

資料ダウンロードありがとうございます

はじめに

この度は弊社資料をダウンロードいただきありがとうございました。

社内研修支援サービスは、研修教材（テキスト、スライド等）を編集可能なデータで提供するサービスです。

- ✓ リーズナブル：1コンテンツ 10万円（税抜）
- ✓ 編集可能なデータで提供：テキストとスライドはPowerPointデータで提供します
- ✓ 経験の浅い社内講師も安心：講師用マニュアルを参考にしながら研修を進められます

サービス詳細は次頁の資料をご覧ください。

この資料の内容

以下で構成されます。

1. ご案内（本ページ）
2. 社内研修支援サービスのご案内（次ページ）
3. 受講者テキストのサンプル（全ページ版）
テキスト全ページを掲載していますが、著作権の関係上、透かしを入れていますので、予めご了承ください。
本書の全部または一部の複写・複製を禁じます。これらの許諾については、弊社までお問い合わせください。

よくあるご質問

データを購入したい・見積もりが欲しい

弊社WEBサイトからお申し込みください。 <https://www.growthen.co.jp/order/>

もう少し詳しく話を聞いてみたい

サービスの詳細や講師マニュアルなどもお示ししながらご紹介いたします。
弊社WEBサイトからお問い合わせください。 <https://www.growthen.co.jp/inquiry/>

既に行っている他研修とどう組み合わせればいいのか相談したい

貴社の状況をお伺いしながら、ご利用方法をご提案いたします。
弊社WEBサイトからお問い合わせください。 <https://www.growthen.co.jp/inquiry/>

本当に講師が務まるのか不安

講師マニュアルなどもご覧いただけるミーティングをセッティングいたします。
弊社WEBサイトからお問い合わせください。 <https://www.growthen.co.jp/inquiry/>

講師スキルを高めたい

インストラクター養成講座を配信しております。こちらからお申し込みください。
<https://www.growthen.co.jp/seminar/cat/instructor/>

お問い合わせ

株式会社グローセンパートナー

Webフォーム： <https://www.growthen.co.jp/inquiry/> Mail： info@growthen.co.jp TEL：03-6215-8717



社内研修支援サービス

研修素材データ販売

対話型研修を実施できる研修素材をデータで提供します

- 1

スライドもテキストも
研修素材をデータで提供

研修素材をデータで提供。テキストやスライドを編集加工して利用可能
- 2

新人から管理職向けまで
豊富な研修コンテンツ

新入社員から管理職向けまで、約30種類の研修コンテンツをご用意
- 3

経験の浅い講師でも
効果的な研修が可能に

講師マニュアル付き。講師の力量や経験に左右されずに、安定的な効果を創出できる対話型研修が可能

研修コンテンツ

新入社員向け		中堅社員向け	
101	給料と評価の基礎知識	205	ロジカルシンキング（論理的思考・フレームワーク編）
102	ビジネスマナー 動画	213	生産性の高い会議の進め方
104	コミュニケーション（職場の人間関係を築く編）	216	企業経営論（基礎編）
106	コミュニケーション（仕事の受け方・報連相編）	302	中核社員研修（PDCA・組織コミュニケーション編）
107	仕事の進め方（優先順位・PDCA編） 動画	管理職向け	
112	新入社員フォローアップ（振り返り・マインドリセット編） 演習動画	402	評価者研修（目標設定編）
113	新入社員・若手社員の心の成長研修 動画	403	評価者研修（評価・フィードバック編）
若手社員向け		407	マネジメント（組織マネジメント編）
201	OJT（後輩育成編） 動画	409	マネジメント（方針策定・イノベーション編）
202	ティーチング&コーチング（後輩指導編）	411	目標管理マニュアル
203	プレゼンテーション（わかりやすい資料作成編）	412	評価者研修（目標設定・評価フィードバック統合編）
204	被評価者研修（セルフマネジメント編）	420	マネジメント（方針策定・展開編） 動画
206	プレゼンテーション（伝え方の技術編）	423	マネジメント（PDCAサイクル編） 動画
207	ファシリテーション（意見の引き出し・合意形成編）		
210	ロジカルシンキング（基礎編）		
301	若手社員研修（段取り力・コミュニケーション編）		
303	リーダー研修（意思決定力強化編）		
304	若手社員フォローアップ（レジリエンス強化編） 演習動画		

パッケージ内容

- 受講者用テキスト（PowerPoint）
- 講師用スライド（PowerPoint）
- 講師用マニュアル（PDF）
- その他付属資料（Word, Excel, PowerPoint等）
- 動画マニュアル（PDF）※動画対応コンテンツのみ

価格（税抜）

1コンテンツ **10万円**

お問い合わせ

購入のお申し込み
<https://www.growthen.co.jp/order/>
お問い合わせ
<https://www.growthen.co.jp/inquiry/>

※コンテンツによって含まれる内容が異なります。
※その他付属資料、動画マニュアルは付属しないコンテンツもあります。



BUSINESS ETIQUETTE

ビジネスマナー

受講者用テキスト

SAMPLE

name

102-01

なぜ、本研修が必要か



ビジネスパーソンとして、最低限身につけなければならないマナーがあります。そのマナーを体現できて、ビジネスパーソンとして信頼を築くことが可能になります。この研修では、

- ① 社内向けに、身だしなみ・言葉づかい・社内ルール
- ② 社外向けに、電話対応・接客・ビジネス文書などを学びます。



本研修のゴール



- ① ビジネスパーソンとして求められるビジネスマナーの基礎を学びます。演習を通じて、身だしなみ・言葉づかいなどの具体的な作法を身につけます。
- ② 電話対応の流れを理解するとともに、演習を通じて、電話に慣れます。
- ③ 来客対応マナー・訪問マナーを理解するとともに、名刺の受け渡しや、上座・下座のマナーなど具体的な作法を身につけます。
- ④ ビジネス文書の書き方・eメールの書き方などの基礎を学び、演習を通して理解を深めます。

研修を有意義な時間にするために



- ① 研修に積極的に参加して、グループ共有などではできる限り発言し、理解を深めるようにしてください。
- ② 分からないことは講師に質問して、疑問を残さないようにしてください。
- ③ 気分が悪い・空調が強い・スクリーンが見えにくいなどありましたら、講師・事務局まで伝えてください。
- ④ 携帯電話は、電源をオフにするかマナーモードにしてください。
- ⑤ 【WEB研修の場合】接続が切れた・声が聞こえない・画面が見えないなどありましたら、講師・事務局まで伝えてください。接続が切れた場合は、同じURLもしくは会議室に再接続してみてください。

マークの説明



章・ページのポイントを示しています。おおよその内容をつかんでください。



研修・章のゴールを示しています。



理解を促進するための補足を示しています。参考にしてください。



講師からのアドバイスです。



研修の理解を深めるためのコラムを示しています。参考にしてください。



演習を示しています。個人演習やグループワークで理解を深めます。



研修で学んだことを実行に移す方法を示しています。



研修・章のまとめを示しています。学んだことを再度整理しましょう。

対話型研修の受講方法①



本日は、対話型研修という構成で進めていきます。対話型研修の目的は、「捉え方の交換」になります。2ページにわたり、「捉え方の交換」とは何か、研修を効果的に受講する方法などをお伝えします。研修開始前に一読のうえ、お待ちください。

人の認知・行動の仕組み

人は自分の外にある情報や刺激を、五感(視覚・聴覚・嗅覚・味覚・触覚)を通して認知します。そして、独自の捉え方や解釈を通して、発言・行動に移します。この捉え方や解釈が人によって異なるために、同じ出来事に遭遇しても、人によって表出する発言・行動が変わります。



上記のオレンジ色の部分は、その人の独自の捉え方や解釈を通してありますが、普段はその存在を自覚していません。つまり、人は無自覚のうちに捉え方や解釈が固定化されて、外にある情報や刺激を、フィルターをかけて取捨選択しています。

eラーニングなどの一方向の研修では、情報を自己都合で選択してしまう可能性があります。集合研修では対話を通じて、お互いにどのような捉え方を捉えたのかを交換しながら進めていくことで多面的に情報のインプットを進めています。

対話型研修で実現したいこと

対話型研修では、インプットとアウトプットを交互に進めていきます。インプットは、情報を入れるラーニングにあたります。アウトプットは、グループメンバーの多様な意見を受け入れることで、自分なりの捉え方・解釈に気づくというアンラーニング※にあたります。

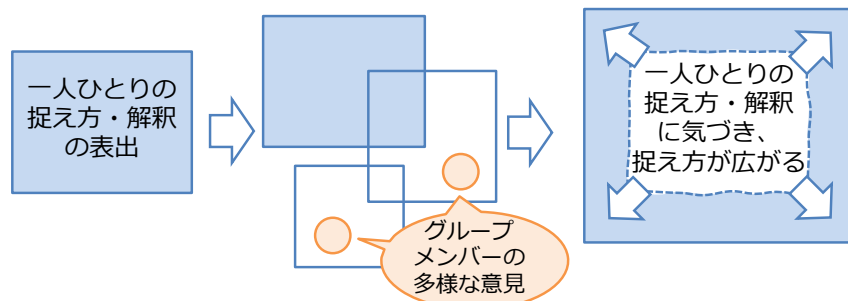
対話型研修では、下記の流れに基づいて行動変容を目的にしています。

- ① 態度の変化: 自分の捉え方の枠の外のグループメンバーの意見を受け入れようとする。
- ② インプットの変化: 自分の捉え方の枠の外の情報もインプットされる(ラーニング)。
- ③ 捉え方の変化: 自分の捉え方・解釈に気づき、捉え方の枠が広がる(アンラーニング)。
- ④ 言動の変化: 捉え方の枠が広がるので、発言・行動が変わる。
- ⑤ 周囲からのフィードバックの変化: 発言・行動が変わるので、周囲がその変化に気づく。

【個人演習】

【グループ共有】

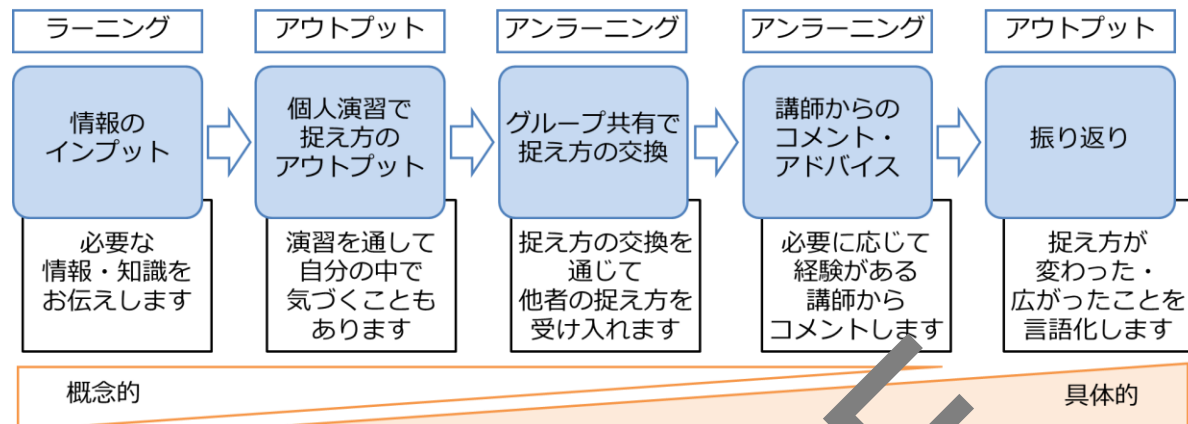
【捉え方が広がる】



※アンラーニングとは、一度身につけた知識や捉え方・解釈を意識的に捨て去り、再び学び直すことです。

対話型研修の進め方

下記のような流れで研修を進めていきます。



研修では、必要な情報をインプットしますが、これは概念的な情報なので、アウトプットやアンラーニングを通してより具体化していきます。

気づきを深めるために、下記のことを中心に自分自身を振り返ってみてください。

- ① 個人演習：自分の考えを可能な限り言葉にしてみることで、自分が考えられていること・考え切れていないことに気づく
- ② グループ演習：自分の意見やその背景を積極的に開示することで、自分と他人との考え方の違いに気づく。人の意見を思わず否定・批判したくなる自分に気づく
- ③ 講師からのコメント：講師の意見に共感したくなる自分に気づく・講師の意見を否定したくなる自分に気づく
- ④ 最後に、振り返りとして、自分の捉え方がどのように変わったのか、広がったのかを言語化する

対話型研修の受け方

下記の点に留意して研修を受講（特にグループ共有の進め方）することで、より高い研修効果が得られます。

【グループ共有の進め方】

- ① 発表の順番は自由に、話をしたい人から発表を開始してください。
(順番を固定化してしまうと、話の流れも固定化しやすくなり、捉え方の変化が起こりにくくなります。)
- ② 一人だけ意見を述べるのがないように、メンバー全員が意見が言える環境を整えてください。
(一人だけ意見を述べるが続いてしまうと、場が固定化し、捉え方の変化が起こりにくくなります。)
- ③ 意見を批判・否定しなくなったら、一度だけメンバーの意見に耳を傾けてみてください。
(お互いの意見を否定してしまうと会話が広がらずに捉え方の変化が起こりにくくなります。)
- ④ 正解探しをせずに、捉え方の交換を楽しんでください。
(唯一無二の正解はありません。正解を求めるよりも、捉え方が広がったか？に着目してください。)
- ⑤ グループ共有が雑談に発展したら、気づいた方が、議論を元に修正してください。
(雑談も大切ですが、雑談だけにならないようお互い気を配りましょう。)

ビジネスマナーとは①



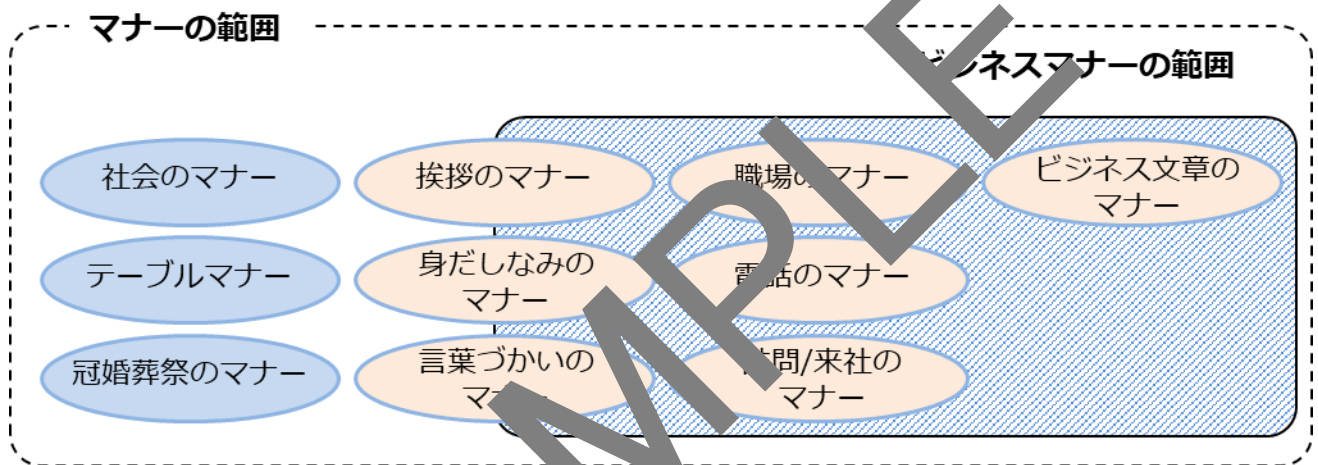
ビジネスマナーとは、仕事をする上で必要とされるマナーの総称です。マナーと一口にいても、挨拶やおじぎの仕方といった基本的なものから、ビジネスの現場で必要となる名刺の渡し方など多岐にわたります。まずは、ビジネスマナーとは何かを考えていきます。

マナーとは



マナーとは、相手への思いやりや心配り、敬意の気持ちを動作・文章など目に見える形で表すものを指し、そこには一定の作法が存在します。まずはその作法を覚えて習慣化したうえで、さらに相手のことを考えて臨機応変な心配りができるようにしましょう。

様々なマナーがありますが、このテキストでは下記のオレンジ色部分を学びます。



マナーを知ることの重要性



ビジネスマナーを身に付けることで、どのようなメリットがあるかを考えてみましょう。個人演習後、グループでお互いの意見・考え方を共有しましょう。

個人演習	グループ共有
例)お客様から信頼されるようになる	

ビジネスマナーとは②

ビジネスマナーを身につけることの重要性

ビジネスマナーはルールとは異なり、守らなくても罰則を受けることはありません。では、なぜビジネスマナーを身につける必要があるのでしょうか。

お客様・取引先向け

会社の社員一人ひとりは、その会社の代表として、お客様を訪問したり、取引先と商談をしたりします。つまり、一人の社員が、その会社や組織の印象を左右することになります。あなたを見たお客様や取引先が、「教育がしっかりしている会社」だと感じてもらえるようにビジネスマナーを身につけましょう。

社内・職場向け

会社という組織は、年齢・性別・経験・価値観の異なる人たちでコミュニケーションを取ります。そのような状況下で、お互いの意思疎通を円滑に図るための土台が必要です。それが、お互いのことを思いやる気持ちや心配りというビジネスマナーです。本研修では学びませんが、経営理念や行動規範も同じ目的で大切なものです。

自分自身のために

ビジネスマナーがしっかり定着すると、お客様や取引先から信頼されるようになり、商談や業務のやり取りがスムーズに進むようになります。また、自然に思いやりや心配りが身につくことで、職場でのコミュニケーションも円滑に進み、人間関係構築にプラスに働きます。

Memo



本研修では、初めて聞くことや、覚えなければならないことが多いかもしれませんが、数ヶ月で自然に身につきます。例えば、電車に一度乗ることができれば、後は自然に乘れるようになることと同じです。しっかり基礎を理解して、毎日少しずつできることを増やしていきましょう。



ビジネスマナー研修の全体像

このテキストでは、下記のことを学びます。

大項目	項目	ページ
仕事上の立ち居振る舞い	①挨拶・声掛け・返事 ③姿勢・動作 ⑤言葉づかい ②表情・アイコンタクト ④身だしなみ	P.6～P.18
職場のルール	①始業就業・外出 ③コスト意識を持つ ②欠勤・遅刻・早退	P.20～P.22
電話応対	①基本 ③電話の掛け方 ②電話の取次ぎ方 ④電話の取次ぎ演習	P.25～P.30
訪問時・来客時の対応	①来客対応のマナー ③名刺の受け渡し ⑤お茶出し ②訪問のマナー ④上座・下座	P.32～P.41
ビジネス文書	①基本 ③郵便物 ⑤eメールの使い方 ②ビジネス文書のフォーマット ④eメールの使い分け ⑥eメールの書き方演習	P.42～P.51

仕事上の立ち居振る舞い



ここから、ビジネスマナーの基礎となる仕事上の立ち居振る舞いについて学びます。身につけていただきたい最低限のビジネスマナーですので、分かりにくいところはメモして、後で読み返せるようにしておきましょう。

立ち居振る舞いの5要素

ビジネスマナーで基本中の基本とも言える「立ち居振る舞い」は、大きく5つの要素に分けることができます。それぞれを習慣化し、どのような場面でも再現できるようにしましょう。立ち居振る舞いの5つの要素については、次ページ以降で詳しくお伝えしていきます。



①挨拶・声掛け・返事

挨拶・声掛け・返事は、ビジネスパーソンとしてのコミュニケーションの基本中の基本です。全てのコミュニケーションは挨拶から始まり、相手の言葉に的確な返答をすることで会話のジャッジボールが行われます。本研修では、挨拶・声掛け・返事の基本を学びます。

②表情・アイコンタクト

表情・アイコンタクトといった視覚情報は、人の印象を決める大変重要な要素です。表情豊かな人や、目が輝いている人は第一印象も良いものです。本研修では、好印象を与えるための視線の動きや表情について学びます。

③姿勢・動作

姿勢・動作も、視覚情報に関わります。姿勢や動作一つで、その人が安心して仕事を任せられる人か、そうでないかを判断されることもあります。本研修では、おじぎの方法を学びます。

④身だしなみ

身だしなみも、視覚情報に大きく関わります。お互いの身だしなみをチェックし、ビジネスパーソンとしてどの世代からも信用される節度ある身だしなみを目指しましょう。本研修では、身だしなみのチェックポイントを学びます。

⑤言葉づかい

言葉づかいは、聴覚情報に大きく関わります。日々の業務では、マナーをわきまえた自然な言葉づかいを実践できることが大切です。本研修では、正しい言葉づかいを学びます。

SAMPLE



挨拶はビジネスの基本です。正しい挨拶ができることは、ビジネスパーソンにとって最低限必要です。ビジネスは、“挨拶に始まり挨拶に終わる”と言っても過言ではなく、大変重要なマナーです。

挨拶・返事のポイント

挨拶のポイント

挨拶は、「相手の目を見て」「心を込める」ということが大切です。下記の「あいさつかえす」を参考にして、明るく笑顔で挨拶をしましょう。

あかるく いつでも さきに つづける

かおをみて えがおで すぐに

返事対応のポイント

名前を呼ばれたら、「はい」と返事をし、状況に応じて呼ばれた相手（または相手の机）の正面に立ちます。そして、「ご用件は何ですか」と言って、指示を受けます。必要に応じてメモを取り、指示が終了したら「かしこまりました」と言って下がります。この時に重要なのは、復唱と不明点の確認です。

よくある場面の挨拶・声掛け



場面ごとにあった挨拶・声掛けが、どのような場面で、どのような挨拶・声掛けをするか学びましょう。まずは、空想を埋めてみてください。その後、解答と解説をします。

	場面	挨拶・声掛け
1	出社した時	おはようございます
2	お客様をお迎えするとき	いらっしゃいませ
3	感謝の気持ちを伝えるとき	ありがとうございます
4	相手に謝るとき	申し訳ございません
5	仕事を受けるとき	
6	相手を待たせるとき	少々お待ちください
7	相手をねぎらうとき	
8	相手に依頼するとき	お願い致します
9	入退出するとき	失礼致します
10	相手に対する感謝の気持ちを表現するとき	

注意したい挨拶・声掛け



Exercise

少し注意が必要な挨拶・声掛けもあります。まずは、空欄を埋めてみてください。その後、解答と解説をします。

	注意したい場面	場面の状況	挨拶・声掛け
1	「すみません」は便利な言葉ですが正しく使い分けましょう	感謝の場合	
2		依頼の場合	
3		謝罪の場合	
4	いきなり話しかけるのは迷惑です、一言断りを入れましょう	仕事の場合	お仕事、失礼致します
5		話し中の場合	お話し中、失礼致します
6	外出や帰社の際は、はっきりと声をかけましょう	外出時には	行って参ります
7		帰社時には	お帰りしました
8	外に出る人、帰ってきた人などに明るく一声かけましょう	外出する人へ	行ってらっしゃい
9		帰社した人へ	お帰りなさい
10	相手を待たせてしまったときに	一声掛けましょう	大変お待たせ致しました
11	職場の上司・先輩に対して、帰社のときに声掛けしましょう		

Memo



上司や先輩が忙しいので、声を掛けにくい場合もあります。そういったときは、躊躇して自分で解決しようとせず、「どのようなタイミングで相談したら良いでしょうか？」と上司や先輩に確認してみることも大切です。「朝の時間が助かるな」「急ぎのときは、声を掛けて」など、声掛けのタイミングを教えてくれるものです。



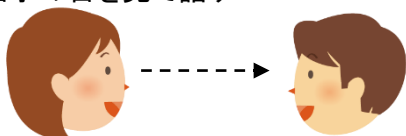


表情はあなたの気持ちや人柄を映す鏡です。自分の表情が硬いと相手に伝わります。職場のメンバーやお客様に、話しかけられやすい表情を作れるようにしておきましょう。

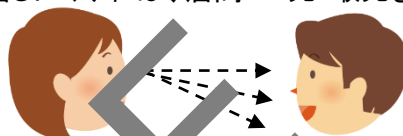
視線のポイント

視線は、相手の話を聞いていることを示すため、**言葉のやり取りと同時に相手の目を見て話をしましょう**。緊張してしまう場合や話しにくい場合は、**眉間(みけん)**や**口元**を見るようにしてもOKです。

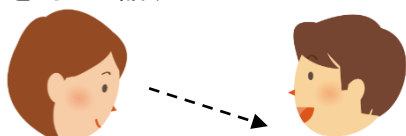
○ 相手の目を見て話す



○ 話しにくければ、眉間・口元・喉元を見る



× 下を向いて話す



× 違う方向を見ながら話す



今から、視線の練習をしてみたいと思います。話し手と聞き手の二人ペアになって、話し手は昨日起こった出来事について話をしてください。聞き手はうなずきながら聞いてください。その後に、どの視線が話しやすいか？聞きやすいか？意見交換してください。

まずは、1分30秒ぐらい話せる内容を考えましょう。話し手・聞き手を交代しますので、二人とも考えてください。

例)趣味の話・学生時代に熱中したこと・春休みにしたこと など



【演習1】相手の目をしっかりと見て話をしてください(30秒)

【演習2】相手の眉間を見て話をしてください(30秒)

【演習3】相手の口元・喉元を見て話をしてください(30秒)

【感じたことのフィードバック】演習1～3について、どれが一番話しやすかったか、聞きやすかったか、○をつけて感想を共有してください(2分)。1回目終了後、交代の合図を出します。

聞き手	話し手
(演習1 演習2 演習3) どれかに○をつける	(演習1 演習2 演習3) どれかに○をつける
【感想】	【感想】

笑顔のポイント

笑顔は、感情表現のうちの視覚情報の一つです。嬉しさや好意を表現したり、敵意を持たないことを伝えたりするために使われます。**笑顔が良いと相手にすぐに受け入れられます。**



今から、笑顔の練習をしてみたいと思います。以下に「怒った顔」「真顔」「微笑み」「笑顔」「爆笑」を書いてみましょう。

怒った顔

真顔

微笑み

笑顔

爆笑



Memo



相手とコミュニケーションするときは、微笑みや笑顔の表情が良いでしょう。目元は同じでも、口の形で表情の伝わり方は異なります。

微笑み・笑顔のときは、意図的に左右均等に をあげることがポイントです。

語尾に「イ」が付く言葉を発すると、口角が上がりやすくなります。「ハッピー」「ウイスキー」「クッキー」など使って、微笑み・笑顔の練習をしてみましょう。

顔の角度

顔の表情に加えて、顔の角度によっても、相手に与える印象が変わります。ここでは、演習をとおして、顔の角度と印象の関係について学びます。



今から、顔の角度の練習を行います。まずは、二人ペアになってください。

一人は、顔の角度を

- ① まっすぐ
- ② やや上向き
- ③ やや下向き にしてください。

もう一人は、そのときにどのように感じるかを右の欄に記入して、本人にフィードバックしてください。

1回目終了後、交代の合図を出します。

②やや上向き

②やや上向き



①まっすぐ

①まっすぐ



③やや下向き

③やや下向き



Memo



顔の角度によって、相手に与える印象は変わります。どの角度が良いかは、コミュニケーションの場面で変わります。お客様に接遇するときは、控えめを表現したり、営業のプレゼンテーションでは、自信を表現したり、場面によって使い分けることが大切です。

仕事上の立ち居振る舞い ③姿勢・動作-1



円滑な人間関係を築くには、しっかりした挨拶を心掛けると同時に、場面に応じたおじぎを習得することが不可欠です。ビジネスにおけるおじぎの仕方はいくつかのパターンに分かれるので、目的に応じた使い分けができるようになりますようにしましょう。

おじぎの種類

おじぎは、心の込もった敬意や好意を形で示すものです。おじぎにも色々な種類があるので、相手や状況に合わせて、ふさわしいおじぎができるようになりますようにしましょう。

	種類	場面	方法	
			体	言葉
①	会釈	席を外すとき、お客様とすれ違ったときなど	上半身を約15度傾ける。	少々お待ちください。
②	敬礼	お客様のお迎えの時など	上半身を約30度傾ける。	おはようございます。 いそいそしゃいませ。
③	最敬礼	お客様のお見送り、お礼、お詫びのときなど	上半身を約45度傾ける。	ありがとうございました。 申し訳ございません。



Memo



おじぎ姿勢の整え方

- ① 足: かかとを揃える、つま先は15度を開く(時計の針で10時10分のイメージ)
- ② 脚: ひざを伸ばし、お尻に力をいれる
- ③ 上半身: 頭頂部分を糸で引っ張る感じで、腰から背筋・首筋、頭まで一直線にする
- ④ 手: 女性は右手を隠して体の前で軽く重ねる
男性は中指をズボンの横の合わせ目に揃える
- ⑤ 肩: 力を抜き、傾きがない状態を作る
- ⑥ あご: 正面を見てあごをひく
- ⑦ 目線: 相手をまっすぐ見る

【注意】

- ① 首だけを曲げるおじぎは、正しいおじぎではありません。腰を中心に体を傾けてください。
- ② お尻の穴をぎゅっと締めると、骨盤が安定して、姿勢が整います。

仕事上の立ち居振る舞い ③姿勢・動作-2



今から、おじぎの練習をしてみたいと思います。まずは、二人ペアになってください。

一人が、①会釈 ②敬礼 ③最敬礼の順番でおじぎをしてください。
もう一人は、そのときにどのように感じるかを下の欄に記入して、本人にフィードバックしてください。

1回目終了後、交代の合図を出します。



相手へのフィードバック	相手からのフィードバック
【良かった点・改善点】	【良かった点・改善点】



ビジネスマナーという形で統一はされています。しかし、下記のような動作を取った場合、相手には下記のような印象を与えます。ビジネスの場では、相応しくない動作もあるので、覚えておきましょう。

動作	相手が受け取る印象
腕を組む	警戒心や拒絶がある
足を組む	横柄・気が取っている・リラックス・気を許している
頬杖をつく	退屈・相手と対等だと思っている・リラックスしている
貧乏ゆすりをする	イライラ・欲求不満・落ち着きがないと感じる
目をそらす	嘘をついている・話をききたくないと感じる
手を後ろで組む	威圧的に感じる・休めのポーズに受け取られる
靴を脱ぐ	だらしない・いいかげんと感じる



仕事上の立ち居振る舞い ④身だしなみ-1



「お洒落」と「身だしなみ」は違います。お洒落の判断基準は「自分」ですが、身だしなみの判断基準は「相手」が持っています。会社の代表として、仕事をするのにふさわしい身だしなみをする必要があります。

一般的な身だしなみのチェックポイント

-
- ・ビジネスにふさわしい髪型か
 - ・不自然な色に染めていないか
 - ・ひげは剃り残しがないか
 - ・ネクタイの結び目は緩んでいないか
 - ・ワイシャツの襟、袖は汚れていないか
 - ・ワイシャツの第一ボタン、袖口のボタンを留めているか
 - ・スーツは派手すぎず、仕事にふさわしいものか
 - ・スーツは体格に合ったサイズか
 - ・上着のボタンを留めているか
 - ・爪は切りそろえて、清潔か
 - ・靴の中は整理され、型崩れしていないか
 - ・ベルトは傷んでいないか
 - ・ベルトのバックルは派手すぎないか
 - ・ズボンはセンタープレスされているか
 - ・靴下は、ズボンの色に合っているか（白はNG・くるぶしソックスもNG）
 - ・靴下のゴムが緩んでいたり、穴があいたりしていないか
 - ・靴の色や形が仕事に適しているか
 - ・靴はしっかり磨かれているか
 - ・靴はかかとが磨り減ったり、型崩れしたりしていないか
 - ・靴が古く、傷んでいないか
 - ・ビジネスにふさわしい髪型か
 - ・髪を不自然な色に染めていないか
 - ・健康的なナチュラルメイクを心掛けているか
 - ・アクセサリは目立つものをつけていないか
 - ・動きやすく、シンプルな服装か
 - ・清潔感が伝わる服装か
 - ・香りの強い香水をつけていないか
 - ・マニキュアをする場合、色は濃すぎないか（ネイルアートはNG）
 - ・爪は切りそろえて、清潔か
 - ・ストッキングの色は仕事に適しているか
 - ・ストッキングの予備を持っているか（ハイソックス・素足はNG）
 - ・靴の色や形が仕事に適しているか（サンダル・ミュールはNG）
 - ・靴はしっかり磨かれているか
 - ・靴はかかとが磨り減ったり、型崩れしたりしていないか



当社の身だしなみのルール

仕事上の立ち居振る舞い ④身だしなみ-2



Exercise

二人一組になって、お互いの身だしなみをチェックしましょう。身だしなみとして、気になる点があれば、お互いにフィードバックしてください。

チェック	男性の身だしなみ	チェック	女性の身だしなみ
<input type="checkbox"/>	ビジネスにふさわしい髪型か	<input type="checkbox"/>	ビジネスにふさわしい髪型か
<input type="checkbox"/>	髪を不自然な色に染めていないか	<input type="checkbox"/>	髪を不自然な色に染めていないか
<input type="checkbox"/>	ひげは剃り残しがいないか	<input type="checkbox"/>	健康的なナチュラルメイクを心掛けているか
<input type="checkbox"/>	ネクタイの結び目は緩んでいないか	<input type="checkbox"/>	アクセサリーは目立つものをつけていないか
<input type="checkbox"/>	ワイシャツの襟、袖は汚れていないか	<input type="checkbox"/>	働きやすく、シンプルな服装か
<input type="checkbox"/>	ワイシャツの第一ボタン、袖口のボタンを留めているか	<input type="checkbox"/>	清潔感が伝わる服装か
<input type="checkbox"/>	スーツは派手すぎず、仕事にふさわしいものか	<input type="checkbox"/>	香りの強い香水をつけていないか
<input type="checkbox"/>	スーツは体格に合ったサイズか	<input type="checkbox"/>	マニキュアをする場合、色は濃すぎないか(ネイルアートはNG)
<input type="checkbox"/>	上着のボタンを留めているか	<input type="checkbox"/>	爪は切りそろえて、清潔か
<input type="checkbox"/>	爪は切りそろえて、清潔か	<input type="checkbox"/>	ストッキングの色は仕事に適しているか
<input type="checkbox"/>	靴の中は整理され、型崩れしていないか	<input type="checkbox"/>	ストッキングの予備を持っているか(ハイソックス・素足はNG)
<input type="checkbox"/>	ベルトは傷んでいないか	<input type="checkbox"/>	靴の色や形が仕事に適しているか(サンダル・ミュールはNG)
<input type="checkbox"/>	ベルトのバックルは派手すぎないか	<input type="checkbox"/>	靴はしっかり磨かれているか
<input type="checkbox"/>	ズボンはセンタープレスされているか	<input type="checkbox"/>	靴はかかとが磨り減ったり、型崩れしたりしていないか
<input type="checkbox"/>	靴下は、ズボンの色に合っているか(白はNG・くるぶしソックスもNG)	<div data-bbox="739 1549 1216 1848" data-label="Text"> <p>身だしなみに迷ったら、先輩の服装を真似することも大切です。業界や外勤・内勤によっても服装の自由度が異なります。</p> </div> <div data-bbox="1225 1682 1368 1860" data-label="Image"> </div>	
<input type="checkbox"/>	靴下は、ゴムが緩んでいたり、穴があいたりしていないか		
<input type="checkbox"/>	靴の色や形が仕事に適しているか		
<input type="checkbox"/>	靴はしっかり磨かれているか		
<input type="checkbox"/>	靴はかかとが磨り減ったり、型崩れしたりしていないか		
<input type="checkbox"/>	靴が古く、傷んでいないか		

仕事上の立ち居振る舞い ⑤言葉づかい-1



ビジネスでの会話は原則敬語で行われます。正しい敬語を使いこなすことから、ビジネスが始まると言っても過言ではないほど重要なマナーです。最初は不慣れで使いにくいかもしれませんが、意識して使うと徐々に慣れていきます。

言葉づかいの3要素

言葉づかいは、「正しく」「丁寧に」「分かりやすく」を心掛けてください。まずは、「正しく」「丁寧に」言葉づかいのルールを学び、「分かりやすく」話せる練習をしていきましょう。

正しく

- ・業務知識を早く身につけ、正しい表現を心掛ける。
- ・事実と自分の推測を分けて話をする。

丁寧に

- ・尊敬語・謙譲語・丁寧語を正しく使い分ける。
- ・「お」や「ご」を正しく使い分ける。

分かりやすく

- ・結論から先に話す。
- ・相手に分かりやすい表現で話す。

自他の呼称

自他の呼称については、ルールがありますので覚えていきましょう。

自分のことは、
「私(わたくし)」
と呼びます

自分の会社の
ことは、
「弊社」「当社」
と呼びます

同僚や先輩を呼ぶときは、「〇〇さん」
と呼びます。男女どちらに対しても、
「さん」付けでOKです。「〇〇ちゃん」
「〇〇先輩」と呼ぶのは相応しくありま
せん

自分の部署の上司は、「〇〇課長」
「〇〇部長」と呼びます。ただし、
「〇〇さん」で統一している会社もあり
ます。
「〇〇課長さん」と「さん」づけする必
要はありません。役職名には、それ自
体に敬意が込められています

「お」と「ご」の使い方

「お」と「ご」の使い方には、原則があります。相手を敬う行為には「お」と「ご」をつけますが、自分の行為には「お」と「ご」はつけません。

相手を敬う

相手に報告・連絡・説明する際に、**相手を敬う場合は「お」と「ご」をつける。**

- ・ご報告します ・ご連絡します ・お送りします
- ・(お客様に)手紙をお送りする ・(上司に)ご説明をします

自分の行為

自分が質問・依頼・返事をするので、**自分の行為には「お」と「ご」をつけない。**

- ・ご質問します ・ご依頼します
- ・お返事をする(目上の人に、「ご返事を差し上げる」という使い方はします)

仕事上の立ち居振る舞い ⑤言葉づかい-2

職場で使う言葉



日常で使っている以下の言葉を、ビジネスシーンにふさわしい言い方に変えてみましょう。個人演習後に、グループでお互いの意見・考え方を共有しましょう。

用語	ふさわしい言い方	
	個人演習	グループ共有
1 自分/自分たち		
2 うちの会社		
3 相手の会社		
4 老人		
5 誰ですか？		
6 何の用ですか？		
7 こっちに来てください		
8 私にはわかりません		
9 今、席にいません		
10 電話ください		
11 座って待ってください		
12 これでいいですか？		
13 知りません		
14 できません		
15 ちょっと聞きたいのですが		



上記のExerciseの12番で「こちらでよろしかったでしょうか？」と回答した方がいらっしゃるかもしれません。これは、バイト敬語と呼ばれるものです。「よろしい」は「よい」の丁寧語で、「よろしい」の過去形が「よろしかった」です。つまり、「こちらでよろしかったでしょうか？」は、現在のことを過去形で確認していることになり、ビジネスマナーとして適切ではありません。接客バイトで使用されることが多い間違えた敬語・言葉遣いに注意しましょう。

仕事上の立ち居振る舞い ⑤言葉づかい-3

尊敬語・謙譲語・丁寧語の使い方

「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」の違いを理解し、使いこなせるようになりましょう。

尊敬語

相手または相手に関係のある人や持ち物・状態・動作を敬って使う言葉
動詞+「れる」「られる」や、「お」「ご」+「様」などをつける

謙譲語

自分または自分に関係のある人や持ち物・状態・動作をへりくだって使う言葉
(社外の人に向かって社内の人のことを話す際などに使用)
「お」「ご」+動詞+「する」「いただく」や、動詞+「いただく」「致します」をつける

丁寧語

尊敬の気持ちをこめて言葉自体を丁寧に表現する言葉
「です」「ます」「ございます」や、「お」「ご」をつける



Exercise

普段使う言葉を、「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」に書き換え、みてください。二重敬語(ひとつの単語に敬語を2つ以上つけてしまう誤りのこと)に気をつけてください。個人演習後に、グループでお互いの意見・考えを共有しましょう。

	用語	個人演習			グループ共有
		尊敬語	謙譲語	丁寧語	
1	言う	おっしゃる	申す・申し上げる	言います	
2	見る				
3	聞く				
4	する				
5	行く				
6	来る				
7	いる				
8	食べる				
9	持つ				



Memo

二重敬語とは、1つの単語に同じ種類の敬語が重なってしまっている敬語のことを言います。具体的には、「尊敬語+尊敬語」や「謙譲語+謙譲語」の構造を指します。間違いやすい二重敬語は、
× ご覧になられる これは「ご覧になる(敬語)」+「～れる(敬語)」 ○ご覧になる
× おっしゃられる これは「おっしゃる(敬語)」+「～れる(敬語)」 ○おっしゃる
などがありますので、敬語の使い方にも気をつけてください。


SAMPLE

職場のルール ①始業終業・外出




職場は多くの人と一緒に働く場所です。自己解釈での行動は許されません。周囲の人を不快にさせずに気持ちよく働くためにも、職場のルールは必ず守りましょう。ここで紹介するのは、最低限知っておくべきルールです。この他にも自社独自のルールがあれば、確認しておきましょう。

始業時と終業時の対応

始業時	<ul style="list-style-type: none">□ 始業時間には仕事が始められるように、余裕をもって出社する。□ 元気よく朝の挨拶をする。□ 身だしなみを確認して、職場に入る。□ パソコンの起動や必要書類などを準備する。□ メールをチェックし、至急のものにはすぐに返信する。□ 一日の予定を確認し、自身の行動をイメージする。 
終業時	<ul style="list-style-type: none">□ 上司へ一日の仕事の内容を報告する。日報がある場合には記入・提出する。□ 翌日の仕事がスムーズに開始できるように、その日のうちに段取りや準備をしておく。□ 机の整理整頓をする。重要な書類は決して机の上で放置しない。□ 重要なデータは保存・バックアップを取る。□ パソコンを安全な場所にしまう（会社のセキュリティ基準に従う）。□ 帰りの挨拶をする。 <p>※原則として、終業時間前に帰社・仕事はしない！</p>

外出の対応

外出	<ul style="list-style-type: none">□ 上司や周りの人に行き先と帰社時間を伝える（お客様や取引先から連絡がある場合、想定される場合には、どのような対応を依頼するか外出前に伝えておく）。□ ホウキボードなどで行動予定表がある場合は、必要事項（外出先・帰社時間など）を記入する。□ 外出先で、トラブルや相談ごとが生じた場合は、すぐに上司に連絡する。□ 帰社時間が遅れる場合は、連絡を入れる。□ 報告などがある場合は、忘れないように、その日に報告書に記入する。
直行 直帰※	<ul style="list-style-type: none">□ 直行する場合には、前日に上司にその旨を伝え、許可を得る。□ 外出中にオフィスに電話をしたり、メールをチェックしたりして、連絡事項がないかを確認する。□ 直帰の場合には、上司にその旨を伝え許可を得る。□ 報告などがある場合は、翌日すぐに書けるように内容を整理しておく。 

※自宅からオフィスに立ち寄らずに、直接外出先に出向くことを、直行といいます。
また、外出先からオフィスに戻らずにそのまま帰宅することを、直帰といいます。

職場のルール ②欠勤・遅刻・早退



ビジネスパーソンとして、欠勤・遅刻・早退はよくありませんが、やむを得ない場合は関係者(取引先・同僚など)や仕事そのものへの影響を最小限に抑える努力が必要です。なお、インフルエンザなど周囲へ影響を及ぼす病気については、会社のガイドラインに従って対応してください。

欠勤・遅刻・早退の対応

欠勤・遅刻・早退の予期せぬ事態が生じた場合は、なるべく早く連絡することが大切です。事前に予定している場合は、早めに申請しましょう。

連絡	<ul style="list-style-type: none">□ 当日予期せぬ欠勤・遅刻・早退の場合は、なるべく早めに上司に連絡する。□ あらかじめ休暇を予定している場合は、早めに上司や関係者に申請する(自分が休んだ場合の影響も考えて、早めに相談することが大事です)。
引継ぎ	<ul style="list-style-type: none">□ 上司にその日の仕事内容を伝える。他の人に依頼する仕事があれば依頼する。□ 急ぎの仕事の対応を相談する。□ 取引先との打合せがある場合には対応を相談し、先方へ連絡する。
欠勤明け	<ul style="list-style-type: none">□ 上司や同僚など、仕事をカバーしてくれた人にお詫びとお礼を言う。□ 仕事の状況を確認し、カバーしてくれた人から仕事を引き継ぐ。□ お客様・取引先に対しては、遅延延期のお詫びをし、再度スケジュール調整を行う。



欠勤する場合は、できる限り電話連絡が良いでしょう。声のトーンなどで、体調や状況を伝えることで、一方的に「風邪のため、休みをいただきます」と報告するのではなく、「風邪のため、今日はお休みをいただいてもよいでしょうか？」と相手にお伺いをたてるように伝えましょう。

連絡の注意事項



- ✓ 正直に理由を伝える。
- ✓ いつごろ出勤できるか見込みを伝える。
- ✓ 上司がいない場合は、周囲に伝言をお願いする。
- ✓ 早退した翌日以降も欠勤することになりそうであれば、数日後のスケジュールまで確認しておく。



- ✓ 無断欠勤は言語道断(懲戒の対象になることもあります)。
- ✓ 家族に連絡してもらうのではなく、自分で連絡する。
- ✓ メールで連絡するのではなく、電話で連絡する(電車の中からの電車遅延の連絡は、電話ができないのでメールなどでもOK)。
- ✓ 交通機関の軽度な乱れを言い訳にしない(そもそも交通機関の乱れなどで遅刻をしないように、余裕をもって出社することが大切です)。

職場のルール ③コスト意識を持つ



会社が生み出す利益は、収入を増やすこと(＝売上を拡大すること)と出費を抑えること(＝コストを抑制すること)で増えていきます。一人ひとりの小さな無駄でも、会社全体では大きな出費になることがあります。コスト意識をもって、日々の仕事に取り組むことがとても大切です。

コスト・時間の意識を持った行動とは

オフィスにいる間や外出先でも、業務時間中は常に会社の一員としての意識を持ち、行動を心掛けましょう。

【ビジネスパーソンに求められる意識と行動】

- ① 自分の時間(仕事や業務のアウトプット)に対して、給料が支払われているという意識を持つ。
- ② 会社の備品一つひとつにコストがかかっているという意識を持ち、大切に扱う。
- ③ より効率的に仕事を進めたり、自主的に深く勉強したりして、毎日よりも一歩成長している自分になれるように努力する。

コスト・時間意識のない行為



ビジネスパーソンにとって、公私混同は厳禁です。下記の項目で、ビジネスマナー・コンプライアンスなどの観点から許される行動は「○」、許されない行動は「×」をつけてください。個人演習後に、グループでお互いの意見・考え方を共有しましょう。

No	項目	個人 演習	グループ 共有	全体 共有
例	会社の備品である文房具などを持ち帰り、家で私用で使う。	×		
1	会社から貸与されたパソコンを私用でインターネットを使う。			
2	休憩時間中に私用電話／私用メールをする。			
3	会社の備品であるコピー機を使って、私用で2～3枚コピーをする。			
4	職場のメンバーや同期と、業務に関係ない会話をする。			
5	トイレで長時間メイクをしたり、長時間スマホで連絡やゲームをする。			
6	頻繁に喫煙する／喫煙所に入り浸る。			
7	勤務時間中ではあるが、セール中なので買い物のために外出する。			
8	仕事に必要な知識を習得するために、仕事中に勉強する。			
9	上司や先輩に同じことを何度も聞く。			
10	上司や先輩に不明点を確認せず、自己解釈や独断で仕事を進める。			



会社の組織風土によって、ルールに規程されていない、ビジネスマナー・職場の習慣は変わります。どのような行動が許容されるかは会社・職場によって異なるので、それらを上司や先輩に確認することも大切です。

研修の中間まとめと振り返り



これまでの研修では、

- ① 社内向けとして、身だしなみ・言葉づかい・社内ルール を学びました。この後、
- ② 社外向けとして、電話対応・接客・ビジネス文書 について学びますが、中間の振り返りを行います。

研修の中間振り返り

- ① 多くのことを学んだので、一度、これまで学んだことを読み返してみましょう。
- ② ここまでの研修で学んだことで、一番印象に残っていること・考え方/捉え方が変わったことは何ですか？個人演習後に、グループでお互いの気づきを共有しましょう。

	一番印象に残ったこと	考え方/捉え方が変わったこと
個人演習		
グループ共有		

まとめ

- ビジネスマナーは、お客様/取引先向け、社内/職場向け、自分自身のために身につける必要がある。
- 挨拶は自分から積極的に、返事はすぐにする。
- 相手の目や眉間、口元・喉元を見ながら話をする事で話を聞いていることを示すことができる。
- 笑顔を表現するために、左右均等に口角を上げる。
- おじぎには、会釈・敬礼・最敬礼があり、場面に応じて使い分ける。
- 会社の代表として、仕事をするのにふさわしい身だしなみがある。
- 言葉づかいは、「正しく」「丁寧に」「分かりやすく」が基本である。
- 尊敬語・謙譲語・丁寧語の使い分けができるようになる。
- 職場のルールやガイドラインを意識して行動する。
- コスト意識を持って、効率的に仕事を進める。



アイスブレイク（学びの目標設定）



ここからは、「電話対応」「訪問時・来客時の対応」「ビジネス文書」などの社外向けのビジネスマナーについて学びます。実際に職場に配属になって、迷うこと・困ることを最低限網羅（もうら）した内容になっています。

学びの目標設定



「固定電話での電話対応」「訪問時・来店時の対応」「ビジネス文書（メール対応など）」について、どのようなことを学びたいか目標設定するために、これまでの経験したこと・今日学びたいことを整理しましょう。個人演習後に、グループでお互いの経験・学びたいことを共有しましょう。

		これまでの経験したこと	今日学びたいこと
固定電話での電話対応	個人演習	例) 固定電話を使ったことはほぼない	例) 苦手意識があるので練習したい
	グループ共有		
訪問時・来客時の対応	個人演習	例) 居酒屋のアルバイトで接客をした経験がある	例) 名刺交換が初めてなので学びたい
	グループ共有		
ビジネス文書（メール対応など）	個人演習	例) 就職活動でメールのやり取りを体験したことがある	例) しっかりしたメールの書き方を学びたい
	グループ共有		



職場に配属されてすぐのときは、電話を取ったり、接客したりすることに緊張するものです。今日は、演習もしながら進めていきますので、できる限り積極的に演習に参加し、間違えたり、上手いかなかったりすることを体験しながら慣れていきましょう。職場に配属されたときに、少しでも安心して対応ができるように準備しましょう。



電話応対 ①基本



電話は、声と言葉が頼りのコミュニケーションです。このため、対面での応対以上に細心の注意が必要となります。一人ひとりが会社の代表として、信頼と責任ある対応を心掛けましょう。練習すれば、誰でも身につけることができます。

電話応対の6つのポイント

電話には「受ける」「掛ける」という両方の行為がありますが、会社の代表として電話応対していることを常に忘れず、また、以下のポイントに注意してください。

だ	第一声	信頼と好感を与える声のトーンと第一声
い	意識	相手が目の前にいる意識で
い	いつでも	いつでもメモとペンを準備
つ	つけ加え	クッション言葉を活用する(例: 恐れ入りますが)
せ	正確	折り返しや伝言を受け取った際は正確に伝える
い	意識	時間のコスト意識を持って通話しない

Memo



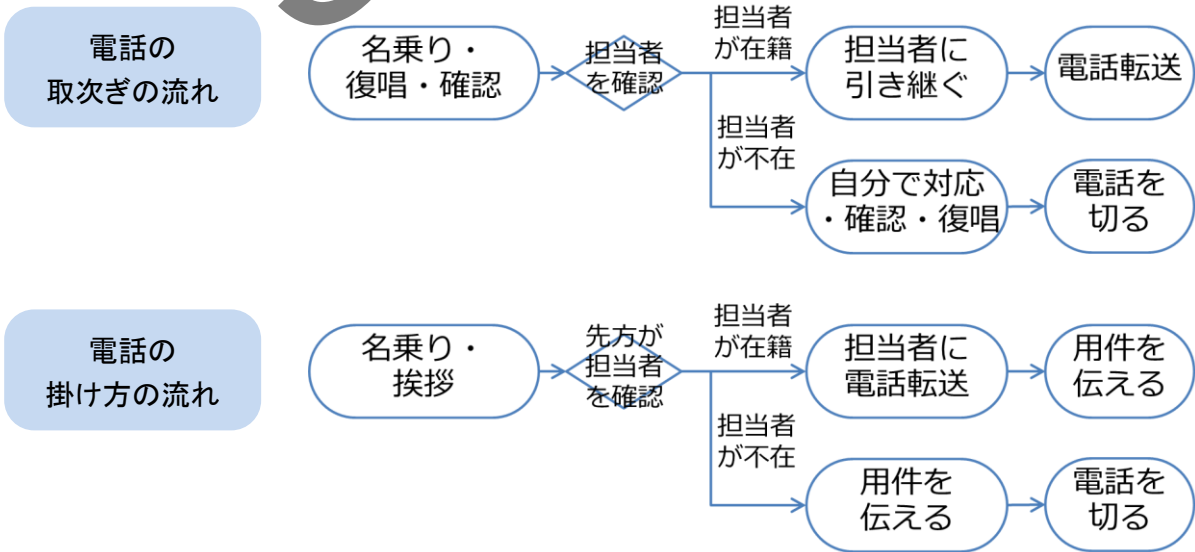
電話応対のときは、下記を準備しておくといでしょう。

- ① ペンとメモ用紙(会社で専用のメモ用紙がある場合があります)
- ② 社内の座席表・内線番号表・組織図・業務分担表など人と仕事内容が分かるもの
- ③ カレンダーもしくは手帳などのスケジュールがわかるもの



電話応対の流れ

電話応対には「受ける(電話の取次ぎ)」「掛ける(電話を掛ける)」がありますが、その具体的な流れを学びます。まず、大まかには下記のような流れになります。



電話応対 ②電話の取次ぎ方

電話の取次ぎの流れ

応対の流れ	会話例	応対のポイント
名乗る	お電話ありがとうございます。〇〇会社の山田でございます。	<ul style="list-style-type: none">電話は3コール以内で取る。自分から会社名・氏名を名乗る。
復唱する	△△会社の鈴木様でいらっしゃいますね。いつも大変お世話になっております。	<ul style="list-style-type: none">相手が会社名・氏名を名乗るので、メモをしてから復唱する。聞き間違えたときは「失礼いたしました」と添えてから、正しく復唱する。
確認する	課長の島田でございますね。少々お待ちください。	<ul style="list-style-type: none">確認してから、保留ボタンを押す。相手を待たせないように速やかに対応する。
応対する	【島田課長が在席中の場合】 「ただいまおつなぎ致します。少々お待ちください。」	
	【島田課長が電話中の場合】 「お待たせいたしました。申し訳ございません。島田は、ただ今他の電話に出ております。よろしければ、終了次第、こちらからお電話いたしましょうか？」	
	【島田課長が離席中の場合】 「お待たせいたしました。申し訳ございません。島田は、ただ今席を外しております。よろしければ、戻り次第、こちらからお電話いたしましょうか？」	
	【島田課長が外出中の場合】 「お待たせいたしました。申し訳ございません。島田は外出しております。15時ごろ戻ります。戻りましたら、こちらからお電話いたしましょうか？」	
相手の電話番号を確認する	恐れ入りますが、念のため、お電話番号を教えていただけますでしょうか？	<ul style="list-style-type: none">当方がお客様や取引先の電話番号を知っている場合は、省略してもよい。
復唱する	復唱致します。03-0000-0000 △△会社の鈴木様でいらっしゃいますね。	<ul style="list-style-type: none">電話番号や会社名・氏名は間違いやすいので、ゆっくり復唱する。
丁寧に切る	島田に申し伝えます。私(わたくし)、山田が承りました。失礼致します。	<ul style="list-style-type: none">電話は掛け手が先に切るなので、相手が切ったことを確認して、フックや切るボタンを押してから静かに受話器を置く。

Memo



かかってきた外線電話に、一番最初に出ることが新入社員の役割という職場が多いです。電話応対は、社内外の人の名前や関係性などの情報を把握できる仕事です。電話の取次ぎ方法を習得して、職場の皆さんに貢献できるようにしましょう。

電話の掛け方の流れ

対応の流れ	会話例	対応のポイント
準備		
ダイヤル		
名乗る	私(わたくし)、〇〇会社の山田と申します。	<ul style="list-style-type: none"> ・掛ける時間帯を考える(昼休み中・終業間際・終業後は避ける)。 ・相手の電話番号・所属・氏名を確認する。 ・用件・内容・話の順序をまとめておく。 ・メモを取るために、受話器は利き手とは逆の手で持つ。 ・相手の第一声が終わったら、すぐに会社名と名前を名乗る。
挨拶する	いつもお世話になっております。恐れ入りますが、△△部の佐藤様はいらっしゃいますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・暗い印象にならないように明るく発声する。
用件を伝える	<p>【在席の場合は、佐藤様に直接お話しください】</p> <p>私(わたくし)、〇〇会社の山田と申します。△△部の佐藤様でいらっしゃいますか？〇〇の件でご連絡させていただきました。◇分ほどお時間頂いてもよろしいでしょうか？(用件に入る)</p> <p>【不在の場合は、佐藤様へ伝言を残します】</p> <p>① 電話があったことを言づける場合(こちらから、再度電話します)</p> <p>〇〇会社の山田から、電話があったとお伝えいただけますか？</p> <p>② 繰り返しの電話を依頼する場合</p> <p>お戻りになりましたら、〇〇会社の山田までお電話を頂きたいのですが</p> <p>③ 用件を伝える場合(メモできる範囲で簡潔に)</p> <p>お伺いするスケジュールを調整したいと、お言付け(おことづけ)をお願い致します</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・簡潔に要領よく話す。 ・5分程度、長くても10分程度が電話の時間の目安である。
挨拶する	お時間を頂戴しまして、ありがとうございました。それでは失礼致します	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に、電話は掛け手が先に切るが、相手がお客様の場合は、先方が切るのを確認してから切る。
丁寧に切る		



電話応対 ④電話の取次ぎ演習-1



Exercise

実際にお客様から電話があった想定で、電話の取次ぎをシミュレーションしてみましょう。グループメンバーの中から2名選抜して、電話をかけるお客様役・電話をとる受け手役になって練習しましょう。その後、順番にお客様役・受け手役を演習してもらいます。一人あたり最低お客様役3回・受け手役3回は演習するようにしてください。

【事前演習】

お客様役・受け手役がどのように電話にでるのか、事前に下記のような会話例を作り整理しておきましょう(P.29)。

受け手の例) お電話ありがとうございます。△△会社の山田です。

お客様の例) □□会社の鈴木と申します。いつもお世話になっております。〇〇(例:課長の島田さん)はいらっしゃいますか？

受け手の例) いつも大変お世話になっております。課長の島田ですが、たがいま外出しております。帰社時間は15時の予定です。戻りましたら、こちらからお電話いたしましょうか？

【電話演習】

お客様役は、〇〇(赤字部分)をランダムに変更してください。受け手役は、お客様からの電話に対応してください。

【演習時にお客様役・受け手役以外するとき】

お客様役・受け手役の電話のやり取りで、気づいたこと・アドバイスしたいことがあれば、メモ欄(P30)に記入して、本人にフィードバックしてください。

1人あたり最低、
お客様役3回・
受け手役3回は
演習しましょう



電話の取次ぎ演習（事前演習）

対象者	お客様役	受け手役
田中さん	<div>□□会社の鈴木と申します。いつもお世話になっております。〇〇(対象者の名前を伝える)は、いらっしゃいますか</div>	
加藤さん		
佐藤さん		
渡辺さん		
石井さん		
青木さん		
島田課長		
鈴木部長		

電話の取次ぎ演習（フィードバックメモ）

氏名には、演習者（グループメンバー）の氏名を記入してください。フィードバックの観点は、
①電話の内容が正確であるか ②声（大きさ・トーン・速さなど）が適切であるか ③言葉づかいは適切であるか などの観点で確認して、気になったところを本人にフィードバックしてください。

氏名	お客様役の際に気になったことやアドバイス	受け手役の際に気になったことやアドバイス

職場配属前にやっておくこと



電話演習を通しての気づきを整理して、職場配属前にやっておくことを整理しましょう。


演習を通しての気づき	職場配属前にやっておくこと
例) 臨機応変の対応が難しかった	例) 今日学んだ定型の流れは頭に入れておく

SAMPLE



お客様がいらっしゃる際は、打ち合わせスペースまでスムーズなご案内をしたいものです。基本的な流れは毎回同じですので、自信を持ってできるように繰り返し練習しましょう。ここでは、来客時・訪問時の流れを学びます。

来客時の流れ

	会話例	対応のポイント
受付	<p>「いらっしゃいませ」 (お客様が名乗るので復唱) 「〇〇会社の××様でいらっしゃいますね」</p> <p>約束がある場合: 「お待ちしております」</p> <p>約束がない場合: 「少々お待ちください(本人に確認して対応)」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・立ち上がり、笑顔で挨拶する。電話受付の場合は、電話口でやり取りする。 ・相手の会社名、お名前を確認し、来意を確認める。 ・約束がない場合で、本人不在の場合は丁寧に断り、伝言を承る。 ・電話受付の場合は、「電話を置いて、お座りになってお待ちください」と伝え、本人につなぐ。
案内	<p>【通路】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 向かう方向を指し示し、行き先を告げる(2番応接室にお通しますなど)。 ② お客様のペースに合わせ、斜め前方(2歩前)を歩く。 <p>【エレベーター】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 乗り降りとは原則として、お客様を優先する。 ② お客様が多いときは「失礼します」と言い、先に乗り込み、操作盤の前に立ち「開」ボタンを押して、手でドアを押さえて、お客様が全員乗入のを待つ。その後、行き先階を押す。 ※エレベーターが満員で合っている時などは、「失礼します」と言って先に降りるなどその場に合わせた臨機応変な対応をする。 <p>【階段】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 上り下り共に、原則として先導する。 ② 上りは「失礼します」の一言を添えて、お客様の斜め前方(手すり側がお客様)を歩く。 ※上りの場合は、お客様が落下するのを受け止めるためお客様を先導させるということも言われているが、原則自らが先導する形でよい。ここでも、その場に合わせた臨機応変な対応をする。 <p>【ドアの開閉】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① ドアは、必ず3回ノックして確認する(会議室が空室になっていればノックの必要なし)。 ② 内開き(押し開き)ドアの場合は、案内人が先に入室してドアを押さえる。 ③ 外開き(手前に引く)ドアの場合は、お客様が先に入室できるようドアを開けて押さえる。 	
入室	<p>「担当の者がすぐに参りますので、どうぞ、おかけになってお待ちください」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・上座をすすめる。 ・相手が座ったのを見届けてから退室する。
退出	<p>「失礼致します」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・長くお待たせする場合は、待ち時間の目安を告げる。



お客様への訪問する際のマナーも重要です。来客時の対応と同様に基本を覚えてしまえば、すぐにマスターできます。

訪問時の流れ

事前準備

- ① 地図で訪問先の住所を確認しておく(Googleマップなどで代用可能)
- ② 訪問先の部署・担当者名・住所・電話番号を確認しておく
- ③ 身だしなみを整え、必要な書類・持ち物を準備しておく
- ④ 名刺の枚数は余裕をもって準備しておく
- ⑤ 時間厳守(5～10分前には到着するようにし、受付は2～3分前に行うようにしましょう)
※やむを得ず遅れる場合は、早めに連絡を入れる

	会話例	対応のポイント
受付	<p>「〇〇会社の山田と申します。いつも大変お世話になっております」</p> <p>「営業部の佐藤様に10時にお約束をいただいております、2名でお伺いします」</p>	<p>コートは、建物の外で脱いでおく。</p> <p>雨の場合は、傘の水気をきる。</p> <ul style="list-style-type: none">• 受付カードがある場合は、必要事項を記載する。• 受付(受付電話)で挨拶し、社名・氏名を名乗る。• 相手の部署、氏名、約束の有無、同行人数を順に伝え、取次ぎを依頼する。
入室	<p>「失礼します」</p> <p>「(案内いただいたことに対して)ありがとうございます」</p>	<ul style="list-style-type: none">• 原則として、下座で待つ。ただし、上座を勧められたら上座に座る。• 相手が入ってきたら、すぐに立ち上がり挨拶できるように浅めに座る。• 名刺は、自分から先に出し名乗る。• 「どうぞ」と言われてから座る。
打ち合わせ	<p>「いつもお世話になっております」</p> <p>「お忙しい中、お時間をいただきましてありがとうございます」</p> <p>(軽く雑談などして、本題に入る)</p>	<ul style="list-style-type: none">• 打ち合わせは、必ず約束の時間内に終える(会議室などは予約時間が管理されています)。
退出	<p>「今後ともよろしくお願い致します」</p> <p>「また、改めてご連絡差し上げます」</p> <p>「お忙しいところありがとうございました」</p>	<ul style="list-style-type: none">• 訪問した側から辞去の挨拶をする。• エレベーターホールで見送られる場合は、乗ってから再度挨拶をしてドアを閉める。• 玄関で見送られる場合は、出てから再度振り返って一礼する。

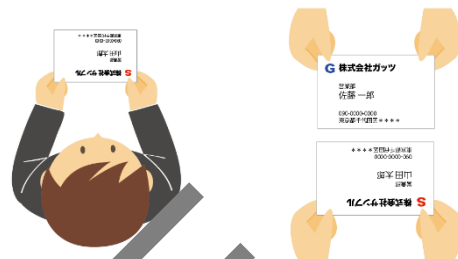


初めてのお客様とは、まず名刺を交換することからコミュニケーションが始まります。名刺はお客様自身を表すものと考えてください。正しく、丁寧に名刺の受け渡しができるようにしておきましょう。

名刺の受け渡しの流れ

【名刺の持ち方】

【名刺交換の場面】



事前準備

- ① 名刺入れの点検・名刺の補充をしておく。
- ② 名刺入れは、すぐに取り出せるようにしておく。
- ③ 名刺入れを手を持つ。

渡し方

- ① 通常、目下の立場から差し出す。訪問先では自分から先に差し出す。
- ② 相手の方に字を向けて、社名・氏名・名乗りながら手渡す。
「〇〇会社の××と申します。よろしくお願いいたします」
- ③ 相手が名刺を受け取ったら、相手の目を見る。

受け方

- ① 必ず立ち上がって受け取る。
「頂戴致します」と一声添え、両手で胸の高さで受け取る。
- ② (省略可) 相手の会社名・氏名を復唱確認する。
「〇〇会社の××様でございますね」
- ③ 名刺は顔の位置より下けない。
- ④ マークや文字に指をかけないように配慮する。

同時交換

- 自分から先に名乗り、差し出す。
- 自分の名刺を右手で渡したと同時に、相手の名刺は左手で受け取り、その後、空いた右手も添えて、両手で持つ。

複数交換

- 目上・先輩・上司から名刺交換し、目下・後輩・部下はあとで交換する。
- 頂いた名刺の上に、次の方の名刺を重ねて受け取らない。



- ✓ 座ったままの受け渡しや、テーブル越しでの受け渡しは行ってはいけません。
- ✓ いただいた名刺は、折り曲げたり、書き込んだり、雑に扱ってはいけません。
名前の読み方が難しい場合は、辞去後、裏面に書き込んでおくといでしょう。
- ✓ 名刺を複数いただいた場合は、相手が座っている位置と同じ並びで名刺を置くと顔と名前が一致しやすくなります。
- ✓ 名刺を名刺入れに納める際は、「失礼します」と一声かけると丁寧です。



実際に名刺交換の演習をしましょう。グループメンバーの中から2名選抜して、名刺の渡し手役・受け手役になって練習しましょう。その後、順番に渡し手役・受け手役を演習してもらいます。一人あたり最低渡し手役3回・受け手役3回は演習するようにしてください。

【演習時に渡し手役・受け手役以外のとき】
名刺の渡し手役・受け手役に対して、気になったことやアドバイスがあれば、メモ欄に記入して、本人にフィードバックしてください。
氏名には、演習者（グループメンバー）の氏名を記入してください。フィードバックの観点は、
①タイミングの取り方（早すぎないか？遅すぎないか？） ②名刺を渡す位置・もらう位置が適切であるか ③言葉づかいは適切であるか などを確認してください。

氏名	渡し手役の際に気になったことやアドバイス	渡し手役の際に気になったことやアドバイス



次にグループメンバーを2つに分けて、名刺の渡し手グループ・受け手役グループになって複数交換の練習をしましょう。グループ内で上司・部下役を交代しながら、渡し手役3回・受け手役3回演習してください。複数交換の演習を通して覚えたこと・気づいたことをメモしてください。

個人演習	グループ共有
例) 部下役が名刺交換まで待ちの時間があることが分かった	

Memo

受け取った名刺の置き方は、下記の通りです。商談が終わる前に、「お名刺頂戴いたします」と小声で断りを入れ、名刺入れに名刺を納めます。

相手が一人のとき

商談が終わるまで、机の上に名刺入れを置き、その上にいただいた名刺を置く。

先方の
名刺

←名刺入れの上に
名刺を置く

相手が複数人のとき

商談が終わるまで、机の上に名刺入れを置き、名刺を先方の座っている順番に並べる。

左の方の
名刺

中の方の
名刺

右の方の
名刺

名刺入れ

Memo

ビジネスの場面では、人を紹介することもあります。紹介には順番があるので、基本を理解しておいてください。**社外の方(お客様や取引先)への紹介を優先し、次に役職・年齢が上の方への紹介を優先します。**

お客様に上司を紹介する

お客様同士を紹介する



職場配属前にやっておくこと



Exercise

訪問時・来客時の演習を通しての気づきを整理して、職場配属前にやっておくことを整理しましょう。

演習を通しての気づき	職場配属前にやっておくこと
例) 名刺の受け渡しがぎこちない	例) 名刺入れを購入して、同期で練習してみる

SAMPLE

訪問時・来客時の対応 ④上座・下座-1

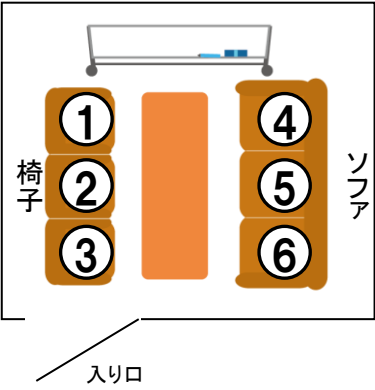


室内や車内における席順には、目上の人やお客様に対する敬意やおもてなしの心が込められています。目上の人やお客様にはできるだけ良い席に着席して頂きますが、その部屋における最も良い席を「上座（かみざ）」と言います。ビジネスシーンごとに、相手と役職に応じた席順について理解を深めましょう。



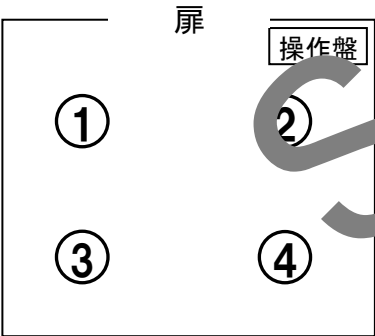
室内や車内における席順について、誰がどこに座るのがふさわしいか考えてください。

【応接室】部長、先輩社員と自分の3名でお客様と打ち合わせすることになりました。お客様は部長・課長・一般社員の3名です。6名は、下記の①～⑥の席順で誰がどこに座るのがふさわしいでしょうか？



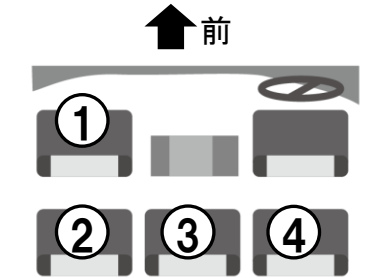
	個人演習	グループ共有・メモ
①		
②		
③		
④		
⑤		
⑥		

【エレベーター】あなたは、2階から1階に行くために、エレベーターに乗りました。エレベーター内には、部長、課長、先輩社員、自分、4名が乗りました。下記の①～④の立ち位置では誰がどこに立つのがふさわしいでしょうか？



	個人演習	グループ共有・メモ
①		
②		
③		
④		

【タクシー】部長、課長、先輩社員と自分の4名でタクシーに乗ることになりました。下記の①～④の席順では誰がどこに座るのがふさわしいでしょうか？



	個人演習	グループ共有・メモ
①		
②		
③		
④		

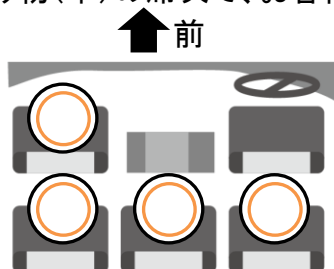
訪問時・来客時の対応 ④上座・下座-2



Exercise

上座・下座に関して、このような場合どうするの？と悩むケースを揃えました。○に職位の高い順番から、①、②、③、④、⑤、⑥と番号を振ってください。

■ 乗り物(車)の席次で、お客様が運転する場合

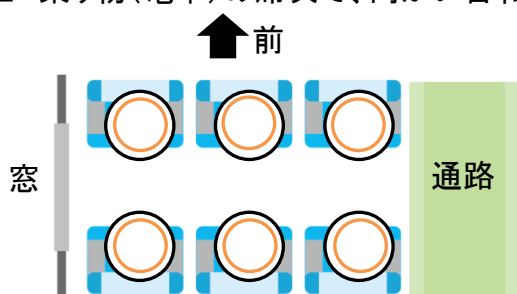


Memo



お客様が運転する場合は、お客様とお話をするために、お客様の横に当社の高い職位の社員が乗ります。3名掛けするときは、真ん中が窮屈なので、真ん中が下座になります。

■ 乗り物(電車)の席次で、向かい合わせ6名掛けの場合

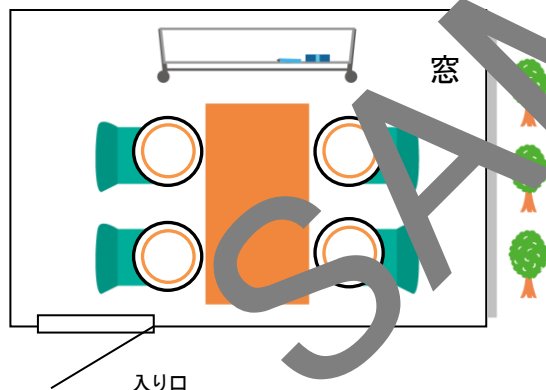


Memo



電車では、進行方向かつ窓側が上座になります。進行方向かつ通路側が次の上座になります。車と同じで、真ん中が一番の下座になります。

■ 応接室で、景色がきれいな場合



Memo

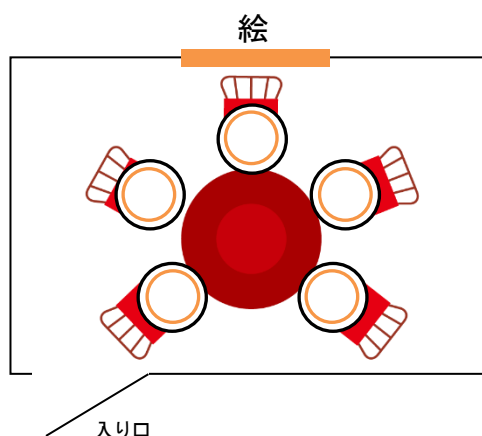


眺めの良い窓が出入り口の反対側にある場合は、きれいな景色を楽しんでもらうために、出入り口に近い席であっても上座とする方がよいです(この場合、一声掛けると丁寧です)。



今は、新緑がきれい
ですので、ご覧になっ
てお待ちください

■ 中華料理店などでの円卓の場合



Memo



円卓の席次は、入口から最も遠いところが上座になります。上座には、壁に大きな絵がかかっていたり、高価な調度品が飾ってあったりします。逆に、入口から最も近いところが下座にあたります。



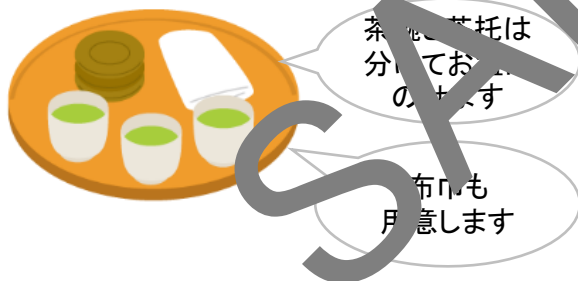
最近は、お客様の来客時にペットボトルのお茶を使用することが多く、お茶出しする機会は減りました。しかし、特に大切なお客様の来訪の際には、お茶出しをする傾向にあります。大事なお客様に悪い印象が残らないように、正しいお茶出しの方法を知っておきましょう。

お茶（日本茶/コーヒー/紅茶）出しの方法

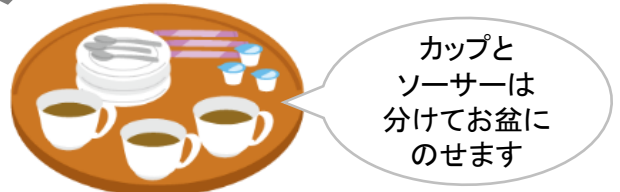
お茶出しはわざわざ出向いてくださったお客様に対するおもてなしの意味を持ちます。また、その後の打ち合わせを円滑に進める目的を持ちます。お茶出しが正しい加減＝お客様の扱いが正しい加減と受け取られないよう、正しい手順に従ってお茶出しをしましょう。手順については、日本茶/コーヒー/紅茶ともに同じです。

- ① お茶ときれいな布巾（ふきん）をお盆に乗せる。
※運ぶ時は茶碗と茶托（ちゃたく）、カップとソーサー/グラスとコースターは分けて乗せる。
- ② お盆を胸の高さに上げ、両手で運ぶ。
- ③ 応接室などに入室する際には、お盆を体の正面から少しずらして挨拶とお辞儀をする。
- ④ 入室後、お盆をサイドテーブルに置き、茶碗（カップ/グラス）の底（茶じり）を布巾で軽く拭いて、茶托（ソーサー・コースター）に乗せる。
- ⑤ 上座の人から順にお茶を出す。お客様の後、右側から出し、お客様の右斜め前に置く。
- ⑥ 出し終えたら、お盆は表を外側に向けて片手に抱き持ち、退出する。

【茶碗の並べ方】



【コーヒーカップの並べ方】



【お盆の持ち方】



「玉露」「煎茶」「番茶」の違い

「玉露」「煎茶」「番茶」について、ちょっとした知識を身につけましょう。

お茶の種類	解説	お湯の温度	お茶の出る時間
玉露	日本茶の中でも 最上級にランク付けされるお茶	50～60℃	2分～3分
煎茶	一般的な製茶方法で作られたお茶 来客に出してもよい	70～80℃	1～2分
番茶	硬い葉や古葉で作られた下級茶 来客に出すにはあまり相応しくない	100℃	20～30秒

コーヒー/紅茶を出す際の注意点

コーヒー/紅茶は、日本茶と異なりスプーンや砂糖、ミルクが必要になります。これらにも出し方のルールがありますので注意をしましょう。

- ① スプーンはソーサーの上のカップの手前、カップは持ち手が右側に来るように置く。
- ② 砂糖、ミルクは一緒にソーサーに置くか、別の容器にまとめて出す。
- ③ 冷たい飲み物は先にコースターを置き、次にグラスをコースターの上に置く。

【お客様へのコーヒーの出し方】



右利きを想定して、
持ち手は右にします

スプーン・シュガー・
クリームはソーサーの
上に置きます





今日(こんにち)のビジネス環境では、ビジネス文書やメールのやり取りが毎日のように発生します。慣用句や定型の言い回しなど、決まったルールが存在しますので、ここではビジネス文書のルールを学びましょう。

ビジネス文書の種類

社内文書

■社内文書とは、社内で使われる文書・書類の総称

社内文書には、稟議書・議事録・会議連絡書・業務依頼書・報告書・企画書・提案書・始末書などがあります。

- ① 社内文書は、企業内での連絡や伝達、報告、指示、命令などの社内コミュニケーションをはかるために必要な文書
- ② 基本的なフォーマットが決まっているものは、その形式に則って書く

社外文書

■社外文書とは、お客様や取引先などに、企業を代表して先方へ送る文書・書類の総称

社外文書には、申込書・通知書・請求書・督促(とくそく)書・抗議書・依頼書・紹介状・発注書・見積書などがあります。

- ① 社外文書は、お客様や取引先に対して、連絡や伝達、報告、依頼、案内、契約などビジネスを進めるために重要な文書
- ② ビジネスに直結する文書なので、十分に吟味され、内容と正しい言葉遣いで、社外文書のルールに則った書き方で書く

文章を書くときの10のポイント

文章力は社会人にとって大切な武器になります。最初は、上司・先輩に文章をチェックしてもらい、徐々に文章力をつけていきましょう。以下に文章を書くときの10のポイントを示します。

1	結論が先	結論を先述結論という形で、結論をはじめに持ってくる。
2	5W1Hで簡潔明確に	相手が理解しやすいように、5W1Hを意識する。
3	1文の長さを適切に	1文は長くても40～50字で収める。2行ぐらいには収める。
4	主語と述語を明確に	主語と述語が対応していないと相手には伝わらない。
5	文体を統一する	ですます調(敬体)・である調(常体)は、混在させない。
6	要点は箇条書きで	長文は読みにくいため、ポイントは箇条書きにする。
7	具体性のある内容	×すごい利益ができました。 ○5,000万円の利益ができました。
8	固有名詞を間違わない	会社名や氏名、数字などを間違えると相手に失礼です。
9	「てにをは」を正しく使う	助詞の使い方に注意する。同じ助詞を連続で使用しない。
10	敬語を正しく使う	丁寧語・尊敬語・謙譲語の使い方を間違えないようにする。

Memo



紙にプリントアウトした方が、誤字脱字を見つけやすいと言われています。ただし、何度もプリントアウトするとコストがかかるので、一度パソコンで誤字脱字の確認をしてから、プリントアウトして再確認しましょう。



下の営業報告書には、ビジネス文書として適切とは言えない箇所が6箇所あります。どこが適切でないのか、「場所」「適切ではない理由」「どのように修正するとよいか」を整理してください。前のページの「文章を書くときの10のポイント」を参考にしてください。

営業報告書

報告者	本社 営業課 山田太郎
訪問先	株式会社アルファ産業 調達課 鈴木様 他3名
訪問日時	20**年5月10日(木) 13:30～14:30
案件	アルファ産業様向け販売管理システムの提案
<div>1. 訪問目的 アルファ産業様向け販売管理システムの提案を行い、先方のニーズを探る。 そして、販売管理システムの導入の可否の結論を出す。</div> <div>2. 概要 ① 当社から、販売管理システムの提案をしました。 ② 先方からは、すごい量の質問がでて、かなり盛り上がった。 ③ 「カスタマイズ機能を知りたい」という要望に対しては、既に開発室の山口係長に確認しており、顧客のカテゴリーは3階層まで持てること、顧客の商品は3,000アイテムまで持てること、カスタマイズ費用は50万円、消費税がかかることを把握して、これについては既にアルファ産業株式会社 鈴木様に連絡済である。 ④ 鈴木様からは、コスト的に見合いませんと連絡が入りました。 ⑤ 社内で相談したところ、価格的な対応は難しいと結論を出した。</div> <div>3. 結論 ① アルファ産業様向けの販売管理システムは、コスト的に合わないという結論に達した。 ② 株式会社アルファ産業を重点折衝先リストから外す。</div> <div>以上</div>	

↑
こちらから適切でない箇所を探してください。
↓

場所	適切ではない理由	どのように修正するとよいか
例) 2.-①④	例) ですます調・である調が混在している。	例) どちらかに統一する

ビジネス文書 ② ビジネス文書のフォーマット



ビジネス文書には基本フォーマットがあります。文例を基本に各自のフォーマットを作っておき、必要事項だけを書き換えると効率的です。ここではビジネス文書の基本フォーマットを学びましょう。

基本的な社外文書のフォーマット（例）

社内に定型フォーマットがあれば、それに従いましょう。ない場合は、本やインターネットを参照し、自分なりのフォーマットを作ることをおすすめします。

②宛名 株式会社〇〇
営業部 課長 佐藤太郎様

①発信年月日 平成×年×月×日

③発信者名 株式会社××
営業部 田中一郎様

④件名 書類送付のお知らせ

⑤頭語・前文 拝啓 貴社ますますご繁栄のこととお喜ばしく申し上げます。
平素よりご愛顧を賜り、御礼申し上げます。

⑥主文 さて、本日、下記書類を同封しましたので、ご査収いただきますようお願い致します。

⑧別記

⑨別記主文 1. 新商品「スリムデザインのカレンダー」仕様書
2. 同製品納入価格表

敬具

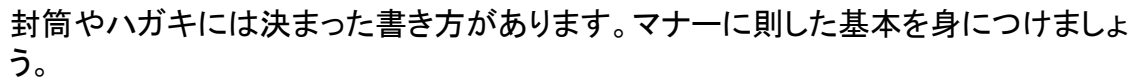
⑦結語

⑩別記末尾 以上

⑪追記 なお、ご不明な点がございましたら、田中一郎（電話00-0000-0000）宛てにご連絡くださいますようお願い致します。

「御中」「様」「各位」の使い分け

敬称	用途	間違った使い方
御中（おんちゅう）	会社、官庁、学校などの組織・団体に文書を送る時に使う	株式会社〇〇様 →解説：組織・団体名には様をつけない
様（さま）	個人あてに使う	ご担当者様御中 →解説：個人あてに御中はつけない
各位（かくい）	複数の人に対して宛てる文書で、一人ひとりを敬うために使う	関係者様各位 →解説：各位は敬称なので様と一緒に使わない



横向き封筒

〒000-0000
東京都渋谷区△△△ ○○ビル
○○株式会社
○○部 ○○課 ×× ××様

【ポイント】

- ① 切手は右上に貼る(縦向きは左上)。
- ② 郵便番号・住所・会社名・部署名・氏名の順に書く。
- ③ 人の名前には「様」という敬称をつける。
- ④ 会社名・部署名でとどめる場合は「御中」と敬称をつける。
- ⑤ 人の名前は、若干大きく書く。
- ⑥ 住所が長い場合は、2切りのよいところで改行する。
- ⑦ 文字の大きさは、均等になるように配慮する。

送付状

ご送付状

〒000-0000
東京都渋谷区△△△○○ビル
○○株式会社 ○○部 ○○課
× × × × 様

東京都渋谷区△△△○○ビル
○○株式会社
TEL: 03-0000-0000 FAX: 03-0000-0000
担当: × × × ×

■ × × × × × の件

平素は格別のお引き立てを賜り誠にありがとうございます。

× × × × × × × × × × × × × × × ×
× × × × × × × ×

[illegible]

【ポイント】

- ① 相手に何か送る場合は、内容が分かるように必ず送付状をつける。
- ② 分かりやすい件名をつける。
- ③ FAX送付状の場合は、FAX番号とFAX送付枚数を書く。
- ④ 送信する日付を書く。
- ⑤ 自分の会社名・所属・氏名・連絡先を書く。

返信ハガキ

郵便往復はがき

□□□□-□□□□□□

切手

☆☆株式会社
○○部
○○課
御 行
中

東京都中央区△△△△ビル

〇〇株式会社設立記念パーティーに
喜んで
お出席 させていただきます。
お欠席
お住所 東京都渋谷区△△△〇〇ビル
お芳名 〇〇株式会社
〇〇部 〇〇課 ××××

【ポイント】

- ①「行」「宛」を二重線でキレイに消す。
- ②会社・部署などの敬称は「様」ではなく「御中」とする。
※「御中様」と書くのは間違い。
- ③「ご」出席などの尊敬の意味の接頭語は消す。
※「させていただきます」などと追記すると丁寧である。
- ④出席・欠席どちらも一言添えらると感じがよい。
- ⑤ご芳名は、「ご」だけではなく「芳」も尊敬語にあたるため消す。

ビジネス文書 ④ eメールの使い分け



仕事上のコミュニケーションにおいて、eメールのやり取りは大きな比重を占めています。使い方を誤ると、コンプライアンス違反や大きなトラブルにもなりかねません。正しいeメールの使い方を学びましょう。

eメールの使い分け

eメールは、非常に使いやすいコミュニケーションツールです。ビジネスでのコミュニケーションの手段で代表的な対面・電話・eメールの特性は下記のとおりですので、目的に応じた使い分けをしてください。



項目	Emotion 感情を伝える	Easy 手軽に伝える	Evidence 伝えた証拠を残す	Extend 多くの人へ伝える
対面	◎	△	△	○
電話	○	○	△	△
メール	△	◎	◎	◎

eメールの使い分けの演習



下記のビジネスシーンでは、コミュニケーション手段としてeメールが適切か否かを考えてください。また、その理由も考えてください。

	ビジネスシーン	eメール	その理由	
			個人演習	グループ共有
1	お客様から、異物混入のクレームがeメールであった。初期対応として、一報入れたい。	() 適切 () 不適切	例) 急ぎで一報を入れるためにeメールが良い	
2	職場の懇親会のお店・集合時間・会費が決まったので、懇親会の参加者に連絡したい。	() 適切 () 不適切		
3	本社から依頼があった緊急事項を上司に伝えたい。	() 適切 () 不適切		
4	お客様から要望があった製品改良について、開発部門に依頼したい。	() 適切 () 不適切		
5	会社公認の野球チームの試合結果を、関係者に連絡したい。	() 適切 () 不適切		

ビジネス文書 ⑤ eメールの使い方



eメールの出し方についてもビジネスマナーがあります。ここでは、基本的なeメールの使い方について学びましょう。

eメールの基本的な使い方

基本的な機能を紹介します。まずは、基本ルールに基づいて、作成の参考にしてください。

宛先 (TO)	このメールを読んでもらいたい本人のアドレスを入れます。原則、TO宛で自分に来たメールは返す必要があります。
CC	Carbon Copyの略で、TO宛に送信したメールをそっくりコピーして共有する際に使用します。原則、CCで共有されたメールは返信の必要はありません。
BCC	Blind Carbon Copyの略です。TOやCCに入れた人には見えないようにコピーすることです。原則、BCCで届いたメールは発信者以外には返信してはいけません。
件名	件名は、ひと目で何の内容であるかを理解できることが大切で、目安は15文字以内です。原則として、1メールで1つの要件にしましょう。
添付ファイル	送信先の受信環境に配慮すると、2MB以下の容量のファイルが望み、最大でも5MBに留めるべきです(宛先のシステム環境によって異なります)。
本文	会社名・部署名・氏名・敬称を省略、結論から述べ、読みやすいように適宜改行を加え、箇条書きでポイントをまとめると伝わりやすくなります。
署名	会社名・部署名・氏名・電話・FAX・URL・eメールを記載します。会社で署名の定型がある場合は、それを使用します。定型がない場合は、社会人らしい署名にします。

送信先(M) info@growthen.co.jp

送信先(T) グローゼン製鋼株式会社 山田様

送信先(C) グローゼン製鋼株式会社 谷口様

送信先(B) 弊社 田中

件名(I) 次回お打ち合わせのご連絡

添付ファイル ○○製品案内.zip 56 KB

グローゼン製鋼株式会社 山田様

いつもお世話になっております。グローゼンパートナー山本です。

この度は、ご連絡いただき、誠にありがとうございます。

一度お伺いして、○○製品について詳細を説明申し上げたいと思います。

○○製品の製品説明書を添付します。

5月11日(水) 1330~ または、5月12日(木) 1330~

貴社にお伺いできますが、山田様のご都合はいかがでしょうか。

ご都合が悪い場合は、別途日程をお出します。

以上です。今後とも、よろしくお願い申し上げます。

株式会社グローゼンパートナー

山本 太郎

〒123-4567 中央区銀座1-2-1 銀座○○ビル 8F

TEL:03-6215-8717 FAX:03-6215-8700

E-mail: info@growthen.co.jp

URL: <http://www.growthen.co.jp>



- ✓ 言葉のコミュニケーションと違って感情が伝わりにくいため、言い回しには十分配慮しましょう。きつい表現でメールすると、相手の心を傷つけることがあります。
- ✓ 受信したメールは、**原則当日中に返信しましょう。**
- ✓ 回答が難しい場合、作業が伴う場合も、まずは受信しましたという返信をしましょう。
- ✓ 送信ボタンを押した時点で配信されてしまうため、必ず見直しをするように心掛けましょう。特に、宛先の間違えはトラブルに発展するため、十分に注意しましょう。
- ✓ 重要なメールにはチェックマークを付けて、作業を忘れないようにしましょう。

ビジネス文書 ⑥ eメールの書き方演習-1



Exercise

次のメールには、ビジネスメールとして、不適切な箇所が8箇所あります。どこが不適切なのかを探し、下記の個人演習欄に書き込んでください。

無題 - メッセージ (HTML 形式)

ファイル メッセージ 挿入 オプション 書式設定 校閲

貼り付け クリップボード

MS ゴシック (ス) 11 A A

B I U

フォント

名前

アドレス帳 名前の確認

ファイルの添付

アイテムの添付

署名

フラグの設定

重要度: 高

重要度: 低

タグ

ズーム

送信(S)

差出人(M) aaa@growthen.co.jp

宛先... bbb@growthen.co.jp

C C(C)... ccc@growthen.co.jp; ddd@growthen.co.jp

B C C(B)... eee@growthen.co.jp

件名(U)

添付ファイル(T) picture.zip (17 MB)

いつもお世話になっております。
株式会社〇〇〇〇の AAAA です。

先日のお打ち合わせに基づいて、写真データを取りまとめましたのでお送りいたします。
お送りするのをすっかり忘れており、申し訳ございませんでした。

写真データは、全部で 50 点あります。自身がある写真を選びましたので、是度ご検討をお願いします。ところで、打ち合わせの時にご依頼いただいたパンフレットの件ですが、私宛にお送りください。是度ご検討し、お見積りを差し上げます。

△△
▽#####
<#####>
△#####
▽▽
〇〇〇〇 株式会社〇〇〇〇 △△部 AAAA
〒123-4567 東京都渋谷区 〇〇〇〇 〇〇〇〇
TEL 000-0000-0000 FAX 000-0000-0000
Mail : aaa@growthen.co.jp

	個人演習	グループ共有
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

SAMPLE



Exercise

下記の内容をeメールでお客様に送ろうと思います。お客様に送るメールの内容を下の枠に記入してください。終わったら、次のページのチェックリストを参照して振り返ってください。

【メールで伝えたいこと】

- ① 展示会に来ていただいたお礼。
- ② 展示会で依頼いただいた件は、社内で検討し、前向きに進めることにした。
- ③ 社内検討結果を訪問して説明したい。
- ④ 訪問希望日時は、5月7日(月)の午前中、または5月8日(火)の午前中。
- ⑤ 当社から3名でお伺いする。

件名: 展示会でご依頼いただいた件

株式会社□□□□
△△部〇〇課 XXXX様

いつもお世話になっております。株式会社〇〇〇〇のAAAAです。

株式会社〇〇〇〇 △△部 AAAA
〒123-4567 東京都渋谷区0-0-0 ××ビル
TEL: 000-0000-0000 FAX: 000-0000-0000
Mail: aaa@growthen.co.jp

【グループ共有メモ】

ビジネス文書 ⑥ eメールの書き方演習-3



Exercise

前のページの演習(eメールの書き方)のアウトプットについて、下記の項目を意識していればチェック欄に○、意識していなければ×をつけて振り返ってください。気づいたことがあれば、メモ欄に記入してください。

	項目	チェック	気づいたことメモ
1	結論が先		例) 文章を読み返すと、助詞の使い方の間違いに気づける
2	5W1Hで簡潔的確に		
3	1文の長さを適切に		
4	主語と述語を明確に		
5	文体を統一する		
6	要点は箇条書きで		
7	具体性のある内容		
8	固有名詞を間違わない		
9	「てにをは」を正しく使う		
10	敬語を正しく使う		

Memo



メールは相手の立場に立って作成しましょう。
メールの回数は、1往復半を目安に書きましょう。演習のメールは、
【当方から送る】お礼と訪問予定を送る。
【先方から受ける】日程が選択される。または、別日程が提案される。
【当方から送る】スケジュール確定のメールをする。
という1往復半の流れとなります。



職場配属前にやっておくこと



Exercise

ビジネス文書の書き方の演習を通しての気づきを整理して、職場配属前にやっておくことを整理しましょう。

演習を通しての気づき	職場配属前にやっておくこと
例) メールの文章を作成するのに時間がかかる	例) いくつかテンプレートを事前に作成しておく



本日は、電話対応・接客・ビジネス文書などのビジネスマナーについて学びましたが、最後に大切なことをお伝えして終わります。

ビジネスマナーについて

「マナーとは、相手への思いやり、敬意の気持ちを動作・文章などの目に見える形で表すものを指し、そこには一定のルールが存在します」と冒頭に解説しました。

皆さんの中には、
「正しい電話の受け方を教えて欲しい」
「間違えないでお客様を訪問したい」
「メールの書き方で恥を書きたくない」
と思うかもしれません。

しかし、「正しい方法を知りたい」「間違えたくない」「恥をかきたくない」と自分のために覚えようとしているのはマナーではありません。なぜなら、その行為は「自分を守るための行為」だからです。「自分を守るための行為」は、たとえ型や動作が正しくてもマナーとは言えません。

そこで、マナーを体現する際に、自分に下記のように問いかけてみてください。

- ×「自分を守るため」(間違えていいか？恥をかきたくないか？)になっていないか？
 - 「相手に配慮するため」(気持ちよく過ごしてほしい)になっているか？
- を自分に下記のように問いかけてみてください。

また、うまくいかなかったり、失敗してしまったりした場合も、いつの間にか「自分を守るため」になっていなかったか？を振り返ってみましょう。

マナーの型が身に着いた後で、「やはり、型も大切だけど、相手への配慮が最大の武器だ」と思える日が来るでしょう。そのときまで、今日学んだ型を大切に表現してみてください。



研修のまとめ



本日は、ビジネスマナーについて学びました。研修を通じて、どのように認識が変わったのかを整理します。また、今後どのようなことを心がけるか、具体的な行動計画を立てましょう。

本研修の振り返り

- ① この研修で学んだことで、一番印象に残っていること・考え方/捉え方が変わったことは何ですか？個人演習後に、グループでお互いの気づきを共有しましょう。

	一番印象に残ったこと	考え方/捉え方が変わったこと
個人演習		
グループ共有		

- ② 捉え方が変わったことに対して、明日から意識して行動を変えることは何ですか？個人演習後に、グループでお互いの考えたことを共有しましょう。

	明日から意識して行動を変えること
個人演習	
グループ共有	

まとめ

- 電話の取次ぎ方・掛け方には一定の基本があるので、まず基本を覚えてから職場で経験を積むと効率的である。
- 訪問時・来客時マナーには一定の基本があるので、まず基本を覚えてから職場で経験を積むと効率的である。
- 名刺交換は、事前準備・同時交換・複数交換など複雑なルールがあるので、ルールをしっかり覚えて、正しく・丁寧に名刺の受け渡しができるようにする。
- 目上の人・お客様に対する敬意を示すために、上座・下座のルールがある。
- ビジネス文書には、社内文書・社外文書があり、それぞれのフォーマットがある。
- eメールの送り方・受け方にもルールがあるので、基本を覚えて活用する。

SAMPLE

【発行】

東京都中央区銀座6-6-1 銀座風月堂ビル5F
03-6215-8717

株式会社グローセンパートナー

<https://www.growthen.co.jp/>

本書の全部または一部の複写・複製を禁じます。
これらの許諾については小社までお問い合わせください。