

# ビジネスシーンでの2大必需品! 超基本マナーと新時代のお仕事力。

仕事マナーは、経験を積むにつれ聞きづらくなるもの。も、わからないまま放置して恥をかくのは避けたい…。まずは、基本的なシチュエーションに立ち戻り徹底指南。さらにスキルアップに必要な6つの力も兼ね備えれば、はやオフィスで向かうところ敵なし!



「いわよ、行ってらっしゃい!」

「や通常の姿にも、お人ひと声かけ好印象に。」

お昼に行ってまいります

### 覚えておきたいフレーズ

- 「恐れ入ります」**  
「すみません」は誠意が伝わりにくい。「恐れ入りますか」と、お断りをする前に使ったり、話しかけるときに使うことも。
- 「申し伝えます」**  
「話しておきます」よりエレガント。「申す」は「言う」の謙譲語。例えば「〇〇が申しております」と上司の話を伝える。
- 「お話を承ります」**  
「聞きます」の謙譲語。「聞かせていただきます」「よりこなれた印象に。そのほか「伺う」「お聞きする」も同様に使える。
- 「かしこまりました」**  
話を了承したときや、頼まれ事を受けたときに、「わかりました」よりも丁寧に関える。「承知いたしました」でもOK。

あれをしてはいけない、これをする…と失礼…。ビジネスマナーは、複雑でわかりにくいと思っている人は多いはず。

「マナーは、オフィスでの人間関係を円滑にする潤滑油。あいさつや名刺の渡し方など、すべてに意味があります。なぜそれが必要なかがわかれば、難しいことではありません。すべてコミュニケーションの延長と捉えればいいんです」

と、キャリアアドバイザーの真山美雪さん。今回は、ビジネスマナーの中でも最も基本的な4項目を、麦芽の二人が疑似OLとなって、改めておさらい。

「大事なのは、ホスピタリティ。思いやりです。マニュアル通りに、形だけを追っていても相手の心に届きません。言葉だけでなく、表情、態度に気持ちをこめて表現しましょう」

### 麦芽

右・小出美保 左・鈴木奈都

お笑い芸人。小出さんの優香さんの物真似で、人気上昇中。鈴木さんによる特選・寺島道さんの物真似も、シュールで一見の価値あり。

鈴木さん・シャツ¥9,980 ネックレス¥8,400(共にCouleurs/G.C.O PR 食03・9771・6647) 小出さん・ワンピース¥9,240(オフオン/イトキン カスタマーサービス03・3478・8088) ネックレス¥21,000(Wendy Mink/couleurs/G.C.O PR) 財布はスタイリスト私物

**基本だからこそ、丁寧に伝えれば好印象に**

あいさつは、オフィスでの印象を決定づけるので、自分から先手を打ち、笑顔で明るくが基本。

「でも、あいさつを言い終わらないうちに、次の動作に移る人も多いうちです。「ありがとう」をいいます」と口では言っても、顔は横を向いていた。それではせっかく

の気持ちも伝わりません。アイコンタクトをとり、動作を分けてゆつくり行うことを忘れずに」

忘れがちなのが、外出や離席の際に周囲の人にひと声かけること。「所在を伝えることで相手を不安にさせないという配慮です」

ささいな会話こそ気配りを。

### 基本的なポイント

- 1 先手あいさつ
- 2 アイコンタクト
- 3 ながらはやめる

## 知らない恥をかく、オフィスマナーの超基本。

### あいさつ・会話

### 電話

#### 応対ひとつで、会社のイメージも左右

声だけですべての印象が決まってしまうのが、電話の応対。

「正しい言葉遣いやマニユール以前に、ハキハキとした明るい声が必要。あなただけでなく、会社全体のイメージにも関わっているのだと、心しておきましょう」

声だけでなく、電話中の美しい姿勢も意識していれば、自然と丁寧な言葉遣いになるもの。周囲からの印象も良くなり一石二鳥。

ここでは、電話を受けるとき、かけるときに応じた、覚えておきたいフレーズをレクチャー。

「こまやかな気配りが伝わるフレーズを厳選しました。感じのいい人だという印象を与え、会話もスムーズに展開しましょう」

#### 電話を受けるときの気遣いの言葉

**「失礼ですが、もう一度お名前を伺ってもよろしいでしょうか」**

相手の名前がはっきり聞き取れなかったときに、相手が名乗らないときは「恐れ入りますが、どちら様でしょうか」と聞いて。

**「申し訳ございません。小出はただいま席を外しております」**

休暇中や出張中など、詳しく話して、取引先の信用を失う場合もあるので、このフレーズを。用件はきちんと聞いておくこと。

麦芽物産の鈴木様でいらっしゃいますね

取り次ぐとき、社名と名前は一音大切。必ず先方の名前を復唱して、間違いがないように。メモをとることも忘れずに。

「できる子ね!」

電話をかけてくれた、という感謝を込めて話す好印象アップ。

#### お話を伺った方



**真山美雪さん**  
キャリアアドバイザー。「ビジョンテック」代表取締役。コミュニケーションをテーマに、企業、官公庁などで講師として活動中。

第一印象のカギを握る！  
無難にスマートにこなして

名刺交換は、初対面の人に自分を印象づける絶好の機会。スマートにこなせば、信頼度もアップ。「基本はあいさつと一緒に「さちま」と目を見て、名乗りながら渡しましょう。訪問した側、もしくは立場が下の人から先に渡すのがルール。座ったまま渡したり、テーブル越しに渡すのは失礼です。相手の正面に立って交換しましょう」

ただ、場所や状況によっては、ルール通りにいかないことも。「狭い場所なら「テーブル越しに失礼します」と一言添えて渡すなど、マナーの基本は知ってますが」というエクススキューズを加えて。ルールは絶対ではありません。相手に不快に思わせず、スムーズにできればいいんですから」

自分の名前が読める向きで相手に渡す。この向きは「これぞ」

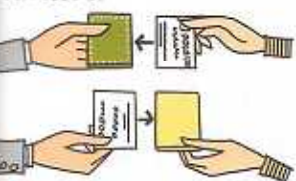


「どうぞよろしくお願いいたします」

鈴木さん・ジャケット¥24,150 スカート¥10,500(共にMK ミッション/イトキン カスタマーサービス) ブラウス¥9,900 (couleurs / G.C.O. PR) シューズ¥7,140(オフオン/イトキン カスタマーサービス) 小出さん・ニットシャツ 価格未定 スカート¥7,140 シューズ¥7,140(以上オフオン/イトキン カスタマーサービス)

【同時交換の場合は】

1 自分の名刺を右手で相手の名刺入れの上に寄せ、相手の名刺を自分の名刺入れに入れて受ける。



2 右手が空いたら、受け取った名刺を両手で持ち、「ちようだいいたします」と一言。名刺には指をかけないように。



顔と名刺が一致するよう、名刺はテーブルの上には指をかけないように置く。



STEP 1 準備

名刺交換をする段階で、あたふたと探すのは落ちつきがない人に見られる。日頃から、バッグの取り出しやすい場所に入れておいて、また、相手を待つ時間があつたらその間に用意を。もちろん、切らしているのは例外。名刺や名刺入れが汚れているのもマナー違反。

STEP 2 交換

名刺入れの上に名刺を寄せ、両手で胸の高さに持ち名乗る。差し出すときは、自分のフルネームを声に出してしっかり相手に伝える。受け取るときは「ちようだいいたします」と言いながら、自分の名刺入れの上に両手で受け取り、内容を確認。名前が読めないときは「お名前はどのようにお読みすればよろしいでしょうか」とその場で確認を。もし、立場が上の人に先に渡されてしまっても大丈夫。タイミングを見計らい「申し遅れましたが」と一言添えて渡せば大丈夫。慌てないことが肝心。

STEP 3 交換後の処理

名刺はその人の分身なので、粗末に扱うのは厳禁。落としたりしないよう、大切に扱って、いただいた名刺にその場で書き込むのも失礼。携帯番号などを書きたいときは、本人に書いてもらうといい。また、交換後にテーブルの上に並べるのは、名前をしっかりと覚えるためにすること。書類を広げるときなど、様子を見て途中でしまつとよい。並べるスペースがないときは、名前をしっかりと覚えてから「ちようだいいたします」と言って名刺入れに丁寧にしまつ。

携帯電話の注意点

携帯はあくまでもカジュアルなものなので、基本は会社の固定電話を使うべき。かけるときも、相手の状況がわからないので配慮を忘れずに。「今、お話ししても大丈夫でしょうか」と必ず確認を。電波状況の悪い所や、うるさい場所でかけるのも相手に不快感を与えるのでNG。また、出ない場合に「着信履歴が残っているはず」とメッセージを残さないのは、相手に対して不親切。社名、名前、用件、折り返しの有無を残して。

席次

上下関係を表す席次は相手に敬意を示す手段

ビジネスシーンでは、上下関係が明確に存在する。そのため、来客応対や他社訪問だけでなく、社内でも、上司や先輩など、相手を立てた態度ある態度を示す必要が。「上座、下座」といった席次は、相手を敬う姿勢を表す、わかりやすいルール。シチュエーション別に覚えておいて損はありません」

応接室、店、乗り物など、場所によって上座下座の位置が変わるため、混乱してしまいがちだが、「頭から遠い方が上座、というのが基本。下の者がすぐ雑用に動きやすいように、と考えればよいでしょう。わからないときはとにかく先に座らず、周りの動きを見て」

応接室

出入り口から一番遠い席が上座。応接室に通され、座る場所を指示されずに待たされる場合は、下座に立って待つのが正解。

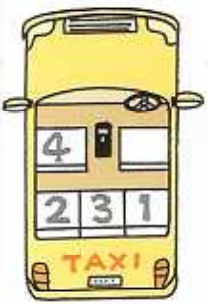


店の個室

和室は、床の間に近い方が上座。床の間がない場合は、出入り口から一番遠い席が上座に。レストランの個室も同様で、出入り口から一番遠い席が上座。近い席が下座。追加注文などに、さつと対応できる場所が下座といえる。

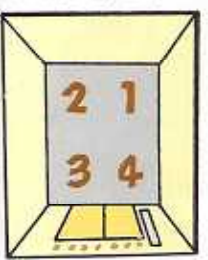
タクシー

事故が起こった際、最も安全な運転席の後ろが上座で、助手席が末席。若手は助手席で目的地を伝えたり、支払いなどをする。



エレベーター

操作盤の前が下座、その後ろが最上座。目下の者が「お先に失礼します」と一声かけて先に乗り、操作盤の前に立つ。



「恐れ入りますが、〇〇部の鈴木様はいらっしゃいますか、」

取り次ぎをお願いするときの基本。担当者の部署、名前を伝えて、名前はゆっくりと発音。「さん」ではなく「様」を使う。

「今、少しお時間よろしいでしょうか、」

挨拶でなくとも、電話で話せる状況か、相手の都合を確認。話が長くなるかわかっているなら「10分ほどよろしいですか」など、時間の目安を伝えて。

「お忙しいところありがとうございます、」

電話を受けてくれたことへの感謝を伝えるため、切る前にもあいさつ。「今後ともよろしくお願ひいたします」「失礼いたします」などと締めくくって。