

「仕事の便利術」



上手なビジネスマナー

はじめに

すべてのビジネスに必要な マナーの考え方とスキルを学ぼう

いつの時代であっても、ビジネスパーソンに求められているのは「信頼」です。

ビジネスは人に認められてこそ、それぞれの業務本来の知識、技能、すなわち実力を発揮する場ができます。そして、その発揮された実力が評価され、深い信頼へとつながっていくのです。

人から信頼を得るためには、ビジネスの現場でうまく自分を伝え、相手との関係をスムーズにするためのコツを身につける必要があります。

「大切なのは心だ」という人がいます。もちろん、心や気持ちが大事なことはいうまでもありません。

しかし、人が心や気持ちを理解するのは、言葉と行動を通してのことです。私たちは、人の発する言葉や話し方、態度、動作、行動を見て、あの人は本当に誠実な人だと実感します。信頼や好感というのは、実際に言葉と行動に表すことによって伝わるものです。

だからこそ、ビジネスマナーを身につけることが大切なのです。

本書を手にした人は、社会人として人の役に立ちたい、会社の代表として自律的に活躍したいと考えていることと思います。

本書では、実力発揮の場を多く持ってもらうために、必要にして十分なマナーに焦点を当てて、できるだけ具体的に解説をしました。

すべてのビジネスに必要な、マナーの考え方とスキルを本書で学び、多くの方が活躍されることを願ってやみません。

はじめに	3
第1章 社会人として身につけておきたい「基本のマナー」	5
1. 「ビジネスマナー」は、仕事でよいコミュニケーションを行うためにある	6
2. 「あいさつ」と「お辞儀」のポイント	8
3. 人前での「態度」と「表情」の基本	10
4. 「身だしなみ」は第一印象の決め手	12
5. 「名刺を渡すとき」と「受け取るとき」の手順	14
6. 「名刺を渡す順番」と「同時交換」の手順	16
7. 社内のマナー①——「ハウ・レン・ソウ」	18
8. 社内のマナー②——「チームワーク」と「公私のけじめ」	20
■研究課題1	22
第2章 会社のイメージをアップさせる「訪問・応接のマナー」	23
1. 「アポイントメント」は相手の都合を優先する	24
2. 「ドアのノック」と「ドアの開閉」のマナー	26
3. 「受付」で取り次いでもらうとき	28
4. コートやかばんなどの荷物はどこに置けばよいか	30
5. 「お客さまを迎えるとき」の心づかいと手順	32
6. 「案内するとき」「案内されるとき」のポイント	34
7. 応接室、応接コーナー、会議室での「席順」は？	36
8. 「お茶の出し方・いただき方」のマナー	38
9. 「面談」のときは、相手から椅子を勧められてから着席する	40
10. 「資料の見せ方」を工夫して、面談を効果的にすすめる	42
11. 「聞き上手・話し上手」になるポイント	44
12. ていねいな「見送り」が別れ際の印象をよくする	46
■研究課題2	48
第3章 これでもう困らない、迷わない「ビジネス敬語のマナー」	49
1. 「尊敬語」は、相手の行為・状態などを高める表現	50
2. 「謙譲語」は、自分の行為・状態などをへりくだる表現	52
3. 「丁寧語」は、相手に敬意を表すためのていねいな言い方	54
4. よくある敬語の間違いをチェックしておこう	55
5. 好ましい「人の呼び方（呼称）」がある	56
6. ビジネスにふさわしい「言葉づかい」	58
7. 「感じのよい」話し方をしよう	60
8. 「マジックフレーズ」を活用する	62
■研究課題3	64
第4章 特性を理解して使いこなしたい「電話・メールのマナー」	65
1. 「コミュニケーション手段」の特性を理解して使い分ける	66
2. ビジネスでの「電話のかけ方・受け方」のポイント	68
3. スムーズな「電話の取り次ぎ方」	70
4. 電話をかけるときは、所要時間や用件を予告する	72
5. 電話で「クレーム対応」をするとき	73
6. 「携帯電話」にかけるときは、時間帯と相手の都合を考慮する	74
7. 「ビジネスメール」のマナーと書き方	76
■研究課題4	79

第1章

社会人として 身につけておきたい 「基本のマナー」

2

「あいさつ」と「お辞儀」のポイント

「あいさつ」はコミュニケーションの第一歩

あいさつ

よいコミュニケーションを行うための第一歩は、「あいさつ」をすることです。

相手と目が合ったのにあいさつをしないのでは、相手は無視されたという気持ちになり、よい人間関係、よいコミュニケーションは期待できません。

あいさつは「挨拶」と書き、その意味するところは、心を開いて相手に迫るということです。つまり、あいさつするということは、その先のコミュニケーションにおいて、相手との間に「よい人間関係をつくっていきましょう」というサインなのです。ですから、あいさつをされなければがっかりもするし、不快にもなるのです。

また、人から明るいあいさつをされれば、こちらの気持ちまで明るくなります。「元気な人だな」「何かいいことでもあったのかな」と感じられれば、その後の話も弾むものです。

反対に、面倒そうにあいさつされたとしたらどうでしょう。「自分と話すのが嫌なのかな」「気分が悪そうだな」「そんな顔をこちらに向けないでくれ」などと、不快な思いをするはずです。

「お辞儀」は“3つの角度”を意識する

お辞儀

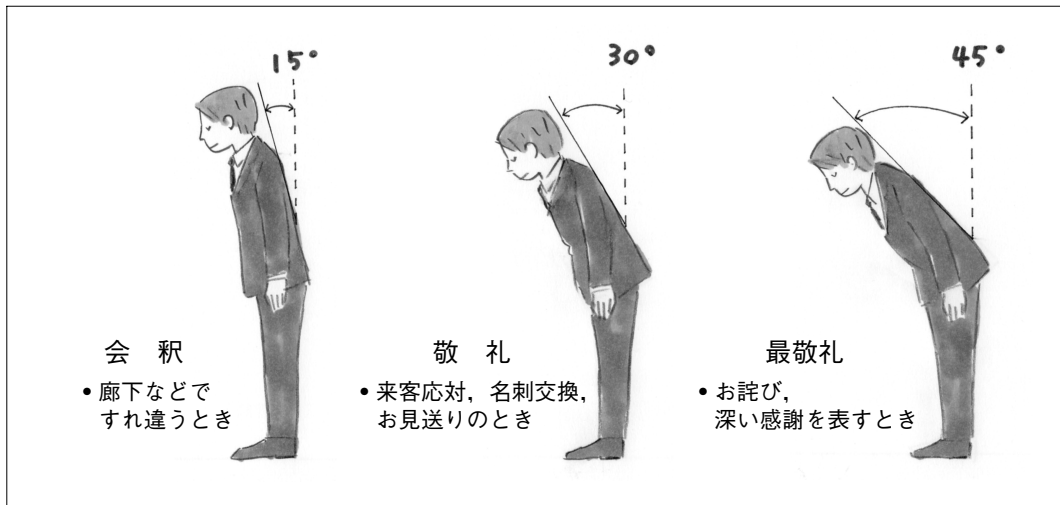
あいさつにともなって、態度に表すのが「お辞儀」です。

一般的に、お辞儀は3種類に分けられるといわれています。

① 会 釈

「失礼します」などの言葉とともに、廊下で上司やお客さまなどとして違ったときや、帰りがけに職場の同僚などにする軽いお辞儀のことです。このときは、あまり深く上体を折り曲げてしまうと、かえって違和

図表 1・1 お辞儀の基本形（3種類）



感がありますので、浅めにするのを心がけましょう。

② 敬 礼

一般的なあいさつのときにする、スタンダードなお辞儀のことです。「おはようございます」「いらっしゃいませ」などの言葉に添えて、親しみと誠意を表すことが大切です。

③ 最敬礼

感謝の気持ちを強調したり、謝罪の気持ちを表すときにするお辞儀です。最敬礼では、「ありがとうございました」「申し訳ございません」などの言葉とともに、深めに上体を折り曲げて気持ちを表します。

謝罪をするときにいい加減な印象を与えてしまうと、お辞儀をされた側が「何だ、その態度は」「それでも詫びているつもりか」などと、さらに感情を害してしまうことになりかねませんから気をつけましょう。

あいさつの言葉とお辞儀のタイミング

あいさつの言葉とお辞儀の動作は、少しタイミングをずらすと、こちら少しタイミングをずらす
らの気持ちが伝わりやすくなります。

まず相手と視線を合わせ、はっきりと声を出してあいさつをします。そのあとでお辞儀をするとよいでしょう。

お辞儀をしながら、あいさつの言葉を発することがないように注意してください。