

■ 通信教育講座 ■

ビジネス マナーコース

【執筆】

ラーン・ドゥ株式会社



contents

第1単元 ビジネスマナー基礎 9

第1章 基礎力〈職場でのマナー〉——社会人としての基本行動——

章のねらい 11

1-1 組織とは 12

1-1-1 組織の3要件 12

1-2 社会人基本の心構え 14

1-2-1 社会人の心構えトップ3 14

1-2-2 上司・先輩社員から見たNG行動 15

1-3 コミュニケーション 16

1-3-1 コミュニケーションとは 16

1-3-2 言語（バーバル）コミュニケーションと 非言語（ノンバーバル）コミュニケーション 17

1-3-3 あいさつはコミュニケーションの第一歩 20

1-3-4 あいさつの効果 20

1-3-5 職場の10大基本用語 23

1-3-6 職場でのあいさつ 23

1-4 職場のルール 25

1-4-1 始業前のマナー 25

1-4-2 遅刻をするとき 25

1-4-3 急な欠勤をするとき 26

1-4-4 休暇の取り方 26

1-4-5 公と私の区別をつける 27

1-4-6 健康管理 29

1-4-7 働くこととストレスの関係 29

1-5 仕事の指示を受ける 31

1-5-1 仕事の内容を「5W2H」で整理する 31

1-6 報告・連絡・相談（ホウ・レン・ソウ） 32

1-6-1 ホウ・レン・ソウの役割 32

1-6-2 報告 33

1-6-3 連絡 34

contents

1-6-4	相談	35
1-7	自己管理	37
1-7-1	スケジュールを管理する	37
1-7-2	納期・締め切りを意識する	37
1-7-3	計画を立てる	37
1-7-4	仕事を効率的に進める PDCA サイクル	38
1-8	コンプライアンスと IT ツール	39
1-8-1	社会人として必要な基本的なコンプライアンスの考え方	39
1-8-2	IT ツールの活用	39
1-8-3	SNS の留意点	40
1-8-4	グループウェア（情報共有ツール）	40
	【自由研究課題】	42
第 2 章 印象力〈身だしなみ・態度〉——好感度の高い第一印象——		
	章のねらい	43
2-1	第一印象	44
2-1-1	第一印象を良くする 3 つの V	44
2-2	身だしなみ	47
2-2-1	身だしなみのポイント	47
2-2-2	ビジネスファッション基本（男性編）	49
2-2-3	ビジネスファッション基本（女性編）	52
2-2-4	ビジネスバッグの選び方	55
2-2-5	クールビズ・ウォームビズのポイント	57
2-3	表情	61
2-3-1	コミュニケーションを円滑にする笑顔	61
2-3-2	ビジネスシーン 3 つのスマイル	61
2-4	立ち居振る舞い	63
2-4-1	スマートで美しい姿勢と歩き方	63
2-4-2	おじぎ	66
2-4-3	丁寧な動作	67
	【自由研究課題】	71

第3章 会話力〈ビジネス会話〉——より良いコミュニケーション——

章のねらい 73

3-1 敬語 74

3-1-1 敬語の種類 74
 3-1-2 ビジネスシーンでよく使う敬語表現 77
 3-1-3 職場内と職場外で、敬語、敬称を使い分ける 78
 3-1-4 間違いやすい敬語 80
 3-1-5 ビジネス会話特有の表現 82
 3-1-6 ビジネスでは使わない言葉づかい 84
 3-1-7 クッション言葉 85
 3-1-8 プラス表現で前向きに 86

3-2 相手の話を「聞く」 89

3-2-1 「聞く」テクニック 89

3-3 伝えるために「話す」 92

3-3-1 話し方のポイント 92
 3-3-2 伝わりやすい3つの話法 93

3-4 会話のコツ 95

3-4-1 会話を続けるコツ 95

【自由研究課題】 97

第2単元 ビジネスマナー応用 99

第4章 伝達力〈通信・文書〉——電話やEメールを使いこなす——

章のねらい 101

4-1 ビジネス電話 102

- 4-1-1 電話をかける 102
- 4-1-2 電話を受ける 104
- 4-1-3 取り次ぐ 106
- 4-1-4 伝言メモ 108
- 4-1-5 シーン別電話対応 109
- 4-1-6 クレーム電話の対応 111
- 4-1-7 ビジネスでの携帯電話 112

4-2 ビジネス文書 115

- 4-2-1 ビジネス文書の種類 115
- 4-2-2 文書作成のポイント 117
- 4-2-3 社外文書の作成 119
- 4-2-4 社外文書の文例集 123
- 4-2-5 社内文書の文例集 127

4-3 封筒・はがきのマナー 131

- 4-3-1 封筒の封入のルール 131
- 4-3-2 封筒の宛名書き 131
- 4-3-3 はがきの書き方 134

4-4 ファックス（ファクシミリ）を利用する 137

- 4-4-1 ファックスのメリット・デメリット 137
- 4-4-2 ファックス送信時の注意 138
- 4-4-3 受け手として配慮すべきこと 139

4-5 Eメールを使用する 140

- 4-5-1 Eメールのメリット・デメリット 140
- 4-5-2 Eメール作成のポイント 141
- 4-5-3 社内でのEメールの注意点 145
- 4-5-4 セキュリティ対策は万全に 147

【自由研究課題】 148

第5章 応対力〈来客応対・訪問〉——社外の方と接するときのマナー——

章のねらい	149
5-1 来客応対	151
5-1-1 来客応対の流れ	151
5-1-2 来客応対の心構え	152
5-1-3 お客様を案内する	153
5-1-4 席をすすめる	155
5-1-5 お茶やコーヒーを出す	157
5-1-6 接客の心構え	158
5-2 訪問	161
5-2-1 訪問前	161
5-2-2 訪問時	164
5-3 名刺交換	167
5-3-1 名刺交換のポイント	167
5-3-2 名刺交換の流れ	168
5-3-3 名刺交換のルール	170
5-4 紹介する	173
5-4-1 紹介するときのルール	173
5-5 社外の人との面談の進め方	175
5-5-1 自社・他社での面談時の注意点	175
5-5-2 飲食店やロビーでの面談	176
5-6 個人宅を訪問する	178
5-6-1 個人宅訪問の際の注意点	178
5-6-2 個人宅訪問の流れ	179
5-6-3 覚えておきたい和室でのマナー	180
5-7 接待の基礎知識	182
5-7-1 接待での席次のルール	182
5-7-2 一般的な接待の準備と段取り	183
5-7-3 一般的な接待当日の流れ	184
5-7-4 接待を受けるときの基本ルール	185
5-7-5 宴会でのマナーと気配り	186

contents

【自由研究課題】	188
----------	-----

第6章 社交力〈ビジネスと冠婚葬祭〉 ——ビジネスパーソンとしての常識——	
章のねらい	189

6-1 冠婚葬祭	190
-----------------	-----

6-1-1 冠婚葬祭の種類	190
---------------	-----

6-2 結婚式・披露宴	192
--------------------	-----

6-2-1 招待状の返信と祝儀のマナー	192
---------------------	-----

6-2-2 披露宴での服装	194
---------------	-----

6-2-3 披露宴での振る舞い	195
-----------------	-----

6-3 通夜・告別式	197
-------------------	-----

6-3-1 訃報を受けたときのマナー	197
--------------------	-----

6-3-2 弔電を打つ	198
-------------	-----

6-3-3 通夜・葬儀に参列する	198
------------------	-----

6-3-4 通夜・葬儀に参列する際の服装	199
----------------------	-----

6-3-5 香典の相場とマナー	200
-----------------	-----

6-3-6 通夜・葬儀での振る舞い	202
-------------------	-----

6-4 贈り物のマナー	204
--------------------	-----

6-4-1 お中元・お歳暮の贈り方	204
-------------------	-----

6-5 会食のマナー	205
-------------------	-----

6-5-1 会食の席でのNG!!	205
------------------	-----

6-5-2 日本料理の基本	206
---------------	-----

6-5-3 西洋料理の基本	208
---------------	-----

6-5-4 中国料理の基本	209
---------------	-----

6-5-5 立食パーティーのマナー	210
-------------------	-----

【自由研究課題】	213
----------	-----

○付録 自分のコミュニケーション・タイプをチェックしてみましょう	214
----------------------------------	-----

○参考図書	217
-------	-----