The background of the entire page is a dense, repeating pattern of various business-related icons in a light gray color. These icons include a printer, a document with lines, a star, a pencil, a bar chart, a pie chart, a left-pointing arrow, a microphone, a paper airplane, a gear, a Wi-Fi symbol, a key and wrench, a thumbs-up, a speech bubble, a person silhouette, a house, a globe, a calendar, an envelope, a padlock, a cloud, a lightbulb, a trash can, a bell, a speaker, a camera, a question mark, a shopping cart, a document with a pencil, a bar chart, a pie chart, a left-pointing arrow, a microphone, a paper airplane, a gear, a Wi-Fi symbol, a key and wrench, a thumbs-up, a speech bubble, a person silhouette, a house, a globe, a calendar, an envelope, a padlock, a cloud, a lightbulb, a trash can, a bell, a speaker, a camera, and a question mark.

仕事のマナー 【最新版】

ビジネススキルから悩み解決まで

テキストブック

CONTENTS

Step 01

ビジネスマナー Business manners

第1章 印象アップのための心得

Lesson01	なぜ“ビジネスマナー”が重要なのか	14
Lesson02	スーツスタイルで「誠実さ」を印象づけよう	16
Lesson03	周囲に溶け込み、好感度を意識しよう	18
Lesson04	好印象を与えるあいさつと表情をマスターしよう	20
Lesson05	正しい敬語のつかい方を身につけよう	22
●	第1章のエクササイズ	24

第2章 信頼を得るための仕事の心得

Lesson01	“組織人”に必要な自覚とは何だろう	28
Lesson02	社員には守るべき重要なルールがある	30
Lesson03	雑務は仕事の基本ととらえよう	32
Lesson04	「指示と命令」、「報告と連絡」の違いを把握しよう	34
Lesson05	社会人として仕事に責任を持とう	36
●	第2章のエクササイズ	38

第3章 社内コミュニケーションの基本

Lesson01	なぜコミュニケーションが重要なのか	42
Lesson02	ハウレンソウ（報連相）を徹底しよう	44
Lesson03	欠勤、遅刻、早退時の正しいマナー	46
Lesson04	文書での社内コミュニケーションの基本	48
Lesson05	恥をかかないメールのマナー	50
●	第3章のエクササイズ	52

第4章 対顧客マナーの基本

Lesson01	お客様をもてなす電話応対力を高めよう	56
Lesson02	電話のかけ方とクレームの電話対応の基本	58
Lesson03	好印象を与える来客対応のマナー	60
Lesson04	会社の代表として恥ずかしくない他社訪問のマナー	62
Lesson05	大切なビジネスツール「名刺」交換のマナー	64
Lesson06	顧客との会話のマナーとコツ	66
●	第4章のエクササイズ	68

第5章 冠婚葬祭と贈答のマナー

Lesson01	結婚披露宴の招待を受けたら	72
Lesson02	結婚披露宴での服装のマナー	74
Lesson03	通夜・葬儀のマナー 訃報を受けてから弔問するまで	76
Lesson04	通夜・葬儀での服装と香典のマナー	78
Lesson05	感謝や祝福の気持ちを伝える贈答・お祝いのマナー	80
●	第5章のエクササイズ	82

- Column01 困ったときの対処法 26
- Column02 高すぎるプライドは損をする？ 40
- Column03 終業後の飲み会の上手な断り方 54
- Column04 新入社員が電話対応をする理由 70
- Column05 どうしたらいいの？ 若手社員の喫煙マナー 84

CONTENTS

Step 02

ビジネススキル a skill in business

第1章 自分で考えて行動する力

Lesson01	働く意味を真剣に考えよう	88
Lesson02	仕事の軸となるビジネスマインドを持とう	90
Lesson03	自律的、主体的に行動してみよう	92
Lesson04	仕事の目標を立てるときのポイントをつかもう	94
Lesson05	実行力を成長させる PDCA サイクルを実践しよう	96
●第1章のエクササイズ		98

第2章 聴く力、話す力、伝える力

Lesson01	相手を尊重することから始めよう	102
Lesson02	相手を理解するために傾聴力を高めよう	104
Lesson03	相手に伝わる話し方を身につけよう	106
Lesson04	上司への報告の仕方を工夫しよう	108
Lesson05	同僚とのつきあい方を考えよう	110
●第2章のエクササイズ		112

第3章 考える力、書く力

Lesson01	ビジネススキルを向上させる書く力を高めよう	116
Lesson02	説得力のあるビジネス文書を書こう	118
Lesson03	読み手の疑問に答える書き方を身につけよう	120
Lesson04	文章は論理的に組み立てよう	122
Lesson05	日常のメールで文章力を鍛えよう	124
Lesson06	ビジネスメールで失敗しないために	126
●第3章のエクササイズ		128

第4章 問題解決力

Lesson01	問題を解決する力を持つよう	132
Lesson02	問題解決に向けて現状を把握しよう	134
Lesson03	問題の原因を突き止め、課題を設定しよう	136
Lesson04	あるべき姿を考えて、課題を設定しよう	138
Lesson05	実現可能な実行計画を立てよう	140
●第4章のエクササイズ		142

第5章 チームで働く力

Lesson01	自己成長を実感できるチームワークとは	146
Lesson02	チームワーク力を高めよう	148
Lesson03	誠意の伝わる謝罪の仕方を覚えておこう	150
Lesson04	ストレスコントロール力を高めよう	152
Lesson05	自分の能力を高めよう	154
●第5章のエクササイズ		156

- Column06 「こんなはずじゃなかった」は、誰もが通る道 100
- Column07 ジェネレーションギャップを埋める雑談力 114
- Column08 「わかっている」を「できている」に変える 130
- Column09 自分の成長につながる上手な叱られ方 144
- Column10 会社を辞めたくになったら 158

CONTENTS

Step 03

最新ビジネス用語集.....159

ASAP (エー・エス・エー・ピー、アサップ)	クラウド
B to B (ビー・トゥー・ビー)	クラウドソーシング (crowdsourcing)
B to C (ビー・トゥー・シー)	クロージング (closing)
CS (シー・エス)	コア・コンピタンス (core competence)
CRM (シー・アール・エム)	コーポレート・ガバナンス (corporate governance)
CSR (シー・エス・アール)	コスト (cost)
eコマース (イー・コマース)	コミット (commit)
ICT (アイ・シー・ティー)	コモディティ化
ICT 教育 (アイ・シー・ティー・きょういく)	コンセンサス (consensus)
IoT (アイ・オー・ティー)	コンテンツ (contents)
KGI (ケー・ジー・アイ)	コンバージョン (conversion)
KPI (ケー・ピー・アイ)	コンピテンシー (competency)
M&A (エム・アンド・エー)	コンプライアンス (compliance)
NR (エヌ・アール)	コンペティター (competitor)
TPO (ティー・ピー・オー)	サマリー (summary)
One to One マーケティング (ワン・トゥー・ワン・マーケティング)	サプライチェーン (supply chain)
アサイン (assign)	シェアリングエコノミー (sharing economy)
アジェンダ (agenda)	シナジー (synergy)
アセスメント (assessment)	シュリンク (shrink)
アセット (asset)	スキーム (scheme)
アSEMBリ (assembly)	ステークホルダー (stakeholder)
アライアンス (alliance)	セグメント (segment)
イシュー (issue)	タイト (tight)
イノベーション (innovation)	タスク (task)
インセンティブ (incentive)	チャンネル (channel)
インバウンド (inbound)	ディスクロージャー (disclosure)
エビデンス (evidence)	デジュールスタンダード (de jure standard)
オポチュニティ (opportunity)	デファクトスタンダード (de facto standard)
オリエン	デフォルト (default)
オンスケ	
ガジェット (gadget)	
キャパ	

トップダウン (top down)	ロジスティクス (logistics)
ドローン (drone)	ロングテール (long tail)
バジェット (budget)	ワーク・ライフ・バランス (work-life balance)
バズる、ばずる	軽減税率
バッファ (buffer)	地方創生
ファシリテーション (facilitation)	
フィードバック (feedback)	
フィックス (fix)	
フェーズ (phase)	
プライオリティ (priority)	
ブラッシュアップ (brush up)	
ブルー・オーシャン (blue ocean)	
ブレイクスルー (breakthrough)	
プレスト	
ベネフィット (benefit)	
ベンダー (vendor)	
ベンチマーキング (benchmarking)	
ペンディング (pending)	
ポジショニング (positioning)	
ボトムアップ (bottom up)	
ボトルネック (bottle neck)	
マイナンバー制度	
マター (matter)	
メソッド (method)	
リスク (risk)	
リスクヘッジ (risk hedge)	
リスクマネジメント (risk management)	
リスケ	
リソース (resource)	
リテラシー (literacy)	
リバイス (revise)	
ルーティン	
ローンチ (launch)	

この講座で学ぶこと

この講座は、ステップ01でビジネスマナー、ステップ02でビジネススキルを学びます。さらに、日常のビジネスシーンで困ったときにつかえるよう、ステップ03として「最新ビジネス用語」、「ケーススタディ集」を用意しています。

Step 01

ビジネスマナー

身だしなみから冠婚葬祭のマナーまで、社会人として備えておきたい基本的な礼儀作法を学びます。さらに、信頼を得るための仕事の仕方、同僚とのコミュニケーション、顧客対応の心得についても学習することで、基本となる常識を身につけます。

Step 02

ビジネススキル

自主的・自律的に仕事に取り組むために、社会人として身につけておきたい基本的なビジネススキルを学習します。働く意味、人生の目的も考えながら、スキルの磨き方を学びます。

Step 03

困ったときは…

●最新ビジネス用語集

ビジネスで多くつかわれる言葉をわかりやすく解説します。

●ケーススタディ集（別冊）

こんなときはどうする？ ケース別に対処法を解説します。

この講座の学習の進め方

学習スケジュールを立てましょう

テキストの学習をはじめる前に、講座全体のスケジュールと、各章の Lesson の学習予定日を決めましょう。各章の扉ページに、Lesson ごとに学習予定日を記入する欄がありますので、ここに記入しておきます。



各単元の学習を進めましょう

あらかじめ立てた学習スケジュールに沿って、無理のないペースで学習を行いましょ。テキストは「Step01 ビジネスマナー」全5章、「Step02 ビジネススキル」全5章の合計10章で構成されています。それぞれの章末には、エクササイズを用意しています。各章で学んだことの理解度を深めるために、内容を復習しましょう。



用語集、ケーススタディ集の学習を進めましょう

最新ビジネス用語集では、ビジネスシーンでよくつかわれている言葉を解説しています。予習に役立ててください。また、別冊のケーススタディ集は、具体的なシーンを想定しながら解説しています。両方ともしっかり読み進めてください。



添削課題を提出しましょう

各単元のテキスト学習が終了したら、添削課題に取り組みましょう。全ての設問に解答し終わったら、期日までに提出してください。



Step 01

ビジネスマナー

Business manners

- 第 1 章 印象アップのための心得
- 第 2 章 信頼を得るための仕事の心得
- 第 3 章 社内コミュニケーションの基本
- 第 4 章 対顧客マナーの基本
- 第 5 章 冠婚葬祭と贈答のマナー

はじめに

このテキストを手にしていてる方に求められていることは、テキストを読むことでも、内容を覚えることでもありません。このテキストに書かれている知識・スキルを活用して職場で活躍することです。

本書を読み進めると、「そんなことは知っている」、「当たり前のことじゃないか」と思われることもあるかもしれません。

ビジネススキルは特別なことではなく「当たり前のこと」の積み重ねなのですが、それゆえに「わかったつもり」になって学習を止めてしまい、活用できていない人がたくさんいます。

ビジネススキルを活用するためには、大きく二つのプロセスが必要です。

1. 「言葉」や「やり方」を知っているだけではなく、 「なぜそれが必要なのか」、「なぜそうするのか」という目的を理解すること

この二つの「なぜ」を理解することで、自分の仕事で応用してつかうことができるようになります。ただ知識として得ているだけでは、「このスキルは自分の仕事には合わない」とか、「言っていることはわかるけれど、実際にどう活用しているのかわからない」ということになってしまいます。

2. 学んだことを実践で活用し、その結果を振り返って知識を整理すること

学ぶだけで実際につかわなければ、できるようにはなりません。逆に実践するだけで知識を整理しなければ、独りよがりになってしまい、効果が上がりません。実践した結果のよし悪しを振り返り、知識と照らし合わせることでよりスキルを向上していくことができるのです。

本書では、本文を読むだけでなく「コラム」も読むことで、「なぜ」を考えるきっかけを作っています。ぜひ「コラム」にまで目を通して、自分の頭で「なぜ」を考えてみてください。

そして、読みっぱなしにせず、職場で実践し、さらに振り返りのために読み返してみてください。

読者のみなさんが職場で生き活きと活躍されることを願っています。

監修者 裕木信午

第1章 Business manners

印象アップのための心得

この章で学ぶこと

あなたの印象は、あいさつや身だしなみ、敬語のつかい方で決まってしまうと言っても過言ではありません。上司や先輩に好印象を持ってもらうことは、職場になじむためにも大切なことです。

自分は相手にどんな印象を与えているのか、自己点検しながら基本的なマナーを習得しましょう。

Learning Objectives & 学習スケジュール

	学習内容	予定日	実施日
Lesson 01	なぜ“ビジネスマナー”が重要なのか		
Lesson 02	スーツスタイルで「誠実さ」を印象づけよう		
Lesson 03	周囲に溶け込み、好感度を意識しよう		
Lesson 04	好印象を与えるあいさつと表情をマスターしよう		
Lesson 05	正しい敬語のつかい方を身につけよう		

なぜ“ビジネスマナー”が重要なのか

一人のビジネスパーソンとして、ビジネスマナーを身につけることの重要性を知っておきましょう。

人は、社会的な存在

■人との関係性を大事にする

「あいさつをしましょう」、「人を思いやりましょう」、「目上の人には敬語で話しましょう」、「約束の時間は守りましょう」——。おそらく物心がついた頃から、親や先生に口を酸っぱくして言われていたことと思います。もしかしたら当時は、「うるさいなあ」と感じていたかもしれません。しかし、こういった、いわば最低限の礼儀は、社会で生きていくためには欠かせないものです。なぜならば、人間は一人で生きていくことはできない社会的な存在だからです。それは、大人になればなるほど実感するようになります。だからこそ大人たちは、子供に何度も言い聞かせます。人との関係性を大事にしなさいよと。そんなメッセージが、大人の小言には含まれています。

■ビジネスマナーは、良好な人間関係を築くための土台

本コースの前半部分では、ビジネスマナーについて学んでいきますが、実は根っこにある部分は、子供の頃に聞かされた大人の小言と変わりません。「人との関係性を大事にしましょう」ということです。もちろん、ビジネスマナーですので、あいさつや敬語などの最低限の礼儀のほかに、組織の上下関係や顧客との関係、職場の同僚との関係などをふまえた礼儀を身につける必要はあります。しかし、それらはすべて、「良好な人間関係を築く」ことに結びつくものです。

たとえば、右のページに「ビジネスマナーの5原則」を挙げました。一見、なんてことのない常識的なマナーだと感じるかもしれませんが、「身だしなみ」も「表情」も、「あいさつ」、「態度」、「言葉づかい」も、すべては良好な人間関係を築くための土台になることです。もしそれらがいい加減な人がいたとして、その人とビジネスで良い関係を築けるかどうか、想像してみてください。おそらく答えは「NO」のはずです。

ITやデジタル化が進み、コミュニケーションのスタイルが変わってきました。とはいえ、ビジネスが人と人との関係の上になり立っていることに変わりはありません。しかも、ビジネスの現場には、年齢、性別、国籍、立場、考え方などが異なる人たちが働いています。そうしたさまざまな人たちとスムーズに仕事を進め、会社の利益に結びつけていくためには、良好な人間関係を築き、社会人としての信頼を得る必要があります。そして、そのために欠かせないのが、ビジネスマナーなのです。

ビジネスマナーの5原則

原則 1	身だしなみ	身だしなみの基本は、清潔感です。相手に不快感を与えないよう、TPO（時間・場所・場合）に応じて服装を整えます。爪や体臭、頭髮などの身体の清潔さにも気を配ることが大切です。
原則 2	表情	表情が最も表れやすいのは、目です。真摯な思いや誠実な心が目に如実に表れます。やさしい眼差しと、やわらかな表情を心がけることが大切です。
原則 3	あいさつ	あいさつは、「自分から先に」を心がけることが大切です。そして、基本は、明るく、はっきりと、相手の目を見てあいさつすることです。
原則 4	態度	態度は、その人の内面を表しています。相手に不安や不信感を与えないように、誰に対しても常に誠実に、真剣に接するようにしましょう。
原則 5	言葉づかい	ビジネスでの言葉づかいは、原則として敬語です。敬語とは文字通り、敬う言葉。相手を尊重し、思いやりを込めながら適切な言葉をつかうことが大切です。

ビジネスマナーとは、相手への思いやりや気づかいを表すための、いわば「型」です。それは、どのような相手とでも良好なコミュニケーションを取るための、最低限の「ルール」と言い換えることもできます。

本コースを受講する前は、なんとなく「ビジネスマナーはきちんとしておかない」と思っていた人もいるかもしれません。しかし、なんとなくではなかなか上達しないものですし、気も進まないものです。まずは、ビジネスマナーが「良好な人間関係を築くため」の礼儀であり、誰もが身につけられる「型」、「ルール」であることを、ここでは覚えておいてください。

POINT 1

ビジネスマナーは、「良好な人間関係を築く」ための礼儀

POINT 2

誰もが身につけられる「型」であり、「ルール」である

スーツスタイルで「誠実さ」を印象づけよう

身だしなみは、第一印象を決める大きなポイントです。男性の基本スタイルであるスーツは、清潔感を基本に、誠実さと若々しさを印象づける、スマートな着こなしを身につけましょう。

ビジネススーツは社会人のユニフォーム

■自分の立場と礼儀を表現するアイテム

ビジネススーツは、社会人のユニフォームのようなものです。自分のおしゃれのためではなく、相手に対して、社会人としての自分の立場と礼儀を表現するアイテムの一つがビジネススーツであるといってもいいでしょう。

そこで、ビジネススーツを着こなす際に大切なポイントとなるのが「悪目立ちしないこと」です。派手さやだらしなさ、流行や個性が強調された格好よさは、オーソドックスなスーツスタイルが多い一般的なビジネスシーンでは、相手に不快な印象を与えることが多くあります。それは、会社の品格を落としてしまうことにもなりかねません。スーツは相手に好印象を与えることを基準に選び、清潔感や品格、誠実さを印象づけられるような着こなしを心がけることが大切です。

■ビジネススーツの選び方

①体型に合ったものを選びましょう

スーツは「肩で着る」といわれるほど、肩のラインに合っているかどうかは、スーツ選びの大切なポイントです。きつすぎず、ゆるすぎず、自分の体型に合ったジャストサイズを選ぶとスマートに見えます。

②濃紺、チャコールグレーは万能色

若手社員が場面を選ばずにオールマイティにつかえるのが、濃紺とチャコールグレーです。柄は無地か控えめな細いストライプがよいでしょう。最近では、黒のビジネススーツを着る若い人が増えていますが、黒は注意が必要なカラーです。それは、他の色のスーツと黒色のスーツが並ぶと、黒のほうが「格上」に見えてしまうからです。欧米のビジネスマンで黒色のビジネススーツを着る人はいないことから、どんな場面にも通用するのは

スーツ選びのポイント

- 色
濃紺、チャコールグレー
※黒、茶系は控えたほうがベター
- サイズ感
肩が落ちないもの、タイト過ぎず体のラインに合うもの
- ズボンの裾丈
靴の甲に乗るくらい

注意！

黒のビジネススーツは、欧米の常識では葬儀や夜パーティー用。紺やグレーが無難です。

濃紺やチャコールグレーということになります。ちなみに茶系はカジュアル過ぎたり、老けて見えたりしてしまうことがあるので要注意です。

③胸元のVゾーンのコーディネートも重要

スーツを着こなす際に、胸元のVゾーンのコーディネートも大切です。ワイシャツは無地の白か細いストライプ、ネクタイは青系、紺系のストライプやドット柄だとフレッシュ感があり、若手社員におすすめのコーディネートです。青、紺、白の組み合わせには「誠実さ」や「信頼」を感じさせます。自分を演出するテクニックとして色の組み合わせにも気を配りましょう。なお、ワイシャツの袖丈は、ジャケットの袖口から1.5cmほどシャツの袖が出るのが正しい長さです。

若手社員らしい身だしなみ、持ち物

①ネクタイ

スーツに合わせて紺やグレーを基調にすると正統派な印象に。緩めずに、きちんと締める。

②ワイシャツ

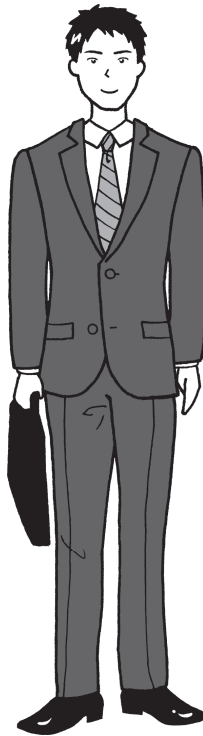
白の無地を基本に、カラーシャツは色味の薄いものに。派手なストライプや濃い色は避ける。きちんとプレスし、清潔感を出す。

③袖口、えり

汚れが無いように。

④ボタン

一番下のボタンは外して着ます。



⑤髪型、ヒゲ

ロングヘアやヒゲはNG。自然な髪色、短髪で清潔感を意識する。

⑥体臭、爪

自分の体臭を意識し、こまめに汗を拭く。爪は短く切り揃え、清潔に。

⑦靴下

靴もしくはスーツの色に合わせる。白い靴下はNG。

⑧靴

黒か茶の革靴。人柄を表すともいわれる靴は手入れを欠かさずに。紐靴がベター。

POINT

1

身だしなみで自分の立場と礼儀を表現する

POINT

2

清潔感、品格、誠実さを印象づける身だしなみを心がける

周囲に溶け込み、 好感度を意識しよう

女性の身だしなみは、男性より服装の選択肢が多い分、迷うことが多くあります。清潔感を基本に、周囲から浮かない、悪目立ちしないことを心がけましょう。

女性のスーツスタイル

■落ち着いた色を基本にする

制服がない企業やデザイン系などではない一般的な職種の場合、女性の身だしなみで大切なことは、やはり「清潔感」です。若手社員の女性のスーツスタイルは、紺や黒、グレー、ベージュといった落ち着いた色を基本にします。インナーは、白系や淡い色合いのシャツ、カットソー、ストッキングは自然な肌色、靴は黒のパンプスを基本に揃えるとよいでしょう。

私服勤務は知的で洗練された雰囲気をはがける

■周囲との調和を意識する

制服がなく、私服で勤務する場合、コーディネートの選択肢が広い女性は、難しさを感じる人が多いと思います。特に「オフィスカジュアル」は、最初は気をつけていても、慣れてくるとラフさが増してしまうことがあります。職場によって暗黙のルールがある場合が多いので、迷ってしまう場合は、先輩のコーディネートを参考に周囲と調和することを心がけるとよいでしょう。

また、服装と同時に気をつけたいのが、髪型や髪色、手指のネイル、香水、アクセサリー類です。髪型や髪色は派手になり過ぎず、華美なネイルも控えましょう。香水も強すぎる香りは品を落とします。アクセサリー類は、会社用は、細めのチェーンのネックレスや小ぶりのイヤリング・ピアスというように控えめにし、大振りで派手なものはプライベート用とするなど、オンとオフでつかい分けましょう。

好印象を与えるメイク

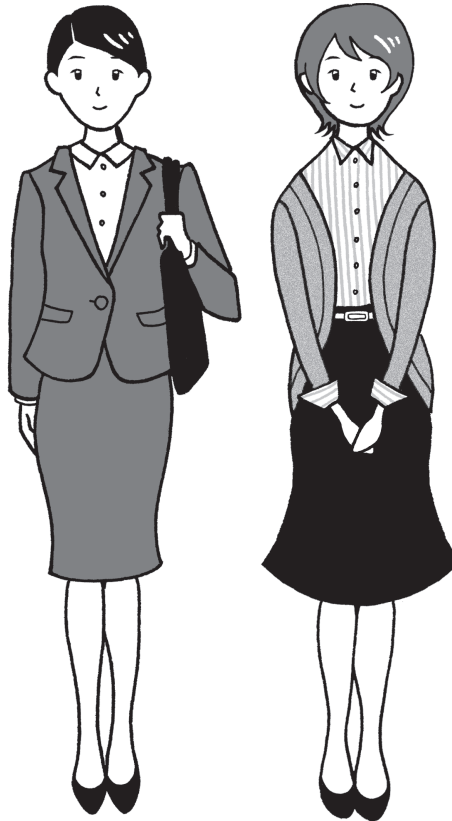
■濃すぎても、ノーメイクでも NG

メイクは、女性の第一印象を大きく左右するポイントの一つです。職場では濃すぎるとメイクもノーメイクも不向き。基本はナチュラルで健康的、知的で清潔感のあるメイクを心がけます。全身トータルで知的で洗練された身だしなみを意識しましょう。

若手女性社員の身だしなみ

スーツ
スタイル

- ①**髪型、髪色、メイク**
派手になり過ぎず、品よく。髪が顔にかかる場合はまとめると清潔感がアップ。
- ②**スーツ、インナー**
スーツは、紺、黒、グレーなどの落ち着いた色合い。インナーは、白や淡い色合い。胸元が大きく開きすぎないもの。
- ③**ネイル**
清潔感を第一に、派手な色のネイルや長すぎる爪は控える。
- ④**靴、ストッキング**
靴は黒のパンプス、ストッキングは自然な肌色を基本に。



オフィス
カジュアル

周囲と調和するコーディネートが心がける

知的で洗練された雰囲気は好印象

NG な身だしなみ

- × 体型を強調するラインや短めのスカート丈
- × 派手な色や胸元が大きく開いたインナー
- × カラータイツやラメ入りのストッキング
- × ミュールやサンダル、つま先の開いたもの、バックストラップも会社によってはNG
- × 濃いアイシャドー、派手なつけまつげ
- × カラーコンタクト、濃すぎる口紅
- × 白浮きするほどのハイライトメイク

POINT

1

清潔感を基本に、悪目立ちせず、周囲との調和を心がける

POINT

2

ナチュラル、健康的、知的をキーワードに身だしなみを考える

好印象を与えるあいさつと表情をマスターしよう

あいさつは、すべての物事の始まりです。相手に好印象を与えるあいさつの仕方と表情をマスターしましょう。

好印象を与えるあいさつとは

■あいさつは人間関係の第一歩

人と人とのコミュニケーションは、心を開くことから始まります。挨拶の「挨拶」には開く、「挨拶」には相手にせまるという意味があります。あいさつは、心を開いて相手に近づくという行為なのです。ビジネスは、人と人との信頼関係の上に成り立っており、あいさつはその第一歩です。笑顔で明るく、元気よくあいさつをする人に対して好印象を持つ人が多いように、あいさつにはその人の人間性が如実に表れてしまうことを肝に銘じておきましょう。

■あいさつの基本

相手に好印象を持ってもらい、円満な人間関係を築いていくために、あいさつは、先手必勝です。誰に対しても常に自分から、相手と視線を合わせてはっきりとした口調であいさつをするようにしましょう。それが電話でも同様です。相手に顔が見えなくても笑顔で元気よく、心を込めてあいさつすると誠意として伝わります。おざなりに口先ですませるのではなく、相手との距離感を縮めるつもりで、あいさつの後に天気の話や相手の近況について尋ねるなど、ちょっとした会話もつけ加えてみましょう。

あいさつのポイント

- 明るく、元気よく、笑顔で
- 常に自分から
- はっきりとした口調で
- 相手の目を見て



NGなあいさつ

- 声が小さく、相手に聞こえない
- 相手の目を見ない
- 語尾がはっきりしない



さわやかな表情も大切なマナー

■豊かな笑顔で気分を明るく

自分では心を込めてあいさつをしたつもりでも、無表情ではその気持ちはまず伝わりません。むしろ、不機嫌そうだとおもわれてしまうかもしれません。あいさつに似合う表情は「笑顔」です。鏡の前で口角を上げ、目で笑う練習をしてみましょう。豊かな笑顔が身につくと、自分自身の気分も明るくなり、コミュニケーションも円滑になるはずですよ。

お辞儀にも心を込める

■お辞儀はTPOでつかい分ける

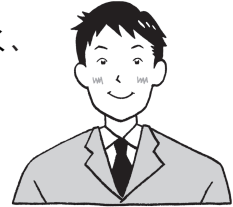
お辞儀は相手への敬意や感謝の気持ちを込めてするもので、TPOに合わせてつかい分ける必要があります。廊下ですれ違う、お茶を出すといったときは、軽く15度くらい上半身を傾ける「会釈」が向いています。上司やお客様にあいさつをするときのお辞儀は、30～40度くらい上半身を傾ける「敬礼」をしましょう。深い感謝の気持ちや謝罪するときには、上半身を45度くらい傾ける「最敬礼」をしましょう。

いずれも、最初は背筋をまっすぐに伸ばし、まず相手の目を見てから上半身を傾けます。傾けた位置でいったん止まり、ゆっくりと体を起こします。手は、女性の場合は軽く前で合わせ、男性の場合は身体の横に沿わせてたままでも構いません。相手を敬う心を持ってお辞儀をすることが大切です。

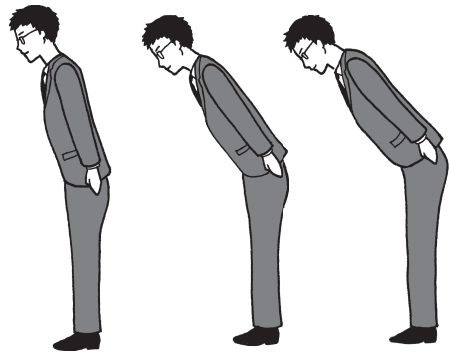
好印象を与える表情とお辞儀

好印象を与える表情

- 口元だけでなく、目でも笑う
- 口角を上げて、明るい表情を



お辞儀の種類



会釈	敬礼	最敬礼
軽く15度 くらい上半 身を傾ける	30～40度 くらい上半 身を傾ける	45度くら い上半身を 傾ける

POINT 1

あいさつは、先手必勝。常に自分からあいさつをして距離を縮める

POINT 2

笑顔はコミュニケーションの万能薬。目元にも笑顔をたたえる