



- 1 ビジネスマナーってなんだろう？
- 2 社会人として大切なことってなんだろう？
- 3 場面に応じたビジネスマナーってどうするのだろう？

コミュニケーションをとって相手との関係を良好にするためには、マナーを身につけることが大切です。マナーは、人間関係を円滑にするための心がけをいいます。

ここでは、仕事の場面における共通のマナーである**ビジネスマナー** (business manners) についてみてみましょう。

5

1 ビジネスマナーの重要性

企業で働く場合、学生時代と違い、同年代の気のあう人との付き合いばかりではなく、さまざまな人とかわりをもつことになります。

たとえば、上司や先輩などの上下関係があったり、たがいのことをよく知らない間がらであったり、取引相手というたがいの間に利害がからむ関係であることが多くあります。

10

仕事を通してまわりの人とよい関係を築き、効率よくスムーズに仕事を進めていくためには、相手を尊重する気持ちや、仕事に対する姿勢を行動に表したビジネスマナーを身につけることが大切です。

15

2 社会人としての自覚

社会人として大切なことはなんでしょうか。まずは、会社という組織のなかのよき一員になるようにつとめなければなりません。そのため、話し方や所作などに関するマナーを身につけると同時に、社会人としての自覚をもって行動することが大切です。

20

❶ 身のこなしやふるまいのことです。

1 しっかりと自己管理

自分自身で生活のリズムを保つことを自己管理といいます。自己管理には、健康管理と時間管理があります。体調が悪いと仕事に集中できず、ミスをしたり、^{けっくん}欠勤してほかの人に迷惑をかけたりしてしまいます。規則正しい生活を送り、体調をくずさないようにしっかりと健康管理をしましょう。また、限られた時間のなかで仕事の成果を出すためには、時間を有効に使わなくてはなりません。スケジュールをきちんとたてて、時間管理をすることが大切です。

2 会社の“顔”としての意識

10 外部のお客様に接するときには、たとえ新入社員であっても、その会社の“顔”として、会社の印象を左右することになることをいつも意識しなければなりません。会社のだれかがいいかげんな対応をしてしまえば、それにより会社全体の評判を落とし、信用を失うことにもなりかねません。お客様に應對するときには、会社の評判を
15 左右するのは自分であるという意識をもち、だれに対しても、公平・誠実・正確・^{じんそく}迅速な対応をすることが大切です。



3 身だしなみ

身だしなみとは、自分の服装や髪形などの外見を整えることです。外見はその人の人がらを表しているとも考えられています。特に相手が初対面の場合は、ほかに判断する材料がないため、外見だけで判断され、第一印象として残ることがあります。そして、一度できあがってしまった自分に対する印象を変えることは簡単なことではありません。

ビジネスでは、たくさんの人との出会いがあります。身だしなみが、その人への評価や会社の評価に大きく影響する可能性があります。初対面の人によい第一印象を与えられるように、身だしなみを整えることは大切なマナーです。

身だしなみは、ふだんから心がけておくことが必要だね。



1 清潔な身だしなみ

身だしなみで、はじめに心がけなくてはならないことは清潔さです。どんなに高価な服装をしていても、相手に不潔な印象を与えたのでは、せっかくの服装もだいなしです。髪から靴にいたるまで気を配って手入れをして、清潔さを保つことが必要です。

2 ふさわしい身だしなみ

次に大切なことは調和です。自分の地位や年齢、職場の雰囲気にながらふさわしい身だしなみをすることが大切です。服装にあまりに気を使わなかったり、逆に派手だったり、あまりにも高価な服装だったりしては、職場の調和を欠くことになってしまいます。また、自分の好みに基準をおくのではなく、相手や社会一般の人からの見た目に基準をおくことも必要です。流行の髪形や服装が、働く場所である職場でよい印象を与えるとは限りません。全体の調和に気を配りながら、自分の個性をいかす装いをするとよいでしょう。

3 機能的な服装

職場は働く場所ですから、働きやすく、機能的な服装を心がけることが大切です。いきすぎた装飾や凝ったデザインの服装は自由な動きがしづらくなる場合もあります。

社会人の身だしなみは、立場、年齢、仕事の内容などにより異なりますが、基本的なチェック項目は次のとおりです。

■ 社会人の身だしなみチェック

髪は長くありませんか？

ひげはきれいにそっていますか？

ネクタイはきちんと結んでいますか？

働きやすい清潔な服装をしていますか？
ボタンはとめていますか？

爪はのびていませんか？

プレスし、折り目が入っていますか？

靴下は黒または紺のビジネスタイプですか？

靴はよごれていませんか？

髪染めはしていませんか？
前髪は眉にかからず、額が見えるようになっていますか？

横髪が耳にかかっていますか？

髪はじゃまにならないようにととのえていますか？

化粧は派手すぎないですか？

働きやすい清潔な服装をしていますか？

爪はのびていませんか？

ストッキングは派手な色ではありませんか？
伝線やたるみはありませんか？

靴はよごれていませんか？

ヒールの高さは3~5cmですか？

4 心づかい

相手の役に立つような細かい配慮（こまはいりょ）を行動に移すことを心づかいといいます。

たがいに気持ちよく仕事を進められるよう、相手を思いやる気持ちと誠意をもって接（せつ）するように心がけましょう。難しいビジネスマナーであっても相手の立場で考えてみると、どのようなことばづかいかや態度で接したらよいかわかるようになります。マニュアルどおりのビジネスマナーだけでなく、相手の立場に身をおき、心づかいをもって接することで、より心のこもった応対ができるようになります。

3

基本的なビジネスマナー

1 あいさつ

元気なあいさつを心がけよう。



あいさつは人間関係のはじまりです。ビジネスにおいてももちろん大切ですので、自分からすすんであいさつをするよう心がけましょう。笑顔で、元気のよいさわやかなあいさつをすることは相手の気持ちをやわらげ、よりよい人間関係をつくる第一歩になります。

1 おじぎ

おじぎをするときには、まず正しい姿勢で立つことが基本です。心をこめた

あいさつやおじぎをすることで、相手に対する敬意や感謝の気持ちを伝えることができます。相手に視線を合わせ、笑顔で、ことばをそえ、状況に応じたおじぎをしましょう。おじぎにはその場面に応じた三つの形があります。また、おじぎは立ちどまってするようにしましょう。

おじぎの仕方

正しい姿勢



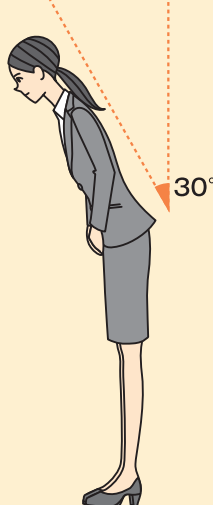
背筋をまっすぐにし、視線は水平にして、あごを軽く引きまします。肩の力をぬき、ひざをのばし、かかとをつけ、男性はつま先を10cmほど開き、女性はそろえます。

会 釈



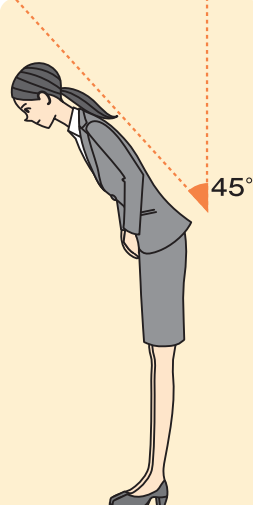
廊下などですれ違うときや部屋の入退室、訪問先でお茶を出されたときなど。「失礼いたします」

普通礼 (敬礼)



お客様の送迎や訪問先でのあいさつなど。「おはようございます」「いらっしゃいませ」

最敬礼



感謝や謝罪をする場合、式典や訪問先から退社するときなど。「申し訳ございません」「ありがとうございました」

2 名刺

名刺は相手に自分のことを覚えてもらったり、情報を伝えたりするための重要なビジネスアイテムです。ビジネスで初対面の人に会うときは、

必ずきれいな名刺を名刺入れに入れて用意しておきましょう。また、
5 いただいた名刺は相手自身だと思い、大切に取り扱いましょう。

①受け渡しは目下のもの^①が先に出すのが一般的なルールです。相手から先に出されたら、「申しおくれました」と一言そえて名刺をさし出します。名刺の交換は両者が立って行うのがマナーです。

②名刺を渡すときは、直接両手でさし出します。名前に指がかからないように持つのがマナーです。受け取るときも同様です。
10

③同時に交換する場合は、右手で自分の名刺をさし出し、左手で相手の名刺を受け取ります。そして、引き寄せながらもう片方の手をそえ、両手で持ちます。受け取った名刺はすぐにしまわず、しばらくテーブルの上においておきます。名刺の上に書類がのらないようにします。
15

④複数の相手に渡す場合には、まとめて渡したりせず、一人ひとりに渡します。複数の方から受け取った名刺は、しばらく座席順にテーブルに並べておきます。面談が終了したら、「ちょうだいいたします」と一言そえ、名刺入れにおさめます。

⑤名刺をさらしている場合は、「申し訳ございません。本日はあいにく名刺をさらしております。□□株式会社△△部の〇〇〇〇と申します。」とおわびをし、名のりましょう。

⑥名刺を渡し終えたら、「よろしく願いいたします」とあいさつし、一礼します。

① おもにビジネスをするうえで、年齢・肩書きが低い人のことをいいます。取引先との関係では、お客様に対して、商品を提供する側、訪問する側が目下のものになります。

② 名刺の受け渡しでは、腰より低い位置で行わないようにします。

名刺の渡し方



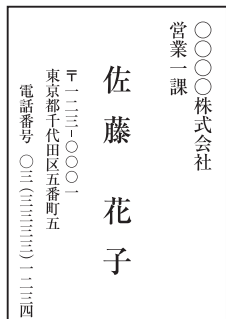
会社名、所属部署、名前をはっきり名のり、相手のほうに向けてさし出す。
*両手があいているときには両手でさし出す。

名刺の受け方



胸の位置で両手を出して受け取り、受け取った名刺によく目を通す。
*読みづらい名前の場合は、すぐにたずねて確認する。

名 刺



2 ことばづかい

ビジネスでは、社内だけではなく取引先など利害関係のある社外の人も会話することがあります。相手にきちんとした印象を与え、信頼を得られるよう、正しいことばづかいを身につけましょう。^①

1 敬語の使い方

敬語は、相手への敬意と自分自身の誠

実さを伝えることができ、相手との距離

を保ち職位や年齢の差をこえて会話を進めることができます。敬

語には、相手の人または話のなかの第三者を敬う気持ちを表す**尊敬**

語、自分や身内をへりくだって表現する**謙譲語**、そして相手に敬意

を表してものごとを丁寧という**丁寧語**があります。特に尊敬語と謙

譲語は使い分けが難しいので、注意して使いましょう。

① 同じ内容でも、相手が受ける印象が異なり不快な思いをさせない表現があります。

「できません」→「いたしかねます」（肯定形にした表現）

「○○してください」→「○○していただけますか」（疑問形にした表現）

相手の気持ちをやわらげる効果があります。



敬語の一覧

常体	尊敬語	謙譲語	丁寧語
会う	お会いになる	お目にかかる	会います
言う	おっしゃる	申す	言います
行く	いらっしゃる	うかが ^{うかが} 、参 ^{まい} る	行きます
いる	いらっしゃる	おる	います
帰る	お帰りになる	失礼する	帰ります
聞く	お聞きになる	伺 ^{うかが} う、拝聴 ^{まい} する	聞きます
来る	おこしになる	伺 ^{うかが} う、参 ^{まい} る	来ます
する	なさる	いたす	します
食べる	め ^め 召し上がる	いただく	食べます
見る	らん ^{らん} ご覧になる	拝見する	見ます

2 敬称

敬称とは相手に敬意を表すよび方です。
場面によって正しく使い分けましょう。

1 直接相手をよぶとき

お客様や取引先の人に対しては、役職名(社長、部長など)や「様」をつけてよびます^①。相手の会社をさす場合は、「御社^{おんしゃ}」や「そちら様」などを使います^②。

社内の人をよぶ場合、上司には役職名をつけたり、「さん」をつけたりします。先輩や同僚^{どうりょう}、後輩をよぶ場合、親しい間^{あいだ}がらでも「ちゃん」や「くん」をつけたり愛称でよんだりするのでなく、「さん」をつけてよびます。

2 社外の人に社内の人のことをいうとき

お客様や取引先など社外の人に、社内の人をさすいうときには、会社での役職が上でも、敬称をつけずによび捨てにして、「〇〇はただ今席をはずしております」といったり、「社長の〇〇はあいにく外出しております」というようにします。

① 「部長」「課長」などの役職名は、それ自体が敬称です。

② 自らの会社をさす場合には、「弊社^{へいしゃ}」や「私ども^{わたくし}」などといったへりくだった表現を用います。

社内で社長をよぶ場合



社外で社長を紹介する場合



コラム まちがいやすい敬語の使い方

「ご苦労さまでした」と「お疲れさまでした」は、どちらも仕事が終わったときに使うあいさつです。

「ご苦労さまでした」は、目上^{めうえ}の人が目下^{めした}のものに対して、その人の労をねぎらって使うことばです。自分の立場をわきまえた表現をしないと、相手から誤解をまねきかねません。ですから、上

司に対して「ご苦労さまでした」とはいけません。

「お疲れさまでした」も、相手の労をねぎらう意味のことばですから、上司や同僚が「お先に失礼します」といったときには「お疲れさまでした」と笑顔^{えがお}でいいましょう。

4 場面に応じたビジネスマナー

ビジネスマナーには、電話や来客の応対などビジネスの場面に応じてそれぞれの方法があります。

どのような場面でも、マナーを心がけることで、より仕事をうまく進められたり、お客様とのトラブルを防げたりします。

ここではビジネスの場面に応じたビジネスマナーについてみてみましょう。

1 電話の応対

電話での応対は、たがいの顔がみえないので、声からすべてを感じ取ることになります。相手の立場にたった応対をしましょう。また、相手の都合がわからないまま予告なくかける場合が多く、費用もかかります。このような電話の特性を理解し、相手のいうことを正確に理解し、こちらの用件を的確に伝えることが大切です。

1 電話応対の基本

ビジネスの電話では、自分が会社の代表であるという自覚をもち、応対の用語をきちんと身につけ、相手に誠意を伝えるようつとめることが大切です。

1 準備 電話の応対に備えて、いつもメモ用紙と筆記用具を用意しておくことが準備の基本です。メモをとる際には、相手の会社名や名前、数字の書きまちがいがいがないよう、十分に注意しなければなりません。電話をかける際には、相手の電話番号や用件を前もってメモしておき、必要な資料を準備しておきます。

2 姿勢 相手から見えないといっても、受話器を通じて気配は伝わるものです。礼儀正しい態度と感謝の気持ちが相手に伝わるよう、笑顔やおじぎなどの動作にも注意しましょう。

3 話し方・聞き方 話し方・聞き方の基本は前に学習したとおりですが、特に電話では、相手の姿がみえず、声だけがたよりになるので、はっきりした発音を心がけることが大切です。通常の会話より、少しゆっくり話すほうが、聞く側にはより理解しやすいことを心にとめておきましょう。

① 相手の都合に配慮し、電話のラッシュアワー（始業直後や終業間際）や昼休みの時間帯は避けるようにします。

4 **復唱** ふくしょう 聞きもらしや聞き違いちががないよう、応対しながら数字や時間①、名前などの重要な点は、必ずメモをとります。ひととおり話が終わったら、最後にメモをみながら受け手が復唱します。復唱をしないで、電話を切ってしまい、聞きまちがえた情報のまま仕事を進めると、相手の会社に迷惑をかけたり、自分の会社に大きな損害を与えたりすることになるかもしれません。

5 **通話後** おこな 電話で依頼いらされたこと、約束したことや、伝言や連絡は確実に行います。

① 「1時」を「午後1時」または「13時」などに言い換えると、聞き違いを防ぐことができます。

■電話のときにはいけないこと



相手を待たせること



まわりでおしゃべりすること



ながら電話すること



電話の近くに湯のみをおくこと



受話器を乱暴に扱うこと

2 受け方・かけ方

電話のかけ方および受け方の手順は以下のとおりです。

電話の受け方

① 着信音が鳴ったらすぐにとる

- ・メモを用意する。
- ・電話のベルは3回鳴るまでにとる。
- ・3回以上鳴ってから出る場合には、最初に「はい、お待たせいたしました。」と言う。

② 会社名・部署名・名前を名のる

- ・「はい、〇〇株式会社営業部、△△でございます。」

③ 相手を確認する

- ・ふつうは相手が名のるので、確認する。
「〇〇株式会社の△△様でいらっしゃいますね。」
- ・相手が名のらないときにははずねる。
「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか。」

④ あいさつをする

- ・「(こちらこそ)いつもお世話になっております。」
- ・「毎度ありがとうございます。」

⑤ 用件を聞く

- ・要点をメモしながら聞く。
- ・5W3Hを確認する。

⑥ 用件を復唱する

- ・復唱して確認する。
「復唱いたします。」
- ・5W3H(日時・場所・名前・品名・数量など)は特に注意する。

⑦ あいさつをして受話器を置く

- ・話の内容にふさわしいあいさつをする。
- ・「よろしく願いいたします。」
- ・「失礼いたします。」
- ・かけた相手が切ってから受話器を置く。

電話のかけ方

① 準備をして電話をかける

- ・相手の電話番号・会社名・所属・名前を確認する。
- ・用件を整理したメモ、資料などをそろえる。

② 相手を確認する

- ・聞き取れなかった場合はきちんと確認する。
「〇〇株式会社△△様でいらっしゃいますか。」

③ 名のつてから話したい人への取り次ぎを依頼する

- ・「〇〇株式会社の△△と申します。」
- ・「〇〇部の△△様をお願いいたします。」

④ 簡単なあいさつをし、都合をうかがう

- ・相手が出たら確認をして、あいさつをする。
「〇〇株式会社の△△と申します。いつもお世話になっております。」
「☆☆の件につきましてご相談したいのですが、ただいまよろしいでしょうか。」

⑤ 用件を話す

- ・用意した資料やメモをみて正確に要領よく話す。
「☆☆の件ですが…」「さっそくですが…」

⑥ 相手が理解したかどうかを確認する

- ・相手が復唱した場合には注意して聞く。

⑦ あいさつをして受話器を置く

- ・かけた側から電話を切る。
「よろしく願いいたします。」
「失礼いたします。」

* 用件に入る前に相手の都合を聞くことは、相手を尊重する気持ちの現れです。

* 用件がすんだかどうかはかけた側がわかるので、原則的にはかけた側が先に切ります。しかし、相手がお客様、目上の人の場合などは、相手が切ってから受話器を置きましょう。

3 取り次ぎ方

かかってきた電話を名指し人(相手の指名した人)に取り次いだり、伝言を

聞いておいたりするときの手順は次のとおりです。

名指し人がいる場合

① 名指し人を確認する

- ・名指し人の名前と部署名を確認する。
- ・同姓の人がいる場合には特に注意する。
- ・「〇〇課の△△でございますね。少々お待ちください。」
- ・相手が、どのような人かわからなかったり、用件を確認する方がよい場合は、「恐れ入りますがどのようなご用件でしょうか」と確認する。

② 名指し人に取り次ぐ

- ・保留ボタンを押し、社内での声が聞こえないように注意する。
- ・相手の会社名や名前や用件などを正確に伝える。
- ・「△△さん、〇〇会社の〇〇様から、□□の件でお電話です。」

*たらいまわしにしないようにします。

名指し人がいない場合

① 名指し人を確認する

- ・名指し人の名前と部署名を確認する。
- ・同姓の人がいる場合には特に注意する。
- ・「〇〇課の△△でございますね。少々お待ちください。」

② 状況を伝え、相手の意向をたずねる

- ・名指し人が不在であることを伝える。
「あいにく△△は席をはずしておりますが、いかがいたしましょうか。」
「大変申し訳ございません。△△はただいま外出しております。□時ごろもどる予定です。」
- ・こちらからかけなおすか、再度相手から電話してもらうかを相手の意向をたずねる。

③ 伝言を受ける

- ・伝言を受けるときには名のる。
- ・「△△に伝えることがございましたら、かわって、お受けいたします。」
伝言はメモをし、内容を復唱し確認する。
- ・名指し人に必ず伝える。



CASE 伝言メモの作成

名指し人が不在で相手から伝言をたのまれた場合、伝言メモを作成します。伝言メモに必要な内容は次のとおりです。

- ①名指し人名……紛失防止のためです。
- ②内容……正確に簡潔に要点をまとめます。
- ③受けた時間……電話がいつかかったかがわかり、その後の対処に役立ちます。
- ④受けた人の名前……内容に不明な点があれば、後でその人に聞くことができます。

伝言メモは名指し人の机の上にわかりやすく置くとともに、名指し人がもどってきたら、電話があったこと、伝言メモを置いたことを必ず□頭でも報告をします。

山田課長

□□会社の△△様からお電話がありました。おもどりになったら電話をいただきたいとのことでした。

電話番号 ×××× - ××××

○月○日
○時○分
○○受

2 来客の応対

会社には毎日たくさんの来客があります。訪問した会社で、対応した人が会社の印象を左右することがよくあります。「自分の対応のマナーが会社を左右する」ことを忘れずにお客様に接することが大切です。来客の応対は、基本的に次のような手順で行います。

1 出迎え

お客様がみえたら、立ち上がり、笑顔でお迎えます。お客様の名前と訪問の用件を聞き、社内連絡で指示を受けます。なお、事前にお客様がみえることを連絡されていた場合は、「お待ちしております」といってすぐに案内し、その後名指し人に連絡をします。

2 案内

手で進行方向をさしながら、「ご案内いたします。どうぞこちらです。」といいます。お客様の少し前の壁側を歩き、お客様には中央を歩いてもらうようにします。部屋に着いたら、ドアをノックして開け、お客様を先に通します。^①「どうぞおかけください」と上座をすすめ、「ただいま〇〇が参りますので少々お待ちください」と伝えます。

3 接待

お茶の用意をします。お客様から先にお茶を出し、笑顔とあいさつをそえ、お客様がゆったりとした気分になれるよう心を配ります。

4 見送り

お客様がお帰りになるときも、お迎えるのときと同じ気持ちでお見送りすることが大切です。立ち上がって「ありがとうございました」、「お気をつけて」などのあいさつをし、お客様がみえなくなるまで見送ります。

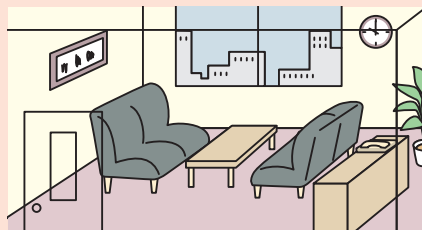
① 外開きのドアはお客様が先に、内開きのドアでは自分が先に入ります。

② 上位の人が座る席です。一方、下位の人が座る席を下座といいます。



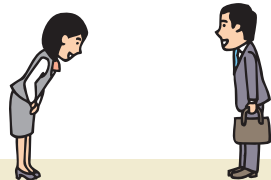
コラム 応接室の席順

座る席の順序を席次といいます。席次には、目上の人への敬意や来客へのもてなしの心がこめられています。年齢や職位が上の人・来客が座る席を上座、年齢や職位が下の人・来客を迎える側が座る席を下座といいます。席次をまちがえると相手の気分を害することがありますから、席次を理解しておくことが大切です。



■ 来客対応の流れ

① 出迎え



あいさつをする

「いらっしゃいませ。」
「おはようございます。」
「いつもお世話になっております。」

② 案内



相手の名前と用件を確認する

「〇〇株式会社の△△様でいらっしゃいますね。」
「お待ちしております。」
面会の部屋へご案内する。
「ご案内いたします。どうぞこちらです。」

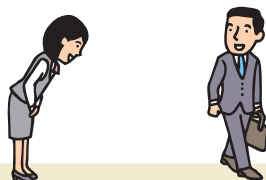
③ 接待



お茶の用意をする

「ただいま、□□がまいります。少々お待ちください。」

④ 見送り



丁寧なあいさつをする

「失礼いたしました。」

相手がみえなくなるまで見送る

「ありがとうございました。お気をつけて。」



確認問題

ビジネスマナー

1—次の場面でのふさわしいおじぎの種類と角度を答えましょう。

(1) 廊下などですれ違うときや訪問先でお茶を出されたときなど

おじぎの種類 () 角度 (度)

(2) お客様の送迎や訪問先でのあいさつなど

おじぎの種類 () 角度 (度)

(3) 感謝や謝罪をする場合、式典や訪問先から退社するときなど

おじぎの種類 () 角度 (度)

2—次の敬語の使い方について、下線部が正しいものは○、誤っているものは正しくなしましょう。

(1) 課長、お約束の中原様が参られました。

(2) 昼食は何をいただきますか。

(3) こちらのパンフレットを拝見してください。

(4) お先に失礼いたします。

(5) お帰りになる場合は、わたしに申してください。

(6) 明日、御社に伺います。

電話の応対

場面

あなたは AB 商会 (卸売業) の新入社員です。現在時刻は午後 1 時です。山中課長は得意先である Y 商店に出かけています。課長は午後 3 時ごろもどる予定になっています。

会 話 例 — 1

着信音 ● プルルル！ プルルル！

受け手 ● はい、AB 商会でございます。

かけ手 ● わたくし、Z 屋の早川と申します。いつもお世話になっております。

受け手 ● Z 屋の早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。

かけ手 ● 山中課長をお願いできますでしょうか。

受け手 ● 申し訳ございません。あいにく山中は外出しております。

午後 3 時ごろにもどる予定ですが、いかがいたしましょうか。

かけ手 ● それでは、伝言をお願いできますでしょうか。

受け手 ● かしこまりました。

かけ手 ● 明日ご一緒する予定だったメーカーの展示会の件ですが、10 時のお約束を 11 時に変更して欲しいのです。また、お迎えは本店ではなく、支店にしていきたいとお伝えください。

受け手 ● かしこまりました。復唱いたします。(内容を復唱する) ご用件は以上でよろしいでしょうか。

かけ手 ● はい、そのとおりです。では、よろしく願いいたします。

受け手 ● かしこまりました。山中がもどりましたら必ず申し伝えます。わたくし〇〇が承りました。お電話ありがとうございました。失礼いたします。

ポイント

➡ 着信音が 3 回鳴るまでにはとるようにします。

➡ 相手を確認し、あいさつをします。

➡ 社内の者に敬称はつけません。

➡ 不在の場合、心をこめておわびします。事情を説明し、相手の意向をうかがいます。

➡ 伝言メモに要点を記入します。(日時、場所は要注意)

➡ メモを読みながら復唱します。

➡ 最後に自分の名前を名のりましょう。

➡ 相手が切ってから受話器をおきます。

課題

会話例を、二役にわかれて実習してみましょう。また、役割を交代してやってみましょう。終わったら、受け手は伝言メモを作成し、山中課長がもどってきたら報告をしましょう。

来客の応対

場面 ここはある会社の受付です。予約のないお客様がいらっしゃいました。

会 話 例 — 2

受 付● いらっしゃいませ。(椅子から立ち上がり一礼)
 お客様● 営業2課の田中課長にお目にかかりたいのですが。
 受 付● 失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか。
 お客様● 東京商事の鈴木と申します。(名刺をさし出す)
 受 付● お名刺をお預かりいたします。東京商事の鈴木様で
 いらっしゃいますね。失礼ですが、ご予約はいた
 10 いておりますでしょうか。
 お客様● いいえ。近くまできたのでごあいさつにまいりました。
 受 付● さようでございますか。ただいま、田中が席にお
 りますかどうか確認いたしますので、少々お待ちくだ
 さいませ。(社内電話にて連絡したところ、当人が
 15 出張している。かわりの者が受付まで来るので、お
 客様にお待ちいただくように指示を受ける)
 受 付● お待たせいたしました。申し訳ございません。あい
 にく田中は出張しておりますので、かわりの者がま
 いります。そちらの椅子におかけになってお待ちく
 ださいませでしょうか。
 20 お客様● わかりました。ありがとうございます。

ポイント

- ➡ こちらから先に声をかけます。
- ➡ 名のらない場合は、相手の確認をします。
- ➡ 名刺は両手で受け取り、会社名と名前を確認します。
- ➡ 社内の人に敬称はつけません。
- ➡ すぐに取り次がず、連絡し確認をとります。
- ➡ 不在の場合、心をこめておわびをします。
- ➡ 事情を説明し、代案を示し、相手の意向をたずねます。

課題1 受付対応の会話例を、二役にわかれて実習しましょう。終わったら、役割を交代してやってみましょう。その際、身のこなし方にも気をつけましょう。

課題2 次のようなケースを想定して、受付・お客様・名指し人の役割を分担し、実習してみましょう。

ケース	ポイント
ケース① 予約のあるお客様がたずねてきましたが、名指し人が、まだ先客と面談中です。	<ul style="list-style-type: none"> ● 予約のあるお客様を待たせてはいけません。 ● メモで名指し人に伝え指示をあおぐ。
ケース② 出張のためあと30分ほどで外出しなければならぬので、吉田係長はいそがしそうです。そのときに、吉田係長をたずねて、お客様がいらっしゃいました。約束はありません。	<ul style="list-style-type: none"> ● 失礼にならないように気をくばる。 ● お客様の意向をたずねる。