

ビジネスマナーテキスト

＝ビジネスマナーとは？＝

目 次

- (1) ビジネスマナーとは? Page 3
 - (2) ビジネスマナーの基本
 - (3) ホウ・レン・ソウとは? Page 5
 - (4) 会議のマナー Page 7
 - (5) 挨拶・お辞儀のマナー Page 7
 - (6) 服装・身だしなみのマナー Page 10
 - (7) 名刺交換のマナー Page 10
 - (8) 接客のマナー Page 11
 - (9) 訪問時のマナー Page 13
 - (10) 電話対応のマナー Page 14
 - {11} ビジネス文書のマナー Page 20
- 補足：挨拶とは?

(1) ビジネスマナーとは？

社会人として働くには、職場では人を思いやり、不快感を相手に与えないように気をつけなければなりません。コミュニケーションがしっかりできている職場は、仕事も効率よく進みます。そのために必要なマナーやルールをしっかり見につけることが大切です。社会人と学生の違いを意識し、社会人として1日も早くプロになる為の基本行動パターンを学びましょう。

(2) ビジネスの基本

会社生活の中で、上手に生きていくコツは、いかに他人に迷惑をかけないエチケットやマナーを知っていて、なおかつ実行できるかどうかにかかっているといえます。新社会人にとり、楽しく気楽だった学生時代と別れ、いよいよ“大人”として生きていかなければなりません。これからの社会人生活に希望と不安と恐怖と、いろいろな感情が入り交じっていると思います。でも“大人”として生きていくことは、それらの不安に立ち向かっていく知恵を身につけるということです。知恵を身につけ生かすには、知識が必要です。その知識をこれから社会人として、ビジネスマン・ウーマンとして一つずつ学んでいかなければなりません。

①健康管理

ビジネスマン・ウーマンとして求められるのは、まず”無遅刻・無欠勤“なのです。なぜならば、多少仕事ができても急に休みをとるような人に、大切な仕事は任せられません。多少仕事が遅くても、毎日出社してくる人に仕事をお願いするほうが、安心だし、それが会社というものです。

②働くこと

働くということは、自分の生活を受け止め、「仕事を通じて自分を生かす道を探す」「自分の人生の課題を解決する」という認識にたつことが重要と言えます。

③会社とは

会社は利益を上げて従業員、株主などに利益に貢献する”公益性“、経営活動によって社会に貢献する”社会性“、人間として成長し文化に貢献する”公共性”の3本柱で成り立っています。つまり、会社とは「目的を持ち、大勢の人が役割を分担し、働き、目的を達成してゆく」ところなのです。

④ 会社組織

会社の事業は目標を明確にしたうえで、遂行されます。そのために、必要な役割分担を

決め、適材適所に人材を配置し、会社全体の目標達成に全力を尽くすのです。こうしてできた形態を、組織といい、組織化することで、一人では難しい仕事も達成できるし、より多くの良い仕事も可能となるわけです。個人個人がその役割を果たさなければ、会社全体に迷惑がかかります。これを“分業と協業の原理”といいます。組織には、組織のルールがあります。組織の一員になるということは、このルールを守り、自分の役割への理解と協調性、責任感を持ち、仕事を遂行することです。

⑤ ビジネスマン・ウーマンとしての意識

ビジネスマン・ウーマンとして働くには5つの意識が必要とされます。

(1) コスト意識（原価意識）

少ない投資で利益を上げることが企業の原則です。経費の節約や無駄を省くことでコストの節約をはかることが大切です。

(2) 顧客意識

社会で信頼を勝ち取るには、心をこめて仕事をするのが大切です。お互いの信頼関係を大切にし、より成果を上げたいものです。

(3) 協力意識

仕事は一人では出来ません。おのおの役割分担に従い、協力して進めるものです。だから、人間関係に気をつけて信頼関係で円滑に仕事ができるように努力しましょう。

(4) 安全意識

健康管理や職場での安全意識に気をつけるのは、基本的なことです。機密書類や秘密事項などの保持には気をつけましょう。

(5) 改善意識

仕事が、今まで以上により楽しく、より正確に、より早く、より安く、より安全にできるように、常に考え、工夫する気持ちが大切です。

⑥ 仕事の基本

仕事に取り組む時、計画を立てたら、実行に移し、その結果を検討します。もし問題点や予期せぬ結果が得られない場合は、原因を考え、対策を検討し、次の仕事の反省材料とします。仕事はこのようにPlan（計画）＝DO（実行）＝Check（検討・反省）＝Action（再度実行）のサイクルで行うことが重要です。

(3)「ハウレンソウ(報告・連絡・相談)」とは?

人間の記憶は極めて曖昧です。記憶に頼らず、記録することで上司やお客様の指示を忘れないようにしましょう。上司に呼ばれたらすぐに、メモを持参して、言われたことをメモします。指示を受けたら「承知しました。〇時までにはやっておきます」と復唱することも忘れてはいけません。細かい指示は必ず要点を書き留め、質問は指示が終わってからにします。必ず指示は復唱して、指示の不徹底がないかお互いに確認しておくことが肝心です。

★メモのポイント8つ(5W3H)を要点にメモを取ることを心がけます。メモをとった後、復唱し、「勝手な思い込み」がないように確認します。

- ①誰が WHO
- ②いつ WHEN
- ③どこで WHERE

- ④何を WHAT
- ⑤なぜ WHY

- ⑥どのように HOW
- ⑦いくつ How Many
- ⑧いくらで How Much

仕事が発生すれば、トップダウンで上から下へと指示・命令が下されます。次に仕事が進むにつれて、今度は下から上に「報告」がなされます。報告が遅れると、仕事が正常に進められなくなってしまいます。報告は常に上司に行うようにしましょう。しっかりとマメに報告が出来る社員は上司からの信頼も得ることが出来ます。どんな小さな報告でもしっかり行うことが大切です。仕事は報告で完成するとも言えるのです。自分の担当の仕事が、途中の状態でも、変化や予測しないこと、区切りとなることがあれば、即上司に報告です。上司から、「報告してくれ」と言われなくても、自分にとっては大したことがない、と勝手に判断せずに報告しましょう。上司は部下に、正確で簡潔な報告を期待しています。

★上司報告5つのポイント

- ①必ず指示した本人に
- ②事実を正確に
- ③5W3Hを報告
- ④結論から先に簡潔に
- ⑤中間報告をマメに

報告は上司だけでなく、会社全体に影響を与えます。その意味で報告は全部署で、常に徹底することが大切なのです。「あいつはいつも何をやっているのかわからない」など言われている様では、ビジネス失格です。新入社員はまだ仕事を覚えることも出来ず右往左往しています。ミスも必ず起きます。そんな時は、ミスを隠さず、すぐに上司に報告することが大切です。とくかくすぐにです。上司は仕事のベテランです。必ずいい対処方法を指示してくれます。自分ひとりで勝手に解決しようなどということは絶対に考えてはいけません。失敗は成功のもとです。失敗しながら成長していく自分を見失わないようにしましょう。

★ミスしたときの報告のポイント

- ①あわてずに
- ②上司に報告・・・トラブルの原因と経過を正確に報告
- ③誠意ある謝罪・「申し訳ございませんでした」
- ④言い訳と責任転嫁はしない
- ⑤反省・・・ミスの原因をはっきり見つけて今後の反省とする

社会に出たら遅刻は厳禁です。交通機関の事故など止むを得ない場合は、すぐに会社に電話を入れ、上司に報告しましょう。自分の責任で遅刻の原因があった場合も、もちろん「申し訳ありません」と謝って、遅刻の理由と事情を説明します。寝坊したとき、急な体調不良などが起きたときにも詫びて報告します。

★遅れるときの連絡で注意する5つの点

- ①謝罪する・・・「申し訳ありません」とお詫びをする。
- ②遅刻理由は簡潔に
- ③到着時間を告げる・・・「〇〇分後には到着できます」と具体的な数字で連絡する。
- ④感謝とフォロー・・・相手が了承したら「ありがとうございます」と告げる。到着後再度、感謝の意思を示してください。

【「ホウレンソウ（報告・連絡・相談）」をしっかりとすることは、ミスやトラブルを防止し、ビジネスを成功へと導きます。ビジネスでは「ホウレンソウ」が大事だと肝に銘じましょう。】

(4) 会議のマナー

会社は組織である以上、重要な討議や決定は会議で行います。しかし要領を得ない無駄な会議の繰り返しに悩む会社も多く、参加者が会議の目的を認識し、実りのある会議にする必要があります。

★会議の進め方

- ①出席者が議題を把握しやすいように、テーマ・目的を明確にする。
- ②効果的なタイミング、参加者の都合を考慮しながら日時を決定する。
- ③目的に応じて出席者を選ぶ。
- ④書類、資料を作成し、開催通知を出す。出欠の確認は必ずとる。
- ⑤出席者の人数、会議の内容に合わせた場所を選び、席順を決める。
- ⑥ボード、マイク、プロジェクター等の必要な道具をそろえる。

★参加者の心得

- ①事前に資料に目を通し、自分の見解をあらかじめまとめておく。
- ②会議時における通常業務のフォローをしておく
- ③開始時間の5分前には、席に着く。
- ④不明な点や疑問点は、早めの段階で質問する。
- ⑤各人の意見は最後まで聞き、ポイントを把握してメモを取る。発言中は割り込まない。
- ⑥意見ははっきり述べる。長話、沈黙は避ける。
- ⑦意見が対立しても、出来るだけ妥協点を見出すように心がけ、場合によっては再提案する。
- ⑧必要に応じ、上司に報告する。

(5) 挨拶・お辞儀のマナー

社会人として、基本中の基本のマナーです。一口に挨拶、お辞儀といっても敬礼や会釈、握手等さまざまに分類されます。要は言葉や身振り手ぶりによって、お互いの気持ちを伝え合うことです。どのような挨拶でも心が込もっていなければこちらの誠意は通じません。相手に丁寧に対応する場合、初対面の人や目上の人に対しては、必ずお辞儀をします。しかし単に頭を下げればよいというのではなく、姿勢を整えた上で、相手の目を見て、「本日はありがとうございました」等の気持ちを伝えた後、心を込めて上体を頭から傾斜して下げます。(会釈・敬礼・最敬礼・握手)

挨拶は相手に好印象をもたせるコミュニケーションの第一歩です。挨拶は、相手に対して、「あなたの存在を見つけました。よろしく願います」というメッセージです。自分の心を開き、相手の心も開かせる。お互いの心を近づけるための

大切な行為です。とくに新人のうちは率先してあいさつする気持ちが大切。誰よりも早くあいさつすることです。もし返事が返ってこなかったり反応が鈍い相手がいっても、気にしないで、必ずあいさつは続けてください。あいさつをしなかったりとムラのある態度は禁物です。なによりも自分の気持ちを高める作用があります。挨拶は自分がその日1日1日を元気に過ごすための発声でもあります。

入社時や午前中・・・おはようございます

午前11時以降は・・・お疲れ様です

退社するときは・・・お先に失礼致します

退社する人には・・・お疲れ様でした

*「ご苦労様でした」という言葉は上司から部下にするものなので、新入社員は上司に絶対使ってはいけません。

★高感度をあげるあいさつのポイント

- ①明るく・・・笑顔でさわやかに
- ②いつでも・・・いつでも忘れず元気に
- ③先に・・・自分から相手の顔を見て
- ⑤続けて・・・毎日続けることが大切

あいさつは出来て当たり前。いつも明るく続けられるかどうかで他の新入社員と差がついてきます。あらゆるビジネスシーンでは、あいさつに始まり、あいさつに終わります。いつも感じのよいあいさつや適切な受け答えができれば、仕事もスムーズに運び、高評価になります。

★ビジネスシーンでの基本のあいさつ

①相手を認めたとき・・・おはようございます・いらっしゃいませ

②ねぎらい・・・お疲れさまです

③感謝・・・ありがとうございます・いつもお世話になっております

*応用範囲がひろいのが「失礼します」・・・これは失することを先に断り。

相手を不快にさせない気遣いを示すあいさつです。

これらのことばを状況に応じて自然に言えるようにすることはビジネスマナーの基本です。

*敬語の種類

敬語は社会的地位の差、年齢・経験の違いを示す役割をもっています。立場の違いをお互いに理解することで、尊敬しあうという気持ちが生まれ、人間関係が円滑に進みます。敬語を上手に使いこなせたら、相手に良い印象を与え、信頼感を生み、自分の意思もスムーズに伝えられます。

敬語には・・・

- ①尊敬語 相手や相手の行いなどに敬意を表す言葉
=>お客様や目上の人、上位の人など、立場が自分より上の人に対して使います。
例：来られる。お待ちになる。ご指示くださる。お話なされた。
- ②謙譲語 自分を相手より下の立場に置いて敬意を表す言葉
=>日本の伝統的な表現方法で、自分がへり下ることによって、相手を敬う言葉で、日頃使う言葉は比較的に少ないので、これから覚えていけばよいでしょう。
例：御挨拶申し上げます。ご指導いただきます。ご説明申し上げました。
- ③丁寧語 通常より丁寧な表現
=>敬語であり、相手を敬うという以上に響きの美しさ、品格を現す表現。
例：本日（ほんじつ）～でございます。～です。～でございます。

★ビジネス敬語

- ・ 自分の言い方→「わたくし」が基本
- ・ 自分の会社→弊社・小社・当社・私ども
- ・ 相手の会社→御社・貴社・お客様
- ・ 相手の確認→どちら様でしょうか？
- ・ 用件の確認→どのようなご用件でしょうか？
- ・ 待機のお願→少々お待ちいただけますでしょうか？
- ・ 待機のお詫→お待たせして申し訳ございません。
- ・ 謝罪→申し訳ございません・失礼致しました。

会社・社会独特の敬語は、状況に応じて使い分けなければなりません。会社組織での上下関係と身内の社内と他社・お客様の関係を念頭に置いて、誰に敬意を表するかを把握しておけば、敬語は難しいものではありません。よく使う用語をおぼえて、使い慣れておきましょう。

ビジネスに限らず対人関係でも、自分の意見や考えを相手に正しく理解してもらうことは大切です。また会話は意見のやりとりでもあり、社会人には“会話力”が不可欠です。

★話し方のポイント

- ①話の目的、要点を事前に確認しておく
- ②自分の意見を述べる前に人の話しを、腰を折らずに最後まで聞く
- ③相手の話の内容を頭に入れながら、要点を絞り、簡潔にわかりやすく話す。場合によっては、結論を先に話すとう理解されやすい
- ④落ち着いた声ではっきりと発声し、語尾を明確に。

- ⑤一方的に話さず、相手の反応を見ながら適度な間合いと抑揚をつける。早口は禁物。
- ⑥常に相手の立場を考えながら、誠意をもった温かい話し方を心がける。
- ⑦相手に失礼のない態度で自信をもって話す。
- ⑧会話の始めと終わりに、自分のために時間を割いてくれた御礼を述べる。

「良い話し手は良い聞き手」と言われます。聞く力も「話す力」も同様に重要です。日常会話で、要件や指示を事務的に伝えるのでは、対人関係がギスギスしてしまい、物事が円滑に運ばないことがあります。相手を気づかい、気持ちよくスムーズに動いてもらえるようしましょう。

昔から「目は口ほどにものを言う」といわれるように、言葉で話すことだけが意志表示とは限りません。アメリカの心理学者によると、人に印象のコミュニケーションに占める割合は、言葉(話の内容)は僅か一割にも満たず、話し方(声のトーン・速さ)が約4割、態度・動作表現などボディーラングージが約6割を占めると言われています。つまり人の印象は、話の内容よりも目や耳で評価している部分が非常に大きいといえます。

(6) 服装・身だしなみのマナー

社会人はビジネスシーンにおいても、冠婚葬祭などその他のシーンにおいても、身だしなみの善し悪しでその人に人格や仕事のできる、できないまで判断されることがあります。社会人として、TPOを考えて、人に好感のもたれる身だしなみを心掛けましょう。身だしなみを考える上で基本となるには、清潔感です。服装だけでなく、頭髪や爪などからだの清潔さを保つことが大切です。服装は、あまり流行のブランドに左右されず、職場での地位や、年齢の応じたものを選びます。周囲に不快感を与えず、社風に合い、仕事をするのにふさわしい機能性のあるものを選びましょう。

(7) 名刺交換のマナー

- ①日本のビジネス社会では、名刺は会社の顔であり、その人の顔です。名刺入れは、財布や定期入れとは別に用意しましょう。名刺入れは胸ポケットに入れ、常に10枚以上の名刺を持ち、汚れた名刺は使わないようにしましょう。名刺はあなたを相手に紹介するための大切な「顔」です。貴方の名刺も相手の名刺も大切に扱い、受け渡しも大切なビジネスマナーです。名刺は「胸から胸へ」が基本です。丁寧な受け渡しをしましょう。

★名刺交換のポイント

1. 名刺を準備
2. 必ず立ち上がる。
3. 名刺を渡す時は自己紹介をしながら渡します。
4. 名刺をもらう時は「頂戴致します」と両手で受け取ります。
5. 同時に交換する時は、右手で自分の名刺を渡して、相手の名刺を左手で受け取ります。

②名刺交換の順番

★名刺交換の3つの原則

1. 訪問者から渡す。
2. 立場（年齢など）低いものから渡す。
3. 複数の際は、上役から先に渡す。

訪問した時も、接客する時も、上記3つの原則を抑えておきましょう。もし判断に迷ったら、自分から先に渡すようにしましょう。先に出しても失礼にはなりませんから。「名刺は相手の分身」と思って、すぐポケットや名刺入れにしまわないようにします。

④名刺をもらってからの注意

相手の名刺を話の最中に曲げたり、はじいたりしないようにする。渡された名刺をすぐにポケットや名刺入れにしまわないようにする。打合せ中は、テーブルの上に名刺を置くか、立ち話の時は腰からの高さからおろさないように心がけましょう。

(8)接客のマナー

①お客様を迎える時

会社にはじめてお客様が訪問してきたとき、大切なのは丁寧な対応です。受付でどうしたらいいのかわからないお客様の横を素通りするのではなく、すぐにお声掛けをして、お客様に不安を解消し、適切に御案内することが大切です。そうすれば、お客様もこの会社の社員はとても親切な会社だ」と好印象を持っていただけます。自分へのお客様ではないから、見て見ぬふりをするのはマナー違反です。誰かが対応するから、いいや、と言う気持ちではダメです。

★接客受付対応のポイント

1. 笑顔で声をかける・・・「いらっしゃいませ」と声を掛けます。
2. 用件を尋ねて確認する・・・誰宛に訪問されたのか、用件等を尋ねます。
3. 約束の有無を確認する・・・「失礼ですがお約束をいただいておりますでしょうか」と確認する。

②接客の取次ぎはすばやく

名指しされた社内の人間に取り次ぐ際は、迅速に対応しましょう。

名前を確認する。「▲▲様でいらっしゃいますね。お待ちしておりました。ただいま〇〇を呼んでまいりますので、少々おまちいただけますでしょうか」といって、手近な椅子を勧めることです。〇〇さんの側まで行って、お客様の来訪を告げるようにしましょう。

不在の場合は不在であることと、帰社時間を伝えること。「誠に申し訳ないのですが、〇〇は現在外出しております、午後▲時には戻る予定でございます」

③接客中の心得

お客様にはご足労いただいているのですから、失礼のないように気持ちよい対応を心がけましょう。接客中に連絡が入りことがあっても、たびたび席を離れたり、電話にでることは失礼になりますので、注意します。また携帯電話が鳴るのも好ましくないので、携帯をマナーモードにしておきましょう。目の前のお客様を最優先し、相手の時間をムダにしないように配慮することがマナーです。

④自分が人を紹介するときの3つのルール

1. 自社の者から紹介する・・・自社の人と社外の人がいるときは、先に自社の者を社外の人に紹介します。
2. 地位の低い人を先に紹介する。・・・会社での地位、社会的な地位に差があるときは、地位の低い人から先に紹介します。
3. 年齢の若い人、目下の人から紹介する。・・・年齢や地位の差がある場合は、目下の人から紹介します。

⑤お客様のお見送りのマナー

お見送りは接客の総仕上げと心得ましょう。

お客様が帰り支度を始めたら、立ち上がって「本日はありがとうございました」と礼を述べます。見送り場所にきたら、本日はお忙しいところ、わざわざお越しいただきましてありがとうございます」と再度お礼を述べます。

エレベーターか玄関口まで見送ります。

別れ際には「どうぞお気をつけてお帰りください」と声をかけて、お辞儀をします。

見送り場所から離れる場合は、お客様が歩きの時は、3歩以上はなれるか、車の場合は車が見えなくなるまで立って見送ります。

(9) 訪問時のマナー

①アポイントメントのビジネスマナー

お客様への訪問は必ず電話であらかじめ連絡して、約束を取り付けるようにします。

最近ではメールでもアポイントをとれますが、メールは相手を読むかどうか不明な点があるので、メールを送信した後に再度電話をかけて確認するようにしましょう。訪問は相手の時間をさいてしまいますので、常に低姿勢でお願いする気持ちを忘れずに、相手の都合を最優先にしましょう。

★アポイントを取るポイント

1. 日時の確認・・・相手の都合を優先し、日時を決定します。
2. 目的を伝える・・・何のために訪問するかをきちんと伝えます。
3. 所要時間を伝える・・・訪問はどのくらいの時間ですむのかを事前に伝えて、相手の予定を優先します。
4. 場所を確認・・・訪問先のどの場所で会うのか、どこの部署か、誰に会うのかを確認します。

②訪問前の準備

訪問のアポイントをとったあとに、しばらく日にちがたってしまった場合などは、相手がかうっかり忘れていた場合もありますので、前日か当日に電話をして確認するようにしましょう。はじめて訪問する会社の場合は、事前に下調べが必要です。会社の事業内容や経営者などホームページで調べておきましょう。所在地も地図でしっかり確認しましょう。以前に関係のある会社の場合は、上司や先輩に状況を尋ねておきます。下調べはビジネスの常識です。

★訪問前の準備

1. 目的・用件の整理・・・社内で上司と打ち合わせして、要点を整理しておきます。
2. 資料の準備・作成・・・商談などでは相手にプレゼンテーションする資料などを作っておきましょう。
3. 自社と訪問先を知っておく・・・上司や前任者から事前に聞いておきます。
4. 訪問先の情報をキャッチ・・・事業内容などをHPなどで調べておきます

③訪問先の受付でのビジネスマナー

訪問は必ず5～10分前には到着しているようにしましょう。相手を待たせることは失礼なことになります。かといって早すぎてもいけません。5～10分前がちょうどいい時間帯です。部屋に通される前に、コートやマフラーなどは、脱いで腕にかかえます。

④訪問時は会社の代表の意識を持つこと

取引先やお客様の訪問で大切なことは、常に自分が会社の代表としているという意識を持つことです。あくまで謙虚な態度で対応します。挨拶の仕方や立ち居振る舞いを見られていますので、悪い印象をもたれないように心がけましょう。

⑤打合せの切り上げ方

相手は常にいそがしいということを念頭に置き、適格にかつ、スムーズに行うことが重要です。長くても1時間以内ですませることで、話しが途中の場合は、次回の訪問日などを確認し合います。確認が終れば、お礼の言葉を述べて身支度します。別れ際もきちんとお辞儀をして「ありがとうございます。こちらでけっこうです」とお礼と挨拶を述べましょう。

10 電話対応のマナー

電話は、ビジネスの中ではもっとも重要な道具です。電話一本で注文のやりとりをしたり、仕事の打合せができるという意味で、仕事を効果的に、円滑に進めるための道具といえます。それだけに、電話のかけ方や受け方一つで、仕事がスムーズに運んだり、失敗したりということがあります。電話対応は、「会社の声の窓口」ともいわれ、全社のイメージを決める大変重要な仕事です。

新入社員の場合は、仕事に内容がよく分からないのは当然だし、先方の社名、氏名までも聞きなれない名前のため、入社するとプレッシャーで電話アレルギーになってしまう
新入社員は多いです。電話対応のポイントは「正確」・「迅速」・「簡潔」・「丁寧」が求められます。

- ・ 正確・・・左手に電話、右手にメモを用意し、分かりやすい発音で、ゆっくり話す。
- ・ 迅速・・・電話のベルが鳴ったら、3回以内にでます。3回以内に出れなかった場合は、「お待たせしました」と一言付け加えること。
- ・ 簡潔・・・時間をムダに使わないようメモをとる。お客様の要求を正確に理解する為に集中力、判断力を身につける。
- ・ 丁寧・・・会社の代表で電話に出ているという気持ちを忘れない。言葉遣いに 気をつけ、敬語をきちんと使って話ができるようにする。

相手によって態度を変えるようなことはせずに、相手に思いやり、心を開いて、好感をもたれる話し方を身につけましょう。

電話の受け答えで人柄や仕事の能力が判断されるケースは少なくありません。実際の電話のかけ方一つで仕事の成績も大きく変わってきます。しかし、慣れていないのだから急にうまくなるわけがありません。コツは通常の会話より、ややゆっくり、はっきり、丁寧に話すように意識しましょう。的確に内容を伝えられるよう、相手の話を充分に理解するよう心掛け、メモの習慣は必ず身につけましょう。

①電話の対応は第一声が大切

電話の対応で相手に良い印象を与えるためには、まず必要な事は「明るさ・さわやかさ・丁寧」です。丁寧で、はきはきした発音が大切で、正しい敬語も心がけましょう。

②コールがあればすばやく電話に出る

③鳴っている電話を出来るだけはやくとり、「はい、〇〇 〇〇課です」と

名乗り、3回以上鳴っている場合は、「お待たせしました」を付け加えましょう。

★電話の対応・基本マナー４つ

- 1 呼び出し音が鳴ったら3コール以内にとる
- 2 「はい、〇〇、〇〇（自分の名前）でございます」と名乗る
- 3 コール以上待たせたら、「お待たせしました」と冒頭に告げる
4. 相手が名乗ったら「いつもお世話になっております」と告げてから、用件を聞く

④相手の名前と用件を確認する

社外の人からの場合は、「いつもお世話になっております」・「おはようございます」程度の挨拶を加え、先方が名乗らない場合は「失礼ですがどちら様でしょうか」と相手の名前を確認します。「恐れ入りますがもう一度お願いします」「お電話が遠いようです」など失礼のない言い方で聞きなおす。

「△△さんをお願いします」といわれたら、「はい、△△ですね、少々お待ちください」と続けます。電話と取り次ぐ場合は、送話口を押さえ、保留ボタンを押し、取次ぎ中にこちらの声が聞こえないように注意します。

★メモ取りのポイント

1. 電話の側には常に用件を書き取れるようにメモと筆記具を容易しておきます。
2. SWIH（だれが、いつ、なにを、なぜ、どのように、いくつ）を書き取ります
3. 電話を受けた日時。受けたものの名前を記入します

間違い聞き漏れがないように、メモした内容は必ず復唱するようにします。電話番号を教えてくださいても間違えていたら、何の意味もありません。

★電話の対応：聞き間違いを防ぐポイント

- (ア) 同音異義語は漢字で確認
- (イ) 数字は順番で確認
- (ウ) ローマ字は単語で確認

⑤用件の取り次ぎ方

指名者が不在の場合：「あいにく△△は外出しております○頃には戻る予定ですが、宜しければ私▽▽がご用件をお伺いして、伝言しますが、如何でしょうか？」等々状況を説明し、こちらから掛け直す場合が念の為、相手の都合（時間や場所）等と電話番号を確認しましょう。

- ・ 取り次がれた電話に出る・・・お電話代わりました。△△でございますが」
- ・ 間違い電話の時・・・こちらは、0000です。失礼ですがどちらにお掛けでしょうか？」
- ・ 電話を切る・・・「では失礼します」・「では、宜しくお願いします」
相手が先に切ってから静かに受話器をおきましょう。

⑥電話のかけ方

電話をかけるときは、いきなりかけるのは、やめましょう。まずはかける前に、気持ちを整理します。整理しないでかけると、無駄なことを話してしまったり、聞くべきことを忘れてしまいます。電話をなぜするのか、ポイントをメモにまとめ、必要な資料があれば手元に用意しましょう。

間違い電話は極力避けましょう。番号を確認して、「〇〇社さんですか？私 日本サードパーティの◇◇です。お忙しいところ恐れ入りますが、■課の▽▽様をお願いします」まず自分の身分（社名・職業等）を名乗ります。

目的に相手が出たら、「▽▽様でいらっしゃいますか？」確認後、「いつもお世話になっております」など軽く挨拶してから「××の件について、お伺いしたいので、お電話を差し上げました」などと用件に入ります。用件は出来る限り簡潔に伝えます。相手が不在の場合は、用件を簡潔に話すか、改めて掛けなおすかを瞬時に判断します。重要な点は、最後に必ず電話で取り決めたことを確認し、「宜しくお願い致します」・「失礼致します」など軽く挨拶をしてから、丁寧に切ることです。

★電話をかけるときとかけたあとの4つの基本

1. 社名と自分の名前をはっきりと告げます。
2. 相手がでたら、挨拶して都合に配慮する
3. 返事を受けたら用件を簡潔に
4. 受話器の置き方・・・相手が切ったことを確認しておくようにします。

★電話をかけるときの4つのポイント

1. はじめのあいさつ・・・会社名と名前を名乗る
2. 相手がでたら簡単なあいさつ・・・「お世話になっております」
3. 用件を話す・・・「◇◇の件ですが、確認したいことがありましたので、お電話しました。今お時間よろしいでしょうか」
4. 用件を確認する・・・以上、3点ですがよろしいでしょうか」

★不在の場合

1. 帰社時間の確認・・・「失礼ですが何時頃におもどりでしょうか」
2. かけ直すとき・・・「ではその時間に再度お電話致します。」
3. 電話をたのむとき・・・「お戻りなられましたら、恐れ入りますが、わたくし（名前）までお電話いただきたいのですが、どうぞ宜しくお伝え頂きます様お願いいたします」
4. 伝言を頼むとき・・・「ご伝言をお願いできますでしょうか」

⑦携帯電話

携帯電話は便利なのですが、ビジネスシーンでの使用に関して注意する必要があります。使用している本人は、全く気にしていないのですが、周りは“大迷惑”していることもあります。

★ビジネスシーンでの携帯電話の遣い方

- ・ 会議中や打合せ時・・・急用以外は電源を切ること。大切な話をしている時に携帯電話の呼び出し電子音が鳴っていると集中できず、迷惑です。
- ・ 訪問先の時・・・原則として電源は切ること。相手との交渉に専念しているという姿勢が大切です。
- ・ 電車などの時・・・「今電車の中ですから、後でかけ直します」と言って話し込むのは止めましょう。

便利である物ほど細心に注意が必要になります。重要な話は、公共の場では止めましょう。

⑧F a xの使用

Eメールが一般的に使われるようになり、F A Xの使用頻度は少なくなりましたが、仕事では必要なものです。しかしF A Xもトラブルがないわけではありません。後になって、送ったのに届いていないといった話をよく耳にします。

★F A Xについての注意事項

- ・ 電話でのアフターケア・・・F a xを送る時はまず電話でこれから送ります」と相手に直接連絡を取ってから送りようにしましょう。また送った後は、こちらから「届きましたか、見えにくい所はありませんか」とフォローしましょう。
- ・ 番号間違い・・・何回送っても送信できない場合は、番号をもう一度確認し、再度送信しましょう。
- ・ 内容確認・・・F A Xは手紙などと比べると簡単なため安易に送りがちです。しかし正式な文章として通用しませんから必ず重要な書類は郵送で送るようにしましょう。

番号間違いなどで、全く知らない所からF A Xが送られてくる例が多々あります。自分ではしっかり送った気持ちになっていても、相手に届かないことがありますから、『確認する』という作業を怠らないようにしましょう。

⑨電子メール

ビジネスに不可欠な存在となってきた電子メールですが、便利ゆえにメールマナーを守らないと恥をかいたり、相手に迷惑をかけてしまいます。

メールのメリットとデメリットを把握しているかいないかで、ビジネスに大きな差がでてきます。

電子メールの基本・・・”短い文章で簡潔に“に書くこと。ビジネスに使う電子メールは数行以内にまとめることが基本です。パソコンの画面での長文は読みづらいので、別に文書ファイルを添付し、メール自体は簡潔にしましょう。短い文章を書くように心がければ言葉づかいでの誤りで誤解を招くようなことも避けられます。文も一行一文程度に短く書くと読みやすくなります。

電子メールの宛名・タイトル・・・宛名に敬称を含めておくことと受け取った方に失礼になりません。アドレス帳登録時に相手の名前に～様と敬称をつけておくこと、マナーや礼儀がしっかりしている送信者の姿勢は、好感をもたれコミュニケーションもスムーズになるというものです。電子メールでいきなり敬語を使える人はいません。逆に宛名やタイトルの書き方ひとつで人格が判断されることを覚えておきましょう。

- ・ 電子メールの文章・・・電子メールは文字だけでメッセージを伝えることは簡単でも、感情まで伝えるのはとても難しいことです。電子メールを使い始めるとさまざまな相手から電子メールを受け取ります。それらのメールの中から印象の良い表現や言葉使いを参考にするといいでしょう。
- ・ 返信メール・・・メールの基本は“相手に的確に意志を伝える”ことです。相手が答えを求めている文末とその直前に一行だけを引用し、簡潔な文章で回答することです。また返答に時間がかかる場合は「〇〇日までに返事をします」と受け取ったことだけでも返信します。メールを受け取ったかどうか相手にわからないからです。できるだけ、二営業日以内には返事をしたほうがいいです。
- ・ メールチェック・・・仕事の連絡に電子メールを使う割合が多くなってきました。少なくとも朝・夕に一回ずつメールをチェックしましょう。
- ・ メールアドレス・・・会社で使用するメールアドレスは会社名がわかるようになっています。メールアドレスは、勤務先を示すものですから、会社のアドレスからプライベートな友人などへメールを出すことは、仕事をさぼっていることを自己証明しているようなものです。

★電子メール利用のポイント

- ・ 件名(Subject)だけで内容は分かるようにする
- ・ 一行目に相手の名前を書く
- ・ 受信先に敬称をつける
- ・ 送信者は最初に名乗ること
- ・ 本文の書き出し
- ・ 一行の文字数は35字程度にして改行する。
- ・ 最後に署名を入れる。
- ・ 送信前に必ず読み返すこと

▲やってはいけないポイント

- ・ 内容のわからない題名をつける
- ・ 宛先名で相手呼び捨てにする。
- ・ 挨拶抜きでいきなり用件を書く
- ・ 改行しないで、文章を長々と書き連ねる
- ・ 変換ミスで相手の名前などを間違える
- ・ 緊急時の連絡をメールだけで済ます

電子メールのよさは相手の都合を気にしないでメッセージを送れることです。但しこれは送り側の都合であって、受信した人がそのメールをすぐに読んでくれるとは限りません。つまり急ぎの用件を伝えたい場合、電子メールを送るには良い方法ではないことになります。電子メールが便利だからと言ってあらゆるメッセージに電子メールを使用するのは考え物です。上司から「〇〇について報告せよ」とのメールを受け取った場合は、メールでの返信でなく、上司の席に行き、簡潔に結果と経緯を説明します。「それでは今の内容を報告書にして提出してくれ」と言われて初めて電子メールを活用することになります。部下から上司への報告する場合、相手にお詫びしなければならない場合は、電子メールは便利だが、それだけに気持ちをあらわす手段としては役不足であることを覚えておきましょう。

(11) ビジネス文書のマナー

① ビジネス文書は簡潔と正確を重視する。

ビジネス文書には、社内と社外の文書に分けられます。両方とも一定の書式にしたがって造ることが基本です。文書による情報伝達は、不特定多数に確実に情報を送ることが出来る、内容が客観的に伝わり証拠として残る点があります。社外秘扱いの文書や個人情報が入ったものなどを処分する時には、きちんとシュレッダーにかけるなどして、取扱いを慎重にすべきです。文書作成後は、必ず誤字や脱字がないか校正し、上司のチェックをもらうようにしましょう。

★ビジネス文書作成のポイント

1. 日付を明記する・提出日、発信日、作成日
2. 内容がすぐに分かる件名を・人目でわかるタイトルをつける
3. 文体は簡潔に・「です・ます」調で横書きが基本
4. 間違いがないか必ず読み返す
5. 内容が矛盾したり、曖昧なところはないか
6. 名前や数字に間違いがないか

★ビジネス文書の種類

- ・ 社内文書・・・報告書・計画書・稟議書・通達・議事録など社内の情報を伝えるものや記録される文書
- ・ 社外文書・・・請求書・注文書。見積書・通知書などや、挨拶状・礼状などの文書

② 社内文書の書き方

- ・ 社内のフォーマットを元を書く
- ・ 前文や文末のあいさつを省き、単刀直入に用件を書く
- ・ 簡潔・明瞭に書く

③ 社外文書の書き方

- ・ 構成は前文・主文・末文の3本柱で・・・前文は慣用的な挨拶文ではじめます。
- ・ 敬語・謙譲語を遣い、丁寧な表現を心がける・・・頭語・結語
- ・ 宛名は社名・役職名・担当者名の順番に書く・・・敬称は役職名のある宛名には「殿」・個人名には「様」、会社や部署あてには「御中」とします。

★間違いがないかのチェックポイント

1. 横書きが原則
2. 内容が正確か
3. 目的が統一され簡潔か
4. 誤字や脱字がないか
5. 誠意と礼を尽くして書いたか

トラブル防止のためコピーをとったか

④封書の宛名の書き方

★内容標語の意味

- ・ 親展・・・宛名本人が開封してください
- ・ 重要・・・重要な文書が入っています
- ・ 至急・・・到着されたらすぐ開封し読んでください
- ・ ○○在中・・・写真在中、見積財中など同封物を示します。

⑤FAX 送受信の基本

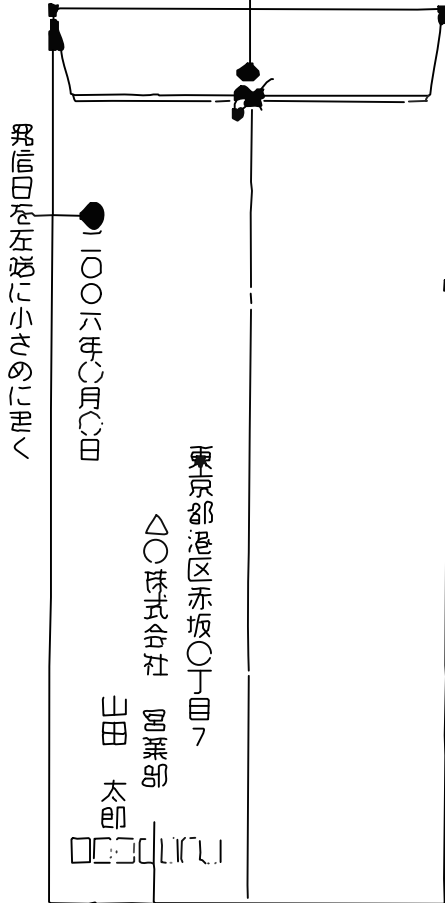
Fax では重要な文書は送らないことです。

★Fax 送信のポイント

1. 必ず送信表をつけること・・・会社名、送信枚数
2. 重要な書類は送らない・・・送る相手以外の人目に触れてはまずい書類や、重要な書類を送ることは厳禁です。
3. 送信前・受信前の確認と怠らないこと・・・Fax 送信前に電話で「これからファックスします」と告げ、送信が終わり次第「届きましたでしょうか」と確認をするようにします。送信枚数もきちんとあるか確認しましょう。
4. 大量枚数の時に了解を得てから・・・受信先の相手がたくさんの紙を消費することになるので、必ず相手の了解を得てから送信します。
5. 細かい文字や不鮮明な絵柄は拡大コピーしてから・・・読めない Fax は意味をなさないので、必ず読みやすいように配慮しましょう。
6. 2枚以上送信は通しナンバーをいれる・・・紙が重なって送られることもありますから、必ず全ページに通しナンバーを入れるようにしましょう

裏書き

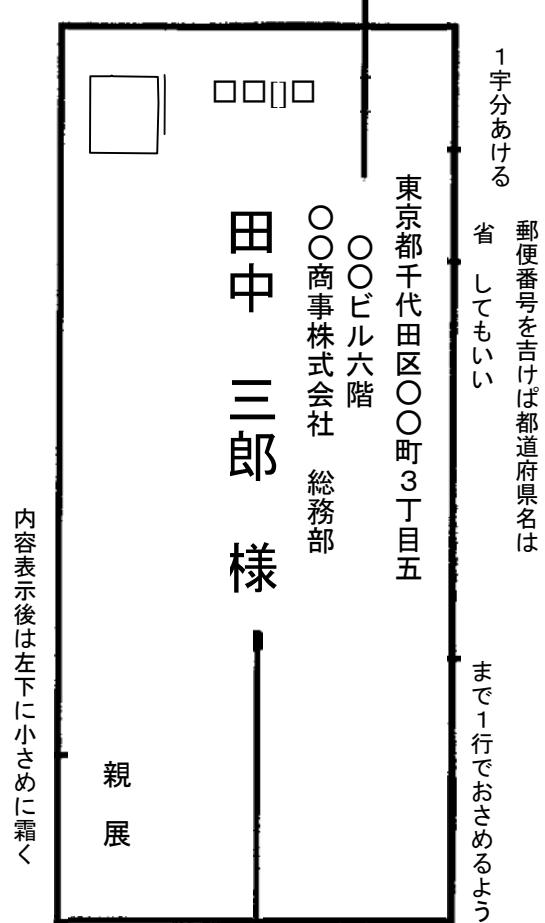
のりで封をして申心部に
「4X」または「封」と書く



社名・宛名を必ず書く

表書き

2行目は下げてやや小さめに書く



内容表示後は左下に小さめに書く

住所より1 分下げて
大きめの字で中央に書く

ファックス送信票

送り先

〇〇商事株式会社 営業部
東京都千代田区猿樂町〇丁目-4-3
TEL 03-1234-5678
FAX 03-3245-7890
E-mail CO@Oa co. Jp
名前：山田太郎

発倍日時 年

送信枚数（本紙含む）

枚

下記の件につきまして、取り急ぎご連絡させていただきます。
ご査収の上、ご高配賜りたくお願い致します。

件名

メッセージ

=====

■最後にビジネスマナーの基本をもう一度

会社では、様々な考え方をもった人々が仕事をしています。快適な職場にするには、社員一人一人がビジネスマナーを心得る必要があります。また、お客様に会社のイメージを最も強く印象づけるのも一人一人の言葉遣いや行動といったものになります。ビジネスマナーの心得がない社員の対応はお客様に不快な思いをさせ、会社のイメージをも悪くさせ、ひいては会社の業績にひびくことにもなりかねません。新入社員のみならず、ベテラン社員でもついうっかり忘れてしまう事が少なくはありません。社員一人一人がビジネスマナーを身につける積極的な姿勢が大切です。

挨拶はコミュニケーションの基本

普段日常生活を送っていても、挨拶は何度となく繰り返し行っています。ビジネスにおいても、挨拶は仕事を進める上でも欠くことのできないものです。挨拶をするときは、相手の目を見て、気持ちをこめて大きな声で行いましょう。

入社時は、「おはようございます」と挨拶します。退社時は残って仕事をしている人には挨拶をしづらいものですが、声もかけずに退社するのは良くありません。「お先に失礼します」ときちんと挨拶をして退社するようにしましょう。また、まだ会社に残る人は「お先に失礼します」に対して、「お疲れ様でした」とねぎらいの言葉をかけてあげましょう。入社や退社の挨拶時に、ちょっとした会話を挨拶に続けるとコミュニケーションが取りやすくなります。天候や季節のことなどを話題にするとさしつかえないでしょう。

仕事で外出するときに、黙って出かけては他の社員に迷惑をかけます。外出の際には、行き先、帰社予定時間を伝えるとともに、「行ってまいります」の一言を忘れないようにしましょう。外出する社員に対して、「行ってらっしゃい」と声をかけ送り出してあげましょう。外出先から帰ってきたときは、「ただいま戻りました」と挨拶し、帰社した社員に対して、「お帰りなさい」、同等か目下の社員には「ご苦労様」と声をかけましょう。

以上