

ビジネスマナー

京都府若年者就業支援センター（ジョブカフェ京都）

【目 次】

1. 社会人の基本.....	1
1-1. マナーの必要性和効果.....	1
1-2. 感じのよい人とは.....	1
1-3. 第一印象の重要性.....	2
1-4. あいさつ.....	3
1-5. 社会人としての心がまえ.....	5
2. 社会人の言葉遣いと礼儀作法.....	8
2-1. ファミコンことば.....	8
2-2. 敬語の正しい使い方.....	9
2-2-1. 敬語の必要性和種類.....	9
2-2-2. 尊敬語・謙譲語・丁寧語.....	9
2-2-3. 主な用語.....	10
2-2-4. 間違いやすい使い方.....	12
2-2-5. 第三者に対する敬語.....	14
2-3. 会話を円滑にする言葉とあいづち.....	15
2-4. ビジネスの慣用表現.....	16
2-5. おじぎ.....	17
2-5-1. おじぎの種類.....	17
2-5-2. 姿勢のポイント.....	18
3. 来客対応と訪問時のマナー.....	19
3-1. 来客対応のマナー.....	19
3-1-1. 来客対応の心がまえ.....	19
3-1-2. 適切な来客対応のマナー.....	20
3-2. 訪問時のマナー.....	23
3-2-1. 訪問についての心がまえ.....	24
3-2-2. アポイントの的確な取り方.....	25
3-2-3. 訪問先周辺でのマナー.....	25
3-3. 応接時のマナー.....	26
3-3-1. 応接室での席次.....	26
3-3-2. 名刺の受け方・渡し方.....	27
3-3-3. 紹介の方法.....	29
4. ビジネスコミュニケーション.....	30

4-1.報告・連絡・相談とは	30
4-2.ビジネス文書の作成	31
4-2-1.ビジネス文書とは	31
4-2-2.社内文書	35
4-2-3.社外文書	38
4-3.電話のマナー	47
4-3-1.電話の特性	47
4-3-2.信頼される受け方・かけ方・取り次ぎ方	48
4-3-3.伝言メモの書き方	53
4-3-4.クレームをチャンスにかえる	54

1. 社会人の基本

学習目標

私たちが社会に出ると、同年代の人たちと接していた学生時代や家族のみと接していた家庭での生活に比べて、年代、立場、考え方の違う多くの人と接することになります。すなわち、単純な人間関係からより複雑な人間関係になるといえるでしょう。そうした社会の中で最低限、身につけておかなければならないマナーの基本と責任感について学びます。

1-1. マナーの必要性と効果

学習目標

マナーは「他人のためではなく、自分のために必要な社会常識を身につける」と理解して取り組んでください。

まずは、マナーの意義から考えてみましょう。

1段階：人に迷惑をかけないため

2段階：人に好感を与えるため

3段階：人に敬意を表すため

人に好感を与える、人に敬意を表すなどのマナーを習得することにより、より良い人間関係を築くことができます。より良い人間関係は、対人関係や仕事をスムーズにしてくれます。

また、型どおりのマナーを守るだけでなく、「相手の立場に立って、相手の心を思いやる」という姿勢があれば、さらに対人関係の質は向上していきます。

ビジネス社会では、この姿勢を持つことにより、サービスの向上、顧客満足の向上につながります。

これらの意識を言葉や行動で表現すると、「ビジネスマナー」ということになります。

1-2. 感じのよい人とは

学習目標

相手にとって「感じがよい」ということが、よいコミュニケーションをする上で大切であることを学びます。

コミュニケーションの成立には、相手に好感を持たれるようなふるまいが必要になります。時には、意図的な演出や工夫もしなければなりません。

私たちは、初めて会った人に対して、「誠実そうで、好感が持てる」「ちょっと暗い感じがする」など、見かけだけで判断してしまいます。この原因は「清潔な人、誠実な人、正直な人が良い人だ」というような価値観が存在しているからです。

このようにコミュニケーションの第一段階では、主観的な要因だけで判断されてしまうわけですから、良い印象を与えるための演出や工夫が必要になってくるわけです。

1-3. 第一印象の重要性

学習目標

第一印象の大切さを理解し、望ましい自分を表現することは可能であることを学びます。

自分の第一印象に自信がありますか？

変えることができないものだと、あきらめていませんか？

まず、「第一印象を与える機会は二度とない」と認識してください。すべては一瞬で決まってしまう。初対面で与える第一印象の特徴は大きく2つあります。

- ① 短時間で決まる
- ② 一度与えた印象は変えにくい

ビジネス社会において、明るさ・誠実さを備えることは、能力と同じくらい大切だとされています。自分は暗い性格だからと割り切ってしまう人や、地味だから営業には向かないだろう、神経質だから事務の方がよいなどと考える人もいます。

しかし、そう判断するのは早計です。社会人としての明るさ・誠実さは、性格ではなく、自分を表現する方法に基づくものであるからです。

「自分は性格が暗い」という人も、自分の表現方法や表現の程度を変えることにより、相手への印象を変えることができます。自分を明るく表現する気持ちや意欲があれば、望ましい自分を表現することは可能なのです。

そのための行動としては、次のようなものがあります。

- ① 機敏な行動を取る
「テキパキと行動する」、「すぐに返事をする」、「ただちに反応する」
そうすることで、あなたの印象は前向きで明るいものになります。
- ② ハッキリと話す
正しい姿勢でハッキリと話す。小声でボソボソ話してはいけません。
- ③ 約束やエチケットルールを守る
たとえ1回でも一方的に約束を破ったとしたら、信用はなくなります。また、出退社時などに明るいあいさつを心がけることで、誠実さは少しずつ深まります。このようにすれば、着実に信頼が築けます。

1-4. あいさつ

学習目標

あいさつはコミュニケーションだけでなく、人間関係の基本であることを理解し、様々な場面でのあいさつの仕方について学びます。

皆さんは、日常生活において家族・友人・ご近所の人にあいさつをするとき、何に気をつけていますか？ 「特に何も意識していないなあ」と思われる方が多いのではないのでしょうか。

ところが、あいさつはコミュニケーションの基本ですから、正しいあいさつができないと、思わぬところで人間関係に歪みが生じたりするものです。

たとえば、親しい友人が道で出会ったとき、あなたにあいさつしなかったとします。あなたはどのように思いますか？ 「友人に何かあったのだろうか」、または「何か自分に対して怒っているのだろうか」といった感情を抱き、不安を感じたり不愉快な気分になったりするのではないのでしょうか。それは、友人があなたという存在に対してどのような感情を抱いているのか分からないからです。

では、それが今度は友人ではなく喫茶店の店員だとしたら、あなたはどのように思いますか？

不愉快な感情を抱くのは当然として、「感じの悪い店だから、もう、ここにくるのはやめよう」と思ってしまうかもしれません。

このように、あいさつは、とても重要なものです。あいさつは、あなた個人の人間関係を円滑にする潤滑油であるとともに、会社員のあなたにとってはビジネス成功のために、必要不可欠な行為と言ってもいいものなのです。

上司や同僚の人たちと協力し合える関係を作り、そして、顧客や取引先とも良好な関係を築くための第一歩があいさつであるということを忘れてはいけません。

そこで、この章では、ビジネス社会において異なった世代や価値観を持つ多様な人々と、良好な関係を築くためのあいさつと話し方のマナーについて学習していきます。

あいさつは、基本的なビジネスマナーというだけでなく、人間関係の基本となるものです。そして、丁寧なあいさつは、お互いを尊重する精神の表れであり、人間関係を円滑にするものですから、しっかりと正しいあいさつを身につけましょう。また、あいさつは、自分の方から積極的に行うように心がけましょう。

(1) 基本的なあいさつのことば

① 朝、出社した時

朝、出社した時には「おはようございます」と明るく元気よくあいさつしましょう。一日のスタートとしてとても重要です。

② 会議室などへ入退出する時

会議室や別の部署などに入入りする時には「失礼します（失礼いたします）」、そこから退出する時には「失礼しました（失礼いたしました）」とあいさつしましょう。

③ 外出する時

仕事で取引先などに外出する時には「〇〇〇に行ってまいります」と外出先を告げながら外出します。そのとき、ホワイトボードなどに行き先や帰社時間などを書き込んでおくことも忘れてはいけません。

あなた宛の電話や来客があった時に、あなたの動向がわからないと、お客様などに失礼に当たりますし、他の社員を困惑させてしまうからです。

④ 会社に戻ってきた時

「ただいま戻りました」と帰ってきたことを知らせます。そして、外出先での出来事を先輩や上司にしっかりと報告するようにしましょう。また、外出前にホワイトボードなどに行き先や帰社時間などを書き込んでいた場合には、帰社したことを表示しておきましょう。

⑤ 先輩や上司が外出する時

先輩や上司が出かける時には、できるだけ「行ってらっしゃい」と言うようにしましょう。

⑥ 先輩や上司が帰社したとき

先輩や上司が会社に戻ってきたら、「お帰りなさい」「お疲れ様でした」とあいさつします。そして、留守中の話や電話などの伝達事項を直ちに伝えるようにしましょう。

⑦ 電話対応でのビジネス特有のあいさつ

ビジネスの社会では、電話対応に特有のあいさつがあります。このあいさつは、ビジネスの社会ならほとんどどこでも通用するものですから、しっかりと使えるようにしてください。

社外の人から電話がかかってきたときには「いつもお世話になっております」、この人が自分の会社の顧客なら「毎度ありがとうございます」、また、外出中の社員からの電話に対しては「お疲れ様です」というようにあいさつしましょう。

⑧ 退社する時

「お先に失礼します」と告げて退社します。ただし、同じ部署で、まだ残業している人がいるような場合には、手伝えることがあるかどうか一言尋ねてみる程度の気配りをすることも大事です。

⑨ 「ありがとうございます」、「申し訳ございません（すみません）」

これらの言葉はビジネスに特有な言葉というわけではありません。しかし、「ありがとうございます」の言葉は、お礼と感謝の気持ちをストレートに伝えられる言葉ですから、お客様に対しても社内の人に対しても使いたい言葉です。

また、「申し訳ございません（すみません）」の言葉は、何か仕事上で失敗してしまった時やお客様を待たせてしまった時などに、申し訳ないという気持ちを素直に表す言葉ですから、すぐに言えるようにしておきましょう。ただ、なんでもかんでも「すみません」の一言ですむわけではありませんから、注意する必要があります

(2) 「ご苦労様」と「お疲れ様」

あいさつの言葉で、同じような意味で使われますが、使われ方が違う言葉があります。「ご苦労様」と「お疲れ様」が、これにあたります。「ご苦労様」は、上司が部下に対して使う言葉で、目上の人に対しては「お疲れ様」といいます。このような言葉については、使い方を間違えないように注意しましょう。

1-5. 社会人としての心がまえ

学習目標

「自分の立場や役割をしっかりと把握し、責任を持ってその役割を果たす」プロとしての責任感の重要性について学びます。

学生と社会人とでは、どのような違いがあるでしょうか。その違いを一言で表すと「責任」の重さです。自分の行動が、職場の同僚、上司、仕事の取引先など、様々な人に影響を与えるため、社会人になると今まで以上に自分の行動に責任を持たなければなりません。

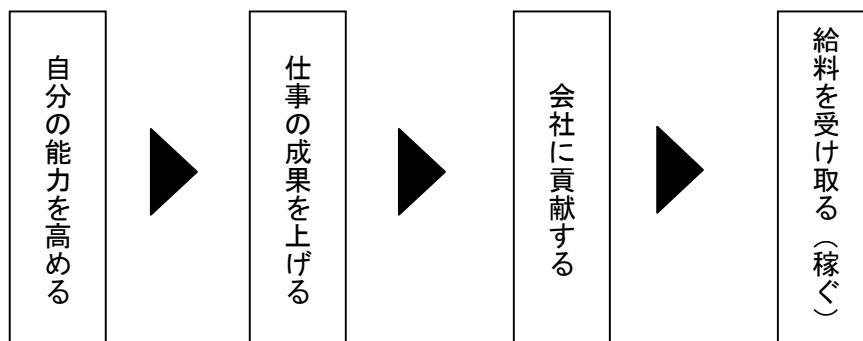
学校と会社の違い

	学 校	会 社
環 境 ・ 立 場	勉強をする 知識を得る 授業料を払う	仕事をする 今までの知識を活用する 給料を受け取る
接 する 相 手	気の合う友人を選べる 同年代の人が多い	好き嫌いでは選べない 様々な年齢の人 様々な立場の人
時 間	個人的な時間が多い	拘束時間が長い
行 動	先生や先輩の指示を守る	上司・先輩の指示を守る
言 葉 遣 い	比較的自由である	敬語を使うことが常識である

会社は、働きに対して給料を支払います。従業員の立場から考えれば、会社のために働くことによって、給料を受け取る権利が発生することになります。

「収入を得るためには、自分の能力を高めなければいけない」、「給料はお客様からいただいている」という考え方が「プロ意識」につながります。

入社後は新入社員研修や先輩の指導を仰ぎながら、仕事に必要な技術や知識を身につけます。その後、仕事を任せてもらえるまでには、数ヶ月～数年かかります。それまでは十分に力を養い、仕事を任された時、その実績に応じた高い評価が得られるよう準備しておきましょう。



(1) 約束の時間と期限を守る

① 時間を大切にす

「時は金なり」ということわざがありますが、その言葉は社会人にぴったりとあてはまります。特に企業を取り巻く環境の変化の激しい昨今においては、少しの時間のロスが大きな損失につながることもあるのです。ですから、常に時間を大切にす意識が必要になります。

それと同時に、他人の時間も大切であるということ認識しなければなりません。

「自分の時間は大切にするが、他人の時間は気にしない」という姿勢では社会人としての責任を果たしているとは言えません。では、「他人の時間を大切にする」とは、どのようなことでしょうか。それは、約束の時間や期限を必ず守るということです。

例えば、訪問する時間の約束があるのであれば、必ずその時間に訪問しなければなりません。先方はその予定でスケジュールを立てていますので、もしその時間にあなたが訪問しなければ、先方の予定がくるってしまうのです。そうすると結果として、相手の大切な時間を奪っていることになってしまうのです。ですから、「少しぐらいのズレは構わないだろう」と自分勝手に判断することなく、約束の時間を必ず守るようにしなければなりません。

【時間に関するルール】

- ・ 席を離れる場合は机の上の書類を裏返しにするか、引き出し等にしまう
- ・ パソコンはデータを保存し、他の人がすぐに使えるような状態にしておく
- ・ 勝手に席を離れるのではなく行き先や帰社の予定時刻を周囲の人に伝えておく
- ・ 残業や休日出勤を極力しないで済むように効率的に仕事を進める
- ・ やむを得ず残業する場合は、上司に報告の上、許可を得る
- ・ 残業しても間に合わない場合は、上司に相談のうえ、応援等を仰ぐ

② 期限を守る

時間だけでなく、約束の期限を守ることも社会人として当然の義務です。

「自分の抱えている仕事が忙しいから頼まれたことは後回しにする」あるいは「約束の期限は過ぎてしまっているが勝手な判断で引き伸ばす」などということはしてはいけません。先方は、その期限までに終わることを予定して、仕事の段取りを組んでいるのです。どうしても約束の時間や期限に間に合わない場合には、あらかじめ先方に連絡の上、了承を取るようにしなければなりません。その際、「何時まで」、あるいは、「いつまでであれば可能であるのか」、をしっかりと先方に伝えなければなりません。

時間や期限を指示されずに仕事を依頼された場合には、必ず、「いつまでに完了すればいいのか」を確認する習慣をつけましょう。そして、優先順位をしっかりと決めた上で、仕事を進めて行くことが大切です。

そうすることで、仕事の効率がアップし、決められた期限を守ることができ、自分の時間も他者の時間も大切にできる社会人になれるのです。

【ポイント】

- ・ 約束は守るためにある。時間や期日は厳守する
- ・ 自分の時間も他者の時間も大切にする
- ・ 約束の時間や期日に間に合わない場合は、直ちに先方に連絡して了承を得る
- ・ 指示がないときは、自ら時間や期日を確認する
- ・ 優先順位を付ける習慣を身につける

(2) 他人や同僚に迷惑をかけない

会社組織では複数の人が集まり、その能力を結集することによって、一人の能力ではなし得ない、より大きな取引や、より高度なサービスの提供ができるのです。

そのために、会社では様々な考え方を持った、様々な立場の人達が共通の目的に向かって協力しています。その足並みが乱れてしまうと、組織は総合力を発揮できなくなってしまいます。総合力を発揮するためには、一人ひとりが足並みを揃えるように意識しなければなりません。

足並みを揃えるための最低限のルールとして、「他者・同僚に迷惑をかけない」という意識が必要になります。個人として任された仕事に一生懸命取り組むことは大切ですが、その仕事ばかりに目を向けて、他者に迷惑をかけるようなことがあってはなりません。

例えば、仕事に熱中するあまり会議に遅刻してしまったり、お客様の要望に応えようとするあまり社内のルールを無視してしまう、といったことがあると組織は混乱してしまいます。そうならないために、自分の言動が他者に迷惑をかけていないかどうかを客観的に振り返る習慣を身につけるようにしましょう。

【他者に迷惑をかけないためのポイント】

- ・机の上は、仕事に不要なものは置かず、整理整頓を心がける
- ・職場の備品は、メンバーで共有する意識を持つ
- ・会社のルールを知っておく

(3) 服務規律を守る

会社では大勢の人が働いています。その人達が協力しながら働けるように、一定のルールを設けています。就業規則のように、明文化されているケースもありますし、「会議は30分以内に終了すること」などのように、明文化はされていないけれども、その会社独自の慣習やルールを持っているケースもあります。その中で、仕事を行う上でのルールが服務規律です。この服務規律は、従業員一人ひとりが気持ち良く働くために、個人個人が守らなければなりません。

例えば、入社時のルールとして、「始業時間には仕事に取りかかれる状態にしておくこと」というものがあります。つまり、「ぎりぎりの時間に飛び込むのではなく、余裕をもって入社すること」が必要なのです。一人でも時間ぎりぎり飛び込んで来たり、遅刻したりしてしまうとどうでしょうか？ 遅れて来た当人はもちろん、他の人も中途半端な気持ちのまま仕事を始めなければならなくなってしまいます。

会社で定める服務規律は、必ず守るようにしなければなりません。



(4) 自分の立場を理解する

自分の置かれた立場を理解するためには、まず先輩や上司の話を聞くことが大切です。仕事の指示を受けた時に、何も考えずに単に指示されたから仕事に取りかかるのではなく、自分なりにその仕事の持つ意味を良く考えた上で、目的意識や問題意識を持って仕事に取りかかることが大切です。その際に、自分勝手な思いこみに陥らないように、先輩や上司に確認してみましょう。指示を受けた時に先輩や上司が忙しいようであれば、折を見て確認してみましょう。そのことにより、自分の行う仕事の必要性や位置付けがはっきりしてきます。

2. 社会人の言葉遣いと礼儀作法

学習目標

相手に好印象を与える言葉遣いと礼儀作法についてその基本的なことを学び、それが、単に形としてだけでなく、相手に対する「心づかい」を含めて身につくよう努力しましょう。

2-1. ファミコンことば

学習目標

ビジネスの場ではふさわしくない言葉があります。人に不快感を与えずに業務を円滑に進めるためにも、正しい日本語を身につけましょう。

「ファミコンことば」とは、ファミリーレストランやコンビニエンスストアで使われている言葉のことで、本来の言葉の持つ意味に照らしてみると少しおかしい日本語のことです。違和感を感じている人も多いでしょう。このような接客語だけでなく、最近では、様々な「はやり言葉」を耳にしますが、様々な年代の人と接するビジネスの場では誤解されるケースも考えられ、ふさわしくない場合が多いので使用しないほうがよいでしょう。

いくつか例をあげて考えてみましょう。

① 「こちら和風セットになります」

「なる」という動詞は「人為的ではなく自然のなりゆきで変化して別の状態が現れる」意味で、お客の側から不自然に感じられるのは、この<非人為的>と<新たな状況の出現>が場面にそぐわないからでしょう。正しくは「こちら和風セットでございます」です。

② 「おつりのほうは230円でございます」

もともと「~のほう」には、物事をぼかしたり遠回しに言ったりする用法と、何かと対比して「こちらのほう」といった言い方があります。遠回しに慎重に言ったつもりでしょうが、特に金銭のやり取りなど正確さが要求される場面では適切な表現とはいえません。またコーヒーだけ注文した客に「コーヒーのほうをお持ちしました」と言われると、まだ何か他に注文したのかと考えてしまいます。例文の場合、正しくは「おつりは230円でございます」です。

③ 「おビールをお持ちしました」

違和感を覚えるのは「おビール」と「お持ちする」の部分です。先生の「おカバン」の場合は先生の持ち物ですが「ビール」はまだ誰の持ち物でもなく尊敬すべき相手ではありません。後者の「持つ」は自分の行為だから「お」を付けるのはおかしいと感じる人がいるかもしれませんが、謙譲表現と考えることもできます。いずれにしても「お」の使いすぎは、かえって品位を失うことになります。例文の場合、「ビールをお持ちしました」が正しい表現です。

④ 「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」

「ご注文は以上でよろしいでしょうか」と現在形でいいのではないかという疑問です。電話で「奥様でいらっしゃったでしょうか」と言われて「今も奥様ですけど・・・」と言いたくなったという話があります。「これでよかったか」と少しでも過去のことに ついて尋ねているとすれば、このままでよいとも言えます。

2-2. 敬語の正しい使い方

学習目標

敬語が使えない人は「常識」がないと見られます。敬語は単に形を覚えればよいだけでなく相手に対する「心づかい」を含めて、正しい敬語を身につけましょう。

2-2-1. 敬語の必要性和種類

「敬語くらい知っている」と思うかもしれませんが、「なんとなく知っている」程度では社会人として通用しません。お互いの立場の違いをきちんと認識し、目上の人には敬意を表した言葉遣いをしなければなりません。敬語も仕事上関わり合う人との潤滑油となるものです。

敬語には3種類あります。

- (1) 尊敬語：相手に敬意を示すために、相手の行為や状態などを敬って言い表す言葉
- (2) 謙譲語：相手に敬意を示すために、自分をへりくだって言い表す言葉
- (3) 丁寧語：相手に敬意を示すために、物事を丁寧に言い表す言葉

この中でも、尊敬語と謙譲語の使い分けがポイントとなります。「尊敬語は相手のために使う言葉」で「謙譲語は自分のために使う言葉」ですので、混同してしまうと、相手に失礼となり、信用を失くしかねません。この違いは重要ですから、きちんと理解して覚えてください。

2-2-2. 尊敬語・謙譲語・丁寧語

(1) 尊敬語

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| ① 相手に属するものに「お」「ご」をつける | 例) ご意見、お名前 |
| ② 語尾に「さん」「様」をつける | 例) 吉田さん、お客様 |
| ③ 丁寧な代名詞を選ぶ(代名詞の変化) | 例) どなた、そちら |
| ④ 相手の行動(語尾)に「れる」「られる」をつける | 例) 外出される |
| ⑤ 相手の行動に「お・・・になる」をつける | 例) お読みになる |
| ⑥ 相手の行動に「・・・して下さる」をつける | 例) お越し下さる |
| ⑦ 完全に言い換える | 例) 召し上がる、いらっしゃる |

(2) 謙譲語

自分あるいは自分の側に属するものを低い地位におくことで、相対的に相手の地位を高め、敬意を表す日本語独特の言い方です。

- | | |
|-----------------------------|-----------------|
| ① 自分に属するものを低くいう | 例) 粗品、弊社、わたくしども |
| ② 自分の行為に「お」「ご」をつける | 例) お待ちする |
| ③ 自分の行為(語尾)に「・・・していただく」をつける | 例) 送らせていただく |
| ④ 自分の行為は謙譲の動詞で表す | 例) 申す、承る |

(3) 丁寧語

職場での会話の基本は、すべて丁寧語です。

- | | |
|-------------------|--------------------|
| ① 文末に「です」「ます」をつける | 例) 雨が降ります |
| ② 言葉を丁寧に言い換える | 例) ちょっと→少々、いま→ただいま |
| ③ 語尾に「ございます」をつける | 例) わたくしどもの課長でございます |
| ④ 頭に「お」「ご」をつける | 例) お休み、ご案内 |

もっとも、むやみやたらに使うと、かえって品がなく、いやみっぽく聞こえます。

通常、外来語、動植物(相手のペットでも)、自然現象、「お」で始まる言葉などには、「お」、「ご」をつけません。 例) X おコーヒー・おビール

敬語を正しく使えるようになるには、まずは用語そのものを暗記することが大切です。

慣れないうちは、会話中においてとっさの判断では的確な敬語は使えないはずですが。そのためにも、次の表に出てくる使い分けくらいはできるようにしっかりと理解しておきましょう。

2-2-3. 主な用語

(1) 主な動詞の敬語

普通の言い方	尊敬語	謙譲語	丁寧語
する	なさる	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
行く・訪ねる	いらっしゃる おいでになる	参る・伺う・上がる・参上する ・お邪魔する・お伺いする	行きます 訪ねます
来る	いらっしゃる お見えになる お越しになる おいでになる	参る・伺う・上がる・参上する ・お邪魔する・お伺いする	来ます
見る	ご覧になる ご覧くださる	拝見する 見せていただく	見ます
見せる	お見せになる	ご覧に入れる・お目にかける	見せます
聞く	お耳に入る	伺う・拝聴する	聞きます
聞かせる	お聞かせになる	お耳に入れる	聞かせます
言う	おっしゃる・仰せになる	申し上げる・申す	言います
思う	思し召す お思いになる	存ずる	思います
知る	ご存じ	存ずる・存じ上げる	知ります
あげる	賜る・くださる	差し上げる	あげます
もらう	お受けになる	頂戴する・いただく 賜る・承る	もらいます
食べる	召し上がる・あがる	いただく・頂戴する	食べます
死ぬ	お亡くなりになる	亡くなる	死にます
気に入る	お気に召す	—	気に入ります
着る	召す	—	着ます
確認する	改める	—	確認します
会う	お会いになる	お目にかかる・お目もじする	会います

借りる	お借りになる	拝借する・お借りする	借ります
承諾する	お聞き入れになる	かしこまる・承る	承諾します
呼び出して	お呼び出しになる	お呼び立ていたしまして	呼び出しまして

(2) 自称表現と他称表現

また、自称表現と他称表現の違いもしっかりと、理解しておきましょう。

自称表現とは、特に会社の外の取引相手の人に対して、自分や自分の会社のことを述べる時に使う表現です。これに対して、他称表現とは、相手の人や相手の会社のことを述べる時に使う表現です。

この区別もビジネスにおいてとても重要で、おかしい表現を使っていると、あなたやあなたの会社の評判を落とすことにもなりますから、十分に注意してください。

	自 称	他 称
個人	私（わたくし・わたし）・小生	〇〇様・そちら様・お客様・貴殿・先生
団体	私ども・一同	各位・ご一同様
会社	当社・弊社・小社	貴社・御社・お勤め先・〇〇会社様
役員・上司	当社社長・当社役員・上司	貴社長・ご重役・ご上司
部下	当社社員・本人・担当者	貴社社員・御社社員・ご本人・ご担当

(3) 人称の種類

自分		わたくし	標準
		わたし	少しくだけた言い方
		こちら	
相手		あなた（さま）	改まった言い方
		そちら（さま）	やや事務的
		おたく（さま）	私的な場での言い方
三人称	近い	こちらさま	
		このかた	
		こちら	
	中間	そちらさま	
		そのかた	
		そちら	
	遠い	あちらさま	
		あのかた	
		あちら	
	不明	どちらさま	
		どのかた	
		どなた	
どちら			

2-2-4. 間違えやすい使い方

敬語表現については、4つのポイントがあります。

- ① 二重敬語（過剰敬語）になっていないか。
- ② 相手に対して謙譲語を使っていないか。
- ③ 丁寧語と尊敬語が混在していないか。
- ④ 相手の立場に適した敬語になっているか。

ビジネスの場では、この4つをしっかりとチェックするようにしましょう。

(1) 敬語が過剰な例

間 違 い	正 し い
おっしゃられた	おっしゃった
	おっしゃいました
おいでになられました	おいでになりました
	いらっしゃいました
召し上がられますか	召し上がりますか
ご出発になられる方は	出発される方は
	ご出発の方は
お着きになられました	お着きになりました
	到着されました
先生がご指摘されました	先生がご指摘になった
そちらにお掛けになられて	そちらにお掛けになって
お待たせ申し上げました	お待たせいたしました

(2) 相手に対して謙譲語を使ってしまった例

間 違 い	正 し い
景品を頂いてください	景品をお持ち（になって）ください
	景品をお受け取りください
拝見なされた後で	ご覧になった後で
	お読みになった後で
あちらで伺ってください	あちらでお聞きになってください
あちらで伺って頂けますか	あちらでお尋ねになって頂けますか
伺っていらっしゃいますか	お聞きになっていらっしゃいますか
	お聞きおよびでしょうか
持ってまいりましたか	お持ちになっていらっしゃいますか
	持っていらっしゃいますか
こちらでお待ちしてください	こちらでお待ちになってください
	こちらでお待ちください
ご参加してください	ご参加ください

ご注意ください	ご注意ください
部長の申されたことは	部長のおっしゃったことは（部長に対して） 部長の申しましたことは（外部に対して）
どちらに参られますか	どちらへいらっしゃいますか どちらへお出かけになりますか
参られる節にはお電話ください	お越しの節にはお電話頂けますか
いつごろご到着いたしますか	いつごろご到着でしょうか いつごろご到着になりますか いつごろお着きでしょうか
お忘れ物いたしませんように	お忘れ物なさいませんように
どちらにご惠贈なさいますか	どちらにお贈りになりますか

(3) 丁寧語と尊敬語を混ぜて使ってしまった例

間 違 い	正 し い
どちら様でございますか	どちら様でいらっしゃいますか
分かりました方は	お分かりになった方は
何をお探してございますか	何をお探しでいらっしゃいますか

(4) その他の例

間 違 い	正 し い
とんでもございません	とんでもないことでございます
（上司をねぎらうときに） ご苦労様でした	お疲れ様でした
分かれたと存じますが	お分かりになったと存じますが
ご安心してお任せください	安心してお任せください

2-2-5. 第三者に対する敬語

(1) 社外の人に対して自分の上司のことを述べるとき

社外の人に対して自分の上司のことを述べるときは、社内の上司に対して敬語を使わないようにします。ただし相手が上司の家族や親族である場合には、上司に対しても敬語を使います。

- ① 来客に対して
 - × 部長はもうじきお着きになりますので
 - 部長の△△はもうじき参りますので

- ② 部長の家族に対して
 - × 部長の△△は席を外しております
 - 部長は席を外されています

(2) 上司と上司の部下について話すとき

上司に対して、その上司の部下のことを言うときは、敬語を使わないのが自然です。ただし、上司の部下が自分より目上に当たる場合は、低い程度の尊敬語を使用します。

- ① 部長に対して課長のことを言う
 - × 課長がご到着になりました
 - 課長が到着されました

⇒部長だけでなく課長も立てるべきなので、課長に対しては部長よりも低い敬語を使用します。

- ② 部長に対して課長の要望を伝える
 - × 課長が書類を見せたいとのこと。
 - 課長が書類をご覧に入れたいとのこと。

- ③ 課長に対して部長の要望を伝える
 - × 部長が参るようにおっしゃっています。
 - 部長がおいでくださるようにおっしゃっています。

⇒部長と課長、2人に対して敬意を払うべきなので、課長に対しても丁寧な言葉遣いをします。

2-3. 会話を円滑にする言葉とあいづち

学習目標

会話の中でちょっと一言添えるだけで、その会話が円滑になります。印象を和らげる「クッション言葉」と潤滑油の役割を果たす「あいづち」について学びます。

(1) クッション言葉

相手の意に添えない「注意」、「忠告」、「依頼」、「断り」を切り出す場合、ちょっと一言、頭に添えるだけで、相手に与える印象を柔らかくし相手が受け入れ易くなります。

これをクッション言葉といいます。

次の例を見てください。

- ・「危険ですから、そこをどいてください」
- ・「申し訳ありませんが、危険ですからそこをどいてください」

皆さんは、どちらが受け入れ易いですか？ このように入り方を柔らかくし、まず相手をたて、それからこちらの言い分をのべると、円滑なコミュニケーションがとれるようになります。

クッション言葉には

- ・「恐れ入りますが…」
- ・「失礼ですが…」
- ・「申し訳ございませんが…」
- ・「あいにく…」
- ・「お手数をおかけいたしますが…」
- ・「おさしつかえなければ…」
- ・「よろしければ…」
- ・「大変ありがたいのですが…」

などがあります。

(2) あいづち

あいづちは「一言の言葉とうなずき」の行為を言います。あいづちをすることによって、「あなたの話を熱心に聴いている」ことを相手にアピールでき、会話の潤滑油の役割を果たします。特に、電話では相手の顔が見えないだけに、あいづちは重要です。

あいづちには

- ・「ええ」
- ・「そうですね」
- ・「なるほど」
- ・「わかりますよ」
- ・「はい」
- ・「はい、わかりました」
- ・「そうですか」

などがあります。

2-4. ビジネスの慣用表現

学習目標

ビジネスで使われている慣用的な決まり文句を覚えましょう。

ビジネスでは話の内容をスムーズに伝えるため、相手に敬意を払いながらも、一方では合理的な表現も併用する、特有な慣用表現があります。

	対 象	慣用表現
呼称	自社のこと	私ども・当社
	相手の会社	御社・〇〇会社様
	自社の役職者（伊藤課長）	課長の伊藤・私どもの伊藤
	誰	どちら様
	名前不明の来客	お客様
時間	今	ただいま
	さっき	先ほど
	これから	今後
年月日	おとし	一昨年
	今日	本日
	あさって	明後日
方向	ここ・こっち	こちら
	あっち	あちら
	そっち	そちら
	どこ	どちら
もの	これ	こちら・こちらの〇〇〇
	それ	そちら・そちらの〇〇〇
	あれ	あちら・あちらの〇〇〇
	どれ	どちら・どちらの〇〇〇
	どれも	いずれも

2-5. おじぎ

学習目標

きちんとしたおじぎは、相手に好印象を与えます。正しいおじぎの仕方を身につけましょう。

おじぎは、相手に対する親愛の情、尊敬の念を表す動作です。簡単に見えて、きれいなおじぎをしている人は意外に少ないものです。「頭を下げて、礼をすればいいのだと」思っているかもしれませんが、顔だけ前につきだしたり、頭だけ折れていたり、正しいおじぎの形になっていない人が多いのです。

2-5-1. おじぎの種類

(1) 会釈（目礼も同様）

来客や上位者と会社ですれ違った時や、訪問先または会議室への入退室の際に行われるおじぎです。通常は黙礼（黙ってあいさつすること）ですが、「失礼いたします」とか、来客に対しては「いらっしゃいませ」というあいさつとともに行う場合もあります。

上体を傾ける角度は15度ぐらいで、視線を自分自身の足元から1.5メートルくらいの所に向けるのが目安です。

(2) 普通礼（中礼・敬礼）

出勤時や退社時、自分の名前を言う時に行われるおじぎです。「おはようございます」とか「よろしくおねがいします」というあいさつとともに行います。

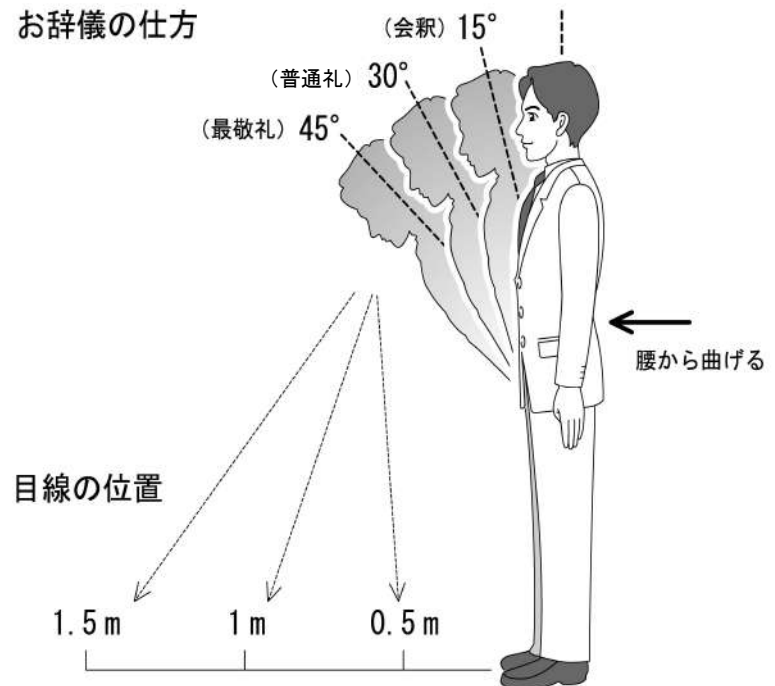
上体を傾ける角度は30度ぐらいで、視線を自分自身の足元から1メートルくらいの所に向けるのが目安です。

(3) 最敬礼

上司やお客様に感謝の気持ちを伝えるときや、お願いするときなどに行われるおじぎです。「ありがとうございます」、「申し訳ございません」というあいさつとともに行います。商談が終了し、立ち上がったからのあいさつはこれです。

上体を傾ける角度は45度ぐらいで、視線を自分自身の足元から0.5メートルくらいの所に向けるのが目安です。

お辞儀の仕方



2-5-2. 姿勢のポイント

きちんとしたおじぎをするためには、まず姿勢よく立つことが必要です。

- ① ひざを伸ばし、かかとをつけ、足のつま先を少し開く
- ② 後頭部を上につり上げる気持ちで頭をしっかりと持ち上げる
- ③ 首を伸ばしてあごを引き、背筋を伸ばす
- ④ 目はまっすぐ相手を見る
- ⑤ 肩の力をぬき、胸をしっかりと張る（鳩胸にならない程度に）
- ⑥ お腹を引っ込めて、腹筋に力を入れる
- ⑦ 腕は自然に脇におき、指先をそろえて伸ばす。女性は手を前に組んでもよい

明るいイメージの基本が笑顔です。男性も女性もさわやかな笑顔が、好感度アップの必須条件になっています。ただし、一言に笑顔といっても、不自然な笑みや、相手にへつらうようなこびた笑いは逆効果です。へらへらしている、生意気、まじめに話を聞いていない等と思われかねません。

相談を受ける際には、笑顔の使い分けに充分気をつけてください。真剣な話をしている時、相手から苦情をぶつけられる時はもちろん笑顔である必要はありません。笑顔にも T.P.O. を心がけてください。

あごの角度にも充分注意を払う必要があります。なぜなら、あごの角度は自我を語るといわれているからです。例えば、あごを上にはげると存在感が強く示されます。上司や目上の方と一対一で接するような場面で、あごが上がっていると必ず横柄な印象を与えてしまうので気をつけてください。逆に、必要以上にあごを引き、上目使いで相手を見ると、消極的に見えてしまいます。消極的だけならまだしも、相手に対して警戒心や疑惑を示していることにもなると言われています。

適当なあごの角度は、軽く引いておくことです。そうすれば、控えめな感じになり、相手を立てることになります。

3. 来客対応と訪問時のマナー

学習目標

仕事に就くと、お客様を迎えたり、逆に先方を訪問する機会が多くなります。この章では、この来客と訪問時の心がまえと具体的なマナーのポイントについて学びます。

3-1. 来客対応のマナー

学習目標

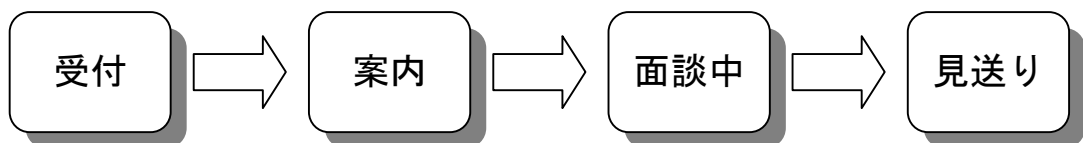
来客対応に際しての心がまえと適切な来客対応のマナーを学びます。

3-1-1. 来客対応の心がまえ

(1) 来客対応とは

来客に対応するということは、面談者だけが対応すればよいわけではありません。

お客様は様々なところを見えています。来客が自分と無関係だからといって、気を抜くことのないようにしましょう。



(2) 職場全体で対応する姿勢

① 職場の整理整頓

会社の第一印象は、清潔感で決まります。受付の整理整頓は言うに及ばず、廊下や事務所内の整理整頓も心がけましょう。

② チームワーク

お客様と接している社員を見かけたら、協力しましょう。廊下やエレベーター内では、率先して会釈したり、場所を譲ったりしてください。社員全員がもてなしの心を持つことが必要です。

3-1-2. 適切な来客対応のマナー

(1) お客様の迎え方

いつ、どこで、誰と誰が、何をどうするのかを確認し、事前にきちんと準備を整えておきましょう。それができていれば、お客様が到着したときの対応もスムーズに行うことができます。

また、受付のない会社の場合、入り口の近くにいる社員が来客対応をすることが多いと思いますが、他の人もドア口に誰かが立っているのに気づいたら、声を掛けるくらいの配慮が必要です。

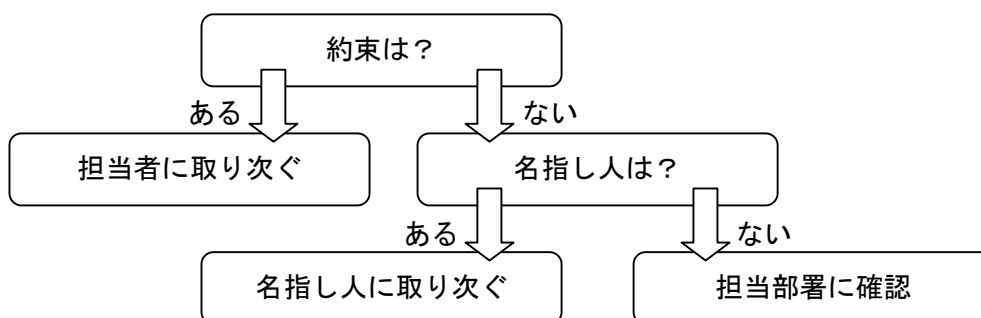
(2) 受付にて

お客様が来たら、お客様と向かい合って「いらっしゃいませ」とあいさつします。大抵は来客の方から名前と用件を言うはずですが、それを聞いたら、以下のことを復唱確認して取り次ぎます。



- ・ どちらのどなた様なのか
- ・ 誰に用なのか
- ・ (場合によっては) どのような用件なのか

約束の有無により異なる取り次ぎプロセス



① 約束がある場合

「いらっしゃいませ」「お待ちしております」の一言を付け加え、担当者すぐに取り次ぎます。お客様を待たせないのが原則です。

② 約束がない場合

- ・ 名指し人がいる場合

名指し人があれば、その者に取り次いで指示を仰ぎましょう。

名指し人がない場合は担当部署に確認をとります。いずれにせよ、いったん待ってもらうことになります。

- ・ 名指し人が不在の場合

不在理由や帰社時間をお客様に伝えます。お客様の反応次第で対応が変わりますので、不安な場合は先輩や上司に相談しましょう。

名指し人が戻ったら、来客があった旨をきちんと伝えましょう。

(3) ご案内

無言で案内したのでは、どこへ行くのかと、お客様は不安になります。「応接室へご案内いたします。どうぞ、こちらへ」などと、言葉をかけてから案内すれば、お客様も安心して誘導に従えます。

「こちらです」と手で方向を示す場合は、指を揃えて伸ばし、手の平を上向きにして示しましょう。廊下の角を曲がる前には「こちらです」「右（左）でございます」と誘導します。無言でいきなり角を曲がって、お客様の前から姿を消さないように注意しながらゆっくりと歩きます。廊下に段差がある場所などでは、「お気をつけください」と注意をうながすのが礼儀です。

① 廊下にて

お客様の真ん前を歩いてはいけません。お客様の斜め1・2歩前を歩きましょう。

こうするとお客様に対して半身の体勢をとることができるので、視界の隅でお客様の姿をとらえながら、歩調を合わせて歩けます。お客様には廊下の真ん中を歩いてもらい、自分は壁に少し寄る感覚にします。

② 階段にて

廊下と同様に、お客様を先導します。踊り場では振り返ってお客様の様子を確認しましょう。お客様を先導するのが現在は一般的ですが、お客様の目線より上に立つのは失礼だとする考え方もあることを頭に入れておきましょう。

③ エレベーター

エレベーター係がいれば、乗るのも降りるのもお客様が先ですが、今はほとんど自動式です。この場合は自分が先に乗り、お客様が乗るまでドアを開けておきます。

④ 応接室などの入口

内開きのドアなら、先に入って「どうぞ」とお客様を迎え入れます。

外開きなら、ドアを開けてお客様を先に通してから自分が入ります。

(4) 担当者到着まで

① 応接室の準備

応接室は一日に何度も使用します。先客との面談に使用した後、片付けずに次のお客様を迎え入れるのは、最悪のパターンです。灰皿やお茶の片付けはもちろん、部屋の空気の入替えもきちんとしておきましょう。応接室のドアが開けばなしになっているのも、だらしく見えるので気をつけてください。

② 案内係の責任

お客様を席に案内し、面談の担当者にその旨を連絡するまでが案内係の責任です。

お客様を上席に案内します。そしてお客様に、名指し人に確かに取り次いだ旨を伝えましょう。

③ お待たせする場合

お客様を待たせないのが原則ですが、もし、待たせてしまうような時には「申し訳ございません、〇〇分ほどお待ちいただけますでしょうか」、「申し訳ございません、もう

しばらくお待ちください」と一声掛けましょう。新聞や雑誌、社内の資料やパンフレットなどを勧めて、待ってもらうこともあります。

お茶を出すタイミングは、面談が始まって名刺交換が終わったところがベストだとされますが、これも杓子定規にあてはめてはいけません。お客様を待たせるのが明らかであれば、先にお茶を出すべきでしょう。面談が始まったら、改めて全員の分のお茶を入れなおせばよいのです。

なお、応接室の周りでの私語にも注意してください。事務所と応接室が隣り合わせになっている場合など、事務所での大声や笑い声などが筒抜けになっていることがあります。

(5) 見送り

面談が終わったら、お客様を見送ります。どこまで見送るかは、相手の地位や面談内容の重要度などに応じて決めてください。

① 応接室を出るところまで

最も略式の見送りです。しかし、これは、双方が同等の立場で、気心の知れた関係である場合にかぎられます。もし、そうでないお客様や、初めての訪問客にこのような対応をした場合、無礼な感じを与えることになりかねません。見送り方法は、内開きのドアの場合、開けたドアを押さえて、お客様を送り出します。外開きのドアの場合は、自分が先に出て、お客様が出るのを待ちます。

② エレベーターホールまで

最も一般的です。これなら初めてのお客様も帰り道に迷うこともありませんし、無礼な印象を与えることもないでしょう。見送り方法は、ボタンを押して、まずエレベーターを呼びます。お客様がエレベーターに乗り、エレベーターの扉が閉まるまで、きちんとお辞儀をしましょう。

③ 玄関まで

地位の高い相手や、重要な商談相手の場合、玄関まで見送ります。

玄関まで見送りするほどの重要なお客様の場合、大抵は車で来ているか、あるいはタクシーで帰るはずですが、つまり、玄関までの見送りとは、車の見送りでもあります。おみやげなどを渡すのであれば、お客様が車に乗ってから渡すのがよいでしょう。

車が走り出したら、最敬礼をして、車（お客様）が見えなくなるまで見送ります。なお、上司と一緒に見送りする場合は、上司が前、部下は一步下がったところからがよいでしょう。

④ 見送りの後

お客様を見送りした直後の私語は厳禁です。お客様の噂をしているところに、お客様が忘れ物を取りに戻って来ることもあります。

そして、後片付けは素早く行いましょう。お客様が忘れ物をした場合にも、すぐに対応できます。

3-2. 訪問時のマナー

学習目標

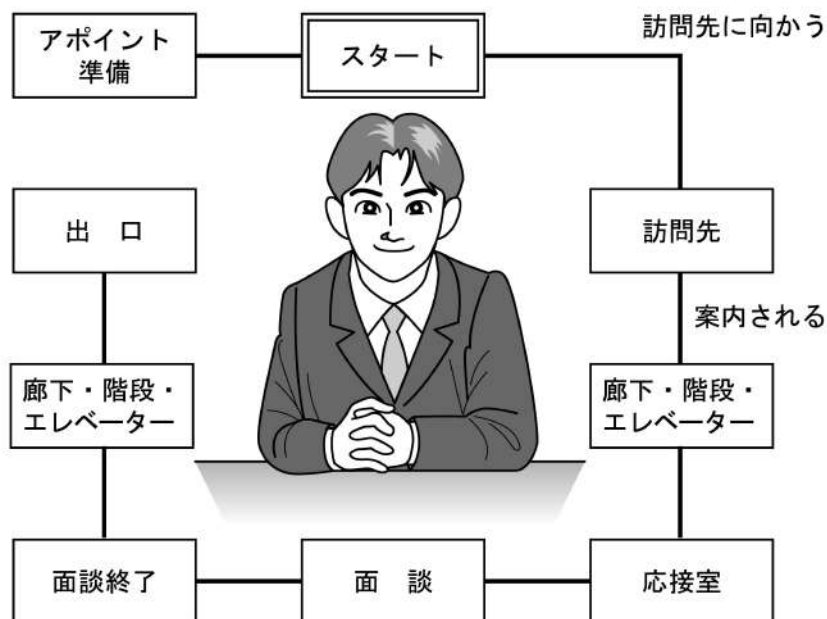
他社への訪問に際しての心がまえと的確なアポイントの取り方、訪問先周辺でのマナーについて学びます。

みなさんが社会人となってビジネス相手の会社を訪問するということは、学生時代の友人を訪ねるのとは少し違ってきます。取引を成功させるといった目的をもって訪問するわけですから、そのために良好な人間関係を築かなくてははいけません。信頼のおける人物かどうかの確認ができなくては、新しい取引を開始することはできないからです。

逆に、うまく人間関係が築けない場合は、自分自身の信頼を失うばかりか、あなたの会社の評判も落とす結果になりかねません。そのときの取引に失敗するだけでなく、将来的に会社としても痛手を負うことになるということです。

では、社会人として、取引相手として、信頼を得るためのビジネスマナーとはどのようなものなのでしょうか？

ここでは、訪問についての心がまえと、実際の方法について説明します。



3-2-1. 訪問についての心がまえ

(1) 気持ちは社長、態度は新人

人と接するときには、会社の代表としての自覚と、新人のような謙虚な姿勢が必要です。高慢な態度は嫌われます。自分に自信があるならば、なおのこと謙虚さを持つべきです。

(2) 言動には責任を持つ

自分の言動が、大変な影響を及ぼすこともあると心してください。あなたが言ったことは、会社が言ったことと同義にとられます。わからないことや自分では判断できない問題であれば、その旨をきちんと相手に伝えることが大切です。

(3) 常に時間意識を

訪問先には、約束の5分前到着が原則です。遅刻は論外ですが、早すぎても迷惑です。交通機関の事故などで、どうしても約束の時間に遅れてしまうときには、必ず先方に電話を入れましょう。忙しい相手の場合、時間をずらしてもらえとはかぎりません。日を改めてほしいと言われることもあります。

(4) 身だしなみを再確認

朝、整えるだけでなく、人と会う前にも気を配りましょう。雨の日や風の強い日などは、服装の乱れに注意してください。

(5) 資料や書類の準備

訪問目的をよく考え、必要と思われる資料はすべて整えておきましょう。相手の貴重な時間を割いてもらうのですから、忘れ物をして「また次の機会に」では、とても失礼です。

(6) 相手はどのような人か

相手についての情報は、できるだけ集めておきましょう。

- ・ 業種・業界での地位や規模
- ・ 代表者の氏名とプロフィール
- ・ 担当者の氏名とプロフィール
- ・ 競合相手との関係
- ・ 一般情報（新聞記事や最近の動向）

3-2-2. アポイントの的確な取り方

会社を訪問する前に先方に訪問の意思を知らせ、了承を得ることが大切です。相手の時間を大切にしている気持ちが伝わるようにしましょう。

(1) アポイントの取り方

電話、訪問までに余裕のある場合などは電子メール等も利用して、訪問する目的、希望の日時、面談に必要な時間、誰が訪問するかを伝えます。

その際、先方の都合を優先させるようにします。また、特に先方に時間の要望がない場合でも、始業と就業時、昼休み、休日・週明けの初日、月末、期末等は避けた方がよいでしょう。

(2) 社外での待ち合わせの場合の留意点

公共施設や駅周辺のわかり易い場所を選択しましょう。また、先方から場所の指定をされた場合は、近くの目印になる建物などを確認します。また、携帯電話、待ち合わせの店等の電話番号等、連絡のとれる方法も確認しておきます。

初めて会う人との待ち合わせの場合は、自分の容姿（髪型・身長・体型など）や持ち物など目印となるものを伝えておきます。

(3) アポイントを変更する場合

アポイントの変更は、こちらからするのはできるだけ避けましょう。ただし、やむをえない場合は、できるだけ早く訪問先に連絡し、変更についてのお詫びをし、変更理由を簡潔に説明します。そして、次の約束を行うよう努力しましょう。

3-2-3. 訪問先周辺でのマナー

(1) 百メートル前から緊張感を

訪問先の建物に入るときからきちんとすれぱいいと思ったら大間違いです。訪問先の周囲は、いわば先方の生活圏です。近所の飲食店や喫茶店などには、先方の社員がいる可能性が高いのです。ですから、訪問先の近くで食事や休憩をする場合は態度に十分注意することです。

(2) 歩行中の喫煙

近年、公共の場での喫煙は禁止される方向にあります。社内での喫煙を全面的に禁止する企業も増えてきました。従って、訪問先での喫煙は極力控えるべきです。また、歩きながらの喫煙など、マナーに反する行為をしないよう、到着前も気を抜いてはいけません。

(3) きれいな車で

車やバイク、自転車などで訪問先まで行く場合には、手入れの行き届いた清潔な車で訪問しましょう。

(4) 駐車場での注意点

守衛係や駐車場係の指示に従いましょう。建物に隣接した駐車場では、建物に対して頭から駐車するよう指示される場合もあります。これは排気ガスで建物の壁や窓が汚れるのを防ぐためです。また、駐車したらすぐにエンジンを切りましょう。

3-3. 応接時のマナー

学習目標

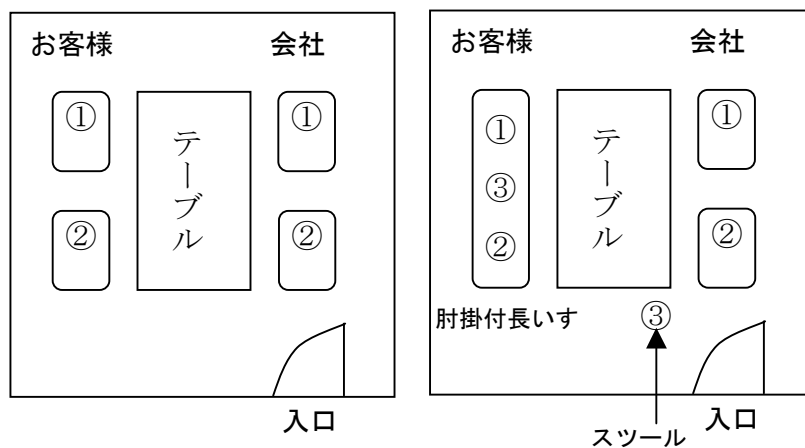
面談に入る前のマナーとして、一般的な席次の考え方、名刺の受け方と渡し方、自己紹介の方法について学びます。

3-3-1. 応接室での席次

室内や車内の席には、上座と下座があります。

どの位置が上席になるのか、一般的な順番を示します。

- (1) 入り口から遠い方が上席、近いところは末席。
- (2) 肘掛付長いが客席。複数で座るときは奥が上席、次に手前、最後が中央。
- (3) スツールはホスト側の末席。



3-3-2. 名刺の受け方・渡し方

名刺は小さな紙ですが、名前が書いてありますから、その人の分身と考えられています。分身だからこそ、渡す方も受け取る方も大切に扱う必要があります。

(1) 名刺交換のしかた

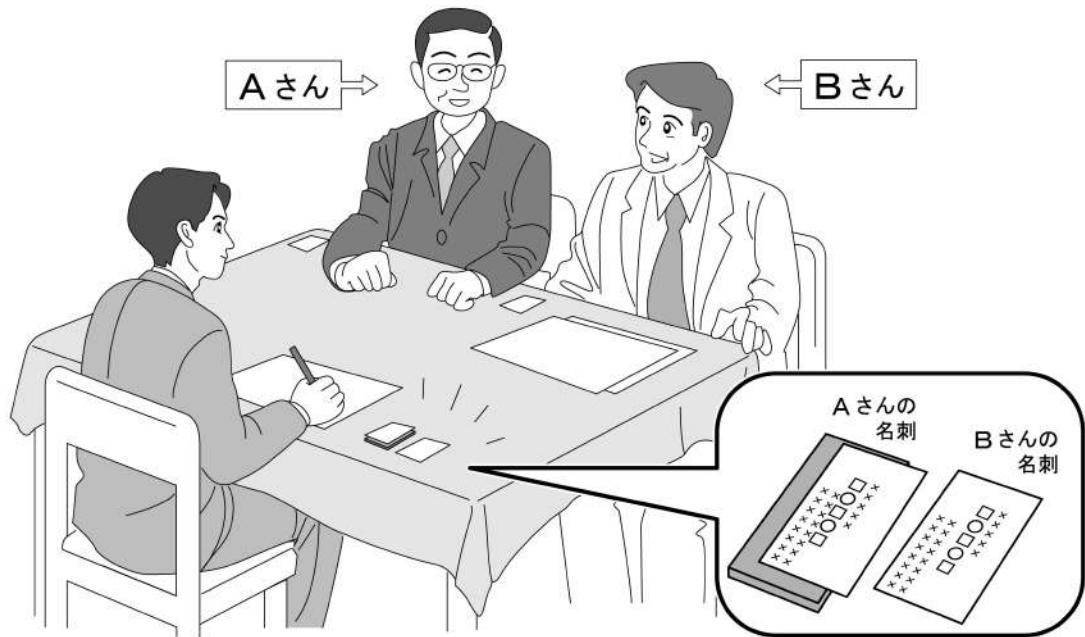
- ① 立ち上がり、「はじめまして」に続けて「〇〇と申します。よろしくお願い致します」と名乗りながら名刺を差し出す。
- ② 名刺は目下から渡す。(訪問者が先)
- ③ 交換する相手が複数の時は、地位の高い人から順に交換する。
- ④ 名刺は両手で持ち、相手が見やすい向きにして、相手の胸元あたりに差し出す。(胸の高さで弧を描くように)



- ⑤ 相手の名刺は右手で受け取り、左手を丁寧に添える。この時、印刷面に指が触れないようにする。



- ⑥ 名刺交換が終わっても、相手の名刺をすぐに名刺入れなどにしまわないこと。椅子に座ったら、面談中は自分の目の前に置いておく。



- 名前を覚えるまで名刺はテーブルの上に
- 相手の座っている順序に並べると覚えやすい
- 頂いた名刺は自分の名刺入れの上に置き(上席者の名刺優先)大切に扱う。

(2) 同時交換の場合

- ① 目下の者から名乗る。
- ② 同時に交換する。「よろしく願い致します」
- ③ なるべく早く両手を添える。
- ④ 一言添えてもよい。「頂戴致します」「ありがとうございます」
- ⑤ 頂いた名刺はしっかり見て、読み方等はその場で確認する。



名刺入れには、相手の人数分の名刺を用意し、頂いた名刺は、順に名刺入れの下に重ねる。

(3) 名刺の整理

帰宅（帰社または別れた）後、頂いた名刺に、年月日、用件、印象（似顔絵も便利）、同行した上司、担当者名などの情報を書き込んでおくと次回に役立ちます。名刺は人脈作りという意味で、貴重な財産になるものです。

相手の目前でのメモ書きは、失礼ですので決してしてはいけません。

3-3-3. 紹介の方法

(1) 紹介の順序

紹介する順序には決まりがあります。訪問したときは、訪問した側から名乗るのがマナーです。それ以外の場合、まず、下位者を上位者に紹介し、次に上位者を下位者に紹介するのが基本です。

下位者	上位者
社内の人間	→ 社外の人間（お客様）
年下	→ 年上
一人	→ 団体（数人のグループに誰かを紹介する場合）
身内	→ 他人
親しい人	→ 初対面の人

自分の上司を他社の人に紹介するときの敬称に注意してください。自分の上司は呼び捨て、相手には様（さん）をつけます。

紹介の際、名刺だけではなく簡単なプロフィールを付け加えてもいいでしょう。

(2) 紹介のされ方

穏やかな表情で紹介が終わるまで待ちます。紹介されたら一言あいさつし、はっきりと自己紹介します。

4. ビジネスコミュニケーション

学習目標

ビジネスを支えるコミュニケーションの中で、特に重要なビジネス文書の正しい知識と、相手に好印象を与える電話の受け方・かけ方・取り次ぎ方について具体的な事例をもとに学びます。

4-1. 報告・連絡・相談とは

学習目標

会社の組織の中で仕事を正確に効率よく進めていくには、報告と連絡と相談が基本であることを学びます。

ビジネス社会では、社員全体が誰かの指示を受けて仕事をし、その結果を指示した人に報告します。仕事の大小にかかわらず、社員同士の報告・連絡・相談を密にすることが、組織全体で仕事を正確に効率よく進めるポイントになります。

- (1) 報告：指示されたことを実施し、その進行状況や結果について知らせること。
- (2) 連絡：互いに関連することについて、必要に応じて情報のやりとりを行うこと。
- (3) 相談：他者に意見や助言、忠告を求めること。

「報告」、「連絡」、「相談」は仕事の基本です。良い仕事は個人プレーではできません。上司や先輩、同僚など職場の人と、ホウレンソウ（報連相）を密に行うことに早く慣れることが必要です。そうすれば、自分一人では分からなかったこと、できなかったことが解決されるはずです。また上司や先輩、同僚などの智恵や知識を得ることもできますので、積極的にホウレンソウを実施しましょう。

4-2. ビジネス文書の作成

学習目標

ビジネス文書の意義とそれを作成するときの留意点について学びます。またビジネス文書の様々な種類について、正しい知識を身につけましょう。

4-2-1. ビジネス文書とは

(1) ビジネス文書の必要性

社会に出ると、ほとんどの人がビジネス文書に関わることとなります。このようにビジネス文書が広く用いられているのは、ビジネス文書には多くの長所があるからです。ビジネス文書には、どのようなメリットがあるのでしょうか。

① 正確に情報を伝えることができる

口頭による伝達では、言い間違いをしたり、相手が誤った理解をすることがあります。特に企業では、多くの人を介して情報が伝えられていきます。皆さんも「伝言ゲーム」をしたことがあるでしょう。口頭だけで正確に情報を伝えていくことはとても難しいことなのです。文書であれば、多くの人を介しても、情報の内容が変わってしまうことはありません。

② 能率的である

ビジネス文書には一定のルールがあります。ルールに沿って書くだけで、誰にでも伝える必要がある事項を満たした文書を作成できます。読み手にも、ルールに従った定型的な文書であれば、素早く内容を理解できます。

また文書であれば、相手が不在でも情報を伝えることができるうえ、一度に複数の人に内容を伝えることも可能です。

③ マナーに従っている

特に社外文書では、「敬称」「頭語・結語」「前文・末文」「ビジネス表現」など、礼儀やマナーを重んじる傾向があります。慣用表現には相手を不快にさせない工夫があり、これらを学ぶことは社会で働くうえでも大切です。このようなビジネス表現を上手に使用すれば、相手に良い印象を与えることができます。反対にこのような表現ができないと、相手から社会的な信頼を得られない場合もあります。

④ 分かりやすい

文書であれば、表やグラフを添付することができます。細かい数字や大量の情報を口頭で伝えられても、すべては記憶できません。その点、文書にすれば、後で何度も見返すことができるので便利です。

⑤ 情報を共有できる

文書であれば、同じ情報を複数の人が共有できます。情報を共有することで、作業が円滑に進みます。また、情報を文書として残すことで、技術や知識などのノウハウを蓄積することもできます。

⑥ 資料になる

ビジネス文書には、細かい数字や大量の情報を記述する場合があります。そのようなビジネス文書は、資料としても活用できます。

⑦ 証拠になる

文書であれば記録として残るので、いざというときの証拠になります。これによって「言った・言わない」の紛争を防ぐことができるでしょう。

(2) ビジネス文書を書くときの心がまえ

① 簡潔な文を書く

ビジネスの世界では、常に時間の制約があります。短時間で文章の内容を理解し、即座に答えなければならない、という状況も多くあります。そこで、ビジネスを円滑に進めることができるよう、文章は簡潔で分かりやすい内容であることが求められます。

② あいまいな表現をしない

たとえば、「明後日ぐらいに、100個ぐらいの製品を、担当の〇〇かその辺りの人に、渡します」などという文章で、契約が成立するでしょうか。これでは契約の内容があいまいなので、もし契約をしたとしても、後でトラブルになるでしょう。

あいまいな表現をしない。これがビジネスの基本です。

③ 誤字・脱字があってはならない

皆さんも文章を書いていて、誤字や脱字をしたことはありませんか。自分のノートならあまり大きな問題にはなりません。もし契約書で字を書き誤ると、大変なことになるかも知れません。

たとえば、パソコン1台を10万円で売ろうとしていたのに、誤って「パソコン1台1万円」と書いてしまい、そのまま気づかず書類にサインをしてしまったら……。

正確を期して書かなければ、損をするのはあなたの会社なのです。

④ 組織を理解して書く

皆さんが仕事に就くと、そこには組織というものがあります。組織の中では、それぞれの人に与えられた権限が異なります。権限がない人が、勝手にビジネス文書を相手に提出してはならないのです。たとえば、営業担当者が、利益を無視した見積書を取引先に提出したらどうでしょう。そんなことをしていたら、会社はどんどん赤字になってしまおうでしょう。大勢の人が協力して、効率よく働くためには、組織を理解して権限に沿って活動することが大切です。

(3) ビジネス文書の種類

ビジネス文書は、大きく分けて社内文書・社外文書という2つがあります。そのほか契約書や公正証書などの法律文書、あるいは官公庁への提出文書といったものもありますが、ある程度経験や知識を身につけてからでなければ書くことが難しいものです。まずは基本的な社内文書・社外文書を学んでいくことを目標にしてください。

① 社内文書

社内文書とは、会社内でやりとりされるビジネス文書のことです。以下のようなものがあります。

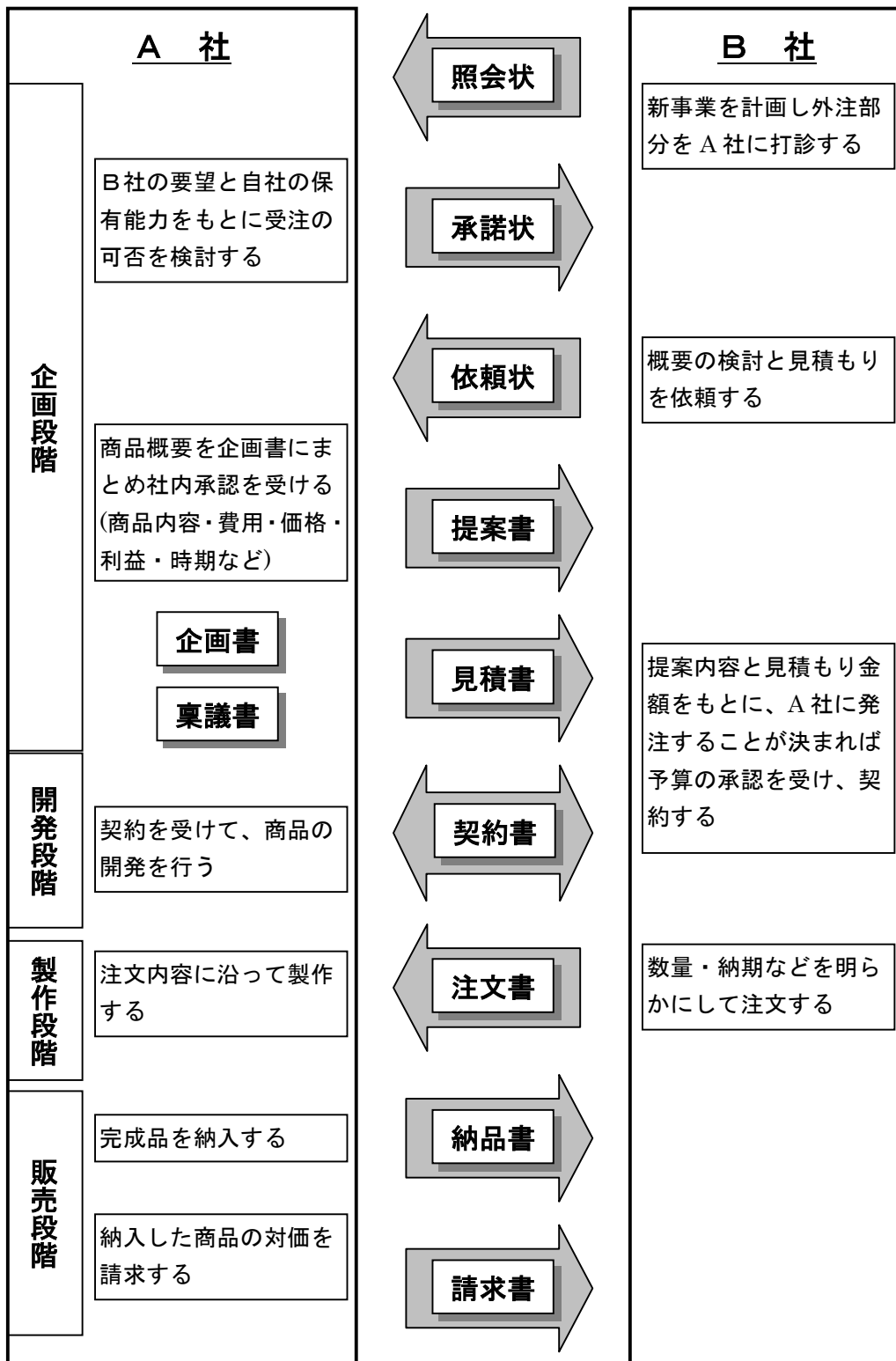
- i) 指示や命令を目的とするもの
 - 通達..... 組織の上位から下位へ情報を伝達するための文書
 - 辞令..... 異動や昇進などを指示する文書
- ii) 上位者の決裁・指示を求めるもの
 - 稟議書..... 提案などの承認を求めるため関係者に回す文書
 - 進退伺..... 重大な過失があったときに、責任を取って辞職すべきかどうかを上司に伺う文書
 - 企画書（提案書）..... 企画や提案をするための文書
- iii) 報告を目的とするもの
 - 始末書..... 事故や不始末の報告・謝罪のために、事故の経緯などを記す文書
 - 報告書..... 任務や調査の報告をするための文書
- iv) 部署間の連絡調整を目的とするもの
 - 回覧文書..... 部署内で回し読みする文書
 - 通知文..... 振込通知など、事実や出来事を通知する文書
- v) 保存して記録となるもの
 - 議事録..... 株主総会、取締役会などの内容を記録する文書
- vi) その他
 - 届出文書..... 有給休暇の申請などを会社に届け出るための文書
 - メモ..... 本人不在時に、電話や来客があったことなどを告げるための文書

② 社外文書

社外文書は、純粹にビジネスを目的とした取引文書と、ビジネス以外の交流やマナーとして交わされる社交文書に分類されます。

- i) 取引文書
 - 通知状..... 事実を伝えたり、何かの連絡や案内をするための文書
 - 照会状..... 問い合わせの文書
 - 依頼状..... 用件を頼むための文書
 - 承諾状..... 申込や依頼に対して、承諾の意思表示をする文書
 - 督促状（催促状）..... 商品の納入や借金の支払いなどを催促する文書
 - 注文書..... 商品やサービスを注文する文書
 - 請求書..... 得意先などに、支払いなどを請求する文書
 - 届出文書..... 自社の住所変更などを届け出る文書
- ii) 社交文書
 - 慶弔状（お祝い状・お悔やみ状）
 - 礼状
 - 見舞い状
 - あいさつ状
 - 紹介状
 - 断り状
 - 年賀状
 - 暑中見舞い
 - など

(4) 業務の中でのビジネス文書



4-2-2. 社内文書

皆さんが会社に入って接する可能性が高い社内文書である「業務日報」「稟議書」「メモ」の3つを紹介します。

① 業務日報

業務日報とは、1日の仕事を記録し、上司に報告するためのものです。上司は業務日報から、部下がどのような活動をしているか、行動に改善すべき点がないか、仕事で困っている点はないか、などを理解します。

営業部長 殿		2004年10月13日	
		営業3課 佐田 宗一	
業務日報			
総括			
訪問件数		5件	
受注数		1件	
本日の受注		¥300,000-	
当月の受注		¥2,850,000-	
当月目標受注金額		¥5,000,000-	
詳細			
時刻	訪問先(業務内容)	進捗	備考
10:00	山田薬局	見積持参	
11:00	川口薬局	納品・商談	次回見積持参
13:30	佐川薬局	受注	売上¥300,000-
15:00	丘薬局	納品	
16:00	竹内薬局	見積持参	
18:00	見積作成(川口薬局)		
他社動向			
R製薬が、目薬「目玉すっきりR」を定価の40%で納入している様子。 O製薬が、来年に軟膏「潤いM」を値上げ(定価、卸価格共)する様子。			
気づいた点			
当社の塗り薬「痛みトルー」のチューブ部分が破れたという話を聞いた。			
困っている点			
R製薬とO製薬の低価格攻勢のため、粗利益確保が厳しい点。			

② 稟議書

稟議書とは決裁権を持っている者（上司、責任者など）に「こうしてもよいか」ということを伺うための文書です。そのため、文書の中で方針や具体的な内容を示し、記録として残るものでなければなりません。社外秘（部外秘）の文書です。注意すべき項目は、以下の3つが挙げられます。

- i) 稟議する事項、目的、効果などを簡潔に書く
- ii) 予想される費用、収益、利益を詳しく書く
- iii) 必要なら添付資料も用意する。

稟議番号	稟 06-0038 号
起案年月日	2006. 10. 15
決裁年月日	

稟 議 書

決裁者	判 断	社 長	常 務	部 長	課 長	担 当
常務	承認・条件付承認・否認	/				印

件名：(株) □○商事との取引与信枠設定

標記の件、下記のとおり行いたく、決裁願います。

決裁事項	(株) □○商事に対する取引与信枠 100 万円を設定する。 設定期間は 2007 年 3 月 31 日まで。 決裁後の個別取引は、規定の粗利益を確保する限り部長決裁とする。
起案理由	新規開拓により、同社との取引が可能となったため。今後は、毎月定期的な取引が見込める。優良企業であり、是非取引したい。
成果予測	月間で、売り上げ 30 万円、粗利益 9 万円。 年間で、売り上げ 360 万円、粗利益 108 万円。 個別の取引については、営業部規定の粗利益 20%を確保する。
添付資料	○○データバンク 調書 同社 会社案内

③ メモ

メモは、備忘録として書くものと、他人に何かを伝えるものの2つがあります。ビジネス文書として問題になるのは、後者です。メモを書くときには、いくつかのポイントがあります。

i) 内容が正確に、一目で分かるように書く。

自分の備忘録として書いたものを提出する場合には、提出用として書き直したほうがよいでしょう。

ii) 書くべきポイントを漏らさないようにする。

- ・メモを渡す宛先
- ・誰からの伝言か
- ・伝言の内容
- ・伝言があった時間（電話の場合）
- ・メモをした日付・時間
- ・メモをした人の名前

△△部長 (①)

××課長(②)からの報告書をお届けにあがりましたが(③)、ご不在のようでしたので、机の上に置かせていただきます。

よろしくお願いいたします。

8月23日 13時00分(⑤)

秘書課 木村(⑥)

4-2-3. 社外文書

(1) 時候のあいさつ

時候によって、これらを使い分けてください。

- 1月 新春の候、厳寒の候、寒さ厳しき折から
- 2月 立春の候、余寒の候、ようやく春めいてまいりました。
- 3月 早春の候、弥生の候、桜のつぼみも膨らみ始めました。
- 4月 陽春の候、春暖の候、春風の季節をむかえ
- 5月 薫風の候、新緑の候、風薫るさわやかな季節となりました。
- 6月 初夏の候、向暑のみぎり、紫陽花が雨に映えております。
- 7月 盛夏の候、酷暑の候、本格的な夏の訪れとなり
- 8月 残暑の候、晩夏のみぎり、立秋とは名ばかりの暑さですが
- 9月 初秋の候、秋涼の候、暑さ寒さも彼岸までと申しますが
- 10月 秋冷の候、清秋の候、秋たけなわの今日この頃
- 11月 晩秋の候、向寒のみぎり、日毎冷気が加わり
- 12月 初冬の候、寒冷の候、年の瀬もいよいよ押し迫ってまいりましたが

(2) 文の始まりのあいさつ例

先方の安否を尋ねる場合	・ 拝啓 ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。 ・ 拝啓 いかがお過ごしでしょうか。
相手が会社の場合	・ 拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。 ・ 拝啓 貴社には、いよいよご盛栄の趣お慶び申し上げます。
ご無沙汰を詫びる場合	・ 拝啓 久しくお便りも致しませず、失礼しております。 ・ 拝啓 その後のご無沙汰を心からお詫び申し上げます。

※上記では、時候のあいさつは省略する。

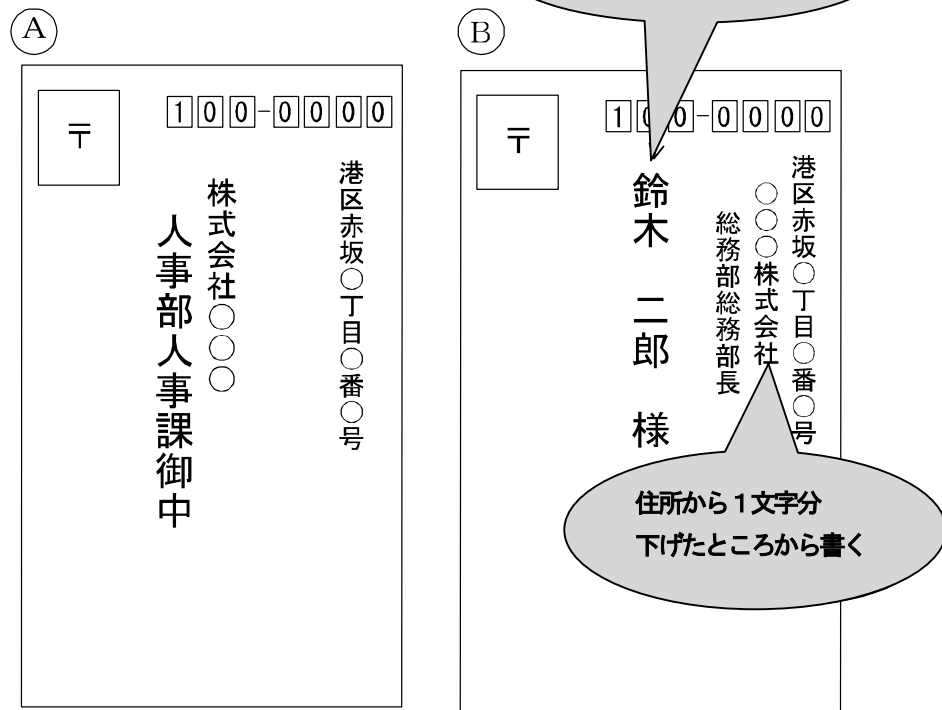
(3) 文の締めくくりのあいさつ例

通常の場合	・ 末筆ながら、ご自愛のほどお願い申し上げます。敬具 ・ 末筆ながら、皆様のご清祥をお祈りしております。敬具
今後のことを依頼する場合	・ 今後ともよろしくご指導賜りますようお願い申し上げます。敬具 ・ 今後ともご高配を賜りますようお願い申し上げます。敬具
返信を求める場合	・ お手数ながら、ご返事を受け賜りたく、よろしくようお願い申し上げます。敬具 ・ ご多用のところ誠に恐れ入りますが、ご回答をいただきたくお願い申し上げます。敬具

(4) 封筒の宛名の書き方

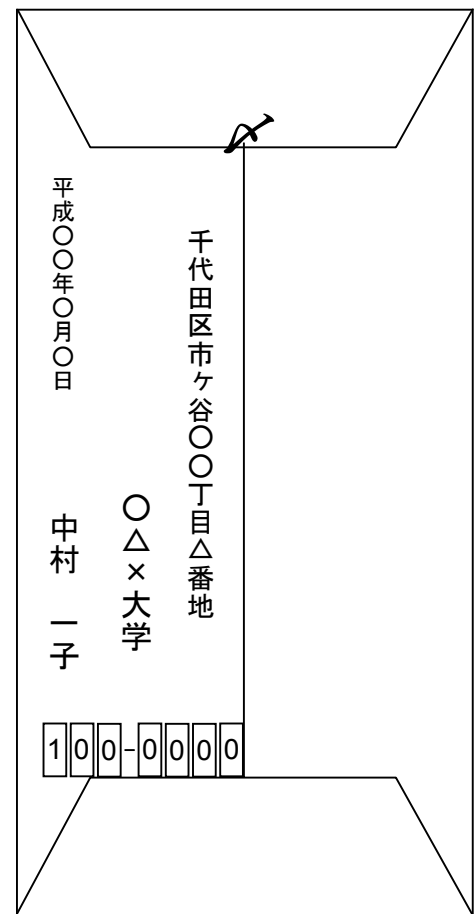
- ① 相手の名前は中央に大きく書き、差出人の所属部署、名前を明確にしてください。
個人名には「様」、企業や部署には「御中」を使います。
部長、課長等の肩書きを書く場合は、名前の前（上）に小さめに書きます。
- ② 相手の社名は略してはいけません。(株)でなく、株式会社と書いてください。
社名の前に付くか、後に付くかにも注意してください。

- ③ 社名に数字が入っている場合は、縦書き・横書きにかかわらず、正規の社名の漢数字または算用数字にそろえてください。
- ④ 住所は右端にそろえて書いてください。



(5) 封書の裏面の書き方

- ① 封をするところには「封」または「封」と書くのが正式です。
- ② 自分の氏名は継ぎ目の左側に書いてください。
- ③ 日付は左肩に小さく書いてください。
- ④ 封筒の左側に住所や氏名を書いてください。
(合わせ目の右に住所、左に氏名を書く場合もあります)



(6) はがきの基本ポイント

はがきは、封書より略式の文書になります。簡単な用件の時、年賀状や季節の便りに使用します。就職活動においては、資料請求の際に使用することができます。

(但し、企業によっては、就職情報誌についている資料請求専用はがきもあります)
形式的には封書と同じです。

- ① 差出人の住所と名前は、切手の下に書きます（縦書きの場合）。
- ② 頭語ー前略、結語ー草々が一般的。内容によっては頭語や時候のあいさつは省略してもかまいません。
- ③ 本文は10行くらいまでにまとめます。
- ④ 印刷されたはがきの場合には、余白に一言手書きで書き込むと、あたたかさを伝えることができます。
- ⑤ 企業宛の資料請求専用はがきは、相手の社名や住所がすでに印刷されていますので、ぜひ利用しましょう。なお、資料請求はがきは、企業によっては面接の際に資料として使用するところもあります。ぞんざいに扱わないように気をつけましょう。
 - ・誤字・脱字、乱暴な書き方に注意します
 - ・アンケートにはきちんと回答します
 - ・志望動機や自己PR欄は真剣に考えて記入します
 - ・学部・学科名は正式名をきちんと記入します
- ⑥ 季節のはがきの使用時期
 - ・年賀状は1月1日から7日に届くようにします。以降は寒中見舞いとなります。
 - ・暑中見舞いは土用の入り（7月20日頃）から立秋（8月8日頃）までの間に届くようにします。これ以降は残暑見舞いとなります。

① 官製はがきの場合

〒 100-0000

千代田区市ケ谷〇〇丁目〇番〇号

〇〇〇〇株式会社

営業部長
鈴木 二郎 様

港区赤坂〇-〇-〇

田中 一子

150 0000

② 官製はがきの場合

〒 100-0000

東京都千代田区
〇丁目〇番△号

鈴木商事株式会社
人事部採用課御中

150 0000

③ 資料請求専用はがきの場合

料金を取人払 100-0000

〒

△△株式会社
人事部採用課

東京都千代田区市ケ谷〇〇〇〇

御中

150 0000

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、私は現在就職のための企業研究を行っている者です。貴社についてぜひ勉強させていただきたいと考えております。ご多忙中誠に恐縮ではございますが会社案内をお送りいただけますでしょうか。よろしくお願い申し上げます。 敬具

平成〇〇年〇月〇日
〇〇大学△△学部
田中 一子
〒105-〇〇〇〇
港区赤坂〇-〇-〇

1文字のときは、斜めの二重線
2文字のときは、縦の二重線で消して、個人名なら「様」、企業部署には「御中」に訂正します。

この下の余白に、日時、学校名、学部、自分の氏名、住所を入れます。

(7) 電子メール

最近では、電子メールのみで、資料請求を受けつける企業も増えています。しかし、文字化けしてしまったり、企業側がデータを消してしまうことも考えられます。

きちんと請求したにもかかわらず、連絡がない場合は、別の方法で確認することをおすすめします。

- ・再度電子メールを送ってみる
- ・はがきにその旨を書き、出してみる
- ・時間に余裕があれば、電話での確認も可

【電子メールで資料請求する場合】

- ・企業によってフォーマットが用意されている場合はそれに従ってきちんと記入する
- ・文字化けを防ぐため、送信前に友人や仲間内でメール交換してチェックする
- ・フォーマットがない場合の書き方の例

頭語をきちんと書くこと

送信者：(自分のメールアドレス)
日時：〇〇年〇月〇日〇曜日 午後 01:02
宛先：(相手のメールアドレス)
件名：資料請求の件

▶ 拝啓 貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。
さて、私は現在〇〇大学〇〇学部3年の〇〇〇〇と申します。就職活動中、貴社のホームページを拝見し、非常に興味をもちました。貴社の業務内容等につき、詳細をお教えいただきたいと存じます。
ご多忙のところ、誠にお手数をおかけ致しますが、貴社の会社案内を一部お送り頂けますようお願い申し上げます。
何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具 ←

平成〇〇年〇月〇日

〇〇大学〇〇学部
田中 一子

住所：〒100-0000 港区〇〇
電話番号：03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

結語にも注意

(8) 社外文書の作成

社外文書は、「ビジネス文書の種類」にあるように、大きく分けて「取引文書」と「社交文書」に分けることができます。ここでは取引文書として「試算書・見積書」、「納品書」、「詫び状」を、社交文書として「見舞い状」を紹介します。

社外文書は、文書がそのまま会社のイメージとなってしまいます。そのため誤字・脱字はもちろん、内容や言葉遣いには十分に注意しましょう。

① 試算書・見積書

試算書とは、自社の商品やサービスの提供にかかる、おおよその金額を示した文書です。見積書とは、見積り条件で商品やサービスを提供することを約束した文書です。

取引の流れとしては、

- ・ 売り手は、(試算書) 見積書を買手手に提出する
- ・ 買手は、稟議書で社内決裁を行う
- ・ 売り手は、契約書を作成し、調印を行う
- ・ 売り手は、商品(サービス)を納品し、買手に納品書を渡す
- ・ 売り手は、買手から納品書(副)などに受領印をもらう

となります。

見積書を書く際には、提供する商品やサービス・納期・納品場所・支払い条件・見積り有効期限をはっきりと書きます。

実際にどのように書かれるのか、次のサンプルを見てください。

御 見 積 書

平成 18 年 7 月 12 日

〇〇株式会社 御中

下記のとおりお見積り致します。

〒000-0000

東京都千代田区三崎町 0-0-0

△△工業株式会社

TEL.00-0000-0000

担当：本村大祐

**御見積金額： ￥830,000-**

件 名：小学5年用数学テキスト他

納 期：平成18年7月下旬予定

納 入 場 所：貴社本社

お支払 条件：納入翌月末現金支払い

見積有効期限：平成18年7月末日

No.	商品名・型番号、等	数量	見積単価	金額	備考
1	数学テキスト Su5t-04	200 冊	2,000	400,000	
2	数学問題集 Su5m-04	200 冊	2,200	440,000	
3	商品合計額			840,000	
4	値引			△10,000	
5				830,000	
6					
7					
8					
9					
10					
計				¥830,000-	

・お見積もり金額には、消費税5%を含みます

以 上

② 納品書

納品書とは、納品時に納入先へ渡す商品の明細です。検品（納入された商品の質や個数を調べる）に用いられます。トラブルを防ぐために、納品時に納入先から検品書（納品書の複写）に受領印をもらう場合もあります。

<p style="font-size: 24px; margin: 0;">納 品 書</p> <p style="margin: 10px 0 0 40px;">鈴木 太郎 様</p>	<p style="margin: 0;">No.9876</p> <p style="margin: 0;">2006年10月20日</p> <p style="margin: 0;">東京都千代田区三崎町 0-0-0</p> <p style="margin: 0;">□□工業株式会社</p> <p style="margin: 0;">〒000-0000 電話(03)0000-9999</p> <p style="margin: 0;">担当: 田中 一郎</p>			
<p>下記のとおり納品いたしました</p>				
品 名	数 量	単 価	金 額 (税 抜 ・ 税 込)	摘 要
1 特注ゴルフクラブ	1	35,500	3 5 5 0 0	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
合 計			¥ 3 5 5 0 0 -	
税率	%	消費税 額 等	税込 合計金額	¥ 35,500-

③ 詫び状

相手に何らかの迷惑をかけたときに出すのが「詫び状」です。そのときに大切なのが、次の4点です。

- i) 誠実な態度で丁重にお詫びする
- ii) なるべく早く出す
- iii) 原因（不明なら調査中とする）とこれからの対応を明確に示す
- iv) 第三者に見られないように封書にする

上記項目の内1つでも欠けると誠意がないということになり、信用を失いかねません。

<p style="font-weight: bold; margin: 0;">不良品納品のお詫び</p> <p style="margin: 10px 0 0 20px;">拝啓 貴社ますますご発展のこととお喜び申し上げます。</p> <p style="margin: 0 0 0 20px;">平素は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。</p> <p style="margin: 0 0 0 20px;">さて、7月15日に納品いたしました液晶モニターT555 6666-ABCのうち1台に不良品があったとのこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p style="margin: 0 0 0 20px;">不良品につきましては交換させていただきますが、今回のような不始末が生じたことは、当社の管理体制に行き届かぬ点があったものと深く反省いたしております。</p> <p style="margin: 0 0 0 20px;">今後はこのような不行き届きがないよう厳重に注意いたしますので、この度は何とぞご容赦くださいますよう、お願い申し上げます。</p> <p style="margin: 0 0 0 20px;">まずは、取り急ぎお詫び申し上げます。</p> <p style="text-align: right; margin: 10px 0 0 20px;">敬具</p>

④ 見舞状

見舞状は、暑中見舞いや寒中見舞いなどのあいさつ目的である時候見舞状と、病気、災害時の慰問を目的とした被災見舞いがあります。

商取引と直接関係はありませんが、親交を深めるという点で重要な意味をもちます。なお、ここでは被災見舞状に絞って話を進めていきます。

見舞状（被災）における大切なポイントは以下の3つです。

- i) 誤報でないことを確認してから、すぐに送る
- ii) 手書き、縦書き、封書にする
- iii) 前文、季節のあいさつは省略する

以上の3つとも、相手の気持ちを考えるとわかることです。落ち込んでいるときにタイミングよく手紙がきたら励まされるでしょうし、ワープロよりも手書きの方が気持ちがこもっていると思われれます。また、iii)の理由は、急いで出したという態度を示すためのものです。

前略 貴社社員寮が、先の火災で甚大な被害を受けたとのこと、心よりご案じ申し上げております。

皆様のご心痛いばかりかと存じ上げます。お怪我を

された方々の一日も早いご回復と、社員寮の復興をお祈り申し上げますばかりです。

別便にて衣類、日用品等をお送りいたしました。

お使いくだされば幸いと存じます。私どもにできることがございましたら、何なりと申し付け下さい。

まずは取り急ぎ御見舞い申し上げます。

早々

4-3. 電話のマナー

学習目標

お互いの表情が見えないという電話の特性を理解し、相手に好印象を与える電話の受け方・かけ方・取り次ぎ方と慣用的言い回しについてそのポイントを学びます。

4-3-1. 電話の特性

電話でのやりとりは、相手の表情が見えないうえに、会社のイメージアップにもイメージダウンにもつながる強力なインパクトを相手に与えることから、通常対面して話をする時より、丁寧に慎重に対応する必要があります。

また、IT 社会の進展により、携帯電話、電子メール等のやりとりが日常となっています。

新たなコミュニケーション手段を使用するときこそ、コミュニケーション能力の本質が問われるといえます。

これらのことをしっかりと認識し、適切なマナーを身につけましょう。

(1) 電話の性質

① 電話をかける行為は、相手の予定への割り込み行為

電話は、受ける側から見ると、仕事や生活のペースに関係なく突然かかってきます。

これをかける側から見ると、相手の予定に割り込みをすることになり、電話のマナーをわきまえてしっかりとした対応をしなければ、相手に不快感を与えてしまいます。

② 電話での会話は、顔こそ見えないが表情は見えるもの

声だけでも気持ちは伝わってしまうものです。常に相手が目の前にいるつもりで話すように心がけましょう。

③ 電話での会話は、聞き取りにくく、聞き間違えるもの

耳からだけの情報収集になるため、集中力が必要です。特に相手方が携帯電話を使用している際には、電波状態によっては非常に聞き取りにくいこともあります。何か作業しながら電話したり、上の空で電話していると、相手の言っていることがつかめないこともありますので、集中して電話をするようにしましょう。

(2) 電話の相手に好印象を与えるための心がまえ

① 正しい姿勢

正しい発声は正しい姿勢からできるものです。下を向いたり、喉を締めつけたりするような姿勢では、声を通らないのでやめましょう。また、肩に受話器をはさんで話すのもやめましょう。

② 笑顔

電話では、表情が声に出ます。目の前の相手と話すときのように、笑顔で接しましょう。

③ はっきりと張りのある声

受話器を通すと、どうしても声が低く相手に伝わってしまいます。少し高め of 明るい声を意識して出し、はっきりと話そうにしましょう。

- ④ 適度なあいづちを打つ
電話では、黙ってうなずいていても当然相手には見えません。「はい」「そうですか」など、適度にあいづちを打ちながら話しましょう。
- ⑤ 正しい言葉遣い
相手に敬意を表し、正しい言葉遣いを意識して話すようにしましょう。
- ⑥ 言葉のクセに注意
「あの一」「えーと」など、何度も使うと耳障りになる言葉があるので、注意して話すようにしましょう。
- ⑦ 語尾に注意
語尾が消えるように話す人や、語尾上げ言葉を使って話す人がいますが、電話では聞き苦しさが増しますから、気をつけましょう。
- ⑧ あいさつ
電話も、あいさつから始まり、あいさつに終わります。あいさつは、基本中の基本ですから、普段から気をつけて生活するとともに、電話特有の慣用的な表現なども、口について出るようになるまで練習しておきましょう。

4-3-2. 信頼される受け方・かけ方・取り次ぎ方

(1) 電話の受け方

- ① 受話器を取る
3コール以内に受話器を取ります。
3コール以上鳴ってから取った場合は「お待たせ致しました」と添えます。
- ② 自社名・部署名・名前を名乗る
「もしもし」は不要です。
「おはようございます…(自社名)」
「お電話ありがとうございます…(自社名)」
のように、一言添えます。
- ③ 相手や状況にあわせて的確なあいさつをする
- ・取引先（個人客）：「いつもありがとうございます」
 - ・取引先（法人）：「いつもお世話になっております」
 - ・2度目にかかってきた電話
「何度もお電話いただきまして、申し訳ございません」
「先ほどは失礼致しました」
「先日はありがとうございました」
 - ・ねぎらいのあいさつ
「遅くまで大変ですね」
「お忙しそうですね」

- ④ 相手を確認する
相手が名乗らないときは、「失礼ですがどちらさまでしょうか」と丁寧に伺います。
- ⑤ 用件を聞く／用件内容を確認する
必ず、メモを取りながら話を聞きます。
用件が終わったら、「ご用件を復唱させていただきます」と内容を確認します。
- ⑥ 終わりのあいさつをする
「承知致しました」
「ありがとうございました」
「よろしくお願い申し上げます」
- ⑦ 相手が切ってから、受話器を置く
電話はかけた方が先に切るのが原則です。しかし、得意先や目上の人との電話の場合は、相手が受話器を置くのを待ってから電話を切るようにしましょう。

(2) 電話をかける前の準備

- ① 筆記用具とメモ用紙の準備
自分からかけておいて、いざというときに「少々お待ちください」では困ります。
メモ用紙は少し多めに準備しておきましょう。
- ② 必要な資料・書類の準備
話の進行上、必要になると思われる資料などは、事前に手元に用意しておきましょう。
話の途中で探しに行くのでは遅すぎます。
- ③ 用件・質問の内容・順序の整理（メモに書いておくとよい）
相手につながってから話を組み立てていたのでは遅すぎます。
5W2H（いつ、どこで、誰と誰が、何を、なぜ、どのように、どのくらい）を基本に、伝えなければならないことをあらかじめ書き出しておくことが大切です。
しっかりと整理されていれば、用件を言い忘れて何度もかけ直すなどということもなくなるでしょう。
- ④ 相手の電話番号・氏名の確認
うろ覚えで電話すると、間違い電話をしかねません。また、相手の名前がはっきりしないからといって「先日お会いさせて頂いた、あの～、何さんでしたっけね？」では当然失礼にあたります。
〇〇部長など、役職名までしっかりと確認しておきましょう。
- ⑤ 相手の都合のよい時間帯の確認
相手の職業や立場を考え、電話をかける時間帯を選びましょう。
一般的に12時から1時は昼食の時間帯です。食事に出ている可能性が高いので、特にその時間にかけるよう指定されていなければ避けるべきです。飲食店関係者にとって昼時は最も忙しい時間帯ですから、やはり避けるべきですし、銀行や証券会社などは営業時間に気をつけましょう。商店・小売店の場合は営業時間だけでなく、定休日も確認してください。

(3) 電話のかけ方

敬語を正しく使い、早口にならないように落ちついてはっきりと話しましょう。

① 名乗るとき

「私は、△△会社△△部の△△と申します」

「初めてお電話致します。私は…」

② 最初のあいさつ（相手や場所、状況に応じた臨機応変のあいさつ）

「おはようございます」

「いつもお世話になっております」

「いつもありがとうございます」

「先日はありがとうございました」

「お電話で失礼ではございますが・・・」

③ 取り次いでもらうとき（取り次いでほしい相手と用件をここで確認をする）

「□□部の□□様をお願いしたいのですが」

「××の件でお電話させていただきました」

④ 名指人が出たときの再度のあいさつ（相手の都合にまず配慮をする）

「いつもお世話になっております。（再度名前を名乗る）」

「ただいまお話ししてもよろしいでしょうか」

「お忙しいところお呼び立て致しまして、申し訳ございません」

⑤ 名指人が不在の場合

「お手数ですが、△△から電話があった旨、お伝えください」

「それでは○時頃に、あらためてお電話させていただきます」

「(用件を伝える旨言われたが、説明しにくい場合) 大変混み入った内容なので、あらためてお電話させていただきます」

⑥ 名指人が忙しい場合

「お忙しそうですので、のちほどまたお電話させていただきます。何時頃であれば、お時間いただけますでしょうか」

「先ほどは、お忙しいところ失礼致しました」

⑦ 用件を復唱するとき

「はい、それでは○月○日○曜日、午前（午後）○時に、○○課の○○様をお訪ねすればよろしいですね」

⑧ 次につなげる切り方

「また、ご連絡させていただきます」

「また、ご連絡させていただいてもよろしいでしょうか」

「○○様にも、よろしくお伝えください」

⑨ 終わりのあいさつ

「では××の件、よろしくお願い致します」
「ご多忙のところ、ありがとうございました」
「今後ともよろしくお願い致します」
「失礼致します」

(4) 電話の取り次ぎ方

取り次ぎを依頼されて、正確に取り次ぐために確認するポイントは、以下の3つです。

- | |
|--|
| <p>① 相手の会社名・氏名
「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか」</p> <p>② 名指人の氏名
「私どもの誰にご用でございますか」
(同部署に同姓の人がいる場合には、確認が必要)
「田中は二人おりますが、男性でしょうか」</p> <p>③ 用件
「どのようなご用件でございますか」</p> |
|--|

また次のことにも気をつけなければなりません。

① 復唱確認

聞き取ったことを声に出して確認(復唱確認)します。間違いなく取り次ぎができますし、周囲で聞いている担当者が気づいて、用件に必要な資料を取り出してから電話に出るといったような早めの対応につながります。

② たらい回しは厳禁

かかってきた電話がたらい回しにされる一因は、下手な取り次ぎにあります。「すみません、お客様からです」のような取り次ぎ方では、担当者までなかなかたどり着きません。名指人がいない場合でも、最低限「△△会社の△△様から××の件でお電話です」と取り次ぐことです。

たらい回しを防ぐためにも、個々の社員が日ごろから社内や部内の業務分担、業務内容を把握しておくことが大切です。

③ 相手を待たせてしまう場合

できるだけ、相手を待たせないのが原則です。待たせる時間が長くなりそうだと判断したら、「折り返し電話させていただきます」と伝えたいほうがよいでしょう。

「少々お待ちください」と言っておいて何分も待たせたのでは、相手は怒ってしまいます。保留にしてから30秒くらい経ったら、一度相手に事情を説明し、折り返しや伝言などの判断を仰ぐべきです。

(5) 電話の取り次ぎ方（名指し人の状況別）

実際の取り次ぎは、名指し人の状況によって次のようになります。

① 名指人に取り次ぐことができる場合

- ・ 取り次ぎ依頼を受けて
「人事部のXXでございますね。少々お待ちください」
- ・ 名指人に内線で
「XXさん宛に△△会社の□□様からお電話です」
- ・ 電話を取り次いで
「お待たせ致しました。XXです。いつもお世話になっております」
- ・ 終わりのあいさつ
「では〇〇の件、よろしくお願い申し上げます」
「お電話ありがとうございました」
「今後ともよろしくお願い致します」
「失礼致します」

② 名指人が電話中で出られない場合

- ・ 「申し訳ございません。あいにくXXは他の電話に出ております」
- ・ すぐ終わりそうなら
「まもなく終わりそうですので、このままお待ちいただけますか？」
(相手の承諾を得て、電話を保留の状態にする)
- ・ 電話が長引きそうなら
(一旦保留にした電話を解除して)
「お待たせして申し訳ございません。長くなりそうですので、折り返しこちらからお電話を差し上げましょうか？」
(相手の意向を伺う)
「よろしければ、私が代わりにご用件をお伺い致します」

③ 名指人が不在で電話に出られない場合

- ・ 「申し訳ございません。XXはただいま席を外しております」
- ・ 「申し訳ございません。XXはただいま外出しております」
- ・ 帰社時間が分かっている場合
「〇時に戻る予定です。戻り次第、折り返しお電話を差し上げましょうか？」
- ・ 帰社時間が不明な場合
「戻りましたら、こちらからお電話を差し上げましょうか？」
「よろしければ、私が代わりにご用件をお伺い致します」

4-3-3. 伝言メモの書き方

- ① メモをする習慣をつける
自分以外にかかってきた電話も含め、メモを取ることを習慣にしましょう。
- ② 不在者あての電話を受けたとき
「戻りましたらこちらから、お電話を差し上げましょうか」
と、まず相手の意向を聞き、指示に従います。
先方からまた電話するというときは、名指人の帰社時間を告げ、電話をいただく時間を聞いておくことと、名指人が戻ったら電話があった旨を伝えるのがポイントです。
- ③ 不在者への伝言を頼まれたとき
伝言内容を復唱し、自分の名前を告げることも忘れないでください。
「……たしかに承りました。Aと申します」
- ④ 帰社したら伝える
名指人が帰社したら、メモと口頭の両方で電話を受けた旨を伝えます。
- ⑤ 間違いやすい言葉や数字を確認
数字のイチとシチ、4日と8日、地名（例：日比谷と渋谷）など、特に数字は必ず確認します。
- ⑥ メモ漏れがないよう伝言メモ記入用紙を作っておく方法
あて先・会社名・所属・名前・電話番号・用件・受付日時・自分の名前などを書き込めるように、あらかじめ伝言メモを作成しておくといでしょう。
<記入例>

山田課長へ

東西商事経理課
鈴木様より

用件 お電話がありました。13時頃もう一度お電話があります。

9月30日10時

受信者 佐藤

4-3-4. クレームをチャンスにかえる

トラブルが発生した場合には謝罪とすばやい対応が求められます。ここで対応を間違えると、小さなミスが大きな問題に波及する場合があります。とにかく信頼回復に努め、誠意をもって解決にあたる必要があります。たとえ自分側に落ち度がなくても、感情的にならず、努めて冷静に、慎重に振る舞う姿勢が大切です。

(1) トラブルが発生した時の対応

- ① まずは開口一番、「申し訳ございませんでした」と心を込めて謝罪することが必要です。そして、おじぎをする時は前述の最敬礼をし、真剣な態度で誠意を示すことが重要です。
- ② 責任のたらい回しをしてはいけません。「これはうちの部署のことではなく、たぶんあの課だな」と無責任に適当に他部署へ電話を回してはいけません。
- ③ 担当部署が分からない場合、一旦電話を切り、担当部署・担当者を明確にした上で、担当者から先方に連絡を入れさせることが必要です。間違っても「後で電話をください」などといったはいけません。
- ④ 非常事態の場合はすばやく対応をすることが必要です。
- ⑤ 相手の言い分は最後まで聞いて、トラブルの原因を突き止め、どのような処理を望んでいるか尋ね、具体的な対処を考えることが必要です。
- ⑥ 言い訳や弁解は決してしてはいけません。「そんなはずはありません。何かの間違いではありませんか」といった発言は禁句です。また、相手の怒りに巻き込まれて、自分も感情的になることは禁物で、冷静な対応を心がけましょう。
- ⑦ トラブルやミスが発生したら、正直にすべて上司に報告しなければなりません。ミスを隠し、自分だけで解決しようとする、取り返しのつかないことになる場合もあります。ただオロオロして「どうしましょうか」という話し方ではなく、トラブルに対する自分なりの解決策も述べ、上司の指示を仰ぐことが望ましい姿であるといえます。
- ⑧ トラブルが解決したら、「貴重な意見をいただき、ありがとうございました」とお礼を述べて、今後も引き続き付き合ってもらえるような形で終了できるように努めましょう。そして、トラブルの原因を冷静に分析して、再び失敗を繰り返さないようにしましょう。仮にトラブルの責任が自分がないと思える場合でも、発想を転換することにより、次の成功につながるヒントが隠されている場合もあります。

(2) クレーム対応時の言葉遣い

- ① 「さようございますか」
- ② 「ごもっともでございます」
- ③ 「ご迷惑をおかけ致しまして誠に申し訳ございません」
- ④ 「早速調べまして速やかにご返事申し上げます」
- ⑤ 「ご注意頂きましてありがとうございました」

などがありますが、とにかく、誠意を持った対応が求められます。

対人関係において苦情やクレームほど嫌なものはありません。

しかし、見方を変えれば、苦情・クレームこそ、職場についての貴重な情報でもあります。これまでは誰も気がつかなかったことを、クレームを受けたからこそ知る機会ともなるのです。したがって、新入社員時代はもちろんのこと、中堅社員においても、改めて苦情・クレーム処理に真剣に向かい合うという姿勢をもってほしいものです。

