

ビジネスマナー研修

マインド／メール／電話 編

Table of contents

- ビジネスマナーとは？
- ビジネスメールにおけるマナー
- 電話応対におけるマナー
- まとめ

ビジネスマナーとは？

ビジネスマナーとは

ビジネス活動を行う上で
関係者同士が気持ちよく活動するための
「心配り」を体現した行動や慣習

信頼獲得に必要な要素

テクニカルスキル
(業界や業務・職種に応じた専門力)

ポータブルスキル
(コミュニケーション力や思考力)

メタスキル
(相手目線の気持ちや態度)

スタンス
(性格や価値観)

メタスキルをビジネスシーンで
体現したものが「ビジネスマナー」

ビジネスマナーの全体像

ビジネスマナーの全体像

名刺交換

メール

電話応対

上座下座

挨拶

言葉遣い

敬語

表情

身だしなみ・姿勢

心配り

ビジネスメールにおけるマナー

WORKSHOP

次の内容を読んでメール文を作成し、**15分以内**に「(指定のメールアドレス)」宛に送信をしてください。

上司: 今日一緒に行った株式会社Aの田中部長にメールを送っておいて欲しいんだけど頼めるかな？

あなた: はい、わかりました！

上司: ありがとう。

昨日のA社との打ち合わせで次回の打ち合わせ日程をうちから送ることになっていたから5月28日の3時に伺いますと伝えておいてもらえるかな？

時間は1時間くらい押さえておいてほしいな。

あ、あと当日は打ち合わせの中でA商品の発注書類を回収したいから書類に押印する印鑑を準備しておいてもらえるように依頼しておいてね。

じゃあ、頼んだよ！



解答例

件名: 次回お打ち合わせ日時とご準備いただきたいものについて／(名前)

株式会社A
部長 田中 様

お世話になっております、(自社名)の(名前)です。
昨日は大変お忙しい中、貴重なお時間をいただきありがとうございました。

最後にお話させていただきました次回お打ち合わせ日時と、
お打ち合わせ時にご準備いただきたいものについてご連絡いたしました。

ご多用のことと存じますが以下ご確認いただけましたら幸いです。

【お打ち合わせ日時】
2019年5月28日(火)15時～16時

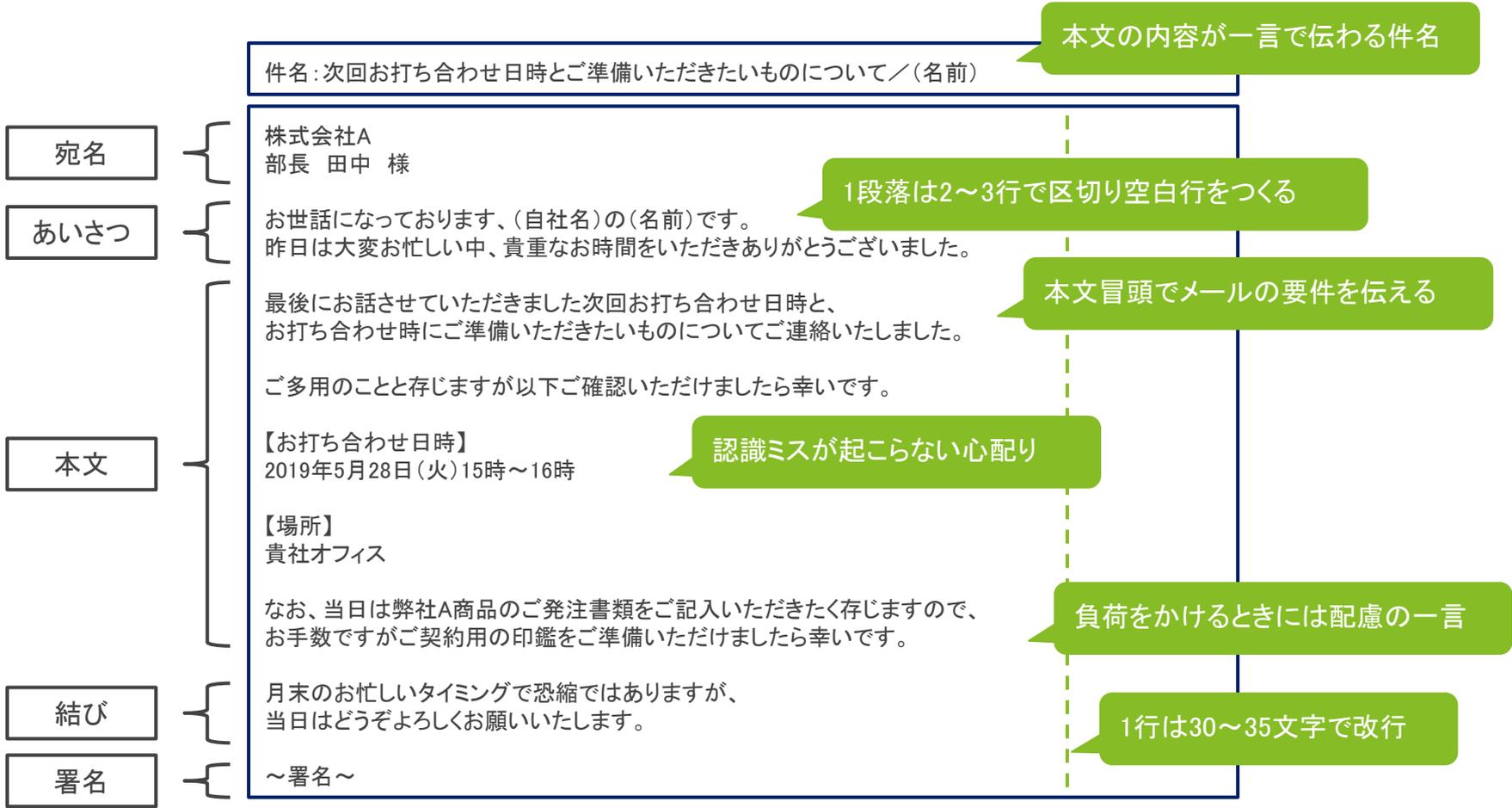
【場所】
貴社オフィス

なお、当日は弊社A商品のご発注書類をご記入いただきたく存じますので、
お手数ですがご契約用の印鑑をご準備いただけましたら幸いです。

月末のお忙しいタイミングで恐縮ではありますが、
当日はどうぞよろしく願いいたします。

～署名～

ビジネスメールの基本構成



間違えやすい表現

間違えやすい表現や使い方

以下

ご多用のことと存じますが以下ご確認いただけましたら幸いです。

【お打ち合わせ日時】

2019年5月28日(火)15時～16時

【場所】

貴社オフィス

なお、当日は書類の記載に必要な印鑑をご準備いただけましたら幸いです。

どうぞよろしくお願いいたします。

「以下」の下に該当する文章を記載する

下記

下記に日時を記載いたしますのでご確認いただけましたら幸いです。

また、当日は書類の記載に必要な印鑑をご準備いただけましたら幸いです。

どうぞよろしくお願いいたします。

=====

【お打ち合わせ日時】

2019年5月28日(火)15時～16時

【場所】

貴社オフィス

「下記」の場合はメール末尾に記載する
※メールの場合「記」などの記書き不要

間違えやすい表現や使い方

話し(動詞) / 話(名詞)

致します(Doの謙譲語) / いたします(補助動詞)

いたしますか?(するの謙譲語) / なさいますか?(するの尊敬語)

お世話様です(×) / お世話になっております(○)

ご承知おきください(×) / お含みおきください(○)

了解です(×) / 承知しました(○)

電話応対におけるマナー

「声」だけのコミュニケーションの特徴

- ① 「視覚」に訴えることができない
 - 言葉の間違いに気づきやすい
 - 長かったり非論理的だと伝わりづらい
 - 表情や身振り手振りでニュアンスを伝えられない
- ② 相手の様子を感じづらい
 - 相手の声のみから感情を読みとる必要がある



電話対応のポイント

Call...

お電話ありがとうございます。
(自社名)(の●●)です。

(お世話になっております、A社の〇〇です。)

お世話になっております。

(Bさんはいらっしゃいますか?)

Bですね、かしこまりました。
確認いたしますので簡単にご用件を伺ってもよろしいでしょうか?

(先日お送りいただいた資料の内容で確認したいことがありまして。。。)

資料の内容の件ですね、確認いたしますので少々お待ちください。

【Bさんがいる場合】

Bさん、A社の〇〇さんから先日杉山さんが送った資料の件でお電話をいただいています。

→電話をつなぐ

※「Bに繋がりますのでお待ちください」と伝える場合もある。

=====

お電話代わりました、Bです。

電話のお礼を伝えて、社名と必要に応じて名前を名乗る

名前など聞いた内容は簡単に復唱する

担当者との連携をスムーズに行うために簡単に要件を聞く
※無理やりや細かく聞く必要はありません

保留は30秒経過すると長いと感じるため最長1分まで
1分以上お待たせしてしまう場合は折り返す旨を伝える

お客様に再度説明をさせないために担当者に要件を伝える

電話を代わった人は代わったことと名前を伝える

【Bさんがいない場合】

お待たせいたしました。
大変申し訳ありませんがBは現在席を外しております。

よろしければ本日中にBから折り返しご連絡をさせますがいかがいたしましょうか？

(ではお願いします。)

かしこまりました。
それでは念の為にご連絡先を伺ってもよろしいでしょうか？

(03-1234-5678です。)

ありがとうございます。
B宛に資料の内容のご確認のご連絡で、ご連絡先は03-1234-5678でよろしいでしょうか？

(はい、大丈夫です。)

承知いたしました。
それではBより折り返しお電話をさせていただきますのでよろしく願いいたします。

(ありがとうございました。)

お電話ありがとうございました。

お待たせしたことをお詫びし、結論を伝える

対応についてお客様の希望を伺う
可能であれば対応方法を提案する

折り返しの場合必ず連絡先を聞く

内容を簡単に復唱し確認する

担当者がしっかりと対応を完了させるまでが電話対応
連携ミスが発生しないように情報を伝達する

担当者は対応が完了したら電話対応者に報告をすると良い

お礼を伝えお客様が電話を切ってから電話を切る
お客様が電話を切らない場合は指でボタンを押して切る

ペアになって電話応対を実践してみましょう！
※「声色」を意識してください