

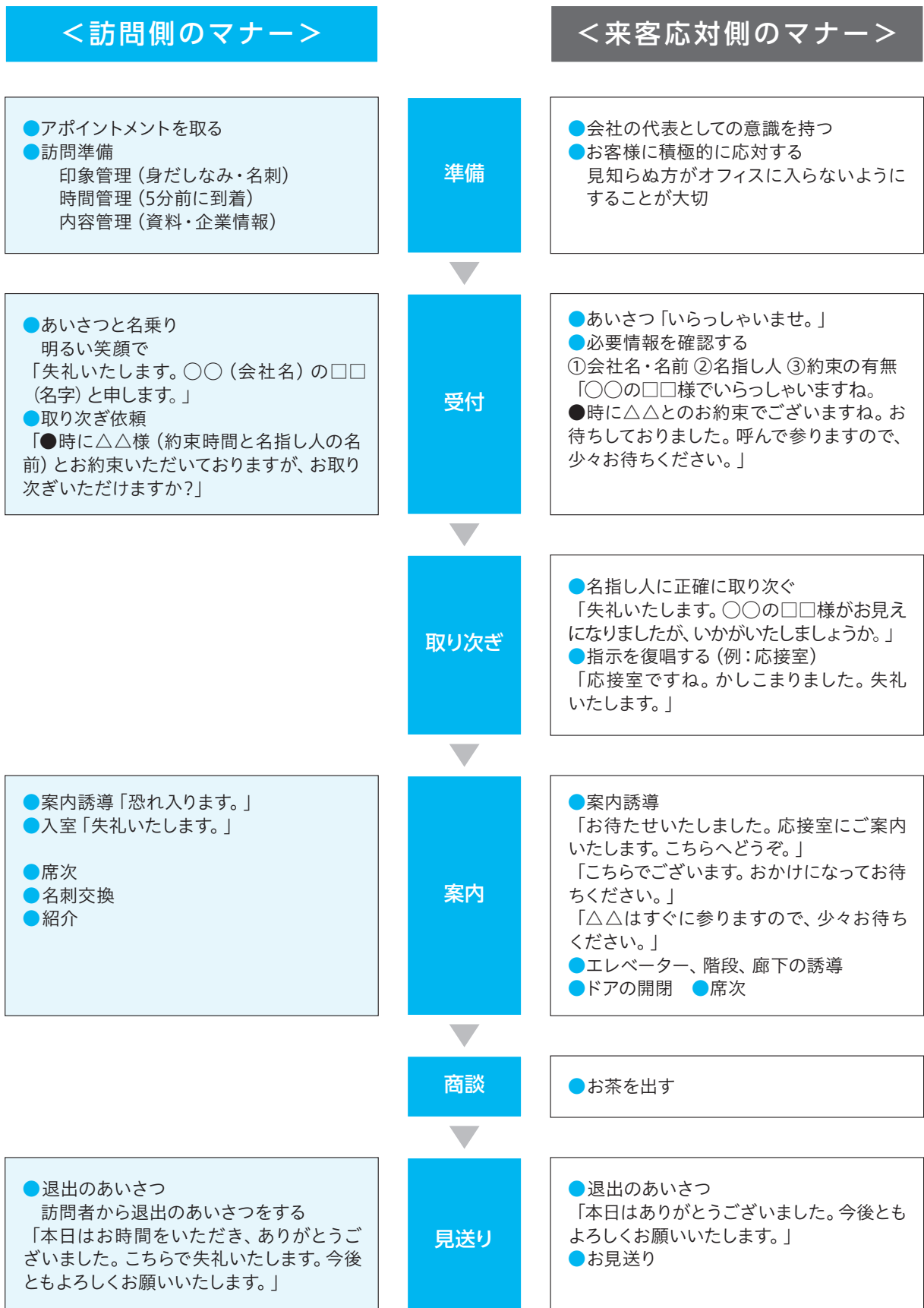
Text Book

▶ 訪問・来客応対

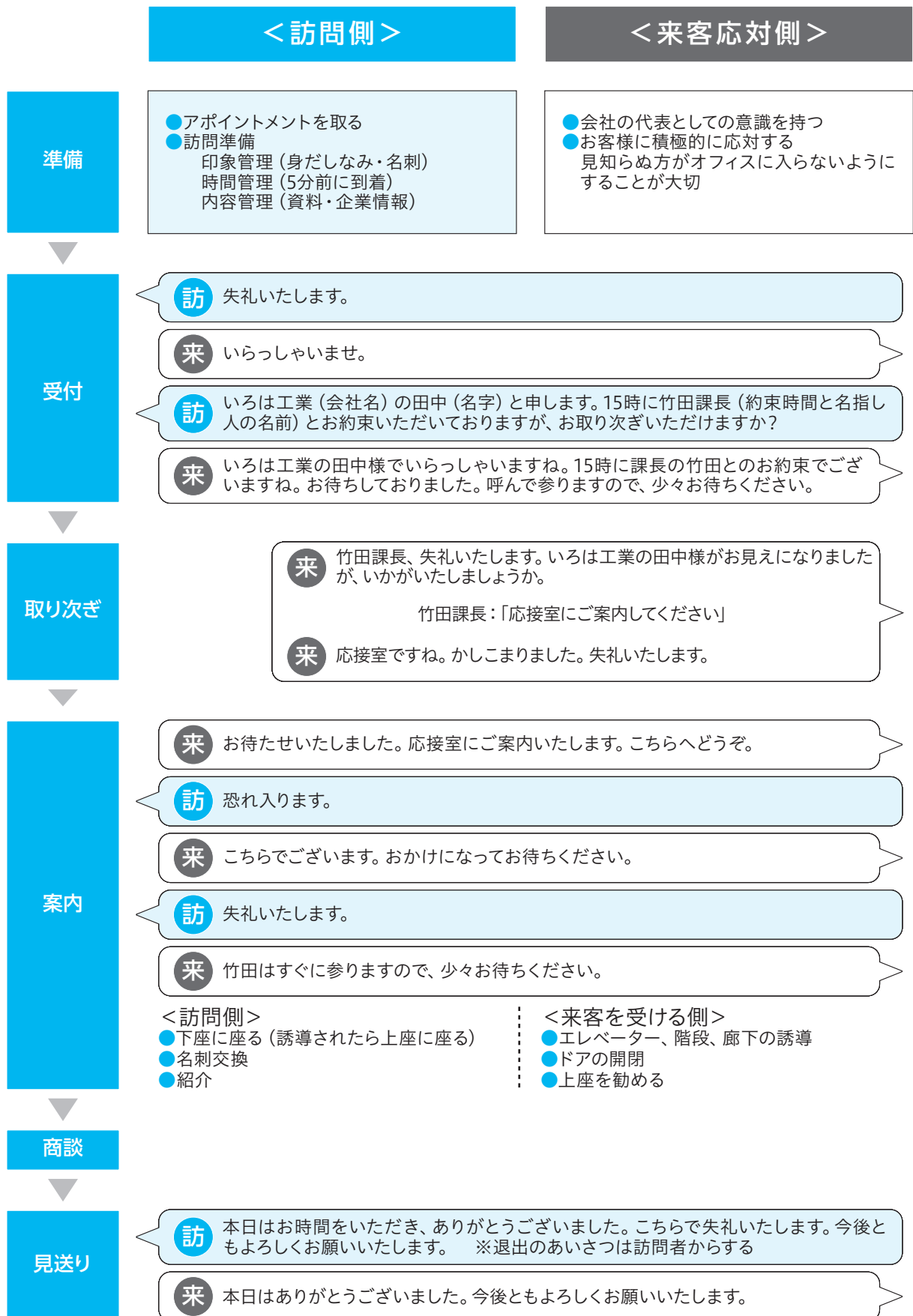
▶ 訪問・来客応対

chapter 01	訪問側のマナー	4
	(1) 訪問の準備	4
	(2) 訪問先での基本的な流れ (3) 退出時のマナー	5
chapter 02	来客応対側のマナー	6
	(1) 来客応対の心構え	6
	(2) 受付	7
	(3) 取り次ぎ	9
	(4) 案内	10
	(5) 商談	12
	(6) 見送り	15
chapter 03	パブリックスペースでのマナー	16
	(1) 自分自身が代表だという意識を持つこと	16
	(2) 他の人への気配りや配慮をする	16
	(3) パブリックスペースで慎むべきこと	17

▶ 訪問・来客対応の流れ



▶ 訪問・来客対応の流れ



顧客や取引先の企業に出向くことは、いわば自社の代表として訪問することになります。礼を失することのないよう十分注意しなければなりません。

(1) 訪問の準備

① アポイントメントを取る

- ・訪問する目的、訪問日時、面談の時間について、電話などで相手に連絡し、会う約束を取り付けてから訪問する
- ・特に初めて訪問する場合には、住所についても確認しておく

② 訪問前の確認事項

<印象管理>

- ・身だしなみを整える
- ・名刺や名刺入れの確認をする

<時間管理>

- ・訪問先の場所、所要時間、交通手段と経路を調べておく
- ・遅くとも5分前には到着する

<内容管理>

- ・訪問先の企業情報を確認しておく
- ・資料の確認をする



(2) 訪問先での基本的な流れ

① 訪問時の注意事項

- ・約束の5分前には指定の場所に到着するようにする。万一遅れる場合には、すぐ相手に連絡をする
- ・コート類は建物の外で脱ぎ、身だしなみを整えた後、中に入る
- ・携帯電話は電源を切るか、マナーモードにしておく

② 取り次ぎの依頼

- ・自分の会社名・氏名、訪問相手の役職・氏名、用件、アポイントメントの有無などを明確に告げ、取り次いでいただく

例：「〇〇会社の▲▲と申しますが、・・・の件で××様と〇時にお約束をいただいております・・・」

- ・案内人、受付の方に対し、取り次ぎの労に感謝の意を示す

③ 商談

- ・約束の時間を超えないよう要領よく、簡潔に話す
- ・「私」ではなく、「私ども」や「当社」「弊社」などを使う

④ 話を終わるとき

- ・区切りのいいところで別れのあいさつをする
- ・退出時に、その日の決定事項、今後の検討事項、回答事案、次のアポイントメントなどを相手と確認する

(3) 退出時のマナー

① 相手への礼

- ・相手に礼を言う

point：会っていただいたことに対して、心から感謝の気持ちを表して、辞することが大切。

例：「貴重なお時間を割いていただき、ありがとうございました」

「今後ともよろしくお願いいたします」

- ・受付の方にも一言礼を言う
- ・車を使用し訪問していた際、車まで見送りに来てくれた場合には、車に乗る前にあいさつをする
- ・車中からのあいさつは、ガラス越しは避け、必ず窓を開けて行なう

② 相手と別れてから

- ・訪問先の建物内で、今後の検討事項などの立ち話はしない
- ・訪問先から直接帰宅するときには、会社のルールに従い、上司などに連絡をする
- ・訪問先の建物内では電話は使用しない

chapter 02

来客応対側のマナー

(1) 来客応対の心構え

来客応対を円滑にするためには、基本的なビジネスマナーをきちんと身につけておくことと、自社独自の応対ルールの流れを理解しておくことが大切です。

来客応対の5つの心構え

誠 実	<ul style="list-style-type: none">・明るく誠意を持って対応する・相手の目を見て対応する
丁 寧	<ul style="list-style-type: none">・丁寧な言葉づかいを心がける・失礼のない態度、話し方をする
迅 速	<ul style="list-style-type: none">・素早くキビキビと行動する・相手を待たせない
正 確	<ul style="list-style-type: none">・情報を正確に確認する
公 平	<ul style="list-style-type: none">・来客の外見、肩書、態度で応対を変えることはしない

(2) 受付

受付とは、お客様が目の前にいらっしゃってから始まるものではありません。入口のドアから入ってくる姿を認めたところから、迎える姿勢をとることが大切です。

① 基本的な流れ

■ 笑顔で迎える

- ・速やかに立ち上がり、「いらっしゃいませ」と一礼する
- ・服装や容姿で来客を区別しない

■ 取り次ぎの依頼

- ・来客の社名と氏名、訪問先、約束の有無を聞き、復唱確認する
- ・知らない方であれば、「失礼ですが、御社名とお名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」
- ・お客様や取引先であれば、「いつもお世話になっております」

■ 用件を聞く

- ・アポイントメントの有無を確認する。アポイントメントの無い方の場合、用件をしっかりと確認する

■ 取り次ぐ

- ・名指し人と用件がわかったら、名指し人に連絡をして指示を仰ぐ

② ケース別受付の仕方

■ 名刺を出されたとき

- ・両手で丁寧に受け、拝見し復唱する（名刺を持った手は下へは降ろさない）

例：「頂戴します」「〇〇社の▲▲様でいらっしゃいますね」

- ・社名や名前が読めないときは尋ねる

例：「申し訳ございませんが、何とお読みしたらよろしいでしょうか」

- ・用件を聞いて名指し人に名刺とともに取り次ぐ

例：「恐れ入りますが、ご用件をお伺いしてもよろしいでしょうか」

■名刺を出されないとき

- ・初めて来た人なら名前を聞き、復唱する

例：「恐れ入りますが、御社名とお名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」

- ・用件を聞き、名指し人に取り次ぐ

■名指しされたとき

- ・面会の約束がない場合、在社していても面会できないことがあるので、名指し人の在・不在はすぐに応えず、取り次いでからその指示に従う

例：「〇〇でございますね。ただ今確認して参りますので少々お待ちください」

■名指しされないとき

- ・用件を聞き、内容から担当者を判断して取り次ぐ

例：「大変恐縮ですが、ご用件をお伺いしてもよろしいでしょうか」

- ・担当者がわからないときは、上司または管理職などの責任者に判断を仰ぐ

■事前に訪問の約束があったとき

- ・すぐに取り次ぐ。特に、こちらからお願いして来ていただいているときは、相手の名前や担当者を間違えない。また、お待たせしないこと

例：「〇〇様でいらっしゃいますね。承っております。ご案内いたします」

■名指し人不在のとき

- ・まず謝り、不在理由、帰社予定を伝える
- ・相手の用件を聞き、以下のうちのいずれかの対応をする

①すぐに戻る場合 → 待っていただけるかどうか聞く

例：「誠に申し訳ございません。△△はただ今席を外しております。5分後には戻りますが、お待ちいただけますか」

②代理人でよい場合 → その人に取り次ぐ

例：「△△はただ今外出中でございます。もしお差し支えなければ代理の者が対応させていただきますが、いかがいたしましょうか」

③すぐに戻らない場合（代理人でも不可） → 伝言を聞くか、こちらから連絡するようにする

例：「△△は16時に戻る予定ですので、戻り次第、こちらからお電話を差し上げます」

■面会を断わるとき

- ・まず謝り、断わる理由を丁寧に説明する。特に名指し人が在社しているときは慎重に説明すること

例：「誠に申し訳ございませんが、△△はただ今どうしても手が離せませんので、お差し支えなければ日を改めていただけないでしょうか」

■名指し人と約束をしており、出直してきたとき

- ・先日の失礼を詫び、すぐに取り次ぐ

例：「先日は大変失礼いたしました。△△がお待ちしておりますので、ご案内いたします」

■待たせるとき

- ・待ってもらえるか相手に聞く

例：「申し訳ございませんが、少々お待ちいただけますでしょうか」

- ・必ず椅子にかけて待ってもらう

例：「こちらにおかけになってお待ちください」

- ・長くなりそうなときは、途中で一言断わり、待たせる時間を告げておく

例：「申し訳ございません。あと10分ほどかかりそうなのですが、もう少しお待ちいただけますでしょうか」

(3) 取り次ぎ

名指し人にお客様がいらっしゃった旨を伝え、指示を仰ぎます。

- ・名指し人に伝える

例：「失礼いたします」「〇〇様がお見えです。いかがいたしましょうか」

- ・指示を受け、復唱する

例：「応接室に案内してください」と指示されたら、

「応接室ですね。かしこまりました」「失礼いたします」

(4) 案内

① 基本的な流れ

■ あいさつをして行き先を告げる

例：「お待ちせいたしました。どうぞこちらへ」

「〇階の応接室へご案内いたします」

■ 先導する

- ・廊下では、自らが端を歩くようにし、お客様を中央に2、3歩斜め前を歩く
- ・廊下の曲がり角や階段では立ち止まって、振り返る心づかいを

■ 入室したら席を勧める

- ・上座に座ってもらう

例：「どうぞ、こちらにおかけください」

- ・大きな荷物があるときは預かるか声をかけ、コートはかける

■ あいさつをして退出する

例：「〇〇はすぐ参りますので、少々お待ちください」

- ・ドアのそばで軽く会釈をして引き下がる

② エレベーターでの案内

■ エレベーターに乗るとき

自分が先に乗り、「開」のボタンを押し、お客様を案内する。その際に、「失礼いたします」と言って先に乗る。

■ エレベーターを降りるとき

ドアが閉まらないように「開」のボタンを押し、お客様に降りていただき、自分も降りる。必要なら、「右（左）にお進みください」と行く方向を伝える。

③ 階段での案内

お客様が上、自分が下が原則です。

- ・階段を上るときは、お客様に先に上っていただく
- ・降りるときは、自分が先に降りる

④ ドアの開閉と案内

- ・部屋に着いたら、ドアを3回ノックし、空いていることを確認する
- ・お客様に入室・着座を促し、あいさつをして退出する

「どうぞ、お入りください」

「こちらにおかけください」

「□□はすぐに参りますので、少々お待ちください」

- ・ドアのそばで軽く会釈して退出する

<ドアの開閉>

- ・手前開きのドアのとき

ドアを引き、ドアを押さえて、お客様をご案内する。

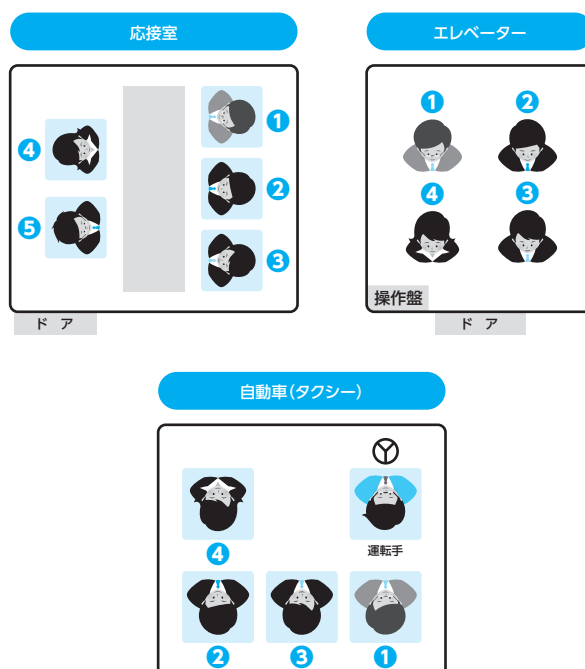
- ・押し開きのドアのとき

「失礼いたします」と声をかけ、部屋に先に入り、ドアを押さえて、ご案内する。

⑤ 席次などのルール

役職や立場、年齢などによって、室内で座る位置が決まってきます。これを席次といいます。基本的な席次は、入り口から遠い席が上座（かみざ）で上位者の席、入り口に近い席が下座（しもざ）となります。

以下に示す例は、原則です。状況や人数により、臨機応変に対応する必要があります。新入社員にとっては、まずは自分の席である下座を把握し、常に相手に上座を勧めるようにするとよいでしょう。



(5) 商談

お客様と商談するときは会社の代表として参加することになります。そのため、話し方や態度は、その人の人となりや、ひいては会社の格式までも表すもの、見られるものなので十分注意しましょう。

① 基本的な流れ

■ 入室

- ・入室前には服装をチェックする
- ・入室の際には必ずノックする
- ・入室したら「お待たせいたしました」と一言断わる

■ 名刺の交換

- ・訪問した側から、先に名刺を出す
- ・出すときは名前を相手に向けて出す
- ・名刺は両手で受け取る
- ・名刺は丁寧に扱う

■ 上司の紹介

- ・自社の人から先に紹介する（複数の場合は、地位が上の人から紹介する）
- ・社内の人に敬称は不要
例：「私の上司の〇〇です」

■ 面談

- ・正しい姿勢で、目を見て話す
- ・言葉づかいに気をつける

■ 見送り

- ・お見送りのあいさつ
- ・後片付けも忘れずに

②お茶の出し方

■準備




- ①手を洗い、服装を整える
- ②湯のみ茶碗が汚れていないか、ひびが入っていないか確認する
- ③お茶出しをするために必要なものをそろえる
・急須 ・湯のみ茶碗 ・茶托 ・茶こし ・茶葉 ・茶さじ ・お盆 ・ふきん

■お茶を入れる

- ①人数分の湯のみ茶碗に、七分目くらいにお湯を入れる
- ②急須に人数分の茶葉を入れる（1人分…茶さじ1杯程度）
- ③湯のみ茶碗のお湯を急須に入れる
- ④お茶の濃さや味を均一にするために少し注ぎ次の湯のみ茶碗、少し注ぎ次の湯のみ茶碗と順番に分けて入れる（湯のみ茶碗の6～7分目を目安に入れる）
- ⑤湯のみ茶碗の周りや糸底の水気を拭く
- ⑥お盆に湯のみ茶碗、茶托を乗せる。清潔なふきんを用意しお盆の下に持つ

■お茶の出し方

- ①お盆は胸の高さに、息がかからないように少しずらして持つ
- ②部屋に入るときは、静かにノックをしてから入室し、軽く会釈をする
- ③お盆はサイドテーブルに置き、一人ずつお茶を出す。サイドテーブルがない場合は、テーブルの下座に置くか、またはお盆を持ったまま出す
- ④お茶を出す際は、湯のみ茶碗の糸底を拭いてから茶托に乗せて両手で出す
・模様のある湯のみ茶碗は、一番大きな柄がお客様の正面にくるようにする
・茶托に木目がある場合は、お客様から見て木目が横に流れるようにセット
- ⑤上座から順に出す。お客様全員に出し終えた後、自社の上役から順に出す
- ⑥出し終えたらお盆は表面を外に向けわきに抱え、片手は添えて会釈をし、退室する

・模様のないもの ・模様が全体にあるもの	・一ヶ所に絵柄があるもの	・内側の一ヶ所に絵柄があるもの
		
特に正面はない。どんな向きで出してもOK	絵柄がお客様から見て正面になるように出す	絵柄がお客様の方を向くように出す

③ コーヒーの出し方

■ 準備



- ① 手を洗い、服装を整える
- ② カップが汚れていないか、ひびが入っていないか確認する
- ③ コーヒーを提供するために必要なものをそろえる
 - ・コーヒー ・カップ ・ソーサー ・スプーン ・シュガー
 - ・ポーションミルク ・お盆 ・ふきん

■ コーヒーの入れ方

量は七分目程度

■ コーヒーの出し方

- ① お盆は胸の高さに、息がかからないように少しずらして持つ
- ② 部屋に入るときは、静かにノックをしてから入室し、軽く会釈をする
- ③ お盆はサイドテーブルに置き、一人ずつコーヒーを出す
- ④ サイドテーブルがない場合は、テーブルの下座に置くかまたはお盆を持ったまま出す
- ⑤ 上座から順に出す。お客様全員に出し終えた後、自社の上役から順に出す
- ⑥ 出し終えたらお盆は表面を外に向けわきに抱え、片手は添えて会釈をし、退室する

提供時	カップ数が多い場合はカップとソーサーを分けて運ぶ
	

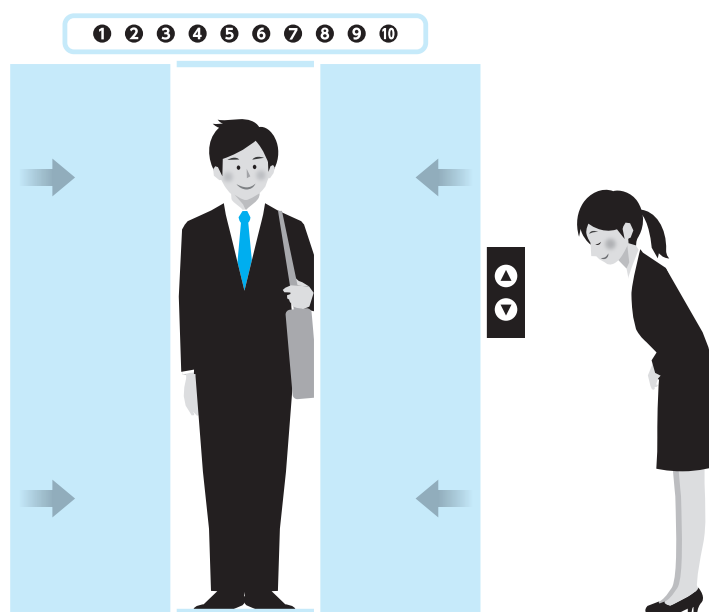
(6) 見送り

① エレベーターまで見送るとき

エレベーターのボタンを押して待ち、お客様をエレベーターに乗せ、ドアが閉まるときに改めて礼をする。

② 車まで見送るとき

- ・車まで案内したら、すぐにドアを開けて、お客様を車に乗せ、お客様の荷物があれば忘れずにお渡しし、ドアを静かに閉める
- ・車が走り出すとき、あいさつをし、走り去るまで見送ること



(1) 自分自身が代表だという意識を持つこと

① あなたの行動が会社の評価に繋がる

パブリックスペースとは、不特定多数の他者と共有する空間のことです。社内のエレベーターや廊下などのパブリックスペースは、社外の人やお客様が利用する場所でもあります。そこでのあなたの行動が会社全体の評価に繋がってきます。お客様の信頼を失うことのないように、自分自身が「会社の代表である」という意識を持って行動しましょう。

② 社外でも会社のカンバンを背負っている

会社の外に足を踏み出したとしても、「会社の代表である」という意識を社内に置き忘れてはいけません。あなたの行動に評価が下されるのは社内だけとは限りません。終業時間外、社外の行動であっても、会話の端々や行動、持ち物などで、「どこの社員」というのは自ずと周囲の知るところとなります。あなたの言動は、良きにつけ、悪きにつけ、会社の言動と捉えられるのです。

③ 誰に見られているかわからないときほど、真価が問われる

その他パブリックスペースには、社外では通勤で利用する電車・バス・駅などの公共交通機関、自転車置き場、路上、公園、昼食や親睦会で出入りする飲食店、広義にはインターネットといった仮想空間も含まれます。そこには必ず他者の目があることを意識しましょう。勤務中の表立った行動より、むしろ誰に見られているかわからないときの行動の方が、マナーの真価が問われます。

(2) 他の人への気配りや配慮をする

社内のパブリックスペースでのあなたの気配りは、お客様や周囲の人の気持ちをなごませ、会社の雰囲気を作り良いものにします。

- ・エレベーターのドアの開閉は率先して行なう。操作ボタンの近くにいる場合は、「何階ですか」と声をかける
- ・混んでいるエレベーターではお客様を優先して、次のエレベーターを待つ
- ・廊下でお客様とすれ違うときなど、軽く会釈をする
- ・訪問先を探している様子のお客様を見かけたら「どちらをお訪ねですか」と声をかける
- ・エレベーターを閉める際には、待っている人がいないか確認する

(3) パブリックスペースで慎むべきこと

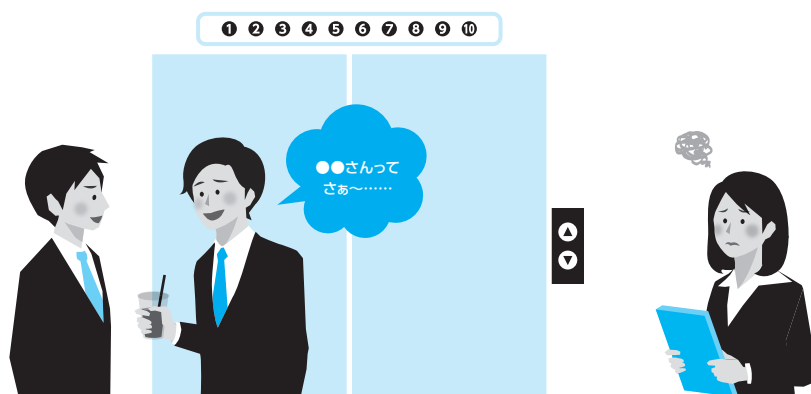
会話は周囲に聞こえている

仕事に熱中するあまり、エレベーターや取引先に向かう電車内、飲食店などを会議室の延長にしてはいけません。商談の話や新商品の発表など、機密事項はもちろんのこと、取引先や社内の噂話なども、誰が聞いているかわかりません。立ち入った仕事の話、固有名詞を出すことは避けるようにします。オープンなインターネット上のやりとりも同様です。社内のパブリックスペースでは、プライベートな私語も慎みましょう。

周囲が眉をひそめるような行動をしていませんか

周囲に迷惑をかけないことは、社会人としてのマナーです。「このくらいは許容範囲だろう」と自分の基準で考えるのではなく、周囲が不快に感じる、良い印象を持たない次のような行動は慎むべきです。特に集団になると意識が薄れがちですから注意が必要です。

- ・エレベーター内や建物の壁にもたれかかる
- ・廊下で話し込む。広がって歩く
- ・エレベーター内や廊下、屋外で飲食している
- ・電車内で身支度や化粧をする
- ・出入口・乗降口をふさぐ、集団で路上に広がるなど、人の流れを妨げる
- ・周囲の迷惑を介さず、大声で会話をして盛り上がる



memo

memo

Blank lined paper for writing, featuring horizontal blue dotted lines. A cartoon illustration of a man in a suit and tie is seated at a desk, writing on a notepad with a blue pen.





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