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
- 来客応対のマナー
- 訪問・オンライン会議のマナー
- 電話応対のマナー
- ビジネス文書のマナー
- ビジネスメールのマナー
- 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、社内の人はもとより、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 時間管理の基本 7
3 あいさつとお辞儀の基本 8
4 敬語の使い方 10
5 「報連相」の基本 14

第2章 来客応対のマナー

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・オンライン会議のマナー

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 電話応対のマナー

1 電話応対の基本 34
2 伝言メモの書き方 37
3 携帯電話のマナー 38

第5章 ビジネス文書のマナー
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 ビジネスメールのマナー
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

□	髪の長さ・スタイル・カラーは適切か	□	寝ぐせはないか。フケはついていないか
□	口元や歯は清潔か。口臭は大丈夫か	□	爪が伸びすぎていないか
□	襟や袖口は汚れていないか	□	上着や裾にほつれがないか
□	ボタンが取れていないか。掛け違えていないか	□	服に汚れやシワ、シミはついていないか
□	靴に汚れはないか。適度に磨いているか	□	におい（香水、整髪料など）はきつくないか
□	肌着の色や柄は透けていないか	□	ポケットに物を詰め込みすぎていないか

(2) 機能的で働きやすいこと

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

□	暑すぎる、寒すぎる服装になっていないか	□	華美な装飾（作業の邪魔になるもの）はないか
□	靴は活動しやすく歩きやすいものか	□	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

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

2 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。

メイク
肌馴染みの良い色を使用し、落ち着いた印象を与えるナチュラルメイクにする。



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。

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。

靴
パンプス（3～5cmヒール）が基本。カジュアルな印象を与えるサンダル、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。

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。スマートウォッチは失礼に当たる場面があるので慎重に。

アクセサリー
小ぶり・細めのデザインで品のあるものを選ぶ。派手なもの・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。

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」「早く解散したい」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 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

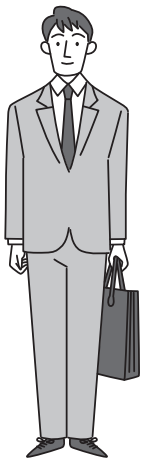
体型に合ったスーツを選び、派手な柄を選ばないように気をつける。紺や濃いグレーなど無難な色にする。

ネクタイ

ゆるめずきっちりと結ぶ。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。



靴下

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

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

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。

※名刺入れ・カバン・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。周囲から信頼を得られ、清潔感のある服装になっているかを意識しましょう。派手な色や柄物は NG です。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 「報連相」の基本

「報連相」とは、会社での業務を円滑に進めるために必要な「報告・連絡・相談」のことをいいます。指示を受けたら「報連相」をしっかり活用し、信頼を勝ち取りましょう。

最近は社内外でチャットなどのやり取りを通して「報連相」をする手法も増えています。

1 まずは正確に指示を受ける

(1) 5W3H を意識する

上司から指示を受ける時は、5W3H を意識します。この段階でわからないことがあれば、最後に必ず質問して指示内容を明確にします。

When：日時（いつ）	Where：場所（どこに）
Who：当事者（誰が）	Why：理由（なぜ）
What：目的（何を）	How：手段（どのように）
How much：金額（いくら）	How many：数（いくつ）

NGマナー

- ×名前を呼ばれてもすぐに「はい」と返事をしない
- ×作業をしながら指示を受ける
- ×指示の途中で何度も質問する

(2) 必ずメモを取る

聞いただけでは忘れてしまうため、上司や先輩から指示を受ける際は必ずメモ帳などを持参し、メモを取ることを習慣にしましょう。

POINT

仕事ができそうもない場合

上司から指示を受けた仕事ができそうもない場合は、上司に状況・理由を説明して必ず指示を仰いでください。相手の立場や状況を考えて、できるだけ肯定的な態度で話します。すぐに「できません」と言うのは厳禁です。

(3) 復唱する

聞き間違いなどがないように、指示された内容を最後に必ず復唱して、その場で確認します。



2 報告の基本

(1) 報告とは

「報告」とは、関係者に対して、仕事の進捗状況や結果、予期せぬトラブルの発生など、重要な事項を知らせることです。上司や先輩から受けた仕事は、報告まで済ませて初めて仕事が完了します。



(2) 報告のタイミング

仕事の「結果」の報告、ミスや想定外の状況になった時の「トラブル」の報告、仕事がある程度進んだ時の「経過」の報告（中間報告）の３つのタイミングがあります。報告する際には、「○○の件でご報告したいのですが、○分ほどお時間よろしいでしょうか」と必ず相手の都合を確認しましょう。

(3) 上手に報告するには

●最初に結論から話し、ミスなどはすぐに報告する

まず「○○の件ですが」とテーマを述べ、次に結論を簡潔に話し、理由や経過はその後に話します。ミスや想定外の状況が発生したらすぐに報告し、上司の指示を仰ぎます。

●事実と憶測・私見を分けて伝える

憶測を混ぜた報告をすると、聞き手が現状を正しく判断できない恐れがあります。自分の考えを話す際は、「これはあくまで私見ですが」と言葉を添えます。

●チャット等で社内外とやり取りする際の留意点

チャット等は効率を重視してビジネス上でも使うことがあります。公私の区別を意識した表現にし、友人等とのやり取りと同じ言い回しにならないようにします。

NGマナー

- ×謝罪をメールやチャット等で済ませる
- ×馴れ馴れしい言い回しを使う
- ×会社指定のチャット等があるにもかかわらずプライベートの ID やアプリを使用する

POINT

上司はあなたの報告がすべて

いい加減な報告を受けた上司は、重要な場面で判断を誤る恐れがあります。「大丈夫だと思います」「何とかなります」など根拠のない主観的な報告は、会社に大きな損害を与える可能性があります。

3 連絡の基本

(1) 連絡とは

「連絡」とは、関係者に対して、必要な事項を必要なタイミングで、簡潔にわかりやすく伝えることです。「報告」と違い、伝える相手は、他部署や取引先など多岐にわたります。



(2) 連絡のタイミング

仕事で内容に変更がある時、遅刻や外出、直行・直帰する時などに連絡します。

(3) 上手に連絡するには

●連絡の手段を適切に選ぶこと

緊急性の高い内容の場合は電話で、相手が複数人の場合や口頭では聞き逃す恐れのある内容の場合はメールで連絡します。場面によっては、両方を使うこともあります。

●正確に伝えるための 5W3H

5W3H（14 ページ）を意識して、相手に正確かつ簡潔に内容が伝わるように工夫します。

●忙しくても後回しにしない

スケジュールの変更など、相手の都合にも関係する内容の連絡は後回しにせず、わかった時点で速やかに連絡することを心がけます。

NGマナー

×相手へ不十分な伝言をする
×相手の都合を考えないタイミングで連絡する
×事前連絡すべきことが事後連絡になる

POINT

アポイントメントの変更は早めに

アポイントメントの変更が生じた場合は、相手にも都合があるため、一刻も早く連絡します。また、予定時刻に間に合わない場合も、開始時刻前に連絡し、相手の時間を無駄にしないよう配慮します。

4 相談の基本

(1) 相談とは

「相談」とは、判断に迷った時や困難な場面に直面した時に、関係者に対してアドバイスを求めることです。解決策を与えてもらうことだけを期待せず、まずは自分でも考える姿勢が求められます。



(2) 相談のタイミング

相手の都合に合わせますが、仕事で判断に迷った時やミス・トラブルがあった時には、速やかに事情のわかる上司や先輩に相談します。

(3) 上手に相談するには

●相談する場所とタイミングをわきまえる

相手が忙しい場合や人前で話すことがふさわしくない内容の場合は、場所とタイミングを慎重に選びます。グループチャットでの相談は、内容を共有できる場合のみにしましょう。

●相談相手は慎重に選ぶ

特に仕事の相談の場合、事情を知る人に相談する必要があります。相談相手を間違えてしまうと、状況を悪化させる恐れがあります。

●丸投げ質問はしない

先に、自分なりに原因や解決策を考えたうえで相談します。“困ったらすぐ相談”の真意をはき違えないようにしましょう。

NGマナー

×誰にも相談せずに独断で進める
×同じ内容を何度も相談する
×相手の都合を考えずに相談する
×相談したまま、その後の報告がない

Step UP

「報連相」で良好な関係に

仕事は、指示を受ける受命から始まり、報告を完了させることで、一つの任務が終了します。

受命と報告だけで仕事を回す人もいますが、時々上司に相談し、折を見て中間報告をすることで、上司もあなたに向き合ってくれるはずです。

相談した後は必ずお礼を言い、改善状況などをこまめに報告しましょう。

2 名刺交換

1 名刺交換の流れ

(1) 訪問した側からあいさつをする

「はじめまして。私、○○株式会社（○○部）の○○と申します」

訪問者から会社名と名前を名乗ります。名刺は立って渡すものですから、座って待っていた場合にも速やかに立ち上がります。

(2) 自分の名刺を渡す

名刺は自分の分身です。互いに胸元の位置辺りで渡すのが正しいマナーです。名刺入れから名刺を出し、名刺を相手に読める方向に向けて渡しましょう。

NGマナー

- ×汚れたり折れたりした名刺を渡す
- ×ズボンのポケットから名刺入れを出す
- ×相手の名刺をメモ代わりにする

POINT

低い位置での交換はタブー

互いが相手の名刺よりもどんどん下に名刺を下げることは失礼です。基本は胸元から上に持ち、相手の胸元へ弧を描くように渡します。

(3) 相手の名刺を受け取る

「(相手) ○○社○○部の○○と申します」

「(自分) (○○様でいらっしゃいますね。) 頂戴(ちょうだい)いたします」

両手で受け取るほうが丁寧です。同時交換の際は、片手で名刺を渡し片手で受け取ります。受け取ったら速やかにもう片方の手を添えます。



・名刺入れに名刺を載せる
・名刺入れの輪を相手側に向ける

(4) 複数人で名刺交換をする場合

互いに上司が同席している場合は、訪問側が先に、職位の高い人から順に名刺交換をします。

2 名刺を置く場所

(1) 相手が一人の場合

相手の名刺を自分の名刺入れの上に乗せて、机の上に置きます。

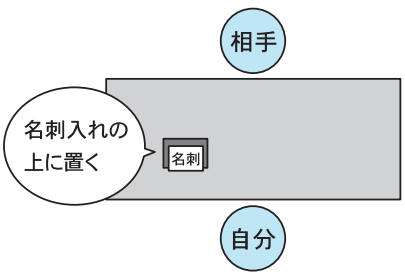
NGマナー

- ×交換後、すぐに名刺入れにしまう
- ×席順に関係なく無造作に並べる

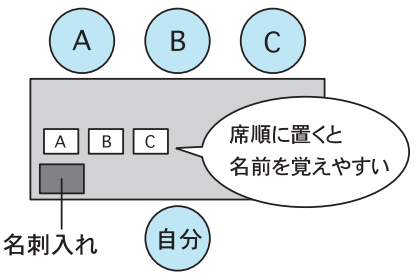
(2) 相手が複数人の場合

複数人のうちの一名の名刺だけを名刺入れの上に乗せるのは失礼になることもあるため、相手側の席の並びに合わせて机の上に名刺を並べて置きます。

【相手が一人の場合】



【相手が複数の場合】



3 名刺を忘れた場合

「申し訳ございません。あいにく名刺を切らしてしまいました」

まずお詫びしてから、相手の名刺を両手で丁寧に受け取ります。後日改めて持参するか、資料送付の際に名刺を添付して送る場合もあります。

ただし、初訪問時は名刺でお互いの名前と顔を覚えてもらう機会なので、“名刺忘れ”はあってはならないことです。必ず予備の名刺をカバンに入れておきましょう。

4 名刺の管理の仕方

名刺は今後につながる財産です。再会時に詳細を忘れないように、交換した日時や用件などを別れた後に書き込むことも一案です。

また、名刺は日ごとに増えるため、名刺フォルダーなどに入れて、まめに整理しておきます。五十音順で分類すると便利です。

3 オンライン会議のマナー

1 環境の整備

(1) ネット環境を確認する

ネット環境が悪いと映像や音声が途切れてしまうため、無線 LAN ではなく有線 LAN を使うなど、ネット環境を整備しましょう。



(2) カメラの位置を調整する

カメラの位置が悪いと、頭の上が画面から見切れたり、相手を見下ろしているように映ったりします。目線がなるべく正面になるように調整します。

(3) 背景を工夫する

自宅の様子が背景として映り込むと、参加者の注意が引きつけられ、会議に支障が生じることもあります。白い壁の前で実施する、後ろにカーテンをかける、アプリのバーチャル背景（ビジネスシーンに合うもの）を使うなど、背景に物が映り込まないようにします。また、顔が暗く見えないように、可能なら照明も工夫します。

(4) 身だしなみを整える

メイクや髪形を整え、襟元がだらしなく見えないようにし、T シャツやスウェットなどは避けましょう。また、画面には映らなくても、下半身の服装にも注意しましょう。思わず立ち上がった際に、パジャマなどが見えてしまう恐れがあります。

(5) 周囲の雑音や生活音に注意する

周囲の音が気になる場合は、ヘッドセットのノイズキャンセルマイクがおすすめです。また、自宅から参加する場合はドアホンのチャイムをオフにすることも忘れないようにしましょう。

Step UP

声が被らない配慮を

オンラインでの会話はタイムラグがあるため、相手の発言と自分の音声が重なることがあります。相手の発言後は、一呼吸おいて発言しましょう。

(6) 発言しない時はミュートにする

音がハウリングしないように、自分が発言しない時は音声をミュートに、発言する時はミュートを解除します。

(7) 資料を準備する

事前に資料が準備できている場合は、メールに添付する・ファイル転送サービスを利用するなどして参加者に共有しておきましょう。自分のパソコンのデスクトップ画面をそのまま共有する際には、自分が見ているものと同じ画面がすべて相手にも見えています。操作を誤ると、見せてはいけないメール画面等が共有されることがあります。慣れないうちは、慌てないためにも事前に操作を確認しておきましょう。

2 オンライン会議での印象アップ

(1) 普段よりもはっきりと話す

オンラインでの会話は声がこもって聞こえることもあるため、普段話す時よりも少しゆっくり、はっきり話します。声の大きさも意識します。

(2) 話を聞く時はうなずく

声を出す相槌は、相手の声と被ることがあります。オンライン会議では、大きく相槌を打つことで聞いている姿勢を示しましょう。

(3) 目線の位置を意識する

目線が正面に向くようにすることが、きれいに映るポイントです。オンラインの場合、話す時は画面を見ずにカメラに向かって話します。オンラインでもアイコンタクトが重要ですから、カメラ目線で話すことに慣れてください。

POINT

オンラインと対面の使い分け

それぞれのメリットとデメリットを考慮し、選択しましょう。対面は同じ空間にいるため意思疎通がスムーズで、相手の表情や感情の変化を感じ取りやすいというメリットがあります。オンラインは場所と移動時間が不要で、資料も電子化できるという大きなメリットがあります。しかし、オンラインでは細かいニュアンスが伝わりにくいため、信頼関係構築を目的とする新規のお願いや顔合わせ、お詫びなどのビジネスシーンでは、対面がベターです。