

# ビジネスマナーの実践において 大切な観点とは？

～ ビジネスマナー研修 ご参考資料 ～



# 1. 主な問題意識 導入研修後に、職場から聞こえてくるネガティブな声として…

導入研修後

挨拶・身だしなみ等  
基本ができていない

積極性があまり  
感じられない

学ぶ姿勢、  
意識が低い

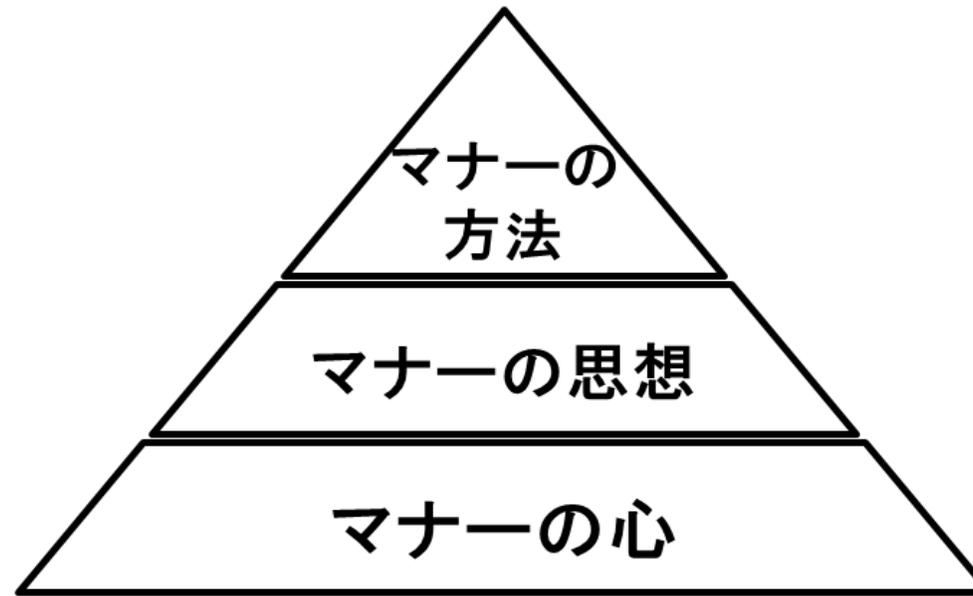
話しやすい人  
としか話さない

地頭は良いが  
行動が苦手

多くの企業様で、ビジネスマナー研修を実施している…、  
にも拘わらず、上記の声はよく聞きます。  
では、**ビジネスマナーの実践**において、大切な観点とは？

## 2. ビジネスマナーの実践において大切な観点

職場での実践・行動



ビジネスマナーの実践・行動においては、『マナーの方法』のみならず、その前提となる、なぜ、そうするのかという『考え方(≡思想)』、さらにはその奥にあるべき、相手を想う『心』こそが最も重要です。

では、どのようなビジネスマナー研修を実施するべきなのか？

### 3. 「実践・行動」につながるビジネスマナー研修

#### 一般的なビジネスマナー研修

ビジネスマナーの「型(≡マナーの方法)」を教え、後はひたすらトレーニングを行う。

教わった事、知っている事には対応できる。  
⇒単なるマニュアル人間に育ちやすい。  
※現場では知らない、分からない事が多く、現実的には、実践・行動につながりにくい

#### 弊社のビジネスマナー研修

ビジネスマナーの本質は、「相手のことを考えた言動」として、ビジネスマナーの「型」を教える前に、その本質を理解いただき、その本質に基づいてトレーニングを行う。

教わっていない事、知らない事に出くわしても原点の「相手のことを考えた言動」に立ち返ることで、対応(実践・行動)できるようになる。  
⇒自主・自立人材に育ちやすい。

「知らない、分からないからできない」ではなく、  
「相手のことを思い、考えて行動できるようになる」ために、  
マナーの本質からお伝えしております。

## 4. プログラム概要案

### <本企画の狙い>

知らない、分からないからできないではなく、相手目線で考えて行動できるようになる

1日(9:00~17:00) ※実施時間は相談可

#### ■導入

##### セッション1. ビジネスマナーの必要性に対する意識を高める

- (1)なぜ、ビジネスマナーは必要なのか？
  - (2)実際に新人に起こり得ること「新人配属後の職場の先輩、生の声」
- ※新人に対して、職場の先輩から聞かれる声について伝えます。

##### セッション2. ビジネスマナーにおいて重要な基本思想を理解する

GW:「話が分かりやすい人の特徴は？」  
⇒目的:ビジネスマナー基本思想「相手目線の主体的言動」へと落とし込む。

##### セッション3. まず考える癖付け、習慣を付ける(≡教わる前にまず考える)

- (1)個W・GW:「ビジネスマナー100連発」(受講者に問い続ける)
- ※実際に必要となる社内マナーも扱ってまいります。  
⇒目的:「知らないからできない」ではなく、「分からなくても、まず相手目線で考えて、行動する」その重要性を理解し、体感する。

##### セッション4. ビジネスマナーを正しく理解する

講義・RP:「ビジネスマナーについて」  
※講義を進めながら、都度その場で、実践、練習もしていただきます。

##### セッション5. 学びを踏まえ、再びビジネスマナーを実践する

メインワーク:「ビジネスマナー試練」

#### ■まとめ

## 5. 受講者の声

- 礼儀作法、マナーなど、相手の立場に立って考えることがとても大切であり、その心はどんな状況でも考えるべきであるということを知った。
- マナーができたかどうかは自分が決めるのではなく、相手を満足させることができたかどうか(ホスピタリティ)だと気づいた。
- 単純にマナーを学ぶだけではなく、ワークを通じて、思いやりや社会的モラルとの関連性について深く考えさせられた。
- マニュアルに頼りすぎないこと、社会的モラル、思いやりの観点でお客様に対応することが重要だと感じた。
- 自分自身、マナーに関しては自分の経験から問題ないと思っていましたが、“つもり”でした。この“つもり”のまま自分が社会に出ていると考えると、マナーに関して、一早く知識をまず身に付けるべきと考えています。
- マナー研修で習ったことを早速実践してみようと思う。知っているだけでは成長はできないので、主体的に取り組む。
- 目を見て話す、相手への気遣いで行動するなど常に実行することで、職場で良いスタートを切れると思う。電話に出る積極性も早く身につけたい。

# 6. プログラムコンテンツご参考

ビジネスマナーは、なぜ、必要なのでしょう？



ビジネス上、マナーは、  
**できて当たり前。**  
当たり前 +  $\alpha$  ができていると、  
相手は**好印象**。  
逆に当たり前ができていないと、  
相手は**不安、不信**。

ビジネスマナーができていないと、たとえ自分に仕事の能力があったとしても、  
そもそもあなたに、「相手が仕事を頼もう、任せようという気にならない」と覚悟しましょう。

ビジネスマナーの基本思想その1は、「**相手目線の主体的言動**」です。

自分目線の言動

自分が  
「この服装は格好良い。お洒落だ」  
「きっちり丁寧に話をしたはずだ」

相手目線の主体的言動

相手が  
「身だしなみもきちりしているな」  
「こちらに気遣い、配慮もしてくれ、  
丁寧な話し方だった」

VS



この人大丈夫？  
こんな人がいる  
会社と取引しても  
大丈夫だろうか？



この人に仕事を  
任せても大丈夫  
だろう。この会社は  
若い人も  
しっかりしているぞ。

ビジネスマナーは単に覚えた型をそのままやれば通用するというものではありません。  
「**答えは常に相手にあり、相手により、都度答えが変わる**」ことを心得ておきましょう。

会社で電話を受ける際は、**あなたが会社の代表**として受けることになります。  
**あなたの電話対応が会社の印象を決める**と言っても過言ではありません。



**STEP1** すぐに電話に出る。

- ・遅くとも3コール以内に電話に出る。
- ・4コール以上で電話を受けた場合は、「お待たせしました」の言葉を添える。
- ※特に新人の間は率先して電話を取るようにしましょう。
- 初めは誰でも緊張するものですが、取れば取るだけ電話対応スキルも向上します。



**STEP2** 電話での第一印象を良くする。

- ・元気よく気持ちのいい声で社名を名乗る。常に気持ちのいい声を意識する。
- ・「はっきり、ゆっくり、丁寧に」を心掛ける。
- ・内容をしっかり確認する。聞き間違えていないか復唱し、確認する。
- ※メモは必ず取るようにしましょう。
- ・相手が電話を切ったことを確認してから電話を切る。



**STEP3** 電話の対応は素早く実施する。

- ・電話で確認した内容に基づいてすぐに行動する。
- ※自分で勝手に判断せず、分からないことは周囲に確認する。

上記STEPに基づき電話をくれた方、取り次ぐ方に、親切な対応を心掛けましょう。

名刺交換は、会社の代表として、社外の方とあいさつをする重要な機会です。

- ・名刺を受取る順番は、相手の役職の高い方から。
- ・名刺を渡す順番は、自分の上司から。(上司同行の場合、上司から名刺交換し、自分は後に続く形になる)

渡し方

受け取り方

同時タイミングでの受け渡し



- ・名刺を渡すときは、相手が読みやすい方向に向けて渡す。(自分の名前を口頭でも伝える)
- ・高さにも注意。相手の名刺より下の位置で渡すことで謙虚さが伝わる。

- ・名刺を受け取る時は両手。
- ・名刺入れがあれば名刺入れをお盆のようにして、この上に載せてもらう。(このときに相手の名前を確認)

- ・最初は両方の手で差し出す。
- ・相手があなたの名刺に指をかけたら、あなたも左手だけをはずす。
- ・あなたの名刺は右手だけで相手に渡す形になる。

名刺交換後は、頂いた名刺は机の上に置いておきます。(相手の名前を間違えないように)  
※置き方は、相手の席に合わせて。一番役職の高い方の名刺は名刺入れの上に置く。

## ◆最後に・・・

「社員にもっといきいきと働いてほしい」  
「真の意味で活躍する社員を増やし、定着させたい」

今の**本気**の取り組みが、未来を変える

株式会社セルフ トランセンデンスまで

URL : <https://www.self-t.co.jp>

※疑問・質問、またはご依頼に関しては、  
弊社から別途回答、あるいは、ディスカッションの機会を  
設けさせていただきますので、[self-t@self-t.co.jp](mailto:self-t@self-t.co.jp)に  
お問い合わせください。