

基本が身につく!

ビジネス マナー



社会人の基本的なマナー

来客応対

訪問の基本

電話応対

ビジネス文書

ビジネスメール

会食のマナー

慶事・弔事のマナー



はじめに

ビジネスマナーという言葉は誰もが知っているはずですが、学生時代にマナーを意識したのは、就職の面接やアルバイトの時くらいではないでしょうか。マナーを単なるルールとして捉える人も多く、その本質をきちんと理解している人は少ないかもしれません。しかし、社会人になった途端、常にビジネスマナーが必要になります。なぜなら、皆さん一人ひとりが“会社の顔”となる存在であり、個人のマナーが会社のイメージや仕事の成果に影響してくるからです。

本冊子では、基本をより深く理解するための「POINT」や、マナー違反を紹介する「NG マナー」、ワンランク上の心遣い・振る舞いのコツがわかる「Step UP」を交え、社会人に必要な心構えも解説し、ビジネスマナーの魅力に気づいていただけるよう配慮しました。ビジネスマナーは堅苦しくて難しい印象を持つ人も多いですが、皆さんが上手に体現できれば、社内の人のもとより、お客様や取引先からも一目おかれる存在になれるでしょう。皆さんの日々の仕事を評価するのは、先輩や上司、お客様、取引先ですから、あなたのビジネスマナーが大きなチャンスを引き寄せることにもつながります。

ビジネスマナーは、基本を正しく理解し、日々の業務の中で実践するうちに自然と身についてきます。素敵な社会人を目指して、ぜひ本冊子をご活用いただければ幸いです。

CONTENTS

第1章

社会人の基本的なマナー

- 1 身だしなみのチェック 4
- 2 あいさつとお辞儀の基本 8
- 3 敬語の使い方 10
- 4 「報連相」の基本 14

第2章

来客対応

- 1 受付・取り次ぎ 18
- 2 応接室へのご案内 20
- 3 入室からお見送りまでの流れ 21
- 4 クレーム対応の手順 24

第3章

訪問の基本

- 1 会社訪問の仕方 26
- 2 名刺交換 30
- 3 オンライン会議のマナー 32

第4章

電話対応

- 1 電話対応の基本 34
- 2 伝言メモの書き方 37
- 3 携帯電話のマナー 38

第5章

ビジネス文書

- 1 社外文書の基本 40
- 2 社内文書の基本 42
- 3 封書・返信ハガキ・FAX の基本 43

第6章

ビジネスメール

- 1 ビジネスメールの基本 45
- 2 ビジネスメールのトラブル 47

第7章

会食のマナー

- 1 事前の準備 48
- 2 入店から退店までのマナー 49

第8章

慶事・弔事のマナー

- 1 慶事のマナー 50
- 2 弔事のマナー 52
- 3 のし袋のマナー 55

1 身だしなみのチェック

1 身だしなみを整えるうえで大切なこと

(1) 清潔感があること

相手に不快感を与えないことが最も重要なポイントです。まずは、目につきやすい髪型や服装をチェックします。

清潔感 チェックリスト

<input type="checkbox"/> 髪の長さ・スタイル・カラーは適切か	<input type="checkbox"/> 寝ぐせはないか。フケはついていないか
<input type="checkbox"/> 口元や歯は清潔か。口臭は大丈夫か	<input type="checkbox"/> 爪が伸びすぎていないか
<input type="checkbox"/> 襟や袖口は汚れていないか	<input type="checkbox"/> 上着や裾にほつれがないか
<input type="checkbox"/> ボタンが取れていないか。掛け違えていないか	<input type="checkbox"/> 服に汚れやシワ、シミはついていないか
<input type="checkbox"/> 靴に汚れはないか。適度に磨いているか	<input type="checkbox"/> におい（香水、整髪料など）はきつくはないか

(2) 機能的で動きやすいこと

季節にそぐわない、作業しにくいなど、仕事に支障が出る服装は避けます。

機能性 チェックリスト

<input type="checkbox"/> 暑すぎる、寒すぎる服装になっていないか	<input type="checkbox"/> 華美な装飾（作業の邪魔になるもの）はないか
<input type="checkbox"/> 靴は活動しやすく歩きやすいものか	<input type="checkbox"/> カバンは A4 サイズが入る大きさか

(3) TPO（時・場所・目的）に合わせること

時・場所・目的に合った服装か、その場の雰囲気と調和しているかを意識します。

TPO チェックリスト

<input type="checkbox"/> 会社の雰囲気、イメージに合っているか	<input type="checkbox"/> カジュアルになりすぎていないか
<input type="checkbox"/> 露出が多い服装ではないか	<input type="checkbox"/> 下品な印象を与えていないか

2 男性の身だしなみ（スーツの場合）

髪型

整髪料のつけすぎに注意し、明るすぎない髪色に。前髪は目にかからないようにし、額を少し出す。

スーツ

体型に合ったスーツを選び、派手な柄を選ばないように気をつける。紺や濃いグレーなど無難な色にする。

ネクタイ

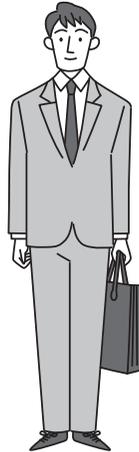
ゆるめすぎしっかりと結ぶ。柄はストライプや小紋などにし、派手な柄は避ける。ブルー系など無難な色にする。

ワイシャツ

新人は白を基本に、清潔感を優先する。柄は職種に合うものを選ぶ。スーツの袖から1cm程度見えると好印象。

名刺入れ

革か布製のものが基本。新人のうちは派手なものではなく、黒や茶など無難な色や柄にする。



ベルト

黒や茶などオーソドックスな色やデザインのものを選ぶ。バックルもシンプルに。

靴下

スーツと同系色のものを選び、かかとの擦り切れや穴が開いていないかを確認する。

カバン

黒や茶の手さげで、A4サイズが入る大きさ、床に自立して立つタイプが基本。

時計

時計は必需品。ゴールド系やアウトドア仕様、個性的なデザインは避けるのが無難。

靴

紐で結ぶタイプが基本。カバンと色を揃えるとコーディネートが整いやすくなる。

POINT

リュックタイプのカバンは持ち方を工夫する

リュックタイプのカバンの場合、訪問先では背負ったままではなく、片手に下げて持つようにしましょう。

Step UP

人前で何度も時計を見るのは失礼

客先で何度も時計を見るのは、「急いでいる」「早く別れたい」という態度に見えるため失礼です。また、携帯電話を時計代わりに出すこともおすすめできません。

3 女性の身だしなみ（スーツの場合）

髪型

明るすぎない髪色にし、華美なパーマやセットは避ける。前髪は少し額を出すと好印象。

スーツ

体型に合ったスーツを選び、丈に気をつける。派手な柄は選ばず、色は黒・紺・グレー・ベージュが無難。

ブラウス

柄や色などのデザインは、会社の雰囲気に合わせて選択する。上着着用ならカットソーも可。

ストッキング

柄なしのベージュが基本。柄や色がついたものは避け、伝線に注意する。



靴

パンプス（3～5cm ヒール）が基本。サンダル、スニーカー、ブーツは避ける。

カバン

黒や茶の手さげで、A4サイズが入る大きさ、床に自立して立つタイプが基本。リュックタイプのカバンは訪問先では片手に下げて持つ。

アクセサリ

小ぶり・細めのデザインで品のあるものを選ぶ。派手・個性の強いものは避ける。つける数が多すぎないように注意する。

※名刺入れと時計については、5ページを参照してください。

4 オフィスカジュアル、クールビズ、制服の場合

(1) オフィスカジュアル、クールビズ

ジーンズやTシャツ、スウェットは避けます。女性の場合、スカート丈は膝くらいまで、パンツ丈はくるぶしくらいまでであるものにし、首まわりが開きすぎていないか気をつけます。自分だけが浮いた服装にならないように周囲の先輩の装いを参考にします。

クールビズの時期のノーネクタイ、ノージャケット（職場によってはポロシャツも可）でも、膝より丈の短いズボン（半ズボン）は避けます。

(2) 制服

社内の規定どおりに崩さず着ているかを確認します。会社で制服に着替える場合は、時間に余裕をもって着替えるようにしましょう。

5 時間管理の基本

(1) 朝は余裕をもって行動する

出社時間と始業時間は違います。9時が始業時間なら10分前には出社し、身だしなみを整えたうえで自席につき、仕事の準備をします。

(2) 遅刻・欠勤は事前に連絡する

「おはようございます。〇〇です。本日、体調が悪いためお休みをいただきたいのですが、よろしいでしょうか」

欠勤する際は、必ず自分から始業前に上司に連絡します。伝言ではなく、上司につないでもらって事情を話すことが基本です。遅刻する場合も、上司に理由とおおよその到着時間を連絡します。

(3) 休暇届は早めに出す

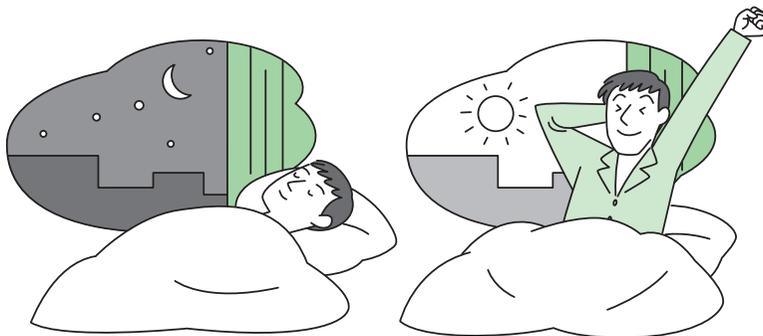
休む日が事前にわかる場合は、事前申請をします。上司の許可を得たら、仕事を調整し、職場に迷惑をかけないようにします。

(4) 外出する時は戻り時間も知らせる

外出する際は、必ず、上司に行き先と戻りの予定時間を知らせます。ホワイトボード（行動予定表など）があれば、そこに書いてから外出します。

(5) 規則正しい生活が何よりも大切

睡眠不足などの生活習慣の乱れは体調不良を引き起こし、仕事に悪影響を与えます。普段から十分な睡眠時間を確保し、規則正しい生活を心がけましょう。



1 会社訪問の仕方

1 アポイントメントの流れ

(1) 事前準備

相手にも様々な予定があるため、不意の訪問では目的を果たせないこともあります。アポイントメントの電話をする前に訪問日時や目的、所要時間の目安を整理し、以下のマナーを守って連絡しましょう。



(2) 相手に電話する

「〇〇の件でお打ち合わせに伺いたいのですが、来週、30分ほどお時間をいただけませんか？」

まずは訪問の内容（目的）を明確に伝えます。訪問希望の週や所要時間も添えると効率的です。

Step UP

相手によってはこんな方法もある

「今、近くにいるのですが、ご迷惑でなければこれから伺ってもよろしいでしょうか」という電話は、ある程度、関係性を築いている相手であれば喜ばれることもあります。

NGマナー

- ×今日の午後、明日の朝など、急な依頼をする
- ×伝えた所要時間を大幅に超えた打ち合わせをする

(3) 相手の都合のよい日時を確認する

「来週のご都合はいかがでしょうか？」

「今月中旬頃の〇〇様のご都合はいかがでしょうか？」

あまり先の予定を聞いても、先方も困る場合があります。重要な会議などは、余裕をもってアポイントメントをとるようにしましょう。

(4) 日時が決まったら復唱・確認のメールをする

「それでは○月○日○曜日、午後3時に伺います」

「当日は上司の○○とともに2名で伺います」

日時を間違えないために必ず復唱して確認します。同行者がいる場合は、同行者の名前と自分を含めた訪問人数を必ず伝えます。

POINT

同行者を必ず伝える理由

自分以外の同行者がいる場合、同行者が上司や役職者であれば、相手も同じ立場の人を同席させたり、人数を考慮して会議室を用意したりするため、必ず人数等を伝える必要があります。

2 訪問先に到着したら（会社訪問の場合）

(1) 余裕をもって到着する

できれば10分ほど前に到着し、訪問する前に身だしなみを整えておきましょう。コートやマフラーは、受付に行く前に必ず脱いで手に持っておきます。

(2) 受付でのマナー

「私、○○株式会社の○○と申します。人事課の○○様に3時のお約束をいただいております。お取り次ぎをお願いいたします」

受付では会社名と名前を名乗ります。そのうえで、訪問する相手の名前とアポイントメントの時間を伝え、取り次ぎを依頼します。受付が内線電話の場合も同じです。



NGマナー

- × 髪の毛が乱れている
- × 靴が汚れている
- × 上着の第一ボタンが外れている
- × 汗まみれで訪問する

Step UP

新任・転任などのあいさつ

新任・転任などのあいさつは、短時間で済むためアポイントメントは不要です。受付でその旨を伝え取り次ぎを頼み、あいさつをしたらすぐに帰ります。

相手が不在なら、「○○のごあいさつに参りました」と書いた名刺を受付に預けて、相手に渡してもらうよう依頼します。

1 電話応対の基本

1 電話をかける場合

(1) 会社名・名前+あいさつ

「私、〇〇株式会社の〇〇と申します。いつもお世話になっております」

電話に出た相手の言葉に重ならないように、会社名と名前をはっきりと伝えます。早口にならないよう気をつけ、初めてでも「いつもお世話になっております」を添えます。

(2) 名指し人の部署名と名前を伝える

「恐れ入りますが、〇〇課の〇〇様をお願いいたします」

部署名と名前をセットで伝えます。個人名に“様”をつけ、役職者の場合には「名前+役職」（〇〇部長）で呼びます。

(3) 名指し人が出たら改めてあいさつし、相手の都合を聞く

「〇〇株式会社の〇〇と申します。いつもお世話になっております。〇〇の件で、確認させていただきたいことがあるのですが、ただいま、お時間よろしいでしょうか」

名指し人が出たら改めてあいさつし、相手を確認してから用件に入ります。必ず、先に相手の都合を確認し、冒頭に「〇〇の件で」と用件を簡潔に伝えます。



Step UP

クッション言葉の重要性

電話を受ける相手は、仕事の手を止めています。まずはあいさつをし、取り次ぎを依頼する時も「恐れ入りますが」などのクッション言葉を添えると、丁寧に依頼する気持ちが伝わります。

NGマナー

- ×相手の都合を聞かずに、一方的に用件を切り出す

(4) 電話で話す内容は簡潔・正確に伝える

「早速ですが、次回お伺いする日時は、○月○日○曜日の○時でよろしいでしょうか」

用件は5W3H（14ページ）を活かして簡潔にわかりやすく話します。日時などは互いの確認のために、早口にならないよう注意します。

(5) 電話はかけた側が“先に”切る

「よろしくお願いたします。失礼いたします」

終わりのあいさつをきちんと言葉にして、かけた側から切るのが原則です。受話器を置く時は大きな音を立てないようにそっと置きましょう。

Step UP**切るタイミングを工夫する**

相手がお客様や目上の人である時、お詫びをする時などは、自分からかけた電話でも、相手が先に切るのを待つ場合があります。

また、終わりのあいさつを二言より三言にすると、より丁寧です。(5)の場合、冒頭に「貴重なお時間をありがとうございました」を添えると、三言になります。

2 電話を受ける場合**(1) なるべく2コール以内に出る**

「はい、○○株式会社、○○でございます」

相手を待たせないように、2コール以内に出るのが基本です。3～4コール鳴った場合は「お待たせいたしました」、5コール以上は「大変お待たせいたしました」を添えます。

NGマナー

- × 受けた時の第一声が暗い
- × 面倒臭そうな音で出る
- × 長く待たせてもお詫びの言葉がない

(2) 相手の会社名と名前を復唱する

「○○社の○○様でいらっしゃいますね。いつも大変お世話になっております」

“先に”相手の名前を復唱し、相手に安心感をもってもらいます。その後、あいさつを添えます。

POINT**順序を間違えないように**

名乗った後、「いつもお世話になっております」と言われたのに、名指し人に取り次ぐ時に再度、会社名と名前を聞かれるとがっかりします。

「会社名と名前の復唱→いつもお世話になっております」の順番を守ることが、好印象につながります。

●相手が名乗らなかったら

「失礼ですが、御社名とお名前を伺ってもよろしいでしょうか」

クッション言葉を添えて必ず確認します。名前しか言わない場合は、「失礼ですが、どちらの○○様でしょうか」と尋ねます。