

Lesson1 社内マナー

①社内マナーの基本

- 1 始業5分前には席にいるのが常識
- 2 挨拶は省略しない
- 3 時間にルーズは社会人失格
- 4 公私混同はタブー
- 5 デスクの上は整理整頓

②あいさつとは

- 1 あいさつの意味「挨」「拶」という漢字には、「押しかえす」「引き寄せる」という意味がある。挨拶は、「私はあなたを受け入れます」という礼儀の一環。
- 2 あいさつの効果
 - ・相手に親近感、安心感を与える
 - ・自分も気持ちよく話がスタートできる。
 - ・その場を和やかにする。
 - ・心を開くきっかけになる。
- 3 あいさつするときの心がけ
 - ・あいさつは自分から進んでする。
 - ・だれに対しても明るく元気よくする。
 - ・一方的でもよく、返ってくることを期待しない。

③あいさつの基本

- 1 出社
出社したら、「おはようございます」と挨拶する。
明るく元気よく、1日のスタートを。
- 2 外出
「〇〇〇に行ってまいります」と行き先を告げてから、外出する。
そのとき、ホワイトボードに行き先や帰社時刻を書き込むことを忘れないように。
- 3 帰社
「ただいま戻りました」と帰ってきたことを知らせる。
そして、外出先での結果を上司に報告する。
- 4 先輩・上司の外出

先輩や上司が出かけるときは、て「行ってらっしゃい」と言う。

5 先輩・上司の帰社

先輩や上司が帰ってきたら、「お帰りなさい」「お疲れさまでした」と

挨拶する。留守中の電話やファックスは早めに伝えること。

6 退社

「お先に失礼します」と告げて、退社。但し、残業している人がいれば「何かお手伝いしましょうか」と配慮する。

7 注意

「ご苦労さまでした」は上司が部下に言う言葉。自分よりも立場が上の人には使ってはならない。

④報・連・相

「報告・連絡・相談」は「報連相」と書き、「ホウレンソウ」と呼びます。

1 報告

報告は、状況に応じて口頭で報告するか書面で報告するかを考える。必要であれば、資料、図などを添えて、的確に分かりやすく報告するよう努める。

報告には「事前報告」「中間報告」「終了報告」等がある。

2 連絡

連絡は、5W2Hを用いて的確に。

「いつ when」	「なぜ why」、
「どこで where」	「どんなときに how」
「だれが who」	いくら how much」
「何を what」	

3 相談

相談する際は、どんなことを相談するのか、解決策はあるのか、自分なりの答えを用意して望みます。さらに、資料などを添えて相手に分かりやすいように努めることも大事です。

Lesson2 言葉づかい

①敬語

敬語につきましては、電話対応の項で詳しく述べます。

②断り方のマナー

人と人、会社と会社とのつきあいの中で、断ることほど難しいものはありません。ムツとさせるか、納得させるかは断り方次第です。

- ・よく相手の申し出を聞くのが第一。断りのことばは誠意をこめて「申しわけありませんが」と頭を下げて言えばやわらか。

③謝り方のマナー

たとえ自分のミスではなくても言いわけは無用です。会社を代表して謝る気持ちがポイントとなります。

- ・「失礼があったそうで」の「~そうで」は、どこかで責任逃れしようとしている証拠。自己弁護は会社全体の評価を下げることに。
- ・姿勢を正し、恐縮した態度で。「申しわけございません」とはっきり頭を下げること。

④頼み方のマナー

頼みごとをするときは「恐れいりますが」「恐縮ですが」で始めて、あくまでも謙虚に。

1 教えを請う時

- ・「ご都合のいい時、お時間いただけませんか」など、まず相手の都合を第一に。

2 協力を頼む時

- ・時と場合によっては上司からの援護射撃も必要。
- ・書類で、電話で、会ってと事の重要性を考えて手段を選ぶ。
- ・押しつけがましい、身勝手ととられないよう、相手の意見も充分聞く態度でのぞむ。

⑤基本フレーズ

1 挨拶する

- ・いらっしやいませ。
- ・いつもお世話になっております。
- ・ご無沙汰いたしております。
- ・お待たせいたしました。

2 承知する

- ・かしこまりました。／承知いたしました。
- ・承りました。
- ・それで結構でございます。

3 感謝する

- ・非常にありがたく（うれしく）存じます。
- ・おかげさまで〇〇できました。ありがとうございます。
- ・恐れ入ります。

4 謝罪する

- ・（気がつきませんで・至りませんで）申し訳ございません。
 - ・失礼いたしました。
 - ・ご迷惑をおかけいたしました。
- ※「ごめんなさい」「すいません」は仕事上では不適當。

5 依頼する

- ・恐れ入りますが（お手数ですが）〇〇していただけますか。
- ・申し訳ございませんが〇〇をお願いできますか。

6 質問する

- ・少々お伺いしたいことがあるのですが。
- ・どのようなご用件でしょうか。

7 確認する

- ・もう一度おっしゃっていただけますか。
- ・（これで）いかがでしょうか。／よろしいでしょうか。

8 答えられない

- ・わかりかねますが。
- ・存じませんので、お答えいたしかねますが。

9 断る

- ・（非常に・まことに）残念ですが、〇〇いたしかねます。
- ・（あいにくですが）私の一存では決めかねますので、（上司と相談して）・・・

10 反論する

- ・ごもっともですが（おっしゃるとおりですが）・・・
- ・申し上げにくいのですが・・・

11 辞去する

- ・本日はお忙しいところお邪魔いたしました。

12 名前を尋ねる

- ・大変失礼ですが何とお読みするのでしょうか。

13 名刺をいただく

- ・頂戴いたします。

14 時間をいただく

- ・お手すきできたら（ご都合がよろしければ）少々お時間をいただけますでしょうか。

Lesson3 電話応対

①受け方

- 1 電話のベルは3回まで
ベルが鳴ったらできるだけ早く受話器を取ること。
ベルが3回以上鳴ってから取った時には「お待たせ致しました」の
ひと言をそえる。
- 2 「もしもし」は不要
第一声は「はい」と答えてから、会社名を名乗る。
外線ならば「〇〇（会社名）でございます」。
内線ならば「〇〇部、〇〇でございます」。
- 3 相手を必ず確認する
相手が名乗らない場合には、「失礼ですが、どちら様でしょうか」と、
相手の名前や会社名を確認する。
- 4 挨拶も忘れずに
相手が社外の人の場合は、たとえ自分と直接関係のない相手でも
「いつもお世話になっております」と一言挨拶を。

②取次ぎ方

- 1 取り次ぐ相手が席を外している場合
出ることができない理由や、外出しているのであれば、帰社時刻などを
伝える。
- 2 用件を伺う
相手の会社名や名前、電話番号を聞き、相手か、こちらから電話を
するのかを確認します。内容はメモにとり、机の上に置いておきます。

③かけ方

- 1 ダイヤルする前に
相手の会社名や名前、用件をチェック。用件はあらかじめ整理して、メモにまとめておくとよい。
- 2 いきなり用件に入らない
「～の件でお電話いたしました」とまず前おきを。
用件が多い時は「いまよろしいでしょうか」と相手の都合を確認するくらいの配慮がほしい。
- 3 電話を切る時
ひと呼吸置いて静かに受話器を置く。ガチャンと切るの感じが悪い、気をつけよう。

④伝言メモ

- 1 メモは正確に
 - ・相手の会社名、名前、日時は正確にメモ。
 - ・用件は復唱して、特に数字は間違えないように。
 - ・不明瞭な点や聞き取りにくい場合には、「失礼ですが」と聞きかえして、確実に用件を把握する。

※ 詳細は電話研修にて学びます。

Lesson4 国際電話

①受け方

1 自分宛の電話

Hello, Mr.〇〇（相手の名前）. This is△△（自分の名前） speaking.
『〇〇さんですね。こちらは△△です』

2 よく聞き取れなかったら

I'm sorry, could you speak more slowly, please?
『ゆっくり話していただけますか』

3 相手の名前、会社名を確かめる時

May I have your name, please?
『お名前をうかがってよろしいですか』
Could you tell me your company's name, please?
『会社のお名前は』

4 取り次ぐ時は

Just a moment, please.
『少々お待ちください』
I'll connect you with Ms.〇〇（名指し人の名前）.
『〇〇さんにおつなぎします』

5 名指し人が不在の時は

I'm sorry, she's not in at the moment.
『申しわけありませんが、ただいま席をはずしております』
I'm sorry, but she's out at the moment.
『申しわけありませんが、外出しております』

6 帰社時間を伝える

Mr.〇〇（名指し人） will be back around two o'clock.
『〇〇は2時頃戻ってきます』
I expect her back any moment.
『すぐに戻ります』

7. 英語に自信がない時は

“Just a moment, please.” と、英語に自信のある同僚にかわる。
オペレーターからの通話なら “Japanese operator, please.” と言って代わってもらう。

②かけ方

1 相手が出たら

Hello, this is 〇〇（自分の名前） calling from□□（自分のいる場所）.
『私は□□からお電話している〇〇です』

May I speak to Mr.〇〇（相手の名前）, please.
『〇〇様をお願いします』

2 相手がいない時は

I'll call again later.

『また後から電話します』

Please tell him to call me back.

『折り返し電話ください』

Would you tell me what time he'll be back?

『いつ戻られますか』

③国番号と時差

国名（地域名）	国番号	時差
日本	81	
アメリカ（本土）	1	-14~-19
イギリス	44	-9
オーストラリア	61	-1~+1
カナダ	1	-12.30~-18
韓国	82	±0
台湾	886	-1
中国	86	-1
ドイツ	49	-8
ハワイ	1	-19
フランス	33	-8
香港	852	-1

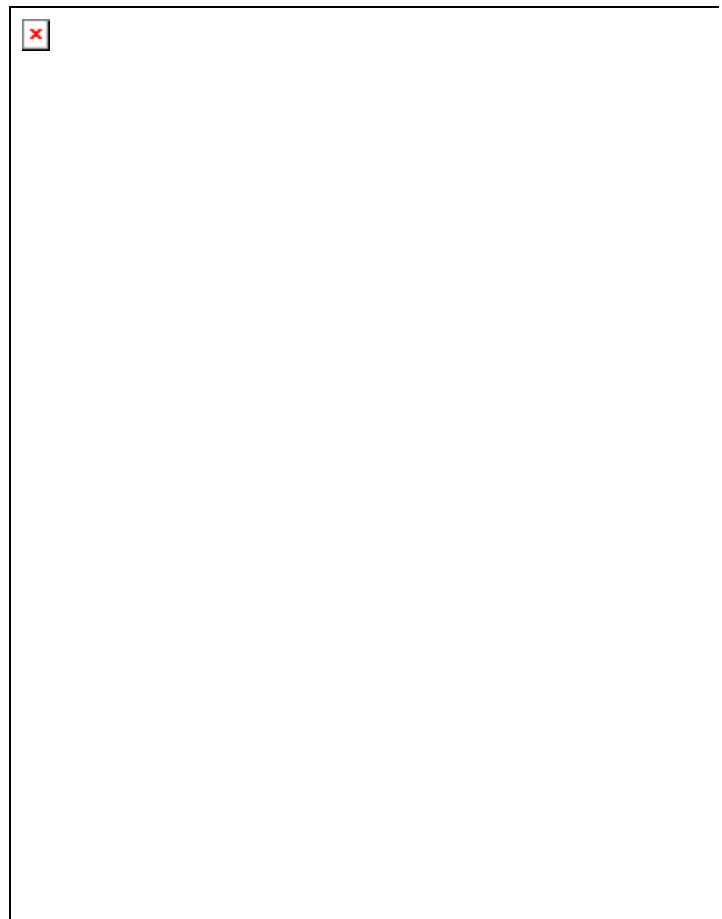
Lesson5 FAX

①FAXの書き方

- 1 「表書き」をつける
お客さまに出すときなどは、「表書き」（FAX送信票）をつけて出します。

- ・ 受信先の会社名・部署名・
個人名・電話・FAX番号
- ・ 送信側の会社名・部署名・
個人名・電話・FAX番号
- ・ 日付
- ・ 送信枚数
- ・ タイトル

●一般例



- 2 雛形の作成
他でも使えるようにパソコンで雛型を作成しておくとう便利。
できれば宛名や文章も手書きではなくパソコンで入力すれば、
ていねいで見やすい「表書き」ができる。
- 3 複数枚送るときはページ番号をふる
何枚も送るときは順番がわかるようにページ番号を入れる。
全ページがわかるように、5ページなら若いページ順に1/5から順に
5/5までというような書き方もある。

②送信のマナー

- 1 FAX番号を間違えない

番号を間違えると、他人の電話にかかったり、違う場所に送られたり迷惑になる。送る前によく番号を確認すること。

- 2 複数枚送付
大量に送るときは、事前に電話で知らせ、相手側機の使用状況や用紙があるかを確認する。
- 3 見づらい文字は拡大して送る
FAXで送ると通常、送られた文書は相手先では不鮮明になることが多い。特に小さい文字や数字は見づらくなるので注意が必要。
また、一度送られてきた不鮮明なFAXをもう一度送るときも同じ。
このようなときは、FAX機に文字を鮮明にする機能があれば、それを使用（ただし、通常より送信時間がかかる）、FAX機にその機能がない場合はコピー機で拡大して送れば多少は見やすくなる。
- 4 秘文書は送らない
FAXは相手が直接受け取るものではない。親展や秘文書を送っても、さまざまな人がその文書を見る可能性がある。FAXは、公開しても問題のない文書を送信するのに適している。
- 5 送信済の確認
無事に送信が行われたかを確認するには、FAX機でわかるものもあるが、先方に届いた頃を見計らって電話するのが一番確実で、丁寧。
その際、ページが抜けていないか、見づらい文字がないかも確認しよう。

③受信

- 1 受信文書の確認
 - ・送られてきた文書の枚数がそろっているか。文字をに解読できるか。
 - ・重要な文書については送信してきた相手に対して、文書が無事に届いたことの返事をした方がよい。
- 2 配布の気配り
自社に届いたFAXはそのまま放置せず、機会を見て、届け主へ渡してあげるとよい。

Lesson6 E-MAIL

①メールの書き方

- 1 宛先（address）
「宛先」の欄に複数のアドレスを入れると、連名としての通信となり、それぞれのアドレスに送られる。

2 CC (副次的な宛先)

「宛先」のアドレスのほかに「CC」欄に別のアドレスを入れて送信すると、両方のアドレスに同じメールが届く。

「宛先」「CC」双方のメールヘッダには、CCで送ったことが記載される。主な宛先の人ほかに、目を通して欲しい人のアドレスを入れる。

3 BCC (宛先、副次的な宛先の相手に知らせずに第三者に送信する為の宛先) 「宛先」「CC」のほかに「BCC」の欄にアドレスを入れて送信すると、

それぞれの相手に同じメールが届く。ただし、「宛先」「CC」双方のメールヘッダには、BCCのアドレスに送ったことが記載されない。

同じ内容のメールをおくったことを「宛先」「CC」の相手に知られたくない場合、その人のアドレスを「BCC」に記入する。

4 アドレス入力の注意

アドレスのドット (.) ひとつでも間違えると、相手に届かないばかりか、誤送先のサーバにも迷惑となる。相手のアドレスは一字一句正確に。

5 件名 (Subject)

メールには本文内容が分かるように適切な件名 (サブジェクト) をつける。これは受信者が多くのメールから検索したり、忙しい時に後で読むべきか、今すぐ読むか区別したりするため。

6 本文

- ・ 差出人のメールアドレスだけでは誰だかわからない可能性もあるためまずは、誰宛の文書かを書く。
- ・ 手軽に書いて出せるといっても挨拶をおろそかにしてはいけない。ただし、一般の手紙のような、時候の挨拶などの形式や言いまわしは必要ない。「いつもお世話になっております」などの簡単な挨拶を。
- ・ 文は必要事項を簡潔に書き、相手を読みやすい文章を心がける。1行の文字数は、最大35文字程度になるように適宜改行を入れる。
- ・ 行数が長くなる場合は、段落ごとに空行を入れるようにする。

7 引用

何らかのメールに返事を書くとき、「この間のメールの件で…」などのあいまいな表現では、どのメールの件か相手を混乱させたり誤解やトラブルを招く恐れがある。どのメールの件かわかるよう、適切に引用する。受信したメールから「返信」のアイコンをクリックすると、自動的に受信済みの文章に引用符「>」のついた返信メールが用意される。

8 ファイル添付

連絡文と資料などの文書は分け、後者は添付ファイルにして送る。画像や音、ページレイアウトした文書や表計算のファイルなど、メールに添付して送ることができる。ただし、相手側のパソコンに、添付ファイルを開くことのできるアプリケーションソフトが

インストールされていなければならない。

特に、Windows と Macintoshの間では、いまだに互換性のないものがあったり、おなじ Windowsでもバージョンによって開かなかったりするので、あらかじめ相手の使っているコンピュータの機種やソフト、バージョンを確認しておくことが必要。

9 署名 (Signature)

誰が出したメールかはっきりさせるために、メールの最後には所属・名前・電話番号などの入った署名（シグネチャー）を入れる。ソフトによっては、自動的に入るものもあるが、あまり長くなり過ぎないように6行程度にまとめる。

②メール送信のマナー

1 メールを書く時の注意点

装飾を加えたメールは基本的に出さない。

相手がどのような環境、機種でメールを読むかは様々。

メールソフトによっては、文書にセンタリングや太字・色付文字等の装飾を加えたHTML形式のメールを送ることができる。

しかし、シンプルな文字のみを送受信するテキスト形式しか使えないメールソフトを使っている人にHTML形式で送ると、タグ情報が表示されるので文章が乱れてしまう。

送信側・受信側が同じ環境なら問題ないが、環境が不明な多くの人とのやりとりをする場合は、メールソフトの設定はテキスト形式にし、通常のメッセージはできるだけシンプルにした方がよい。（メールソフトによっては初期設定がHTML形式になっているので注意が必要）

2 電子メールで使える文字

- ・ 半角英数・記号
- ・ 全角英数・記号
- ・ ひらがな
- ・ 全角カタカナ
- ・ ほぼ全ての漢字
- ・ 全角記号文字（以下に表示されているもののみ）



3 電子メールで使えない文字

- ・ 半角カタカナ

- ・丸付き文字
- ・ローマ数字
- ・カッコ付き省略文字
- ・単位記号などの機種依存文字（特定の機種や環境に依存する文字）



- ・Eメールで使える文字は、下に示した区分けにおさまるものに限られ、半角カタカナは使えない。他の文字コードで送ると、相手は文字化けしたメールを受け取ることになるので注意する。
- ・特殊な記号や、日頃使わない難しい漢字も避けたほうがよい。自分のパソコンでは普通に表示されていても、相手のところでは文字化けすることがあるからだ。丸付き数字（1、2など）やローマ数字（I、IIなど）はその可能性が大きい。
- ・外字（ユーザーが独自に登録した文字）は不可。

4 書いた内容や表現を確認する

普段話している言葉を文字にすると、伝わる印象や意味が異なる場合がある。相手に不快な思いをさせないような言葉を選ぶことを常に意識する。また、誤字・脱字・変換ミスなどがないように、送信前にチェックする。

5 メッセージの容量

送ろうとしているメッセージがどれだけ大きいのか、把握しておく。容量の重すぎるメールは、相手の端末の負担になったりするだけでなく、送信できない場合がある。重すぎる添付ファイルは分割するか、圧縮して送る。なお、圧縮ファイルを送るときには、相手のパソコンに解凍ソフトがあるかどうかを確認しておくこと。

6 メッセージの内容の注意

暗号化装置（ハードウェアかソフトウェア）を使っている場合を除いて、

インターネット上のEメールの秘密を守ることはできない。現状では、メールが配送されていく全てのサーバで原理的には覗き見される可能性がある。第三者に決して見られてはいけないような内容をやり取りする場合にEメールを使うのは自殺行為と心得ること。

③返信の注意

1 返事はすみやかに

通常、差出人は相手がメールを読んだかどうかを確認できない。質問や依頼といった内容のメールを受け取った際には、できるだけ

すみやかに返事を出すようにする。

2 メーリングリスト

ある特定の宛先にメールを送ると、あらかじめ登録しておいた人全員に送信される仕組み。社内や部署内での連絡・通達や仲間（同好者）同士の一斉同報に使われる。

メーリングリストで受信したメールに返事を送るとき、全員に送るのか、または特定の個人に送るのかで注意が必要になる。

「返信」「全員に返信」のアイコンをクリックして返信メールを作成すると、アドレス欄にはメーリングリストのアドレスが入るので、登録されているメンバー全員に送られる。元のメールの発信者や、特定の個人だけに受信メールを生かして返事を送りたい場合は、「転送」をクリックし、その人のアドレスをいれて送る。

④ウイルス対策

コンピューターウイルスは、Eメールやホームページなどからのダウンロードを介して広がっていく。ウイルスに感染すると、パソコンに保存されているデータが消されたり壊されたりするばかりでなく、プログラムが正常に動かなくなったりするなどの損害を受け、復旧させるには多大な手間とコストがかかる。また、知らないうちにウイルスメールが送信されて、自分が加害者になってしまう場合もある。このようなコンピューターウイルスによるトラブルを避けるためには、日頃からウイルス対策を心がけておく必要がある。

- 1 知らない相手からのメールに注意し、添付ファイルは開かない
知らない相手から送信されたメールの添付ファイルは、ウイルスが潜んでいる可能性があるため容易に開いてはいけない。安全を確認することが難しいため、無条件で削除することが望ましい。1回削除しただけでは「削除済みアイテム」のフォルダに移るだけなので、もう一度削除を繰り返し、完全に削除する。
- 2 ใดことなく変なメールは、知り合いからのメールでも疑ってかかる
メールソフトに登録されたアドレスに勝手に送信するタイプのウイルスが激増しているため、送信者が知り合いの場合でも安心とはいえない。
メール本文もウイルスが作成している可能性もあるので、どうも変だなと思われるメールが届いたときは、ファイルを開かず、先方に問い合わせるなどして安全を確認してから開くようにする。

3 プレビュー画面からも感染

以前は、ウイルスメールが届いても、添付ファイルを開かなければウイルス感染しないと言われていたが、最近では、メール画面を表示させただけで感染させるウイルスメールが増えている。

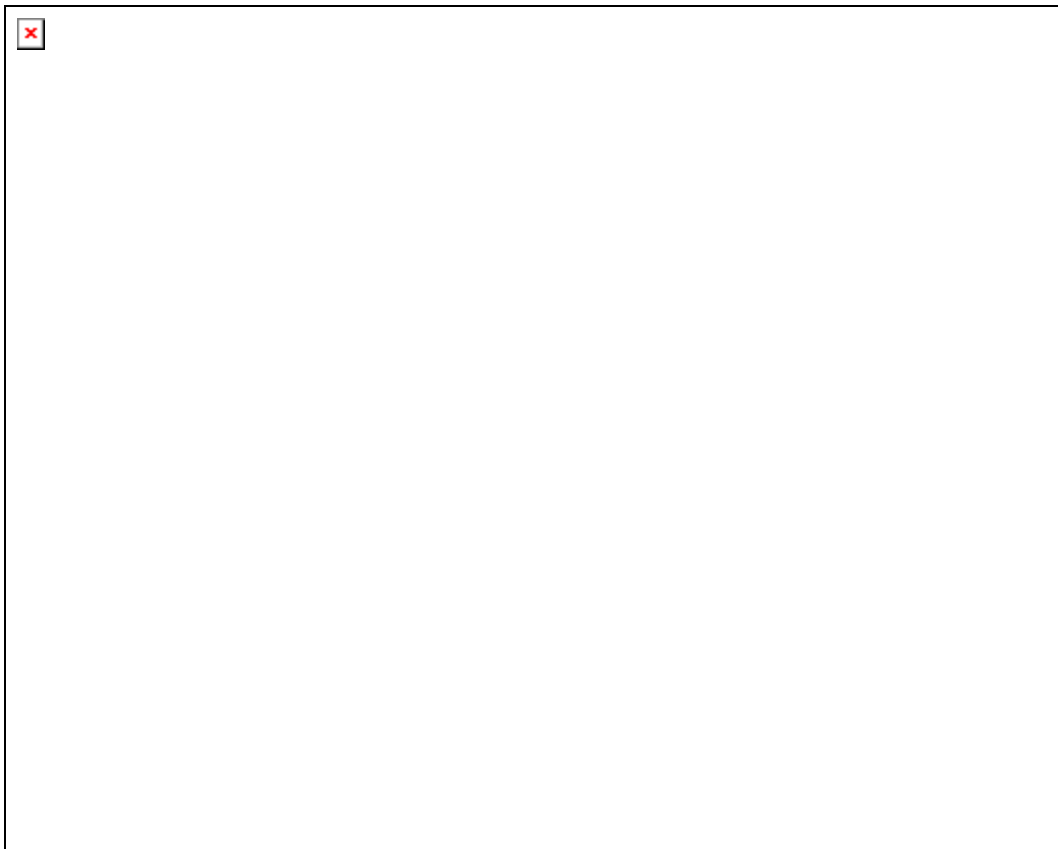
これは、HTML形式のメールの、書式などを指定するための簡単なプログラムが悪用されたもので、プレビュー画面が表示されたただけでも、ウイルス入りのプログラムが実行されてしまう。

HTML形式のメールを使えるメールソフトを使用している場合には、プレビュー画面を表示しないよう、設定を変更しておくとうい。

- 4 安易なダウンロードをしない
インターネット上のホームページから無償でダウンロードできるプログラムがある。しかし、安易なダウンロードによって、深刻な被害を受けることもある。ウイルスの感染のほか、ハードディスクの情報が盗まれたり、破壊される、また、外部からコンピュータを操られることもある。被害を防ぐためには、信頼できるサイト以外からはプログラムのダウンロードを避けるようにする。
- 5 日常的に行なうウイルス対策
 - ・ ワクチンソフトを入れる
 - ・ ワクチンソフトは定期的に最新のウイルス定義に更新し、1日1回など時間を決めてこまめにウイルス検査を行うとうい
 - ・ データのバックアップをとっておく習慣をつける
 - ・ OSのアップデートをして、セキュリティを高める

Lesson7 ビジネスレター

①社内文書のフォーム



②基本的な文章

- 1 文書番号・記号
定められた記号と一連番号を書く。
- 2 発信日
作成日ではなく、必ず発信する日を正確に記入する。
- 3 宛名
基本的には役職名だけでよいが、正しい敬称をつける。
- 4 発信者名
所属・名前と書き、名前の末尾に押印する。名前を略することもある。
- 5 件名
わかりやすいタイトルをつけ、簡潔を心がける。
- 6 別記
本文の内容で、重要なポイントを箇条書きにして独立させる。

- 7 添付書類
写真・図表など説明資料に番号をふっておき、その番号と名称を添付資料として本文中に書いておく。
- 8 文章の終わり
礼儀的なもの意外は単に「以上」と書く。
- 9 担当者名
問い合わせ先などを記す。

③敬称

- 1 ○○御中
官公庁、企業・団体等に差し出す場合には「御中」を使用するのが一般的である。
Ex) 株式会社日本商事 御中
- 2 ○○行き
自社に差し出していただく場合は、「行き」を使用するのが一般的である。
Ex) 日本サード・パーティ株式会社 総務部 行き
- 3 ○○各位
不特定多数の人に対して同文面の文書を出す場合には、文書中のあて名を「各位」とすることも可能であるが、重要な文書は1通ごとにあて名を記入する。同文を多数に宛てる場合
Ex) お客さま各位

※「各位様」は二重敬語にあたるが、「○○様各位」という表記は許される。

※同じ宛先内の不特定多数の人に回覧する場合は、「○○社員ご一同様」というあて名表記で送ってもよい。
- 4 ○○殿
役職に宛てる場合に「○○部長殿」「○○課長殿」とする。
Ex) 開発部長殿
- 5 ○○様
個人名、職名の付いた個人名には○○様を用いる
Ex) 鈴木太郎様、経理部長 鈴木太郎様
- 6 その他
相手の企業・団体の称号である「株式会社」「社団法人」は略さずに書くのが正式である。

「〇〇先生様」「〇〇先生殿」は、二重敬語となるため使ってはいけません。

Lesson8 来客応対

①来客を迎える

1 事前準備

- ・ 訪問の申し入れを受けた時は、訪問の日時・用件・人数・おおよその所要時間を確認。
- ・ 打ち合わせに必要な書類を準備しておく。
- ・ 応接室や会議室の予約をおこなう。

2 来客時

- ・ 「いらっしゃいませ」と、来客には立ち上がって応対。自分への来客ではないからと見て見ぬふりをするのはマナー違反。
- ・ 自分への来客の場合は、たとえ上司との打ち合わせ中でも一言断ってからすばやく応対。会議中などでやむをえず来客を待たせる場合も、本人が顔を出してお詫びをするか、代理の人にその旨を伝えてもらうこと。

②取次ぎ

1 お約束して来社された場合

「〇〇様ですね。お待ちしておりました。」
と一言添えた方がよい。

2 取次ぎのポイント

- ・ 丁寧に社名・名前・用件・約束の有無などをたずね名指し人に伝える。
- ・ 名指し人が接客中や会議中の場合は、口頭で伝えずにメモで知らせる。
- ・ 来客が複数の時は「〇名様でおこしです」と伝えた方がさらに親切。

3 取り次ぎで来客を待たせる場合

- ・ 「ただいま〇〇を呼んでまいります。しばらくお待ちください」と言って手近な椅子をすすめる。立ったまま待たせるのはマナー違反。

③案内

1 案内の基本

- ・案内する前に、これからどこへ行くかお伝えしてからご案内します。
- ・時々視線をお客様の足元へ通すとより一層丁寧な印象になります。
- ・常にお客様の気持ちに立って配慮するように心がける。

2 廊下

- ・1、2歩斜め前、はじを歩歩いて誘導。
- ・来客に廊下の中央を歩いてもらう。
- ・歩く速度も来客に合わせる配慮を。お客様の歩調に合わせて。

3 階段

- ・上りは自分が来客の後ろにつき、下りは先に立って降りる。
- ・来客を見下ろす位置にならないよう心掛ける。

4 エレベーター

- ・「上位者先乗り、先降り」が原則。
- ・ドアを手で抑え、お客様を先に誘導する。
- ・「開」ボタンを押す必要がある場合は先導者が先に乗って来客を迎え、来客のあとから降りる。
- ・エレベーター内の立ち位置は、席次にて学びます。

5 会議室

- ・案内する部屋に入る際、ノックは3回、中から返事が聞こえたら静かにノブを回し、ドアを開けます。
- ・押し開きドア→自分が先に入り、お客様を案内。
- ・手前開きドア→ノブを引き、ドアの外側に立ち、お客様を先にご案内。
- ・自動ドア→ドアの横に立ち、お客様を先に通す。
- ・上座に座っていただく。詳しくは席次にて学びます。

Lesson9 席次

① 応接室・会議室

- 1 室内では、出入口から遠いほど上席、近いほど末席になる。
- 2 応接室の場合は椅子の種類によっても席次があるので要注意。
背もたれと肘かけのあるソファが一番上席。
背もたれも肘かけもない椅子が末席になる。
- 3 会議室の席次は議長席を中心に、議長に近いほど上席になる。



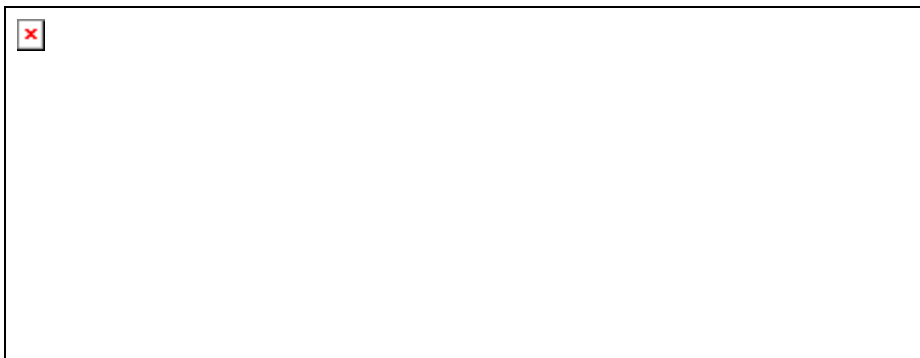
※あなたが他者を訪問した際に、自分から真っ先に上座に座るようでは非常識に思われてしまいます。
面会の担当者や案内していただいた方が勧めてくださった席に着席するようにしましょう。

② 自動車

- ・運転手付きの場合は、後部座席右が最上席。
- ・後部に3人座る時は中央が末席。

●運転手付きの場合

●取引先の人や上司が運転する場合



③列車

1 普通列車

- ・ 列車の進行方向に向いた窓際の席が上席。
- ・ 3人がけの座席の場合も同様。
- ・ 窓側が暑かったりまぶしかったりする時は席をかわる心遣いを。

2 寝台列車

- ・ 下の段が上席。

④エレベーター

1 操作ボタンにある位置が最も下座。

2 操作ボタンのある位置の後ろの方にいる人が最も上座。

3 案内する人が、常に入り口のボタン近くにいるように

Lesson10 訪問

①アポイントメント

- 1 アポイントを取る
 - ・電話またはE-MAILで事前に訪問の了解をとる。
 - いきなり訪問するのは、相手にとって迷惑にもなりかねない。
 - ・訪問の目的、希望の日、所要時間、名前、人数などを伝えます。
- 2 訪問日時は相手に合わせる
 - ・「この日に伺います」とこちらの都合を押しつけるのではなく、あくまで日時は先方の都合に合わせることに。
 - ・訪問相手の地位が高ければ、秘書又は部下を通すこと。
 - その場合、取り次いでくれた人の名前を聞き、メモするように。
- 3 時間帯を考慮する
 - ・日時を決めるときは、始終業時、ランチタイム、休日、週明けの初日、月末期末などの訪問は避けて下さい。

②訪問

- 1 時間厳守
 - ・5分前必着が原則。
 - ・はじめての場所に行く時はゆとりをもって出発すること。
 - ・遅刻しそうであれば、約束の時間よりも前に電話連絡するように。
- 2 受付で
 - ・受付に到着してから訪問ははじまる。
 - ・社名・氏名を名乗り、約束の有無・相手の部署や名前を正確に礼儀正しく伝える。
 - ・コートなどがある場合、脱いでから受付へ。
- 3 応接室に案内されたら
 - ・まず下座に。すすめられてから上座に移る。
 - ・多少待たされても室内をウロウロ歩きまわったりせず、静かに待機。
 - ・たずねた相手が来たら、立ち上がって挨拶。
 - 貴重な時間をさいてくれたお礼を述べる。
 - 初対面の場合はここで名刺交換。同行者がいる時は紹介となる。

Lesson11 紹介と名刺交換

①紹介

- 1 他社に同行者をともなって行った場合
「当社の営業部長の〇〇です」と同行者を先に紹介する。
- 2 来客に自社の人間を引き合わせる場合
来客の方が若くても身内から先に紹介する。

②名刺交換

- 1 準備
名刺交換の場になってあわてないように、訪問の際にはあらかじめ名刺入れを用意しサッと出せるようにしておく。
- 2 姿勢
 - ・座ったままで、名刺を交換しないこと。
 - ・渡す側も受け取る側も必ず立つ。
 - ・机などを挟んでいる場合、一步前に出て間に何も無い状態にしてから渡す。
- 4 順番
 - ・役職の低い人、訪問者から名刺を渡します。
 - ・渡す相手が複数いる場合、役職の高い人から順に。
- 5 渡し方
 - ・名刺入れから取り出す。
 - ・名刺の向きは相手から見て正面に。
 - ・「〇〇会社の〇〇と申します。よろしく申し上げます。」と一礼をして両手で差し出す。
- 6 受け取り方
 - ・相手が名刺を差し出したら、会釈をして両手で丁寧に速やかに名刺を受け取る。
 - ・印刷している文字に指がかからないようにする。
 - ・「頂戴いたします。」などの言葉を添える。
 - ・胸の高さで受け取る。
- 7 同時交換の場合
 - ・基本的には、同時交換が起こらないようにすばやく、先に挨拶を行い名刺を差し出す。
 - ・名刺の出し方と同様に、両手で差し出す。
 - ・自分の名刺を右手のみで持ち直し、同時に左手の名刺入れの上で名刺を受け取る。
 - ・名刺を渡し終わったら、受け取った名刺に右手を添えて両手で持つ。
- 8 相手が先に名刺を差し出した場合
 - ・受け取り方の基本は一緒。
 - ・「申し遅れました。〇〇会社の〇〇と申します。」

よろしくお願ひ致します。」と一礼をして両手で差し出す。

7 保管

- ・受け取った名刺はそのまゝにせず、裏に日付や用件などをメモしておくといひでしよう。後で思い出すときに役立ちます。

8 その他

- ・名刺を切らしてしまつた場合、相手に詫びてから、会社名、所属名、名前を名乗り、相手の名刺を受け取る。
次にきは何も言われなくても名刺を渡すように。
- ・会社名や名前の読み方が分からない場合、その場で相手に聞くこと。
分からないまゝにしておくことは、相手に対して失礼です。
- ・受け取った名刺はすぐにしまわずに、相手と話している間、机の上に置いておく。