

ビジネスマナー講座

第1回

2013年2月号(年10回予定)
 学校法人 田村学園 横浜経理専門学校
 教務部キャリアデザイン室 発行
 〒220-0011 横浜市西区高島2丁目2番11号
 電話 (045) 453-5500
 FAX (045) 453-2776
<http://www.tamura.ac.jp/>



ビジネスマナーは、就職活動を始めたとき、社会人として他社を訪問したとき、など、いざというときに、「あれ?これでよかったんだっけ…?」と不安になる方が多いのではないのでしょうか。ビジネスマナーは、必要になってからではなく、必要になるときのために事前に身につけておくことが大切です。

今月から、就職活動をする方や、新入社員の方がこのような大事な場面で自信を持って臨んで頂けるよう、ビジネスマナーの基本についてご紹介していきます。



第1回のテーマ

1. マナーとは
2. ビジネスマナーの役割
3. 就職活動とビジネスマナー
4. 第一印象とは

今月は、本格的にビジネスマナーを学ぶ前に、ビジネスマナーの役割と第一印象の重要性をについてご紹介します。

1. マナーとは

1. マナーとルールの違い

『マナー』と聞くと、なんとなく堅苦しい感じがしたり、難しくて面倒に感じる方は、『マナー』を守らなければならない決まりごと、つまり『ルール』と混同していることが多いようです。

マナーは、相手を気遣い、思いやる気持ちや、相手に対する敬意を表現するための方法を『形』にしたものです。「やらないと失礼だから…」といった消極的な気持ちや、儀礼的なものではなく、相手に自発的に働きかけることなのです。

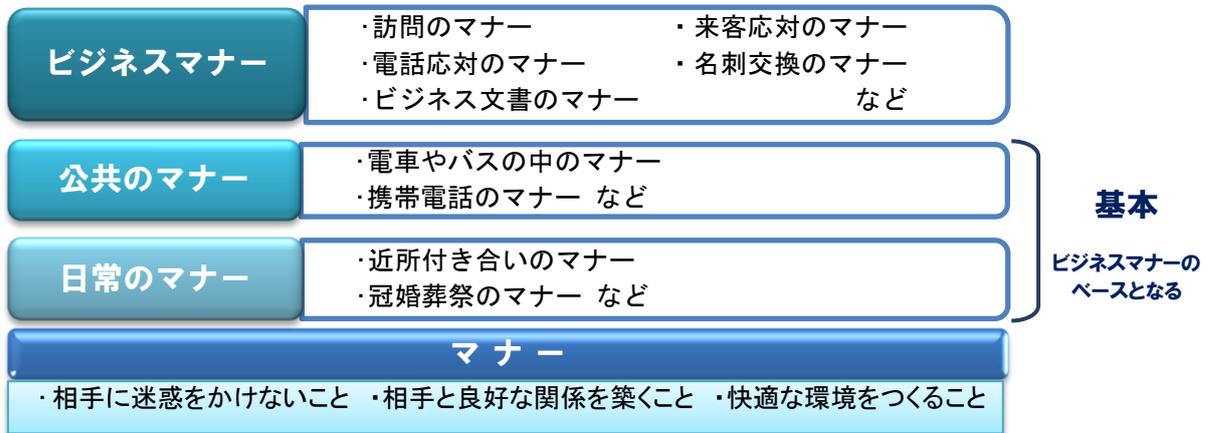
ルール	マナー
・規則	・礼儀 (礼儀作法) ・態度 ・行儀



マナーは自発的・積極的な働きかけ
 お互いに気持ち良く生活するための
 知恵が集約されたもの

2. 日常のマナー、公共のマナー、ビジネスマナー

マナーには、日常のマナーや、公共のマナーなどがあり、いずれも『相手に迷惑をかけないこと・相手と良好な関係を築くこと・快適な環境をつくること』が根底にあります。



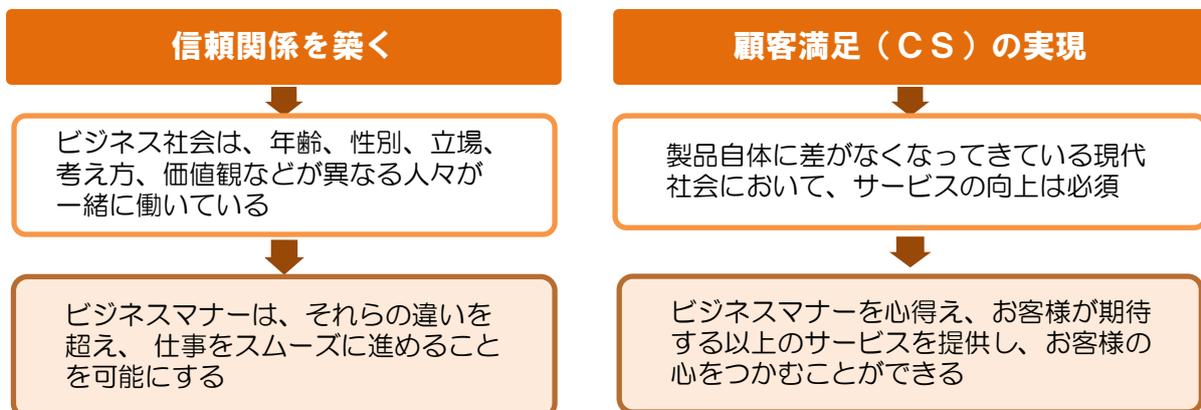
マナーは、本来、『相手の立場に立って物事を考え、その気持ちを適切に表現すること』にあります。『自分が恥をかかないようにするため』と考えている方も多いと思いますが、自分の視点を規準とするのではなく、相手の視点で考えることが大切です。これはビジネスマナーも同様です。

ポイント

- ビジネスマナーは、『知っている』 = 『できている』とは限りません。
 - ビジネスマナーの善し悪しは、『自分が決めることではなく、相手が決めること』です。
- マナーは、『形』から入るのではなく、なぜその動作をするのか、その意味を理解していることが重要です。単に形だけ覚えたり、心が伴わない表面的なものは、『マナーを心得ている』とはいえません。目に見えない『心』を表す手段として、マナーの『形』があることを意識しましょう。

2. ビジネスマナーの役割

ビジネスマナーは、ビジネスを円滑に進めるための潤滑油



IT化が進んでもビジネス社会を動かす中心は、やはり『人』です。そこには、信頼関係が不可欠です。ビジネスマナーは、信頼関係を築くことで会社の業績に貢献する重要な要素なのです。

3. 就職活動とビジネスマナー

1. 就職活動におけるビジネスマナーの評価

これまで企業は、新入社員が入社してからビジネスマナーの教育を行ってきました。近年、時間や費用を費やす余裕がなくなり、新入社員に即戦力を求める傾向にあります。

就職の面接では、学歴、知識、技能、資格、パーソナリティなど様々な面が問われますが、当然**ビジネスマナーが身につけていることが前提**となります。

反対に、**ビジネスマナーが身につけていない人は、他の能力が基準を満たしていても、採用されないこともありうる**ため、ビジネスマナーは、就職活動に必要な不可欠な要素といえます。

企業から見たビジネスマナーを心得ている人物の評価

ビジネスマナーを一から
教えなくて済む

- ・即戦力として期待される
- ・コスト削減・社員教育の時間を短縮できる

社内・社外の人と良好な
人間関係を築くことができる

- ・相手の立場を考慮ことができ、周りの人に対して気配りができる人物として評価される

お客様や取引先に良い
イメージを与えることができる

- ・顧客満足を得ることができる能力がある人物として評価される
- ・企業のイメージアップを図ることができる。

就職活動するときになって、急に慌ててビジネスマナーを勉強したのでは、頭では分かっているけど、実際、うまくいかないことも多く、『形』だけ繕っても、採用担当者に付け焼刃であることが見抜かれてしまいます。

学生時代から日常や公共のマナーを意識し、アルバイト先でお客様の対応をするときなど、機会をみて、ビジネスマナーを実践してみるとよいでしょう。

2. ビジネスマナーとコミュニケーション能力

近年、企業はコミュニケーション能力の高い人を求める傾向にあります。ビジネスマナーとコミュニケーション能力は、就職の採用の際に重視されています。この2つの共通点は、『**相手を尊重し、信頼関係を築く**』ことにあるからです。

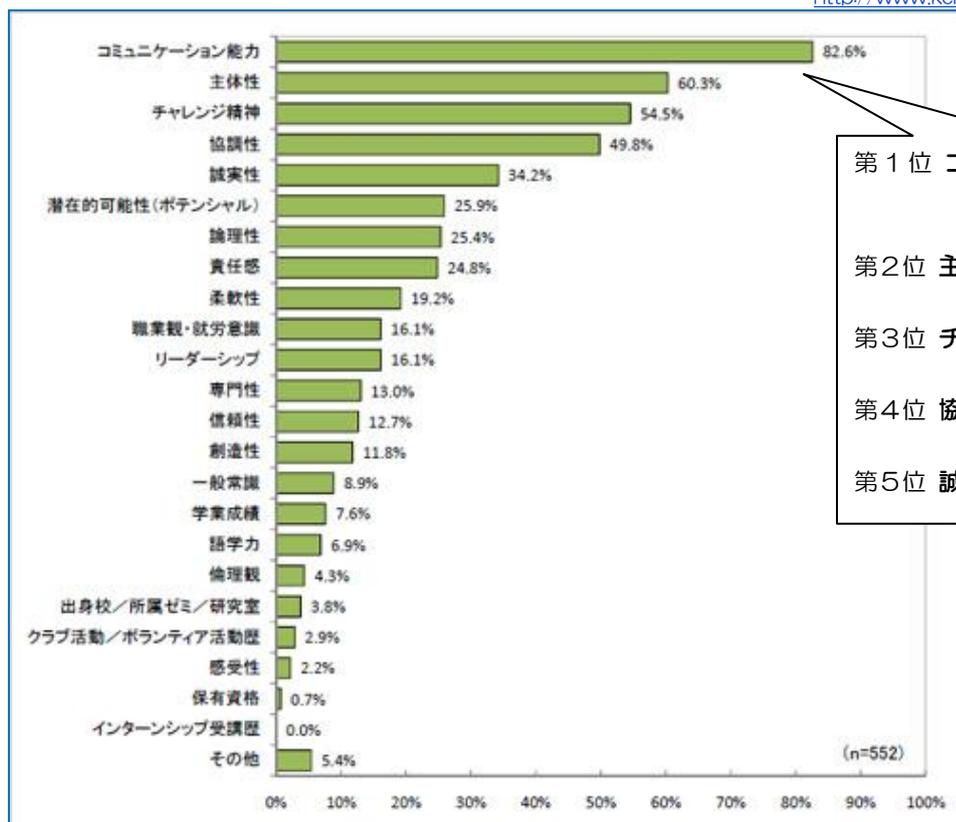
「新卒採用（2012年4月入社対象）に関するアンケート調査結果」（次ページ参照）において、「企業が選考にあたって特に重視した点」は、『**コミュニケーション能力**』が、9年連続で第1位となっています。

参考:「新卒採用(2012年4月入社対象)に関するアンケート調査結果」

選考にあたって特に重視した点(5つ選択)

日本経済団体連合会
(2012年7月30日公表)

<http://www.keidanren.or.jp/policy/2012/058.html>



- 第1位 コミュニケーション能力 (82.6%)
第2位 主体性 (60.3%)
第3位 チャレンジ精神 (54.5%)
第4位 協調性 (49.8%)
第5位 誠実性 (34.2%)

4. 第一印象とは

就職活動中も入社してからも、第一印象は重要です。初対面の人に好印象を与えるためにポイントを整理しておきましょう。

1. 第一印象は評価基準

人は第一印象で、**相手のことを無意識のうちに判断・評価**しています。しかし必ずしも、その印象は正しいとは限りません。

● 第一印象はどのように決まるのか？

初対面の場合、短時間で相手を知るための情報は、第一印象しかありません。第一印象の大半は、その人の全体的なイメージと、判断する人の知識や、過去の経験など、自分が持っている情報によって形成されます。

例えば面接のとき、面接官は目の前にいるあなたの印象と、これまで出会った人の情報を基に、「誠実そう」、「やる気が感じられる」、「いい加減そうな人だ」など分析し、判断しているのです。



2. 第一印象は短時間で決まる

人は出会った瞬間に、その人がどういうタイプの人か判断しています。

● 第一印象は、どのくらいの時間で決まるのか？

諸説ありますが、わずか6~7秒といわれています。

3. 第一印象は変わりにくい

第一印象によって一度作り上げられたイメージは、そのまま変わらないことが多いといわれています。

初頭効果…最初の情報が記憶に残りやすく、そのまま変わりにくいこと。
長期記憶として残りやすいので、最初の印象が大事ということです。

第一印象の違いによる人間関係



第一印象が良い場合

(良い印象が続いている)

⇒物事が**好意的**に解釈されやすい



第一印象が悪い場合

(悪い印象が続いている)

⇒物事が**批判的**に解釈されやすい

初頭効果の代表例が第一印象です。

**最初に良い印象を与えることができると、
その後も良い印象が続きます。**

反対に悪い印象を与えてしまうと、悪いイメージを引きずってしまい、そのことを覆すような大きなできごとがない限り、良いイメージに変えることは難しくなります。

4. 第一印象はやり直しが利かない

第一印象を与える機会は二度とありません。**相手に良い印象を与えるチャンスは、一度しかない**のです。すべては一瞬で決まってしまう。

You never get a second chance to make a first impression.

〔一度与えた第一印象をやり直すチャンスは二度と訪れない〕

ポイント

第一印象の特徴

第一印象は…

- あなたの全体的なイメージと判断する人の経験などによって形成され、評価されています。
- 瞬時に判断されるので、初めに良い印象を与えることが大切です。
- 変えることが難しく、良い印象も悪い印象もそのイメージは持続し、その後を左右します。
- 一度きりのチャンスです。後で後悔しないように、臨みましょう。

就職の面接など短時間が勝負の場面や、初めてお客様と会うときは、**第一印象の良し悪しはその後の評価や関係に大きく影響を及ぼします。**

『相手に良い印象を持ってもらうこと』は、非常に大切です。採用担当者があなたによい印象をもってくれば、プラスの評価を得ることができるでしょう。くれぐれも第一印象で損をしないようにして下さい。

ビジネスマナーを身につけることで、自信を持って面接に臨むことができ、企業から評価され、採用に近づくことができます。

そして良い印象を与えるためには、自分を上手に表現する演出や工夫も必要です。

次号では、第一印象を構成する要素についてご紹介します。
