

信 頼 さ れ る

社 会 人 の

基 礎 を つ く る

ビジネスマナーの 常識と非常識



はじめに

「ビジネスマナーは大事」とわかっていても、
それがどれほど影響を及ぼすかを実感していない人も
多いのではないのでしょうか。

たとえば、スポーツの世界では、
ルール違反をすると失格や退場になります。

そしてマナーが悪ければ、
チームからはずされることもあるでしょう。

ビジネスの世界でも同じことが言えます。
ルール違反をすれば退場・失格となり、
罰則が下されますし、
マナーを守られなければ信頼・信用を失い、
「仕事を任せられない」となってしまいます。

では、“マナーができている・できていない”は
誰が判断するのでしょうか？
それを判断するのは“相手”です。

相手が気持ちよく感じれば“マナーが良い”となりますし、
相手が気分を害せば“マナーが悪い”となるでしょう。

お互いが気持ちよくスムーズに
仕事を進めていくためにも、
相手も自分も“良い気分”になれる
ビジネスマナーを実践したいもの。

そこで、この冊子では
“やっていいこと、いけないこと”の基本を紹介します。

CONTENTS

あいさつ	4
言葉づかい	6
電話応対	8
来客応対・訪問	10
ビジネス文書	14
携帯電話	16
Eメール	18
機密管理	20
通勤、喫煙	22



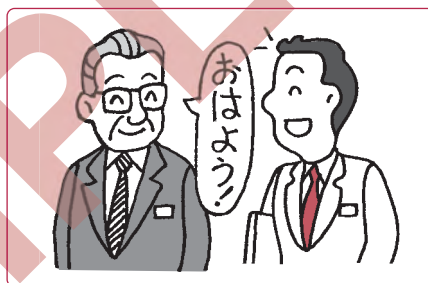
あいさつは ビジネスに欠かせない “絶対行動”です



あいさつの非常識

あいさつに上下関係あり!?

「あいさつは、下位の人ですればいい」なんてことはありません。どんな立場であっても、自分から積極的にあいさつをしたいものはいますが、あいさつをされてイヤな気分になる人はいます。あいさつをされなければ人は不快に感じます。



知らないお客様は無視!?

職場で知らない社外の方を見かけた際、そしらぬふりは失礼です。社外の方は、社員一人ひとりを見て、その会社の良し悪しを判断されます。



仕事なんだから当然!?

「仕事なんだから、やってもらって当然」なんて思っていたら、大間違い。たとえ仕事であっても、協力してもらったら「ありがとう」の一言を忘れずに。この一言があるかないかで、お互いの気持ちと仕事の進行が大きく変わってきます。



お詫びよりも言いわけ!?

仕事のミスが、自分の直接のミスではない場合、責められるのは確かに納得がいかないでしょう。だからといって、すぐに言いわけするのは非常識。どんな状況であれ、まず「申しわけございません」の一言を。お詫びの言葉が、相手の気持ちをグンと静めてくれます。



あいさつの常識

ビジネスは、あいさつに始まり あいさつに終わる

ビジネスは一人ではできません。人と人とのつきあいでビジネスは成り立ちます。このおつきあいは、あいさつから始まり、あい

さつで終わり、そして次のビジネスにつながっていくのです。

ビジネスでよく使うあいさつ

いつもお世話になっております

よろしくお願いいたします

(はい)かしこまりました

ありがとうございます

申しわけございません

少々お待ちください

たいへんお待たせいたしました

失礼いたします

使えて当然! まちがえると恥をかく……



言葉づかいの非常識

尊敬語と謙譲語がゴチャゴチャ!?

相手に「この書類を拝見されますか?」と言ったり、自分に対して「私も召し上がらせていただきます」と発言したり……。尊敬語と謙譲語を逆に使うなど、敬語を誤ると失笑のもと。「基本がなっていない」と苦笑いされてしまいます。



学生言葉やまちがった日本語でラフなコミュニケーション!?

「超ヤバイです」「マジですか?」「部長、これでよろしかったですか?」……。学生言葉やまちがった日本語を乱用すると、ビジネスパーソンとしての品格を疑われます。



言葉づかいの常識

よく使う敬語

基本形	尊敬語(相手が主語)	謙譲語(自分が主語)
行く	いらっしゃる、おいでになる	参る、おうかがいする、うかがう
来る	いらっしゃる、お見えになる、お越しになる	参る、うかがう
言う	おっしゃる	申す、申し上げる
見る	ご覧になる	拝見する
聞く	お聞きになる	うかがう、お聞きする、承る
知る	ご存じである	存じている、存じ上げる
会う	お会いになる	お目にかかる、お会いする
食べる	召し上がる	いただく、頂戴する、ごちそうになる

ビジネスでの使用は避けたい誤った言葉づかい

誤った言葉づかい	誤った使用例	正しい言葉づかい
～的	私的には～、当社の的には～	私としては～ 当社としては～
～ていうか	うまくいったっていうか～	うまくいったと申しますか～
ビミョー(微妙)	結果は微妙ですね	結果は多少良かったですね、結果はあまり思わしくなかったですね
～のほう	書類のほうをお持ちしました	書類をお持ちしました
～よろしかったですか	こちらの書類でよろしかったですか	こちらの書類でよろしいですか
ぜんぜん+肯定文	ぜんぜん良かったですよ	とても良かったですよ、まったく問題ないですよ

見えないからこそ 心を込めてていねいに



電話応対の非常識

待たされてイライラ!

コール音が3回以上続いても、電話に出ない……。相手のイライラは増幅していきます。人間は3コール以上待たされると「長い」と感じるもの。3コール以上で取ったときは、「たいへんお待たせいたしました」とお詫びの言葉を伝えましょう。



どうせ態度は見えないでしょ!?

相手が見えないからといって、前かがみやふんぞり返った態度で応対するのは禁物! 態度は声の調子や言葉に表れます。姿勢を正し、きちんとした態度で応対しましょう。



電話応対の常識

電話を受けるときの3ポイント

1

すばやく応対

コール音が鳴ったらすぐに電話を取り、自分から社名を名乗ります。ビジネスの電話では「もしもし」は使わないようにしましょう。

2

名指し人にきちんと取り次ぐ

相手の名前を復唱して確認し、「ただいま〇〇に代わりますので、少々お待ちください」とすばやく名指し人に取り次ぎましょう。名指し人が電話に出られないときは、「よろしければ、こちらからお電話させていただきます」とかけ直すようにします。

3

内容は正確に

電話はメモをとりながら、内容を正確に聞き取りましょう。相手の社名や名前、用件を聞き違えると、トラブルのもととなります。

電話をかけるときの3ポイント

1

用件を整理しておく

わかりやすく用件を伝えるために、あらかじめ話す内容を整理しておきましょう。

2

相手の都合を考える

相手が電話に出やすい時間帯かどうかを考えましょう。お昼休みや出社間際、退社間際は、急用以外は避けるのがマナーです。

3

相手の了解を得てから用件を話す

名乗ったあとにいきなり用件に入るのではなく、「〇〇の件でお話したいのですが、5分ほどよろしいでしょうか」と相手の都合をうかがいましょう。