

## ビジネスマナーについて

ビジネスの中にあるマナーで、『こんな時どうするの?』って困ったり、疑問に思う事はありませんか。マナーを堅苦しいものであると考えてしまうと余計に戸惑ってしまいますよね。このコーナーは、マナーについてふと忘れて困った時に少しでもお役に立てたらいいなと思い作りました。どうか日常のビジネスの潤滑剤としてご活用頂ければ幸いです。

### 第1条・会社員としてのマナー

- 其の1・始業5分前には席にるのが常識です
- 其の2・挨拶は正しく。省略してはいけません
- 其の3・時間にルーズは社会人失格です
- 其の4・公私混同はタブーとされます
- 其の5・デスクの上は整理整頓に心がけましょう
- 其の6・勝手に外出しない。必ず告げてから出ましょう
- 其の7・ノックをしてから入室しましょう

### 第2条・上司から指示を受けるとき

- 其の1・指示は最後までさえぎらずに聞き、質問はあとで行いましょう
- 其の2・指示を受ける時は必ずメモをとる。5W1H (WHATなにを・WHYなぜ・WHENいつ/いつまでに・WHEREどこで・WHOだれが・HOWどうやって) を確実に把握するようにしましょう
- 其の3・カラ返事はしない: できそうもない時は、状況を説明して優先順位など指示を行う上司の判断を仰ぎましょう
- 其の4・最後に復唱して確認: 指示の要点はくりかえして確認をしましょう。とくに数字や固有名詞は正確に把握しましょう

### 第3条・上司に報告するとき

- 其の1・タイミングよく報告: 上司に「あれはどうなった?」と聞かれてからでは遅すぎる。指示事項が完了したらただちに報告をしましょう。ただし、いま話してよいかどうか、上司の都合を聞いてから話し出すように心がけましょう
- 其の2・必要とあれば中間報告: 仕事が長引く場合は中間報告が絶対に必要です。約束の期限までにできそうにない時も、即刻上司に報告をして、指示を受けましょう。
- 其の3・報告は簡潔に: まず最初に結論を。次に原因、経過の順に述べる。前もって報告事項をまとめる習慣をつけましょう

#### 【重要ポイント】

■悪いニュースほど早く伝えましょう  
仕事でミスした時は素直に間違いを認め、早めに上司に報告をして指示をあおぐことが大切。仕事が遅れそうな時も同様です。期限直前になって「できません」と報告するのでは、相手は対処のしようがないので、悪いニュースこそいち早く伝えましょう

### 第4条・言葉遣いの基本

- 其の1・依頼する時: 「おそれいりますが」で始めて「～をお願いしますか」「～をしていただけませんか」と結びようにすると相手に不快な印象を与えにくくなります。
- 其の2・同意する時: 「はい、かしこまりました」「承知いたしました」と簡潔に行いましょう
- 其の3・断る時: 「いたしかねます」「わかりかねます」と婉曲に。「できません」「わかりません」ではあまりに不愛想になるので避けましょう
- 其の4・御礼を述べる時: 「ありがとうございます」「おそれいます」と、感謝の意を伝えましょう

### 第5条・敬語の使い分け

- 其の1・自分の言い方: 「わたくし」が基本。「あたし」「わたし」「ぼく」が通用するのは学生時代まで。自社の呼称も「うち」ではなく、「わたくしども」あるいは「当社」と言うようにしましょう
- 其の2・相手に対する言い方: 「○○君」は同僚に対しても失礼。役職のない先輩や同僚に対しては「○○さん」、上司に対しては「○○部長」と役職名で呼ぶ。社外の人や目上の人に「あなた」はタブー。「○○様」と丁寧に。社外の人に対して社内の人を呼ぶ時は呼び捨てに。他社の社名には「○○様」と「様」をつけて丁寧に呼ぶように心がけましょう

### 第6条・ことわり方・謝り方・頼み方について

- 其の1・ことわり方のマナー  
人と人、会社と会社とのつきあいのなかで、ことわることは難しいものはありません。ムツとさせるか、納得させるかはことわり次第なのです。  
☆まずよく相手の申し出を聞くのが第一。ことわりのことばは誠意をこめて「申しわけありませんが」と頭を下げて言えばやわらかな印象を与えます

☆「私どもの力不足で」「社の方針ですの」など、ことわる時にも相手の責任ではないというニュアンスが必要ですね。

- 其の2・謝り方のマナー  
たとえ自分のミスではなくても言いわけ無用。会社を代表して謝る気持ちがポイントです  
☆「失礼があったようで」の「～そうで」は、どこかで責任逃れしようとしている証拠。自己弁護は会社全体の評価を下げることになるので行ってはいけません  
☆姿勢を正し、恐縮した態度で。「申しわけございません」とはっきりと頭を下げるのが相手に向ける誠意となり和解への道となります。
- 其の3・頼み方のマナー  
頼みごとをするときは「恐れいりますが」「恐縮ですが」で始めて、あくまでも謙虚に行いましょう  
☆教えを請う時: 「ご都合のいい時、10分ほどお時間いただけませんか」と、まず相手の都合を第一に考える事が大切です。  
☆協力を頼む時: 時と場合によっては上司からの援護射撃も必要です。書類で、電話で、会ってと事の重要性を考えて手段を選びましょう。押しつけがましい、身勝手ととられないよう、相手の意見も充分聞く態度でのぞみたいですね。

### 第7条・電話対応は慎重に行いましょう

電話は顔が見えないだけに相手がどのような心境にあるかわかりません。誠意を持って電話しましょう

#### ■電話がかかってきたとき

- 其の1・電話がかかってきたらベルが2回鳴るまでに出ましょう
- 其の2・電話を取ったら名乗りましょう。  
・会社名、または部署名まで名乗る事が大切です。  
・ベルが3回以上鳴ったときには、「お待ちいたしました」と言いましょう
- 其の3・相手が名乗ったら、会社名、氏名を正しく聞き取り、メモに記入しながら復唱・確認する事が重要です。
- 其の4・相手が名指ししたら、待ってもらうことを断って保留にする。  
・相手が名乗らずいきなり名指してきた場合は「失礼ですが、どちらさまでしょうか」と相手を確認した上で御挨拶を一言述べた上で保留する
- 其の5・名指し人が不在のときは、まず謝罪する。  
・名指し人が外出中のときは、戻る時間を伝えるよう心がけましょう。
- 其の6・要点を復唱・確認しましょう。
- 其の7・自分の部署名、名前を名乗りましょう。
- 其の8・「ありがとうございます」「失礼致します」「今後ともよろしくお願ひ致します」など締めくくりのあいさつをし、電話を切るときは相手が電話を切ったあとで受話器を静かに置く事が大切です。

#### ■電話をかけるとき

- 其の1・相手の電話番号、所属部署、役職、氏名を確認しましょう。  
・用件と、話す順序を整理する  
・必要な資料、メモを手元に用意する
- 其の2・相手が出たら自分の会社、名前を名乗り、あいさつをします。
- 其の3・用件は明確に、要点をおさえて簡潔に話しましょう  
・用件が長くなりそうな場合は相手の承諾を得てから話す事が大切です
- 其の4・話したい相手が不在の場合、自分がどうしたいかを取り次いだ人に伝えましょう
- 其の5・伝言を頼んだときは、用件が正しく伝わっているか確認し、相手の名前を聞いておくことが大切です  
・相手が復唱しないときはポイントを要領よく復唱する。  
・相手が名乗らないときは「失礼ですが、お名前をうかがわせていただけますか。」など、相手が不快とならないように聞いておく事が重要です。
- 其の6・折り返し電話をもらうときは、電話番号を伝えておくと、相手の手間が省けます。
- 其の7・自分の部署名、名前を名乗り、締めくくりのあいさつをします。
- 其の8・電話を切るときは、原則として、電話をかけた方が先に切るのですが、相手がお客様や目上の方の場合は、相手が切ってから受話器を置くように心がけましょう