

基礎から学ぶ ビジネスマナー講座



学校法人 田村学園 横浜経理専門学校

基礎から学ぶ ビジネスマナー講座

目次

第1回 マナーとビジネスマナー

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

第2回 第一印象

1. あなたの第一印象は？…………… 6
2. 第一印象が決まる3つの要素…………… 7
3. 好印象を与えるには…………… 9

第3回 身だしなみ

1. 身だしなみはあなたの印象を決定づける…………… 10
2. 身だしなみの基準…………… 12

第4回 言葉遣い（敬語）

1. 敬語とは…………… 16
2. 敬語の役割…………… 17
3. 敬語を使うときのポイント…………… 19
4. 敬語の種類…………… 20

第5回 話し方

1. 人間関係を深める会話…………… 22
2. 話し方が人間関係を変える…………… 23
3. 会話のポイント…………… 23
4. ビジネスの場で信頼と好感を与える話し方…………… 24

第6回 表情

1. なぜ表情は大切か…………… 26
2. 笑顔の効果…………… 27
3. 笑顔のポイント…………… 29
4. アイコンタクトの重要性…………… 30

第7回 立ち居振る舞い（動作・態度）

1. 『立ち居振る舞い』とは…………… 32
2. 立ち居振る舞いのポイント…………… 34
3. 日常の所作…………… 35

第8回 姿勢とお辞儀

1. 座っているときの姿勢…………… 36
2. 立っているときの姿勢…………… 37
3. お辞儀…………… 37

第9回 あいさつ・返事

1. 『あいさつ』の語源…………… 40
2. あいさつの役割…………… 41
3. あいさつのポイント…………… 43
4. 職場での基本的なあいさつ・返事…………… 44

第10回 電話応対

1. 電話の特徴とポイント…………… 46
2. 電話の掛け方…………… 48
3. 電話の受け方…………… 51

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

〔第1回 『マナーとビジネスマナー』〕

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？これでよかったのかな…？」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、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

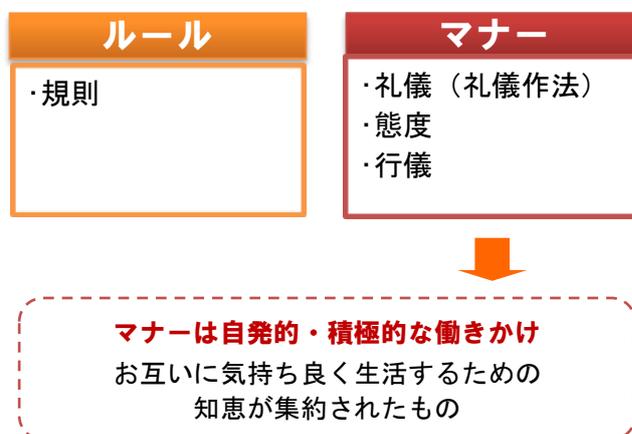
今月は本格的にビジネスマナーを学ぶ前に、ビジネスマナーの役割と第一印象の重要性についてご紹介します。

1. マナーとは

1. マナーとルールの違い

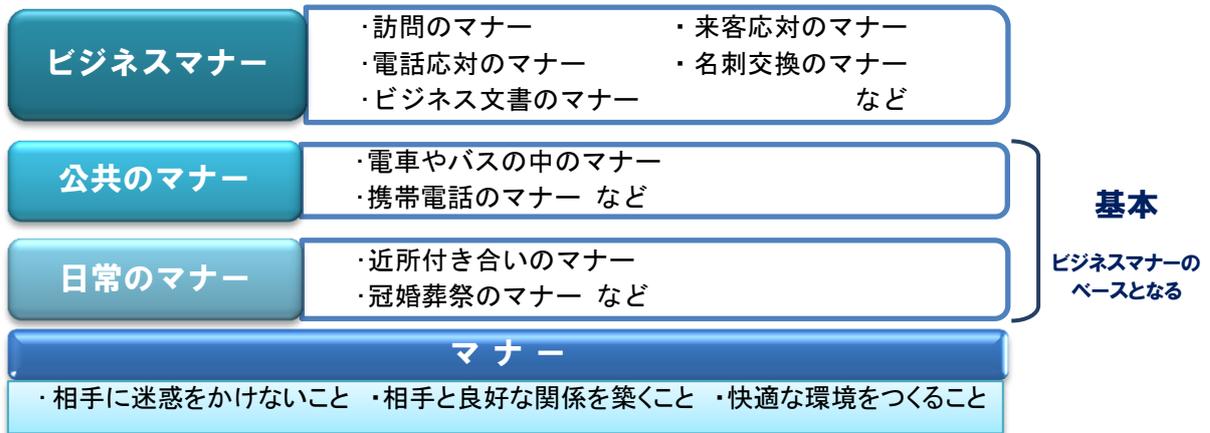
『マナー』と聞くと、なんとなく堅苦しい感じがしたり、難しくて面倒に感じる方は、『マナー』を守らなければならない決まりごと、つまり『ルール』と混同していることが多いようです。

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。



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。



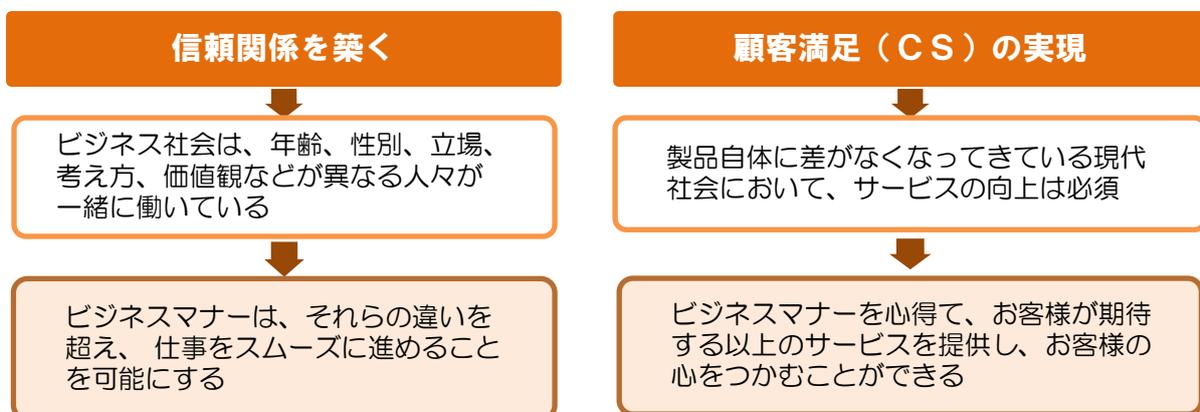
マナーは、本来、『相手の立場に立って物事を考え、その気持ちを適切に表現すること』にあります。『自分が恥をかかないようにするため』と考えている方も多いと思いますが、自分の視点を基準とするのではなく、相手の視点で考えることが大切です。これはビジネスマナーも同様です。

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。

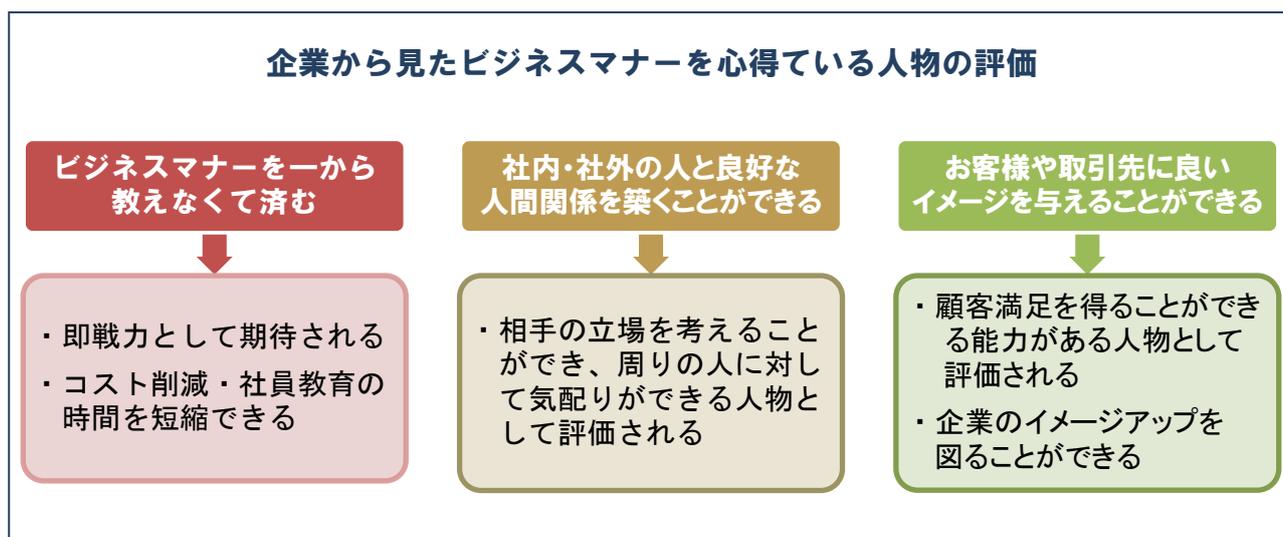
3. 就職活動とビジネスマナー

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。



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が、本番でうまくいかないことがあります。また、『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。

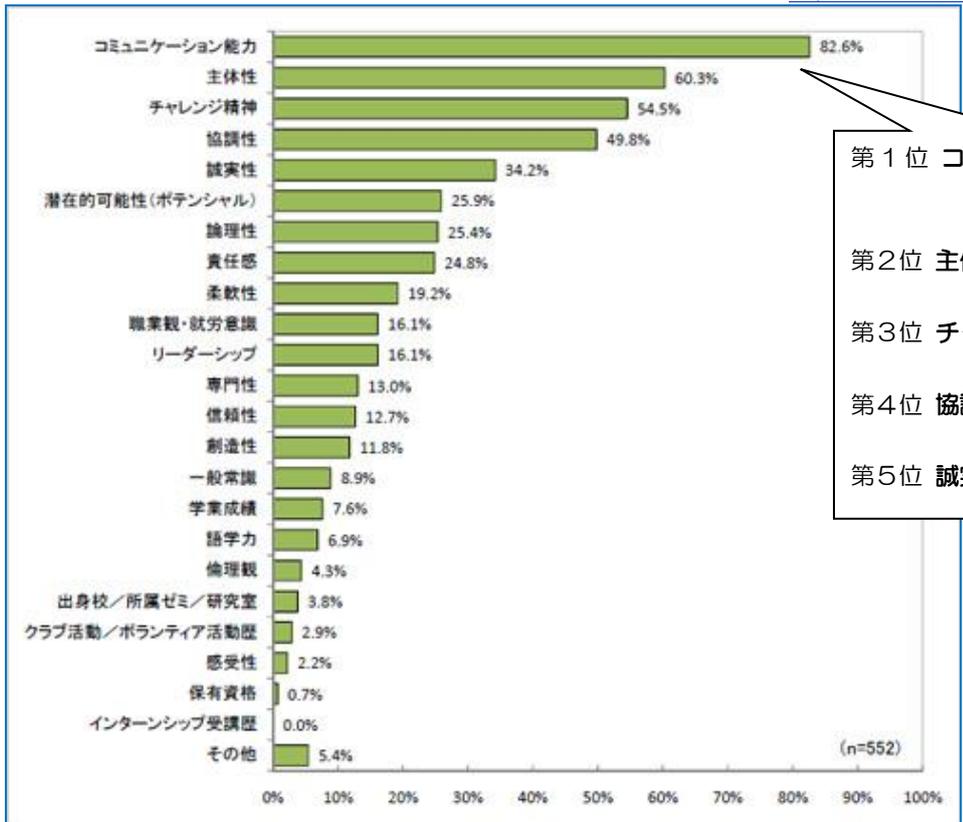
2. ビジネスマナーとコミュニケーション能力

近年、企業はコミュニケーション能力の高い人物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。

選考にあたって特に重視した点(5つ選択)

<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、相手の全体的な雰囲気と、判断する人自身が持っている知識や過去の経験などの情報によって形成されています。

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良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。

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

〔第2回 『第一印象』〕

入社、入学の季節がやってきました。新しい環境に対する期待や、緊張感・不安感など、様々な思いをお持ちのことと思います。より良い人間関係を築き、素晴らしいスタートを切りたいものですね。

今回は、初対面の人と会う機会が多い4月に向けて、先月に引き続き第一印象についてご紹介します。



第2回のテーマ

1. あなたの第一印象は？
2. 第一印象が決まる3つの要素
3. 好印象を与えるには

第一印象について理解を深めていきましょう。

1. あなたの第一印象は？

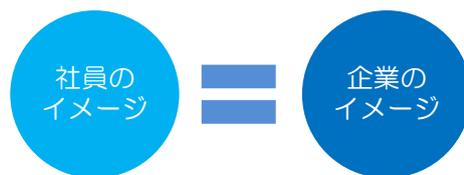
あなたは自分がどのような第一印象を相手に与えているか、考えたことがありますか？ 社会人は、お客様や相手先の企業の方に良い印象を与えることが必須です。企業のイメージはその企業に所属する社員のイメージ、つまり社員の第一印象で決ま

るといっても過言ではないからです。したがって、採用時には、良い印象を与えることができる人材が求められます。

第1回の講座で、第一印象の重要性として、『初頭効果』についてご紹介しました。『初頭効果』とは、最初の印象がその後の判断に影響する効果で、最初に良い印象を与えることができれば、相手はその後もあなたの良い部分を見つけようとします。反対に悪い印象を与えてしまうと、あなたの悪い部分が目につくようになってしまいます。

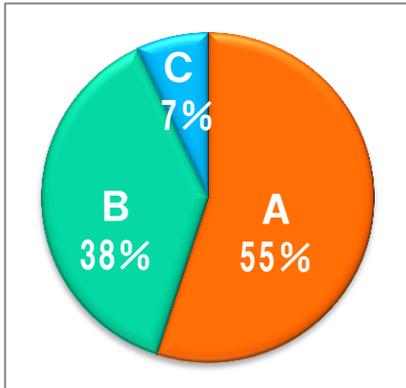
このように、人間はある印象を一度持ってしまうと、その印象と物事を結びつけて考えてしまうため、初めに与える印象は重要なのです。

では、第一印象は、一体どのような要素で構成されているのでしょうか？



2. 第一印象が決まる3つの要素

1. メラビアンの法則



相手と直接顔を合わせるコミュニケーションの場合、『言語情報・視覚情報・聴覚情報』の3つの要素に分けられます。これは、アメリカの心理学者であるメラビアン博士によって提唱されたもので、『メラビアンの法則』と呼ばれ、左の円グラフの割合になります。

それでは、『言語情報・視覚情報・聴覚情報』は、A、B、Cのどの割合になると思いますか？

3つの割合は、次のとおりです。

メラビアンの法則（3Vの法則）

A	55%	視覚情報 Visual	外見 (見た目)	身だしなみ(服装・髪型・メイクなど)、 動作(身振り手振り・身のこなし)、 態度、姿勢、表情、視線	非言語情報
B	38%	聴覚情報 Vocal	声・話し方	声の高低、大小、強弱、速さ、 抑揚(イントネーション)、口調、 声の調子(その場に合っているか)	
C	7%	言語情報 Verbal	話の内容	内容、話の組み立て方(構成、起承転結)	言語情報

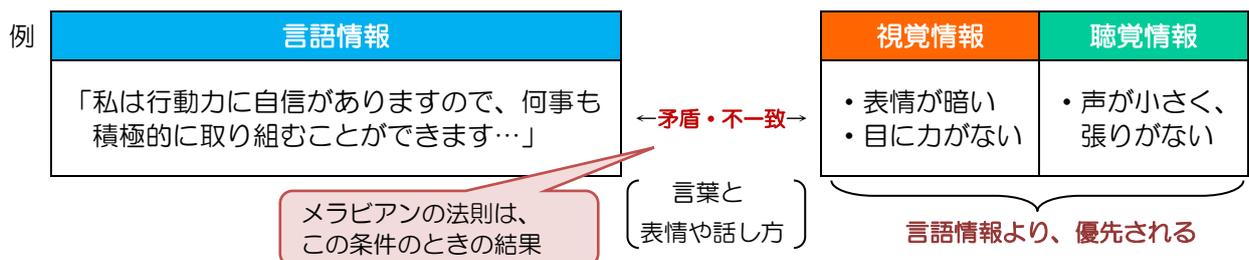
視覚情報の割合が最も大きく、第一印象に対する影響が大きいことが分かります。

2. メラビアンの法則の誤解

この結果から、『メラビアンの法則』は、ビジネスマナーや就職面接のセミナーなどでよく取り上げられており、『話の内容よりも、見た目が最も重視される』と解釈されていることが多いのですが、ここで正しく理解しておきましょう。

そもそもメラビアンの実験は、感情や態度(好意・反感)の伝達を扱う実験で、相手に感情を伝える場合、『言語情報と非言語情報に矛盾が生じていると感じたときに、どの要素を優先するか』という問いに対する結果なのです。ですから、日常のすべての状況において、同じ結果が得られるわけではありません。事実を伝えたり、何かを依頼するときなどは、『話の内容』も当然影響してきます。

『メラビアンの法則』は、特定の条件における結果であることを覚えておきましょう。



⇒ 言語情報だけだと、やる気を感じられるが、視覚情報・聴覚情報からはやる気を感じられない(矛盾)

⇒ 視覚・聴覚の情報が優先される

では、外見は重視されないのかという訳ではありません。

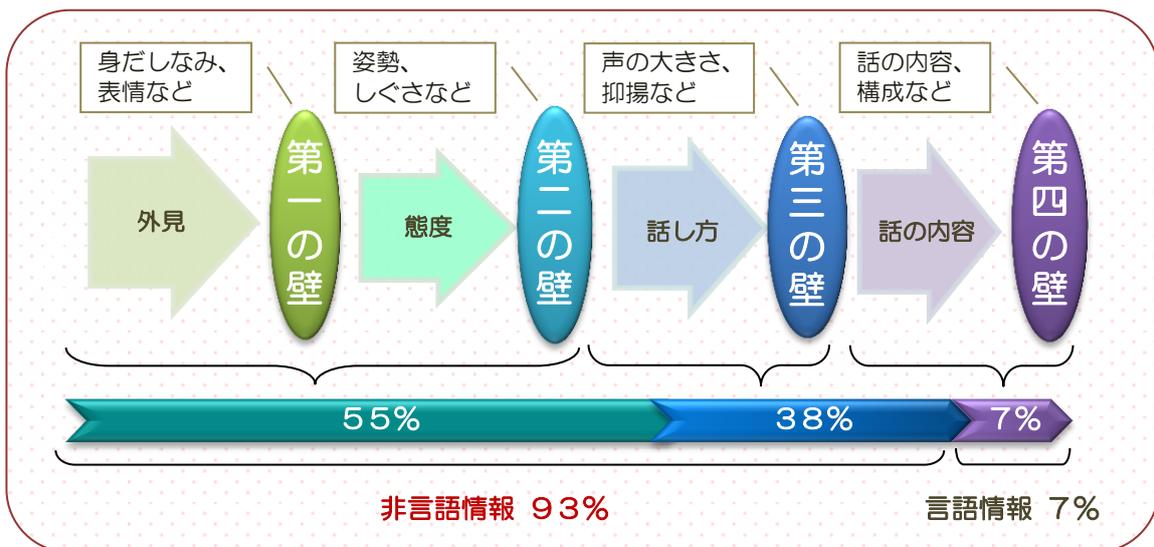
「人は外見（見た目）で判断してはいけない」という言葉がありますが、これは裏を返せば、外見で判断されてしまうということでもあります。それだけに、身だしなみなど、外見を整えることは重要です。人間の五感（視覚・聴覚・嗅覚・触覚・味覚）による情報判断の割合においても、視覚は80%以上を占めています。

ただし、第一印象のように短時間の場合は、外見の割合が高くなりますが、長時間かけてじっくり話すような場面は、外見だけでなく、話の内容も当然重要になってきます。外見を整え、饒舌に話をしたとしても、中身が伴っていなければ、いずれ見抜かれてしまうということです。

ポイント

- 『メラビアン』の3つの要素のいずれかが欠けても良い印象を与えることはできません。3つすべてが欠けることなく揃ってこそ、初めて良い印象を与えることができ、良好なコミュニケーションが成立します。
『自分のことを正しく理解してもらうために、3つの要素を整える』と捉えると良いでしょう。

参考：人が他人を受け入れるまでの4つの壁（メラビアン）の法則）



初対面の相手と会うときは、不安な気持ちになったり、警戒心が働くものです。人が警戒心を解いて、心を開くまでには、上の図のように『4つの壁』があります。相手に話を聞いてもらうには、壁を順番にクリアしていかななくてはなりません。

いくら相手にとって良い話をしようとしても、話し手の表情や態度が悪ければ、信用してもらえず、聞いてもらうことはできません。相手の情報が少なく、短時間である程、目から入る情報が重視されるのも事実であるといえます。



ポイント

- 壁を通過するのを許可するのは、『相手』です。自分では問題ないと思っても、相手が許可してくれなければ、先に進み、相手に近づくことはできません。

3. 好印象を与えるには

その人の印象は、**言語情報（言葉）**と**非言語情報（言葉以外）**で形成されています。『メラビアンの法則』の3つの要素も、言語情報と非言語情報に分けることができます。

物事を伝えたり、相手の伝えたいことを受けとめるには、言語情報と非言語情報を効果的に組み合わせる必要があります。どちらか一方だけでは、相手に正しく伝わらないことが多いのです。

1. 第一印象を良くする5つのポイント

- 1 身だしなみ
- 2 言葉遣い（敬語）・話し方
- 3 表情
- 4 立ち居振る舞い（動作・態度）
- 5 あいさつ・返事

これらは、信頼関係を構築するための重要な要素でもあります。

2. これらのポイントを実践していくには…

- 自分の気分や感情に左右されることなく、常に実行する。
- 面接や仕事のときだけでなく、日常生活の中で習慣化する。

あなたの表情、しぐさ、口調、態度が、相手からどのように見えているか、感じられているか、日頃から意識しましょう。

ポイント

- 人間、中身が大事なのは当然です。ただし、**面接など、限られた時間、短時間が勝負の場面では、第一印象が評価基準となり、その後の結果に大きな影響を及ぼします。**
- **第一印象やマナーの良し悪しは、相手が判断することです。**自分ではできていると思ってい
ても、相手がそのように感じていなければ、できていないこととなります。

5つのポイントは、小さい頃からしつけや教育として身につけているものもあります。特別なものはありませんが、短時間で身につけるのは難しいものです。日頃の積み重ねが大切です。

次回から、5つのポイントについて詳しくご紹介していきたいと思います。

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

〔第3回 『身だしなみ』〕

みなさん、新しい環境にはもう慣れましたか？

4月～5月は、新しい生活がスタートし、多くの人と新しい関係を築いていく季節でもあります。

今回は、『第一印象の5つのポイント』の中から、印象の大部分を占める『身だしなみ』についてご紹介します。



第3回のテーマ

1. 身だしなみはあなたの印象を決定づける
2. 身だしなみの基準

1. 身だしなみはあなたの印象を決定づける

前回、『第一印象を良くする5つのポイント』をご紹介しました。

社会で信頼を得るには、第一印象で好感を与えることが極めて重要です。

第一印象を良くする5つのポイント

- 1 身だしなみ
- 2 言葉遣い（敬語）・話し方
- 3 表情
- 4 立ち居振る舞い（動作・態度）
- 5 あいさつ・返事

第一印象のうち、55%は、外見（見た目）で決まります。『身だしなみ』は、あなたの印象を決定づける重要な要素です。これは、**内面（性格）を判断する前に、外見である程度決まってしまう**、ということの意味しています。

みなさんは、普段どのような点に気を付けて身だしなみを整えていますか？

それでは、ポイントを押さえておきましょう。

1. おしゃれと身だしなみの違い

髪型や服装を整えるというと、『おしゃれ』と混同してしまいがちです。

ビジネスの場合は、『おしゃれ』をするというよりも、『身だしなみ』に配慮します。自分ひとりが目立つのではなく、**職場全体の調和を優先**して考えます。

『おしゃれ』と『身だしなみ』の違い

	おしゃれ	身だしなみ
目的	<ul style="list-style-type: none">自分の好みで選択し、個性を表現するもの。自由で制限がない。（基準がない）	<ul style="list-style-type: none">相手に不快感を与えないように、身なりを整えること。
基準	<ul style="list-style-type: none">自分（自己評価） ⇒自分中心	<ul style="list-style-type: none">相手（他者評価） ⇒相手中心
特徴	<ul style="list-style-type: none">相手によって受けとめ方が違う。流行に左右される。	<ul style="list-style-type: none">幅広い世代（年代）から受け入れられる。流行にあまり左右されない。

『おしゃれ』は、流行を取り入れ、自分を演出したり、表現する手段です。

『身だしなみ』は、相手を基準とし、服装を整えることですが、それだけにとどまらず、態度・振る舞い、言葉遣いなどを整えること、つまり**身の回りの心掛け**のことをいいます。

『身だしなみ』の**基準は相手**です。学生時代は同世代との付き合いが中心ですが、その中だけでよとされている服装が必ずしも、社会の中では受け入れられるとは限らないので注意が必要です。

2. 身だしなみを整えるのは誰のため？

『身だしなみを整える』ということは、自分が相手からどのように見えているか、常に意識することです。服装や身だしなみに対する配慮は、ビジネスにとって欠くことのできない心得といえます。

「**相手から見てどうか**」ということを念頭に置き、日ごろから自分の立場や、それぞれの企業、仕事の内容を理解し、自分を客観的に点検する習慣を身に付けるとよいでしょう。

3. 社会人と身だしなみ

社会人は、男女を問わずビジネスの場にふさわしい服装が求められています。身だしなみからその人の仕事への取り組み姿勢や、職業意識、意欲が判断されます。

「仕事ができれば、見た目は関係ない」、「能力があれば、どんな服装でも構わない」という考え方は通用しないのです。

特に初対面の人と会うときは、予備知識のない状態ですから、外見からの情報を頼りにその人物を想像し、判断します。社会人であれば、社外の人からの評価は、身だしなみで決まることも多いのです。

2. 身だしなみの基準

ビジネスの場合、次の3つの心得を参考にしてください。

職場での基準は、その組織によって異なります。社内の雰囲気に合わせてることが大切です。

身だしなみの3つの心得

1. 清潔感があること

清潔感のある身だしなみとは…

清潔感の概念は、人によって差があります。自分ではきれいにしているつもりでも、周りからはそう感じられないということも十分にあり得ます。

清潔感とは、『いつも清潔にしている』という事実だけでなく、『**見た目**で清潔と感じてもらえるか』についても考えなくてはなりません。

具体的には…

- 服や靴が汚れていないか、ズボンはプレスされているか、シャツの襟足や袖口に汚れはないか。
- しっかり手入れが行き届いているか。

※人は見ていないようで、相手のことをよく見ています。

2. 不快感を与えないこと

仕事で接する人から信頼を得て、お互いに気持ちよく仕事をするためには、**T.P.O.**（**時間・場所・場合**）に配慮し、その職業（仕事）に求められるイメージに合わせたり、職場の雰囲気に調和する服装を心掛けます。

だらしない服装は、第一印象を悪くするだけでなく、仕事に対する姿勢も疑われてしまいます。

3. 働きやすい・動きやすい（機能性）

見た目にすっきりしていることはもちろん、仕事の妨げにならないシンプルさを第一に考えます。

具体的には…

- ・内ポケットが付いている、伸縮性や防水性、通気性に富んだ素材選び、汚れが目立たない色を選ぶなどがポイントです。



4. 上品

5. 控え目

身だしなみの3つの心得（**1**、**2**、**3**）に、**4**と**5**をプラスすると、品格があり、好感をもって頂ける身だしなみとなります。

Q

なぜ、清潔な身だしなみが求められるのでしょうか？

- ① だらしなったり、不潔だと、『不信感』、『不快感』を与えてしまう

身だしなみのポイントは、相手に**安心感・信頼感を与えられるか**どうかです。不安を感じさせる人に、大事な仕事を任せることはできないからです。

- ② 本人のみならず、**会社のイメージ**につながる

外見は信頼関係を築くときに大きく作用します。それらを自覚することがプロといえます。**従業員のイメージは、会社のイメージに直結します。**従業員がだらしない恰好で出勤し、仕事をしていると、会社全体が締まらない、ゆるい雰囲気に思われてしまうのです。



参考：2大不快感

1 不潔感

- ・洋服にシミがついていたり、肩にフケがあつたり、爪が伸びていたりすること。

2 違和感

- ・職場の雰囲気合っていないデザインや、派手なお化粧のこと。

ひとつひとつのアイテムが良いものであっても、色や素材などのバランスが悪いと、違和感を感じることがあります。全体のバランスを考えることが大切です。

このように、身だしなみは、清潔感が最も重要で、相手に不快感を与えないことや、働きやすさを考える必要があります。

前述のとおり、身だしなみは、他者の評価が基準となります。自分では良いと思っていなくても、相手がそのように感じるとは限りません。また、自分では、今までまったく気にしていなかった部分があるかもしれません。

自分の基準が正しいか、客観的に知るために、次頁の『身だしなみチェック表』で確認してみましょう。



参考：身だしなみチェック表

○、×の該当する欄に、チェックを入れましょう。

項目	チェック内容	○	×
顔	男性 ：ヒゲは剃っているか？（剃り残しはないか？）		
	女性 ：化粧は、清潔感があるか？（口紅、アイシャドウは濃くないか？） 健康的に見えるか？（基本はナチュラルメイク）		
髪	清潔感があるか？ ビジネスにふさわしい髪型か？（目立ち過ぎないか？） 前髪は、目や顔にかかっているか？ ※洗髪の色は適当か？（※社内規定に合わせる。できれば染髪は控えたほうがよい。）		
	男性 ：髪が耳にかかっているか？ 襟足の髪が、ワイシャツの襟にかかっているか？		
	女性 ：長い髪の場合、すっきりまとめているか？		
手・爪	清潔にしているか？ 爪は、伸びすぎていないか？		
	女性 ：※マニキュアは、規定に合っているものか？ はがれていないか？		
服装等	清潔感があるか？ 会社にふさわしいか？（職場の雰囲気と調和しているか？） サイズは、合っているか？ 袖口や裾がほころびていたり、ボタンが取れていないか？ 全体のバランスはよいか？ 手入れが行き届いているか？（きちんとアイロン掛けされているか？）		
	男性 ：ワイシャツに汚れ・シワがないか？（濃い色は避ける。白が基本） 全体（スーツ・ワイシャツ・ネクタイ・ベルト・靴・靴下）の調和は取れているか？ 第一ボタンをきちんと留めているか？ ネクタイは、きちんとしめているか？		
	女性 ：スカートの丈は、適当か？ 露出が多くないか？ ※ストッキングの色は、適当か？（基本は肌色） 伝線していないか？		
	制服 ：制服の場合、襟や袖口等に汚れがないか？ シワがないか？ 着くずしていないか？		
靴	手入れが行き届いているか？ 色や形は、適当か？ かかとは、磨り減っていないか？		
	女性 ：ヒールの高さは、適当か？ 細すぎないか？ 活動的、機能的なものか？		
その他	名札は、所定の位置につけているか？ メガネは、シンプルな色や、デザインか？ 時計は、派手ではないか？ アクセサリは、派手ではないか？ 数は適当か？ コロンや香水は、強すぎないか？ 臭いに注意を払っているか？（体臭・口臭・タバコ）		

※は、職場によっては、極控えめであるか、禁止されている場合があります。

身だしなみは、清潔感のある爽やかな印象を与えることが大切です。

身だしなみを疎かにすることは、相手への気遣い・配慮がない証拠です。着くずしたり、衣服のほつれ、汚れを気にしない人は、神経が行き届いていない人と疑われ、手抜きやミスがあるのではないかと、不安や不信感を与えてしまうので十分注意しましょう。

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

〔第4回 『言葉遣い（敬語）』〕

新緑の季節がやってきました。5月の連休の後は、疲れが出やすい時期でもあります。趣味やスポーツなどで気分転換を図りながら、疲れを溜め込まないように、体調管理をしましょう。

さて、今回は『第一印象の5つのポイント』の2つめのポイント、『言葉遣い（敬語）・話し方』の中から、『言葉遣い（敬語）』についてご紹介します。

第4回のテーマ

1. 敬語とは
2. 敬語の役割
3. 敬語を使うときのポイント
4. 敬語の種類

1. 敬語とは

敬語は複雑で難しく、煩わしいと感じたり、上下関係によって言葉を変えることに違和感をもっている方もいらっしゃると思います。私たちは、敬語をどのように捉えればよいのでしょうか。

※『敬語の指針』では、敬語の基本的な考え方について、次のように書かれています。

※敬語の指針…敬語の基本的な考え方や具体的な使い方を示すもの。敬語の「よりどころ」。

敬語を使うときの基本的な考え方

1 現代の敬語は、相互尊重を基本として使う

敬語が人間の上下関係を表すことと密接に関連している時代もあった。しかし、現代社会においては、その人を尊重しようという気持ちを表すこと、その人の立場に配慮すること、その人と親しいか親しくないかといった親しさの程度を示そうとすることなどの意識に基づいて使われていると言ってよい。

すべての人は基本的に平等である。したがって、一方が必要以上に尊大になったり卑下したりすることなく、お互いに尊重し合う気持ちを大事にしなければならない。

このような「相互尊重」の気持ちを基本として敬語を使うことが、現在も、また将来においても重要であろう。

2 敬語は社会的な立場を尊重して使う

敬意は必ずしも尊敬の気持ちだけではない。その人の「社会的な立場を尊重すること」も敬意の現れの一つである。

『敬語の指針』 平成19年2月2日 文化審議会答申 より引用
(http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/keigo/guide.pdf)

このことから、今日の敬語の基本的な考え方は、上下関係をはっきりさせるのではなく、お互いに尊重し合う気持ち、『相互尊重』を大切にすることにあることが分かります。

社会人は学生時代と違い、年齢や立場の違う人達と関わるが多くなります。多様で複雑な人間関係の中で、**敬語が正しく使えなければ、相手に対する敬意が伝わらず、礼を失する恐れがあります。**

社会人として信用を得るためにも、『正しい敬語・言葉遣い』を理解しておくことが大切です。

2. 敬語の役割

1. 相手に対する敬意を表現する（相互尊重）

敬語は、『敬い』や『謙り』の気持ちを丁寧に表現するもので、『相互尊重』が基盤となっています。単なる形式や、上下関係を表すものではなく、言葉による相手への思いやりや、心配りの表れなのです。

敬語は立場が下の者が上の者に対して使うものと思われがちですが、自分と相手の関係や役割から判断し、敬意を払う相手であれば、上下関係の域を超えて、敬語や丁寧な言葉を使うことが自然であるといえます。

2. 相手との人間関係・社会関係の捉え方を表現する

敬語は、相手や周りの人の立場や役割、年齢や経験の違いなど、『**その人がその場の人間関係や状況をどのように捉えているか**』を表現しています。相手に対してどのような言葉を使うかによって、その人と相手との人間関係・社会関係などが見えてきます。

では、次のAとBの「言い方」の違いを比較してみましょう。

	A	B
言い方	「田中さんが来たよ」	「田中さん（様）がいらっしゃいました」
敬意表現	なし	あり
人間関係	相手を立てるべき人と捉えていない	相手を立てるべき人と捉えている
使い方	友人や家族など親しい間柄で使う表現 ⇒ 私的な場で使う	相手に対して、敬語を用い、敬意を表す丁寧な表現 ⇒ ビジネスや公式の場で使う

話し手にとって「田中さん」はどのような関係の相手だと思いますか？

◇ 田中さんが自分の友達や極親しい人だとしたら…

Aの言い方でも間違いではない。

◇ 田中さんがお客様や目上の人だとしたら…

Aの言い方では、田中さんは、話し手が自分のことを『敬語を使わなくてもよい相手である』と捉えていると感じ、馴れ馴れしく、礼儀知らずな人だと思ってしまう。

このように、敬語を用いるか、用いないかによって、相手をどのように捉えているかが分かります。
 誤った使い方をすると、話し手が意図していない人間関係が表現されることになるので注意が必要です。

相手との関係による言葉遣いの違い

普通の言い方 (学生・友人同士・家族など)	丁寧な言い方 (会社の先輩・同僚など)	最も丁寧な言い方 (上司・お客様・取引先など)
あっちで聞いてくれる？	あちらで聞いて頂けますか？	あちらでお聞き願えますでしょうか？
どうする？	どうしましょうか？	いかがなさいますか？
誰？	どなたですか？	どちらさまでしょうか？

3. 自分と相手との距離を調節する

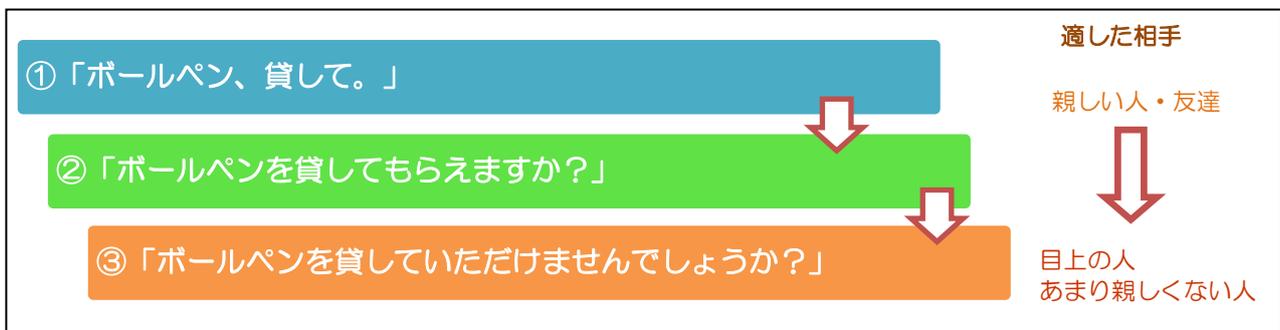
私たちは、相手との親密度によって言葉を選んでいきます。例えば、同級生に敬語を使っていると、堅苦しく感じ、相手との距離がいつまでも縮まらず、親しくなりにくいことがあります。

職場の同僚や先輩とは、職場（公式な場）では、丁寧な言葉を使うのが基本ですが、職場を離れたとき（私的な場）では、少しでもだけた表現も加えると、距離が縮まり、親交を深めることができます。

ただし、上司との距離を縮めるためにだけた言葉を使うのは、敬意や配慮が足りず、常識が疑われてしまいます。仕事の後のお酒の場や親睦を深めるための会であっても、くだけすぎないように注意が必要です。



相手との距離による言葉遣いの違い



- ①は、目上の人や、あまり親しくない人には失礼。
- ③は、丁寧ではあるが、親しい人に対しては、少し堅い表現。

ポイント

敬語の役割

- ① 敬語は、**コミュニケーションを円滑にし、人間関係を構築する**役割を果たしています。
- ② 相手や周りの人、その場の状況に対する話し手の気持ち（敬い・謙り・丁寧さ）を表現する役割があります。
- ③ 人間関係やその場の状況を踏まえ、「敬語を使うか、使わないか」、また、「どのような言葉遣いや表現がふさわしいか」、その人がその都度、主体的に選択し、判断して表現されるものであり、『**自己表現**』としての役割もあります。

3. 敬語を使うときのポイント

私たちは、自分の意思や感情を人に伝えるとき、その内容を直接伝えるのではなく、相手や周りの人との人間関係・社会関係によって言葉を使い分けています。

敬語は、良好な関係を構築し、維持するために不可欠な表現です。『公式で改まった場か』、『私的でくつろいだ場か』など、その場の状況に応じて、ふさわしい表現を使い分けることで、より良い人間関係を広げていくことができます。

大前提として、『**相互尊重**』が基盤となっていることを忘れないようにしましょう。

敬語をマスターするには…

- ① 敬語を正確に覚える。
- ② **相手や話題の人物と自分自身の関係性、位置づけを正しく認識できるようにする。**
- ③ **その場の状況**に応じて、適切な表現を選択できるようにする。
- ④ 日頃から繰り返し使って、慣れる。

実践していくことで、自然に言葉が出てくるようになります。



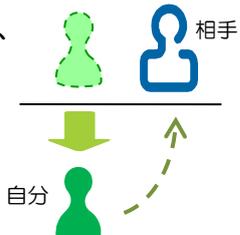
上司は、目上の人だから敬語



仕事の後、会社の先輩や同僚との食事会は、私的な場なので、少しでも話しかけ方でもいいかな？



4. 敬語の種類

尊敬語	謙譲語	丁寧語
<p>相手や話題に出てくる第三者の行為・物事・状態に対して、相手を立てて、敬意を表す言葉</p> <p>⇒ 相手側に対して使う</p>	<p>自分側の行為・物事などを謙ること、相手側又は第三者を立てて、敬意を表す言葉</p> <p>⇒ 自分側の動作に使う</p>	<p>行為・物事を丁寧に言うことで、相手に敬意を表し、丁寧にしたり、上品にする言葉</p> <p>⇒ 立場に関係なく使える</p>
<p>相手側に対して、尊敬語を使うことにより、相手を高める</p> 	<p>謙譲語を使い、自分や身内を謙ること、相手を高める</p> 	<p>相手を高めたり、自分が謙ったりするのではなく、言葉を丁寧にする</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆お客様や上司に直接話しかけるときの ◆お客様や上司のことを話題にするとき 	<ul style="list-style-type: none"> ◆自分のことをお客様や上司に話すとき ◆自分の家族のことを第三者に話すとき ◆自社のことや自社の社員のことをお客様に話すとき 	<ul style="list-style-type: none"> ◆(相手との立場に関係なく)丁寧に言うとき
<ul style="list-style-type: none"> ●1 動詞 + 「れる」「られる」(助動詞) 例 話す⇒話<u>される</u> 受ける⇒受け<u>られる</u> ●2 「お(ご)～になる」 例 話す⇒お<u>話になる</u> 出席する⇒ご<u>出席になる</u> ●3 特定の言葉に言い換える (特定の動詞に対応する尊敬表現専用の言葉) 例 言う⇒お<u>っしゃる</u> 食べる⇒召<u>し上がる</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ●1 「お(ご)～する」「お(ご)～いたす」 例 送る⇒お<u>送りします</u> 案内する ⇒ご<u>案内いたします</u> ●2 「お(ご)～申し上げる」 例 お願いする ⇒お<u>願い申し上げます</u> 連絡する ⇒ご<u>連絡申し上げます</u> ●3 「お(ご)～いただく」 例 使う⇒お<u>使いいただく</u> 紹介する ⇒ご<u>紹介いただく</u> ●4 特定の言葉に言い換える (特定の動詞に対応する謙譲表現専用の言葉) 例 拝見する 申す 	<ul style="list-style-type: none"> ●1 丁寧語 語尾に「です」、「ます」、「ございます」をつける 例 こちらが会議の資料<u>です</u> 私が連絡<u>します</u> 担当の林で<u>ございます</u> ●2 美化語 (文頭に「お」「ご」を付ける) 例 <u>お</u>酒 <u>お</u>食事 <u>お</u>知らせ <u>ご</u>報告 <u>ご</u>案内 <u>ご</u>家族

尊敬語・謙讓語・丁寧語一覧

	尊敬語	謙讓語	丁寧語
する	なさる される	いたす	します
いる	いらっしゃる おいでになる	おる	います
言う	言われる おっしゃる	申す 申し上げる	言います
聞く	聞かれる お聞きになる	お聞きする 伺う 承る 拝聴する	聞きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
行く	いらっしゃる おいでになる	伺う 参る	行きます
来る	いらっしゃる おいでになる お見えになる お越しになる	参る	来ます
食べる	召し上がる	いただく	食べます

敬語を完璧に使うことができても、言葉に心を込めず、用件だけを伝えていたのでは、事務的で冷たい印象を与えてしまい、本来の敬語の役割を果たすことはできません。

敬語もマナーと同じで、ただ「知っている、使える」ということだけでなく、相手に対する心配りの表現として、正しい使い方を理解することが重要です。

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

〔第5回 『話し方』〕

第4回は、『言葉遣い(敬語)』についてご紹介しました。敬語は相手を尊重する気持ちを表現するものであり、相手との位置づけを的確に判断することが大切でした。

今回は『話し方』について確認していきたいと思います。お互いに気持ち良く会話をするにはどのようなポイントがあるのか、確認していきましょう。

第5回のテーマ

1. 人間関係を深める会話
2. 話し方が人間関係を変える
3. 会話のポイント
4. ビジネスの場で信頼と好感を与える話し方

1. 人間関係を深める会話

人間関係を築く第一歩は、あいさつや自己紹介です。

しかしこれだけでは、相手との関係はそれ以上深まりません。人間関係を深めるには、**会話**が必要です。会話力によって、私たちの人生は大きく変わってくるのです。

例 同じ会社で、エレベーターでときどき一緒になる他部署の田中さんとの関係

A あいさつはしているが、入社以来
3カ月、一度も話し掛けたことがない

B 田中さんにあいさつし、話し掛ける

お互いに心的変化が起き、
人間関係にも変化が起きる

田中さんとの関係性 ⇒ ゼロ

田中さんとの関係性 ⇒ 進展する

2. 話し方が人間関係を変える

あいさつを交わすことで、知り合いになるきっかけをつくることができます。

そしてその後、相手や状況に応じた適切な話し方ができると、プラスの人間関係を築くことができ、その関係をさらに深めていくことができます。

しかし間違っただ話し方をすると、人間関係はマイナスに働くので注意が必要です。

参考1：初対面の相手との会話による人間関係の進展



3. 会話のポイント

社会人になると初対面の人と話す機会が増えます。関係構築のできてない相手と会話をするときは、特に次のことを意識してみましょう。

① 共通の話題で話す

話題の中からお互いの共通点を見つけると、相手に親しみがわいてくるものです。特に初対面の相手との会話では、共通点が多いほど会話が弾みます。

会話の原点は、お互いが理解できる話題を選ぶことです。自分が投げかけた話題について、相手に関心が無かったとしたら、会話は空回りしてしまいます。会話中の相手の様子や表情にも注目しましょう。

② 話題を豊富に

話題が豊富であるほど、多くの人と共通点を見つけやすくなります。共通点が見つければ、それを掘り下げ、会話を広げて、人間関係を進展させていくことができます。しかし話題がなければ、会話はすぐに途絶えてしまいます。

日頃から多くのことに関心を持つとよいでしょう。

③ 会話を独占しない

自分一人でしゃべり続ける人がいます。会話を一人で独占する人は、会話上手とは言えません。

会話は一方通行ではなく、双方向のコミュニケーションです。自分のことばかり話されると、相手は不満に感じてしまいます。

自分は話し手でもあり、相手の聞き手でもあることを忘れないようにしましょう。そうすることで、お互いに満足感を得ることができます。

④ 相手の会話を奪わない

例えば、相手が話している話題について、自分が詳しいとつい話したくなってしまい、いつの間にか会話の主導権を奪ってしまうことがあります。

相手が提供した話題は、「（あなたに）聞いてもらいたい」という思いがあることを忘れないようにしましょう。いつも話を奪ってしまう人とは、だんだん話したくなくなってきます。

相手が話したいことを自由に話せるようにすることが大切です。

4. ビジネスの場で信頼と好感を与える話し方

ビジネスの場での会話は、自分の意思や情報を確実に伝えたり、交渉や説得など、**人を動かし、相手に自主的な行動を促す**などの重要な役割があります。話が分かりにくいと、真剣に聞いてもらえなかったり、発言した内容が否定されてしまうこともあります。

誤解を招かないようにするためにも、表現力を磨き、相手に分かりやすい話し方を心掛けましょう。

1. 音声表現のポイント

※1 抑揚（イントネーション）	声の※2 トーン
相手に質問や同意を求めるときは、文章の語尾を上げ、断定的に言い切るときは語尾を下げます。 棒読みだとメリハリがなく、単調で、要点が分かりにくくなってしまいます。 ※1 抑揚…文章全体の高低の調子・変化。	あいさつするときには少し高めにとすると、明るく元気な印象を与えます。交渉の場やお詫びをするときは、少し低めにとすると、落ち着いた印象を与え、説得力が感じられます。また、話の内容と声のトーンが一致しないと、相手は違和感を感じてしまいます。 ※2 トーン…声の高さ・低さのこと。声の調子。
声の大きさ	間
声が大きすぎると相手に威圧感を与え、小さすぎると元気がなく、自信がなさそうな印象を与えてしまいます。 適切な声の大きさは、相手に安心感を与えます。場所や状況、相手によって、配慮しましょう。	会話の途中で適度な間を取ると相手は話を整理することができ、内容を理解しやすくなります。特にポイントとなる部分の前で間をおくと、効果的です。 「早口になっている」と感じたときは、一呼吸おいてから話すようにするとよいでしょう。
話す速さ	正しい発声・明瞭な発音
早口だと聞き取りにくいだけでなく、一方的な印象を与えます。ゆっくり話すと、信頼感、誠実さが伝わりますが、ゆっくりすぎると相手がイライラする場合があるので、相手の話す速さ・ペースに合わせます。緊張すると早口になりやすいので、プレゼンテーションなどのときは、少しゆっくり話すように意識するとよいでしょう。	姿勢を正し、腹式呼吸で話すと、声が響き、大きく堂々と聞こえます。明瞭な発音は、口を大きくしっかりと開け、母音と語尾をはっきりさせ、一言一言、滑舌良く話すことです。滑舌は、早口言葉でトレーニングすることができます。 話の中のポイントとなる部分をゆっくり大きな声で話すと、言葉が強調され、分かりやすくなります。

2. 音声以外の話し方のポイント

① 相手と※3 アイコンタクトを取りながら話す

アイコンタクトは、熱意を伝えたり、親近感を高めるなどの効果があります。アイコンタクトを取らず、伏し目がちだと自信がなさそうに見え、たえず視線が動いていると落ち着きがない印象を与えます。

※3 アイコンタクト…視線と視線を合わせること。意思や態度を伝達するコミュニケーションの手段の一つ。

② 態度は礼儀正しく、表情は明るく穏やかに

どんなに素晴らしい内容の話だとしても、態度が横柄だったり、表情がくもっていると、正しく受けとめてもらえないことがあるので、注意しましょう。

③ 専門用語・略語・外国語は状況に合わせて使う

基本的には使わず、分かりやすい言葉で話します。相手の知識レベルに合わせて使うとよいでしょう。

④ 否定的な表現ではなく、肯定的な表現を使う

否定的な言葉で終わらせると、相手にそのイメージが残ってしまいます。そこで、言葉を選ぶときに否定的な表現ではなく、肯定的な表現にすると相手が受ける印象が良くなります。**肯定的な表現の後、相手の希望にそえるような提案や情報を追加すると、さらによいでしょう。**

× 否定的な表現	○ 肯定的な表現
当社では、 <u>できません</u> 。	当社では、 <u>いたしかねます</u> 。(～でしたら、できます。)
私には、 <u>分かりません</u> 。	私には、 <u>分かりかねます</u> 。(よろしければ詳しい者に代わります。)
その商品は、今、 <u>ありません</u> 。	そちらの商品は、ただ今、 <u>切らしております</u> 。(明日入荷予定です。)

⑤ 指示・命令形ではなく、依頼形にする

命令形は、相手に威圧感・抵抗感を与える場合があります。依頼するときは、相手の意向を尋ねる**依頼形で伝えると柔らかい印象を与えます**。

× 指示・命令形	○ 依頼形
書類を記入 <u>してください</u> 。	書類をご記入 <u>いただけますか</u> 。
こちらで飲食 <u>しないでください</u> 。	こちらで飲食 <u>なさらないでいただけませんか</u> 。
お煙草を <u>やめて下さい</u> 。	お煙草を <u>ご遠慮願えませんか</u> 。

⑥ クッション言葉を使う

クッション言葉とは、相手に依頼するとき・お詫びするとき・断るときなど、その言葉の前に付けることで表現を柔らかくする便利な言葉です。ストレートには言いにくいことを伝えるときに、一言加えるだけで、相手が受ける印象が良くなり、同じ意見でも受け入れてもらいやすくなります。

クッション言葉

- ・失礼ですが（失礼とは存じますが）
- ・恐れ入りますが
- ・（もし）よろしければ
- ・お差し支えなければ
- ・お手数（ご面倒）をお掛けいたしますが
- ・申し訳ございませんが
- ・残念ながら
- ・誠に恐縮ですが
- ・せっかくですが
- ・あいにく

例 「**申し訳ございませんが**、少々お待ちいただけますか」 「**失礼ですが**、どちらさまでしょうか」

意思や情報を正確に伝えるには、会話の構成はもちろんのこと、その内容にふさわしい表現で伝えることが大切です。

『**肯定的な表現、依頼形、クッション言葉**』は、相手に配慮した表現です。電話応対やお客様の応対、職場において、気持ちよく仕事を進めていくために重要ですので、ぜひ覚えて下さい。

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

〔第6回 『表情』〕

第6回は、『第一印象を良くするポイント』の3つめの『表情』についてご紹介します。
みなさんは、毎朝、鏡で服装や髪形など、身だしなみをチェックしていると思いますが、自分の表情について考えたことはありますか？

表情はその人の印象に大きく影響しますので、ここで確認していきましょう。

第6回のテーマ

1. なぜ表情は大切か
2. 笑顔の効果
3. 笑顔のポイント
4. アイコンタクトの重要性

1. なぜ表情は大切か

私たちは様々な手段を用いて、コミュニケーション（意思の疎通）を図っています。コミュニケーションには、対面コミュニケーション（face-to-face communication）と、電話やメールのような非対面コミュニケーションがあります。対面コミュニケーションにおいて、相手の考えや気持ちを理解しようとするとき、相手が話している言葉（言語情報）だけでなく、それ以外の非言語情報からも多くの情報を得ています。

〔※メラビアンの法則でいうと、視覚からの情報は、55%を占めている〕

中でも表情は自分の中の感情や意思を外部に伝える手段として、大きな役割を果たしています。しかし、自分では気づかないうちに相手に意図していない情報を送っている可能性もあります。コミュニケーションを円滑に行い、自分の意思を正確に伝えるためにも、表情は重要です。

しかし、今、自分がどのような表情をしているかは、鏡を見ない限り分かりません。日頃からどのような表情で相手に接しているか、相手に不快感や不快感を与える表情をしていないかどうか、常に自分の表情を意識することが大切です。



良い表情と好ましくない表情



参考 1：表情について

人は相手の顔の一部のごくわずかな動きから、その人の心の動きを察知しています。

例 1 面接で応募者が「明るく社交的で、何事にも積極的な性格です」と言葉では言っているが、終始表情が暗いと、採用担当者は「実際は違うのではないか」、「嘘をついているのではないか」と考えてしまいます。

例 2 上司に複雑な仕事を頼まれて、「任せて下さい」と言っておきながら、表情が一瞬曇ったりすると、上司は「自信がないのかもしれない」、「本当に大丈夫なのか」と心配になり、任せることに不安を感じます。

感情や思考は、無意識のうちに表情に表れてしまいます。そして言葉（話の内容）と表情が矛盾していると、相手は不自然に感じ、疑問や不信感を与えてしまうことがあるので、注意しましょう。

2. 笑顔の効果

1. 出会った瞬間の笑顔が大切

『良い表情』の代表が、『**笑顔**』ではないでしょうか。初対面の人に会うときや、初めて訪問する慣れない場所では、不安な気持ちになったり、緊張したりします。それらを取り除くのが、『**笑顔**』です。温かい笑顔で迎えられると、緊張感を和らげ、その場は居心地のよい空間となります。笑顔はその場の空気を和ませる力があるのです。

このように言葉だけでなく、相手やその場にふさわしい表情をそえると、安心感や信頼感を与えることができます。特にビジネスの場では、人に出会った瞬間の笑顔が重要です。相手に好感を与える笑顔であれば、それはあなたにとって最高の武器になります。

もちろん、相手はあなたが所属する企業にも良い印象を持ってくれるので、企業のイメージアップにもつながります。

2. 表情（笑顔）は連鎖する

その人の表情は、相手に連鎖します。自分が笑顔で接すると、相手も笑顔になります。

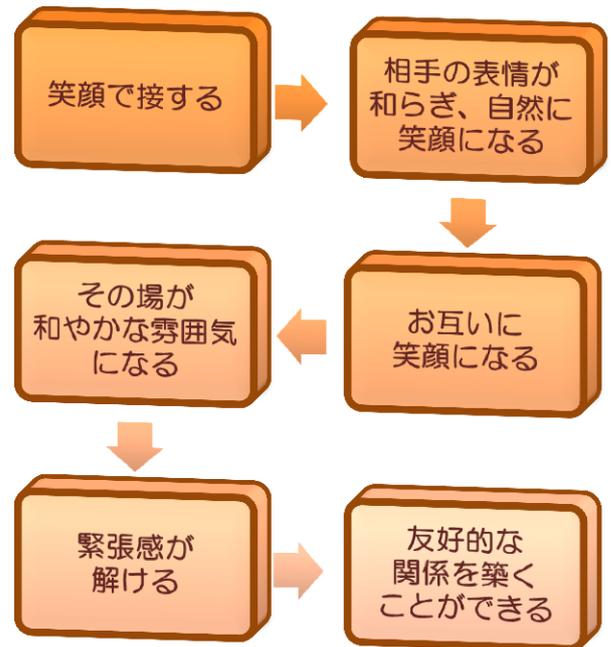
反対に不機嫌そうな表情でいると、相手も不機嫌になり、初対面の相手であれば、初めから関係はうまくいかなくなってしまいます。

このように表情は、プラスの連鎖だけでなく、マイナスに働く場合もあるので、注意が必要です。

また、相手の笑顔に対してこちらが笑顔で返すと、相手は自分の行為（笑顔）に対して良い反応が返ってきたことで、その行動は ※1 強化されます。

※1 強化…その行動が増えること。

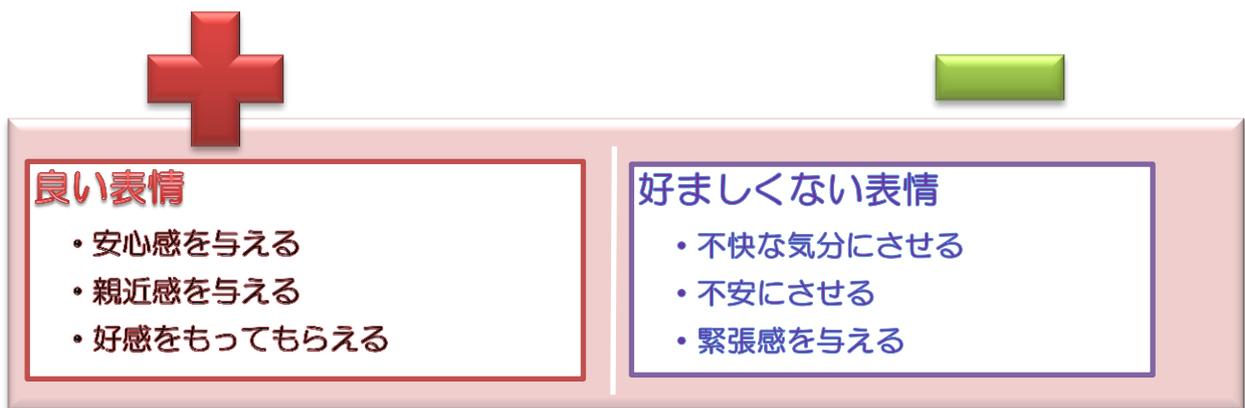
つまり、相手はあなたにいつも笑顔で接してくれるようになる、というメリットがあります。



3. 笑顔は周りの人の雰囲気を良くする

雰囲気は自らが作り出すものです。笑顔は連鎖するので、日頃から笑顔でいることで、あなたのイメージは良いものになり、それは周りの人にも良い影響を与えます。

表情が周りの人に与える影響



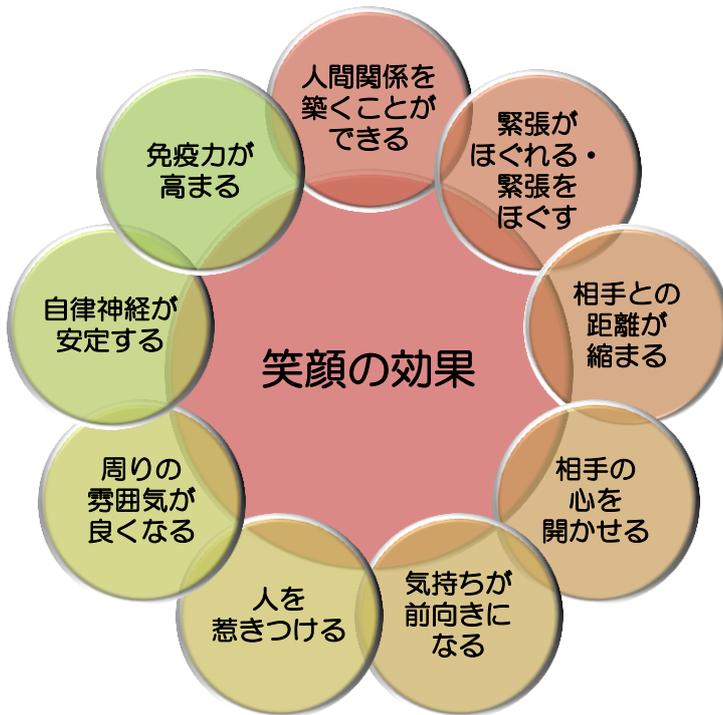
※どちらの表情も周りの人の気持ちや、その場の雰囲気に影響を与えます。

4. その他の笑顔の効果

次頁の図のように、笑顔には様々な効果があります。

近年、医学的にも良い効果があるという結果も発表されています。

笑顔の効果



参考1：笑顔で免疫力が高まる？！

笑うことで免疫力が高まるのが医学の分野で実証されています。

リンパ球に含まれる免疫細胞の一つであるNK細胞〔ナチュラル・キラー細胞〕は、インフルエンザやガン細胞などのウイルスに感染した細胞まで殺傷する能力を持つことで注目されています。

笑ったり笑顔でいると、NK細胞が活性化され、心身の働きが向上し、病気の予防や治療・改善に有効とされています。

反対に悲しみやストレスは、NK細胞の活性が鈍くなり、免疫力が低下して、ガンなどの身体の病気や、うつ病など心の病気にかかりやすくなったり、悪化させたりします。

このことから、心とからだは密接につながっていて、心の在り方がいかに大切かということが分かります。

3. 笑顔のポイント

1. 笑顔の3つのポイント

1. 目元

相手に良い感情を持つと、自然に目尻が下がり、瞳が輝くなど、その感情が目に表示されます。

穏やかな目元から、優しい微笑みが生まれます。

2. 口元

口角〔唇の端〕を横に引くだけだと、不自然な笑顔になってしまいます。

口角を心持ち上に引き上げるようにすると、自然で柔らかな笑顔になります。

3. 心

表情に『相手に対する心（気持ち）がこもっているか』が最も大切です。

穏やかで温かみのある笑顔の源は、『心』です。

『表情に心をこめる』

例えば、お客様をお迎えするのであれば、「ようこそお越しくございました」、「いつもありがとうございます」という気持ちがこもっていなければ、表情だけ笑顔であっても、歓迎・感謝の気持ちは伝わりません。

このように人の感情は、表情が伴わなければ、伝わりません。心からの笑顔は、表情だけでなく、声も明るくなり、より良い印象を与えることができます。

2. 笑顔に見える表情とは

自分では笑顔で対応しているつもりでも、相手は笑顔だと感じていないことがあります。

笑顔は、^{こうかく}口角が上がった形が基本です。

- 顔の表情は、表情筋でつながっているので、笑顔になると、頬も上がります。
- 目尻と眉は少し下がります。



表情が硬い人は…

顔には約30種類の表情筋があります。表情が硬い理由の一つとして、日頃からあまり顔の筋肉を使っていないことが考えられます。表情筋は使わないでいると衰えてしまいます。

表情は内面とリンクしているのので、自分の感情を意識してみるとよいでしょう。また、日頃から口角を上げるように意識し、何事も前向きに捉え、笑顔を心がけていくことで、自然な笑顔になってきます。

4. アイコンタクトの重要性

声にも表情があるように、目にも表情があります。より良い印象を与えるには、※2 アイコンタクトが欠かせません。

※2 アイコンタクト…視線と視線を合わせること。

1. アイコンタクトの特徴

① アイコンタクトは、コミュニケーションの基本

アイコンタクトは、コミュニケーションを図るツールの一つです。視線を合わせることによって、相手の存在を認知していることを伝え、安心感を与えることができます。

あいさつや、お辞儀をするときは、相手と必ずアイコンタクトを取るように心掛けましょう。

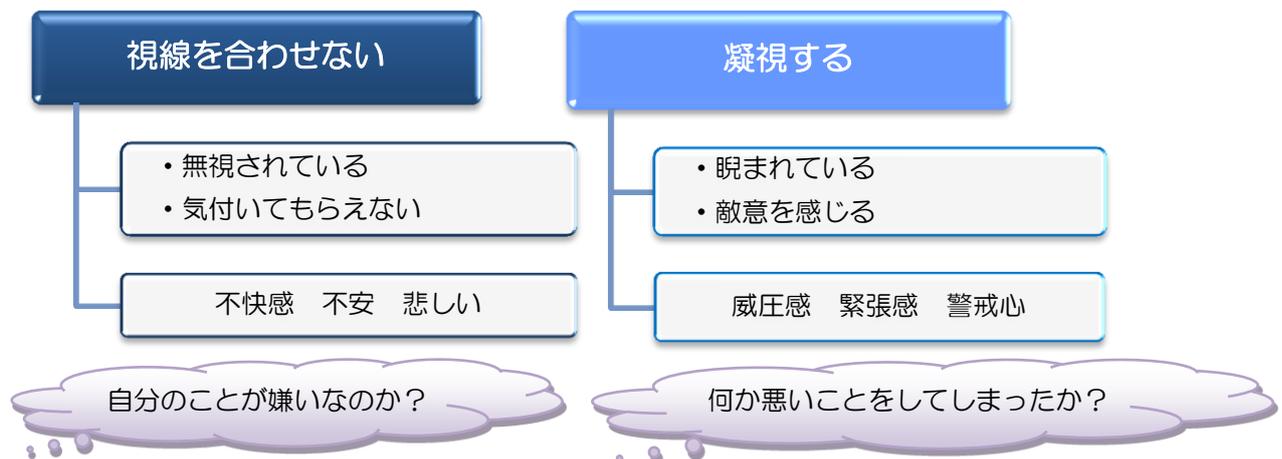
② アイコンタクトは、感情を表す

脳と視神経は、直結しているため、目には、感情がはっきり表れます。

視線は、相手への注目・興味・愛情・敵意・軽蔑など、様々な感情を伝達しています。

ビジネスの場や面接では、相手に仕事に対する意欲、誠実さ、真剣さを伝えることが大切です。

また、下記の例のような視線は、マイナスイメージを与えるだけでなく、相手に負担を掛けることになるので注意しましょう。



参考2：『目は口ほどに物を言う』

『目は口で話すのと同じくらい相手に気持ちを伝えることができる』という意味のことわざですが、これは『たとえ言葉でうまくごまかしたとしても、本心は目に表れてしまう』ということでもあります。

心と言葉が一致していることがいかに大切であるか、ということが分かります。

アイコンタクトを取る際の注意点

- 会話中は、穏やかな表情で、目に力を入れず、優しい視線を送ります。
- アイコンタクトは多すぎても、少なすぎてもよくありません。だいたい 60～70%位の割合で合わせると良いでしょう。適度な頻度でアイコンタクトを取ることが大切です。

※じっと相手を見続けると、逆効果になることもあります。

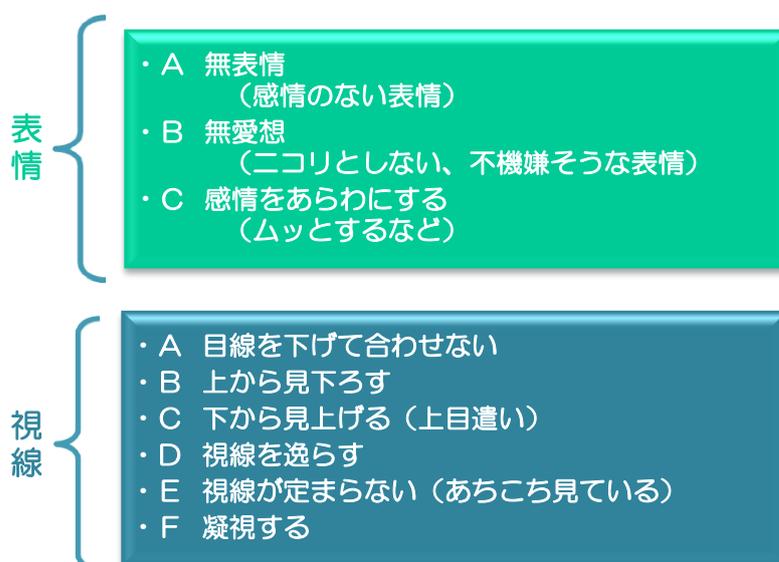
- 一般的に人は、10秒以上見つめられると、不快に感じます。じっと見つめられていると、相手は、敵意・疑惑を感じるからです。

※相手に確認するとき、念を押すとき、同意を求めるときなど、重要な場面で、視線を合わせると効果的です。

- 直接視線を合わせることに抵抗がある人もいます。視線を合わせるときは、目元全体や、鼻、口元の辺り、ネクタイの結び目の辺りを柔らかく見つめるようにすると、凝視したように思われずに済みます。面接の際も同様です。

参考3：不快感を与える表情と視線

忙しいときや、気を抜いているときに、下記の図のような表情・視線になってしまいがちです。自分では気づいていないことが多いので、気をつけましょう。



就職の面接のときや初対面の相手と会うときなど、緊張感が高まる場面でこそ、『笑顔』が重要です。

表情は様々な情報を発信し、また、相手から情報を受信しています。『自分自身の表情を意識することは、相手のことを大切に思うこと』と捉え、表情に気を配りましょう。

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

〔第7回 『立ち居振る舞い（動作・態度）』〕

第7回は、『第一印象を良くするポイント』の4つめの『立ち居振る舞い（動作・態度）』についてご紹介します。

動作・態度は、無意識のうちに表れているものが多く、本人は気づいていない場合があります。自分の癖や、傾向を知っておくことが大切です。

第7回のテーマ

1. 『立ち居振る舞い』とは
2. 立ち居振る舞いのポイント
3. 日常の所作

1. 『立ち居振る舞い』とは

立ち居振る舞いとは、立ったり座ったりするときの身のこなしやお辞儀など、日常の動作のことを言います。

1. 態度は心の状態を表す

相手に丁寧な言葉遣いで話し掛けたとしても、その動作、態度によっては、印象を悪くしてしまったり、誤解を与えてしまう場合があります。

一般的に、『人の内面（気持ち）は、外面に表れる』と考えられています。「あの人は態度が悪い」と思われるということは、相手に失礼だけでなく、「言葉ではいいことを言っているけど、信用できない」というように不信感を与えてしまうことがあるのです。



例えば、あなたが謝罪を受ける場合、A.「椅子に座ったままお詫びの言葉だけ言われる」、B.「きちんと立ってお辞儀し、お詫びの言葉を言われる」のとでは、どちらが気持ちが伝わるとおもいますか？

もちろんBですね。Aの態度では、外面的には言葉で謝っていても、内面的には謝ることに抵抗や不満を感じていて、「本当は詫げる気はないのではないか」と相手に疑われてしまいます。本音と建て前が感じられるような態度で謝られても、相手はより不快な気持ちになるでしょう。

このように同じ場面で、同じ言葉を伝える状況において、態度によって相手が受ける印象は異なります。考えや気持ちを正しく伝えるには、言葉に動作、態度、姿勢が伴っている必要があるのです。

2. 態度に表れるもの

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。

悪い印象を与える態度をとるということは、相手に対する気持ちや、敬意や配慮が足りない、ということになります。

左の図の項目は、態度だけでなく、表情・声・言葉づかいなどにも表れるので、総合的に向上させることが大切です。



態度に表れるパターンの例

① 誰に対しても同じように、態度に表れるもの

- ・例 人と話すとき、いつも腕組みをしている
(その人の癖であったり、日頃から良くない態度が習慣化している場合に出やすい)

② 特定の相手に対して、態度に表れるもの

- ・例 苦手な相手に対して、態度がよそよそしくなる、そっけない態度をとってしまう など

③ 自分の体調、気分など、そのときの状態が態度に表れるもの

- ・例 高熱があるとき、イライラしているとき、疲れているとき など

このような態度は相手に対する配慮が足りず、結果として、相手に悪い印象を与えてしまいます。

社会人は、自分の感情をコントロールできるようになることが必要です。そして、苦手な人をつくらないようにすることや、きちんと体調管理をすることも大切です。

2. 立ち居振る舞いのポイント

1. 職場には、個人的な感情や、事情を持ち込まない

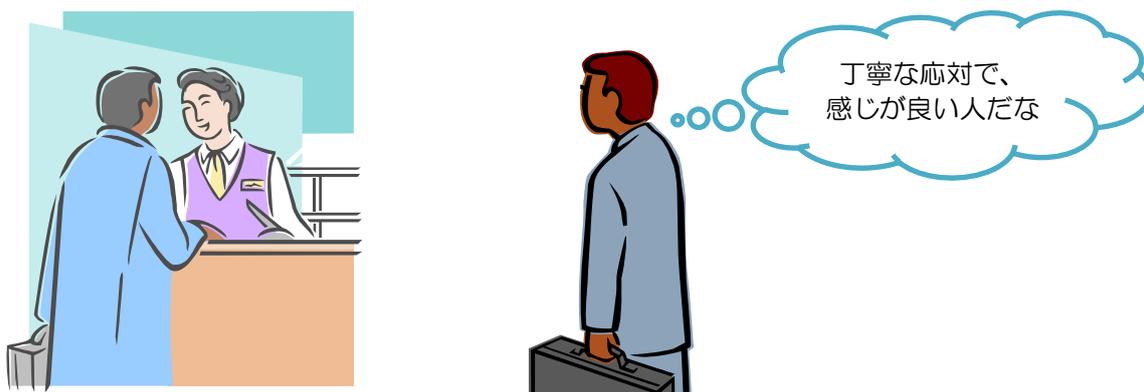
- 社会人は、状況に応じて自分の感情を抑えるなど、コントロールできるようになることが必要です。
- 体調不良のときも、態度に表れやすいので、日頃から体調管理に努めましょう。

2. 仕事中は、適度な緊張感を保つ

- 誤解は、ちょっとした気の緩みから生じることが多いものです。適度な緊張感と集中力を保ち、何事にもすぐに対応できるよう、心掛けましょう。

3. 仕事中は、『周りの人から見られている』という意識を持つ

- 周りの人（お客様、上司、同僚など）は、あなたが気づかぬうちに、あなたを評価しています。言い換えると、『常に評価される機会がある』ということです。態度の評価は、直接会話をしなくても、印象だけで判断されています。（あるお客様が、他のお客さまに対応しているあなたの態度を離れた場所から見ているときに、評価していることもあるということです）



4. 会社やお店の環境、状況に左右されない

- 例えば、「今日はお客様に対応できるスタッフが少ない」という社内の事情で、慌ただしく、丁寧さに欠けた態度は、忙しさを周りの人に感じさせ、落ち着かず、不快感を与えてしまいます。どのような状況であっても、安定した態度であることが求められ、安心感・信頼感につながります。

従業員の姿勢は、『企業や職場のお客様に対する「心」の表れ』であることを認識しておくことが大切です。きちんとした動作、態度、姿勢は、お客様の気分を良くし、満足度を高め、※1 リピーターを増やすことにつながります。

※1 リピーター…繰り返し来る人。常連客。

ポイント

- 「好ましくない態度」は、自分では気が付きにくいものです。「自分が相手からどう見られているか」、客観的に見つめ直すことが大切です。

3. 日常の所作

1. 基本

1. 姿勢を正し、動作をひとつひとつ区切る

・作業中にお客様や上司から声を掛けられたときは、作業をしながら対応してはいけません。**今やっている作業をいったんやめてから、次の動作を行います。**

・例 パソコンの入力中に上司に呼ばれた場合

- × 入力続け、パソコンの画面に顔を向けたまま、返事をする
- **入力をいったん止めて、上司の方を向いて、返事をする**

2. 音を立てない

・ドアの開閉や、廊下を歩く靴の音、職員の大きな話し声・笑い声で、不快感を与えないように心掛けます。

3. 明るく、てきぱき行動する

・ダラダラした動作はやる気を感じられず、信用を失うこともあります。特にダラダラした歩き方は目立つので、かかとを引きずらず、胸を張って歩くようにします。



2. 応対別

1. 物の受け渡しをするとき

- ・物の受け渡しは、相手が受け取りやすい高さに差し出し、**腰より高い位置**で行います。
※大事なものは下の方で取り扱いません。
- ・書類を渡すときは、相手が見やすいように**相手の方に正面を向けて、両手で渡します。**
- ・書類を受け取る時は、**両手**で丁寧に受け取ります。



2. 話をするとき

- ・**相手と目の高さを合わせ、アイコンタクト**を取ります。
- ・小さいお子さんや座っている人と話すときは、しゃがむなどして、目の高さを合わせるとよいでしょう。

3. 人や方向を指し示すとき

- ・指先を揃え、**手のひらを上向き**にして、その方向を指し示します。
※人差し指で相手や方向を指してはいけません。



『態度を見れば、その人の感情や心が分かる』とされています。

お客様は、従業員の態度を『その会社の心の表れ』だと捉えます。したがって、従業員の態度が悪ければ、いくら商品やサービスが良くても、満足度が低くなってしまおうということも覚えておきましょう。

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

【第8回 『姿勢とお辞儀』】

今月は、『姿勢とお辞儀』についてまとめました。

一つ一つの動作がきちんとできていると、その人自身の印象や、仕事に対する評価も高まりますので、ポイントを押さえておきましょう。

第8回のテーマ

1. 座っているときの姿勢
2. 立っているときの姿勢
3. お辞儀

1. 座っているときの姿勢

- 面接や商談など…会話に気をとられて、姿勢がおろそかにならないように、下記の姿勢を保ちながら、話をすすめます。

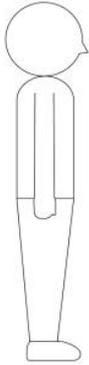
	男性	女性
顔	• まっすぐ正面に向ける。 • 相手と自然にアイコンタクトを取る。	
背筋	• まっすぐ伸ばす。 • 椅子の背もたれに寄りかからない。 (背中と背もたれとの間は、こぶし一つ分程度空ける)	
両手	• 軽くこぶしを握り、両手を左右の太股の上に置く。	• 太股の上で両手を重ね合わせる。 • 指先を揃える。
両足・膝	• 足を開く場合は、自分の肩幅の広さまで。 • つま先とかかとは、平行にする。	• 両膝を付ける。 • つま先は開かず、かかとと平行にして、揃える。 • 足は、床に直角に下ろす。

- 工作中…普段、座って仕事をしているときの姿は、あなたの『仕事に対する姿勢』として周りの人に映っています。長時間デスクワークをしていると、猫背になったり、姿勢が崩れてしまいがちです。良い姿勢で仕事に臨みましょう。

2. 立っているときの姿勢

美しい立ち姿の基本は、背筋が伸び、凛とした姿勢です。姿勢の良さは、『自信の表れ』ともいえます。

基本の立ち姿

		男性	女性
 <p>例 男性の場合 ただし、女性も同様に体の側面につけてもよい。</p>	姿勢	<ul style="list-style-type: none"> 背筋を伸ばし、胸を張り、お腹を引っ込める。 肩の力を抜き、両肩を水平に保つ。 	
	顔	<ul style="list-style-type: none"> まっすぐ正面に向ける。(相手がいる場合は、アイコンタクトを取る) あごは、床と水平に。 <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>ポイント あごの位置と相手に与える印象について</p> <ul style="list-style-type: none"> あご上げる ⇒ 横柄に見える あごを引きすぎる ⇒ 上目づかいになったり、暗い印象を与える </div>	
	両手	<ul style="list-style-type: none"> ズボンの脇の縫い目に中指を合わせる。(指先まできちんと伸ばす) 	<ul style="list-style-type: none"> 体の正面で自然に手を組む。 ※基本的には、右手の上に左手を重ねる。(重ねた手は握らず、指先を伸ばすと、きれいに見える)
	両足	<ul style="list-style-type: none"> 両足を揃え、かかとを付ける。 つま先はこぶし一つ分程度開く。(60度位まで) 	<ul style="list-style-type: none"> 両足を揃え、かかとを付ける。 つま先は軽く開いてもよい。(30度位まで)

3. お辞儀

一般的に、お辞儀は、3種類あります。

Q

なぜ、お辞儀は3種類あるのか？

お辞儀は、『気持ちの表れ』ですので、その状況に応じて使い分ける必要があります。

次頁の表中にある『適した場面・相手』を見ると分かるように、重要な場面であるほど、お辞儀の角度が深くなっています。つまり、場面や状況に応じて使い分けができなければ、気持ちが伝わらないだけでなく、相手に不快な思いをさせてしまうことがあるのです。

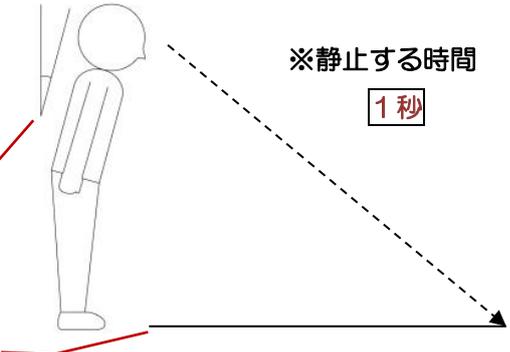
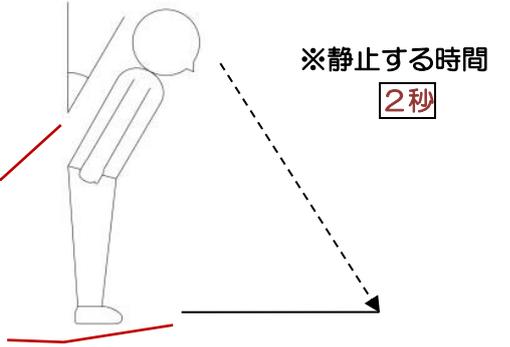
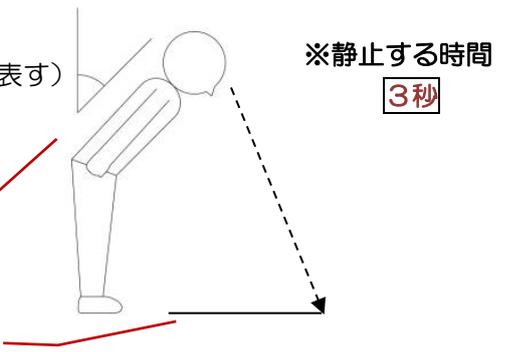
例えば、重大なミスをしてしまい、お客様にお詫びをするとき、会釈(約10度)程度のお辞儀で、謝罪の気持ちが伝わるでしょうか？

また、就職の面接終了後、「本日はありがとうございました。よろしく願い致します」と、最後にあいさつし、採用をお願いする場面では、自然にお辞儀が深くなるものです。

このように、お辞儀は本来、重要な場面で気持ちがこもるほど、自然に深くなるものであり、その場の状況と心情は大きくかかわっています。

角度はあくまでも目安ですが、状況に応じて、3種類のお辞儀をしっかり使い分けましょう。

1. お辞儀の種類

<p>A 会釈 (軽いあいさつ)</p> <p>※静止する時間 1秒</p> <p>15度</p> <p>視線 2~3m先</p> 	<p>適した場面・相手</p> <ul style="list-style-type: none"> ・返事をするとき ・知り合いに会ったとき ・視線が合ったとき ・動作の途中 (社内でのすれ違い、部屋の入退室 等) <p>あいさつの言葉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「失礼いたします」 ・「かしこまりました」 ・「少々お待ちくださいませ」 等
<p>B 敬礼 (普通礼とも言う)</p> <p>※静止する時間 2秒</p> <p>30度</p> <p>視線 1.5m先</p> 	<p>適した場面・相手</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般的なあいさつをするとき ・お客様のお出迎えをするとき 等 <p>あいさつの言葉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「いらっしゃいませ」 ・「こんにちは」 等
<p>C 最敬礼 (最も丁寧に敬意を表す)</p> <p>※静止する時間 3秒</p> <p>45度</p> <p>視線 1m先</p> 	<p>適した場面・相手</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改まった場面 ・冠婚葬祭のとき ・お礼をするとき ・お願いをするとき (面接・商談等) ・お詫びをするとき 等 <p>あいさつの言葉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ありがとうございました」 ・「申し訳ございませんでした」 等

- 表中の『※静止する時間』とは、お辞儀をしたとき、一番深い角度のところ、**数秒間静止する時間**のことです。(※次頁の『2. お辞儀の流れ』③を参照)

ポイント

- お辞儀は、
頭…頭だけ下げない **手**…だらっと下げない **あご**…上げない **背中**…丸めない
- 廊下などでお客様や上司とすれ違う際にお辞儀をするときは、**いったんその場で立ち止まって行きます。**

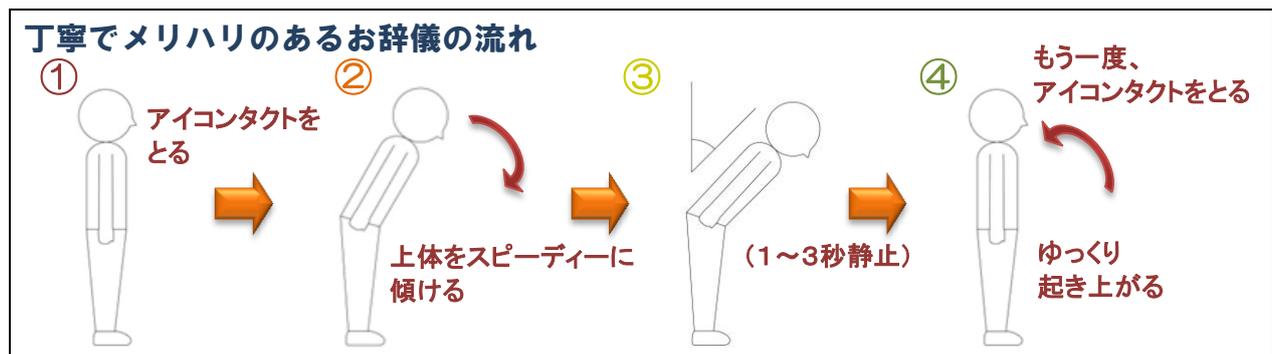
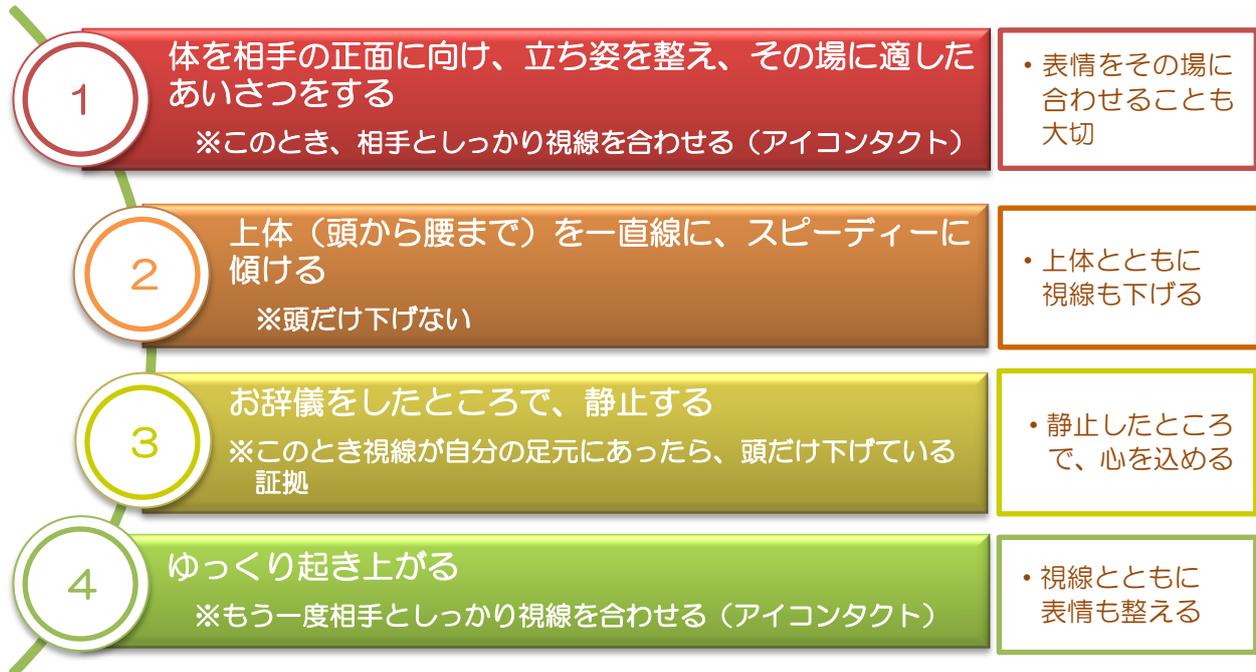
Q

お辞儀と言葉(あいさつ)はどちらが先か？

AとBは、状況に応じて使い分けます。

- 言葉を発してから、お辞儀をする … **語先後礼(分離礼ともいう)** ⇒ 正式なお辞儀
- 言葉とお辞儀が同時 …… **同時礼** ⇒ 日常のあいさつ等
 ※言葉を発するタイミングは、上体を下げ始めるときです。

2. お辞儀の流れ



ポイント

- お辞儀をする前と後は、必ず相手とアイコンタクトを取ります。視線が合わないと相手に気持ちが伝わらず、お辞儀の意味が薄れてしまいます。
- 体を傾けるときは、**スピーディー**に、戻るときは、**ゆっくり起き上がる**と、より丁寧さが伝わります。反対に起き上がるスピードが速いと、雑に見えてしまいます。
- 視線が足元にいってしまうと、ペコッと頭だけ下げのお辞儀になってしまいます。これを防ぐには、体を傾けるときに、首を曲げず、視線を数m先に向けます。こうすると、頭から腰まで一直線に傾けることができ、きれいなお辞儀になります。前頁の『1.お辞儀の種類』の表中にある『視線』を参考にしてください。
- お辞儀は一つの場面に対して何度もするものではなく、**一度だけ心を含めて行うのが礼儀**です。

慣れないうちは、良い姿勢を長時間保つのは難しいものです。姿勢やお辞儀もほかのマナーと同じで、急にやろうとしてもすぐにうまくいくものではありません。

学生のみなさんは、就職面接で自然に振る舞うことができるように、今から身につけておきましょう。

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

〔第9回 『あいさつ・返事』〕

第9回は、『第一印象を良くするポイント』の5つめの『あいさつ・返事』についてご紹介します。

毎日欠かせないあいさつについて、ここでもう一度見直してみましょう。

第9回のテーマ

1. 『あいさつ』の語源・意味
2. あいさつの役割
3. あいさつのポイント
4. 職場での基本的なあいさつ・返事

1. 『あいさつ』の語源

『あいさつ』の語源は、禅宗の禅問答において、言葉や動作で相手の悟りの深さ（相手の境地、力量など）を試す「一挨一拶（いちあい いちさつ）」に由来しているといわれています。

『挨拶』の『挨』は「開く、押す」、『拶』は「せまる、切り込む」という意味があり、ともに「押し合う・近づく」という意味があります。

『自分の心・気持ちを押しかいて、相手に近づき、相手から押し返ってくる』という、お互いに押し合うさまのことをいいます。

このことから、『あいさつ』は、双方向のコミュニケーションで成り立っています。





2. あいさつの役割

1

コミュニケーションの基本

人間関係は、『あいさつに始まり、あいさつに終わる』といわれています。人が出会ったとき、あいさつがコミュニケーションのきっかけとなり、そこから会話が生まれ、相手との距離を縮めることができます。したがって、最初にきちんとあいさつができなければ、コミュニケーションのきっかけを逃してしまうことになるのです。

あいさつは社会の常識であることはもちろんのこと、コミュニケーションの基本といえます。

2

人間関係を広げ、円滑にする

初対面の人とあいさつを交わすことで、新たな人間関係を築き、広げていくことができます。

「あいさつ」と「返事」は、親しみや温かみ、明るい雰囲気を作り、より良い人間関係を築く要素です。

気持ちの良いあいさつと返事は、相手の心に残ります。反対に、形式だけのあいさつは、相手の心に届かず、本来の役割を果たすことができません。

3

相手の存在を認める

相手を認める行為を『承認』といいます。あいさつは、その中の『存在承認』として、その人の存在自体をあなたが「認めている・見ている・気にかけている」ことを相手に伝え、安心感・信頼感を与える役割もあります。

あいさつしたのに、相手からあいさつや返事が返ってこなかったとき、「無視されたのかな…」と不安になったり、「失礼だ！」と不愉快に感じたりしたことはありませんか？『承認』されず、欲求が満たされない状況は、相手に不安や不満を抱かせてしまうのです。

あいさつを通じ、相手の存在を承認していることを積極的に伝えることが大切です。

『存在承認』

人は、他人や集団、社会から「認められたい」「褒められたい」など、自分自身が価値ある存在であり、尊重されたいという欲求を持っています。この欲求を『承認欲求』といいます。存在を認めてもらったり、ちょっとした変化に気づくなど『承認』されることで、自己肯定感が高まり、自分に自信が持てるようになったり、物事に意欲的に取り組んだり、やる気が出てきます。

このように『存在承認』は、相手の『承認欲求』を満たし、行動・姿勢・顔の表情などに変化を起こします。

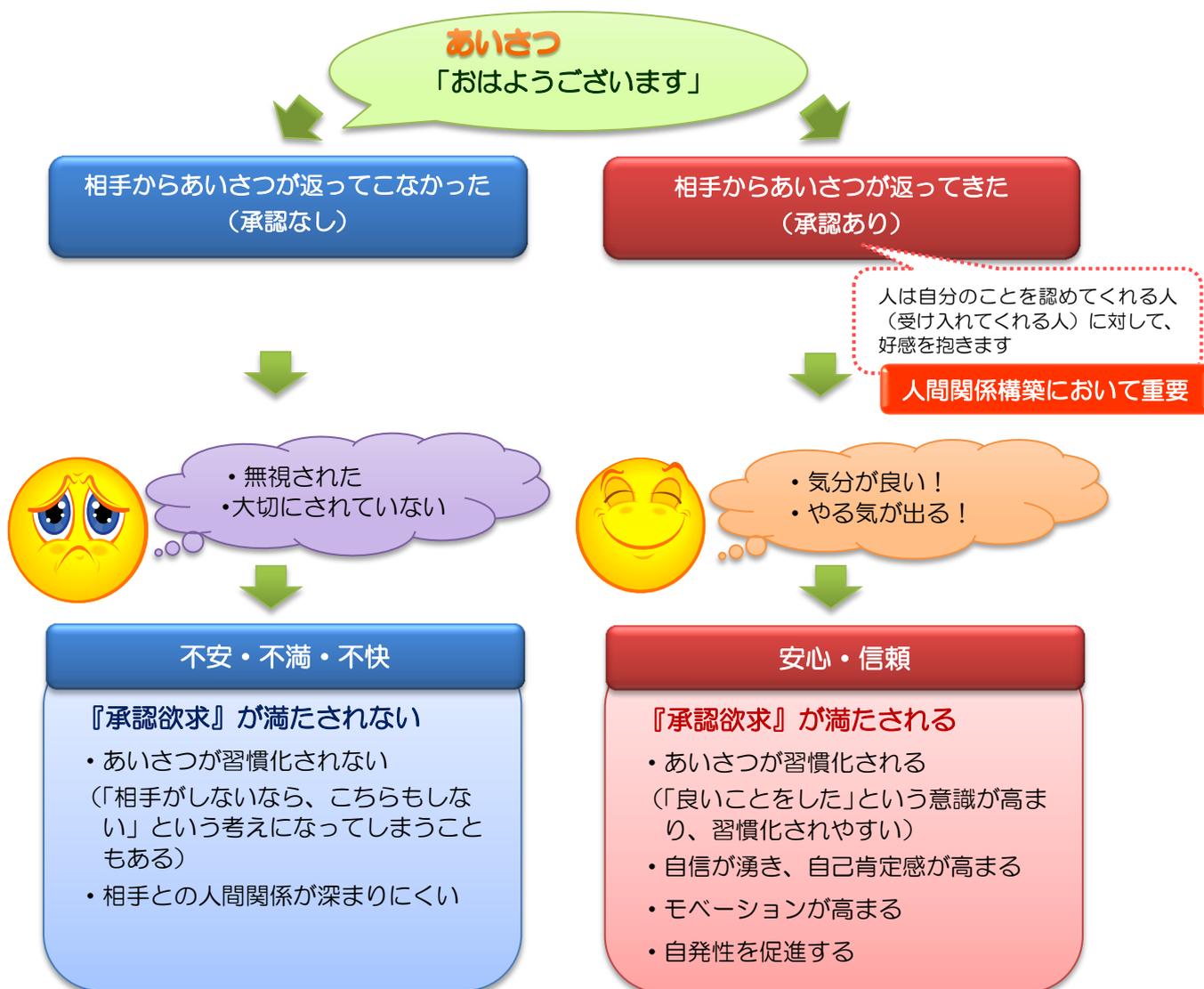
『存在承認』

- あいさつをする
- 声をかける
- 名前を呼ぶ
- 目を合わせる
- 相手の話をしっかり聴く
- 役割を与える など

※『承認』には、『存在承認』のほかに、相手の成長、変化、成果などに対する承認もあります。

これらは、できているようで意外とできていないことが多いようです。親しい相手に対して、つい疎かになってしまったり、初対面の人に声が小さくなってしまったり、声をかけるのをやめてしまうことはありませんか？頭の中で理解するだけでなく、言葉や態度で表現することが大切なのです。

『承認』は信頼関係を深める重要な要素です。『存在承認』は、いずれも難しいものではありません。毎日のことだからといって省略するのではなく、継続することで効果がよりいっそう高まります。



3. あいさつのポイント

あ

明るく

- ・明るく、ハキハキしたあいさつは、職場の活力の源です。相手にさわやかな印象を与え、お互いの活力となり、職場の雰囲気をよくします。

い

いつも

- ・その日の状況や気分、相手によって、あいさつをしたりしなかったりするのではなく、いつでも、誰に対してもあいさつを心掛け、習慣化しましょう。
- ・「いつも変わらず、安定している」ということは、人から信頼を得るために大切な要素です。

さ

先に

- ・あいさつは、自分から積極的にすることに大きな意味があります。自分から発信し、相手よりも先にあいさつをすることで、人間関係を自ら作っていくことができます。

つ

続けて

- ・毎日欠かさず、継続することが大切です。

『あいさつは、するのが当たり前、されたら返すのが当たり前』です。しかし、時には相手からあいさつが返ってこないこともあります。あいさつを返してもらうためにあいさつをしているわけではありません。

大切なのは、自分から進んで声を掛けること、そして続けることです。そうすることで、相手も心を開いてくれます。

ポイント

あいさつは、『相手の心を開くカギ』

あいさつは、まずこちらから心を開くこと、つまり相手に先に声をけることが大切です。そのとき、ただすればよいというのではなく、『**感じが良い**』ことが大切です。

- ・あいさつするとき、相手の名前を呼ぶと、より印象が良くなります。
- ・お辞儀をするときと同様に、アイコンタクトを取ることも大切です。

『私はあなたに気付いています』という『**存在承認**』のサインです。



4. 職場での基本的なあいさつ・返事

1. 出社から退社まで

1 朝、出社したとき

「おはようございます」

- ・朝、出社したときは、明るく元気にあいさつしましょう。一日の始まりのあいさつは、特に重要です。

2 職場の人が外出するとき

「行ってらっしゃい（ませ）」

- ・気持ちよく外出できるように、明るく声を掛けましょう。

3 職場の人が会社に戻ってきたとき

「お帰りなさい（ませ）」

- ・外出していた人が会社に戻ってきたときは、明るいあいさつで迎えます。

4 自分が外出するとき

「〇〇に行ってまいります」

- ・取引先などに外出するときは、上司に許可を得て、周りの人に行き先と帰社予定時間を伝えてから外出します。

5 自分が会社に戻ったとき

「ただいま帰りました」「ただいま戻りました」

- ・無言で着席せず、会社に帰ってきたことを職場の人に知らせるあいさつが必要です。その後、上司に結果や経過を報告します。

6 職場の人が先に帰るとき

「お疲れさまでした」

- ・相手をねぎらうことばです。
- ・「ご苦労さまです」は、目上の人が目下の人に使うことばなので、注意しましょう。

7 退社するとき

「お先に失礼いたします」

- ・まだ仕事をして残っている人に、必ず一言、あいさつしてから帰りましょう。



2. 感謝や謝罪の気持ちを表すことば

お礼や感謝の気持ちは、素直に表現し、相手に伝えるようにしましょう。謝罪をするときは、しっかり相手の気持ちを受けとめて、心からお詫びします。それぞれタイミングも重要です。

1 お礼や感謝の気持ちを表すとき

「ありがとうございます」

- ・お客さまや取引先だけでなく、職場の人に対しても忘れないようにします。

2 謝罪の気持ちを表すとき

「申し訳ございません」「失礼いたしました」

- ・謝罪をするときは、誠意のある態度が求められます。平謝りでは、かえって相手の気分を害することになります。

3. 返事

声を掛けたとき、相手からすぐに気持ちの良い返事が返ってくると人は安心し、気分が良くなるものです。返事は意欲の表れです。

1 名前を呼ばれたときの返事 質問に対する肯定の応答

「はい」

- ・呼ばれたらすぐに、明るく気持ち良く「はい」と返事をしましょう。
- ・作業中に相手に声を掛けられたときは、作業をいったん止めて、すぐに返事をします。

2 依頼や要求、指示を受け入れるときの返事

「かしこまりました」

「承知いたしました」

「承りました」

- ・「分かりました」を丁寧に表わしたことばで、承諾したときの返事です。

ポイント

あいさつが満足にできない人は、仕事の能力まで疑われてしまうほど、あいさつは重要です。

《あいさつができない人・あいさつをしない人の印象》

- ・あいさつの習慣がない、または、常識がない人
- ・コミュニケーション能力がない（協調性がない、気難しいなど）

実際は違ってもかもしれませんが、決して良いイメージを与えることはできません。

たまたまあいさつしなかっただけでも、このような印象を与えてしまうことを覚えておきましょう。

あいさつするときの表情や声の出し方などによって、与える印象が違ってきます。相手やその場にふさわしいものであるか、表現方法についても考えてみましょう。

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

〔第10回 『電話対応』〕

今月は『電話対応』です。電話は、身振り手振りで示したり、お互いに表情を見ながら話をする
ことができません。視覚情報がない分、音声表現と言葉だけで良い印象を与える必要があります。

第10回のテーマ

1. 電話の特徴とポイント
2. 電話の掛け方
3. 電話の受け方

1. 電話の特徴とポイント

電話は、簡単便利で、誰でも使うことができ、ビジネスには欠かせません。
しかし、下記のようなデメリットもあります。対処法を理解しておきましょう。

電話のデメリットと対処法

デメリット	対処法
一方的	相手の都合を考える (いきなり用件から話さない)
お互いに表情が見えない	音声表現と言葉づかいだけで 良い印象を与えるように心掛ける
記録が残らない	メモを取り、要点を復唱する

電話対応の4つのポイント

正確

- ・漏れなく伝える・聞き取る
- ・聞き間違い・勘違いに注意する

迅速

- ・すぐに電話に出る
- ・相手を待たせない（長い保留時間・たらい回しなど）

簡潔

- ・要点を簡潔にまとめ、要領よく話す
- ・結論から伝える

丁寧

- ・対面するとき以上に配慮する（言葉づかい・話し方など）
- ・会社の代表として対応していることを忘れない

人の感情は声のトーンや口調に表れやすいものです。たとえ姿は見えなくても、態度や雰囲気は相手に伝わります。正しい姿勢と笑顔で対応しましょう。

参考1：5W2H

5W	2H
1. <i>When</i> いつ、いつまでに	1. <i>How</i> どのように
2. <i>Where</i> どこで	2. <i>How much</i> いくらで
3. <i>Who</i> だれが、だれに	
4. <i>What</i> なにを	
5. <i>Why</i> どのような理由で、何のために	

相手から伝言を受けるときは、5W2Hに基づいて、メモを取り、要点を整理することが大切です。自分の用件を伝えるときも、あらかじめ用件を箇条書きでまとめておくと、漏れなく伝えることができます。

参考2：感じの悪い電話対応

- × 待たせる
- × たらい回しにする
- × 口調がきつい・冷たい
- × 愛想がない・ぶっきらぼう
- × 事務的（淡々としている）
- × 不親切
- × 暗い声・小さい声・不明瞭

2. 電話の掛け方

1. 電話を掛ける時の流れとポイント

設定

《電話の掛け手》 山下商店 石井

《電話の受け手》 港商事 鈴木

《取り次ぐ相手》 港商事 経理部 木村部長

1 準備

- ◆ 筆記用具とメモ用紙、必要な書類を手元に用意します。
- ◆ 相手の電話番号、会社名、部署名、役職名、名前を確認しておきます。
- ◆ 用件を漏れなく伝えらるよう、ポイントを箇条書きや5W2Hにまとめ、メモしておきます。

2 電話を掛ける

- ▶ 相手の都合を考え、忙しい時間帯は避けます。
- ◆ **避けた方がよい時間帯**…始業時間・退社時間の前後、営業時間外、昼休みなど。

はい、港商事の鈴木でございます。

3 会社名、名前を名乗り、あいさつをする

わたくし、山下商店の石井と申します。
いつもお世話になっております。

- ▶ 相手がメモを取っていることを想定し、ゆっくり、はっきり、名乗ります。
- ▶ 日頃の感謝の気持ちを込め、会社を代表するつもりであいさつをします。

山下商店の石井様でいらっしゃいますね。
こちらこそ、いつもお世話になっております。

4 電話の取り次ぎを依頼する

恐れ入りますが、経理部の木村部長をお願いいたします。

- ▶ ※**クッション言葉**を使い、丁寧に取り次ぎを依頼します。

※クッション言葉

相手に依頼するとき・お詫びするとき・断るときなど、その言葉の前に付けると、印象が柔らかくなります。相手に受け入れてもらいやすくなるため、ビジネスではよく使われます。

- | | | |
|---|------------------|---------------------|
| 例 | ● 「失礼ですが、～」 | ● 「恐れ入りますが、～」 |
| | ● 「よろしければ、～」 | ● 「お差し支えなければ、～」 |
| | ● 「申し訳ございませんが、～」 | ● 「お手数をお掛けいたしますが、～」 |

(経理部の) 木村でございますね。
かしこまりました。
少々お待ち下さい。(保留)

5 相手が出たら確認し、改めてあいさつをする

お電話代わりました。
木村でございます。

- ▶ 相手が名乗らなかったときは、「〇〇様でいらっしゃいますか」と確認します。

山下商店の石井と申します。
いつもお世話になっております。

- ▶ 相手が出たら、改めて名乗り、あいさつします。

こちらこそいつもお世話に
なっております。

6 相手の都合を確認する

お忙しいところ恐れ入ります。
ただいまお時間よろしいでしょうか。

- ▶ すぐに用件に入るのではなく、まず相手の都合を確認します。
⇒ 電話は相手の仕事の間に割り込むことになるので、配慮が必要です。

- ◆ 「簡単に済む用件」なのか、「後で掛け直してもらった方がよい」のか、相手が判断しやすいように、**用件**や**所要時間**を伝えると親切です。

- 「〇〇の件でご連絡させていただきました。ただいまお時間よろしいでしょうか。」
- 「5分ほどお時間を頂きたいのですが、お時間よろしいでしょうか。」

はい、お願いします。

7 用件を話す

- ▶ 漏れがないよう、用意したメモを確認しながら、具体的かつ簡潔に伝えます。
例 「A社の訪問の日時が、〇月△日◇曜日の10時に決定しました。当日の予定は、～」

- ◆ **用件を伝える順番**

次のように、**相手が一番知りたい情報から伝える**と分かりやすくなります。

①結論 ⇒ ②理由 ⇒ ③詳細・経緯

- ▶ 最後に決まったことや、重要なことを復唱し、確認します。
- ▶ 相手が不在で伝言を依頼したときは、念のため、伝言を受けた人の名前をメモに控えておきます。

8 あいさつをする

- ・ありがとうございました。
- ・よろしく願いいたします。
- ・失礼いたします。

失礼いたします。

状況に合った言葉を使う

9 電話を切る

- ▶ 電話を切るときは、受話器を置くのではなく、フックを押さえ、静かに丁寧に切ります。

- ◆ **電話を切る順番**

相手との関係によりますが、基本的には、**掛け手が先に切ります。**ただし、電話の受け手がお客様や取引先など**目上の人**の場合は、**受け手が切ったことを確認してから掛け手が切ります。**

2. 電話の掛け方【状況別応答例】

1 相手が忙しい場合

いつ頃、手が空くのか確認し、後で掛け直すことを伝えます。

相手が忙しそうなときは、急ぎの用件でなければ、日を改めて掛け直した方がよいでしょう。

「いつ頃でしたら、ご都合がよろしいですか。」
「何時頃、お手すきでしょか。」

2 相手が不在の場合

相手が何時に戻ってくるか確認するとき

「何時頃お戻りになりますか。」
「お帰りは何時頃のご予定ですか。」

戻りの時間を確認し、こちらから掛け直すか、伝言を依頼するなど、判断するとよいでしょう。

状況に合わせて、下記のような対応があります。

①自分から電話を掛け直すことを伝えるとき

「こちらから改めてお電話いたします。」
「こちらから折り返しご連絡いたします。」

②伝言を依頼するとき

「恐れ入りますが、ご伝言をお願いできますでしょうか。」

用件を漏れなく、簡潔に伝えます。

用件を伝えた後は、もう一度自分の会社名、名前を名乗ります。

③相手から連絡をもらいたいとき

相手が目上の場合や、こちらの用件で電話をかけたときは、基本的には、
掛けた方から、掛け直します。

急ぎの用件や、相手が不在がちであるなど、やむをえない場合は、相手に電話を掛け直してもらうように伝言を依頼します。

その際、どのような用件で電話をしたのか伝言を残しておく、相手が後で電話を掛け直すときに準備ができるので、速やかに判断したり、対処することができます。



「〇〇の件でお電話いたしました。
大変申し訳ございませんが、お戻りになりましたら、(折り返し)ご連絡を下さいますよう、お伝えいただけますでしょうか。」

3. 電話の受け方

1. 電話を受けるときの流れとポイント

A. 取り次ぐ相手が在席している場合

設定 《電話の受け手》 山下商店 石井 《電話の掛け手》 横浜産業 山本
《取り次ぐ相手》 山下商店 人事部 中田部長

1 準備

- ◆ 電話の近くに、**筆記用具**と**メモ用紙**を用意しておきます。

2 電話に出る

- ▶ 電話が鳴ったら、**1～2コール以内に電話に出ます。**
相手を待たせないように、他の作業はいったん止めて、すぐに電話に出るようにします。
⇒ 3コール（約10秒）以上待たせると、相手に「長く待たされた」という印象を与えてしまいます。
- ▶ 利き手で筆記用具を持ち、もう一方の手で受話器を取ります。

3 会社名、（自分の名前）を名乗る

はい、山下商店の石井でございます。

- ▶ 第一声は聞き取りにくいので、**会社名からではなく、「はい」や、あいさつ**から始めます。
⇒ ビジネスの場で電話に出るときは、第一声で「もしもし」は使いません。
- ▶ 第一声は、明るく、はっきり、さわやかに。
⇒ 会社の第一印象に影響します。

◆ 第一声

職場で統一するとよいでしょう。サービス業では、「お電話ありがとうございます」などを使うこともあります。

基本	「はい、〇〇商事（△△課）、（名前）でございます。」
午前11時頃まで	「おはようございます。〇〇商事（△△課）、（名前）でございます。」
3コール以上待たせてしまった場合	「お待たせいたしました。〇〇商事（△△課）、（名前）でございます。」 ※5コール以上は、「大変お待たせいたしました。～」

4 相手を確認し、あいさつをする

横浜産業の山本様でいらっしゃいますね。
こちらこそ、いつもお世話になっております。

わたくし、横浜産業の山本と申します。
いつもお世話になっております。

- ▶ 相手の会社名、名前をメモし、復唱します。

相手が名乗らず、いきなり「〇〇さん、いますか?」と指名してきたり、名前が聞き取れない場合があります。ここで必ず「どこの誰か」、丁寧に確認しましょう。

- **相手が名乗らないとき**
「失礼ですが、どちらさまでしょうか。」
- **相手の名前が聞き取れなかったとき・相手の声が聞こえずらいとき**
「申し訳ございませんが、もう一度お名前をお聞かせ願えませんか。」
「申し訳ございません。お電話が少々遠いようでございます。」

恐れ入りますが、人事部の
中田部長をお願いいたします。

5 取り次ぐ相手を復唱し、電話を保留にする

(人事部の)中田でございますね。
かしこまりました。少々お待ち下さい。(保留)

◆ 電話対応のときの敬称と敬語

通常

上司に対しては、※**敬称**を付け、「中田部長」と呼び、**尊敬語**を使います。

※**敬称**…「社長・部長・課長」などの役職名や、「さん・様」など

電話対応1 電話の相手がお客様や取引先の場合

敬意をはらうのは、上司ではなく、**電話の相手**です。

したがって、社内の人間は、たとえ上司や先輩であっても、「中田」又は「部長の中田」のように、**敬称は付けません。**

また、尊敬語は電話の相手に対して使うので、社内の人のかたを話すときは、**謙譲語**を使います。

例 取引先からの電話に対して 上司のことを伝えるとき	×	「中田 部長 は、外出して いらっしゃいます。 」
	○	「中田は、外出して おります。 」

電話対応2 電話の相手が社員の身内の場合

社員の身内からの電話は、通常通り、**敬称を付け**、謙譲語ではなく**尊敬語**を使います。

例 社員の身内から電話が 掛かってきたとき	×	「佐藤は、席を 外しております。 」
	○	「佐藤 主任 は、席を外して いらっしゃいます。 」

- ▶ 電話を取り次ぐときは、必ず保留ボタンを押して、相手に周りの音や話し声が聞こえないようにします。

◆ 保留について

保留のまま長時間待たせてしまうと、相手はイライラしたり、忘れられているのではないかと不安になったりします。

保留は、長くて30秒。長く待たせてしまいそうなときは、**いったん保留を解除して、お詫びをし、状況を伝えて、相手の意向を確認しましょう。**

例 「お待たせしてしまい、申し訳ございません。」

- 「間もなく終わりそうなのですが、このままお待ち頂けますか。」
- 「もうしばらく時間がかかりそうですので、折り返しご連絡させていただきます。」
- 「もうしばらく時間がかかりそうですが、いかがいたしましょうか。」

6 取り次ぐ

中田部長、横浜産業の山本様からお電話です。

- ▶ 外線を取り次ぐときは、取り次ぐ相手の近くまで行って声をかけるか、内線電話でまわします。
⇒ 遠くから大きな声で呼びかけては、いけません。

お電話代わりました。中田でございます。

B. 取り次ぐ相手が不在の場合

※「A. 取り次ぐ相手が在席している場合」の「4相手を確認し、あいさつをする」まで同じ。

恐れ入りますが、人事部の中田部長をお願いいたします。

5 不在を詫げる

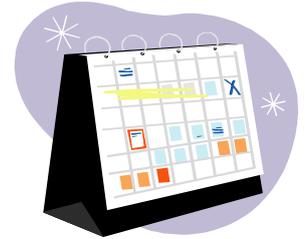
申し訳ございません。

- ▶ 丁寧にお詫びします。

6 状況を伝える

中田はあいにく外出しております、11時に戻る予定でございます。

←状況
←情報



- ▶ 状況と情報を相手に伝えます。
⇒ 詳細な情報（出張先や、外出先、外出の目的など）は伝えません。
- ▶ 相手が急ぎの用件か確認すると親切です。
例 「失礼ですが、お急ぎでいらっしゃいますか。」

7 意向を尋ねる

戻り次第、ご連絡を差し上げるようにいたしましょうか。

- ▶ 相手の意向に合わせて対応します。

◆ 相手の意向の尋ね方

①折り返し連絡をする場合

相手が都合の良い時間帯を聞いておくとよいでしょう。

「戻り次第、
「後ほど、
「折り返し、

}こちらからご連絡を差し上げるようにいたしましょうか。」
こちらからご連絡いたしましょうか。」

②伝言や用件を承る場合

「よろしければ、
「お差し支えなければ、

} わたくしがご伝言（ご用件）を承りましょうか。」

③代理の者が用件を聞く場合

「他の者でもよろしければ、ご用件を承りますが、いかがでしょうか。」

お願いいたします。

8 メモを取る

かしこまりました。恐れ入りますが、念のためお電話番号を教えてください。

- ▶ 適度にあいづちを打ちながら、電話番号や伝言などをメモします。



はい。電話番号は、
03-1234-XXXXです。

9 電話番号や伝言を復唱する

復唱いたします。お電話番号は、03-1234-XXXX、横浜産業の山本様でいらっしゃいますね。中田が戻り次第、お電話を差し上げるよう申し伝えます。

- ▶ 数字（金額や日時）・同音異義語・アルファベット・カタカナ言葉は、間違いやすいので注意します。

10 名乗る

わたくし、石井が承りました。

- ▶ 最後に名乗ることで、責任をもって伝えることを約束し、相手に安心感を与えます。

11 あいさつをする

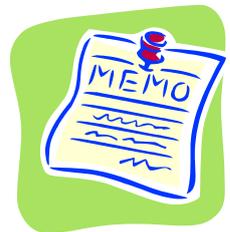
よろしくお願いいたします。
失礼いたします。

失礼いたします。

- ▶ 相手のあいさつが終わってから、あいさつをします。

12 電話を切る

- ▶ 相手が電話を切ったことを確認してから、受話器のフックを押さえ、静かに丁寧に切ります。
- ▶ 伝言を依頼されなくても、不在中に電話があったときは、必ず本人に伝えます。
- ▶ メモは机の上に置き、相手に戻ってきたら、口頭でも伝えます。



2. 電話の受け方【状況別応答例】

1 指名された人が不在の場合

まず、「申し訳ございません」とお詫びしてから、状況と情報を伝えます。

① 社内にいる場合

(1) 席にいないとき

「あいにく〇〇は、席を外しております。」

(2) 電話中

「あいにく〇〇は、他の電話に出ております。」
「あいにく〇〇は、電話中でございます。」

② 社内にはいない場合

(1) 出張中

「あいにく〇〇は、出張中ございまして、〇日の△曜日に出社する予定でございます。」

出社予定日を伝えます。出張先や用件は、相手に聞かれても詳細は答えません。尋ねられたときは、「申し訳ございません。私には分かりかねます。」と答えます。外出中の場合も同様に対応します。

(2) 休み

「あいにく〇〇は、本日休みを取っております。」
「あいにく〇〇は、本日休んでおります。」

電話対応の基本的な流れを覚え、スムーズな対応を心掛けましょう。ただし、事務的ではなく、相手の意向や状況に合わせて、臨機応変に対応することが大切です。

社内の各部署の業務やビジネスマナーを理解し、自信をもって、積極的に電話に出るようにしましょう。

MEMO

A large, vertically oriented rounded rectangle with a thin blue border. Inside the rectangle, there are 12 horizontal blue lines spaced evenly, providing a template for writing a memo. The lines are parallel and extend across most of the width of the box.

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/keiri/index.html>