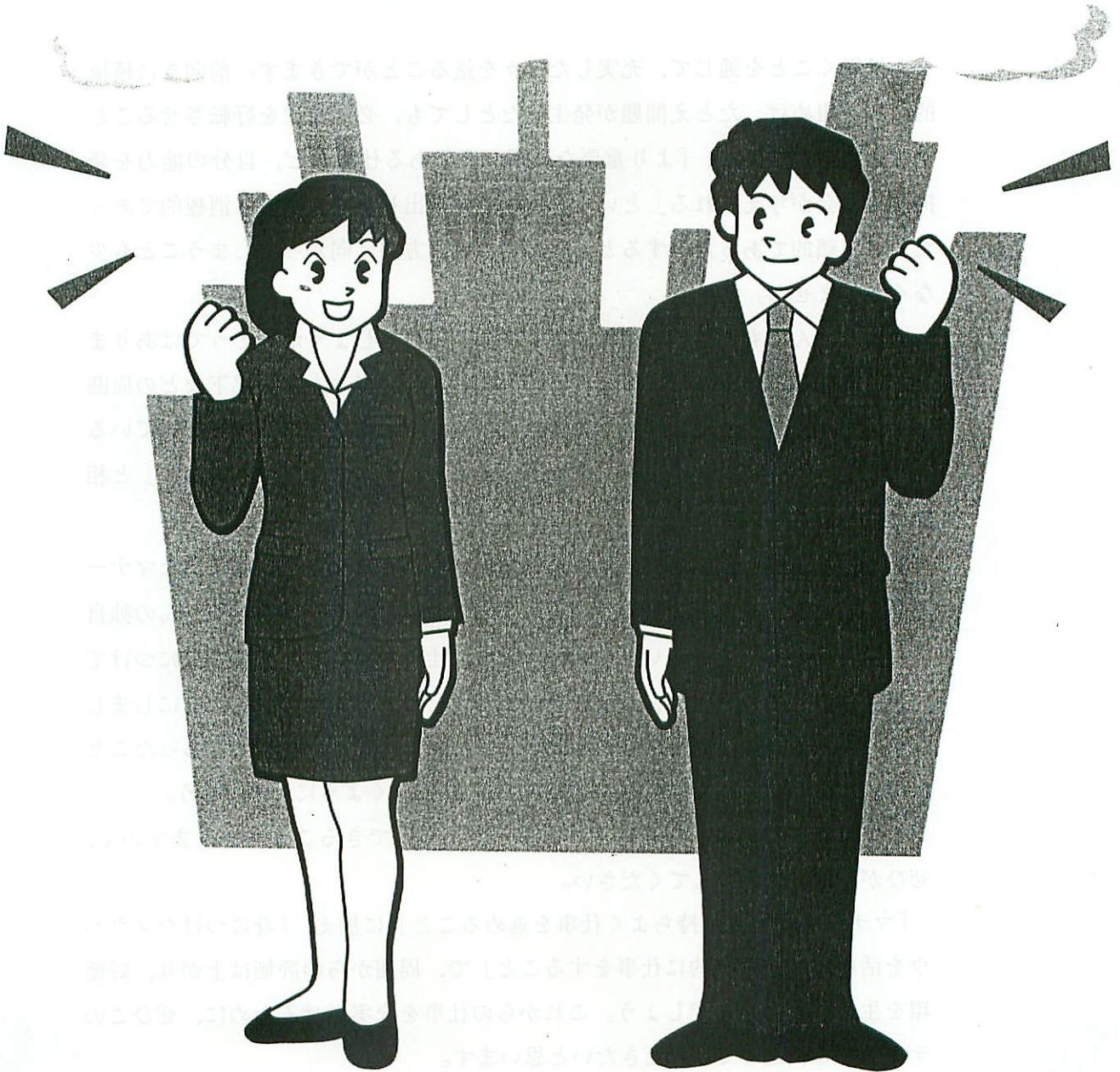


ビジネスマナー「基本のキ」



● はじめに ●

ビジネスの基本は、人とのコミュニケーションです。しかし、携帯電話やパソコンがコミュニケーション手段となっている現在、基本的なマナーが身につけていない社会人が増えているのも事実です。こうした時代だからこそ、ビジネスマナーが重要視されています。

人は働くことを通じて、充実した日々を送ることができます。前向きに積極的に取り組めば、たとえ問題が発生したとしても、必ず状況を好転させることができます。すると、「より重要な仕事、責任ある仕事など、自分の能力を発揮する機会が与えられる」という好循環を生み出します。一方、消極的であったり、閉鎖的であったりすると、どんどん悪い方向に向かってしまうことも少なくありません。

では、なんでもかんでも積極的にすればよいのでしょうか。そうではありません。最低限のマナーを守らなければ、むしろお客様、上司、部下などの周囲から、悪評を買うことになりかねません。自分では積極的に仕事を進めているつもりでも、「非常識」「失礼」なマナーであるために「自己中心的な人」と相手に思われるからです。

そこで本講座では、最低限身につけておかなければならない基本的なマナーを解説します。もちろん業種や企業によっては、このほかにもたくさんの独自のマナーなどがあると思いますので、それは仕事を進めていく中で身につけてください。そのためには、わからないことはどんどん先輩に聞くようにしましょう。ただし、同じ質問を何度も繰り返さないよう「一度教えてもらったことは絶対に忘れない」くらいの気構えで、しっかり聞くようにしましょう。

また、ここでのマナーを応用することで、対応できることもありますので、ぜひがんばって習得してください。

「マナーを守って気持ちよく仕事を進めること」に加え、「身につけたノウハウを活用して、積極的に仕事をする事」で、周囲からの評価は上がり、好循環を生むことになるでしょう。これからの仕事を充実させるために、ぜひこのテキストを役立てていただきたいと思います。

C O N T E N T S

1. 出社・退社時のマナー	2
(1) 服装のマナー	2
(2) 出社前の身だしなみのチェックポイント	4
(3) あいさつのポイント	6
(4) 遅刻・早退するときの注意点	10
(5) 退社時の注意事項	13
(6) 残業をする場合の注意	15
2. 仕事を進めるうえでのマナー	17
(1) 初対面の相手と会う場合のマナー	17
(2) おじぎのマナー	20
(3) 名刺交換のマナー	21
(4) 上司・自他の呼び方	28
(5) 敬語のポイント	30
(6) 席次のマナー	34
(7) 電話対応のポイント	39
(8) 携帯電話のマナー	48
(9) 外出時のマナー	52
(10) 訪問時のマナー	54
(11) 訪問対応のマナー	60
(12) ビジネス文書の書き方	63
(13) 宛名の書き方	69
(14) 冠婚葬祭のマナー	71
(15) 包み金のマナー	73
3. アフター5でのマナー	77