

ビジネスマナー講座



# ビジネスマナー

## 目次

### マナーとビジネスマナー

1. マナーとは
2. ビジネスマナーの役割
3. 就職活動とビジネスマナー
4. 第一印象とは

### 第一印象

1. あなたの第一印象は？
2. 第一印象が決まる3つの要素
3. 好印象を与えるには

### 身だしなみ

1. 身だしなみはあなたの印象を決定づける
2. 身だしなみの基準

### 表情

1. なぜ表情は大切か
2. 笑顔の効果
3. 笑顔のポイント
4. アイコンタクトの重要性

### あいさつ・返事

1. 『あいさつ』の語源
2. あいさつの役割
3. あいさつのポイント
4. 職場での基本的なあいさつ・返事

### 電話応対

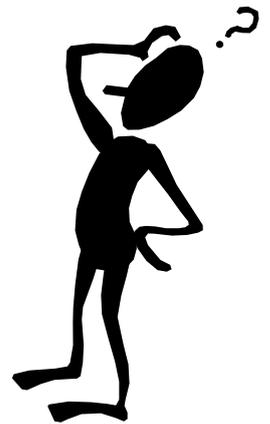
1. 電話の特徴とポイント
2. 電話の掛け方
3. 電話の受け方

# ビジネスマナー

## 【マナーとビジネスマナー】

ビジネスマナーは、就職活動を始めたとき、社会人として他社を訪問したときなど、いざというときに、「あれ？これでよかったのかな…？」と不安になる方が多いのではないのでしょうか。ビジネスマナーは、必要になってからではなく、必要になるときのために事前に身につけておくことが大切です。

新入社員の方が、大事な場面で自信を持って臨んで頂けるよう、ビジネスマナーの基本についてご紹介していきます。



## 1. マナーとは

### 1. マナーとルールの違い

『マナー』と聞くと、なんとなく堅苦しい感じがしたり、難しくて面倒に感じる方は、『マナー』を守らなければならない決まりごと、つまり

『ルール』と混同していることが多いようです。

マナーは、相手を気遣い、思いやる気持ちや、相手に対する敬意を表現するための方法を『形』にしたものです。「やらないと失礼だから…」といった消極的な気持ちや、儀礼的なものではなく、相手に自発的に働きかけることなのです。

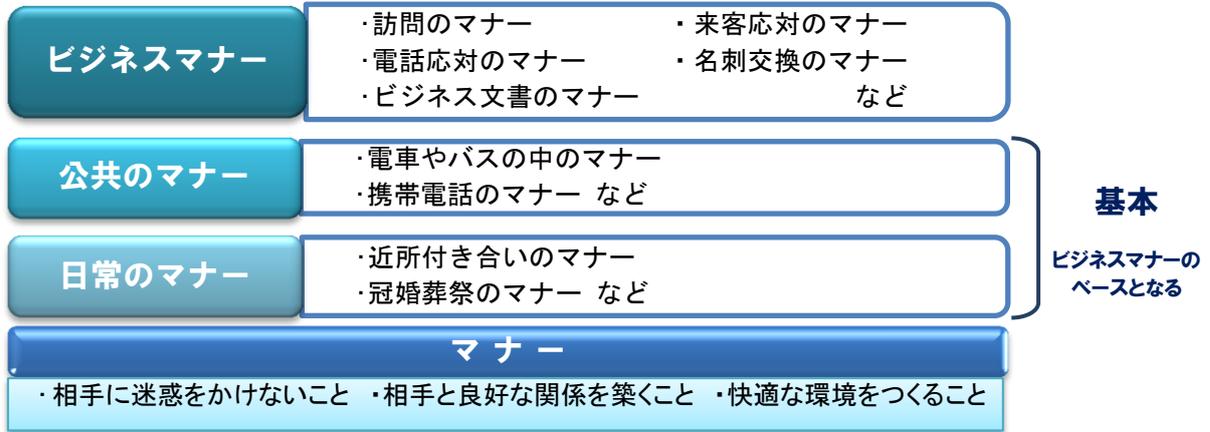
ルール	マナー
・規則	・礼儀（礼儀作法） ・態度 ・行儀



**マナーは自発的・積極的な働きかけ**  
お互いに気持ち良く生活するための  
知恵が集約されたもの

## 2. 日常のマナー、公共のマナー、ビジネスマナー

マナーには、日常のマナーや、公共のマナーなどがあり、いずれも『相手に迷惑をかけないこと・相手と良好な関係を築くこと・快適な環境をつくること』が根底にあります。



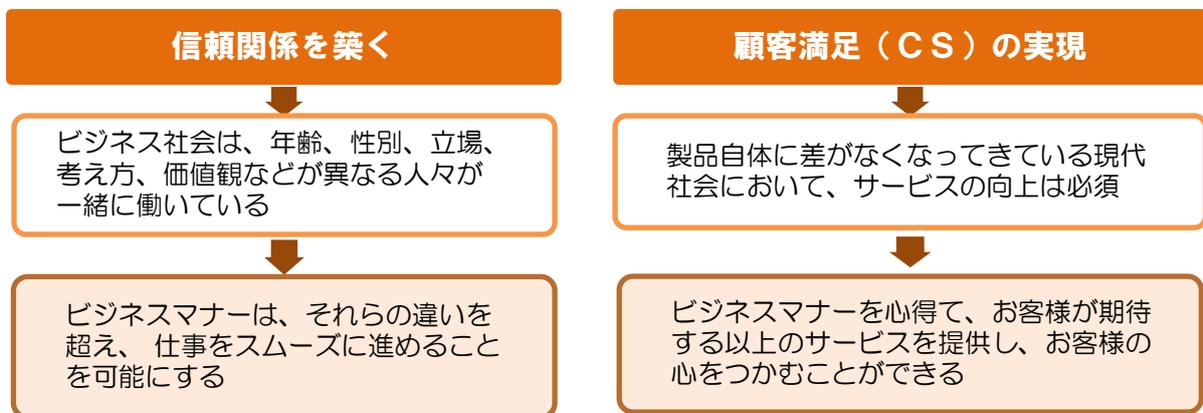
マナーは、本来、『相手の立場に立って物事を考え、その気持ちを適切に表現すること』にあります。『自分が恥をかかないようにするため』と考えている方も多いと思いますが、自分の視点を基準とするのではなく、相手の視点で考えることが大切です。これはビジネスマナーも同様です。

### ポイント

- ビジネスマナーは、『知っている』＝『できている』とは限りません。
  - ビジネスマナーの善し悪しは、『自分が決めることではなく、相手が決めること』です。
- マナーは、『形』から入るのではなく、なぜその動作をするのか、その意味を理解していることが重要です。単に形だけ覚えたり、心が伴わない表面的なものは、『マナーを心得ている』とはいえません。目に見えない『心』を表す手段として、マナーの『形』があることを意識しましょう。

## 2. ビジネスマナーの役割

ビジネスマナーは、ビジネスを円滑に進めるための潤滑油



IT化が進んでもビジネス社会を動かす中心は、やはり『人』です。そこには、信頼関係が不可欠です。ビジネスマナーは、信頼関係を築くことで会社の業績に貢献する重要な要素なのです。

### 3. 第一印象とは

就職活動中も入社してからも、第一印象は重要です。初対面の人に好印象を与えるためにポイントを整理しておきましょう。

#### 1. 第一印象は評価基準

人は第一印象で相手のことを無意識のうちに判断・評価しています。しかし必ずしも、その印象は正しいとは限りません。

##### ● 第一印象はどのように決まるのか？

初対面の場合、短時間で相手を知るための情報は、第一印象しかありません。第一印象の大半は、相手の全体的な雰囲気と、判断する人自身もっている知識や過去の経験などの情報によって形成されています。

例えば面接のとき、面接官は目の前にいるあなたの印象と、これまで出会った人の情報を基に、「誠実そう」、「やる気が感じられる」、「いい加減そうな人だ」など分析し、判断しているのです。



#### 2. 第一印象は短時間で決まる

人は出会った瞬間に、その人がどういうタイプの人か判断しています。

##### ● 第一印象は、どのくらいの時間で決まるのか？

諸説ありますが、わずか6～7秒といわれています。

#### 3. 第一印象は変わりにくい

第一印象によって一度作り上げられたイメージは、そのまま変わらないことが多いといわれています。

**初頭効果**…最初の情報が記憶に残りやすく、そのまま変わりにくいこと。  
長期記憶として残りやすいので、最初の印象が大事ということです。

#### 第一印象の違いによる人間関係



##### 第一印象が良い場合

(良い印象が続いている)

⇒物事が**好意的**に解釈されやすい



##### 第一印象が悪い場合

(悪い印象が続いている)

⇒物事が**批判的**に解釈されやすい

初頭効果の代表例が第一印象です。

**最初に良い印象を与えることができると、その後も良い印象が続きます。**

反対に悪い印象を与えてしまうと、悪いイメージを引きずってしまい、そのことを覆すような大きなできごとがない限り、良いイメージに変えることは難しくなります。

#### 4. 第一印象はやり直しが利かない

第一印象を与える機会は二度とありません。**相手に良い印象を与えるチャンスは、一度しかないのです。**すべては一瞬で決まってしまう。

*You never get a second chance to make a first impression.*

〔一度与えた第一印象をやり直すチャンスは二度と訪れない〕

## ポイント

### 第一印象の特徴

第一印象は…

- あなたの全体的なイメージと判断する人の経験などによって形成され、評価されています。
- 瞬時に判断されるので、初めに良い印象を与えることが大切です。
- 変えることが難しく、良い印象も悪い印象もそのイメージは持続し、その後を左右します。
- 一度きりのチャンスです。後で後悔しないように、臨みましょう。

就職の面接など短時間が勝負の場面や、初めてお客様と会うときは、**第一印象の良し悪し**が**その後の評価や関係に大きく影響を及ぼします**。

『相手に良い印象を持ってもらうこと』は、非常に大切です。採用担当者があなたに良い印象をもってくれば、プラスの評価を得ることができるでしょう。くれぐれも第一印象で損をしないようにして下さい。

# ビジネスマナー

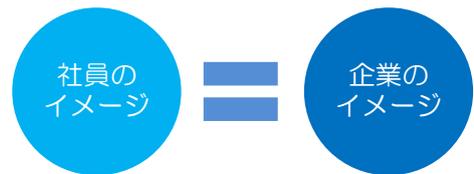
## 【第一印象】

入社、入学の季節がやってきました。新しい環境に対する期待や、緊張感・不安感など、様々な思いをお持ちのことと思います。  
より良い人間関係を築き、素晴らしいスタートを切りたいものですね。



### 1. あなたの第一印象は？

あなたは自分がどのような第一印象を相手に与えているか、考えたことがありますか？ 社会人は、お客様や相手先の企業の方に良い印象を与えることが必須です。企業のイメージはその企業に所属する社員のイメージ、つまり社員の第一印象で決まるといっても過言ではないからです。したがって、採用時には、良い印象を与えることができる人材が求められます。



第1回の講座で、第一印象の重要性として、『初頭効果』についてご紹介しました。『初頭効果』とは、最初の印象がその後の判断に影響する効果で、最初に良い印象を与えることができれば、相手はその後あなたの良い部分を見つけようとし、反対に悪い印象を与えてしまうと、あなたの悪い部分が目につくようになってしまいます。

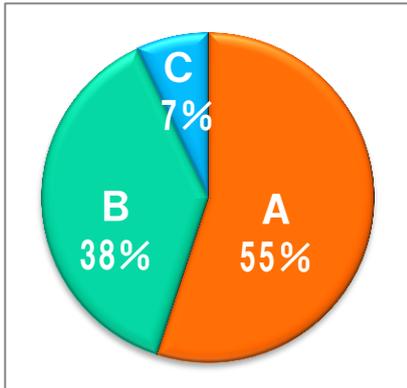
このように、人間はある印象を一度持ってしまうと、その印象と物事を結びつけて考えてしまうため、初めに与える印象は重要なのです。

では、第一印象は、一体どのような要素で構成されているのでしょうか？



## 2. 第一印象が決まる3つの要素

### 1. メラビアンの法則



相手と直接顔を合わせるコミュニケーションの場合、『言語情報・視覚情報・聴覚情報』の3つの要素に分けられます。これは、アメリカの心理学者であるメラビアン博士によって提唱されたもので、『メラビアンの法則』と呼ばれ、左の円グラフの割合になります。

それでは、『言語情報・視覚情報・聴覚情報』は、A、B、Cのどの割合になると思いますか？

3つの割合は、次のとおりです。

### メラビアンの法則（3Vの法則）

要素	割合	情報種別	内容	分類
A	55%	視覚情報 Visual	外見 (見た目)	非言語情報
B	38%	聴覚情報 Vocal	声・話し方	
C	7%	言語情報 Verbal	話の内容	言語情報
			内容、話の組み立て方(構成、起承転結)	

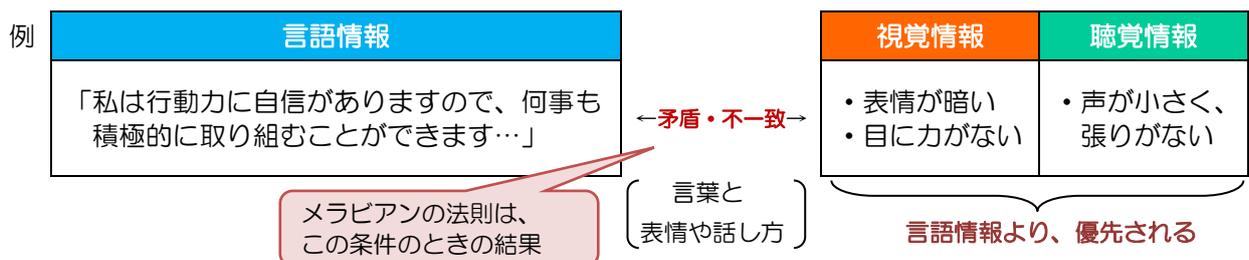
視覚情報の割合が最も大きく、第一印象に対する影響が大きいことが分かります。

### 2. メラビアンの法則の誤解

この結果から、『メラビアンの法則』は、ビジネスマナーや就職面接のセミナーなどでよく取り上げられており、『話の内容よりも、見た目が最も重視される』と解釈されていることが多いのですが、ここで正しく理解しておきましょう。

そもそもメラビアンの実験は、感情や態度(好意・反感)の伝達を扱う実験で、相手に感情を伝える場合、『言語情報と非言語情報に矛盾が生じていると感じたときに、どの要素を優先するか』という問いに対する結果なのです。ですから、日常のすべての状況において、同じ結果が得られるわけではありません。事実を伝えたり、何かを依頼するときなどは、『話の内容』も当然影響してきます。

『メラビアンの法則』は、特定の条件における結果であることを覚えておきましょう。



⇒ 言語情報だけだと、やる気を感じられるが、視覚情報・聴覚情報からはやる気を感じられない(矛盾)

⇒ 視覚・聴覚の情報が優先される

では、外見は重視されないのかというところではありません。

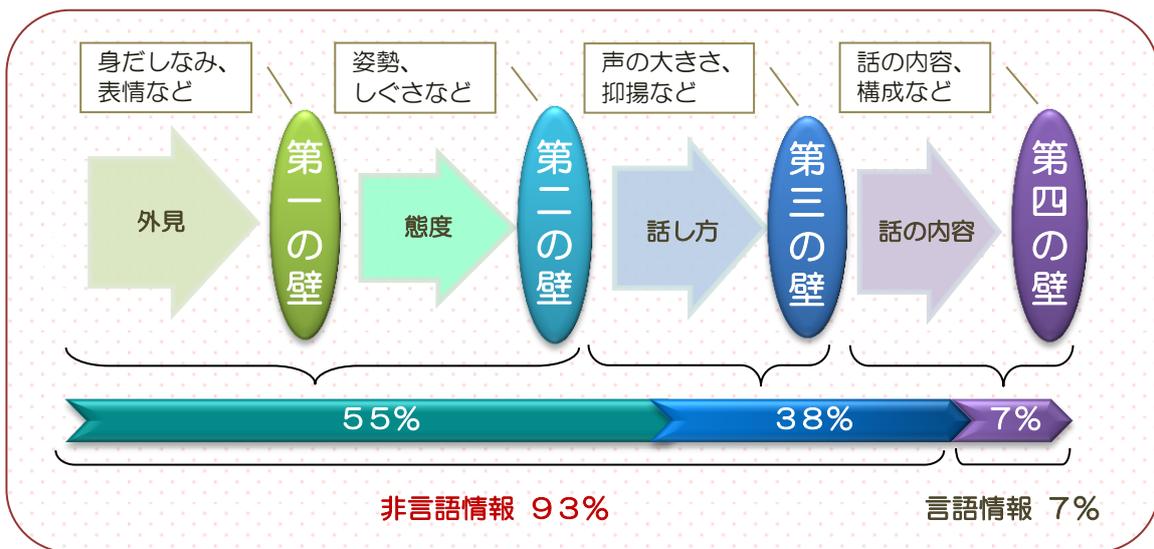
「人は外見（見た目）で判断してはいけない」という言葉がありますが、これは裏を返せば、外見で判断されてしまうということでもあります。それだけに、身だしなみなど、外見を整えることは重要です。人間の五感（視覚・聴覚・嗅覚・触覚・味覚）による情報判断の割合においても、視覚は80%以上を占めています。

ただし、第一印象のように短時間の場合は、外見の割合が高くなりますが、長時間かけてじっくり話すような場面は、外見だけでなく、話の内容も当然重要になってきます。外見を整え、饒舌に話をしたとしても、中身が伴っていなければ、いずれ見抜かれてしまうということです。

## ポイント

- 『メラビアン』の3つの要素のいずれかが欠けても良い印象を与えることはできません。3つすべてが欠けることなく揃ってこそ、初めて良い印象を与えることができ、良好なコミュニケーションが成立します。  
『自分のことを正しく理解してもらうために、3つの要素を整える』と捉えると良いでしょう。

## 参考：人が他人を受け入れるまでの4つの壁（メラビアン）の法則）



初対面の相手と会うときは、不安な気持ちになったり、警戒心が働くものです。人が警戒心を解いて、心を開くまでには、上の図のように『4つの壁』があります。相手に話を聞いてもらうには、壁を順番にクリアしていかななくてはなりません。

いくら相手にとって良い話をしようとしても、話し手の表情や態度が悪ければ、信用してもらえず、聞いてもらうことはできません。相手の情報が少なく、短時間である程、目から入る情報が重視されるのも事実であるといえます。



## ポイント

- 壁を通過するのを許可するのは、『相手』です。自分では問題ないと思っても、相手が許可してくれなければ、先に進み、相手に近づくことはできません。

### 3. 好印象を与えるには

その人の印象は、**言語情報（言葉）**と**非言語情報（言葉以外）**で形成されています。『メラビアンの法則』の3つの要素も、言語情報と非言語情報に分けることができます。

物事を伝えたり、相手の伝えたいことを受けとめるには、言語情報と非言語情報を効果的に組み合わせる必要があります。どちらか一方だけでは、相手に正しく伝わらないことが多いのです。

#### 1. 第一印象を良くする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

これらは、信頼関係を構築するための重要な要素でもあります。

#### 2. これらのポイントを実践していくには…

- 自分の気分や感情に左右されることなく、常に実行する。
- 面接や仕事のときだけでなく、日常生活の中で習慣化する。

あなたの表情、しぐさ、口調、態度が、相手からどのように見えているか、感じられているか、日頃から意識しましょう。

#### ポイント

- 人間、中身が大事なのは当然です。ただし、**面接など、限られた時間、短時間が勝負の場面では、第一印象が評価基準となり、その後の結果に大きな影響を及ぼします。**
- **第一印象やマナーの良し悪しは、相手が判断することです。**自分ではできていると思ってい  
ても、相手がそのように感じていなければ、できていないこととなります。

# ビジネスマナー

## 【身だしなみ】

今回は、『第一印象の5つのポイント』の中から、印象の大部分を占める『身だしなみ』についてご紹介します。



### 1. 身だしなみはあなたの印象を決定づける

前回、『第一印象を良くする5つのポイント』をご紹介しました。社会で信頼を得るには、第一印象で好感を与えることが極めて重要です。

#### 第一印象を良くする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

第一印象のうち、55%は、外見（見た目）で決まります。『身だしなみ』は、あなたの印象を決定づける重要な要素です。これは、**内面（性格）を判断する前に、外見である程度決まってしまう**、ということの意味しています。

みなさんは、普段どのような点に気を付けて身だしなみを整えていますか？

それでは、ポイントを押さえておきましょう。

## 1. おしゃれと身だしなみの違い

髪型や服装を整えるというと、『おしゃれ』と混同してしまいがちです。

ビジネスの場合は、『おしゃれ』をするというよりも、『身だしなみ』に配慮します。自分ひとりが目立つのではなく、**職場全体の調和を優先**して考えます。

### 『おしゃれ』と『身だしなみ』の違い

	おしゃれ	身だしなみ
目的	<ul style="list-style-type: none"><li>自分の好みで選択し、個性を表現するもの。</li><li>自由で制限がない。(基準がない)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>相手に不快感を与えないように、身なりを整えること。</li></ul>
基準	<ul style="list-style-type: none"><li>自分(自己評価)</li></ul> <b>⇒自分中心</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>相手(他者評価)</li></ul> <b>⇒相手中心</b>
特徴	<ul style="list-style-type: none"><li>相手によって受けとめ方が違う。</li><li>流行に左右される。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>幅広い世代(年代)から受け入れられる。</li><li>流行にあまり左右されない。</li></ul>

『おしゃれ』は、流行を取り入れ、自分を演出したり、表現する手段です。

『身だしなみ』は、相手を基準とし、服装を整えることですが、それだけにとどまらず、態度・振る舞い、言葉遣いなどを整えること、つまり**身の回りの心掛け**のことをいいます。

**『身だしなみ』の基準は相手**です。学生時代は同世代との付き合いが中心ですが、その中だけでよとされている服装が必ずしも、社会の中では受け入れられるとは限らないので注意が必要です。

## 2. 身だしなみを整えるのは誰のため？

『身だしなみを整える』ということは、自分が相手からどのように見えているか、常に意識することです。服装や身だしなみに対する配慮は、ビジネスにとって欠くことのできない心得といえます。

**「相手から見てどうか」**ということを念頭に置き、日ごろから自分の立場や、それぞれの企業、仕事の内容を理解し、自分を客観的に点検する習慣を身に付けるとよいでしょう。

## 3. 社会人と身だしなみ

社会人は、男女を問わずビジネスの場にふさわしい服装が求められています。身だしなみからその人の仕事への取り組み姿勢や、職業意識、意欲が判断されます。

「仕事ができれば、見た目は関係ない」、「能力があれば、どんな服装でも構わない」という考え方は通用しないのです。

特に初対面の人と会うときは、予備知識のない状態ですから、外見からの情報を頼りにその人物を想像し、判断します。社会人であれば、社外の人からの評価は、身だしなみで決まることも多いのです。

## 2. 身だしなみの基準

ビジネスの場合、次の3つの心得を参考にして下さい。  
職場での基準は、その組織によって異なります。社内の雰囲気に合わせてることが大切です。

### 身だしなみの3つの心得

#### 1. 清潔感があること

清潔感のある身だしなみとは…

清潔感の概念は、人によって差があります。自分ではきれいにしているつもりでも、周りからはそう感じられないということも十分にあり得ます。

清潔感とは、『いつも清潔にしている』という事実だけでなく、『**見た目で清潔と感じてもらえるか**』についても考えなくてはなりません。

具体的には…

- 服や靴が汚れていないか、ズボンはプレスされているか、シャツの襟足や袖口に汚れないか。
- しっかり手入れが行き届いているか。

※人は見ていないようで、相手のことをよく見えています。

#### 2. 不快感を与えないこと

仕事で接する人から信頼を得て、お互いに気持ちよく仕事をするためには、**T.P.O.**（**時間・場所・場合**）に配慮し、その職業（仕事）に求められるイメージに合わせたり、職場の雰囲気に調和する服装を心掛けます。

だらしない服装は、第一印象を悪くするだけでなく、仕事に対する姿勢も疑われてしまいます。

### 3. 働きやすい・動きやすい（機能性）

見た目にすっきりしていることはもちろん、仕事の妨げにならないシンプルさを第一に考えます。

具体的には…

- ・内ポケットが付いている、伸縮性や防水性、通気性に富んだ素材選び、汚れが目立たない色を選ぶなどがポイントです。



4. 上品

5. 控え目

身だしなみの3つの心得（**1**、**2**、**3**）に、**4**と**5**をプラスすると、品格があり、好感をもって頂ける身だしなみとなります。

Q

なぜ、清潔な身だしなみが求められるのでしょうか？

- ① だらしなったり、不潔だと、『不信感』、『不快感』を与えてしまう

身だしなみのポイントは、相手に**安心感・信頼感を与えられるか**どうかです。不安を感じさせる人に、大事な仕事を任せることはできないからです。

- ② 本人のみならず、**会社のイメージ**につながる

外見は信頼関係を築くときに大きく作用します。それらを自覚することがプロといえます。**従業員のイメージは、会社のイメージに直結します。**従業員がだらしない恰好で出勤し、仕事をしていると、会社全体が締まらない、ゆるい雰囲気に思われてしまうのです。



## 参考：2大不快感

### 1 不潔感

- ・洋服にシミがついていたり、肩にフケがあつたり、爪が伸びていたりすること。

### 2 違和感

- ・職場の雰囲気合っていないデザインや、派手なお化粧のこと。

ひとつひとつのアイテムが良いものであっても、色や素材などのバランスが悪いと、違和感を感じることがあります。全体のバランスを考えることが大切です。

このように、身だしなみは、清潔感が最も重要で、相手に不快感を与えないことや、働きやすさを考える必要があります。

前述のとおり、身だしなみは、他者の評価が基準となります。自分では良いと思っていなくても、相手がそのように感じるとは限りません。また、自分では、今までまったく気にしていなかった部分があるかもしれません。

自分の基準が正しいか、客観的に知るために、次頁の『身だしなみチェック表』で確認してみましょう。



## 参考：身だしなみチェック表

○、×の該当する欄に、チェックを入れましょう。

項目	チェック内容	○	×
顔	<b>男性</b> ：ヒゲは剃っているか？（剃り残しはないか？）		
	<b>女性</b> ：化粧は、清潔感があるか？（口紅、アイシャドウは濃くないか？） 健康的に見えるか？（基本はナチュラルメイク）		
髪	清潔感があるか？ ビジネスにふさわしい髪型か？（目立ち過ぎないか？） 前髪は、目や顔にかかっているか？ ※洗髪の色は適当か？（※社内規定に合わせる。できれば染髪は控えたほうがよい。）		
	<b>男性</b> ：髪が耳にかかっているか？ 襟足の髪が、ワイシャツの襟にかかっているか？		
	<b>女性</b> ：長い髪の場合、すっきりまとめているか？		
手・爪	清潔にしているか？ 爪は、伸びすぎていないか？		
	<b>女性</b> ：※マニキュアは、規定に合っているものか？ はがれていないか？		
服装等	清潔感があるか？ 会社にふさわしいか？（職場の雰囲気と調和しているか？） サイズは、合っているか？ 袖口や裾がほころびていたり、ボタンが取れていないか？ 全体のバランスはよいか？ 手入れが行き届いているか？（きちんとアイロン掛けされているか？）		
	<b>男性</b> ：ワイシャツに汚れ・シワがないか？（濃い色は避ける。白が基本） 全体（スーツ・ワイシャツ・ネクタイ・ベルト・靴・靴下）の調和は取れているか？ 第一ボタンをきちんと留めているか？ ネクタイは、きちんとしめているか？		
	<b>女性</b> ：スカートの丈は、適当か？ 露出が多くないか？ ※ストッキングの色は、適当か？（基本は肌色） 伝線していないか？		
	<b>制服</b> ：制服の場合、襟や袖口等に汚れがないか？ シワがないか？ 着くずしていないか？		
靴	手入れが行き届いているか？ 色や形は、適当か？ かかと、磨り減っていないか？		
	<b>女性</b> ：ヒールの高さは、適当か？ 細すぎないか？ 活動的、機能的なものか？		
その他	名札は、所定の位置につけているか？ メガネは、シンプルな色や、デザインか？ 時計は、派手ではないか？ アクセサリは、派手ではないか？ 数は適当か？ コロンや香水は、強すぎないか？ 臭いに注意を払っているか？（体臭・口臭・タバコ）		

※は、職場によっては、極控えめであるか、禁止されている場合があります。

## 尊敬語・謙讓語・丁寧語一覧

	尊敬語	謙讓語	丁寧語
する	なさる される	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
言う	言われる おっしゃる	申す 申し上げる	言います
聞く	聞かれる お聞きになる	お聞きする 伺う 承る 拝聴する	聞きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
行く	いらっしゃる おいでになる	伺う 参る	行きます
来る	いらっしゃる おいでになる お見えになる お越しになる	参る	来ます
食べる	召し上がる	いただく	食べます

# ビジネスマナー

## 【表情】

『第一印象を良くするポイント』の3つめの『表情』についてご紹介します。

みなさんは、毎朝、鏡で服装や髪形など、身だしなみをチェックしていると思いますが、自分の表情について考えたことはありますか？

表情はその人の印象に大きく影響しますので、ここで確認していきましょう。

### 1. なぜ表情は大切か

私たちは様々な手段を用いて、コミュニケーション（意思の疎通）を図っています。コミュニケーションには、対面コミュニケーション（face-to-face communication）と、電話やメールのような非対面コミュニケーションがあります。対面コミュニケーションにおいて、相手の考えや気持ちを理解しようとするとき、相手が話している言葉（言語情報）だけでなく、それ以外の非言語情報からも多くの情報を得ています。

〔※メラビアンの法則でいうと、視覚からの情報は、55%を占めている〕

中でも表情は自分の中の感情や意思を外部に伝える手段として、大きな役割を果たしています。

しかし、自分では気づかないうちに相手に意図していない情報を送っている可能性もあります。コミュニケーションを円滑に行い、自分の意思を正確に伝えるためにも、表情は重要です。

しかし、今、自分がどのような表情をしているかは、鏡を見ない限り分かりません。日頃からどのような表情で相手に接しているか、相手に不信感や不快感を与える表情をしていないかどうか、常に自分の表情を意識することが大切です。



## 良い表情と好ましくない表情



## 参考 1：表情について

人は相手の顔の一部のごくわずかな動きから、その人の心の動きを察知しています。

例 1 面接で応募者が「明るく社交的で、何事にも積極的な性格です」と言葉では言っているが、終始表情が暗いと、採用担当者は「実際は違うのではないか」、「嘘をついているのではないか」と考えてしまいます。

例 2 上司に複雑な仕事を頼まれて、「任せて下さい」と言っておきながら、表情が一瞬曇ったりすると、上司は「自信がないのかもしれない」、「本当に大丈夫なのか」と心配になり、任せることに不安を感じます。

感情や思考は、無意識のうちに表情に表れてしまいます。そして言葉（話の内容）と表情が矛盾していると、相手は不自然に感じ、疑問や不信感を与えてしまうことがあるので、注意しましょう。

## 2. 笑顔の効果

### 1. 出会った瞬間の笑顔が大切

『良い表情』の代表が、『**笑顔**』ではないでしょうか。初対面の人に会うときや、初めて訪問する慣れない場所では、不安な気持ちになったり、緊張したりします。それらを取り除くのが、『**笑顔**』です。温かい笑顔で迎えられると、緊張感を和らげ、その場は居心地のよい空間となります。笑顔はその場の空気を和ませる力があるのです。

このように言葉だけでなく、相手やその場にふさわしい表情をそえると、安心感や信頼感を与えることができます。特にビジネスの場では、人に出会った瞬間の笑顔が重要です。相手に好感を与える笑顔であれば、それはあなたにとって最高の武器になります。

もちろん、相手はあなたが所属する企業にも良い印象を持ってくれるので、企業のイメージアップにもつながります。

## 2. 表情（笑顔）は連鎖する

その人の表情は、相手に連鎖します。自分が笑顔で接すると、相手も笑顔になります。

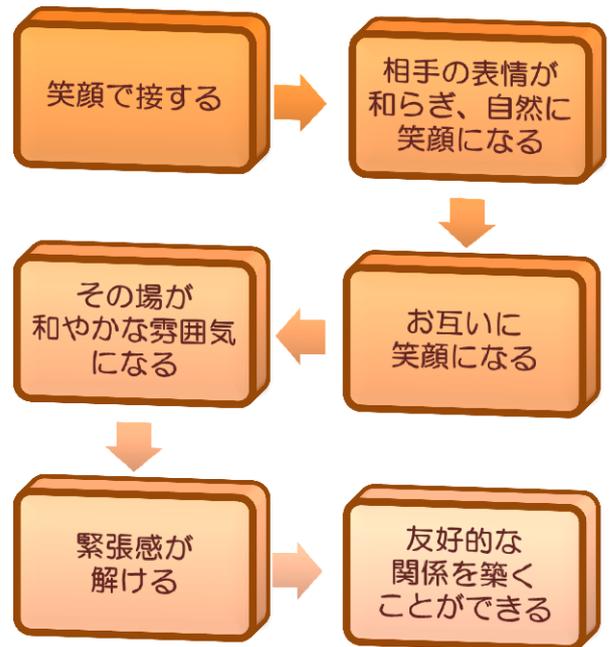
反対に不機嫌そうな表情でいると、相手も不機嫌になり、初対面の相手であれば、初めから関係はうまくいかなくなってしまいます。

このように表情は、プラスの連鎖だけでなく、マイナスに働く場合もあるので、注意が必要です。

また、相手の笑顔に対してこちらが笑顔で返すと、相手は自分の行為（笑顔）に対して良い反応が返ってきたことで、その行動は ※1 強化されます。

※1 強化…その行動が増えること。

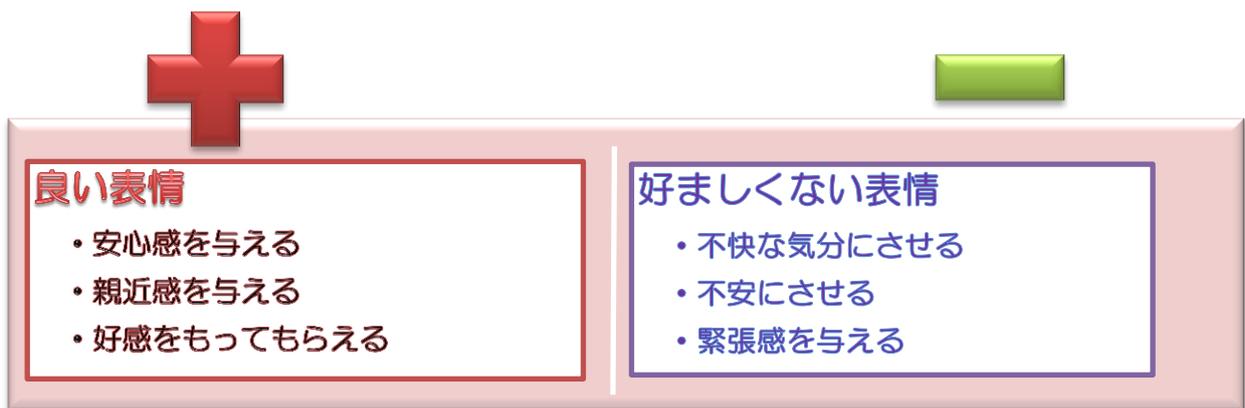
つまり、相手はあなたにいつも笑顔で接してくれるようになる、というメリットがあります。



## 3. 笑顔は周りの人の雰囲気を良くする

雰囲気は自らが作り出すものです。笑顔は連鎖するので、日頃から笑顔でいることで、あなたのイメージは良いものになり、それは周りの人にも良い影響を与えます。

### 表情が周りの人に与える影響



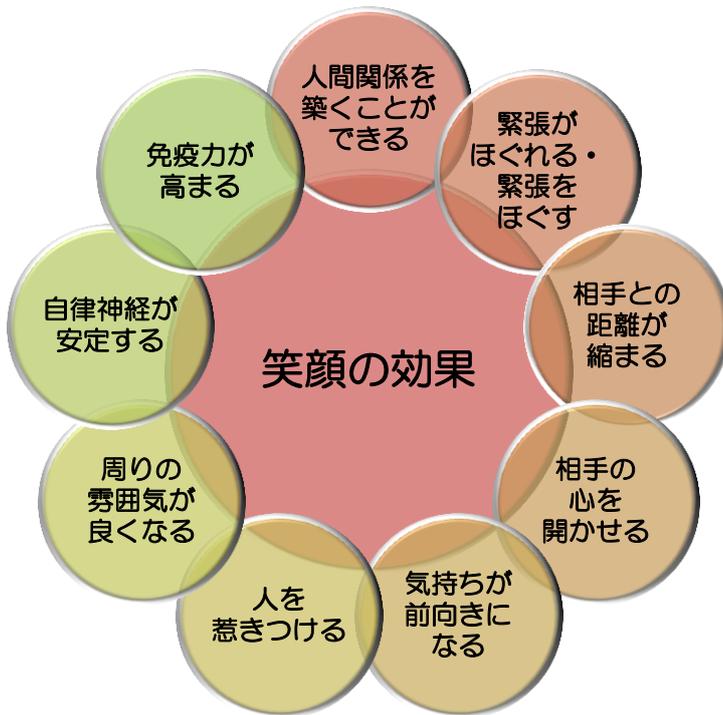
※どちらの表情も周りの人の気持ちや、その場の雰囲気に影響を与えます。

## 4. その他の笑顔の効果

次頁の図のように、笑顔には様々な効果があります。

近年、医学的にも良い効果があるという結果も発表されています。

## 笑顔の効果



## 参考1：笑顔で免疫力が高まる？！

笑うことで免疫力が高まるのが医学の分野で実証されています。

リンパ球に含まれる免疫細胞の一つであるNK細胞〔ナチュラル・キラー細胞〕は、インフルエンザやガン細胞などのウイルスに感染した細胞まで殺傷する能力を持つことで注目されています。

笑ったり笑顔でいると、NK細胞が活性化され、心身の働きが向上し、病気の予防や治療・改善に有効とされています。

反対に悲しみやストレスは、NK細胞の活性が鈍くなり、免疫力が低下して、ガンなどの身体の病気や、うつ病など心の病気にかかりやすくなったり、悪化させたりします。

このことから、心とからだは密接につながっていて、心の在り方がいかに大切かということが分かります。

## 3. 笑顔のポイント

### 1. 笑顔の3つのポイント

#### 1. 目元

相手に良い感情を持つと、自然に目尻が下がり、瞳が輝くなど、その感情が目に表示されます。

穏やかな目元から、優しい微笑みが生まれます。

#### 2. 口元

口角〔唇の端〕を横に引くだけだと、不自然な笑顔になってしまいます。

口角を心持ち上に引き上げるようにすると、自然で柔らかな笑顔になります。

#### 3. 心

表情に『相手に対する心（気持ち）がこもっているか』が最も大切です。

穏やかで温かみのある笑顔の源は、『心』です。

#### 『表情に心をこめる』

例えば、お客様をお迎えするのであれば、「ようこそお越しくございました」、「いつもありがとうございます」という気持ちがこもっていなければ、表情だけ笑顔であっても、歓迎・感謝の気持ちは伝わりません。

このように人の感情は、表情が伴わなければ、伝わりません。心からの笑顔は、表情だけでなく、声も明るくなり、より良い印象を与えることができます。

## 2. 笑顔に見える表情とは

自分では笑顔で対応しているつもりでも、相手は笑顔だと感じていないことがあります。

笑顔は、<sup>こうかく</sup>口角が上がった形が基本です。

- 顔の表情は、表情筋でつながっているので、笑顔になると、頬も上がります。
- 目尻と眉は少し下がります。

### 表情が硬い人は…

顔には約30種類の表情筋があります。表情が硬い理由の一つとして、日頃からあまり顔の筋肉を使っていないことが考えられます。表情筋は使わないでいると衰えてしまいます。

表情は内面とリンクしているので、自分の感情を意識してみるとよいでしょう。また、日頃から口角を上げるように意識し、何事も前向きに捉え、笑顔を心がけていくことで、自然な笑顔になってきます。

## 4. アイコンタクトの重要性

声にも表情があるように、目にも表情があります。より良い印象を与えるには、※2 アイコンタクトが欠かせません。

※2 アイコンタクト…視線と視線を合わせること。

### 1. アイコンタクトの特徴

#### ① アイコンタクトは、コミュニケーションの基本

アイコンタクトは、コミュニケーションを図るツールの一つです。視線を合わせることによって、相手の存在を認知していることを伝え、安心感を与えることができます。

あいさつや、お辞儀をするときは、相手と必ずアイコンタクトを取るように心掛けましょう。

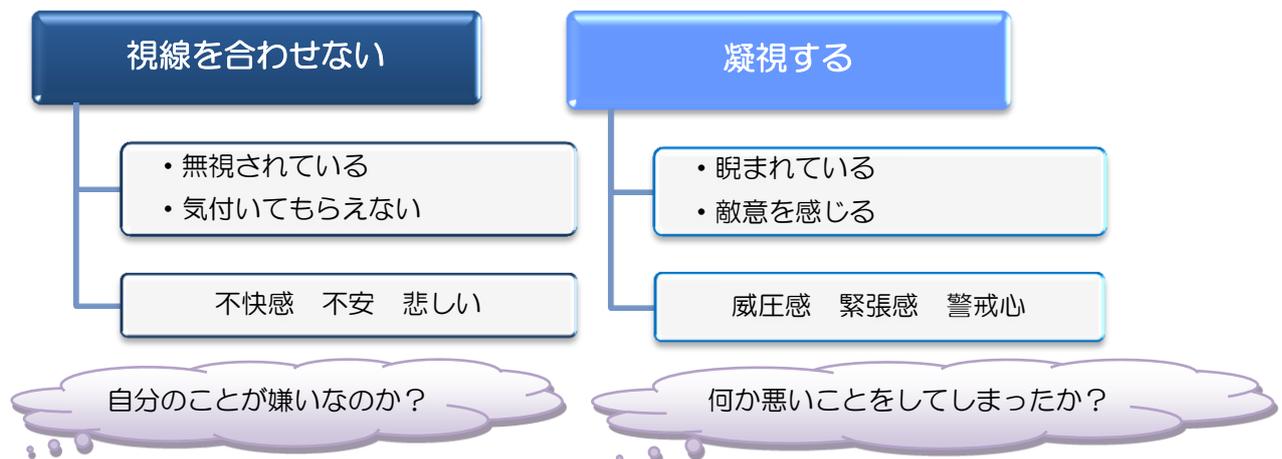
#### ② アイコンタクトは、感情を表す

脳と視神経は、直結しているため、目には、感情がはっきり表れます。

視線は、相手への注目・興味・愛情・敵意・軽蔑など、様々な感情を伝達しています。

ビジネスの場や面接では、相手に仕事に対する意欲、誠実さ、真剣さを伝えることが大切です。

また、下記の例のような視線は、マイナスイメージを与えるだけでなく、相手に負担を掛けることになるので注意しましょう。



## 参考2：『目は口ほどに物を言う』

『目は口で話すのと同じくらい相手に気持ちを伝えることができる』という意味のことわざですが、これは『たとえ言葉でうまくごまかしたとしても、本心は目に表れてしまう』ということでもあります。心と言葉が一致していることがいかに大切であるか、ということが分かります。

### アイコンタクトを取る際の注意点

- 会話中は、穏やかな表情で、目に力を入れず、優しい視線を送ります。
- アイコンタクトは多すぎても、少なすぎてもよくありません。だいたい 60～70%位の割合で合わせると良いでしょう。適度な頻度でアイコンタクトを取ることが大切です。

※じっと相手を見続けると、逆効果になることもあります。

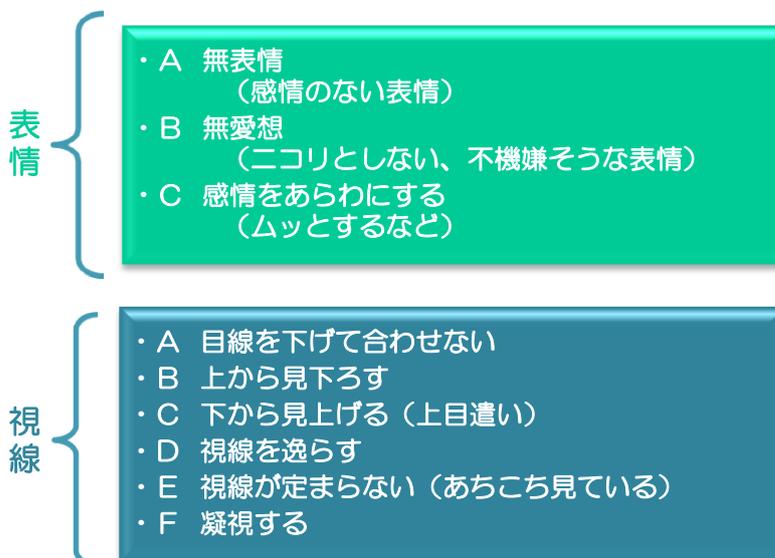
- 一般的に人は、10秒以上見つめられると、不快に感じます。じっと見つめられていると、相手は、敵意・疑惑を感じるからです。

※相手に確認するとき、念を押すとき、同意を求めるときなど、重要な場面で、視線を合わせると効果的です。

- 直接視線を合わせることに抵抗がある人もいます。視線を合わせるときは、目元全体や、鼻、口元の辺り、ネクタイの結び目の辺りを柔らかく見つめるようにすると、凝視したように思われずに済みます。面接の際も同様です。

## 参考3：不快感を与える表情と視線

忙しいときや、気を抜いているときに、下記の図のような表情・視線になってしまいがちです。自分では気づいていないことが多いので、気をつけましょう。



# ビジネスマナー

## 【あいさつ・返事】

『第一印象を良くするポイント』の5つめの『あいさつ・返事』についてご紹介します。

毎日欠かせないあいさつについて、ここでもう一度見直してみましょう。

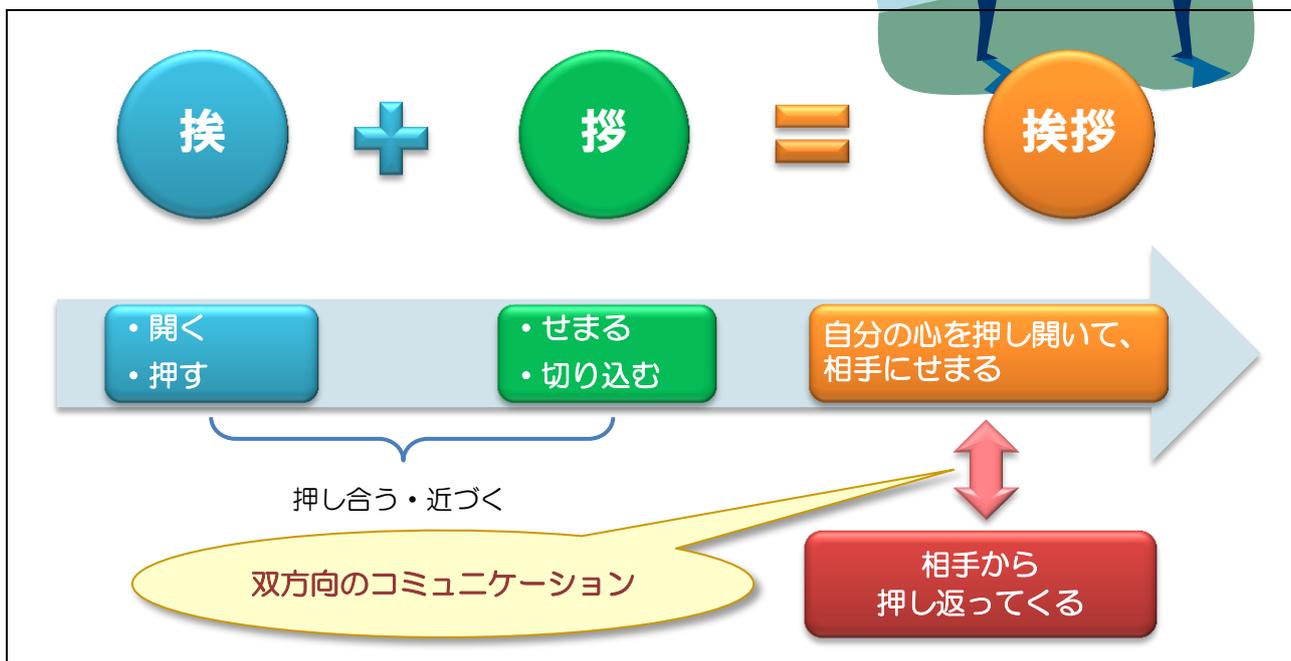
### 1. 『あいさつ』の語源

『あいさつ』の語源は、禅宗の禅問答において、言葉や動作で相手の悟りの深さ（相手の境地、力量など）を試す「一挨拶（いちあい いちさつ）」に由来しているといわれています。

『挨拶』の『挨』は「開く、押す」、『拶』は「せまる、切り込む」という意味があり、ともに「押し合う・近づく」という意味があります。

『自分の心・気持ちを押し開いて、相手に近づき、相手から押し返ってくる』という、お互いに押し合うさまのことをいいます。

このことから、『あいさつ』は、双方向のコミュニケーションで成り立っています。



## 2. あいさつの役割

### 1 コミュニケーションの基本

人間関係は、『あいさつに始まり、あいさつに終わる』といわれています。人が出会ったとき、あいさつがコミュニケーションのきっかけとなり、そこから会話が生まれ、相手との距離を縮めることができます。したがって、最初にきちんとあいさつができなければ、コミュニケーションのきっかけを逃してしまうことになるのです。

あいさつは社会の常識であることはもちろんのこと、コミュニケーションの基本といえます。

### 2 人間関係を広げ、円滑にする

初対面の人とあいさつを交わすことで、新たな人間関係を築き、広げていくことができます。

「あいさつ」と「返事」は、親しみや温かみ、明るい雰囲気を作り、より良い人間関係を築く要素です。

気持ちの良いあいさつと返事は、相手の心に残ります。反対に、形式だけのあいさつは、相手の心に届かず、本来の役割を果たすことができません。

### 3 相手の存在を認める

相手を認める行為を『承認』といいます。あいさつは、その中の『存在承認』として、その人の存在自体をあなたが「認めている・見ている・気にかけている」ことを相手に伝え、安心感・信頼感を与える役割もあります。

あいさつしたのに、相手からあいさつや返事が返ってこなかったとき、「無視されたのかな…」と不安になったり、「失礼だ！」と不愉快に感じたりしたことはありませんか？『承認』されず、欲求が満たされない状況は、相手に不安や不満を抱かせてしまうのです。

あいさつを通じ、相手の存在を承認していることを積極的に伝えることが大切です。

#### 『存在承認』

人は、他人や集団、社会から「認められたい」「褒められたい」など、自分自身が価値ある存在であり、尊重されたいという欲求を持っています。この欲求を『承認欲求』といいます。存在を認めてもらったり、ちょっとした変化に気づくなど『承認』されることで、自己肯定感が高まり、自分に自信が持てるようになったり、物事に意欲的に取り組んだり、やる気が出てきます。

このように『存在承認』は、相手の『承認欲求』を満たし、行動・姿勢・顔の表情などに変化を起こします。

#### 『存在承認』

- あいさつをする
- 声をかける
- 名前を呼ぶ
- 目を合わせる
- 相手の話をしっかり聴く
- 役割を与える など

※『承認』には、『存在承認』のほかに、相手の成長、変化、成果などに対する承認もあります。

これらは、できているようで意外とできていないことが多いようです。親しい相手に対して、つい疎かになってしまったり、初対面の人に声小さくなってしまったり、声をかけるのをやめてしまうことはありませんか？頭の中で理解するだけでなく、言葉や態度で表現することが大切なのです。

『承認』は信頼関係を深める重要な要素です。『存在承認』は、いずれも難しいものではありません。毎日のことだからといって省略するのではなく、継続することで効果がよりいっそう高まります。

# あいさつ

「おはようございます」

相手からあいさつが返ってこなかった  
(承認なし)

相手からあいさつが返ってきた  
(承認あり)

人は自分のことを認めてくれる人  
(受け入れてくれる人) に対して、  
好感を抱きます

人間関係構築において重要



- ・無視された
- ・大切にされていない

不安・不満・不快

『承認欲求』が満たされない

- ・あいさつが習慣化されない  
(「相手がしないなら、こちらもしない」という考えになってしまうこともある)
- ・相手との人間関係が深まりにくい



- ・気分が良い!
- ・やる気が出る!

安心・信頼

『承認欲求』が満たされる

- ・あいさつが習慣化される  
(「良いことをした」という意識が高まり、習慣化されやすい)
- ・自信が湧き、自己肯定感が高まる
- ・モチベーションが高まる
- ・自発性を促進する

### 3. あいさつのポイント

あ

明るく

- ・明るく、ハキハキしたあいさつは、職場の活力の源です。相手にさわやかな印象を与え、お互いの活力となり、職場の雰囲気をよくします。

い

いつも

- ・その日の状況や気分、相手によって、あいさつをしたりしなかったりするのではなく、いつでも、誰に対してもあいさつを心掛け、習慣化しましょう。
- ・「いつも変わらず、安定している」ということは、人から信頼を得るために大切な要素です。

さ

先に

- ・あいさつは、自分から積極的にすることに大きな意味があります。自分から発信し、相手よりも先にあいさつをすることで、人間関係を自ら作っていくことができます。

つ

続けて

- ・毎日欠かさず、継続することが大切です。

『あいさつは、するのが当たり前、されたら返すのが当たり前』です。しかし、時には相手からあいさつが返ってこないこともあります。あいさつを返してもらうためにあいさつをしているわけではありません。

大切なのは、自分から進んで声を掛けること、そして続けることです。そうすることで、相手も心を開いてくれます。

#### ポイント

##### あいさつは、『相手の心を開くカギ』

あいさつは、まずこちらから心を開くこと、つまり相手に先に声をけることが大切です。そのとき、ただすればよいというのではなく、『**感じが良い**』ことが大切です。

- ・あいさつするとき、相手の名前を呼ぶと、より印象が良くなります。
- ・お辞儀をするときと同様に、アイコンタクトを取ることも大切です。

『私はあなたに気付いています』という『**存在承認**』のサインです。



## 4. 職場での基本的なあいさつ・返事

### 1. 出社から退社まで

#### 1 朝、出社したとき

「おはようございます」

- ・朝、出社したときは、明るく元気にあいさつしましょう。一日の始まりのあいさつは、特に重要です。

#### 2 職場の人が外出するとき

いってらっしゃい

- ・気持ちよく外出できるように、明るく声を掛けましょう。

#### 3 職場の人が会社に戻ってきたとき

お帰りなさい

- ・外出していた人が会社に戻ってきたときは、明るいあいさつで迎えます。

#### 4 自分が外出するとき

「〇〇に行ってまいります」

- ・取引先などに外出するときは、上司に許可を得て、周りの人に行き先と帰社予定時間を伝えてから外出します。

#### 5 自分が会社に戻ったとき

「ただいま帰りました」「ただいま戻りました」

- ・無言で着席せず、会社に戻ってきたことを職場の人に知らせるあいさつが必要です。その後、上司に結果や経過を報告します。

#### 6 職場の人が先に帰るとき

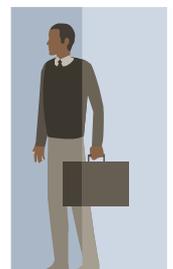
「お疲れさまでした」

- ・相手をねぎらうことばです。
- ・「ご苦労さまです」は、目上の人が目下の人に使うことばなので、注意しましょう。

#### 7 退社するとき

「お先に失礼いたします」

- ・まだ仕事をして残っている人に、必ず一言、あいさつしてから帰りましょう。



## 2. 感謝や謝罪の気持ちを表すことば

お礼や感謝の気持ちは、素直に表現し、相手に伝えるようにしましょう。謝罪をするときは、しっかり相手の気持ちを受けとめて、心からお詫びします。それぞれタイミングも重要です。

### 1 お礼や感謝の気持ちを表すとき

**「ありがとうございます」**

- ・お客さまや取引先だけでなく、職場の人に対しても忘れないようにします。

### 2 謝罪の気持ちを表すとき

**「申し訳ございません」「失礼いたしました」**

- ・謝罪をするときは、誠意のある態度が求められます。平謝りでは、かえって相手の気分を害することになります。

## 3. 返事

声を掛けたとき、相手からすぐに気持ちの良い返事が返ってくると人は安心し、気分が良くなるものです。返事は意欲の表れです。

### 1 名前を呼ばれたときの返事 質問に対する肯定の応答

**「はい」**

- ・呼ばれたらすぐに、明るく気持ち良く「はい」と返事をしましょう。
- ・作業中に相手に声を掛けられたときは、作業をいったん止めて、すぐに返事をします。

### 2 依頼や要求、指示を受け入れるときの返事

**「かしこまりました」**

**「承知いたしました」**

**「承りました」**

- ・「分かりました」を丁寧に表わしたことばで、承諾したときの返事です。

## ポイント

あいさつが満足にできない人は、仕事の能力まで疑われてしまうほど、あいさつは重要です。

### 《あいさつができない人・あいさつをしない人の印象》

- ・あいさつの習慣がない、または、常識がない人
- ・コミュニケーション能力がない（協調性がない、気難しいなど）

実際は違いかもかもしれませんが、決して良いイメージを与えることはできません。

たまたまあいさつしなかっただけでも、このような印象を与えてしまうことを覚えておきましょう。

# ビジネスマナー

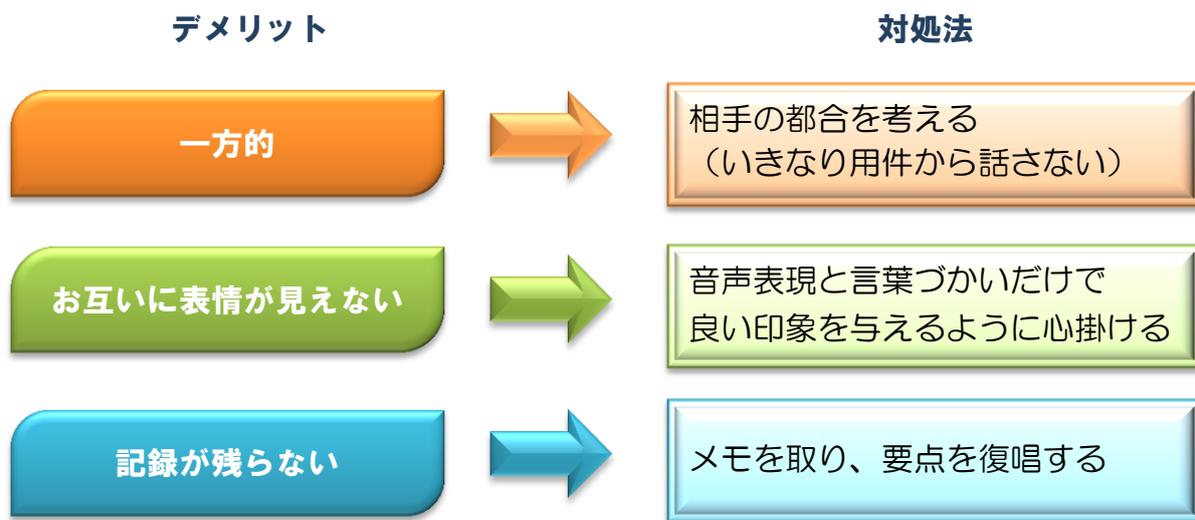
## 【電話対応】

今月は『電話対応』です。電話は、身振り手振りで示したり、お互いに表情を見ながら話をする  
ことができません。視覚情報がない分、音声表現と言葉だけで良い印象を与える必要があります。

### 1. 電話の特徴とポイント

電話は、簡単便利で、誰でも使うことができ、ビジネスには欠かせません。  
しかし、下記のようなデメリットもあります。対処法を理解しておきましょう。

#### 電話のデメリットと対処法



## 電話対応の4つのポイント

### 正確

- ・漏れなく伝える・聞き取る
- ・聞き間違い・勘違いに注意する

### 迅速

- ・すぐに電話に出る
- ・相手を待たせない（長い保留時間・たらい回しなど）

### 簡潔

- ・要点を簡潔にまとめ、要領よく話す
- ・結論から伝える

### 丁寧

- ・対面するとき以上に配慮する（言葉づかい・話し方など）
- ・会社の代表として対応していることを忘れない

人の感情は声のトーンや口調に表れやすいものです。たとえ姿は見えなくても、態度や雰囲気は相手に伝わります。正しい姿勢と笑顔で対応しましょう。

### 参考1：5W2H

5W	2H
1. <i>When</i> いつ、いつまでに	1. <i>How</i> どのように
2. <i>Where</i> どこで	2. <i>How much</i> いくらで
3. <i>Who</i> だれが、だれに	
4. <i>What</i> なにを	
5. <i>Why</i> どのような理由で、何のために	

相手から伝言を受けるときは、5W2Hに基づいて、メモを取り、要点を整理することが大切です。自分の用件を伝えるときも、あらかじめ用件を箇条書きでまとめておくと、漏れなく伝えることができます。

### 参考2：感じの悪い電話対応

- × 待たせる
- × たらい回しにする
- × 口調がきつい・冷たい
- × 愛想がない・ぶっきらぼう
- × 事務的（淡々としている）
- × 不親切
- × 暗い声・小さい声・不明瞭

## 2. 電話の掛け方

### 1. 電話を掛けるときの流れとポイント

設定 《電話の掛け手》 山下商店 石井

《電話の受け手》 港商事 鈴木

《取り次ぐ相手》 港商事 経理部 木村部長

#### 1 準備

- ◆ 筆記用具とメモ用紙、必要な書類を手元に用意します。
- ◆ 相手の電話番号、会社名、部署名、役職名、名前を確認しておきます。
- ◆ 用件を漏れなく伝えらるよう、ポイントを箇条書きや5W2Hにまとめ、メモしておきます。

#### 2 電話を掛ける

- ▶ 相手の都合を考え、忙しい時間帯は避けます。
- ◆ **避けた方がよい時間帯**…始業時間・退社時間の前後、営業時間外、昼休みなど。

はい、港商事の鈴木でございます。

#### 3 会社名、名前を名乗り、あいさつをする

わたくし、成美学園グループの元芳と申します。  
いつもお世話になっております。

- ▶ 相手がメモを取っていることを想定し、ゆっくり、はっきり、名乗ります。
- ▶ 日頃の感謝の気持ちを込め、会社を代表するつもりであいさつをします。

山下商店の石井様でいらっしゃいますね。  
こちらこそ、いつもお世話になっております。

#### 4 電話の取り次ぎを依頼する

恐れ入りますが、経理の酒井様をお願いいたします。

- ▶ ※**クッション言葉**を使い、丁寧に取り次ぎを依頼します。

##### ※クッション言葉

相手に依頼するとき・お詫びするとき・断るときなど、その言葉の前に付けると、印象が柔らかくなります。相手に受け入れてもらいやすくなるため、ビジネスではよく使われます。

- |   |                  |                     |
|---|------------------|---------------------|
| 例 | ● 「失礼ですが、～」      | ● 「恐れ入りますが、～」       |
|   | ● 「よろしければ、～」     | ● 「お差し支えなければ、～」     |
|   | ● 「申し訳ございませんが、～」 | ● 「お手数をお掛けいたしますが、～」 |

(経理の) 酒井でございますね。  
かしこまりました。  
少々お待ち下さい。(保留)

## 5 相手が出たら確認し、改めてあいさつをする

お電話代わりました。  
酒井でございます。

- ▶ 相手が名乗らなかったときは、「〇〇様でいらっしゃいますか」と確認します。

成美学園グループの元芳と申します。  
いつもお世話になっております。

- ▶ 相手が出たら、改めて名乗り、あいさつします。

こちらこそいつもお世話に  
なっております。

## 6 相手の都合を確認する

お忙しいところ恐れ入ります。  
ただいまお時間よろしいでしょうか。

- ▶ すぐに用件に入るのではなく、まず相手の都合を確認します。  
⇒ 電話は相手の仕事の間に割り込むことになるので、配慮が必要です。

- ◆ 「簡単に済む用件」なのか、「後で掛け直してもらった方がよい」のか、相手が判断しやすいように、**用件**や**所要時間**を伝えると親切です。

- 「〇〇の件でご連絡させていただきました。ただいまお時間よろしいでしょうか。」
- 「5分ほどお時間を頂きたいのですが、お時間よろしいでしょうか。」

はい、お願いします。

## 7 用件を話す

- ▶ 漏れがないよう、用意したメモを確認しながら、具体的かつ簡潔に伝えます。  
例 「A社の訪問の日時が、〇月△日◇曜日の10時に決定しました。当日の予定は、～」

- ◆ **用件を伝える順番**

次のように、**相手が一番知りたい情報から伝える**と分かりやすくなります。

①結論 ⇒ ②理由 ⇒ ③詳細・経緯

- ▶ 最後に決まったことや、重要なことを復唱し、確認します。
- ▶ 相手が不在で伝言を依頼したときは、念のため、伝言を受けた人の名前をメモに控えておきます。

## 8 あいさつをする

- ・ありがとうございました。
- ・よろしく願いいたします。
- ・失礼いたします。

失礼いたします。

状況に合った言葉を使う

## 9 電話を切る

- ▶ 電話を切るときは、受話器を置くのではなく、フックを押さえ、静かに丁寧に切ります。

- ◆ **電話を切る順番**

相手との関係によりますが、基本的には、**掛け手が先に切ります。**ただし、電話の受け手がお客様や取引先など**目上の人の場合は、受け手が切ったことを確認してから掛け手が切ります。**

## 2. 電話の掛け方【状況別応答例】

### 1 相手が忙しい場合

いつ頃、手が空くのか確認し、後で掛け直すことを伝えます。

相手が忙しそうなときは、急ぎの用件でなければ、日を改めて掛け直した方がよいでしょう。

「いつ頃でしたら、ご都合がよろしいですか。」  
「何時頃、お手すきでしょか。」

### 2 相手が不在の場合

相手が何時に戻ってくるか確認するとき

「何時頃お戻りになりますか。」  
「お帰りは何時頃のご予定ですか。」

戻りの時間を確認し、こちらから掛け直すか、伝言を依頼するなど、判断するとよいでしょう。

状況に合わせて、下記のような対応があります。

#### ①自分から電話を掛け直すことを伝えるとき

「こちらから改めてお電話いたします。」  
「こちらから折り返しご連絡いたします。」

#### ②伝言を依頼するとき

「恐れ入りますが、ご伝言をお願いできますでしょうか。」

用件を漏れなく、簡潔に伝えます。

用件を伝えた後は、もう一度自分の会社名、名前を名乗ります。

#### ③相手から連絡をもらいたいとき

相手が目上の場合や、こちらの用件で電話をかけたときは、**基本的には、掛けた方から、掛け直します。**

急ぎの用件や、相手が不在がちであるなど、やむをえない場合は、相手に電話を掛け直してもらうように伝言を依頼します。

その際、どのような用件で電話をしたのか伝言を残しておく、相手が後で電話を掛け直すときに準備ができるので、速やかに判断したり、対処することができます。



「〇〇の件でお電話いたしました。  
大変申し訳ございませんが、お戻りになりましたら、(折り返し) ご連絡を下さいますよう、お伝えいただけますでしょうか。」

### 3. 電話の受け方

#### 1. 電話を受けるときの流れとポイント

##### A. 取り次ぐ相手が在席している場合

設定 《電話の受け手》成美学園グループ 元芳 《電話の掛け手》翔洋学園 助川  
《取り次ぐ相手》成美学園グループ 前川さん

#### 1 準備

- ◆ 電話の近くに、**筆記用具**と**メモ用紙**を用意しておきます。

#### 2 電話に出る

- ▶ 電話が鳴ったら、**1～2コール以内に電話に出ます。**  
相手を待たせないように、他の作業はいったん止めて、すぐに電話に出るようにします。  
⇒ 3コール（約10秒）以上待たせると、相手に「長く待たされた」という印象を与えてしまいます。
- ▶ 利き手で筆記用具を持ち、もう一方の手で受話器を取ります。

#### 3 会社名、（自分の名前）を名乗る

はい、成美学園グループの元芳でございます。

- ▶ 第一声は聞き取りにくいので、**会社名からではなく、「はい」や、あいさつ**から始めます。  
⇒ ビジネスの場で電話に出るときは、第一声で「もしもし」は使いません。
- ▶ 第一声は、明るく、はっきり、さわやかに。  
⇒ 会社の第一印象に影響します。

##### ◆ 第一声

職場で統一するとよいでしょう。サービス業では、「お電話ありがとうございます」などを使うこともあります。

基本	「はい、〇〇商事（△△課）、（名前）でございます。」
午前11時頃まで	「おはようございます。〇〇商事（△△課）、（名前）でございます。」
3コール以上待たせてしまった場合	「お待たせいたしました。〇〇商事（△△課）、（名前）でございます。」 ※5コール以上は、「大変お待たせいたしました。～」

#### 4 相手を確認し、あいさつをする

翔洋学園の助川様でいらっしゃいますね。  
こちらこそ、いつもお世話になっております。

わたくし、翔洋学園の助川と申します。  
いつもお世話になっております。

- ▶ 相手の会社名、名前をメモし、復唱します。

相手が名乗らず、いきなり「〇〇さん、いますか？」と指名してきたり、名前が聞き取れない場合があります。ここで必ず「どこの誰か」、丁寧に確認しましょう。

- **相手が名乗らないとき**  
「失礼ですが、どちらさまでしょうか。」
- **相手の名前が聞き取れなかったとき・相手の声が聞こえずらいとき**  
「申し訳ございませんが、もう一度お名前をお聞かせ願えませんか。」  
「申し訳ございません。お電話が少々遠いようでございます。」

恐れ入りますが、前川様をお願いいたします。

## 5 取り次ぐ相手を復唱し、電話を保留にする

前川でございますね。  
かしこまりました。少々お待ち下さい。(保留)

### ◆ 電話対応のときの敬称と敬語

#### 通常

上司に対しては、※**敬称**を付け、「前川さん」と呼び、**尊敬語**を使います。

※**敬称**…「社長・部長・課長」などの役職名や、「さん・様」など

#### 電話対応1 電話の相手がお客様や取引先の場合

敬意をはらうのは、上司ではなく、電話の相手です。

したがって、社内の人間は、たとえ上司や先輩であっても、「前川」のように、**敬称は付けません。**

また、尊敬語は電話の相手に対して使うので、社内の人のことを話すときは、**謙譲語**を使います。

例 取引先からの電話に対して 上司のことを伝えるとき	×	「前川 <b>さん</b> は、外出して <b>いらっしゃいます。</b> 」
	○	「前川は、外出して <b>おります。</b> 」

#### 電話対応2 電話の相手が社員の身内の場合

社員の身内からの電話は、通常通り、**敬称を付け**、謙譲語ではなく**尊敬語**を使います。

例 社員の身内から電話が 掛かってきたとき	×	「前川は、席を <b>外しております。</b> 」
	○	「前川 <b>さん</b> は、席を外して <b>いらっしゃいます。</b> 」

- ▶ 電話を取り次ぐときは、必ず保留ボタンを押して、相手に周りの音や話し声が聞こえないようにします。

### ◆ 保留について

保留のまま長時間待たせてしまうと、相手はイライラしたり、忘れられているのではないかと不安になったりします。

**保留は、長くても30秒。**長く待たせてしまいそうなときは、**いったん保留を解除して、お詫びをし、状況を伝えて、相手の意向を確認しましょう。**

例 「お待たせしてしまい、申し訳ございません。」

- 「間もなく終わりそうなのですが、このままお待ち頂けますか。」
- 「もうしばらく時間がかかりそうですので、折り返しご連絡させていただきます。」
- 「もうしばらく時間がかかりそうですが、いかがいたしましょうか。」

## 6 取り次ぐ

前川さん、翔洋学園の助川様からお電話です。

- ▶ 外線を取り次ぐときは、取り次ぐ相手の近くまで行って声をかけるか、内線電話でまわします。  
⇒ **遠くから大きな声で呼びかけては、いけません。**

お電話代わりました。前川でございます。

## B. 取り次ぐ相手が不在の場合

- ※「A. 取り次ぐ相手が在席している場合」の「4相手を確認し、あいさつをする」まで同じ。

恐れ入りますが、前川様をお願いいたします。

### 5 不在を詫げる

申し訳ございません。

- ▶ 丁寧にお詫びします。

### 6 状況を伝える

前川はあいにく外出しております、11時に戻る予定でございます。

←状況  
←情報



- ▶ 状況と情報を相手に伝えます。  
⇒ 詳細な情報（出張先や、外出先、外出の目的など）は伝えません。
- ▶ 相手が急ぎの用件か確認すると親切です。  
例 「失礼ですが、お急ぎでいらっしゃいますか。」

### 7 意向を尋ねる

戻り次第、ご連絡を差し上げるようにいたしますでしょうか。

- ▶ 相手の意向に合わせて対応します。

#### ◆ 相手の意向の尋ね方

##### ① 折り返し連絡をする場合

相手が都合の良い時間帯を聞いておくとよいでしょう。

「戻り次第、  
「後ほど、  
「折り返し、

} こちらからご連絡を差し上げるようにいたしますでしょうか。  
こちらからご連絡いたしますでしょうか。」

##### ② 伝言や用件を承る場合

「よろしければ、  
「お差し支えなければ、

} わたくしがご伝言（ご用件）を承りましょうか。」

##### ③ 代理の者が用件を聞く場合

「他の者でもよろしければ、ご用件を承りますが、いかがでしょうか。」

お願いいたします。

### 8 メモを取る

かしこまりました。恐れ入りますが、念のためお電話番号を教えていただけますか。

- ▶ 適度にあいづちを打ちながら、電話番号や伝言などをメモします。



はい。電話番号は、  
03-1234-XXXXです。

### 9 電話番号や伝言を復唱する

復唱いたします。お電話番号は、03-1234-XXXX、翔洋学園の助川様でいらっしゃいますね。前川が戻り次第、お電話を差し上げるよう申し伝えます。

- ▶ 数字（金額や日時）・同音異義語・アルファベット・カタカナ言葉は、間違いやすいので注意します。

## 10 名乗る

わたくし、元芳が承りました。

- ▶ 最後に名乗ることで、責任をもって伝えることを約束し、相手に安心感を与えます。

## 11 あいさつをする

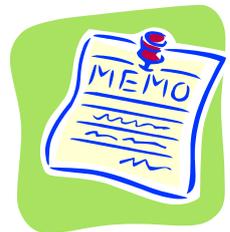
よろしくお願いいたします。  
失礼いたします。

失礼いたします。

- ▶ 相手のあいさつが終わってから、あいさつをします。

## 12 電話を切る

- ▶ 相手が電話を切ったことを確認してから、受話器のフックを押さえ、静かに丁寧に切ります。
- ▶ 伝言を依頼されなくても、不在中に電話があったときは、必ず本人に伝えます。
- ▶ メモは机の上に置き、相手に戻ってきたら、口頭でも伝えます。



## 2. 電話の受け方【状況別応答例】

### 1 指名された人が不在の場合

まず、「申し訳ございません」とお詫びしてから、状況と情報を伝えます。

#### ①社内にいる場合

##### (1) 席にいないとき

「あいにく〇〇は、席を外しております。」

##### (2) 電話中

「あいにく〇〇は、他の電話に出ております。」  
「あいにく〇〇は、電話中でございます。」

#### ②社内にはいない場合

##### (1) 出張中

「あいにく〇〇は、出張中ございまして、〇日の△曜日に出社する予定でございます。」

出社予定日を伝えます。出張先や用件は、相手に聞かれても詳細は答えません。尋ねられたときは、「申し訳ございません。私には分かりかねます。」と答えます。外出中の場合も同様に対応します。

##### (2) 休み

「あいにく〇〇は、本日休みを取っております。」  
「あいにく〇〇は、本日休んでおります。」