



Thinking  
time!

ビジネスマナーとは？

# マナーとルール

## ルール

- 規則

## マナー

- 礼儀作法
- 態度
- 行儀

マナーは**自発的・積極的**な働きかけ



Thinking  
time!

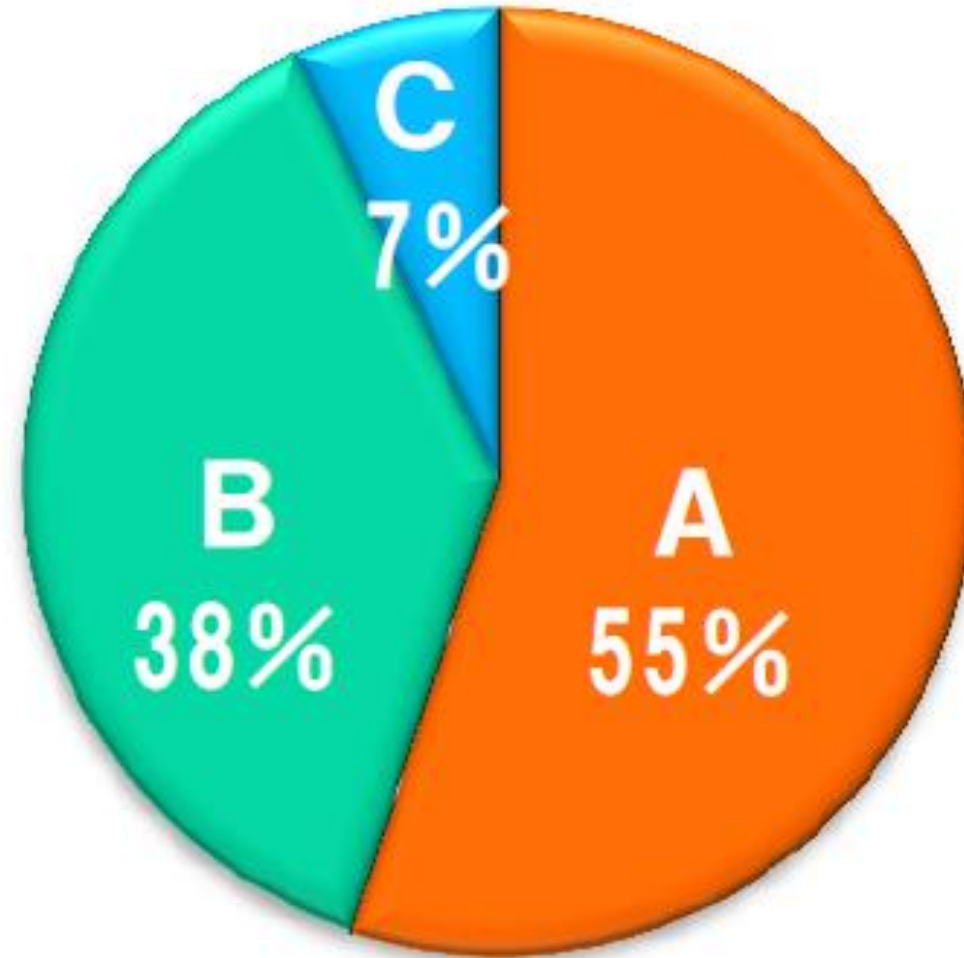
マナーで必要なことは？

**社員のイメージ = 企業のイメージ**

# 第一印象

- 第一印象は短時間で決まる  
⇒ 6～7秒で決まる
- 第一印象は変わりにくい
- 第一印象はやり直しがきかない  
⇔ 逆転：第一印象がよければその後に役立つ！

# メラビアンの法則



# メラビアンの法則

## メラビアンの法則（3Vの法則）

<b>A</b>	<b>55%</b>	<b>視覚情報</b> 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>B</b>	<b>38%</b>	<b>聴覚情報</b> 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）	
<b>C</b>	<b>7%</b>	<b>言語情報</b> Verbal	話の内容	内容、話の組み立て方（構成、起承転結）	言語情報

# 第一印象をよくする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



# 参考資料

- 『入社一年目の教科書』

<https://youtu.be/ufvTsCls1Yk>

- 『入社1年目ビジネスマナーの教科書』

<https://www.youtube.com/watch?v=B06Hs7ERBtY&t=283s>