

Text Book

▶ 好感度の高いビジネスマナー

▶ 好感度の高いビジネスマナー

chapter 01	ビジネスマナーの重要性	2
chapter 02	第一印象の重要性	2
chapter 03	第一印象が決まる要素	3
chapter 04	身だしなみ	4
chapter 05	立ち居振る舞い	6
chapter 06	あいさつ	8
chapter 07	お辞儀	9
chapter 08	表情	10
chapter 09	空間管理	10
chapter 10	職場での自己紹介	11
chapter 11	物の授受	12
chapter 12	案内の仕方	12
chapter 13	紹介	13
chapter 14	名刺の考え方・扱い方	14
chapter 15	名刺交換	15
chapter 16	正しい指示の受け方	18
chapter 17	報告・連絡・相談	19

chapter 01	ビジネスマナーの重要性
------------	-------------

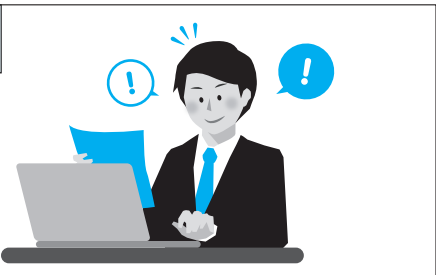
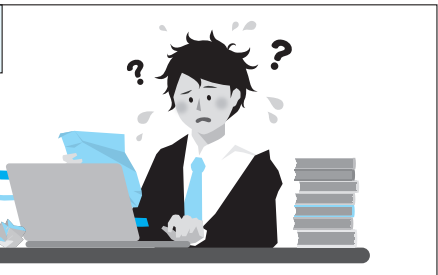
マナーとは、相手のことを大切に思う気持ちや、相手への気づかいをあいさつや態度で示すものです。ビジネスの場面においても、相手とスムーズに、支障なくコミュニケーションをとるために必要な「決まりごと」があります。様々なビジネスシーンにおける「マナー」を総称して「ビジネスマナー」と呼んでおり、ビジネスパーソンとして円滑に仕事を進めるための基本行動のベースとなります。

どんなに仕事ができても、あいさつや言葉づかい、立ち居振る舞いがきちんとできていなければ、相手の信頼を得ることはできません。ビジネスパーソンとして、できて当たり前のこととして身につけておく必要があります。

日常のマナーとの違いは、個人への評価だけではなく、組織の代表としても見られる点もポイントです。たとえ新入社員であっても、マナーが不足していれば、「あの会社はマナーがっていない、あの会社は感じが悪い」などと会社として評価されてしまいます。つまり組織の一員である以上、きちんとしたマナーを体現する責任が発生することを理解しましょう。ビジネスマナーは人間関係を円滑にし、信頼関係を築く基盤となります。心のこもったマナーの実践を目指しましょう。

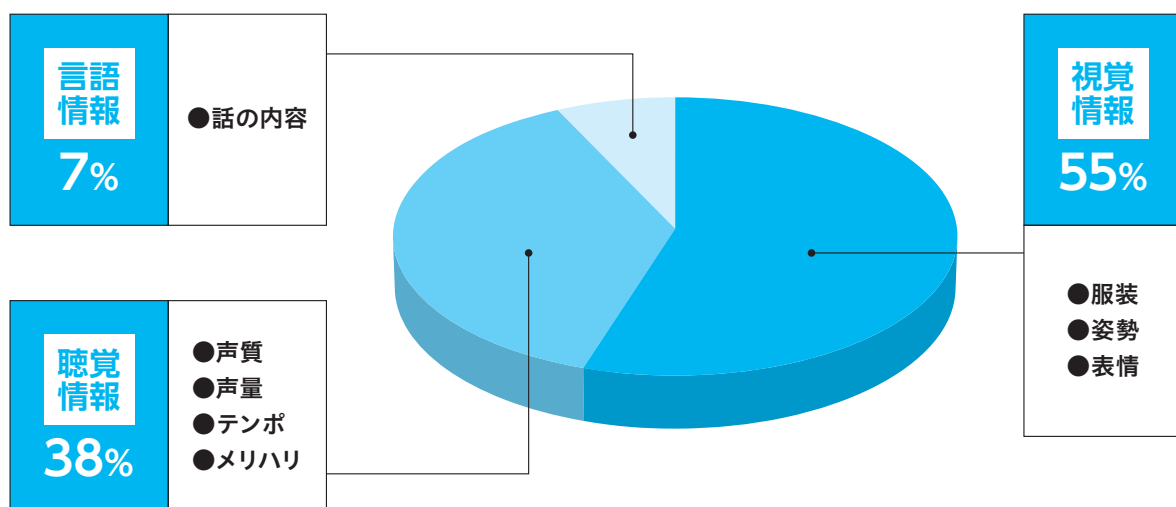
chapter 02	第一印象の重要性
------------	----------

以下のイラストの2人を見て、あなたはどのような印象を受けるでしょうか。
また、仕事を頼んだり、一緒に仕事をするとしたら、どちらの人の方が良いか考えてみましょう。

<div data-bbox="226 1429 360 1496">Aさん</div>  <div data-bbox="226 1702 798 2011"> <p>(印象)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まじめ ・清潔感がある ・やる気がある ・前向き <p>(仕事のパートナーにしたいと思う理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最後まで責任を持って仕事してくれる ・自分から進んで仕事してくれる ・仕事が早く、間違いが少ない </div>	<div data-bbox="798 1429 967 1496">Bさん</div>  <div data-bbox="798 1702 1407 2011"> <p>(印象)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔感が感じられない ・整理整頓ができておらず、きちんと仕事してくれるか心配 ・余裕がない ・間違いが多いような気がする <p>(仕事のパートナーにしたいと思う理由)</p> </div>
---	---

第一印象は、ほんの数秒で決まるといわれています。つまり、会社内ですれ違ったり、遠くから見ただけでも、お客様や会社の上司、先輩はあなたに何らかの印象を抱きます。そして、あなたがお客様に与えた印象は、そのまま会社の印象になるのです。

第一印象が決まる情報



第一印象を左右する場面

対面の場合

話の内容が同じであっても、表情や姿勢、態度、話し方によって相手に与える印象は大きく変わります。

電話の場合

顔が見えない分、声の質や大きさ、テンポ、メリハリに気をつける必要があります。

メールや文書の場合

視覚や聴覚情報がありません。言語情報だけで気持ちを伝えなくてはなりません。

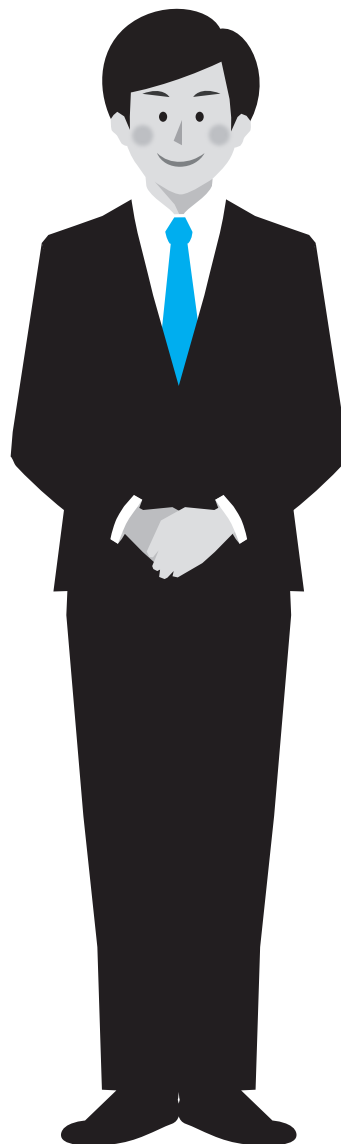
身なりのたしなみ（心がけ）が身だしなみです。身だしなみは他者評価、おしやれは自己評価だといわれているように、前者は相手のため、後者は自分のためのファッションです。

「だらしない印象」を与えてしまうと、中身で勝負する前に外見で悪く判断されてしまいます。また、それだけで会社のイメージダウンにも繋がります。

ビジネスシーンでは、社内外を問わず多くの人との出会いがあります。特に新人や若手社員のうちは、初めての対面という場合が多いでしょう。

第一印象は、ほとんどの場合「外見」で決まります。「私は能力で勝負したい」と思っても、初対面で能力や内面を判断するのは難しいものです。ですから服装や身だしなみが、その人を判断する材料になるのです。判断の基準は、清潔な身だしなみか、その場にふさわしいか、などが挙げられます。

身だしなみチェック (男性)	
髪	<input type="checkbox"/> 寝ぐせ・フケはないか <input type="checkbox"/> 前髪が目にかかっていないか <input type="checkbox"/> 清潔で手入れが行き届いているか <input type="checkbox"/> 髪の色は自然か
顔	<input type="checkbox"/> ひげは剃ってあるか <input type="checkbox"/> 耳あか・鼻毛・口臭はないか <input type="checkbox"/> メガネのフレームはビジネスに合っているか
手元	<input type="checkbox"/> 爪は伸びていないか <input type="checkbox"/> 爪は汚れていないか
服装	<input type="checkbox"/> 清潔感があるか <input type="checkbox"/> 衿・袖の汚れはないか <input type="checkbox"/> きちんとプレスしてあるか <input type="checkbox"/> ボタンが取れかかっていないか <input type="checkbox"/> ワイシャツに肌着の色・柄が透けていないか <input type="checkbox"/> ネクタイのたるみ・汚れはないか <input type="checkbox"/> 時計はビジネスの場に合っているか <input type="checkbox"/> ポケットにものを詰め込み過ぎていないか <input type="checkbox"/> スーツのサイズが合っているか <input type="checkbox"/> 強い香水をつけていないか
足元	<input type="checkbox"/> 靴下にたるみはないか <input type="checkbox"/> 靴下は黒・紺・茶など地味な色で無地か <input type="checkbox"/> 靴は磨いてあるか <input type="checkbox"/> 靴のデザインはシンプルか

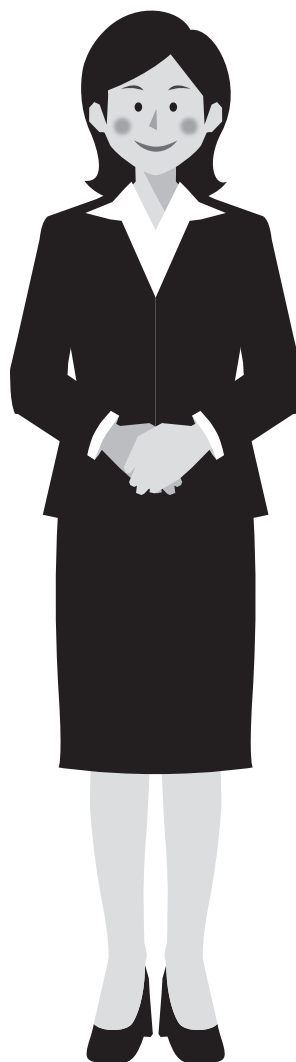


さらに、ビジネスの場で「外見」を整えることは、相手を尊重しているという意思表示でもあります。この心がけは、初対面の人に限らず、周囲の人すべてに対する、仕事をする上でも基本的なマナーです。ビジネスシーンで求められる身だしなみのポイントは以下の3つです。

身だしなみの3大ポイント

- **清潔感**…華美でなく、汚れのない清潔な衣服を身に着けること
- **調和性**…職場の環境や雰囲気、周囲と違和感がないこと
- **機能的**…仕事の内容に合っており、動きやすく働きやすいこと

身だしなみチェック(女性)	
髪	<input type="checkbox"/> 寝ぐせ・フケはないか <input type="checkbox"/> 前髪が目にかかっていないか <input type="checkbox"/> 華美な髪留めをしていないか <input type="checkbox"/> 髪の色は自然か
顔	<input type="checkbox"/> 健康的に見えるナチュラルメイクか <input type="checkbox"/> 耳あか・鼻毛・口臭はないか <input type="checkbox"/> メガネのフレームはビジネスに合っているか
手元	<input type="checkbox"/> 爪は長くないか、汚れてないか <input type="checkbox"/> 派手な色のマニキュアをしていないか
服装	<input type="checkbox"/> 清潔感があるか <input type="checkbox"/> 衿・袖の汚れはないか <input type="checkbox"/> きちんとプレスしてあるか <input type="checkbox"/> ボタンが取れかかっていないか <input type="checkbox"/> ビジネスにふさわしい服装か <input type="checkbox"/> 時計はビジネスの場に合っているか <input type="checkbox"/> 華美なイヤリング・ピアスはしていないか <input type="checkbox"/> ポケットにものを詰め込み過ぎていないか <input type="checkbox"/> 強い香水をつけていないか
足元	<input type="checkbox"/> スtockingは自然な色か <input type="checkbox"/> 伝線・たるみはないか <input type="checkbox"/> 靴は磨いてあるか <input type="checkbox"/> 靴のデザインはシンプルか

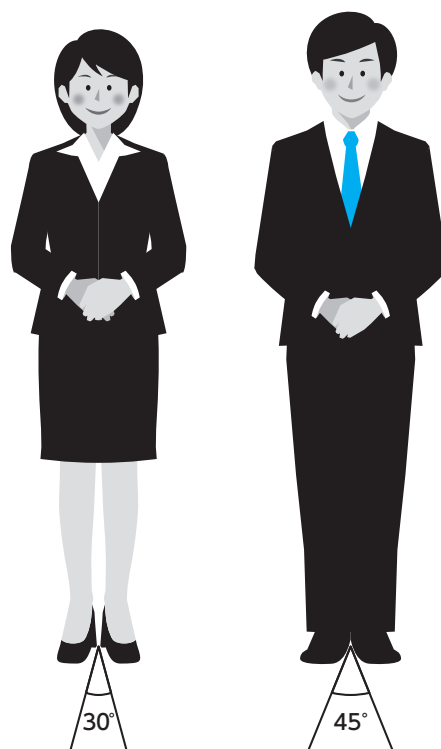


姿勢が良いと、それだけではつつつとして見え、誠実で感じの良い印象を相手に与えることができます。人と接する場合、それぞれの立場の人を尊重して、失礼のないように振る舞うことは大切です。ここでは、基本の立ち居振る舞いとして、姿勢・態度・表情・相手との向き合い方などをしっかりと身につけましょう。

(1) 立ち方

立ち居振る舞いの基本です。正しく歩いたり、座ったりするにも正しい立ち方が土台となります。

- かかとをつけ、背筋はまっすぐに伸ばして立つ
(つま先は、女性は30°、男性は45°開く)
- 顔を上げてあごを引き、目線が落ちないように
頭をまっすぐに保つ
- 手をヘソのあたりで組み、肘は自然に据え、
胸を張り過ぎないようにする
- 手の組み方
 - 女性：親指の付け根を重ね合わせ、五指を
そろえて包み込むように手の平を重ねる
 - 男性：手で握りこぶしをつくり、それを包み込
むように重ねる
- 左手が上、右手が下になることが一般的



(2) 座り方

座ったときの姿勢が悪いと、やる気がないように見えやすく、疲れの原因にもなります。さらには、仕事に対しても真剣に打ち込んでいないように受け取られることもあります。特に、人と向かい合って着席するような場面で、椅子の肘掛けや背もたれにもたれかかったり、足を組んだりするのは好ましくありません。相手に悪い印象を与えてしまいます。

- 背筋を伸ばし、背もたれにはもたれないよう握りこぶし一つ分ほどを開けて座る
- 男性は、膝を肩幅ほどに開き、手は軽く握り、ももの上に自然に置く。その際に親指は外に出す
- 女性は、膝を合わせてまっすぐにそろえて降ろし、手は立ち姿勢のときと同様に重ね合わせて、ももの上に自然に置く



(3) 歩き方

正しい歩き方を身につけると、周囲の人たちに良い印象を与えるだけでなく、身体のバランスが良くなり疲れにくくなります。目線はしっかりと進行方向を見据えて歩きましょう。

- 背筋を伸ばして、あごを引き、視線はまっすぐ前に向ける
- 手は自然に下げて、大きく振り過ぎないようにする
- 前に出した足の膝を曲げずに、かかとから着地させる
- 頭がふらついたり、肩が揺れたりしないようにまっすぐ歩く



あいさつは、人と人とのコミュニケーションの基本となる行為です。あいさつを漢字で書くと「挨拶」となりますが、「挨」は“心を開く”、「拶」は“相手に近づく”という意味があります。つまり、あいさつは、“自分の心を開いて、相手に近づく”ということなのです。

あいさつのポイント

- 笑顔で明るく
- 心を込めて
- 自分から先に
- 相手の目を見て
- 相手が先にあいさつしたら、必ず返す

■ ビジネスにふさわしいあいさつ言葉を考えてみよう

状 況	あいさつ言葉
出勤時	
10時30分以降の社内で	
外出するとき	
外出から戻ったとき	
(営業などで)外出する人に	
外出から戻った人に	
仕事を終えて先に帰るとき	
報告・相談で話しかけるとき	
仕事を教えてもらったとき	
社内の人とすれ違うとき	


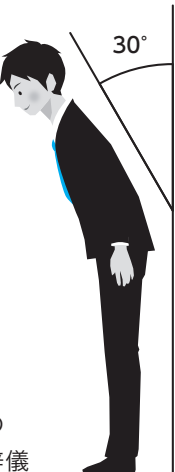

お辞儀は相手への敬意を伝えるボディランゲージです。頭を下げるのではなく、腰を曲げるのがポイントです。お辞儀のときの腰の角度と、その意味を知っておきましょう。それぞれの場面に応じて正しいお辞儀ができるようにします。

- 基本の立ち姿勢で立ち、相手を見る（表情は状況に合わせる）
- 背筋を伸ばし、腰～背中～頭が一直線になるように腰から曲げる
- 頭を下げた後は、背筋が曲がらないようにゆっくりと上げる
- 頭を上げたら、もう一度相手を見る（頭を下げるときの表情を保っておくこと）

（1）分離礼と同時礼

あいさつの発声をしてからお辞儀をするのが「分離礼」、あいさつとお辞儀を同時に行なうのが「同時礼」です。実際のビジネスシーンでは同時礼も多く見かけますが、より丁寧な印象を与えるのは分離礼です。お客様へのあいさつは、できるだけ分離礼を心がけましょう。

（2）お辞儀の種類

会釈（15°）	普通礼（30°）	最敬礼（45°）
 <p>通路ですれ違う ときなどに行なう 軽なお辞儀</p>	 <p>一般的な あいさつの ときのお辞儀</p>	 <p>感謝やお詫び の気持ちを表す ときのお辞儀</p>

相手に良い印象を与えるのはもちろん「笑顔」ですが、お客様の様子や、その場の状況に応じた表情が求められます。表情は、印象力にも大きな影響を持つ要素です。自分の表情が場面に適しているかどうか、日頃からチェックするよう心がけましょう。

笑顔のポイント

- 口角が上がっている
- 目が笑っている
- アイコンタクト



(1) ビジネス距離

他人に近づかれると不快に感じる空間のことをパーソナルスペースといいます。一般的に親しい友人同士でのパーソナルスペースの距離は 75cm～1.2m といわれてます。そのため、ビジネス上では最低でも 1.2m は相手との距離を確保し、状況に応じて近過ぎず・遠過ぎない、居心地の良い距離をとることが重要です。

(2) 相手と向き合う位置

●礼の位置

礼を欠かない、つまり失礼のない位置であり、礼の位置で相手と正面で向き合うことが基本です。

●情の位置

相手に親しみを感じさせる位置であり、情の位置は、相手の左右横90度です。

●恐れ of 位置

相手に恐怖感を与える位置であり、恐れ of 位置は、真後ろから90度内です。



恐れ of 位置

以下の例を参考にして、職場で行なう自己紹介の下線部（仕事への意気込み）を考えてみましょう。

『私は、●● ●●(フルネーム)と申します。

※意気込み

よろしく願いいたします』

意気込みの例

- 「これからベストを尽くします」
- 「どんなことでもチャレンジしていきます」
- 「誰よりも前向きに取り組んで参ります」

■ ビジネスマナーチェック (自己紹介・立ち居振る舞い)

できている項目には○、改善が必要な項目には△を付けましょう。

歩き方		ドラドラと歩いていないか		かかとを引きずっていないか
		背筋が曲がっていないか		
お辞儀		背中が丸まっていないか		首だけ曲がっていないか
		状況に合った表情をしているか		状況に合った角度か
		ゆっくり体を起こしたか		アイコンタクトをしたか
声・話し方		元気のよい声か		はきはきと話しているか
姿 勢		背筋が曲がっていないか		指先までまっすぐ伸びているか
		足はそろっているか		
全 体		新人らしい、さわやかな印象を与えているか		

お客様に物をお渡しするとき、お客様の持ち物をお返しするときなど、物の授受をする際にもマナーがあります。

(1) 背筋を伸ばす

- ・姿勢を正すことは、すべての動作の基本である
- ・頭、肩、背筋、かかとが一直線になるように、手は前で組む、かかとをそろえる



(2) 指をそろえる

- ・指先まで神経、意識を行き届かせることで、身も心も引き締める

(3) 物の授受は、両手で

- ・書類や物の授受を片手で行なうと雑な印象となる
- ・軽く片手を添えて両手で行なう

(4) 動作は一つひとつ区切る

- ・ながら動作は、落ち着きのなさや、粗雑な印象を与える
- ・話す、聴く、動くなど一つひとつの動作を区切ることで丁寧さの演出ができる

(5) 視線を合わせる

- ・相手と視線を合わせることで、コミュニケーションを深めることができる

お客様に場所や商品のご案内をする際は、手の向きや形にも意識を向け、丁寧なご案内を心がけましょう。

- ① 指先をそろえる
- ② 方向先を手の平で指し示す
- ③ 肘の曲げ伸ばしで距離感を工夫する



パンフレットや地図など小さなものを指し示すときも、指をそろえて指し示します。人差し指で指し示す、ペンなどで指し示すことはマナー違反となりますので注意しましょう。

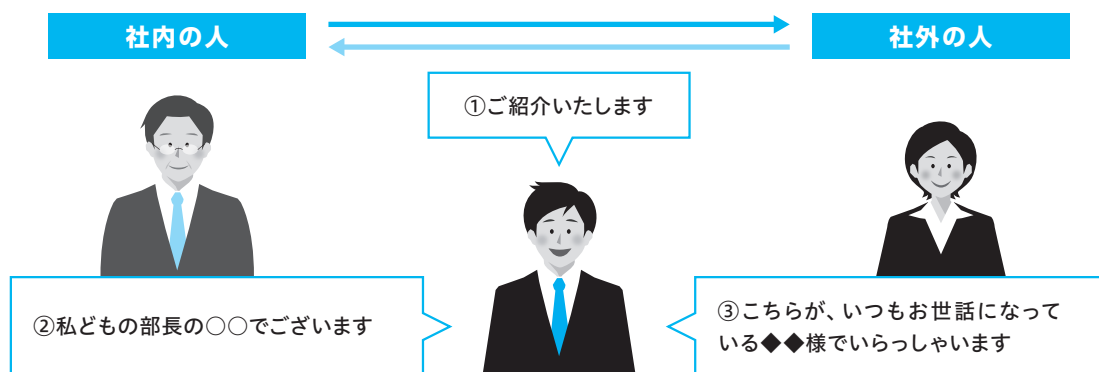
(1) 紹介の基本

紹介の際には、相手を敬い、身内を謙譲する考え方が必要です。

- まず、立場が上の人に対して紹介をする
- 身内以外の相手には、尊敬語を使う

(2) お客様に上司を紹介する場合

- ① 先方に上司を紹介
- ② 上司に先方を紹介
- ③ 上司に合わせて軽くお辞儀をする



(3) お客様と初対面の場合

- ① まず、上司が名刺交換
- ② それに続いて次の立場の社員が名刺交換

(4) 他課の上司に自課の上司を紹介する場合

- ① 他課の上司に自課の上司を紹介
- ② 自課の上司に他課の上司を紹介
- ③ 上司に合わせて軽くお辞儀をする

初対面のあいさつや自己紹介のときに欠かせないものが名刺です。名刺はその人の顔となるものです。基本動作を身につけ、スムーズな名刺交換ができるようにしましょう。

(1) 名刺の考え方

名刺はその人の顔そのものです。名刺の取り扱いは人と接する態度と同じように丁寧にする必要があります。

- 名刺はビジネスの場では欠かせないコミュニケーションツールです
- 名刺は単に相手に名前を覚えてもらうツールではなく、自身の印象を左右するものです
- 名刺入れにも細心の注意を払い、自身の第一印象を上げるツールと捉えましょう

(2) 名刺の扱い方

- 名刺入れを用意する。シンプルなものを使い、手帳・財布・定期入れを使わない
- 名刺入れは、男性は背広の内ポケットに入れ、女性はかばんの中に入れる
- 名刺は基本的には両手で扱い、腰より低い位置には下げない

(3) 名刺の役割と活用法

- 自分の情報を「正確に」「わかりやすく」伝える
 - 名刺は自分に関する基本的な情報を相手に伝えるものである
- スムーズに仕事を進める
 - 名刺には多くの情報が詰め込まれており、商談や面談のとき話の材料となる
 - そこから会話を発展させる
- 人脈のきっかけをつくる
 - 人脈づくりが仕事を成功させるきっかけとなる

(1) 名刺交換の基本

① 基本のルール

- ・訪問した側から先に渡します
- ・上司や先輩が先に行ない、その後に続きます

② 名刺の受け取り方

- ・「頂戴します」と言って、受け取ります
- ・名刺は、両手で受け取ります（同時交換をする場合は左手で受け取ります）
- ・名刺入れを受け皿にして受け取るとスムーズです

③ 名刺の渡し方

- ・名刺は名乗りながら自分の名前を相手に向けて差し出します
- ・名刺は、両手で渡します（同時交換をする場合は右手で渡します）

④ 名刺交換後のルール

- ・受け取った名刺は、座っている順番に机の上に並べて、名前と顔を覚えるようにします
- ・原則、相手がしまうまでは机の上に出しておきます
- ・名刺をしまうときは、押しいただくようにして、丁寧にしまいます

(2) 同時交換をする場合

実際には、名刺を渡すことと受け取ることを同時に行なう場面がほとんどです。名刺交換を同時に行なう基本を身につけましょう。

- ① 名刺を名刺入れの上に置きます。このとき相手が読める向きにします。
- ② 自分の名刺を右手に持ち、左手は名刺入れを持ちます。
- ③ 会釈をし、自分の会社（組織）名と名前を名乗ります。
「私、●●会社の▲▲と申します」
- ④ 受け取る相手も会釈をし、会社（組織）名と名前を名乗ります。
「私、◎◎会社の□□と申します」
- ⑤ 相手が左手に持っている名刺入れに自分の名刺を差し出し、相手の名刺を左手で受け取ります。
（名刺入れの上で受け取る）
受け取るときは、自分の差し出した名刺よりもやや高い位置で相手の名刺を受け取ります。
- ⑥ 受け取るときは、「頂戴します」と一言添えます。
- ⑦ 受け取った相手の名刺は名刺入れの上に置き、両手で持ち、胸の高さの位置で拝見します。
- ⑧ 自分が名刺を渡すよりも先に相手に名刺を差し出された場合、出しかけた自分の名刺は一度名刺入れの下に持ち替え、「恐れ入ります、お先に頂戴します」と一言添えて受け取ります。
その後で自分の名刺を差し出しましょう。



(3) 複数交換をする場合

上司や先輩と一緒に訪問し、複数の方と同時に名刺交換を行なう方法を身につけましょう。

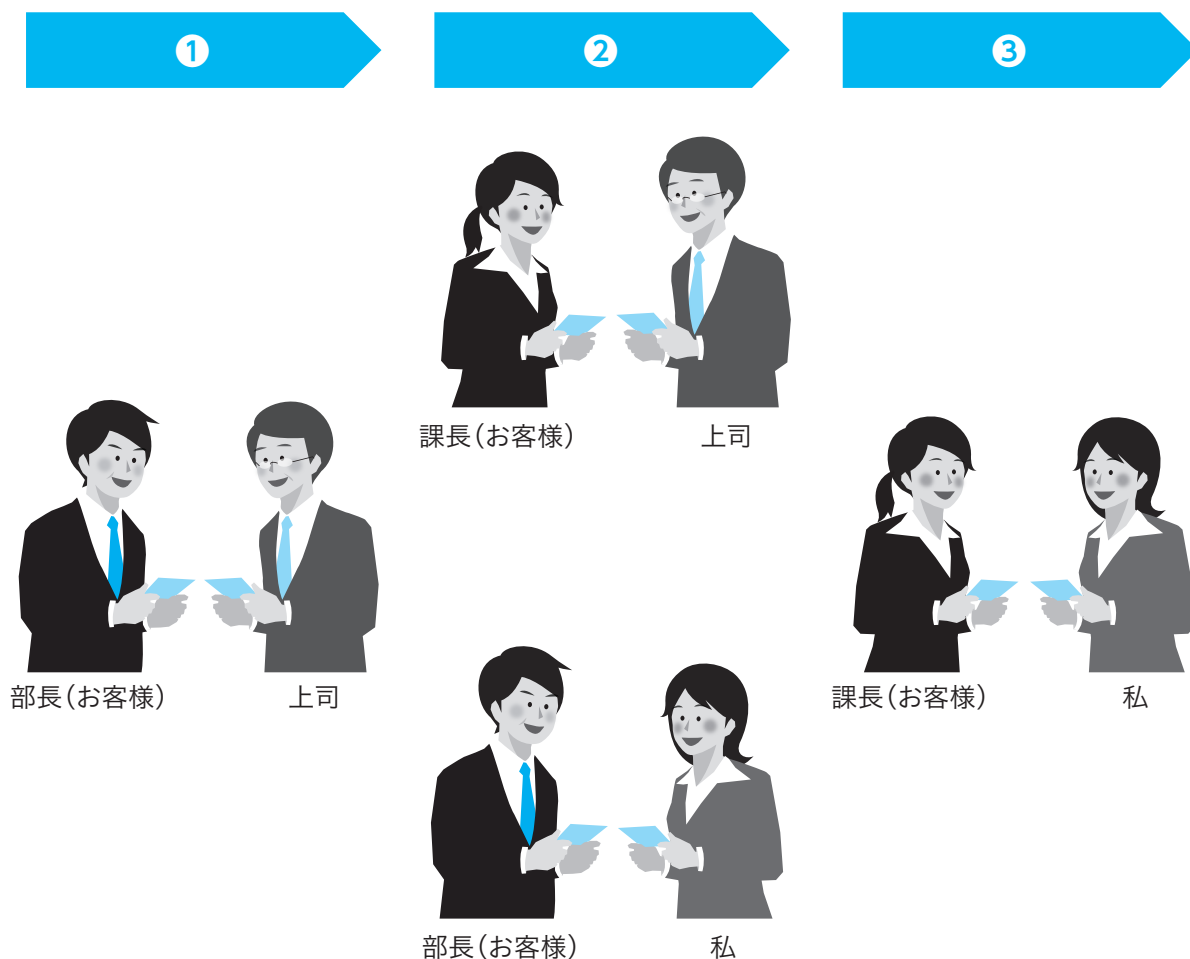
□最初に上位者同士が名刺交換を行ないます。原則として上位者同士が名刺交換をしている間は、自分と先方の会社は名刺交換をせずに終わるのを待ちます。

□待っている間は、上位者の動作に合わせて会釈します。訪問した側から先に渡します。

①まず、上司と先方の上位者が名刺交換をします。

②次に上司と先方の下位者、自分と先方の上位者が同時に名刺交換をします。

③最後に、自分と先方の下位者で名刺交換をします。



(1) 指示受けの重要性

新人のうちは、仕事は上司の指示を受けるところから始まります。つまり、指示を正確に受けることが“仕事の第一歩”です。

ところが、上司が言い間違えたり、自分自身が聞き間違えることもあります。そのような些細なミスでも、ビジネスでは大きなトラブルに発展してしまうことがあります。

そういったミスやトラブルを防ぐためには、上司からの指示を正確に受け、必ずメモをとり、最後に復唱確認することが重要です。

(2) 指示の受け方(流れ)

- 呼ばれたらすぐに「はい」と返事をし、メモと筆記用具を持って上司のそばに行く
- ↓
- メモをとりながら指示を聞く。メモは『5W3H』でとるようにする
- ↓
- 不明な点や疑問点がある場合、上司の指示が終わってから尋ねる
- ↓
- 他の仕事に着手している場合は、どちらの仕事を優先すべきか確認する
- ↓
- 指示の内容を復唱して確認する
- ↓
- 復唱確認を終えたら、「承知しました。失礼いたします」と言ってお辞儀をし、その場を離れる

(3) 5W3Hとは

When	いつ(いつまでに)	Why	なぜ
Who	誰が	How	どのように
Where	どこで	How much	いくら
What	何を	How many	いくつ

仕事はチームプレイで進みます。関係する人たちと緊密に、積極的に連絡をとって、情報を共有する必要があります。

組織のコミュニケーションを活性化し、仕事を円滑に進めるためのポイントの一つが「報告・連絡・相談」です。

報 告 仕事の進み具合や結果などを伝えること

連 絡 自分の所在や状況など、簡単な事実情報を知らせること

相 談 わからないことや不安に思うことなどへの対応策について尋ねること

(1) 報告のポイント

- 指示された仕事が終わったら必ず報告する（仕事は報告することで終了する）
- 指示を出した上司本人に報告する
- 事実と推測（自分の意見などを含む）を混同せず、正確に報告する
- 結論を先に述べ、経過や理由、意見などはその後に報告する
- 期間の長い仕事や途中で状況が変わった場合は中間報告をする
- トラブルなど、良くない内容ほど速やかに報告する

(2) 連絡のポイント

- 重要な連絡事項は必ずメモをとる
- 正確な情報発信を心がける
- 相手にとってわかりやすい連絡を心がける

(3) 相談のポイント

- 困ったり判断に迷ったりしたら、すぐに上司に相談する
- 同じ相談や質問を繰り返さないようにする
- 感謝の気持ちを忘れない



お問い合わせは

株式会社 マイナビ 教育研修事業部

E-mail : hrd@mynavi.jp <https://hrd.mynavi.jp>

氏 名