

Business Manner



目次

ページ番号	内容
3	傍楽 はたらく 働く <ul style="list-style-type: none">・ 働く人に求められるもの・ 職業人の意識・ 職場のエチケット・ 上司や同僚に対するエチケット
9	感じのよい挨拶と返事 <ul style="list-style-type: none">・ 応対の基本用語・ 基本動作と表情
14	P D C A サイクル <ul style="list-style-type: none">・ 受命と報告のマナー
17	敬語の種類と使い方 <ul style="list-style-type: none">・ 敬称のつけ方・ 注意したい敬語の使い方・ 気配り表現
24	電話応対 <ul style="list-style-type: none">・ 電話応対の基本、応対用語例・ 電話の受け方・かけ方・ 伝言の受け方・伝え方・ 携帯電話のマナー
31	ビジネスメールマナー
33	顧客訪問時のマナー <ul style="list-style-type: none">・ アポイントメントの取り方・ 訪問の流れと応接室でのマナー・ 名刺交換・ 席次と乗り物のマナー
39	来客応対の5段階 <ul style="list-style-type: none">・ お迎え～用件の承り～ご案内・ お茶の接待・ お見送り
47	クレームの本質

感じのよい挨拶と返事

5つのポイント

挨拶 自分の心をひらく

挨拶 相手の心にせまる

1. 大きな少し高めの声で
2. 相手の目を見て
3. 笑顔で
4. お辞儀をして
5. 相手より先に

■状況に応じた挨拶

遠くにいらっしゃるお客様と目が合った	➡	ニコリして目礼
通路ですれ違うとき	➡	停止礼（立ち止まって会釈）
お客様を追い越すとき	➡	会釈しながら「失礼いたします」

■返事の意味と仕方



良い人間関係をもちたい
サービスをしたい

人間関係の拒否
サービス提供の拒否

敬称のつけ方 ①

■一人称

男性も女性も「わたくし」

■二人称・三人称

- 相手の職制や敬称（尊称）も用いて呼びます。
 - 社内の者・・・〇〇課長、〇〇さん
 - 社外の方・・・課長の〇〇様、〇〇課長様
- 「あなた」は目上の方に使ってはいけない。
- 会話の中で社内の者を言うときは呼び捨てにする。

■練習問題

(1) 次の書き言葉を、話し言葉に変えてみましょう。

- 貴社 ()
- 御住所 ()
- 御氏名 ()

(2) お取引先企業様との会話において、誤っている部分を直しましょう。

はじめまして。
新潟商事の小林太郎と申します。

いつも御社の佐藤部長には
お世話になっております。

はじめまして。
長岡商事の山田一郎と申します。
どうぞよろしく願いいたします。

うちの佐藤部長、小林さんに
よろしくって言ってました。

お取引先企業様



私

感じのよい気配り表現

■クッション用語の使用

相手に与えるであろう心理的不快・圧迫感のあたりを柔らかくするために前に置く言葉

- ✓ 断るとき・・・申し訳ございませんが
- ✓ 依頼するとき・・・恐れ入りますが
- ✓ 質問するとき・・・失礼ですが

■肯定表現

- ・ 否定語をできるだけ使わない
- ・ 代替案+意向を伺う

■依頼表現

- ・ 命令語を使わない

■セリフを考えてみよう！

お客様の携帯電話の機種変更はこの窓口で行えません。
カスタマーセンターへお電話して聞いてください。



電話の受け方・かけ方

① 挨拶し、名乗る

＼2コール以内に！／



はい、新潟商事 営業部 ○○でございます

長岡商事の小林と申します



② 相手を確認し、挨拶する



長岡商事の小林様でいらっしゃいますね。
いつもお世話になっております

こちらこそお世話になっております。
恐れ入りますが、佐藤課長様
はいらっしゃいますか

③ 名指し人を確認し、保留にする



佐藤でございますね。かしこまりました。
只今替わりますので少々お待ちくださいませ

- 必ずメモをとり、復唱すること。
- 相手が名乗らない時や聞き取れなかった際は確認する。
「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか」



④ 名指し人に取り次ぐ



佐藤さん、長岡商事の小林様からお電話です

- 同性の社員が2名以上いる場合は確認する（性別・部署など）
「恐れ入りますが、男性の佐藤でしょうか。女性の佐藤でしょうか」

⑤ 取り次がれた名指し人との挨拶・名乗り



お電話代わりました。佐藤でございます

長岡商事の小林でございます。
いつもお世話になっております。
今、少しよろしいでしょうか。



ビジネスメールマナー ①

ビジネスの場に欠かせないメールは、少しのミスが情報漏洩に繋がりがねない一面を持っています。正しい使い方を覚え、適切に扱きましょう。

送信(S)	差出人(M) ▼ taro.echigo.△△@niigata××syoji.×××	宛先... hijikinn@nagaockax×.jp	① 宛先
	CC(C)... abcdefg@niigata××syoji.×××		② CCとBCC
	件名(U) 新潟県AAAの納期について		③ 件名

株式会社長岡商事
営業部 小林 様

いつもお世話になっております。新潟商事の越後です。
表題の件、下記の通り納品日が決定いたしました。

■納品日：2025年4月10日（火）
■2025年3月20日までのご発注をお願いいたします。

当初の予定より早まりましたので、
貴社におかれましてもぜひご検討の程、宜しく願いいたします。

株式会社新潟商事
開発部 越後 太郎

〒950-××××
新潟県新潟市〇〇区△△1-2-3
Tel：025-×××-×××× Fax：025-×××-×××
E-mail：taro.echigo.△△@niigata××syoji.××

④ 本文

1. 宛先（企業名・部署名・お名前）
2. 挨拶・自分を名乗る
3. 用件
4. 署名（自分の連絡先）

顧客訪問時のマナー

■アポイントメントの取り方

- ① 自分の会社名と名前をはっきり名乗る。
- ② 何の目的で電話をかけたのか説明をする。
- ③ 訪問する時間・人数・面談の所要時間を伝える。
- ④ アポイントメントがとれたら、復唱確認する。
- ⑤ 再確認をする。

■訪問前の注意点

- ① 約束の時間に遅れることは厳禁。5分前には先方に到着を。
- ② やむを得ない事情で遅れそうなときは、分かった時点で先方に連絡する。
- ③ 大幅に遅れてしまう場合は、事情を話してお詫びし、別の機会に会ってもらえるように頼むことが必要な場合もある。

■訪問先の受付係に対するマナー

1	入口での挨拶	礼儀正しくお辞儀をし、挨拶する。 「失礼いたします」または「お邪魔いたします」
2	名乗る	受付の前まで行き、名刺と共に名乗る。 「私は新潟商事の小林と申します」 ※「私、こういう者ですが」と名乗らずに名刺を差し出したり、「山本課長さんはいらっしゃいますか」といきなり名指し人の名前を言って名刺を出さないなどはマナー違反
3	来訪の趣旨を伝える	「実は私どもの製品についてご説明にあがりました。恐れ入りますが、技術科の山本課長様をお願いいたします」と申し出る。 ▶アポイントがある場合 「技術科の山本様と15時のお約束で参りました。お取次ぎいただけますでしょうか」

席次と乗り物のマナー

乗り物のマナーは、安全性と快適性（座り心地や車窓からの眺め）の両面から考え、実践します。ただし例外もあるので注意すること。

【昇降時のマナー】

- お客様や上役を車に案内するときは、ドアを開け「どうぞ」と手で指し示す。
- 車を降りるときは、すばやく降りてドアを開き、安全状態を確かめた上で、お客様や上役に降車を促す。
- 見送る際は、車が動き出したらもう一度お辞儀をする。車の後ろ姿を見送る心づもりで。
- 見送られる際は、窓ガラスを開けてお礼を言い、動き出してからも一度会釈する。

タクシーの場合



お客様や上司の車の場合



助手席に座り、運転のサポートを行う。
ケースによって臨機応変に対応