

ビジネスマナー

1 社会人としての心得



(1) 先輩を見習う

先輩社員を見習い、仕事に慣れていくことが大切である。まわりの人の仕事の様子をよく観察し、自分に与えられた仕事を着実にこなしていくことが重要である。

(2) 「ほう・れん・そう」に気をつける

「ほう・れん・そう」とは「報告・連絡・相談」のことである。自分勝手な判断や報告のし忘れなどは、仕事に進行に支障をきたすことにもなりかねない。連絡事項は必ずメモをとって報告し、わからないことは必ず相談する習慣を身につけることが重要である。

(3) 時間を守る

企業では、出勤時間や勤務時間、休憩時間などすべてが時間で区切られている。約束の時間を厳密に守ることは当然であり、時間にルーズな人は、社会人として失格である。少なくとも5分前にはその場所にいるという習慣を身につけることが大切である。

(4) 秘密を守る

仕事上で知り得た秘密に関しては、家族や友人に対してであっても、決してそれを口外してはならない。2003年に「個人情報保護法」が成立し、これにより、情報管理については、より厳密な運用が必要である。また、これらの情報の持ち出しも厳禁である。

(5) 謙虚さと向上心を持つ

はじめは緊張していた新入社員も、会社慣れてくると、口のきき方がなれなれしくなったり、上司や同僚の忠告や注意を真剣に聞けなくなったりすることもある。常に自分を振り返り、立場をわきまえた素直で謙虚な気持ちを持つことが大切である。また、何事にもプラス思考で考え、向上心を持って仕事に取り組むことも重要である。

2 基本的なマナー

(1) あいさつ

- ① 出社時「おはようございます」
- ② 昼時「こんにちは」「お疲れ様です」
- ③ 退社時「お疲れ様でした、お先に失礼します。」

(2) おじぎ

頭だけを下げるとか、体を揺らしながらすることのないように、腰より上を安定させ、上体をまっすぐに行う。

① 会釈 (15 度)

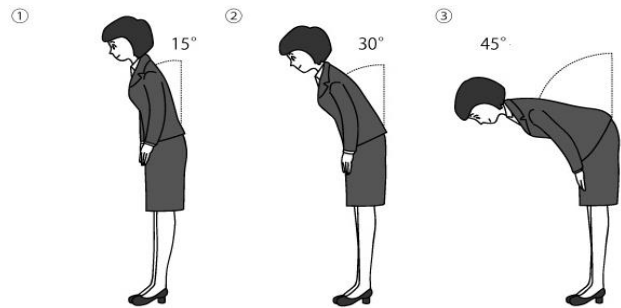
……軽いおじぎ

② 敬礼 (30 度)

……普通のおじぎ

③ 最敬礼 (45 度)

……丁寧なおじぎ



(3) 話し方

① 5 W 3 H

- ・ いつ (W h e n)
- ・ どこで (W h e r e)
- ・ だれが (W h o)
- ・ なぜ (W h y)
- ・ なにを (W h a t)
- ・ どのように (H o w)
- ・ いくら (H o w m u c h)
- ・ いくつ (H o w m a n y)

【話し方の基本】

- その1 相手を見ながら話す
- その2 話の順序を考える
- その3 要点をまとめて簡潔に話す
- その4 正しくわかりやすい言葉を使う
- その5 適当な早さではっきりと話す

ビジネスマナー（名刺交換）

1 名刺はその人自身

- (1) ビジネスにおいて、名刺は（自分の顔）であり、ビジネスツールとして重要な役割を果たしている。（汚れた）名刺を渡したり、もらった名刺にその場で（書き込み）をするのは失礼になる。
- (2) （初対面）の名刺交換は、（自己紹介）も兼ねている。マナーを守るとともに、（笑顔）できちんと挨拶する。

2 名刺交換の基本法則

(1) 差し出す順番

立場が（下）の側から順に差し出す。

目下の者から社名と名前を名乗り、（両手）で相手に差し出す。

(2) 交換の順番

（役職）が高い人から順に渡していく。

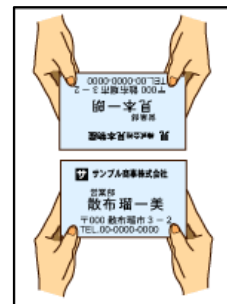
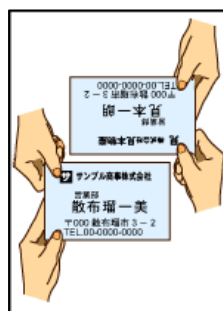
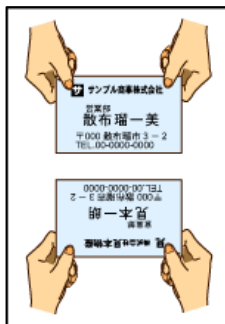
(3) 難しい指名の読み方は、その場で確認

「恐れ入ります。なんとお読みすればよろしいのでしょうか」

3 名刺交換が終わったら、

すぐにしまわず、（机）の隅に置く。

複数の場合は、相手の（席順）と同じ順に並べる。



ビジネスマナー（電話による応対）

1 相手への心配りが必要

電話応対は企業全体への好意と信頼につながる重要なキーポイントである。言葉づかいや発音・発声には特に注意する必要がある。

2 電話応対の基本

- (1) 相手が目の前にいるつもりで話す。
- (2) (簡潔) に話す。
- (3) 落ち着いた態度ではっきりした（発音）で話す。
- (4) 適当な（早さ）で話す。
- (5) 社内だけで通用するような略語は使わない。
- (6) 同音異義語や類義語などに注意する。生花と成果、美容院と病院

3 電話の心得

- (1) かけるとき
 - ①相手の（電話番号）を確認しておく。
 - ②話す内容をまとめておく。
 - ③関連する（資料）等は手元に準備しておく。
 - ④（メモ）と（筆記用具）を用意しておく。
- (2) 受けるとき
 - ①ベルが鳴ったら（すぐに）に受話器をとり企業名を名乗る。
 - ②相手の用件を（メモ書き）などして、しっかりつかむ。
 - ③最後に要点を（復唱）する。
 - ④先方が受話器を置いてから、こちらも置く。

■電話の基本的な受け答え

電話の相手	電話応対
電話が鳴る (3コール以内に取る)	「はい、〇〇会社でございます。」
相手が名乗らない	「恐れ入りますが、お名前をお聞かせいただけますでしょうか？」
相手が名乗る	「いつもお世話になっております。」
相手を待たせる	「少々お待ちください(保留にする)。」
電話を再開する	「お待たせいたしました。」
相手に対するあいづち	「さようございますか。」
クレームや、相手の要望に 答えられなかったとき	「申し訳ございません。」
相手の話を理解し返事を するとき、注文を受けるときなど	「かしこまりました。」
電話を切る	「失礼いたします。」 (電話を受けた場合は、相手が切るのを待つ。先に切ることは失礼にあたるので注意)

