則的な席次の判断方法

長イスが上席

応接室



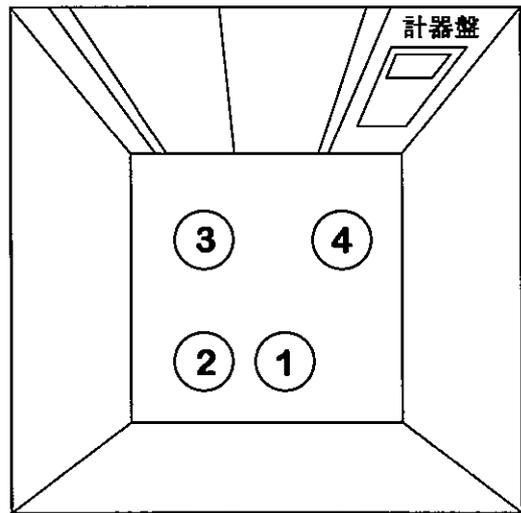
会議室(お客様との打ち合わせ時)



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)の席
- ③ 絵などが見える席

<MEMO>

.....

.....

.....

.....

15 ビジネスメールの基本ポイント

1. 案件名はより簡潔で具体的な表現を

- ～相手側がメール数の多い方だと、読まれずに消去されてしまう恐れがある～
- ・依頼やアポ日などを表題に入れる

2. 簡潔に内容を書く

- ～紙と違い、モニターでは読みにくい点を配慮～
- ・全体の分量はモニター画面におさまる程度の文章量にする
- ・1行30～35文字程度で改行を入れる
- ・案件は1つが原則(2つある場合は別のメールにするのが好ましい)
- ・引用は最小限に

3. メールは誤読されるものと思うこと

- ・連絡・通知文書に限定、交渉には利用しない(あげあしを取られる恐れあり)
- ・感情的な文章は書かない(形容詞は使わない)

4. E-mailだからこそ内容の確認は不可欠

- ・メールを出す前に再度確認する
- ・時間をあけて読み直す
- ・名前と数字に注意(電話番号、日時など)
- ・漢字に変換しすぎない(自分が書けない漢字は使わない)

5. メールの返信は24時間以内

- ・直ぐに回答できない内容の場合は、回答を留保して時間を指定して答えを待っていただく

6. 相手のE-mail利用頻度を知っておく

- ・余裕を持って
- ・緊急の場合は電話で(メールに頼りすぎない)

7. 添付ファイルに注意

- ・重要な内容は本文に記載すること(添付ファイルは読まれないこともある)
- ・会社によっては、メールの容量やウイルス対策で添付ファイルを制限している場合があるので注意する

8. 個人データの添付などの取り扱いは、会社のルールを守ること

9. ビジネスE-mailにはプライバシーはない

- ・ビジネスE-mailは原則、どこに転送されるかわからない
- ・マナー上も私用メールは禁止が原則

10. 携帯電話へのメールは特に簡潔に、

- ・今やビジネスの必需品にまでなっている携帯電話だが、メール機能は機種やサービス機能によって様々であるため、携帯電話へメールを送る場合は特に簡潔にする

11. 文字化けしないように注意

- ・機種依存文字(①②③、(株)、mmなど)は、Macでは文字化けするケースがある
- ・HTML(Hyper Text Markup Language)メールは、セキュリティソフトで弾かれる場合があるので、通常はテキストベースが無難といえる

〈MEMO〉

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....