

1000ユーザー
がわかる
図解

ビジネスマナー 100

はじめに

21世紀を迎えた今、お客さまは商品や技術だけでなく、サービスやマナーも含めて「品質」ととらえるようになりました。いいかえれば商品や技術だけよくてもお客さまは満足してくださらなくなったのです。これからは商品力、技術力、知識を磨くと同時に、気配りや心づかいの行き届いた、感じの良い対応ができること、それが顧客満足のキーポイントになります。本コースは、顧客満足を実現する上で大前提となるビジネスマナーについて学習することを目的としています。ビジネスマナーがしっかりできなければお客さまに満足していただけるサービスなどできるはずがありません。まずは、マナーの基本をしっかり身につけることから始めましょう。

ところでマナーとは何でしょう？ 決して堅苦しいものではありません。マナーとは、あなたの『愛』や『思いやり』、『誠意』を相手に伝えることであり、その表現手段といってもいいでしょう。このテキストの中で述べられている内容は、どの項目をとっても「相手を思いやる」気持ちから出発しています。

さらにマナーを身につけることは、次のようなメリットがあるとアメリカ人のエリザベス・L・ポストが彼女の著書の中で述べています。

『第一に自信です。自分のしていることが間違っていないかと心配せずに楽しむ心の余裕が生まれます。

第二に、無用の批判を受けずにすみます。ひとりの行動の一つ一つが周囲に影響を及ぼしているのです。自分以外の人間と共存すべき社会が誰にも満足できるモノであるためには、伝統や習慣をふまえた基準となるべきマナーが必要なのです。

第三に、人をより魅力的にします。マナーとは何かをするに当たり、もっとも実用的であるとか、感じがよいとかいう理由で受け入れられてゆくものなのです。ですから、マナーやエチケットは決して制限を加えるためのものではなく、ごちなさ、不自然さをとり払い、あなたの魅力を増すことを目的としているのです』と。

(「新エチケット全書」エリザベス・ポスト著 ブリタニカ出版)

このように、結局、マナーはあなたをより魅力的にしてくれるものなのです。さあ、これからビジネスマナーを楽しく勉強しましょう。

目次とスケジュール

さあ、それではテキスト学習に入ります。途中で投げ出したりしないために、計画を立ててから取り組みましょう。自分自身のペースに合わせて無理のない計画を立てましょう。1日2項目を学習するのが平均的なスケジュールです。

☐は、診断で間違ったところやこれは特に重要だ、覚えておきたいという項目のところをチェックするのに使いましょう。

章	内 容	P	予定日	終了日
1	21世紀は顧客満足の時代	10		
	☐ 1「顧客満足」とは何でしょう？	10	/	/
	☐ 2「顧客満足」が求められる理由	11	/	/
	☐ 3 “真実の瞬間”	12	/	/
	☐ 4 最後は“人”で決まります	13	/	/
	☐ 5 大事なことは一貫性と継続性	14	/	/
2	マナーについて	15		
	☐ 6 マナーとは何でしょう？	15	/	/
	☐ 7 マナーとは相手を思いやること	16	/	/
	☐ 8 マナーとエチケットの違い	17	/	/
	☐ 9 まずは笑顔から始まります	18	/	/
	☐ 10 自分のためにも笑顔の効果を	19	/	/
3	あいさつと身だしなみ	20		
	☐ 11 人間関係はあいさつから始まります	20	/	/
	☐ 12 感じの良いあいさつのポイント	21	/	/
	☐ 13 あいさつには美しいお辞儀を添えて	22	/	/
	☐ 14 身だしなみとは心がけのこと	23	/	/
	☐ 15 良い身だしなみのポイント	24	/	/
4	言葉づかいのマナー	25		
	☐ 16 言葉づかいの大切さ	25	/	/
	☐ 17 敬語は言葉の身だしなみ	26	/	/
	☐ 18 一つの動詞が尊敬語か謙譲語かによって言い方が変わる場合	27	/	/
	☐ 19 動詞の前後に決まった言葉をつけて尊敬語、謙譲語を表す場合	28	/	/
	☐ 20 「お」「ご」を正しく使う	29	/	/
5	丁寧な言葉づかい	30		
	☐ 21 人を指すときの丁寧な言葉づかい	30	/	/
	☐ 22 対応のときの丁寧な言葉づかい	31	/	/
	☐ 23 間違いやすい敬語	32	/	/
	☐ 24 相手による「尊敬語」と「謙譲語」の使いわけ方	33	/	/
	☐ 25 言葉づかいの気配り	34	/	/

目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
6	電話対応の基本的なマナー	35		
	☐ 26 電話の特徴	35	/	/
	☐ 27 電話のかけ方	36	/	/
	☐ 28 用件の伝え方	37	/	/
	☐ 29 電話の受け方	38	/	/
	☐ 30 用件の受け方	39	/	/
7	電話対応の実践マナー	40		
	☐ 31 名差し人が在席している場合の取り次ぎ方	40	/	/
	☐ 32 名差し人が在席していない場合の取り次ぎ方	41	/	/
	☐ 33 苦情電話の受け方	42	/	/
	☐ 34 その他の電話対応事例	43	/	/
	☐ 35 携帯電話のマナー	44	/	/
8	ビジネス文書の基本的なマナー	45		
	☐ 36 ビジネス文書の種類	45	/	/
	☐ 37 ビジネス文書を書くときのポイント	46	/	/
	☐ 38 社外文書での時候のあいさつ	47	/	/
	☐ 39 社外文書での安否、感謝のあいさつ	48	/	/
	☐ 40 社外文書での結びのあいさつ	49	/	/
9	ビジネス文書の実践マナー	50		
	☐ 41 ビジネス文書の基本構成（前づけ）	50	/	/
	☐ 42 ビジネス文書の基本構成（本文）	51	/	/
	☐ 43 ビジネス文書の基本構成（後づけ）	52	/	/
	☐ 44 Eメールの“ネチケット”	53	/	/
	☐ 45 Eメールを出すときの注意点	54	/	/
10	話し方のマナー	55		
	☐ 46 「話し上手は」「聴き上手」	55	/	/
	☐ 47 楽しい日常会話のコツ	56	/	/
	☐ 48 ほめ上手、ほめられ上手で会話上手	57	/	/
	☐ 49 人前で話す前に心がけること	58	/	/
	☐ 50 人前で上手に話すには	59	/	/
	☐ 提出課題		/	/

目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
11	接客対応の基本的なマナー ☐ 51 接客対応のキーワードは『感謝』 ☐ 52 接客対応のタブー ☐ 53 失礼な対応をチェックしましょう ☐ 54 お客さまの性格に合わせた対応を ☐ 55 どんなお客さまにも誠意をこめて対応する	62 62 63 64 65 66	 ／ ／ ／ ／ ／	 ／ ／ ／ ／ ／
12	接客対応の基本的な動作 ☐ 56 接客対応の基本動作 ☐ 57 すわり方にも気配りを ☐ 58 感じの良い、物の渡し方 ☐ 59 好感をもたれる「お出迎え」の仕方 ☐ 60 気持ち良く帰っていただく「お見送り」	67 67 68 69 70 71	 ／ ／ ／ ／ ／	 ／ ／ ／ ／ ／
13	取り次ぎとご案内の仕方 ☐ 61 取り次ぎの仕方 ☐ 62 ご案内の仕方 ☐ 63 応接室へのご案内の仕方 ☐ 64 上座と下座 ☐ 65 乗り物の上座と下座	72 72 73 74 75 76	 ／ ／ ／ ／ ／	 ／ ／ ／ ／ ／
14	名刺交換の仕方、お茶のマナー ☐ 66 名刺交換はビジネスの重要な習慣 ☐ 67 名刺の渡し方 ☐ 68 名刺の受け方 ☐ 69 おいしいお茶の入れ方 ☐ 70 お茶の出し方	77 77 78 79 80 81	 ／ ／ ／ ／ ／	 ／ ／ ／ ／ ／
15	紹介・訪問のマナー ☐ 71 紹介は人との縁をつなぐもの ☐ 72 紹介のルール ☐ 73 訪問前に準備すること ☐ 74 会社を訪問したときのマナー ☐ 75 個人宅を訪問したときのマナー	82 82 83 84 85 86	 ／ ／ ／ ／ ／	 ／ ／ ／ ／ ／

目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
16	ビジネス意識と社会人としての自覚 ☐ 76 常に持つべき！「9つのビジネス意識」 ☐ 77 就業前のマナー ☐ 78 就業中のマナー ☐ 79 うっかり忘れがちな就業中のマナー ☐ 80 接待する側、される側のマナー	87 87 88 89 90 91	 ／ ／ ／ ／ ／	 ／ ／ ／ ／ ／
17	職場に欠かせない指示・報告のマナー ☐ 81 部下や後輩への命令・指示の出し方 ☐ 82 上司や先輩からの命令・指示の受け方 ☐ 83 ホウレンソウ（報告・連絡・相談）について ☐ 84 上手な報告の仕方 ☐ 85 上手な報告の受け方	92 92 93 94 95 96	 ／ ／ ／ ／ ／	 ／ ／ ／ ／ ／
18	職場の人間関係のマナー ☐ 86 良い人間関係を築くコツ ☐ 87 部下との上手なつき合い方 ☐ 88 部下を指導するには ☐ 89 上手な叱り方・ほめ方 ☐ 90 上司や先輩との上手なつき合い方	97 97 98 99 100 101	 ／ ／ ／ ／ ／	 ／ ／ ／ ／ ／
19	贈答と冠婚葬祭のマナー ☐ 91 贈答のマナー ☐ 92 中元・歳暮・お見舞い・お祝いのマナー ☐ 93 葬儀のマナー ☐ 94 結婚披露宴のマナー ☐ 95 結婚披露宴、弔事の服装	102 102 103 104 105 106	 ／ ／ ／ ／ ／	 ／ ／ ／ ／ ／
20	飲食のマナー ☐ 96 食事のマナー ☐ 97 和食のマナー ☐ 98 洋食のマナー ☐ 99 中国料理のマナー ☐ 100 アフターファイブのマナー	107 107 108 109 110 111	 ／ ／ ／ ／ ／	 ／ ／ ／ ／ ／
	☐ 提出課題		／	／

「顧客満足」が求められる理由

学習のポイント

POINT 1 顧客満足はお客さま自身が決める

POINT 2 顧客の視点に立って仕事を見つめる

■ 真の「顧客満足」とは

これまでも「当社はお客さま第一主義です」という会社は多くありました。この考え方は、1600年代から存在していました。しかし、その「お客さま第一主義」はあくまでも企業中心の、企業が考えた「顧客満足」でした。それはそれで今までは通用しました。しかし、今、求められている「顧客満足」はお客さま中心の、お客さま自身が考える「顧客満足」なのです。言い換えれば、満足するかどうかは企業が決めるのではなく、お客さま自身が決める時代になったということです。

■ 真の「顧客満足」が求められる2つの大きな理由

自分がお客さまの立場に立ってみれば容易に理解できると思います。

まず第一に、この成熟した市場において、お客さまは商品の選択やサービスの利用経験が大変豊富になり、賢く、かつ厳しい目で企業を選別するようになりました。どこの会社が、どこのお店が、お客さまのためを思い、お客さまを最優先に考えているのかということが容易にわかるようになったのです。

また二つ目の理由として、情報化時代であることがあげられます。情報化時代という言葉は、使われるようになってから久しいのですが、最近はIT(情報技術)の進歩のおかげでそれが加速度的に進んできています。膨大な量の情報を、いながらにして、しかも短時間にインターネットから収集することができます。またインターネットだけではなく、世間にはあらゆる情報誌があふれ、今やお客さま自身が商品やサービスに対して豊富な知識や情報を持ち、そのなかから、企業からのお仕着せではなく、自分なりの満足の得られる価値基準で商品やサービスを選択するようになりました。

このような時代、お客さまに満足していただくことは企業にとって大変なことがあります。それにこたえるためには、常に顧客の視点に立って、顧客の側から自分たちの仕事を見つめる姿勢が大切です。つまり、今や顧客満足を考えない企業は利益を生み出せないと言えるでしょう。そういう意味で、「顧客満足の時代」と言っても言い過ぎではありません。

顧客満足が求められる理由

市場の成熟

サービスの利用経験が豊富
賢く厳しい目で企業を選別

情報化時代

インターネットで情報収集
商品やサービスの豊富な知識

マナーとは相手を思いやること

学習のポイント

POINT ① マナーとは思いやりを伝えること

POINT ② 思いやりとは相手の幸せを願うこと

■ マナーの本当の意味は相手を思いやること

あなたはなぜマナーが必要なのか考えたことがありますか？ なぜ人に不愉快な思いをさせてはいけないのか？ なぜ常識としてマナーを身につけなければならないのか？ なぜ感じの良い応対をしなければならないのか？ なぜ？

マナーが必要な理由、それは『人は一人では生きてはいけない』からだと思います。『一人では生きてはいけない』からこそ、お互いに協力し、信頼しあって良い人間関係を築いていかなければなりません。そのためには「常に相手の立場に立って相手を思いやる」気持ちが必要です。その「思いやり」の気持ちがマナーなのです。孔子は「礼」は「仁」に基づいていなければならないと言っています。「仁」とは思いやりのことです。礼儀をつくし、マナーを発揮するということは、実は、思いやりを伝えるということなのです。

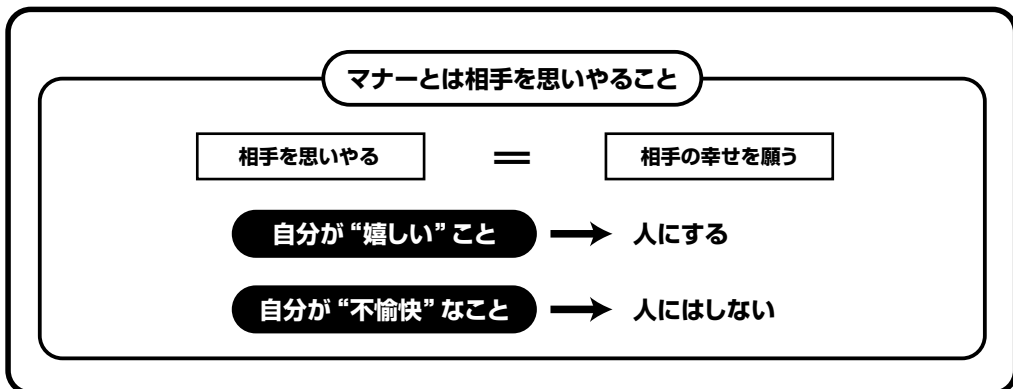
■ 相手を思いやることは相手の幸せを願うこと

それでは「相手を思いやる」とはどういうことでしょう。それは「相手の幸せを願う」ことと考

えればよいのです。お客さまに満足していただくということは、お客さまを幸せにしたことになりませんか？

ここで人を幸せにするコツをお教えしましょう。決して難しいことはありません。ただ一つ、自分が人から何かされたり、言われたりしたとき“嬉しい”と思ったことを人にしたり、言ったりすればいいのです。逆に言えば、自分が“イヤだ”“不愉快だ”と思ったことは人にはしないということです。もちろん、お客さまにだけでなく、友だちに、家族に、その他自分をとりまくすべての人々に対してです。さっそく今日からやってみましょう。

あなたがかつて人から言われて傷ついたり、励まされたりした言葉を3つづつあげてみましょう。



良い身だしなみのポイント

学習のポイント

POINT ① 清潔感が大切

POINT ② おしゃれ心も忘れずに

■ 身だしなみの5つのポイント

1. 清潔であること

すべての業種に共通することです。清潔であることは当然ですが、清潔感というものも大切です。さわやかにすがすがしく生きていれば自然に清潔感が出てきます。

2. お客さまがどう思うかを第一に考える

お客さまが自分の会社に対してどういうイメージを抱いているのか、またどうあってほしいのか、常にお客さまの立場に立って考えることが大切です。ここでも顧客の視点に立つことが求められます。

3. 職場に合わせる

2に関連しますが、「もっと身だしなみに気をつけて」と職場で言われる人は、職場に合わない服装やお化粧をしているということです。職業によって身だしなみも決まってきます。その会社に入った以上それに合わせるのは当然です。

4. 機能性を優先させる

いちいち所作動作に気を配らなければならないような服装では良い仕事ができるはずがありません。制服がない場合は動きやすく活動的な服装をします。

5. おしゃれ心を失わないで

本当におしゃれな人は、その場において一番ふさわしい身だしなみをします。おしゃれな人こそ、公私のけじめをきちんとつけます。

あなたの周りにはどんなおしゃれな人がいますか。思い出してみましょう。

職場にふさわしい身だしなみ (女性の場合)

①髪の手

- ・長い髪はきちんとアップにするか束ねます。
- ・仕事中やお客様の対応をしているとき、やたらに髪の毛をさわらないように気をつけましょう。食品を扱う仕事の場合は不潔な印象をあたえますのでくに注意が必要です。

②手・爪

- ・書類やお茶を出したりするときに、大変手や爪が目立ちます。長くのばした爪に抵抗を覚える人は結構多いのです。
- ・マニキュアはつけるとすれば透明か、ピンク系、オレンジ系の薄い色にします。

③靴下

- ・模様の入ったストッキングは職場にふさわしくありません。
- ・ソックスは業種によっては許されるかも知れませんが、普通は履きません。
- ・女性のたしなみとして予備のストッキングは必ず用意しておきましょう。

④靴

- ・かかとのすりへりや、ヒールの皮むけに注意しましょう。

⑤お化粧

- ・ファンデーションはできるだけ肌の色に近い色を選びます。
- ・アイシャドウはつけすぎに注意。
- ・頬紅は顔色がさえないとき上手につけると健康的に見えます。
- ・口紅は洋服やユニフォームの色と顔色に合わせて。食事やお茶のあとは必ず化粧室でつけないおします。

言葉づかいの大切さ

学習のポイント

POINT 1 あなたの言葉は、あなたの心の現れ

POINT 2 良い人生を送るためには積極的、肯定的、プラスの言葉を使う

■ 言葉づかいは心の現れ

「言」という字は『辛』と『口』という字から成り立っています。『辛』は「心」という意味ですから、「言」は「口から出る心」ということになります。すなわちあなたの口から出る言葉は、あなたの心の現れということです。聞いていて心地のよい、楽しい、そして温かい言葉を使いましょう。“言葉は人なり”と言います。

■ 大きい言葉の影響

「言霊（ことだま）」という言葉をご存知ですか？ 言葉の持つ神秘的な力が、その意味のとおり現象を起こすということです。例えば、明るい、暖かい、優しい言葉は人の気持ちや会社の雰囲気明るくしてくれますが、逆にきたない言葉や、ののしる言葉、人を非難する言葉は、雰囲気を暗くしてしまうということです。

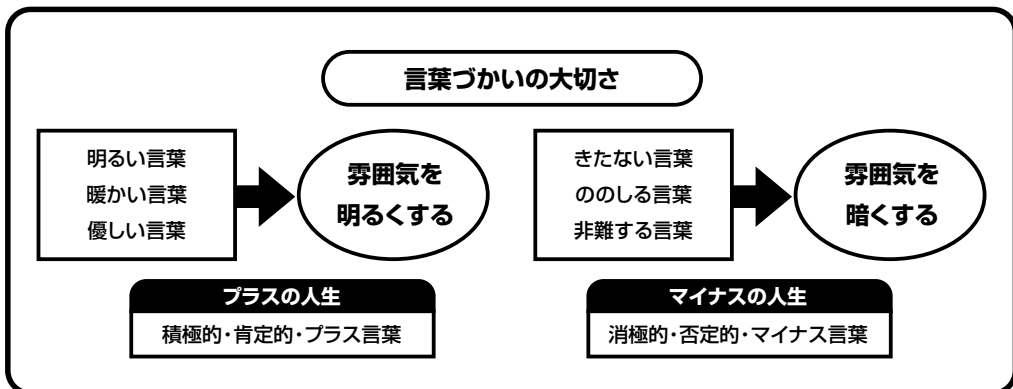
哲人と言われている中村天風は、『困った』『弱った』『情けない』『悲しい』『腹が立つ』『助けてくれ』『どうにもならん』というような言葉の充満しているなかに生きていると、よほど気を

つけないと、そういう言葉に価値のない感化を受けてしまうことがあるのです。ですから、はたがどうあろうとも、自分自身は絶対に消極的言葉をつかわないことです」「人生に生きる場合、常にできるかぎり善良な言葉、勇気ある言葉、お互いの気持ちを傷つけない言葉、お互いに喜びをよく与える言葉を実際につかう習慣をつくりなさい」と述べています。（『成功の実現』 日本経営合理化協会 出版局）

否定的で、消極的で、マイナスの言葉（人の悪口、不平不満、グチ）を使えばマイナスの人生になり、積極的で、肯定的、プラスの言葉を使えばプラスの人生になるということです。言葉の影響は、想像以上に大きいのです。

■ 外国語を学ぶ前に

いくら勉強しても外国語が上手にならないのは、外国語を話す以前に、日本語をきちんと話せないことが大きな理由の一つと言われています。日本語を正しく話し、自分の意見や考えをきちんと表現できるようにしましょう。



電話のかけ方

学習のポイント

POINT ① 目的、用件をまとめ、資料を準備しておく

POINT ② 自分の社名と名前は、はっきりと名乗る

会社でお客さまや取引先に電話をかける場合は、能率的でムダがなく、そして感じの良い応対を心がけます。

■ かける前に

1. 相手の電話番号、正確な社名、部署、担当者の名前をまず確認します。
2. 電話をかける目的、用件をきちんとまとめ、必要な資料（カタログ、価格表、スケジュール表など）を準備しておきます。こちらからかけているのですから、資料を取りに行くなどして相手を待たせるようなことはしないようにします。
3. かける時間は相手の都合を考えます。

■ 相手が出たら

1. 相手の社名、個人宅でしたら名前を確認します。
2. わかりやすく、はっきりと自分の社名と名前を名乗ります。このあと、相手がどなたであろうと必ずあいさつをします。そして名指し

人を呼んでもらいます。

「おはようございます。わたくし、日本商事営業の佐藤と申します。いつもお世話になっております」

「恐れ入りますが、総務部の田中様をお願いいたします」

3. 電話がまわされても必ずしも名指し人にまでまわされているとは限りません。本人であることを確認してから用件に入ります。

4. 名指し人が出たら、あらためて状況にあったあいさつをします。

「おはようございます」

「いつもお世話になっております」

「お忙しいところを恐れ入ります」

5. 相手が忙しそうなときは、件名だけ述べてあとでかけ直します。そのとき相手の都合のよい時間を聞いておきます。

電話のかけ方

かける前に

- ・相手側の正確な情報を確認
(電話番号・社名・部署・名前)
- ・目的・用件をまとめ、必要な資料を準備しておく

相手が出たら

- ・社名や名前を確認する
- ・自分の社名と名前を名乗る
- ・名指し人を確認する
- ・あいさつをする

「話し上手」は「聴き上手」

学習のポイント

POINT 1 「聴く」ことの最大の目的は相手に「話させる」こと

POINT 2 ありのままの相手を理解する

■「聴く」ことの目的は？

リーダーに求められる能力の一つに傾聴能力があります。またリーダーでなくても人の話を積極的に聴くということは、日々の生活のなかで良い人間関係を築く上でとても大切なことです。「聴く」ことの最大の目的は、相手に「話させる」ということです。話してもらうことによって相手の感情、考えが初めてわかります。

■ 積極的な聴き方のポイント

1. 先入観を持たないで相手の立場、見方、考え方などありのままを理解しようという姿勢で聴きます。人は誰でも理解されたいものです。
2. 考えながら聞かず、相手の話に神経を集中させます。
3. 話しやすいように、うなずいたり、適切なあいづちを打ちます。「そうですか」「なるほどね」「それで？」「それは大変でしたね」「それはよかったですね」「知らなかったですね」「本当ですか」などなど。また相手の言った言葉をそのまま繰り返すのも聴いているということを

示すのによい方法です。カウンセリングでいう“オウム返し”です。「仕事をするのがイヤなのです」→「仕事がいやなのですね」。ただし、あまり多く“オウム返し”を使うとかえってイヤミになりますので気をつけてください。

4. 正確に聴きとる必要があります。そのためにはわからないときは質問をします。また、質問は話をよく聴いていないとできません。質問をすることによって、話し手は相手が自分の話をよく聴いてくれているということがわかります。
5. 自分の興味のあるところだけ聴いたり、自分の聴きたい方に話を誘導したりしないようにします。
6. 助言やアドバイスを与えようなどとは考える必要はありません。皆さんも経験があるでしょう。悩みを聴いてもらっただけで元気になることが。このことを心理学で“カタルシス”（浄化作用）といいます。

積極的な聴き方

1. 先入観を持たない

2. 相手の話に集中

3. あいづちを打つ

4. 正確に聴きとる

5. 誘導しない

6. 助言は必要ない

失礼な対応をチェックしましょう

学習のポイント

POINT ① 手の位置、視線に注意する

POINT ② 誠実さ、謙虚さが大切

「なくて七癖」といいますが、無意識にしている対応が、お客さまに不快感を与えていることもありますので気をつけましょう。

1. 物をもてあそびながら対応する

文房具など何かを持ったまま対応すると、ついそれをもてあそんでしまいます。本人は無意識でやっているのですが、相手の人は落ち着きません。

2. 顔や髪をさわりながら対応する

顔や髪をさわりながら対応するのは、手に脂や汚れがつくのでとても不潔です。とくに食品を扱う方は気をつけてください。

3. お客さまと関係のない方をキョロキョロ見ながら対応する

お客さまとは関係のない方に視線がいきってしまうと、そのお客さまは自分が軽く扱われたような感じを受けます。お客さまの近くの人や後ろの人の動きに目を奪われないようにします。

4. 頭のとっぺんからつま先までジロジロ見る

いかにもこちらの品定めをされているようでとても不愉快です。お客さまにだけでなく、友人などに対してもそうです。案外無意識でやってしまいますので気をつけます。視線は襟もとより下にはおろさないように。

5. ポケットに手を入れたまま対応する

大変失礼な対応です。

6. 片手で商品や金銭を渡す

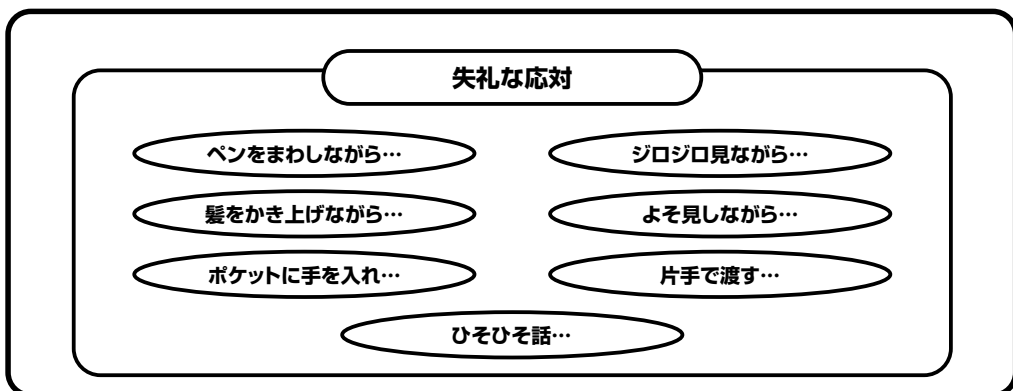
必ず両手で渡します。

7. お客さまの前でひそひそ話をする

お客さまに関係のない内容でも、とても不愉快なものです。

あなたがお客さまの立場になったとき、不快に感じた対応はどのようなものでしたか？

また、自分の接客対応のしかたが不快感を与えていないかどうか、チェックしてみましょう。



名刺の渡し方

学習のポイント

POINT 1 名刺交換は立って行うのが原則

POINT 2 礼儀正しいお辞儀を添えて名乗って渡す

■ 名刺交換はスマートに

応接間で待っている間にバッグやポケットから名刺入れを出しておき、すぐに渡せるようにしておきます。いざ交換というときにもたつくのはスマートではありません。

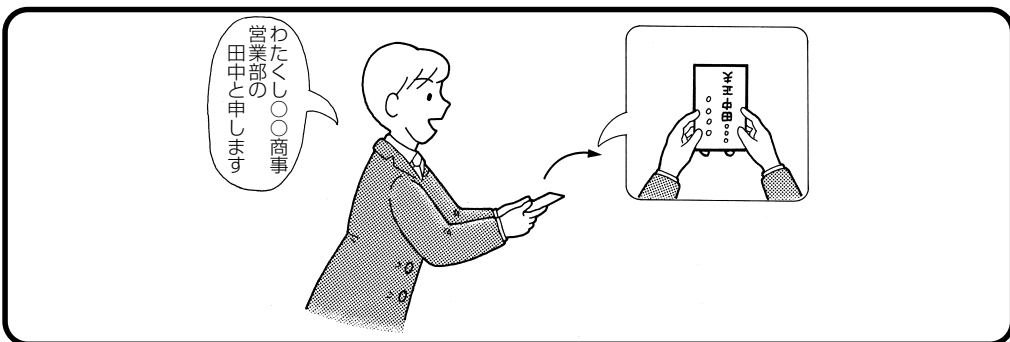
ただし名刺入れから名刺を出しておく必要はないでしょう。

■ 名刺の渡し方9つのポイント

1. 名刺交換は原則として立って行います。ただし和室ではすわったまま交換することもあります。相手に必ず手渡します。「わたくし、日本商事 営業部の鈴木と申します。どうぞよろしくお願いたします」と必ずきちんと社名と氏名を名乗りながら渡します。名刺に名前が書いてあるからといって、「わたくし、こういう者です」と名乗らずに渡すのは失礼です。
2. 名刺を渡すときは「会釈」または「敬礼」のお辞儀を添えます。名刺を渡しながらか何度もべこべこ頭を下げるのは相手に軽い印象を与えます。

3. 名刺を渡すときは、両手で差し出します。片方の手に名刺入れをもっている場合は、その手を添えるか名刺入れを「台」にして渡すようにします。状況によっても変わってくるでしょうが、できるだけ両手で差し出し、両手で受け取るようにしましょう。
4. 名刺は相手が読める向きにして渡します。
5. 名刺は目下から先に渡すのが原則です。
6. 相手が年上のときは、年下から先に渡します。
7. 他社を訪問した場合は、こちらの役職や年齢に関係なく、訪問した側から先に渡すのが原則です。
8. 相手が複数のときは、地位の高い人から順番に渡していきます。
9. こちら側が複数のときは、地位の高い人から順番に名刺交換していきます。

名刺は日本人が一番よく使います。ですから名刺交換のマナーは確立されています。スマートに交換できるようになっておきましょう。



上手な報告の仕方

学習のポイント

POINT 1 T.P.Oを考えて迅速に報告する

POINT 2 まず、結論から報告する

上手な報告の重要なポイントは「事実をありのままに」「わかりやすく」「タイムリーに」の3つです。情報は鮮度が命。時機を逸した報告では意味がありません。

■ 上手な報告をするためのポイント

1. 報告の準備

文書にするのか口頭でよいのかを、はじめに確認しておきます。

- 報告の内容、報告を受ける人の状況をよくみて、報告する場所、タイミングを選ぶ
- 報告する際に必要な資料、書類、メモを用意する

2. 報告の時期

情報は鮮度が命です。時機を逸した報告では意味がありません。

- 報告することを指示されたとき
- 命令・指示された仕事が完了したとき
- 命令・指示された仕事を遂行中に、突発的な事態が発生したり、事故やトラブルに巻き込

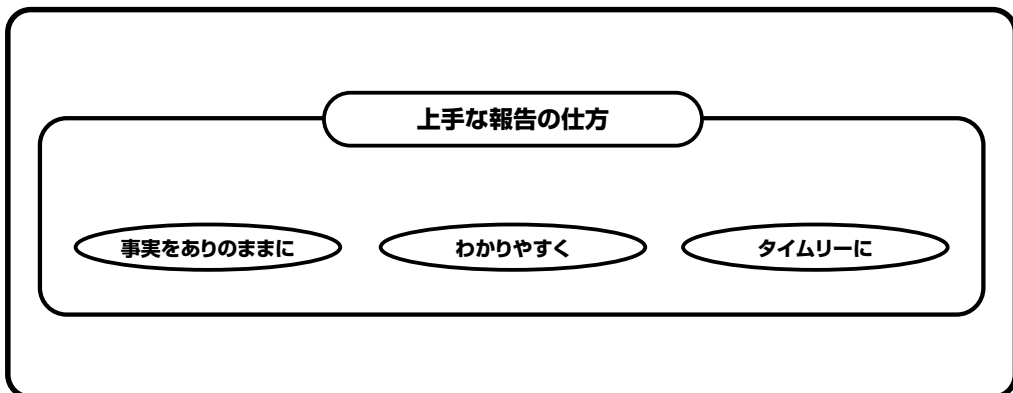
まれたり、情勢が急変したときすぐに

- 命令・指示された仕事が完了するまでに予定より時間がかかりそうなとき、それがわかりしだいすぐに
- 長期にわたる仕事の場合、結果の見通しがついたときに

3. 報告の仕方

「事実をありのままに」「わかりやすく」がポイントです。

- 文書でも口頭でもまず結論を先に
- 理由や状況はそのあとで
- 事実をありのままに。客観的事実と主観を混同しない
- ミスや失敗など言いにくい報告、悪い報告ほど早くする
- 簡潔、明瞭にわかりやすく
- 5W3Hを押さえて
- 報告の内容によっては資料、参考意見、証明書なども用意しておく
- 予想される質問に対して答えを用意しておく



結婚披露宴、弔事の服装

学習のポイント

POINT 1 女性の和礼装は既婚・未婚によって異なるので注意

POINT 2 弔事では黒が基調・化粧、装身具にも気をつける

■ 結婚披露宴の服装

1. 女性

- 洋服の場合、ワンピース、スーツ、アンサンブルなど略礼装は昼夜を問わず着ることができます。肩や背中を出す長いイヴニング・ドレスは夜の正礼装です。
- 未婚者は振袖か中振袖、既婚者は黒の留袖が和装の正礼装です。色無地紋付や訪問着は略礼装です。
- 「平服で」とあったら、ドレッシーなスーツやワンピースに、アクセサリやコサージュなどでプラスアルファのおしゃれをしていく程度がちょうどいいでしょう。普段の通勤着だけではちょっとさびしく感じられます。

2. 男性

- 仲人や主賓は礼装ですが、招待客は略礼装のブラックスーツやダークスーツで、ネクタイはシルバークレーか白が一般的です。ポケットチーフを飾ります。昼夜を問わず着ることができます。
- 昼の正礼装は紋付に羽織、袴かモーニングです。夜はタキシードになります。
- 「平服で」とあったら、ビジネススーツが適当です。Tシャツ、セーター、ジーンズはくだけすぎです。

■ 弔事の服装

1. 洋服の場合、女性は光沢のない黒のワンピースかスーツ、ブラウスは黒かグレー、黒のストッキング、黒の靴。あまり肌を見せないデ

ザインで夏でも袖なしは着用しません。一重パールのネックレスと結婚指輪だけはしていてもかまいません。バックは黒の布製が正式ですが、光らない黒の革製でもかまいません。髪型、お化粧はひかえめにします。マニキュアはなるべく避け、つけるなら無色か薄い色にします。とりあえずの弔問や通夜は、黒でなくても地味なワンピースやスーツでもかまいません。

2. 男性はブラックスーツに白無地のワイシャツ、黒のネクタイ、黒の靴下、黒の靴です。とりあえずの弔問や通夜は、地味めのビジネススーツに黒のネクタイでもかまいません。

