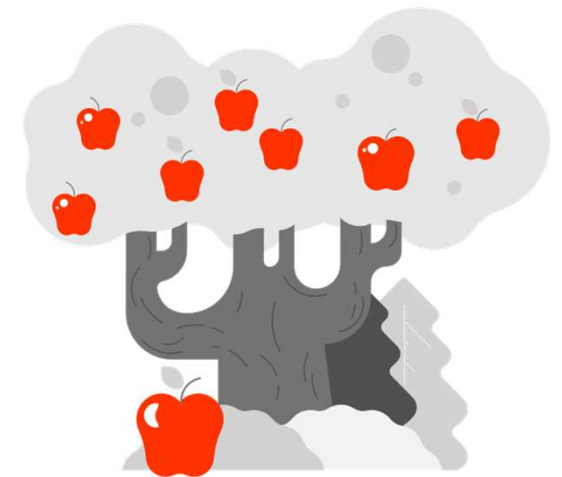
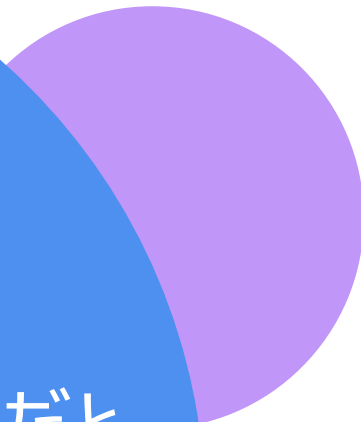


なぜビジネスではマナーが必要なのでしょう？
『〇〇だから〇〇なんだ！』 分かりやすく簡潔に
学んでいきましょう！

なるほどそうなのか 令和のビジネスマナー





SAMPLE

ビジネスマナーってどんなことだと
思いますか？

考えてみよう



本日の学習内容

- ◆ ビジネスマナーの必要性
- ◆ 目からの印象
 - ・身だしなみ
 - ・表情
 - ・挨拶
 - ・お辞儀
 - ・空間管理
 - ・名刺交換
- ◆ 来客応対
- ◆ 訪問時のマナー
- ◆ 耳からの印象
 - ・言葉づかい
 - ・電話応対の基本
- ◆ メール・チャットのマナー
- ◆ SNSでのマナー
- ◆ 本日のまとめ



5つのポイントをマスターしよう

1.挨拶

できていること、
できていないこと
どれかな？



2.表情

5.言葉づかい
(電話応対)

ビジネスマナー
5つのポイント

4.態度

3.身だしなみ



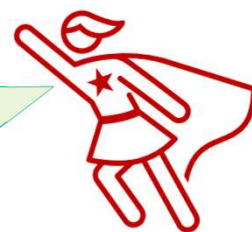
目からの印象

- 身だしなみ
- 表情
- 姿勢とお辞儀
- 空間管理
- スマートな動作
- 名刺交換

信頼や好印象につながる 身だしなみのポイント

- **清潔**
(相手に不快感を抱かせない シワ、毛玉、汚れ、色あせなどが無い)
- **仕事がしやすい**
(業務に支障を与えず、**安全・機能性**が高い)
- **会社らしさ**
(職場と**調和**のとれた**品位**があるもの)

会社のルールは
知っておこう！



評価するのは他人



プラスアルファ
オンライン

画面の自分をチェック！

改善ポイントは
ありますか？



お辞儀の仕方 ポイント

立ち姿 笑顔 視線 明るい声でことばを添えて

1. 姿勢を直す
2. 相手の顔を見て、声に出して挨拶をする
3. その後、頭を下げる
4. 頭だけ下げず、足の付け根から折るようにする
5. 頭を下げるときより、起こすときのほうをゆっくりする
 - 1 … 1mから1.5m先を見て頭を下げ
 - 2 … 下を見て、
 - 3 4 … ゆっくり頭を上げて、相手を見る

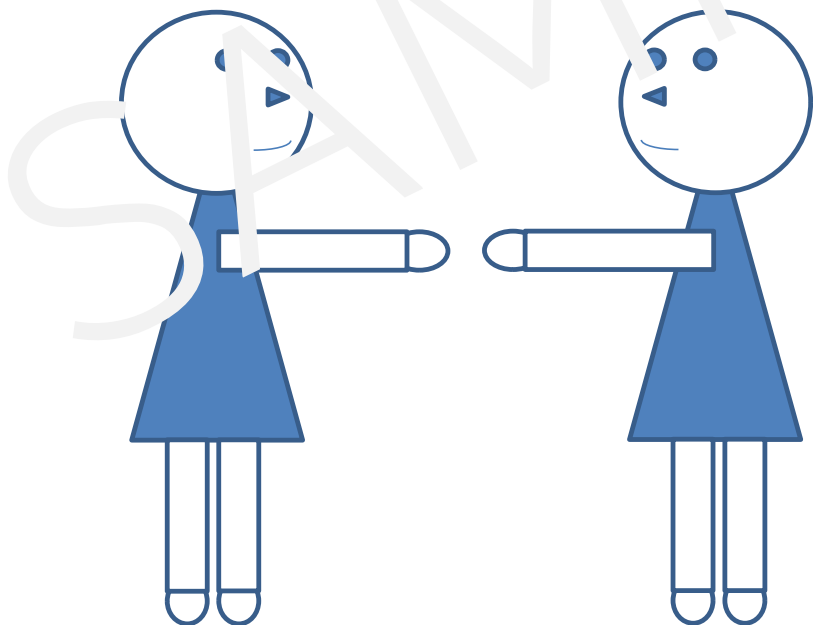
みんなで
やってみよう！



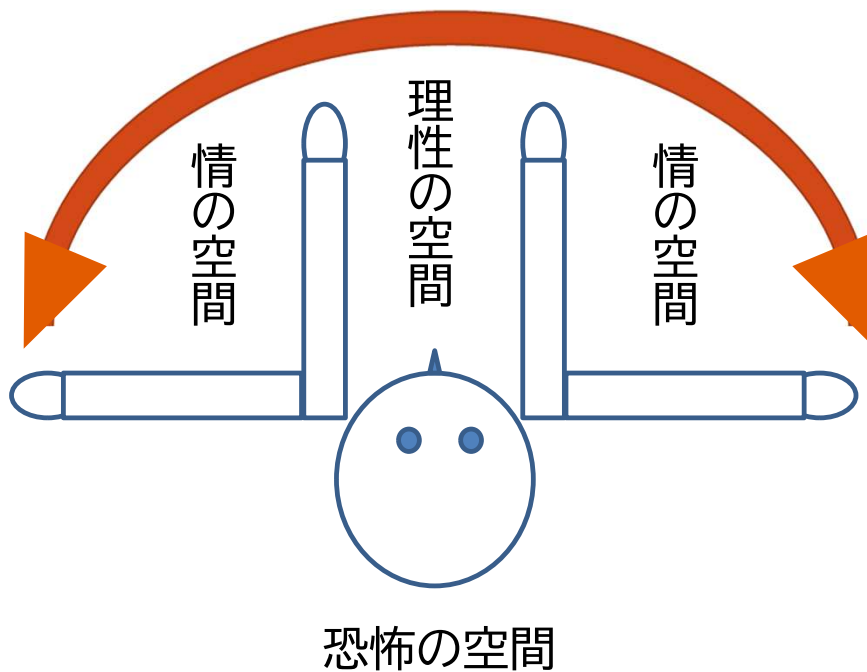
空間管理

距離感とパーソナルスペース

距離感



パーソナルスペース



みんなでや
てみよう!



名刺交換の仕方

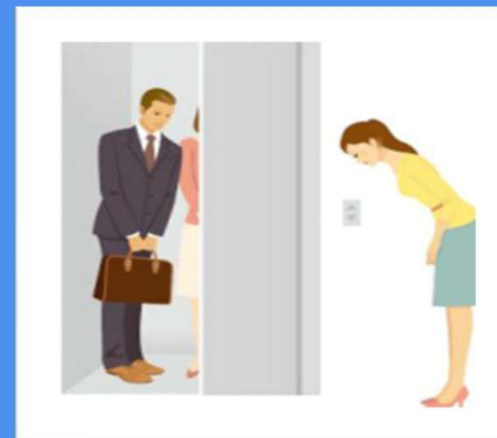
みんなで
やってみよう！



1. 名刺は相手を読める向きで、名刺入れの上においておく
2. 名刺入れを胸の高さで持ち、相手の正面に立つ
(指が文字にかからないように)
「はじめまして」(笑顔・アイコンタクト)
3. 名刺入れを持ったまま、自己紹介する
「私××会社の□□と申します」(フルネームが良い)
(笑顔・アイコンタクト)
4. 名刺を胸の高さに持ったまま相手の挨拶を聞く
(相手)「はじめまして。私△△会社の○○と申します」



来客応対



お見送り

◆ 座ったままでなく、立って挨拶をする

◆ 遠くまで見送る方が丁寧

出入り口 → エレベーター → 玄関 → お車

◆ エレベーターでは、挨拶をしドアが閉まるまでお辞儀をする

「こちらで失礼いたします」

◆ 目上の方、お得意様など、玄関まで見送るときには、なるべくお客様が見えなくなるまで、お車が見えなくなるまでお辞儀をし、見送る

訪問時のマナー

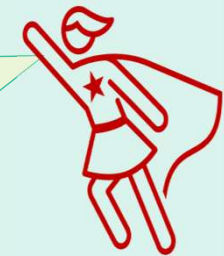


SAMPLE

訪問前のチェック

- ◆ 必要な情報の収集、資料の用意
- ◆ アポイントから当日まで、日数が空いていたら前日や当日に連絡を入れておく(電話、メール)
- ◆ 初めての場合、訪問先の場所の確認
- ◆ 資料、名刺、筆記用具など忘れ物がないか確認
- ◆ 身だしなみのチェック
- ◆ 5分前到着を心掛ける。遅れそうな場合は、早めに連絡を入れる
- ◆ 直行直帰は事前の了解を得ておく

場所はしっかり
確認しておこう



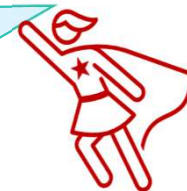


耳からの印象

- 敬語
- 印象の良い言葉づかい

ビジネスで使う言い方

覚えておこう！



わたし、うち、自分	わたし	前に	以前
きのう	さくじつ	後で	のちほど
きょう	ほんじつ	すぐ	まもなく
あした	あす	ちょっと	少々
今度	このたび	~くらい	~ほど
さっき	さきほど	うちの会社	弊社 私ども
こっち	こちら	相手の会社	御社



プラスアルファ
オンライン

オンラインでの話し方ポイント

- 普段より声の表情、アクセントをつけて、はっきりとした話し方を意識する
- リアクションをわかりやすく多めに入れる
- 早口にならないように。間を意識する
- 伝えたいことは繰り返してもよい

電話応対の基本



電話とデジタルツールの特徴

電話

- 即時性 (すぐに返事がもらえる)
- 緊急性 (急いでいるときは電話)
- 到達度 (相手を確実に捕まえられる)
- 感情を伝えやすい
- 個性を表現できる

デジタルツール(メール チャット)

- 記録に残る 保存できる
- 内容が多くてもよい
- 加工しやすい
- 同報 (同じ内容を複数に同時に送れる)
- 添付できる (地図 写真など)



電話を受ける時



2.相手を確認する

- ◆ 相手の会社名、名前を確認する

「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね」

- ◆ 得意先や取引先には

「いつもお世話になっております」と挨拶する

- ◆ 相手が名乗らなかった場合は

「失礼ですが、どなた様でしょうか？」と丁寧に名前を確認する



電話をかける時

SAMPLE



2.電話する / 話す相手を依頼する

- ◆ 「いつもお世話になっております」など一言挨拶を添える
- ◆ 自分の会社名と名前を名乗り、話す相手の部署名と名前を告げ、丁寧に取次ぎを依頼する
「私、〇〇会社〇〇でございます。恐れ入りますが、〇〇様はいらっしゃいますでしょうか」
- ◆ 相手が不在の場合は、こちらからあらためてかけなおす旨を伝えてもらう
- ◆ 伝言をお願いするときは「お手数ですが伝言をお願いできますでしょうか」と丁寧に依頼する

メール・チャットのマナー



ビジネスメール チャットツール マナー

- 相手の状況に合わせて、メールが良いか、チャットが良いか使い分ける
(緊急 重要度を考える)
- 相手に時間を取らせないように、簡潔にまとめる
- 返信は早めに (メールだと24時間以内が良い)
- 怪しいメールは開かず、自身も情報管理を徹底する (情報漏洩しない)
- メールでの To CC BCCを使い分ける
 - To … 読んでほしいメインの受信者
 - CC … メールのやり取りを共有したい、参考までに読んで欲しい人を入れる
 - BCC … 一斉送信などで、他の受信者にメールアドレスを知らせずに送信する場合

SNSでのマナー



SNSでのマナー

- 勤務時間中にSNSに投稿しない
- 就業規則にSNSのルールガイドラインがある場合は、それに従う
- 企業アカウントと個人アカウントがある場合でも、いずれも職場に損害を与えるような内容を投稿しないように十分に注意する
- 職場の情報漏洩や関係者の情報を投稿しないよう気を付ける
- 匿名アカウントや非公開のアカウントであっても、仕事のグチは投稿しない
- 個人のSNSで、無理に職場の上司や同僚とつながる必要はない