

リコー三愛グループ  
**三愛会会誌**

No.130/2002

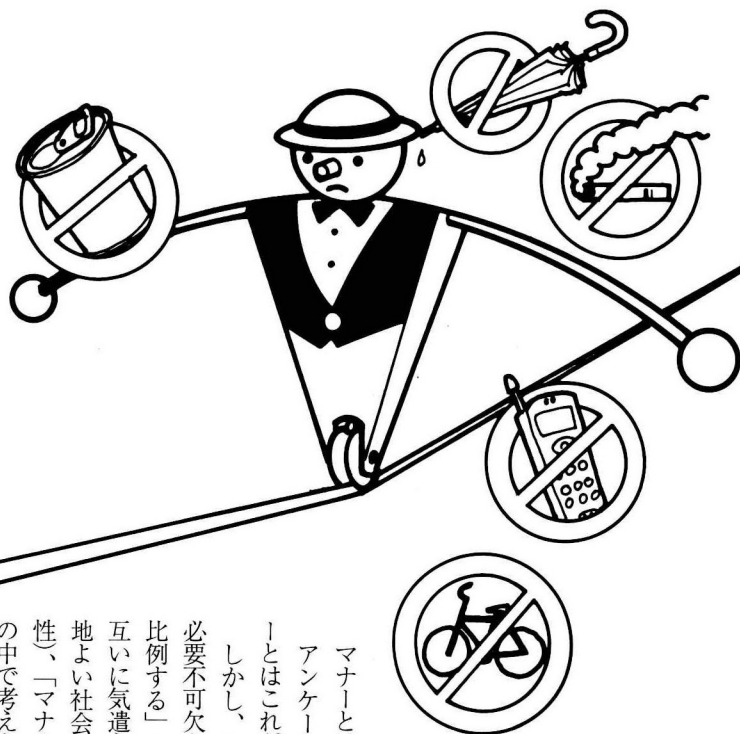
MAN-AI

特集：マナー。

どこまで知ってる？ どこまでやれてる？



# マナー。ど〜まで知ってる？ ど〜までやわてる？



ある新聞社の全国世論調査によれば、「近ごろ、日本人のマナーは悪くなった」と思っている人が圧倒的だそうです。

身の回りの他人の行為で特に腹立たしいと感じるものは、「たばこやガム、空き缶などをポイ捨てる」が六八%で最も多く、次いで「子供が騒いでも親が注意しない」五五%、「電車やバスの中で携帯電話を使う」四三%、「ベットのフンを始末しない」四〇%、「違法駐車をしたり、自転車を放置する」三七%と続いています。

そこで今号の特集は「マナー。ど〜まで知ってる？ ど〜までやわてる？」。グループ社員の皆さんのマナー意識は果たしてどのくらいなのでしょう。

前号でお願したマナーアンケートには百三十四人の方にご回答いただき、いろいろなお意見がありました。それをもとに、マナーについて考えてみたいと思います。

マナーとはいったい何なのでしょう。

アンケートでもさまざまなお意見があり、「マナーとはこれだ」と示すことはできません。

しかし、「マナーは人が快適に生活していく上で必要不可欠なもの。マナーは人間としての成熟度と比例する」(二十代女性)、「マナーは相手と自分が互いに気遣う行動が原点だと思います。みんなで心地よい社会を作っていきたいものです」(三十代男性)、「マナーとは、公共の場所、他人とのかかわりの中で考えなくてはならない。自分さえよければと周りのこと、他人のことを考えないで行うことがマナー違反である。少なくとも社会人としての自覚の

基、やってよいこととイケないことの判別を考えながら行動すべきである」(四十代男性) など、多くの方が「マナーは社会生活を営む上で必要最低限のルール」、「マナーは相手を思いやる心」と考えているようです。

川島<sup>あま</sup>冽氏は、著書『ビジネスマナー』(すばる舎刊)の中で、次のように述べています。

マナーは、一言で表わせば「いま、自分が関わっている人に対する心遣い」です。思いやり、相手を敬う気持ち、とも言えるでしょう。たとえば、人にかつたときは挨拶する、始業時刻が九時でもそれよ

り早く出社する、誰かに何かをしてもらったときは「ありがとございます」と言う、これらはいずれもマナーの範ちゅうです。

マナーは、決して他人から強制されるものではありません。そのため、「自分は最低限のルールは守っている。就業時間はきちんと働いているし、誰にも迷惑をかけてはいない」と考える人がいます。しかし、しっかりとマナーをわきまえていないと、このビジネス社会で生きていくことはできないのです。

ビジネス社会で働く限り、あなたは必ず誰かの力を借りています。そして、他人と関わって仕事をする以上は、相手に対し常に心遣いをしなければ、誰もあなたのために何かをしてくれようとはしないのです。「誰にも迷惑をかけなければ、何をしよう」と「勝手」という自分中心的な考え方は、決して通用しない、ということなのです。

社内での人間関係、取引先や顧客との関係を円滑にし、仕事を順調に進めたいと思うなら、正しいマナーを身につけていることが何よりです。つまり、自分の言動をどう感じるか、不快なものに感じていないか、常に相手の感情に配慮する心が肝心なのです。それがマナーというものです。

そして怖いのは、「たとえあなたがマナーに反した行動をとっても、誰もわざわざ指摘してくれない」ということです。

ビジネス社会は大人の世界です。大人の世界では、常識のない人を黙って「ダメな人間」と判断します。マナーをわきまえているのは当たり前、とされていきます。だからこそ、どんなとき、どんな相手にどんなマナーが求められるのか、しっかりと知っておく必要があるのであるのです。

### ★アンケート結果より★

#### 日常生活において マナー違反だと思ふこと

「空き缶やたばこなどのポイ捨て」が四七%で最も多く、「歩きながらタバコを吸う」(四一%)、「電車やバスの中で携帯電話を使う」(二七%)、「電車、レジ、キャッシュコーナー等、順番待ちの列に割り込む」(二三%)、「電車内での迷惑な態度(足を組む、新聞を広げる、座席に荷物を置くなど)」(二三%)がワースト5。

さらに「禁煙場所での喫煙」「公共の場で大声で話したり騒いだりする」「歩きながら混雑した場所携帯電話を使う」「ゴミ出しのルールを守らない」「あいさつをしない」「迷惑駐車・駐輪」「交通ルールを無視した運転」などの回答が多くありました。

少数意見の中でちよつと変わった(?)ものとして、「パチンコ屋で他人の台をのぞき込む」「野球の話をしていると、いきなり『きよう勝ってる?』と聞いてくる読売ファン」「なかなか切らないセールの電話」「聞いたことには答えず、別のことを問いかけてくる接客対応者」「雨の日のスポーツ観戦で傘をさして視界を妨げる」「公共のいすに靴を履いたままの足を乗せる」……。

腹立たしく思う場面が人によってさまざまであることが分かります。



#### マナー違反と知っているけれど、 結構してしまつてゐること

「電車やバスの中で携帯電話を使う(メールも含む)」(二八%) が最も多く、「横断歩道の信号を無視して渡る」(二六%)、「ゴミ出しのルールを守らない」(二二%)、「電車やバスの車内で携帯電話の電源を切らない」(二二%)、「空き缶やたばこなどをポイ捨てる」(二〇%) がワースト5。

以下、「歩きながらたばこを吸う」「違法駐車」「お年寄りや体の不自由な人に座席を譲らない」「座席で足を組む」「横断歩道以外の横断」「運転中に携帯電話を使う」「あいさつをしない」「時間を守らない」に四人以上の回答がありました。

少数意見の中に「エレベーターの閉をすぐ押す」「歩道に複数人広がって歩く」「落ちているゴミを見て見ぬ振りをする」「いっぱいゴミ箱にゴミを押し込む」「公衆トイレの洗浄水のバーを足で押す」「本を買うとき、下の方からとる」「運転中、入れてあげない」などがありました。「分かっちゃいるけれど、やつてる、やつてる」とうなずいている方も結構多いのでは。

#### 社内においてマナー違反だと思ふこと

「あいさつをしない、返さない」が一九%で最も多く、「喫煙コーナー以外での喫煙」(二六%)、「大声で話す」(二〇%)、「使つたものをやりっぱなし、置きっぱなしにする」(九%)、「電話の対応が悪い」(八%) がワースト5。性別による回答の片寄りはほとんどありませんが、電話の対応については女性

の方が厳しくチェックしています。

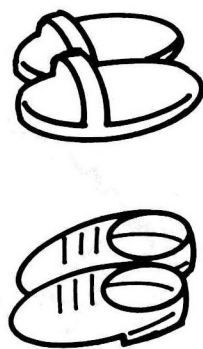
そのほか多かった回答は、「電話で名前を名乗らない」「電話をとらない」「私用電話やメール」「遅刻や昼休み時間の延長など勤務時間にルーズ」「勤務に不向きな服装」「言葉遣いが悪い」「会議室での喫煙」「ゴミの分別をしない」「たばこの吸い殻の後始末をしない」「近隣階へのエレベーターの使用」「香りの強い香水」「会議中の携帯電話」など。

「人のパソコンや机上の物をのぞき込む」「禁煙者の近くでの喫煙」「混んでいる食堂で食事が終わっているのに席を立たない」「廊下で歩行を妨げる行為(真ん中に立ち止まる、広がる、どかない)」「自分の都合でエアコンの設定温度を変える」などは少数意見ではありますが、マナー違反とは思わず無意識でやっている行為が、時として人を不愉快にしているようです。ここに挙げた項目に心当たりのある方はちょっと考えてみてください。

## 社内において、マナー違反とは知って いるけど、結構つらまってるんだよ

「敬語を使わないなど言葉遣いがよくない」「(一、二%)が最も多く、「あいさつをしない」「私用電話やメールをする」「ゴミの分別をしない」「省エネの努力を怠る(節電、裏紙使用など)」「時間を守らない」「電話の応対が悪い」「使いっぱなし、出しっぱなし」「私語や雑談が多い」と続きます。

「暑いと靴を脱ぐ」「ちよっと汚れた作業着とサングラ履きでお客様と打ち合わせをする」「到来物のお菓子が人数分ないときに早い者勝ちでいただく



く」「空いている会議室での喫煙」「くしゃみ」などの回答に、かなり細かな部分にまでマナー意識が行き届いていることが分かります。

一人一人が「マナー違反と知っていることをしないように」心掛ければ、社内はもっと快適な空間になりますね。「会社にすっぴんで来る」には、思わず笑ってしまいました…。

## マナーについて詳しく知りたいんだよ

男女とも一番が「冠婚葬祭」、次が「敬語」でした。いざというとき、知らない困るとは思っているけれど、案外知る機会が少ないのかもしれない。今回はスペースの関係で、ビジネスマナーの中から、特に知っておきたいもの、間違えやすいもの、いくつかを掲げることしかできませんが、Q&A形式になっていますので、チェックしながら読み進んでみてください。

そして、「アレっ! 私のマナーってちよっとおかしかったのかな?」と思われた方は、もう一度マナーについて学んでみてはいかがでしょうか。

出典・参考資料等

「ビジネスマナー」 川島例(すばる舎)

「20歳からのマナー」 田中敏之(晶文社出版)

esampo.com/ウェブサイト

## 皆さんのご意見やお考えの中から

- 役職が上の方で、ルールやマナーが守られていない場合、注意したいがどうやって注意すればいいか分からない。(20代・男)
- マナーの大切さを知らない若い人より、知っていてやってしまう社会人の方がよっぽどたちが悪いと思う。(20代・男)
- 相手に非常識なことをされると、かなりイライラしてしまいます。自分も相手にそう思われないう注ぎたいと思います。(20代・女)
- 人によってとらえ方はいろいろあると思うが、やはり会社はプライベートとは違うので、マナーを守ることが当然。最近そういうことが分からない人たちが増えているような気がする。(20代・女)
- 人それぞれ感じ方が違うので、どこまでをマナー違反とするかはとても難しいことだと思う。(30代・男)
- マナー違反が多いからといって法律を変えてまで取り締まるのも国民のレベルが低すぎると思う。よく考えて行動してほしい。特に喫煙者。(30代・男)
- 相手がすごく憤慨することがなければマナー違反ではないと考えている。(30代・女)
- 日ごろあまり気にせず行っている行動、言動をマナーというはかりに掛けると外れていることが多々あると思う。自分を少し客観的に見てみる必要があるように感じた。(30代・女)
- マナーって地域や時代で変わるものだと思う。いつまでも同じマナーにこだわり続ける人々に「なぜか?」と思ってしまう。基本的にはお互いに気持ちのいい空間を共有すること。それには相手の気持ちもきちんと受け止める心の広さが必要。(40代・男)
- 長年営業職にいて感じることは、「しつけの良さ」「マナーのよさ」は時として勉強以上に大きな能力として評価されることが多い。(50代・男)



## あいさつと敬語のマナー

「おはようございます」「こんにちは」「お疲れさまです」「ありがとうございます」「申し訳ございません」「失礼いたします」

あいさつをするのは当たり前のことです。しかし、その当たり前のことができていない人が大変多いのです。

あいさつはビジネスマナーの第一歩です。まずは、朝のあいさつ「おはようございます」で元気な一日をスタートしましょう。

それから、出会った人には自分の方から明るく、笑顔であいさつすることを心掛けたいものです。

上司や社外の人など立場の違う人と会話をするときには敬語をいいます。敬語には尊敬語、謙譲語、丁寧語の三つがあり、これらを正しく使うことが社会人としてのマナーです。あやふやな敬語を使っていると、「口のきき方を知らない」教養のない人間に見られてしまいます。

**Q1** 廊下で他部署の人とすれ違ったが、よく知らない人なので、そのまますれ違った。

YES  NO

**Q2** エレベーター内は静かにと言われているので、あいさつをしなかった。

YES  NO

**Q3** お客様に上司を紹介する時は、どのように紹介すればよい?

| 普通語 | 尊敬語               | 謙譲語          |
|-----|-------------------|--------------|
| 言う  | おっしゃる             | 申す、申し上げる     |
| いる  | いらっしゃる、おいでになる     | おる、おります      |
| 行く  | いらっしゃる、おいでになる     | 参る、伺う、上がる    |
| 来る  | いらっしゃる、見える、お越しになる | 参る、伺う、お伺いする  |
| する  | なさる、あそばす          | いたす、いたします    |
| 知る  | ご存じです             | 存じる、存じ上げる    |
| 見る  | ご覧になる             | 拝見する         |
| 聞く  | お耳に入る、お聞きになる      | 伺う、承る、拝聴する   |
| 与える | たまわる、くださる         | 差し上げる、進呈する   |
| 食べる | 上がる、召し上がる         | いただく、ちょうだいする |
| 会う  | お会いになる            | お目にかかる       |

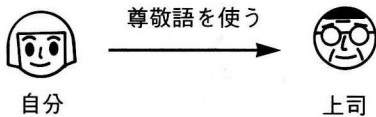
A 私どもの田中部長でございます。  
B 部長の田中でございます。  
C 当社の部長の田中さんです。  
答え

**Q4** 会議中の鈴木部長に奥様から電話が入った。どのような返答すればよい?

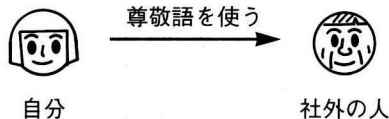
A 鈴木はたたいま外出しておりますが…。  
B いつもお世話になっております。鈴木さんはたたいま席を外しておりますが…。  
C いつもお世話になっております。鈴木部長は、たたいま会議中ではありますが…。  
D 課長の鈴木はたたいま外に出ているようですが…。  
答え

### 尊敬語と謙譲語の使い分け

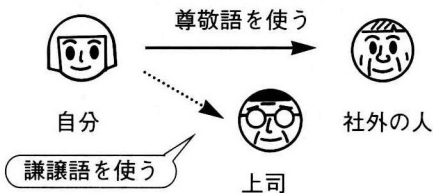
■上司と話をするとき



■取引先や顧客など、社外の人と話をするとき



■社外の人と、自社の上司の話題をするとき



**A1** 正解はNO  
社内で出会う人は、すべて会社に何らかのかかわりのある人です。社員はもちろんのこと、見知らぬ人でもあいさつしましょう。

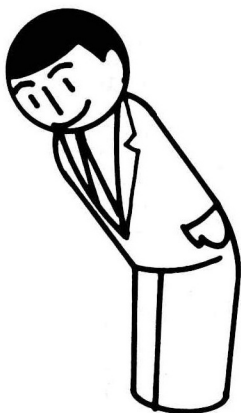
**A2** 正解はNO  
混んだエレベーターや電車の中、洗面所では大声であいさつするのは無神経ですが、会釈をしましょう。

**A3** 正解はB  
社外の人と話をするときには、上司のことを謙譲語で表現します。敬称である役職は、たとえ社長や部長、課長であっても呼び捨てにします。ただし役職を相手に伝えたい時には社長の○○、部長の○○というように、名前の前に肩書きを持てきます。

**△4** 正解はC  
外部の人に対して内部の人の話をする時には「謙譲語」を使いますが、同じ会社の人からの電話であれば「尊敬語」に変わります。また家族であれば、状況を把握してもらうために「会議中」と言っても差し障りはありません。部下としてのあいさつを忘れないように。

## オフィスのマナー

上司と部下、先輩と後輩、同僚同士、仕事を順調に進めるためには、社内での人間関係を円滑にすることが大事ですが、マナーができていないと、ときとして、この信頼関係が壊れることもあるのです。



**○5** 一、二分遅刻したが、これくらいならいいと思って、黙って仕事を始めた。

YES  NO

**○6** 上司の指示命令を受けた時、メモを取ったので復唱はしなかった。

YES  NO

**○7** 直属のA課長と他部署のB部長の両方から仕事を頼まれた。どう対応すればいい？

A B部長の依頼をA課長に報告し、どちらの仕事も先に仕上げるか判断をあおぐ

B B部長から頼まれた仕事を先に処理し、その旨をA課長に報告する

C その時の自分の判断で、緊急度の高いものから処理する

答え

**○8** 夏の旅行を計画したので、「この期間、有給休暇を取る」と宣言して、早い時期に申請した。

YES  NO

**○9** 隣の総務部からちょっと来るように言われたので、黙って十分ほど席を外した。

YES  NO

**○10** 同僚に電話があり、大変急いでいるらしいので携帯電話の番号を教えた。

YES  NO

**○11** 同僚あてにA氏から電話が入ったが、不在を告げると「特に用事ではありませんので結構です」と言われた。この後の対応は？

A 電話があったことを伝える

B 伝えなくてよい

C 覚えていたら伝える

答え

**○12** 取引先の担当者から上司あてに封書が届いた。社用封筒ではなく普通の封筒だったが開封して上司の机の上に置いた。

YES  NO

**△5** 正解はNO  
始業時刻は仕事を始める時刻です。一〜二分でも遅刻などもつてのほか。少なくとも十五分前には出社し、五分前には席に着きましょう。また、フレックスタイム制は自由に出社してもよいと考えがちですが、各自定めた出社時刻は守らなければなりません。マナー以前の問題です。

**△6** 正解はNO  
メモを取るだけでは不十分。指示を出した方は相手がどれだけ分かっているのか常に気がかりなもの。復唱することによって、自分の理解度を相手に示すことにもなります。

**△7** 正解はA  
組織の中では直属の上司の指示命令が最優先になります。たとえ重役から直接、命令を受けた場合であっても、必ず直属の上司に報告をして指示を受けます。

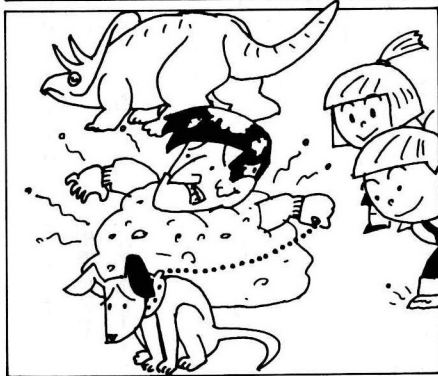
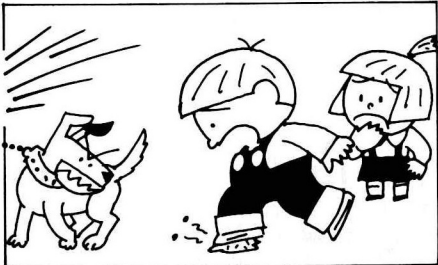
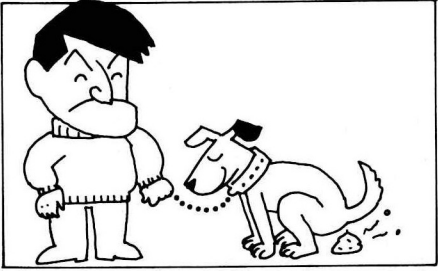
**△8** 正解はNO  
有給休暇の権利があるといっても、仕事に支障が出ないよう周囲との調整を図りながら日程を決めるのが社会人の取るべき行動です。その休暇によって業務に支障を来たのであれば、会社はほかの時期に有給休暇を与えることができます。早めに申請を出すのは良いのですが、当然の権利と思わないで、申請する前に上司に相談すること。

**△9** 正解はNO  
どんなに短い時間であっても、席を外す時には必ず行き先をだれかに伝えること。言わなくて良いのはトイレに行く時ぐらいのものです。何も言わずに席にいないときに周りもトイレと察して、数分で戻ってくると判断ができるわけです。



# サンちゃん アイちゃん

by すげろサイキ



**A 10** 正解はNO  
相手がどんなに急いでいても、携帯電話の番号を本人の了解なしに第三者に伝えてはなりません。この場合は相手の連絡先を聞き、自分が同僚に電話をして、同僚から相手の方に連絡を入れてもらうようにします。

**A 11** 正解はA  
相手は「結構です」と言っても、自分が電話をしたという事実は伝えてくれるものと思っ  
ています。電話のあった時間と内容はどんなに  
細かなことでも必ず伝えること。

**A 12** 正解はNO  
親展・書留・私信（社用封筒でないもの）  
そして「秘」扱いは、その扱いを任されている  
場合を除いて、開封しないでそのまま渡すのが  
原則です。また、公信か私信かわからないもの  
は開封しないのが原則です。

## 電話のマナー



電話対応のマナーはビジネスマナーの中でも特に難しいもの。電話は外部とつながる直接の窓口、その対応の良し悪しで会社のイメージが決まってしまうことが多いのです。

また、電話対応は受話器を置く瞬間まで終わっていません。「ガチャン」という不快な音を聞かせないためには、相手より後に切るのが現実です。

顔が見えないからこそ、ていねいな対応を心掛けたいものです。

**Q 13** お客様からの電話の取り次ぎは、どのような対応を？（名指し人が在席の場合）  
A 社名を名乗る ↓ あいさつ ↓ 名指し人の名前を復唱 ↓ 取り次ぐ

B 社名を名乗る ↓ 相手の名前を復唱 ↓ あいさつ ↓ 取り次ぐ

C 社名を名乗る ↓ 相手の名前を復唱 ↓ あいさつ ↓ 名指し人の名前を復唱 ↓ 取り次ぐ

答え □

**Q 14** 上司の佐藤課長あてにB社の部長から電話が入った。課長はお客様と商談中で席を外している。どのような対応を？  
A ただいま佐藤さんは、来客中で席を外しております。

B ただいま佐藤課長は、席を外しております。いかがいたしましょうか？

C ただいま課長の佐藤は、席を外しておりますが、戻り次第ご連絡させていただきますようか？

D ただいま佐藤は、会議中ですので、折り返しご連絡させていただきますようか？

答え □

**Q 15** 出張中の田中課長あての電話の対応。「申し訳ありません。あいにく田中課長はきのうから京都に新製品の開発の件で出張中として、来週水曜日に帰る予定です。」  
さてこの中であらためた方がよい部分は何力所？

- A 一力所
- B 二力所
- C 三力所
- D 四力所
- E 五力所

答え □

**Q 16** 夕方に斉藤部長あてに電話。部長は先ほど「じゃあ、お先にー」と言って会社を後にした。良い応対は？

- A あいにく斉藤はもう帰らせていただきました。
- B 申し訳ありません。あいにく斉藤は帰宅いたしました。
- C 申し訳ありません。あいにく斉藤は出てしまいました。
- D すみません。もう退社しました。

答え

**Q 17** お客様からの商品の使い方に関する電話が入った。詳しく分かる者は外出しているが、その場合の応対は？

- A 担当者に戻る時間を伝えて掛けなおしてもらおう
- B とりあえず分かる範囲で答え、担当者が戻った時に詳しく連絡する旨を伝える
- C 担当者が戻り次第、こちらから連絡する旨を伝える
- D パンフレットをよみ読みよりにアドバイスする

答え

**Q 18** 電話でお客様に会社までの道案内をした。おかしなところは？

『〇〇様へお電話ありがとうございます。は、そのまま真っ直ぐ行く方向に信じてください。その道を渡ってまいります。向かい側のビルが当社でございます。一階が受付になっておりますので、そちらまで伺っていただけます。山田課長には、お伝えしておきます。』

- A 1
- B 2
- C 3
- D 4
- E 5
- F 6
- G 7
- H 8

答え

**A 13** 正解はC  
電話を取ったらず社名を名乗ります。この場合「もしもし」は要りません。相手が名乗ったらそれを復唱しながらあいさつ、次に名指し人の名前を復唱します。

こうした復唱は確認作業というより、だからだれあての電話だということを周囲に同時に知らせる効果があり、効率の良い電話の受け方です。

**A 14** 正解はC  
ポイントは二つ。

まず社内の人を外部の人に言う時には敬称は付けません。もし確認する上で役職を付ける場合には、名前の前に付けます。

次に、名指し人の上司が出られない時、何をしていたかを伝える必要はありません。会議中、来客中などの場合には、相手によっては取り次いでもらいたいと考えることもありますので、こういった場合には「席を外している」「外出している」と伝えた方が良いでしょう。そして「戻り次第お掛け直します」と提案するのが一般的です。

**A 15** 正解はE  
1..「田中課長は」を「田中は」に変える。

2..「昨日から」、聞かれもしないのいつからと言う必要はない。

3..「京都へ」、どこに行っているかも言う必要はない。

4..「新製品の開発の件」、出張の内容などはもってのほか。

5..「来週水曜日」、帰る日より出勤日がいつなのかを伝えた方が分かりやすい。

**A 16** 正解はC  
会社を夕方出たからといって必ずしも帰宅したとは限りません。打ち合わせや、接待、委員会など夜に社外で行われる仕事もたくさんありますが上司はいちいち社員に言いません。

「帰った」「退社」などは仕事を切り上げた印象になるので「もう出てしまっただけで今日は戻らない」というような言い方が良いでしょう。

**A 17** 正解はB  
すぐに使いたいのがお客様の気持ちですから、とりあえず、その場でできる最大限のことを行い、後は担当者が戻ったらこちらから電話を掛け直すようにします。

**A 18** 正解はF  
1..「ごさいますね」→「いらっしゃいますね」

2..「行く」と「行かれる」と「いらつしやると」

3..「もらいます」と「いただきます」

4..「何ってください」→「お聞きください・お尋ねください」

5..「お伝えして」→「申し伝えて」

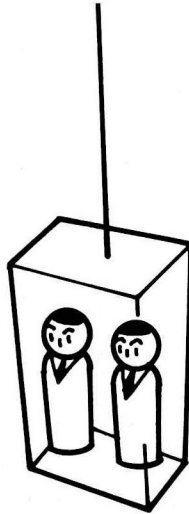
6..「山田課長」→「山田（敬称は取る）」





## 接客のマナー

来客に対する対応の仕方では、会社の社員の質が判断されてしまいます。温かく、丁寧に、しかも迅速な対応を心掛けましょう。



**Q 19** お客様をご案内するときのエレベーターの乗り降りは、どの対応が良い？

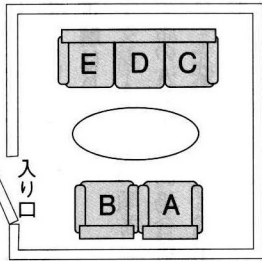
A 自分が先に乗って、ボタンを押して待ち、降りる時はお客様を先に降ろす。

B お客様を先に乗せて、降りる時は自分が先に降りて案内する。

C 乗る時も降りる時も自分が先。

D 乗る時も降りる時もお客様が先。

答え

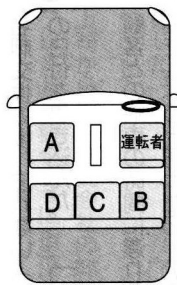


答え

**Q 21** お客様に上司を初めて引き合わせるときに、「こちらが私がいっしょお世話になっているお客様の〇〇様です」と上司に言い、次に上司をお客様に紹介した。

YES  NO

**Q 22** お客様、部長、先輩そして自分自身の四人でタクシーに乗るとき、部長の席は？



答え

**Q 23** 部長あてに二人のお客様が同時にお見えになった。〇〇社のS氏は事前のアポがあり、△社の営業部長であるK氏はアポはないが、転勤のあいさつにいられたとのこと。受付はどのような対応を？

A 部長に連絡し、その場（お客様の前）で指示を仰ぐ。

B K氏にお待ちいただき、まずS氏を応接室にお通ししてからK氏を取り次ぐ。

C K氏があいさつだけと言っているので、その場でS氏に了解をとって、K氏を優先させる。

答え

**Q 24** 来客中の上司に外線が入った。急ぎのようなので、「△商事の凸凹さまから急用のお電話が入っています」と小声で耳打ちした。

YES  NO

**A 19** 正解はD

エレベーターは乗る時も降りる時もお客様が先です。ただし、ドアが閉まらないように手で押さえておくようにしましょう。降りる時には必ずお客様に「右でございます」などと事前に声を掛けることを忘れずに。

**A 20** 正解はC

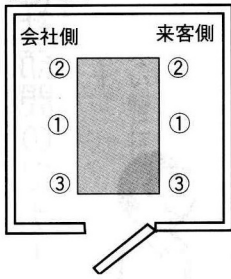
入口から一番遠いソファの席が上座というのが基本。お客様によっては、席次を気にされる方もいらっしゃるので、できるだけ応接室の環境を基本に近い形に整えておくこと。この場合の上席の順番はCDEABとなります。

**A 21** 正解はNO

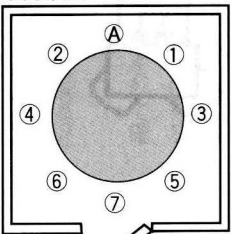
自己紹介と同じで紹介は目下の者から先に目上の人にするのが原則です。社外の人に対しては役職に関係なく、自社の人間を目下と考えますから、たとえ自分の上司で先方より高い役職であっても先

### 応接室・会議室の席次

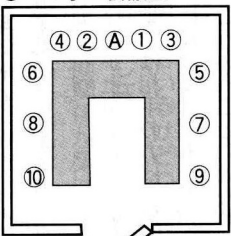
#### ●対面型



#### ●円卓型



#### ●コの字の会議室



Aは議長席

- 室内では、出入り口から遠いほど上席、近いほど末席。
- 会議室の席次は議長席を中心に、議長に近いほど上席。

に先方に紹介します。その場合、「部長の斉藤でございます」というように、上司を呼び捨てにします。

**A 22** 正解はD  
タクシーの上司の順番は、B、D、C、最後が助手席のAです。この場合はお客様がBに座り、部長がD、先輩がC、自分は助手席のAに座ることになります。

ただし、実際には後部座席のまん中は大変狭く座り心地の悪い席ですから、「私がまん中に座らせていただきますが」と申し出るのも配慮の一つです。またオーナードライバーが運転する時には、一番の上席はオーナーの隣、つまり助手席になります。もし問題と同じメンバーで、部長が運転する場合は、お客様が上席の助手席になります。

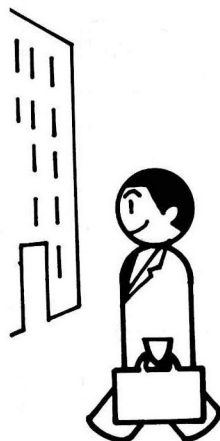
**A 23** 正解はB

アポの有無にかかわらず、わざわざ足を運んで下さったお客様に対して、失礼のない対応をしなければなりません。Aでは「困った、どうしましょう?」と、お客様の目の前で表現しているようなもの。マイナスの印象を与えかねません。転動のあいさつは、短期間にたくさんのお社回りをしなければならぬため、基本的にアポ無しでも良いことになっていきます。よほどのことがない限り、少し時間を割いて受けるようにします。しかし、事前に約束をしている方を優先する態度は示さなければいけませんから、Bの対応がふさわしいのです。

**A 24** 正解はNO

どんな場合でも来客中に伝言を入れる時には、必ずメモにすること。内容がお客様に伝わってしまうのは良くありません。どんなことで関連があるか分からないからです。

## 他社訪問のマナー



他社を訪問するとき、あなたは会社の代表です。もしマナーに反した行動をとれば、それはそのまま会社のイメージとなります。社外の人にはより厳しくあなたの行動をチェックしていることを知っておく必要があります。

**Q 25** 上司と一緒に名刺交換をする場面で、先方の方が、自分に先に名刺を渡そうとしたのでそのまま受け取った。

YES  NO

**Q 26** 名刺交換の後、忘れないようその場できょうの日付を書き込んだ。

YES  NO

**Q 27** 顧客との約束の時間に遅れそう、先方に電話をしようと思ったら、公衆電話の前には待っている人がいる。今来た電車に乗れば間に合うかもしれないと思って、飛び乗ってしまった。

YES  NO

**Q 28** 三週間前にお客様にアポイントを取っているのに、前日には確認の電話は入れなかった。

YES  NO

**A 25** 正解はNO  
複数の人と名刺交換をする場合には双方の上司から始めます。

もしあなたが上司より先に名刺を受け取れば、名刺を見るまでは相手の方は当然あなたが上司と判断したことになります。あなたが一歩上司より下がっていいということにはなりませんから、上司を立てる態度を忘れないようにしましょう。

**A 26** 正解はNO

その場で名刺に書き込んで良いのは、相手の携帯電話の番号やメールアドレスくらいなものです。ただし、帰ってから日付や紹介者、その他の情報を書き込んでおくのは全くかまいません。毎日の整理を欠かさないようにしましょう。

**A 27** 正解はNO

心理として飛び乗る方を選びがちです。でも飛び乗ってもその先何が起こるか分かりません。約束の時間に間に合いそうもない時には、とにかく約束の時間前までに連絡を入れること。連絡を入れておけば、相手もいらいらしないで済みますし、信用も無くしません。

**A 28** 正解はNO

一週間以内のアポであれば基本的に再確認の必要はないですが、それ以上日にちが空く場合には、前日に確認の電話を掛けるのが良いでしょう。この場合にその相手と直接話することができなくて、電話に出た相手に「明日〇時に伺わせていただきますことをお伝えください」と伝言してもらえば良いのです。丁寧な人という印象にもなりますし、万が一相手がうっかり忘れていた、ということもありますので、ぜひ実行してください。



## 弔事のマナー

冠婚葬祭に関するマナーはたくさんあります。特に弔事は人の人生を締めくくる厳粛な儀式ですから、常識はずれのふるまいは許されません。仏式、神式、キリスト教式によってしきたりも異なります。ここでは詳しく述べることはできませんが、社会人として一通りのマナーをぜひ身につけていただきたいと思います。

**Q 29** 上司の代理で通夜の弔問に行く場合、受付での記帳はどのように書けば良いか？

- A 芳名帳には会社名だけを記帳する
- B 上司の氏名を書き、その左横下に「代」と書く
- C 最初に自分の氏名を書き、その左横に上司の氏名を書いて「代」と入れる

答え  YES  NO

**Q 30** 取引先の告別式に持参するお香典の用意をしておくように上司から指示され、相手の宗派が分からないので、「御霊前」という不祝儀袋を用意した。

YES  NO

**A 29** 正解は B

上司の代理で行く場合には、本人の名前は必要ありません。ただし、上司の名前だけを記入したのでは上司が参列したことになってしまいますので、「代」と記入します。

**A 30** 正解は YES

できるならば宗派の確認をすることが望ましい対応ですが、一般的にどの宗派にも使えるのが

「御霊前」です。ちなみに仏教なら「御香典」「御香料」、神式なら「御玉串料」「お神料」、キリスト教なら「御花料」「御ミサ料」などが一般的です。

## ビジネス文書のマナー

**Q 31** あて名書きをするときに株式会社を(株)と略した。

YES  NO

**Q 32** 上司から〇〇株式会社の総務部長あてにパンフレットを送るよう指示された。

総務部長の名前が分からないので、「〇〇株式会社総務部長殿」と書いて出した。

YES  NO

**Q 33** お客様にお詫びのお手紙を書くとき、字が下手なので、パソコンで作成した。

YES  NO

**Q 34** Eメールで社外文書を書くとき、「拝啓 時下ますます～」の前文や結語を省略した。

YES  NO

**A 31** 正解は NO

株式会社は会社の固有名詞の一部ですから特に封筒のあて名などの場合には、略すことは大変失礼になります。株式会社が前にくるのかわりにくるのか分からない時には、先方の会社に電話をして確認することです。

**A 32** 正解は NO

この書き方では、一般のダイレクトメールと全く変わりません。相手の名前が分からない時に

は、上司に確認するか先方の会社に電話をして聞くようにしましょう。電話に出た相手に不審に思われないように、きちんとこちらの社名を名乗ります。また、あて名の敬称には「様」を付けるようにしましょう。

**A 33** 正解は NO

この手紙の目的は、相手に対し心をこめて謝罪の気持ちを伝えることと、こちらの誠意を伝えることです。重要なのは字が上手下手ということではなく、内容なのです。

また、時期を逸しないことも重要です。

**A 34** 正解は YES

Eメールのメルットは、早い、簡単、低コスト、直接本人に届くなど。特に簡潔に相手に伝えることのメルットが大きいので、長々とした時候のあいさつなどは省いてもかまわないことになっています。ただしあまり簡略し過ぎて、心や気持ちが伝わらなくなってしまうように気をつけましょう。

さあ、あなたのマナー度はいかがでしたでしょうか。

最初にも記したように、マナーの原点は相手を思いやる気持ちを持つことです。いろいろな考え方があられると思いますが、多くの人が、そして、あなた自身が「マナー違反だと思ってること」「思っているけどついやってしまってること」などをしないように意識することで、もっとステキな人間関係が築けるように思います。

特別寄稿の中谷彰宏さんの言われる「カッコいい人」を目指してみませんか。