

Lesson

①

接遇の基本

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

上司の湯飲み茶わん を倒してしまった!!

▶ 秘書A子は上司の湯飲み茶わんを下げる時、手を滑らせて倒してしまいました。飲み干してあったので、幸い机は汚さずに済みましたが、このような場合、A子はまずどのように言ったらよいのでしょうか。

対処例 ○△×?...

「申し訳ございませんでした」と言ってわびればよいでしょう。

スタディ

「申し訳ございません」は謝る時の言葉ですが、一番丁寧な言い方です。この場合は上司の前で、上司の茶わんを倒してしまったことに対して謝ることになりますが、「手が滑ってしまって」などの言い訳をしないで、すぐ謝るようにします。



接遇の心構え

接遇とは相手に満足を提供する行動です。その目的は「最良のサービスを提供して、来客に最大の満足を与え、来客との間に好ましい人間関係を築いていくこと」です。以下のようなことに留意して、来客接遇に当たるようにしましょう。

◆誠意を込めて接する。

形だけの表面的な立ち居振る舞いに気を配るのではなく、心を込めて接することが大切である。

例) 受付へ向かってくる人を見たら、すぐ立ち上がって迎えるようにする。

◆人に対する心配りを忘れない。

大変！ 失敗しちゃった……



勝手に分からず迷っている人や何かで困っている人を見掛けたら声を掛けて手助けするなど、人に対する心配りを忘れないこと。

例) 来客がコートを手を持っているときは、「よろしければお掛けしておきます」と預かり、来客から見えるところに掛けておくようにする。

◆丁寧な言葉遣いや動作を心掛ける。

笑顔を絶やさず、丁寧に感じのよい話し方・態度で接することが基本。状況に応じた適切な接遇用語や動作も身に付けておく。

例) 名刺や紹介状などを渡されたときは、必ず両手で受け取る。

◆来客は公平に扱う。

誰に対しても同じ態度、同じ心で公平に接する。受付では、先着順のルールに従って公平に対応する。

例) 来客が重なったとき、顔見知りの客や予約客がいても先着順に対応する。

◆情報は正確に伝える。

会社名、名前、用件、伝言などを正確に伝える。伝言は、間違えないように復唱したり、メモに残しておく。

例) 予約客でも、初めての来客を取り次ぐ場合は、間違いがないように、受け取った名刺の会社名、氏名などを確認する。

◆じんそく迅速に行動する。

来客を長く待たせないように、上司との連絡や必要な手配は素早く行う。待たせる場合は理由を述べる。

例) 来客を待たせるときは、上司が遅れている理由と待ち時間を告げ、相手の意向を聞いた上で待ってもらう。



アポイントメントと日程調整

アポイントメントとは、面会の約束のことです。アポイント、アポなどと略することが多く、面会の約束を取り付けることを「アポを取る」などといいます。

●アポイントの申し込み

アポイントの申し込みには、相手がこちらに申し込むケースと、こちらが相手に申し込むケースがありますが、ここでは相手が申し込むケースを取り上げます。

アポの取り方には以下のようにさまざまな方法があります。

◆上司に面会したい人が手紙や電話などで申し込む。

◆上司に面会したい人が来社し(予定外の来客)、直接その場で面会を申し込む。
上司不在の場合は、秘書が受けることになる。

◆来客が上司と面談中に次回の面会を申し込む。あるいは、上司が出先で面談中に相手が申し込む。その際、上司がその場で面会日時を決めることもある。

◆相手が、上司の部下や上役、または上司の取引先などを介して申し込む。

●申し込みの受け付けから面会までの秘書の仕事

秘書は、申し込みの受付から面会の取り次ぎまで、全ての過程でかかわることになりますが、仕事の手順と流れは以下ようになります。

①面会の申し込みを受け付ける。

②上司に面会するかどうかの意向を確認する。

◎面会の申し込みを受け付けるのは秘書の仕事だが、「面会するかどうかの決定は、どのような場合でも上司が行う」ことに注意する。

③上司のスケジュールを確認する。

◎面会することになったら上司のスケジュールの空き日時を確認する。

④相手に面会することを伝え、日時を確認する。

◎相手の希望日時と上司の意向を聞いて日時を決め、スケジュール表に記入する。

⑤面会日に面会時間の再確認をする。

◎その日の朝、面会予定者と会う時間を再度上司に伝え、スケジュールの変更がないことを確認する。

⑥相手を迎える。

◎相手が来社したら、「〇〇社の〇〇様でいらっしゃいますね。お待ち申し上げておりました」などとあいさつをして迎え入れ、応接室に案内する。

⑦上司へ面会を取り次ぐ。

◎上司に来客が応接室で待っていることを知らせる。

●スケジュールの変更と調整

約束した面会の日時は、双方が守るのが原則ですが、それぞれの都合で変更せざるを得ないことが出てきます。こちらの都合で日程の変更をする場合は、以下のことに留意して適切に処理していきます。

◆約束した日時を変更せざるを得なくなったら、できるだけ早く相手に知らせる。

◆まず約束を守れなかったことを謝罪する。変更の理由は、本当の理由を述べる必要はなく、「急用ができたので」などとする。

◆こちらの都合による変更なので基本的には相手の希望を優先する。相手の希望日時を二、三聞き、それを上司に伝えて調整する。

◆その場で調整がつかないときや上司不在のときは、改めてこちらから連絡することを伝える。



接遇用語

接遇用語とは、来客を迎え入れたり、案内したり、謝罪するときなど、さまざまな状況で使われる決まり文句のことです。決まり文句ですが、適切に使用すると来客との会話をスムーズにするだけでなく、相手に洗練された印象を与えます。そういう意味では、便利な言葉ともいえます。来客接遇が重要な任務となる秘書としては、ぜひとも身に付けておかねばなりません。

●受付で用いられる接遇用語

受付で用いられる接遇用語には以下のようなものがあります。

- ◆「いらっしゃいませ」
- ◆「〇〇社の〇〇様でいらっしゃいますね。お待ち申し上げておりました」
- ◆「お待ち申し上げておりました」
- ◆「どのようなご用件でございましょうか」
- ◆「かしこまりました」
- ◆「少々、お待ちくださいませ」
- ◆「大変お待たせいたしました」
- ◆「〇〇はすぐ参ります」
- ◆「どうぞ、お掛けくださいませ」
- ◆「恐れ入りますが、〇〇が戻りますまで、少々お待ち願えませんか」
- ◆「〔お忙しい中、お足元が悪い中、遠い所を〕わざわざおいでくださいましたのに、申し訳ございません」
- ◆「かしこまりました。ご用件は確かに申し伝えます」
- ◆「失礼いたします」

●よく用いられる接遇用語

接遇用語は受付以外でも使われます。主なものは以下の通りです。

- ◆「すみませんが………申し訳ございませんが、恐れ入りますが、恐縮ですが。」
- ◆「分かりました………かしこまりました、承知いたしました。」
- ◆「知っています………存じております、存じ上げております。」
- ◆「知りません………存じません、存じ上げません。」
- ◆「できません………いたしかねます。」
- ◆「そうです………さようでございます。」
- ◆「構いません………差し支えございません。」
- ◆「話してください………おっしゃってください。」
- ◆「残念ですが………あいにくでございますが。」



人や会社の呼び方

接遇の場で自分や自分の会社、相手側のことを話すときには、呼び方を間違えないように正確に覚えておきましょう。

●自分と相手側、話の中の第三者とほかの会社の呼び方

人や会社の呼び方は以下の通りです。

- ◆自分自身……………私〔わたし〕ではなく「わたくし」と呼ぶのが正式。
- ◆自分の会社……………当社、私どもの会社。
- ◆相手……………あなた様、そちら様。
- ◆相手の会社……………御社、そちら様。
- ◆第三者……………あの方、あちら様。
- ◆ほかの会社……………〇〇会社様。

●内部の者を外部に言うときの呼び方

内部の者を外部の人に言う場合は、役職名は敬称になるので注意。「部長」ではなく、「部長の〇〇（姓）」と呼ぶか、あるいは単に〇〇と姓を呼び捨てにします。また、自分の身内のことを会社や他社などで話す場合は、父、母、主人（あるいは夫の姓）、妻、兄などと呼びます。

●内部の者をその人の家族に言うときの呼び方

内部の者を外部に言うときは呼び捨てが原則ですが、その人の家族や近親者などに対しては、尊敬語を用います。例えば「部長は電話中である」と言うときは、「部長（さん）はお電話中でございます」。また通常、役職名は敬称なので内部で呼ぶときに「部長さん」とは言いませんが、家族に対しては「部長さん」としても構いません。むしろ、女性が言う場合は、その方が柔らかい印象を与え、より敬意を表す感じが伝わるのでよいとされています。

●内部の者を内部で言うときの呼び方

自分より上位の人には尊敬語を用いるので、（自分より上位の）役職者に対しては〇〇課長、〇〇係長と呼びます。課長さんなどとは呼びません。

●外部の人の呼び方

相手の会社の役職者のことをその会社の人に話す場合は、役職名は敬称になるので、〇〇部長、〇〇社長と呼びます。

●「自分側」と「相手側」の家族の呼び方

自分の家族は、「父」、「母」、「妻、家内」、「夫、主人」、「息子」、「娘」と言いますが、相手側の家族を呼ぶときは、「お父さま、父上」、「お母さま、母上」、「奥さま」、「ご主人」「ご子息、ご令息」、「お嬢さま、ご令嬢」と言います。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

「接遇の心構え」では基本的な心得が出題される。「接遇用語」でも基本的なことをしっかり押さえておくこと。また、前に学習した「敬語」の使い方や注意点に関してももう一度目を通して確認しておくとうい。

* 接遇の心得 ①

- ①廊下で客と擦れ違ったときは、見知らぬ客でも会釈をしている。
- × ②客がみえたときの礼は、会釈程度にしているが、帰るときは最敬礼をしている。
- ②来客を迎えるときも、帰りに見送るときも普通礼(敬礼)をする。

* 接遇の心得 ②

感じのよい応対をするにはどのようなことを心掛けていけばよいか。

- ①どのような場合も、物の受け渡しは両手で行うこと。
- × ②話し方は、来客の丁寧さに合わせるようにしている。
- ②丁寧な来客に合わせるのはいいが、そうでない客に合わせではいけない。

* 接遇用語 ①

- × ①名前を名乗られたが、会社名が分からないとき
「すみません。どちらの会社の方でございますか」
- ②名刺を出されて、名前の読み方が分からなかったとき
「恐れ入りますが、お名前はどのようにお読みするのでしょうか」
①「すみません」は「恐れ入ります」。「でございます」は「いらっしゃいます」にしないといけない。

* 接遇用語 ②

- × ①「すぐに終わるが、待つか」ということを
「すぐに終わりますが、お待ちになられるでしょうか」
①「お待ちになられる」は「お待ちになる」に、「れる」を付け加えている二重敬語なので不適当。



CHALLENGE 実問題



第89回 難易度 ★★☆☆☆

秘書A子は後輩B子が、どのようなことにも「すみません」という言葉で済ますことが多いのが気になっていた。そこでA子は、次のような例を挙げてB子を指導することにした。下線部分の「すみません」はどのように言うのがよいか答えなさい（答えは重複しないようにすること）。

- 1) 「すみません。それでは遠慮なく頂戴いたします」
- 2) 「ご迷惑をお掛けいたしまして、誠にすみませんでした」
- 3) 「すみませんが、もう一度お聞かせ願えませんでしょうか」



第92回 難易度 ★★★★★

次の「 」内は、秘書A子が上司（部長）に言ったことである。中から言葉遣いが不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 予約客の工藤氏の来訪を知らせたとき、「工藤様を応接室にお連れいたしました」
- 2) 外は寒いのにそのまま出掛けようとしたとき、「コートをお召しにならないのですか」
- 3) 上司の湯飲み茶わんを片付けようとしたとき、「お茶わんをお下げしてもよろしいでしょうか」
- 4) 翌日の上司のスケジュールを確認したとき、「明日はK社へ直行ということでございましたね」
- 5) 課長が上司に報告したいことがあると言ってきたとき、「課長がお時間を頂きたいとのことでございますが」

【解答・解説】1＝〔解答例〕

- 1) ありがとうございます
- 2) 申し訳ございません
- 3) 恐れ入ります

解答例のほかに3)は「恐縮です」もよい。

2＝1) この場合だと、「A子が工藤様を連れてきた（いった）」ということになる。「連れる」は「秘書を連れて」「子どもを連れて」のように使う言葉で、相手を「従える」のようなニュアンスがある。相手が来客ということで「お」を付けても、来客に使える言葉ではないということである。

Lesson ② 接遇の要領とマナー

CASE STUDY



あなたなら
どうする？

来客対応中、面談を
終えて帰る客が……

失礼ですが、どのような……



いつもお見送りしている
K氏がお帰りになるけど……

▶ 秘書A子が不意の来客の応対をしているとき、面談を終えて帰る取引先のK氏とK氏を見送る上司がA子の前を通り掛かりました。K氏が帰るときは、A子はいつも上司と一緒にエレベーターの所まで見送っています。このような場合、A子はどのようにすればよいのでしょうか。

対処例 ○△×?…

不意の来客であっても応対している最中なのだから、K氏にはその場で会釈をし、応対を続ければよいでしょう。

スタディ 💡!!

どのような来客でも、応対途中にその客をおいてほかの用を足すようなことは、原則としてしてはいけません。従ってA子がいつもK氏の見送りをしている、こういう場合は応対中の客を優先すべきで、K氏にはその場で会釈をすることで、見送る気持ちを表します。

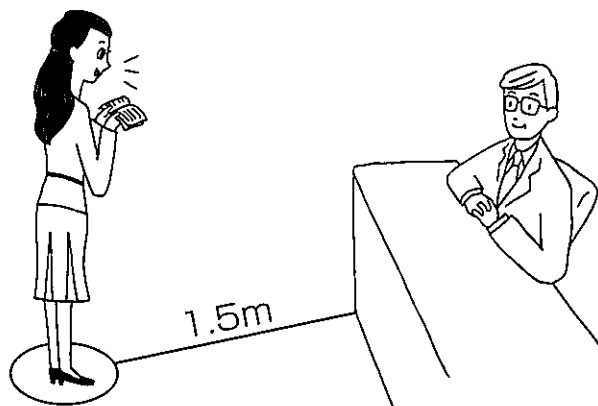
職場でのマナーや立ち居振る舞い

接遇のマナーを身に付けるためには、まず職場でのマナーや秘書としてふさわしい立ち居振る舞いをしっかり身に付けておく必要があります。基本的なマナーはもちろん、日常のちょっとした動作もおろそかにしてはいけません。

職場には手本となる先輩秘書がいます。分からないことは先輩秘書に聞いたり、先輩の行動を見習うなどして少しずつ学んでいくようにしましょう。

ここでは特に秘書が心得ておくべきマナーや立ち居振る舞いをいくつか紹介します。

- ◆電車の遅れなどで遅刻したときは、課員全員に聞こえるように「おはようございます」とあいさつをし、上司や迷惑を掛けた関係者に遅れたことをわびて席に着く。
- ◆外出するときは、皆に行き先を言って、ついでに足す用がないか声を掛ける。
- ◆上司と一緒に歩くときは、上司に従うように上司の後ろについて歩く。
- ◆廊下で前を歩いている目上の人を追い越すときは、「失礼します」と声を掛ける。
- ◆ドアを開けるときは必要以上に大きく開けない。閉めるときは音を立てないように手をドアノブからすぐに離さないで静かに閉める。
- ◆人前で椅子に座っているときは、両ひざを合わせておく。
- ◆電話が終わったときは、軽くお辞儀をして受話器は静かに置く。
- ◆席を立つときは、必要以上に椅子を机から離さずに立ち、椅子は机の下へ静かに引いてしまうようにする。
- ◆上司の机の前で報告をするときは、机の斜め前1.5mくらいのところに立って報告するのがよい。
- ◆上司が自分のところに来て話しかけたら、すぐに立ち上がり、手は前で重ねて話を聞く。
- ◆書類などを受け取ったり渡したりするときは必ず両手を使う。
- ◆書類を相手に渡すときは、相手が文面をそのまま読める向きにして渡す。
- ◆誰かに座る席を指し示したり、方向を示すときは、指をしっかりとつけて手のひら側を相手に向けて、片手全体で示す。
- ◆お辞儀をするときは、両手を体の前で重ねてお辞儀をする。
- ◆どんなに流行しているファッションでも、ビジネスの場にふさわしくないものは避ける。





受付の要領とマナー

会社のイメージは受付での対応次第で良くも悪くもなります。受付業務を担当する秘書は、感じのよい態度で来客を迎え入れ、来客に好ましい印象を与えるように努めなければなりません。

来客は、基本的に「アポイントメントのある予約客」と「アポイントメントのない不意の客」に分けられます。それによって対応の仕方が異なる部分がありますが、受付対応の基本は同じなので接遇で差をつけるようなことをしてはいけません。

●受付の基本

来客と分かたらすぐ立ち上がり、「いらっしゃいませ」とあいさつしてお辞儀(敬礼)をします。後は、受付のルールに従って接遇を行います。

受付の際のルールや注意点は以下の通りです。

◆受付の優先順位を守る。

受付の優先順位は先着順で、先に来訪した客から対応する。一度に多くの来客があった場合も、顔見知りの客や予約客を優先してはいけません。

◆面会の優先順位を守る。

面会の取り次ぎで、予約客と不意の客が重なった場合は、基本的に予約客が優先される。

◆来客への気遣いを忘れない。

来客を待たせないように、上司への連絡などは素早く行う。待たせるときは、待たせる時間の目安を告げ、椅子を勧める。

●予約客と不意の客への対応

予約客の場合は、「〇〇様でいらっしゃいますね。お待ち申し上げておりました」と確認し、上司に取り次ぎます。

不意の客の場合は、「いらっしゃいませ」とあいさつした後、相手の用件、会社名、氏名を聞きます。その際、上司が在社しているかどうかは話しません。相手には、上司が社内にいるかどうか確認してくると言って、上司に不意の客の来訪を告げて意向を確認します。

●名刺の取り扱い

名刺を受け取るときは、胸の高さで両手が盆で丁寧に受け取ります。「〇〇(会社名)の〇〇(姓)様でいらっしゃいますね」と会社名と名前を確認します。読めない場合は「恐れ入りますが、どのようにお読みすればよろしいのでしょうか」と相手に尋ね、教えてもらったら「失礼いたしました」と言葉を添えます。



来客取り次ぎの要領とマナー

「受付の要領とマナー」で述べたように、予約客はすぐに取り次ぎ、不意の客については上司の意向を確認して指示に従うことになります。

取り次ぎの際に特に心得ておきたいのは、上司が面談中や不在のときに不意に訪ねてきた客への対応です。また、上司の在・不在にかかわらずこちら側の都合で面会を断る場合の対応の仕方や紹介状を持ってきた客の取り次ぎ方も心得ておかなければなりません。

●上司が面談中のときの取り次ぎ

上司が面談中に不意の客があったときは、以下のような対応をします。これは、上司が忙しいときや会議中、打ち合わせ中などにも共通する対応です。

- ①あいさつをして、相手の会社名と氏名、用件を確認する。
- ②来客に上司が面談中であることを告げ、代理の者でもよいかと相手の意向を確認する。
- ③上司に面会することを希望した場合は、「少々、お待ちいただけますか」と言って椅子を勧める。
- ④上司に不意の客のことをメモで伝え、指示を仰ぐ。
- ⑤来客に「お待たせいたしました」とわびの言葉を添え、上司の意向を伝える。
上司の意向としては、「面会できない」、「○分ほど待ってもらえば面会できる」などが考えられる。
- ⑥待たせる場合は、雑誌を勧めるなどの気遣いを忘れない。

●上司が不在のときの対応

上司が外出中や出張中のときに不意の客が訪ねてきたときは、以下の対応をします。

- ①「出張中」または「外出中」であることと「出社予定日」や「帰社予定時間」を告げる。
- ②用件を聞いて名刺を預かり、代理の者ではどうかと相手の意向を聞く。
- ③相手が帰る場合は伝言を聞いておき、上司が戻ったときに不意の来客があったことや伝言を伝えてその後の指示を仰ぐ。

●面会を断る場合の応対

面会を断るときはより丁寧に応対しなければなりません。上司が面談中などで不意の客の面会を断る場合や、上司が不在で帰ってもらう場合は、「わざわざお越しいただきましたのに、ご希望に沿えず申し訳ございません」とわびの言葉を言うようにします。

上司が忙しいときに不意の客が訪ねてきて、代理人ではなく上司との面会を希望した場合は、「恐らくお目にかかる時間が取れないと存じますが」と前置きして上司に取り次ぎます。案の定、面会できない場合は上司の多忙を告げて面会を断ります。その際も、希望に沿えなかったことをわびます。相手が別の機会に面会することを求めてきたら、希望日時を二、三聞いておき、上司に確認した上で予約をするか、改めてこちらから連絡して決めるようにします。

●紹介状を持ってきた客の取り次ぎ方

紹介者から前もって連絡がある場合は、基本的に予約客と同様の対応をします。「お待ち申し上げておりました」とあいさつし、来客が持ってきた紹介状(手紙や名刺)と相手の名刺を受け取って上司に取り次ぎます。その際、紹介状を封筒から出して読んだりしてはいけません。そのまま上司に渡します。

案内の要領とマナー

来客を案内する場合に心得ておくことは、「案内の手順とマナー」と「応接室でのマナー」です。

●案内の手順とマナー

案内は以下の手順で行います。

◆案内を始める際のポイント。

- ◎「応接室へご案内いたします」など行き先を告げ、来客を導くように斜め前、二、三步先を歩く。
- ◎廊下を曲がるときは、来客の方を振り返りながら誘導する。

◆エレベーター乗降時のポイント。

- ◎エレベーターに乗る前に、「5階でございます」など行く階を告げる。
- ◎エレベーターが来たら秘書が先乗り、「開」のボタンを押して、「どうぞ」と声を掛けて客を招き入れる。
- ◎降りるときは、客を先に降ろす。

◆応接室に招き入れるときのポイント。

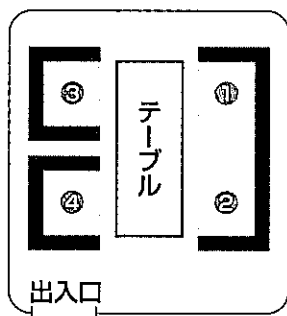
- ◎応接室に着いたら、「こちらでございます」と言い、ドアをノックして開ける。
- ◎外開きのドアは秘書がドアを引いておき、来客を先に通す。
- ◎内開きのドアは秘書が先に入ってドアを押さえておき、来客を通す。
- ◎部屋に入ったら、来客に「どうぞ、こちらにお掛けになってお待ちください」と上座のソファ^{カミソ}を勧める。

●応接室でのマナー

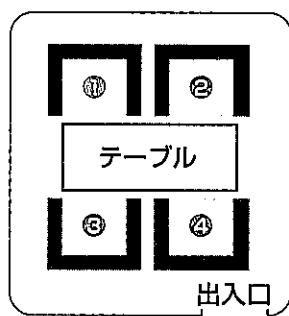
応接室では来客に上座を勧め、コートや傘、荷物などを進んで受け取るなど、次のようなマナーを心得ておきます。また、上座は、基本的には「入り口から遠い奥の席」ということを押さえておきましょう。

◆上座と下座、席次を理解する。

上座とは上位の人が座る席、下座とは下位の人が座る席のことである。図Aはソファ（長椅子）席の場合の席次で、ソファが上座になる。来客が二人のときは、①、②の順で、接遇側（一人）は④になる。図Bは一人用の椅子の場合の席次だが、来客が二人のときは、①②になり、接遇側は④になる。来客が3人のときは、①②③の順で、接遇側は④になる。



図A ソファ席がある場合の席次。



図B 一人用の椅子の場合の席次。

◆コートや荷物などは秘書が預かる。

来客の帽子やコート、手荷物などは進んで秘書が受け取り、所定の場所に保管しておくようにする。その際、「こちらでお預かりいたします」と言葉を添え、保管しておく場所を来客に知らせる。

◆応接室の環境を快適にしておく。

いつ来客があってもいいように、応接室は整理・整頓しておく。また、来客が応接室に入ったら、ドアに「使用中」の表示をしておくことを忘れないようにする。





茶菓接待の要領とマナー

来客を応接室に通したらできるだけ早くお茶を出します。

上司が応接室に来る前に来客にお茶を出していた場合、上司が来て再びお茶を出すようなときは、来客のお茶も一緒に入れて出し、最初に出していた来客のお茶は下げるようにします。また、上司と来客に出す湯飲み茶わんは同じものを使い、上司がいつも使っている湯飲み茶わんを使わないようにします。

お茶を出すときの手順と注意事項は以下の通りです。

①お茶を運ぶ。

◎湯飲み茶わんと茶たくは別々にして盆に載せて運ぶ（配るときは、茶わんを茶たくに載せて出すこと）。

②応接室に入室する。

◎部屋に入るときは軽くノックし、入室したらその場で「いらっしゃいませ」、あるいは「失礼いたします」と言って一礼する。

◎盆をテーブルか、ある場合はサイドテーブルに置く。

③お茶や菓子を配る。

◎上座の上席から順に、「どうぞ」と言葉を添えて配る。

◎お茶と一緒に菓子も出すときは、菓子を先に出し、客から見て左に菓子、右側にお茶が並ぶように配置する。

◎各自の正面に湯飲み茶わんの模様が向くように置く。

◎木製の茶たくは、木目が横になるように置く。

◎ふきんを必ず用意し、お茶をこぼした場合は「失礼いたしました」と言って落ち着いて拭く。

④退出する。

◎お茶を出し終わったら盆を脇に抱えて持ち、ドア付近で「失礼いたしました」と言って一礼してから退室する。



紹介のマナー

初めての客を上司に紹介する場合などは、秘書が紹介役を務めることになるので、紹介の基本的なマナーを心得ておく必要があります。

●紹介のルール

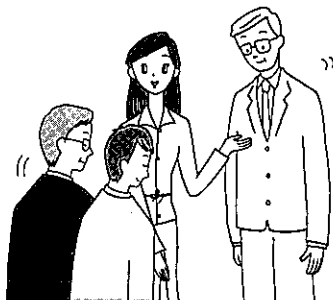
紹介の順序は、下位（目下）の人から上位（目上）の人の順で紹介するのが原則です。来客と社内の者では年齢や役職に関係なく、来客が常に上位で社内の者は

下位になるので、例えば来客が部長で、紹介するのが社内の常務であっても、最初に常務を先方の部長に紹介します。

- ◆秘書が来客と社内の者を紹介する場合は、①最初に社内の者を来客に紹介する、②次に、来客を社内の者に紹介する。

例)「こちらが、常務の山田でございます」

「こちらは、〇〇株式会社営業部長の〇〇様でいらっしゃいます」

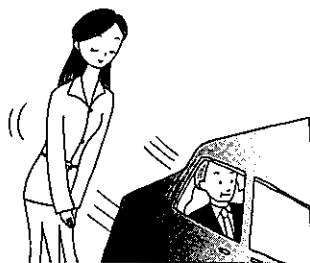


見送りの要領とマナー

受付での来客の迎え入れや案内と同様、来客の見送りも大切な仕事です。それまでどんなに好印象を与えていたとしても、最後の見送りが悪ければ、全てが台無しになってしまいます。

秘書が来客を見送る場合は、「失礼いたしました」「ごめんください」などと言ってお辞儀(敬礼)をするのが基本です。見送りには、「自席で見送る場合」、「エレベーターの前で見送る場合」、「外に出て車を見送る場合」があります。それぞれ以下のポイントを押さえておきましょう。

- ◆自席で見送る場合は立ち上がり、「失礼いたしました」と言ってお辞儀をする。
- ◆エレベーターの前で見送る場合は、来客がエレベーターに乗ったら「ごめんください」と言ってお辞儀をし、ドアが閉まるまで笑顔で見送る。
- ◆外に出て車を見送る場合は、あいさつをして車が見えなくなるまで見送る。

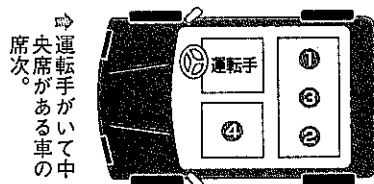
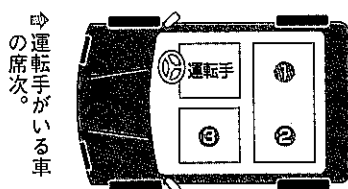


乗り物の席次

秘書は、応接室での席次だけでなく、車や列車、飛行機などの乗り物にも席次があることを心得ておきます。車の場合は、車の持ち主が運転する場合と運転手が運転する場合とでは席次が違いますので注意します。

●運転手付きの車の席次

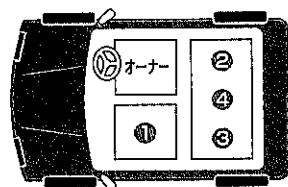
運転手がいる場合は、①運転手の後ろの席、②助手席の後ろの席、③助手席の順。ただし、後部座席に中央席がある場合は、そこが③の席次になり、助手席は④になります。



●オーナードライバーの車の席次

車の持ち主（オーナードライバー）が運転する場合は、①助手席、②運転手の後ろの席、③助手席の後ろの席、④後部座席の中央席の順になります。

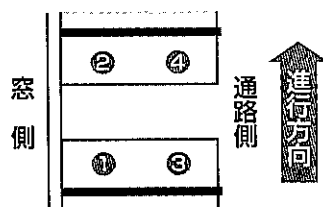
⇒ オーナードライバーの車の席次。



●列車の席次

4席が2席ずつ対面する場合の席次は、①進行方向の窓側席、②進行方向を背にした窓側席、③進行方向の通路側、④進行方向を背にした通路側の順になります。

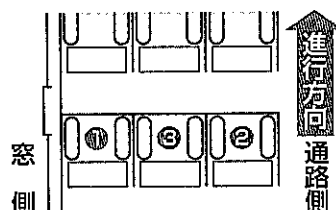
⇒ 列車の席次。



●飛行機の席次

飛行機は窓側の席が最上位で、3席の場合は、①窓側の席、②通路側の席、③中央の席の順になります。

⇒ 飛行機の席次。



SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

「職場でのマナー」に関する出題が多いが、基本的には常識問題である。「接遇の要領とマナー」全体では、受付・取り次ぎ・案内やお茶の出し方、応接室等の席次がよく出題される。受付・取り次ぎでは、基本的な接遇用語や名刺の受け取り方、お辞儀の仕方なども押さえておく。案内では誘導の仕方がポイント。お茶の出し方はよく出題され、用具の名称や茶わんを置く位置、模様の方など細かい点まで問われるので、しっかり学習しておきたい。席次は、応接室での問題が中心。タクシーやレストランなどの席次も角度を変えて出題されるが、基本をしっかり身に付けておけば、分かる問題である。

* 職場でのマナー

日ごろの行動である。

- ①エレベーターで顔見知りの来客に出会ったとき、周りに人がいる場合は会釈だけにしている。
- × ②上司と一緒に廊下を歩くときは、上司の斜め前を、上司の歩く速度に合わせている。
- ②人と一緒に歩く場合、先に立って歩くのはその人を先導するときである。後ろを歩く場合は人に従って歩くときである。秘書が社内で上司と一緒に歩くときは、従った歩き方をしなければならない。

* 受付

名刺の受け方について述べたものである。

- ①相手が名刺を渡しながら名前を名乗ったときでも、「〇〇様でいらっしゃいますね」と確認する。
- × ②受けた名刺は、裏面を確かめてから、会社名や氏名を口に出して確認する。
- ③受けた名刺の文字の読み方が分からないときは「恐れ入りますが、どのようにお読みするのでしょうか」と尋ねる。
- ②名刺を受け取って相手を確認するとき、会社名や氏名を口に出して確認するのはよいが、裏を見て確かめてからするというのは感じが悪い。

＊案内

来客の案内の仕方である。

- ①廊下を歩くときは、客の斜め前を歩く。
- ②階段を上がるときは客を先にして上がる。
- × ③応接室のドアが外開きのときは、自分が先に入る。

②階段で秘書が来客の後を歩くのは、来客が倒れそうになったとき、後ろから支えられるからである。逆に下がるときは、客を見下さないように先に歩く。③ドアが外開きのときは、ドアを開けて押さえておき、来客を先に通す。秘書が先に入るのはドアが内開きのときである。

＊お茶の出し方

来客へのお茶の出し方と道具の名称について述べたものである。

- ①茶わんの絵柄は、来客に見えるようにして出す。
- ②茶わんを載せて来客に出す、木製の皿は茶たくという。
- × ③ふた付きの茶わんでお茶を出すときは、来客の前でふたを取ってから出す。

③ふた付きの茶わんのふたは、客に温かい状態でお茶をおいしく飲んでもらうために、お茶が冷めないようにするものである。来客はいつお茶を飲むかわからない。ふたは、飲むときに自分で取ってもらうものなので、取って出すというのは不適当である。

＊席次①

秘書A子は先輩と上司と一緒に顔見知りのレストランに入った。

- × ①席を案内されたとき、顔見知りのA子が先に案内されたので、先に奥の方に入って座った。
- ②料理が運ばれ、A子の前に先に置こうとしたので、上司の方から置くように言った。

①上司や先輩という目上の人と食事をするのである。自分の行き付けの店であっても、目上の人を立てないといけぬ。先に案内されたといっても奥の席は一般的に上座となる。その上座に座るのは不適当である。

＊席次②

来客を応接室に通して言ったことである。

- × ①応接室では入ってすぐの席に座ってもらい、少し待ってもらうため「こちらで少々お待ちくださいませ」と言った。

①言い方ではなく勤めた席が問題。一般的に、部屋内の上座は入り口から見て奥の方である。入り口に近いところは下座になるので不適当。



CHALLENGE 実問題

1 第91回 難易度 ★★☆☆☆

次は秘書A子の、上司を訪ねてくる客への気配りである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 暑いときの客には冷茶、寒いときには熱めのお茶を出すようにしている。
- 客が暑そうにしているときは、上着を脱いでネクタイを緩めるように勧めている。
- よく来る客には、紅茶、コーヒー、緑茶かを尋ねて望むものを出すようにしている。
- 客が予約時間より早く来訪したときは、上司にその旨を告げてどのようにするか尋ねている。
- 外出からの上司の戻りが遅れていて予約客に待ってもらうときは、新聞などを勧めて間が持てるようにしている。

2 第90回 難易度 ★★★★★

秘書A子の上司は予約客のT氏と面談中である。そのT氏と一緒に来社するはずだったM氏から、急な用件のため到着まであと20分ほどかかるという連絡が入った。このような場合、M氏が遅れるということを目撃中の二人にどのように伝えるのがよいか。次の中から適当と思われるものを一つ選びなさい。

- M氏はT氏と一緒に来社するはずだった客なので、T氏にメモで伝える。
- 同じことを書いたメモを2枚用意し、上司とT氏それぞれに渡して伝える。
- 二人ともM氏を待っているのであろうから、二人に向かって口頭で伝える。
- T氏と一緒に来社するはずだったとはいえ上司の客なのだから、上司にメモで伝える。
- M氏が遅れることと、そのことをT氏にも伝えてもらいたいと書いたメモを上司に渡す。

【解答・解説】1=2) 客が上着を着ているのは、訪問先に対する礼儀。暑そうなら、迎える側が室温の調節をするのが一般的。気の置けない相手なら上着を脱ぐように言うこともあるが、それは客を迎えた上司が言うこと。秘書が言うのは上司を差し置いて出過ぎたことになり不適当ということである。

2=3) 二人ともM氏の到着を気にしているのでであろうから、連絡を伝えるには二人に分かるようにするのがよい。口頭なら二人に同時に聞こえるのでよいということである。

Lesson

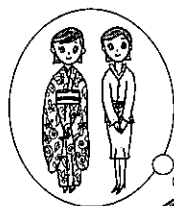
① 慶事と弔事への対応

CASE STUDY

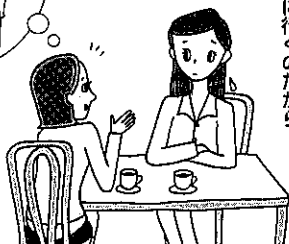


あなたなら
どうする？

結婚式だから振袖
がいいかも……!!



やっぱり振袖が
いいかなとも思
うんだけど……



結婚式といっても、手伝
いに行くのだから……

▶ 秘書A子は同僚B子から「上司の子息が結婚式を挙げるので、披露宴の受付の手伝いを頼まれたが、振袖を着ていった方がよいのか、それともスーツの方がよいのか迷っている。どのような服装をしていけばよいのか」と相談を受けました。どのようなアドバイスをすればよいのでしょうか。

対処例 ○△×?…

「多少改まったスーツかワンピースを着用すればよい」と助言すればよいでしょう。

スタディ



秘書は招待客として参加するのではないので、振袖などを着用してはいけません。多少改まったスーツやワンピースを着用し、アクセサリーも派手なものや豪華なものは着けないようにします。また、会社の行事で受付をする場合は、受付をするほかの社員に合わせるようにします。



慶事の種類と秘書の対応

秘書は上司に関係する慶事を補佐する必要があるため、慶事の知識やマナー、対応の仕方を心得ておかなければなりません。慶事には、仕事に関係する公的なものと上司の私的なものがありますが、秘書はそのどちらも補佐することになります。私的な慶事に対しても補佐するのは、上司がそれらの私事の雑務に煩わされると本来の業務に支障を来す……という理由のためです。秘書は上司に頼まれば、快く引き受けます。

上司に関係する慶事には以下のようなものがありますが、それぞれの慶事に対する対応は、全て上司の指示や了承を得て行います。秘書は上司の意向をしっかり受け止め、それに沿って行動しなければなりません。秘書の勝手な判断で先走ったりしないように気を付けます。

◆結婚式への対応。

上司の家族や知人、社内や取引先など会社関係者の結婚式がある。

◎結婚式場に祝電を打ったり、自宅などに祝いの品を贈る手配をする。

◎上司が出席する場合は、祝儀の手配をする。

◎披露宴の受付などの業務を手伝う。この場合の秘書の服装は、少し改まったスーツがワンピース。

◆会社関連の祝賀行事への対応。

祝賀行事には、建物の完成を祝う「落成式」や「創立記念式」、「開店祝い」などがあり、社内で催すものと関係会社が開催するものとに分けられる。

◎社内での行事では受付などを担当する。受付での服装は、受付をするほかの社員と合わせた服装にする。

◎関係会社から祝賀行事の招待状が届いたら期日までに欠の返事をし、上司が出席する場合は、祝儀*1)を用意する。

◆受賞・受章への対応。

受賞は賞を受けること、受章は国から勲章や褒章を受けること。勲章とは国家のために尽くした功労者に与えられる記章のことで、「文化勲章」、「瑞宝章」、「宝冠章」、「旭日章」、「菊花章」などがある。褒章とは社会に貢献した人に与えられる記章のことで、「紅綬褒章」、「緑綬褒章」、「黄綬褒章」、「紫綬褒章」、「紺綬褒章」などがある。

◎祝電を打ったり、祝い状を出す手配をする。

◆賀寿への対応。

賀寿とは長寿の祝いのことで、「古希」、「喜寿」、「米寿」などの祝いがある。

◎上司が祝賀会などに出席する場合は、祝儀を用意する。

◆昇進・栄転・就任への対応。

昇進とは今までよりも地位が上がること、栄転とは今までよりもいい地位・職場に転任すること。就任とは(新しい)役職・任務に就くこと。

◎祝電を打ったり、転勤者に「餞別*2)」を贈るなどの手配をする。



*1) 祝儀=祝い事のときに贈る金品のこと。

*2) 餞別=転任や旅行などで遠い所に移る人に、別れの印として贈る金品のこと。



弔事の知識とマナー

弔事とは死者を葬る葬儀などの弔い事、つまり不幸のことです。多くの場合、弔事の知らせは突然もたらされます。そして、通夜や葬儀・告別式はあまり日を置かずに行われます。それだけに、手際よく対応することが求められますが、急ぐあまり間違った情報に惑わされたり、誤った行動をしないように、落ち着いて慎重に対応していくことが大切です。

秘書として葬儀・告別式に参列する場合は、宗教によって儀式の形式が異なるため、どの宗教で行われるのかを知っておく必要があります。

●弔事の基本知識

仏式弔事では、通夜、葬儀・告別式の順で執り行われます。その後は、日を改めて法要*1) が行われ、故人と関係が深かった人はそれらの法要にも参列することになります。秘書として、以下の知識は身に付けておくようにします。

◆通夜とは。

通夜とは、死者を葬る前に家族や親戚、知人がひつぎの側で終夜過ごし、死者を守ることをいうが、最近ではこのようなしきたりは薄れてきている。一晚過ごすのは遺族やごく近い親戚だけで、そのほかの人は定められた時間(6時から10時までの間の2時間程度が一般的)に参列するようになっている。上司が故人と関係が深かった場合は、通夜にも参列することになる。

◆葬儀、告別式とは。

葬儀は、遺族や親戚などが集まって行う儀式で、仏式の場合は僧侶の読経や遺族、親戚の焼香が行われる。葬儀は1時間ほどで終了し、5～10分程度の休憩の後、引き続き告別式が行われる。告別式は故人と縁のあった人たちが最後の別れを惜しむ儀式で、参列者は葬儀社の進行係の案内に従って前の方から順次焼香していく。告別式も1時間程度が一般的である。葬儀・告別式とも時間が定められているので、告別式に参列する場合はその時間内に行かなければならない。葬儀・告別式に関しては以下のことを心得ておく。

◎供物は祭壇に供えるものなので、通夜・葬儀の前日までに届くようにする。

◎香典*2) は通夜か葬儀・告別式に参列したときに渡す。通常は受付で渡して記帳する。上司の代理で参列する場合は、上司の名前を記帳し、その左下に(代)と書く。

◎参列できないときは、弔電を打つ。



*1) 法要＝死者の冥福を祈る仏教行事。法事ともいう。

*2) 香典＝霊前に供える、香の代わりとなる金銭のこと。

◆法要とは。

故人の冥福を祈るために日を改めて行う仏法の儀式・行事で、生前、世話になった故人の法要には参列する。通常、忌明けの七七忌（死去した日を含めて49日目）に盛大に行われ、その後は年忌として1年後の一周忌、2年後の三回忌などに行われる。

●弔事のマナー

通夜や葬儀・告別式に参列する場合は、以下のマナーを心得ておきます。

◆服装のマナー。

◎通夜の男性の服装はブラックスーツかダークスーツ。一般参列者は平服でも構わないが、できるだけ黒系統の地味なスーツを着用し、ネクタイと靴は必ず黒にする。女性は地味な無地のワンピースか、黒やグレーのスーツが一般的。

◎葬儀・告別式では、男性はモーニングかブラックスーツに白いワイシャツと黒ネクタイ。靴も必ず黒を着用する。一般参列者は、男性はできれば黒のスーツを着用。地味なものであれば平服でも構わないが、ネクタイと靴は必ず黒にする。女性は喪服を着用し、ハンドバッグや靴の色も黒にする。アクセサリは結婚指輪と一連の真珠のネックレス以外は身に着けない。

◆あいさつの仕方。

◎遺族には「心よりお悔やみ*1)申し上げます」、「このたびはご愁傷さま*2)でございます」とあいさつするが、忙しそうなら遠慮してもよい。

◆焼香の仕方(仏式)。

焼香は、次の手順で行う。①焼香台の近くまで進み、遺族に一礼する。②焼香台の前に来たら祭壇に向かって一礼する。③右手の親指と人さし指、中指の3本で抹香をつまみ、やや頭を下げ目の高さに押しいただいた後香炉にくべる。④遺影に合掌して一礼する。⑤遺族の方を向き一礼して席に戻る。

焼香の仕方



- 合1) 右手の親指、人さし指、中指の3本で抹香をつまむ。
 合2) 目の高さに押しいただく。
 合3) 香炉にくべたら、遺影に合掌して一礼する。



- *1) お悔やみ＝人の死を悲しみ残念がるという意味の弔いの言葉。
 *2) ご愁傷さま＝心からその人の死を悲しむという意味の弔いの言葉。

◆玉串奉奠の仕方(神式)。

玉串奉奠は、次の手順で行う。①神官から玉串を受け取る。左手で葉先を、右手で茎を持つ。②玉串を捧げる案(台)まで進む。③玉串の葉先を神前に向ける(茎が手前になる)。④手を持ち替え、左手で根元を、右手で葉先を持つ。⑤時計回りに180度回転させ、葉先が手前に来るようにして案(台)に置く。⑥二礼二拍手(音を立てない)一礼する。⑦遺族と神官に一礼して席に戻る。

玉串奉奠の仕方



合 1) 左手で葉先、右手で茎を持つ。



合 2) 葉先を神前に向ける。



合 3) 左手で根元、右手で葉先を持つように持ち替える。



合 4) 時計回りに180度回転させ、葉を手前にして捧げる。

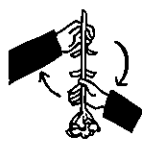
◆献花の仕方(キリスト教式)。

献花は、次の手順で行う。①左が茎、右に花がくるように受け取る。②花が手前になるように右回りに90度回転させる。③そのまま献花台に置き、一礼して席に戻る。

献花の仕方



合 1) 左手で茎、右手で花の方を持つ。



合 2) 花が手前になるように右回りに90度回転させる。



合 3) 献花台に置き、一礼する。

弔事への対応

秘書は、関係者の訃報を知ったら速やかに情報を集め、上司に報告してどのように対応するか相談し、指示を受けます。

●情報収集と基本的な対応

秘書は次のような情報を集めます。

◆逝去*1) の日時。

*1) 逝去=人の死の尊敬語。



- ◆喪主*1) の氏名(故人との関係)、住所、電話番号。
- ◆通夜、葬儀・告別式の日時と場所。
- ◆葬儀の形式(仏式、神式、キリスト教式)
- ◆死因とそれまでの経緯。

収集した情報を上司に報告し、どのように対応したらよいか指示を受けます。上司に確認すべきことは以下のようなことです。

- ◆通夜、葬儀・告別式のどれに参列するのか。
- ◆上司が参列するのか代理の者か。代理の者を立てる場合には、すぐ連絡する。
上司が参列する場合は、スケジュール表に書き込む。
- ◆香典をいくら包むか。上司に確認する前に社内規定や前例などを調べておく。
- ◆弔電を打つ場合は誰の名前で打つか。役職などの肩書はどうするか。
- ◆供花、供物を届ける場合の予算はいくらか。喪主が辞退するケースもあるので事情の分かる人に確認しておく。

●香典と供花・供物の手配

秘書は、上司の指示を受けて香典や供花・供物の手配をすることになります。以下のようなことに留意して、遅れがないように手配します。

- ◆香典を供えるときの上書き*2)。

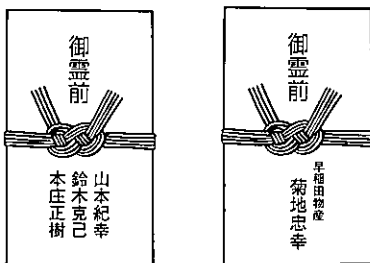
◎仏式では「御香典」、「御香料」、
「御霊前」とする。

◎神式では「御榊料」、「御玉串料」、
「御霊前」とする。

◎キリスト教式では「御花料」、
「御霊前」とする。

◎宗教が分からない場合は、どの宗教にも共通する「御霊前」を用いる。

香典の上書き



△連名のときは目上の △社名や肩書を書くとき
人を書き順に書く。きは氏名の右側に。

- ◆供花・供物の手配。

供花・供物を贈る場合は通夜や葬儀に間に合うように手配する。供花・供物は宗教によって異なるので注意する。

◎仏式では「生花」、「花輪」、「果物」、「茶」など。

◎神式では「生花」、「榊」、「酒」、「魚」、「果物」など。

◎キリスト教式では「白系統の生花」など。



*1) 喪主=葬儀を行う当主。

*2) 上書き=祝儀(不祝儀)袋や書状などの表面に書く文字。表書きともいう。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

「慶事」と「弔事」の出題では圧倒的に弔事が多い。「慶事」に関する問題は一般常識のレベルなので、基本的なことを押さえておけばよい。「弔事」では、香典を用意する場合の確認事項や弔電を手配するときの確認事項、葬儀に参列する際の服装などをしっかり頭に入れておこう。また、「会葬者（葬儀に参列する人）」や「弔辞（亡くなった人を弔い、その前で述べる悔やみのこと）」といった用語も出題されるので、弔事に関する言葉も調べておきたい。



慶事

前任者の秘書が結婚することになり、上司から祝い金を贈るので祝儀袋を用意してくれと言われて確認したこと。

- ①金額はいくらか。
- ②名前はどのように書くのか。
- × ③誰から渡してもらうのか

③誰から渡すのか聞いても、祝儀袋を用意することに何も関係ない。



弔事 ①

上司が急に通夜や告別式に参列することになったので用意した。

- ①数珠。
- ②不祝儀袋。
- × ③黒と白のネクタイ

③通夜、告別式など弔事のときのネクタイは黒一色でなければいけない。



弔事 ②

「死亡した人の家族のこと」を何というか。

- × ①血族
- × ②親族
- ③遺族
- × ④同族



CHALLENGE 実問題



第89回 難易度 ★★★★★

秘書 A 子は上司（部長）から、「課長の家族に不幸があったので香典を用意するように」と指示された。次はこのとき A 子が上司に確認したことである。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 誰の名前で用意するか。
- 2) 葬儀の形式を聞いているか。
- 3) 葬儀に参列するのは係長か。
- 4) いつまでに用意すればよいか。
- 5) 金額は会社の規定通りでよいか。



第88回 難易度 ★★★★★

秘書 A 子は、取引先を招待して行う新製品発表会で受付を担当することになった。新製品発表会は華やかな場であることから、A 子は次のように化粧や服飾を考えた。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 洋服は明るい色のスーツがよいのではないか。
- 2) 口紅は普段より明るい色にした方がよいのではないか。
- 3) マニキュアは口紅と同系の薄い色のものがよいのではないか。
- 4) 髪は接客の邪魔にならないよう、まとめた方がよいのではないか。
- 5) 靴は動きやすいように、かかとの低い履き慣れたものがよいのではないか。

【解答・解説】1=3) このような場合は係長が参列するのだろうが、事情により上司のこともあろう。A 子は上司から香典の用意を指示されたのだから、必要な確認をして用意し上司に渡せばよい。参列が誰かは A 子が確認するようなことではなく、興味としか考えられないので不適当ということである。

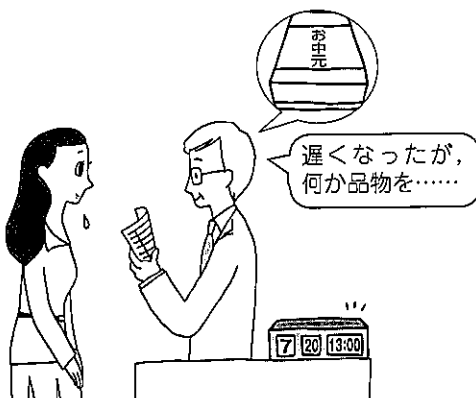
2=5) 新製品発表会は新製品を宣伝する場。このため一般的には華やかな雰囲気に含まれているものである。その受付だから、実用性より雰囲気に合わせてに気を使わないといけな。このような場合の服飾には改まった印象が必要だから、かかとの低い靴は不適当になる。

Lesson ② 贈答の習わしと食事のマナー



お中元は7月下旬に
贈ってもよいの？

お中元を贈るには遅過ぎる
ようだけど……



▶ 秘書A子は、上司から「うっかりして、〇〇氏をお中元のリストに入れ忘れていた。遅くなったが、何か品物を考えて贈ってもらいたい」と指示を受けました。今からお中元を贈るにはちょっと時期が遅過ぎるようです。A子は、どのようにすればよいのでしょうか。

対処例 ○△×？……

7月15日を過ぎてしまったのなら、「暑中御見舞」として何か涼感のあるものを選んで贈ればよいでしょう。

スタディ💡

中元とは7月15日のことをいいます。お中元として品物を贈る場合は、7月の初めから7月15日までに贈るようにします。その時期を過ぎたら、立秋（8月8日ごろ）までは「暑中御見舞」、「暑中御伺」と書いて贈り、立秋を過ぎれば「残暑御見舞」として贈るようにします。

贈答の習わし

贈答とは品物を贈ったりそのお返しをすることです。ビジネスの世界では、お中元やお歳暮のほか、祝い事などの機会に取引先に品物を贈る習わしがあります。贈答品の手配は、上司の意向を聞いて秘書が行います。品物を選んで贈るように指示された場合は、予算と贈答理由、相手先と上司の関係を考慮した上で、相手に喜ばれそうなものを選びます。場合によっては、品物よりも現金や商品券などが喜ばれたり、病気見舞いでは避けた方がよい品物があったりするので基本的な知識は身に付けておきましょう。

●祝い事への贈答

祝い事を知ったらできるだけ早く贈るようにします。ただし、栄転祝いなどは、引っ越しなどで慌ただしい時期を避けて届けるようにします。主な祝い事と贈答に関しての留意点は以下の通りです。

◆結婚祝い。

- ◎結婚祝いに品物を贈る場合は、同じ品物が重なってしまうことがあるので、聞けるような相手であれば希望をいくつか挙げてもらって贈るようにする。希望を聞きにくい場合は、重なっても無駄にならないようなものを贈る。
- ◎品物は挙式の1週間前までに届けるようにし、持参するときは吉日を選ぶ。
- ◎品物をデパートなどから送る場合や郵送する場合は、祝い状を同封するか別送するのが礼儀。
- ◎祝い金を贈る場合、披露宴に出席しない場合の祝い金は、出席するときの半額を目安とするとよい。
- ◎先方からのお返しは「引き出物」になる。

◆記念祝賀・落成祝賀行事の祝い。

- ◎品物としては、「酒」、「時計」、「鏡」、「調度品」などが一般的。
- ◎先方からのお返しは祝賀行事の記念品など。

◆賀寿の祝い。

- ◎賀寿とは長寿の祝いのこと。「還暦(満60歳)」、「古希(70歳)」、「喜寿(77歳)」、「傘寿(80歳)」、「米寿(88歳)」、「卒寿(90歳)」、「白寿(99歳)」の祝いがある。
- ◎その人の好みのもや趣味にあった品物を選ぶようにする。
- ◎お返しとしては、特別注文した陶磁器など。

●季節の贈答と病氣見舞い

季節の贈答としては「お中元」と「お歳暮」があります。両方とも恒例になっているもので、個人としては日ごろ世話になっている人へ、会社などでは得意先に感謝の意を込めて贈ります。これらは、世話になっていることへのお礼として贈るものなので、受け取った方はお返しなどはしませんが、代わりに礼状を出すのがマナーです。上司が受け取った場合は秘書が礼状を書きますが、恒例になっていることであり、決まり文句を書くことになるのでいちいち上司の了解を得るようなことはしません。

また、関係者が病氣や事故で入院するなどしたときは病氣見舞いをしますが、「鉢植えの花」など、見舞品として選ぶのは避けた方がよいものもあるので注意します。

◆お中元。

◎7月初旬から15日までに届けるのが一般的で、早過ぎても遅くなってもよくない。配送する場合は、それに要する日にちを考慮して送る。7月15日を過ぎたら、「暑中御見舞」として出す。

◎夏期なので腐りやすいものは避ける。「そうめん」、「ジュース」など涼感のあるものがよく選ばれる。酒の好きな人にはビール券なども喜ばれる。

◆お歳暮。

◎12月初旬から20日ごろまでに届ける。20日を過ぎても年内であればよしとされるが、年末の慌ただし時期は避けた方がよい。

◎一般的にお中元よりも重視されるので、お中元を贈った場合はそれよりも金銭的に高い品を贈るのがよい。

◎酒類や缶詰類が一般的だが、「数の子」などの正月用食材も喜ばれる。

◆病氣見舞い。

◎入院を知ったら、家族などに見舞いに行っても差し支えない時期を聞く。見舞いの品は相手の回復具合に合わせて選ぶようにする。

◎品物よりも現金の方が喜ばれることもある。

◎品物なら「果物」か「花」が一般的。食べ物を差し入れるときは、相手の容体に配慮する。特に「健康食品」のたぐいは病人が口にしてはいけない成分が入っている場合があるので避ける。

◎「鉢植えの花」は避けるのが常識。鉢植えの花から連想される「根付く」という言葉が「寝付く」に通じるのを嫌ったもので、病氣見舞いには不適当とされている。



食事のマナー

慶事などの祝い事では食事に招かれる場合もあります。「西洋料理」、「中国料理」、「日本料理」のマナーの基本は身に付けておきましょう。

●西洋料理のマナー

西洋料理の場合、「音を立てないで食事をする」とが最低限のマナーとされています。スープを飲むときやナイフを使うときは特に注意しましょう。このほか、以下のことに留意します。

◆ハンドバッグ以外の荷物はクロークに預ける。

◆席に案内されたら、自分の椅子の左側から入って着席する。

◆椅子には深く腰掛け、テーブルと体の間は10センチ程度開けるようにする。

- ◆ナプキンは料理が出るまで手を触れない。料理が出される直前に手に取り、それを半分に折って、折り目を手前にして膝の上に置く。中座するときは椅子の上に置き、食事が終わったら畳まずにテーブルの上に置く。
- ◆ナイフやフォークはテーブルにセットされているので、外側から順に使う。食事の途中で休むときは、フォークとナイフを「ハ」の字にして皿の上に広げて置く。食事が終わったらフォークは背を下に、ナイフは刃を内側にして揃え、皿の右側に置く。
- ◆スープを飲むときは左手で軽く皿のふちを押さえ、スプーンを横にして手前から向こう側へすくう。少なくなったら皿を少し持ち上げて傾け、スプーンですくうとよい。スープをすすったり、スプーンの音を立てないように気を付ける。
- ◆パンは左側にあるのが自分の分なので、右側の人のものと間違えないようにする。パンは一口大の大きさにちぎり、必要ならバターを付けて食べる。
- ◆魚料理で骨付きのものを食べる場合は、最初に表身を食べる。次に、フォークで魚の頭を押さえ、魚の中骨と下側の身の間にナイフを平らにして入れ込み、中骨と下側の身を切り離す。頭と中骨は皿の向こう側にまとめ、下側の身を手前に引いて食べる。
- ◆デザートのアイスクリュームや果物は、デザート用のスプーンやナイフを使って食べる。
- ◆退席するときは、着席するときと同様に左側から出る。

フォークとナイフの置き方



△ 食事中であることを表す。



△ 食事が終わったことを表す。

● 中国料理のマナー

中国料理は大皿で出されます。卓上に出された料理は、そのテーブルの人数分になるので、各自が小皿に取り分けて食べることになります。大皿には取り箸やれんげが添えてあるので、それを使って取り分けます。

正式には、主人が主客に箸を付けることを勧めます。それに従って主客が箸を付けたら、各自が好きなだけ取りますが、取ったものは食べ残さないのがマナーです。新しく運ばれてきた料理は、主客が箸を付けてから取るのが正式ですが、次々運ばれてくるので、それを待たずに取っても構いません。

取り皿にはいろいろな料理を取るようになりますが、味が混じって嫌な場合は取り皿を新しいものに替えて構いません。

誰かが料理を取ろうとしているときに、ターンテーブルを回すのはマナー違反なので、テーブルを回して料理を取るときは注意します。

●日本料理のマナー

日本料理には本膳料理^{ほんぜん}、会席料理^{かいせき}、懷石料理^{かいせき}、精進料理^{しょうじゆ}などがあります。

本膳料理は日本料理の代表的な料理です。室町時代に武家の礼法とともに確立したもので、江戸時代に内容や形式が整えられ、日本料理の正式な膳立てになっています。本膳料理の主な献立としては、汁物、刺身、焼物、煮物、飯、香の物、果物などがあり、これらが組み合わせられて、本膳（一の膳）、二の膳、三の膳などとして出されます。

また、会席料理は本膳を略式化した宴会料理のことで、お酒をおいしく飲むための料理です。

懷石料理とは、もともとはお茶事の前に出される軽い食事のことで、お酒よりも料理そのものを味わう料理です。料理は作った順に客に出していきます。

精進料理は、野菜中心の肉や魚介類^{けいし}を用いない料理のことです。

日本料理では、まず正しい箸^{はし}の持ち方をマスターしておくことが大切です。箸は、箸先を左に向けて置いてありますが、正しい箸の取り方は、①右手で上から箸を取り、②左手で下から手を添えて支え、③右手で下から持ち替えて、④正しく箸を持つ、という手順になります。箸を置くときは、この逆の手順で行います。

また、どの菜を取ろうかと箸を宙に迷わす「迷い箸」などをしないように注意します。

正しい箸の取り方



- 合 1) 右手で上から箸を 合 2) 左手で下から手を 合 3) 右手で下から持ち 合 4) 正しく箸を持つ。
取る。 添え箸を支える。 替える。

SELF STUDY



過去問題を研究し
理解を深めよう！



POINT 出題 CHECK

「食事のマナー」はあまり出題がない。「贈答の習わし」では、病気見舞いで選んではいけない品物がよく出題される。そのほかは、問題をよく読めば分かる常識問題が多い。

* 食事のマナー

ふた付きの茶わんで日本茶を飲むときのふたの置き方は、どれがよいか。

- × ①ふたのつまみを上にして茶たくの右側にかかるようにおく。
- × ②ふたのつまみを下にして茶たくの左側にかかるようにおく。
- ③ふたのつまみを下にして、茶たくの近くの右上に置く。

③茶わんのふたを取って置くときは、ふたに付いているしずくを茶わんの中へ切り、ふたはつまみを下にして茶たくの近くに置く。置く位置は右上が一般的である。

* 贈答①

出張から戻った上司から、「取引先のW氏に大変お世話になったので、お礼に何かを贈っておいてもらいたい」と言われて確認したことである。

- ①特に贈りたいものはあるか。
- ②送るのは会社宛てでよいか。
- × ③手配はいつするのか。

③世話になったお礼だからすぐ手配しなければならない。いつするのかと確認することではない。

* 贈答②

上司から「友人が入院したので、適当な見舞いの品を用意してもらいたい」と言われてリストアップしたものである。

- ①菓子折り。
- ②ギフト券。
- × ③鉢植えの花。

③「鉢植えの花」は「根付く」＝「寝付く」と連想されるからよくないとされている。



CHALLENGE 実問題



第91回 難易度 ★★☆☆☆

新人秘書 A 子はマナー研修会に参加したとき講師から、西洋料理のマナーについて次のように指導された。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) ナイフやフォークは音を立てないようにして使う。
- 2) ナイフとフォークはセットされている外側から順に使う。
- 3) 中座するとき、ナプキン軽く畳んでテーブルの上に置く。
- 4) 少なくなったスープは、皿を少し傾けてスプーンですくって飲む。
- 5) 食事中にナイフとフォークを置くときは、皿の上に八の字に置く。



第92回 難易度 ★★★★★

秘書 A 子は夕方、出張から戻った上司から「S 社の営業部長に世話になったので、お礼に何か贈ってもらいたい」と言われた。そこで A 子は次のことを上司に確認した。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- 1) 手配は明日でもよい。
- 2) 上書きは「御礼」でよい。
- 3) 礼状も用意した方がよい。
- 4) 送るのは会社宛でよい。
- 5) 先方が希望している品はあるか。

【解答・解説】1=3) 食事中はなるべく席を立たないのがマナーである。やむを得ず中座する場合は、ナプキン軽く畳んで椅子の上に置いておく。テーブルの上に置くのは、食事が終わったサインになるので不適当である。

2=5) この場合の「お礼に何か贈ってもらいたい」とは、世話になったことへの感謝を品物に託してするという。従って、先方の希望を考慮するようなことではないので、上司に確認したなどは不適当ということである。

