



ビジネスマナー振り返り



本講義の目的と目標

目的

円滑に他者と仕事を行えるようになる。

目標

- ビジネスマナーに対する自分の理解度を
確認して、今日から実践する課題に落と
し込む。





目次

1. マナーとは
2. 言葉づかい
3. メール
4. 名刺交換
5. 来客、来訪



マナーとは



マナーとは何か

- ・相手を思いやる行動

自分がされて嫌なことを
人にはしない

**マナーは人間関係を
支える基本**

自分がされて嬉しいことをする
相手の立場にたって考える





言葉づかい



言葉づかいのポイント

- 正しい敬語
- あとよし言葉
- ポジティブな表現
- クッション言葉

言葉づかいの3原則

明るく

やさしく

美しく





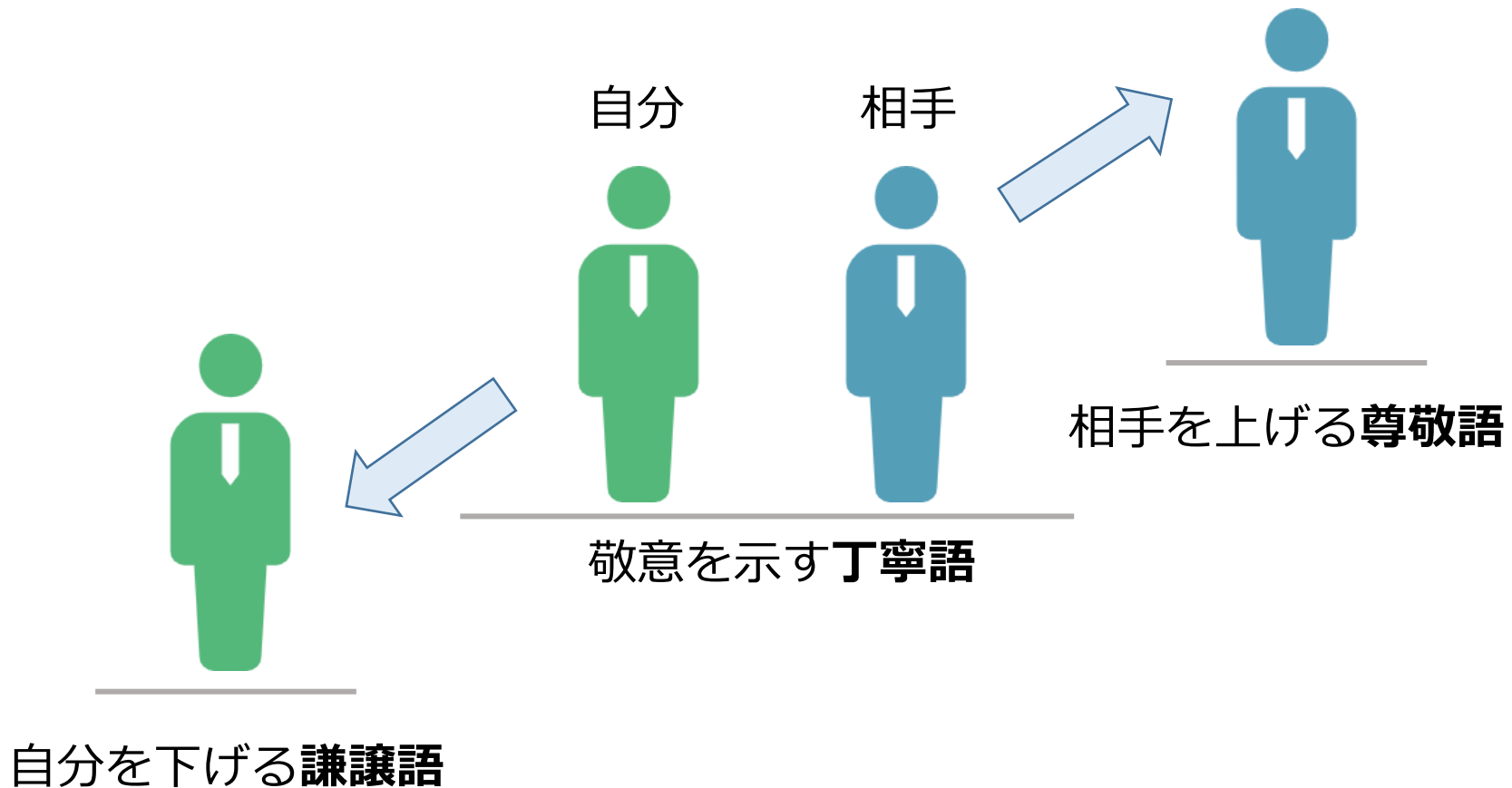
敬語とは

敬語とは、聞き手や話題にのぼっている人物・事物に対し、話し手の敬意を表す言語的表現です。

好感度の高い言葉づかいや表現を身につけよう

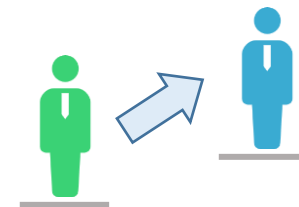


敬語の種類





尊敬語

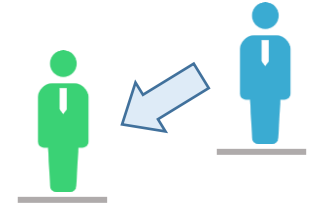


目上の人を動作を高めて、相手を敬う表現

品詞	使い方の例	
動詞	「お～になる」 「お～だ」	飛行機にお乗りになる。飛行機にお乗りだ。 花束をお持ちになりますか？ 花束をお持ちですか？
	「～れる」「～られる」 「～なさる」	飛行機に乗られる。花束を持たれる。 乗馬をなさる。
	言い換え	言う→おっしゃる 行く→いらっしゃる 食べる→召し上がる
形容動詞 形容詞	「お」「ご」をつける	美しい→お美しい 優しい→お優しい 所望→ご所望 多忙→ご多忙
名詞	「お」「ご」「貴」「御」 などをつける	社長のお車 社長のご実家



謙譲語



自分や身内の行為、行動をへりくだって表現し、相手に敬意を表す言葉

- 謙譲語 I
動作の対象となる相手を立てる言い方
- 謙譲語 II
自分の動作をへりくだることで相手を立てる言い方





謙譲語



品詞	使い方の例	
動詞	「お～する」 「ご～する」	社長をお送りする。社長を車にお乗せする。 社長をお招きする。社長にご報告する。
	「お～いただく」 「ご～いただく」	社長にお読み頂く。 社長にご来館いただく。
	「お～申し上げる」 「ご～申し上げる」	社長をお待ち申し上げます。 社長をご案内申し上げます。
	言い換え	【謙譲語Ⅰ】 聞く→伺う 言う→申し上げる 会う→お目にかかる 見る→拝見する もらう→頂く 【謙譲語Ⅱ】 行く→参る 言う→申す 思う→存じる
名詞	「粗」「拙」「弊」 「愚」などをつける	粗品、粗茶、拙宅、拙著、弊社、愚妻など





丁寧語



・丁寧語

言い回しを丁寧にし、話を聞いている
相手への敬意を表す

品詞	使い方の例	
動詞 形容詞 形容動詞 など	「～です」「～ます」 「～でした」「～ました」 「～でございます」 「～うございます」 「～でしょう」「～ません」	これはテキストです。 これはテキストでした。 これはテキストでございます。 恐ろしゅうございます。 恐ろしいでしょう。 乗りました。 乗りません。





間違いやすい敬語①

何でも「お」「ご」を付ければ敬語になると思う
のは誤り

~~お犬
お雨
おコーヒー
お社長
お低い~~

お車
お手紙
お答え
ご心配
ご回答





間違いやすい敬語②

丁寧語、尊敬語、謙譲語を混同して使わない

〇〇様でございますね

〇〇様でいらっしゃいますね

お客様が参られました

お客様がお見えになりました

いかがいたしますか

いかがなさいますか





間違いやすい敬語③

二重に敬語を使わない

ご覧になられる

お越しになられる

おっしゃられる

ご覧になる

お越しになる

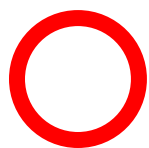
おっしゃる





あとよし言葉

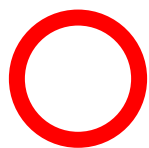
こちらのスーツは素材がよいので長くお召しになれますが、お値段は高くなります



こちらのスーツはお値段は高くなりますが、素材がよいので長くお召しになれます

.....

あなたはいつもミスがなく正確だけど、仕事は遅いですね



あなたは仕事は遅いのですが、いつもミスがなく正確ですね

会話の最後を「プラス」でしめくくると、
会話全体が「プラス」の印象になる





ポジティブな表現

肯定話法

相手から何かを尋ねられて（依頼されて）、それにお答えすることができない場合に、「否定形」を使うのではなく、「肯定形」で返すという方法

わかりません

できません

わかりかねます

いたしかねます





クッション言葉

質問するとき → 【例】 何の用ですか？

失礼ですが どういったご用件でしょうか。

否定するとき → 【例】 できません わかりません

申し訳ございません それは致しかねます。

申し訳ございません それはわかりかねます。

依頼するとき → 【例】 してください。

恐れ入りますが ○○をして頂けませんか？





挨拶の使い分け

それぞれどのような挨拶が適切でしょうか。

- 社外の人に対する挨拶
- 社内の人に対する挨拶





挨拶の使い分け

補足

会社で自分と接点のないお客様とすれ違った際は「こんにちは」や「おはようございます」と挨拶しましょう。

「お世話になっております」と挨拶すると、お客さんもその都度かしこまって挨拶することになり、過度に気を遣わせてしまうことになります。





挨拶の使い分け

補足

「お疲れ様です」は元々目下の相手に対する挨拶として使われていました。

しかし、現在では上下は関係なく、社内の相手ならだれに対しても使われるようになりました。

社内で独自の文化が無い以上は、後輩、同僚、先輩、上司、役員の誰に対しても「お疲れ様です」と挨拶すれば大丈夫です。





挨拶の使い分け

補足

「お疲れ様です」と類似する言葉として「ご苦労様です」という挨拶があります。

この言葉は現在も目下に使う言葉として定着しているため、目上の相手に使うことは避けましょう。





挨拶の使い分け

補足

目下の人に意識的に「ご苦労様です」と挨拶する必要ありません。

自分が相手より目上であることを主張する言い方に捉えられる恐れがあります。

目下の相手にも基本的には「お疲れ様です」と挨拶しましょう。





メール

メールのメリット・デメリット

ビジネスシーンにおいてメールを活用するメリットとデメリットを考えてみましょう。

メリット	デメリット
時間を気にしなくてもいい	相手の反応がわからない
話す内容をゆっくりと考えることができる	表現が無機質になりやすい
出すまでに見直しができる	送信ミスをする可能性がある
訪問や電話のように緊張することが少ない	タイムリーに伝えられない
履歴として残すことができる	文章能力が必要になる





メールの書き方とマナー①

- 急ぎの用件は送らない
※すぐに読んでくれるとは限らないため。
※急ぎの場合はメール送信後、電話でフォローすること。
- 送信者名はわかりやすく
- 宛名は相手に見られることを意識する
- 件名はわかりやすく20字程度で
- CC、BCCを正しく使い分ける





メールの書き方とマナー②

- 必ず署名を入れる
※メールを読んだ相手が電話を掛けたい時に名刺などを探すことになるため。
- 添付ファイルは2MB以内に
※相手のメールサーバーに負担をかけないように

ファイルにパスワードを付けるときは、別メールでパスワードを通知

- HTML形式、絵文字・顔文字・半角カタカナ・環境依存文字は使わない
(環境依存文字例：(株)(有)(代)明治㐂㐂㐂㐂など)
- 開封通知をやたらにつけない
※押しつけがましい印象を与えてしまうため。





メールの書き方とマナー③

- 引用文だけで返信しない
- 返信は速やかに
※遅くともメールを受信した翌日までには返信をし、すぐに答えられない内容の場合は「〇月〇日までにお返事いたします」と返信すること。
- 返信の件名は「Re:〇〇」でOK
※件名を変えてしまうとそれまでのやり取りを探すのに時間がかかってしまうので、そのまま残して送り返すこと。
ただし「Re:Re:Re:…」となる場合は「Re:」 1 つにする





メールの構成①

- 前文（宛名・挨拶・名乗り）
相手の会社名や「株式会社」は省略しない
- 本文（主旨・詳細）
 - ① 「結論」→「理由」→「詳細」の順番に書くと明確に伝わりやすい
 - ② 礼儀正しく、1行が長くない
 - ③ 1つの文章には1つの事柄
 - ④ 改行、空白行を適度に入れる
 - ⑤ 相手の会社名、名前は行をまたがない
 - ⑥ 箇条書きを利用する
 - ⑦ 本文の前置例としては
 - 「お問い合わせに件について、ご説明いたします。」
 - 「来週の作業内容の件で、ご相談があります。」
 - 「新規プロジェクトについて、ご提案いたします。」
 - 「先ほどのメールの追伸です。」
 - 「先ほどの補足説明です。」など





メールの構成②

- 末文（挨拶・署名）の例
 - 「以上、よろしくお願いいたします」
 - 「ご多忙のところ恐縮ですが、ご返答いただければ幸いです。」
 - 「ご検討の上、ご返事いただけますようお願いいたします。」
 - 「ご不明な点がありましたら、お問い合わせください。」
 - 「何か不都合がありましたら、お知らせくださいませ。」





メール送信時の注意点

- 送信前のチェック項目
 - ① 宛先のアドレスは合っているか
 - ② 相手の名前や部署名は合っているか
 - ③ 件名は入っているか
 - ④ 添付のし忘れはないか
 - ⑤ 数字や情報に間違いはないか
 - ⑥ 自分の署名は入っているか
- 携帯電話からメールを送信する時の注意点
 - ① 宛名、挨拶、社名＋名前を入れる
 - ② 携帯からの送信であることを伝える
 - ③ 適度に改行を入れる
 - ④ BCCで一斉送信するときはその旨を知らせる





個人ワーク~メール~

メールの文章を実際書いてみましょう。

ストーリー

株式会社システムシェアードが1週間後に主催する「フォローアップ研修」に参加する予定であったが、事前に受け取った紙には「集合場所」と「集合時刻」の記載がなかったため、問合せのメールを送信しようとしている。

研修の情報

研修実施企業名：株式会社システムシェアード

研修の責任者名：システム 太郎

責任者の部署名：人事部

研修の連絡媒体：A4紙





来客・訪問マナー



来客を迎える

来客に気が付いたら、すぐに立ち上がり笑顔でお辞儀をして挨拶をしましょう。

- 「いらっしゃいませ」
- 「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？」
- 「恐れ入りますが、どのようなご用件でしょうか？」
- 「失礼ですが、お約束はいただいておりますでしょうか？」
(来客の社名や氏名、用件を復唱して確認する)
- 「少々お待ちくださいませ」
(担当者に取り次ぐ)





来客案内①

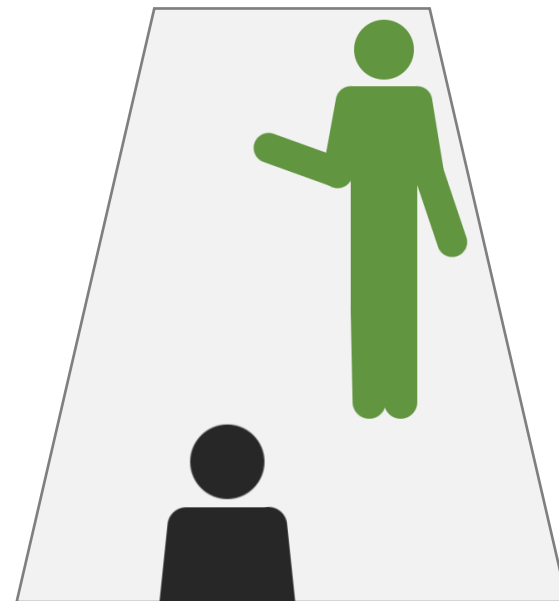
1. お客様の先導中は「こちらです」、「左に曲がります」など進む方向を示しながら進みます。
2. 廊下：お客様の左側2~3歩斜め前方を、お客様のペースに合わせて先導します。



自分



相手



来客案内①

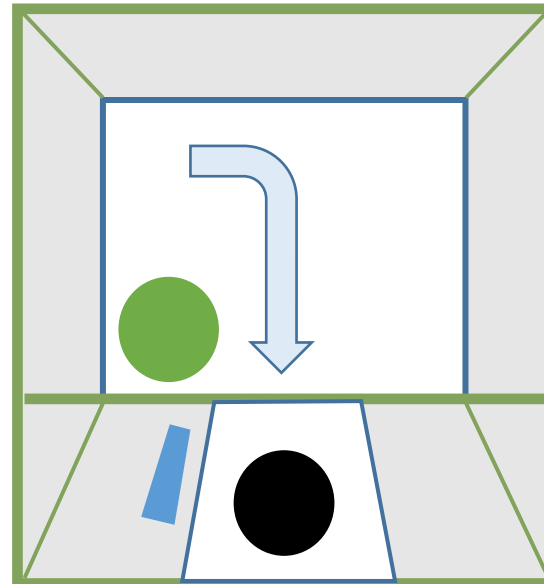
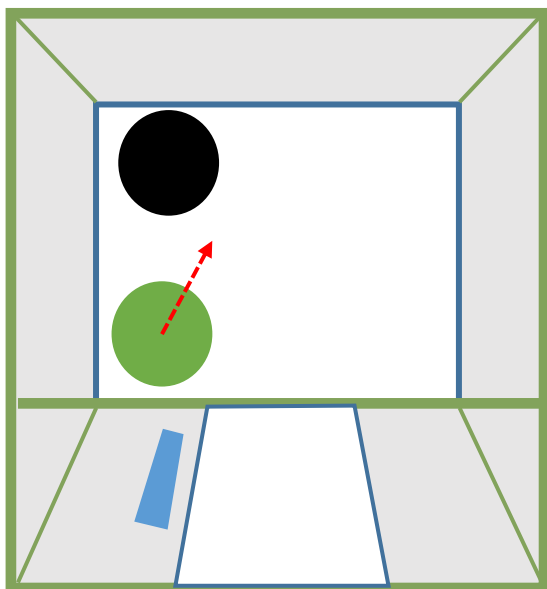
1. 階段：お客様を先にその後を自分が上る。
降りる際は自分が先に進みます。





来客案内①

1. エレベーター：先に乗って操作ボタンの前に立ちます。ドアを手で押さえお客様に乘っていただき、エレベーターの上座に当たる左奥へ誘導します。
2. 降りる際は、操作ボタンの「開く」を押し、ドアを抑えてお客様を先に降ろし、自分も降ります。





来客案内②

② ドアを2回ノックしてドアを開ける

人がいないと分かっている、開いているにも入室の合図としてノックをしましょう。

③ 入室する

人がいないと分かっている、開いているにも入室の合図としてノックをしましょう。





来客案内③

ドアが外開きの場合
⇒お客様を先に通す



ドアが内開きの場合
⇒案内人が先に入る





来客案内④

④席に座っていただく

担当者が居る場合：「〇〇様がお見えです」

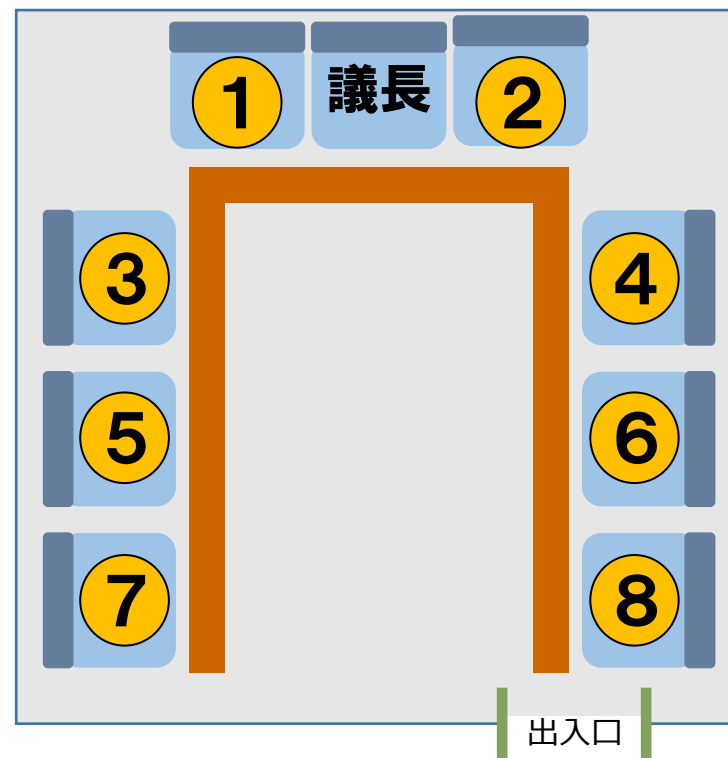
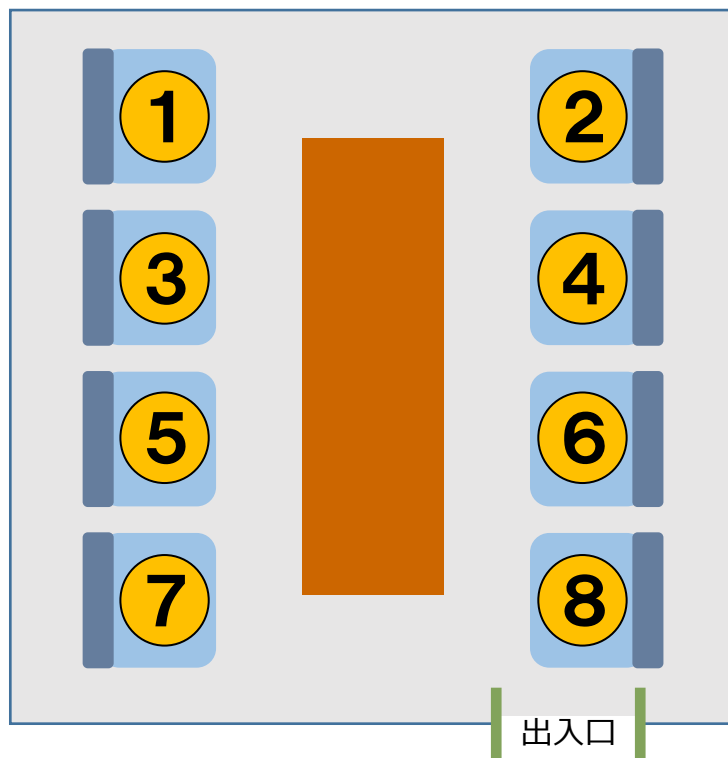
担当者がいない場合：「〇〇は間もなくまいりますので、
少しお待ちくださいませ」、「こちらへおかけください」
と上座の椅子、またはソファへ誘導します。

⑤退室する

部屋の出入り口からお客様の方を向き、「失礼いたします」とお辞儀をして退室します。



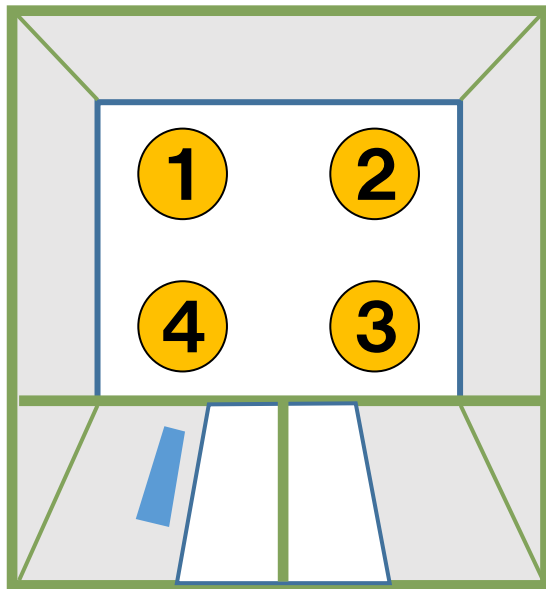
席次① 会議室



- 入口から最も遠い席が上座
- 議長席が中心となり、議長席に使い席がより上座になる



席次② エレベーター



ポイント

- 積極的に操作盤の前に立ってエレベーターの操作を行い、他者の乗り降りを優先する。
- 目上の人とエレベーターに乗り込むときは、目上の人に先に乗ってもらう。ドアを手で押さえ、相手が安全に乗り込めるようにする。

- 入口から遠い位置が上座となり、操作盤の前が最も下座





【実演】 名刺交換

初めて会うお客様とは、打合せの本題に入る前に必ず名刺交換を行います。

ここでは、名刺交換のやり方を忘れていないか、実際に行ってみましょう。

2人1組のペアになって、お互いに下記の流れで名刺交換を行ってみましょう。

1. お互いに、自分の名前が相手に分かる向きで、名刺を自分の胸の高さで見せる。
2. 自分の会社名、所属部署、氏名を名乗る。
3. 相手も名乗り終えたら、名刺を交換する。

※交換した名刺は最後に相手に返してください。





複数人での名刺交換

来訪者側、または担当者側が複数人いる場合は、
一番目上の人から順番に名刺交換します。

たとえば、来訪者側と担当者側がどちらも2名ずついる場合は
下記の順番で名刺交換します。

※担当者側がお客様の立場にある場合

1. 来訪者（上司）と担当者（上司）が交換
2. 来訪者（部下）と担当者（上司）が交換
3. 来訪者（上司）と担当者（部下）が交換
4. 来訪者（部下）と担当者（部下）が交換



※来訪者と担当者の立場が逆の場合、2と3の順番が逆転します。



お見送り

- オフィスが建物の上層階にある場合

エレベーターの前まで同行し、お客様がエレベーターに乗ったのを確認して来社のお礼を伝え、ドアが完全に閉まるまでお辞儀をして見送ります。

- オフィスが玄関先に近い場合

基本的には玄関先までお見送りします。玄関で来社のお礼をお伝えしお辞儀して見送ります。

- 重要度が高いお客様が車で来社されている場合

車のある場所までお送りし来社のお礼を伝えます。車が動き出したら、見えなくなるまでお辞儀をして見送ります。

- 途中までしか見送ることができない場合

応接室の出入り口、エレベーターや玄関先の手前などで来社のお礼を伝え「ここで失礼いたします」とお辞儀をして見送ります。





訪問マナー

- アポイント

必ず事前に連絡をして都合を伺い、訪問の人時間を決めます。

- 持ち物チェック

書類、名刺、筆記用具、手帳、地図、訪問先の住所・電話番号など。

- 時間通りの訪問

遅れそうになった時は、すぐに連絡を入れます（遅刻はNG）。

- 建物の外で身支度

コート、マフラー、手袋、マスクは取り、上着を着用し、ボタンは留めます。

- 受付でも礼儀正しいあいさつ

約束の時間になったら取り次ぎを依頼します（早すぎてもNG）。

- 相手先の目を常に意識

姿勢を伸ばし、廊下は中央ではなく端寄りを歩きます。他の社員から見られている場合もあるので態度や表情に気をつけ、周囲の人や受付の人にはきちんと挨拶をしましょう。





訪問後

訪問した日のうちか、翌日には、会っていただいたことに感謝し、電話や手紙、メールなどをしましょう。

