

仕事に自信と誇りが持てる

ビジネス マナー

イントランスHRMソリューションズ株式会社

著作権者および出版権者の文章による許諾を得ず、
本書について無断で複写・複製することはできません

Copyright © Intranse HRM Solutions Co.,Ltd. All Right Reserved.

はじめに

1.身だしなみ … 4

- 01 第一印象
- 02 髪型
- 03 服装
- 04 顔・爪
- 05 小物
- 06 クールビズ・
オフィスカジュアル

2.基本姿勢・動作 …18

- 07 表情
- 08 立ち方・座り方・歩き方
- 09 目線
- 10 返事
- 11 挨拶
- 12 挨拶に続けて一言
- 13 お辞儀
- 14 物の受け渡し

3.言葉遣い …29

- 15 敬語の使い分け
- 16 クッション言葉
- 17 敬称・呼称
- 18 避けたい表現
- 19 話し方

4.電話対応 …39

- 20 電話の受け方
- 21 取り次ぎの仕方
- 22 伝言の承り方
- 23 伝言メモ
- 24 電話のかけ方
- 25 携帯電話のマナー

5.訪問 …48

- 26 訪問する前の準備
- 27 訪問時の受付・面談
- 28 名刺交換
- 29 紹介

6.来客対応 …57

- 30 お迎え

31 案内（先導）

- 32 席次
- 33 お茶出し
- 34 お見送りの仕方

7.仕事の進め方 …64

- 35 聴き方
- 36 指示の受け方
- 37 報告
- 38 連絡
- 39 相談
- 40 伝え方
- 41 依頼の仕方
- 42 仕事の適切な断り方
- 43 クレーム対応
- 44 整理
- 45 整頓
- 46 会議（セッティング）
- 47 会議（参加）
- 48 ビジネス文書
- 49 Eメール（基本入力）
- 50 Eメール（送信上の注意）

受講の心構え

1.自主的に学ぶ

自ら進んで自分の成長のために学ぶ姿勢

2.素直な心で学ぶ

自分自身の現状を把握し、そこから努力するという謙虚な姿勢

3.受講した学びを現場で「実践」する

学んだことを意欲的に業務に活かすことで成果につなげる姿勢

ビジネスマナー研修の目的

ビジネスマナーとは

ビジネスマナーの意義

1. ビジネスパーソンとして知っていなければならない最低限の礼儀
2. 仕事をする上で相手を不快にさせないための基本的な礼儀
3. 人間関係を円滑にするためのコミュニケーションの土台

まずはビジネスマナーの基本的なスキルである「型」を習得します。慣れてきたら「型」通りに立ち居振る舞うのではなく、その場の状況や相手に応じた対応をするようにします。そうすると真のビジネスマナーが身につきます。

① 身だしなみ

ビジネスシーンでは「相手にどう見られたいのか」で、それにふさわしい身だしなみをします。身だしなみは、中身を知らなくても人格や人柄の判断材料にされ評価されています。

■身だしなみとおしゃれの違い

身だしなみ _____ のため パブリック（公）

おしゃれ _____ のため プライベート（私）

※相手（お客様や上司）の基準に合わせる気遣いが必要です

■身だしなみ3つの心得

身だしなみは相手への思いやりです

①清潔感

清潔感は相手への配慮でもあります。相手に不快感を与えないよう、清潔感がある身だしなみを整えることは最も大切です。

②機能性

仕事をする上で、動きにくい服装だと業務の妨げになります。自分の仕事に求められている服装は何かを理解して身につける必要があります。

③調和

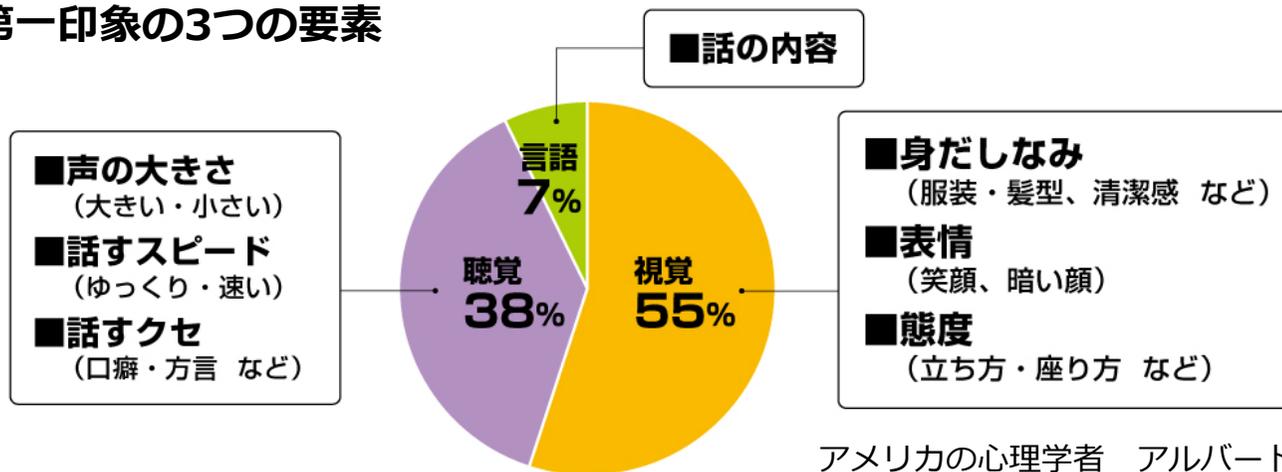
職場で浮いている存在にならないように、周りとの調和が取れているかが大切です。企業のイメージにふさわしい身だしなみを心掛けましょう。

第一印象はその善し悪しが、その後の人間関係を左右します。「また会いたい」「一緒に仕事がしたい」と思ってもらえるような、身だしなみや表情、話し方を意識しましょう。

CHECK POINT

- 身だしなみは清潔感がある
- 笑顔で相手の目を見て挨拶している
- 聞き取りやすい声で話している

■ 第一印象の3つの要素



第一印象は
ぱっと見で決まる

アメリカの心理学者 アルバート・メラビアン提唱

ワーク ペアでお互いの第一印象を伝えてみましょう

どの年代の人にも不快な思いをさせないように清潔感のある髪型を心がけましょう。ワックスなどの整髪料を使って、必要以上に髪を遊ばせたりするのは社会人として適していません。

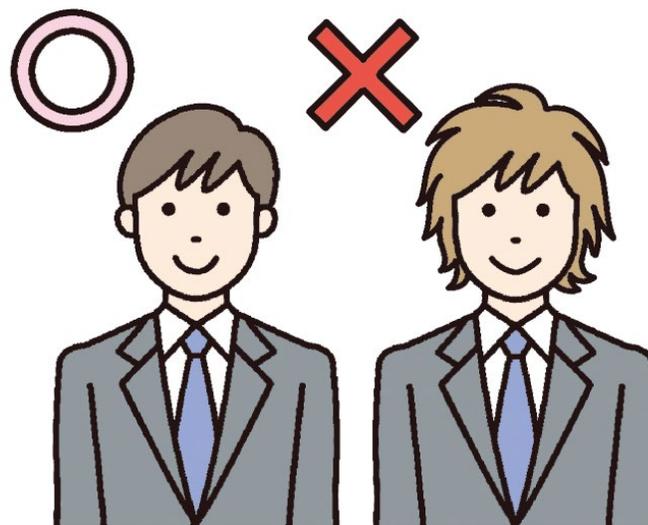
CHECK POINT

- 髪の色は茶色すぎず自然である
- 前髪、後髪は伸ばしすぎていない
- 誰から見ても清潔感がある

■ お客様は身だしなみを人格や人柄の判断材料にしています

評価例

- 自然な髪色 信用できそう
- × 脱色しすぎた茶髪 チャラチャラしている
- 髪が短い 清潔感がある
- × 髪が長い 不潔そう
- 髪が整っている しっかりしている
- × 寝ぐせがついている だらしない



※髪の色や髪型など会社の規則があれば、それに沿うようにしてください

どの年代の人にも不快な思いをさせないように清潔感のある髪型を心がけましょう。
ロングヘアの場合は髪をまとめて、フェイスラインをすっきりさせると好印象です。

CHECK POINT

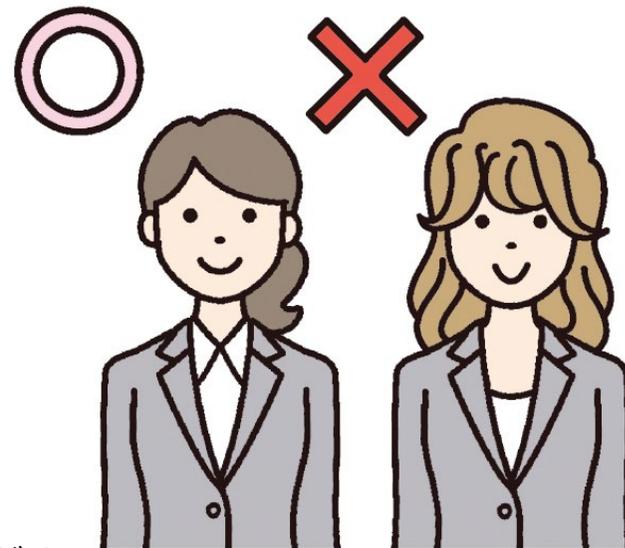
- 髪の色は茶色すぎず自然である
- 前髪は目にかかっていない
- フェイスラインを出している

■ お客様は身だしなみを人格や人柄の判断材料にしています

評価例

- 自然な髪色 信用できそう
- × 脱色しすぎた茶髪 チャラチャラしている
- 髪がまとめてある 明るい
- × 髪が顔にかかっている 暗い
- 落ち着いたヘアアクセサリー 上品
- × 華美なヘアアクセサリー 派手

※ 髪の色や髪型など会社の規則があれば、それに沿うようにしてください



どの年代の人にも不快な思いをさせないように清潔感のある服装を心がけましょう。個人の印象の善し悪しは、会社の印象でもあります。

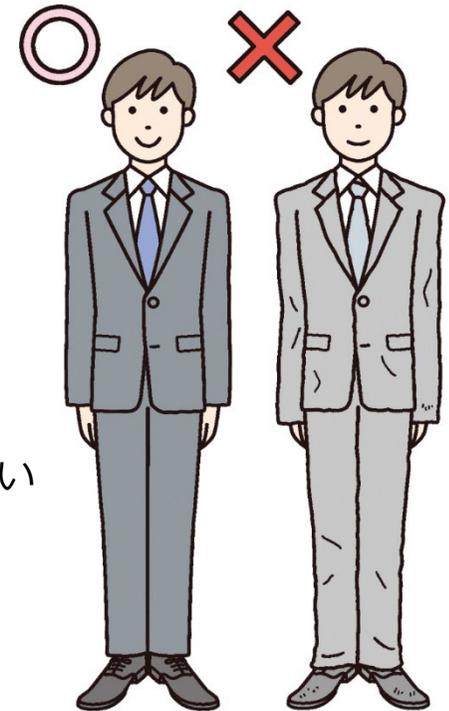
CHECK POINT

- スーツやジャケットは身体にあったサイズである
- 色、形は派手ではなく、主張しすぎている
- きちんとプレスされ、汚れやほつれがない

■ お客様は身だしなみを人格や人柄の判断材料にしています

評価例

- スーツやジャケットが身体に合ったサイズ・・・きちんとしている
- × スーツやジャケットが身体より大きいまたは小さいサイズ・・・だらしない
- シャツが白、淡い色・・・さわやか
- × シャツの色が派手・・・チャラチャラしている
- スーツやパンツに汚れやほつれがない・・・清潔感がある
- × スーツやパンツがヨレていて汚い・・・不潔である



※会社のドレスコードなど服装の規則がある場合は、それに沿うようにしてください

どの年代の人にも不快な思いをさせないように清潔感のある服装を心がけましょう。
個人の印象の善し悪しは、会社の印象でもあります。

CHECK POINT

- スーツやジャケットは身体にあったサイズである
- 色、形は派手ではなく、主張しすぎている
- きちんとプレスされ、汚れやほつれがない

■ お客様は身だしなみを人格や人柄の判断材料にしています

評価例

- スーツやジャケットが身体に合ったサイズ・・・きちんとしている
- × スーツやジャケットが身体より大きいまたは小さいサイズ・・・だらしない
- スカートは膝がかくれいている・・・清楚
- × スカートの丈が短い・・・場をわきまえていない
- スーツやジャケット、制服に汚れやほつれがない・・・清潔感がある
- × スーツやジャケット、制服がヨレていて汚い・・・不潔である



※会社のドレスコードなど服装の規則がある場合は、それに沿うようにしてください

顔はすぐに目につく場所です。服装や髪型が整っていても、ひげを剃っていなければ好印象を与えることはできません。爪も見られていることを意識しましょう。

CHECK POINT

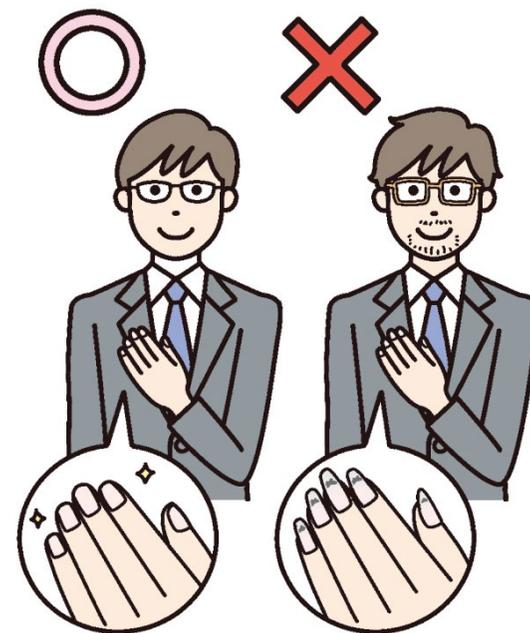
- ひげは剃り残しが無い
- 鼻毛・耳あか・口臭はない
- 爪は短く切っている

■ お客様は身だしなみを人格や人柄の判断材料にしています

評価例

- ひげをキレイに剃っている・・・さわやか
- × ひげが伸びている・・・むさくるしい
- メガネのフレームがベーシック・・・知的
- × メガネのフレームが派手・・・チャラチャラしている
- 爪が短くキレイ・・・清潔感がある
- × 爪が長く汚れている・・・不潔である

※会社の身だしなみの規則がある場合は、それに沿うようにしてください



顔はすぐに目につく場所です。ナチュラルメイクをして、どの年代にも好印象を与えましょう。
爪は短く切り、マニキュアをつける場合は仕事として常識のある色を選びます。

CHECK
POINT

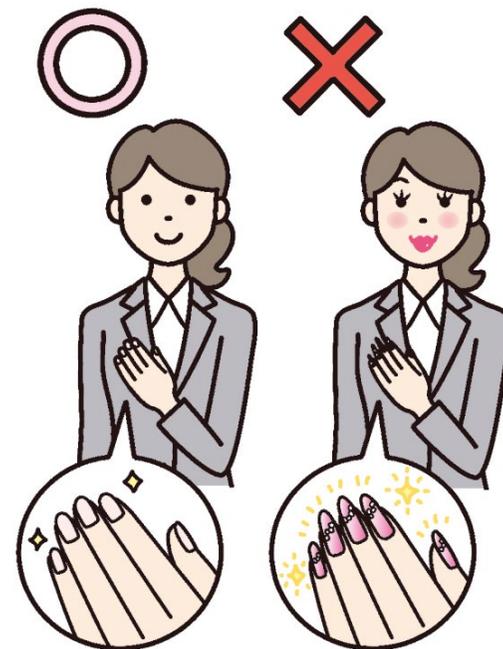
- ナチュラルメイクをしている
- 爪は短く切り清潔にしている
- マニキュアは仕事に適している

■ お客様は身だしなみを人格や人柄の判断材料にしています

評価例

- ナチュラルメイク・・・親しみがある
- × 濃く華美なメイク・・・派手で浮いている
- × ノーメイク・・・だらしがらない、暗い
- 爪が短い・・・清潔感がある
- × 爪が長い・・・不潔である
- × マニキュアが派手・・・メリハリのない人

※会社の身だしなみの規則がある場合は、それに沿うようにしてください



ビジネスファッションの決め手はトータルバランスです。スーツやジャケットにあった靴、ベルト、バッグ、腕時計などの小物にまで身だしなみを意識しましょう。

CHECK POINT

- ベルトは靴に合わせた色でシンプルである
- 靴はすり減ったり、汚れたりしていない
- 腕時計はシンプルで機能的なものを着用している

■ お客様は身だしなみを人格や人柄の判断材料にしています

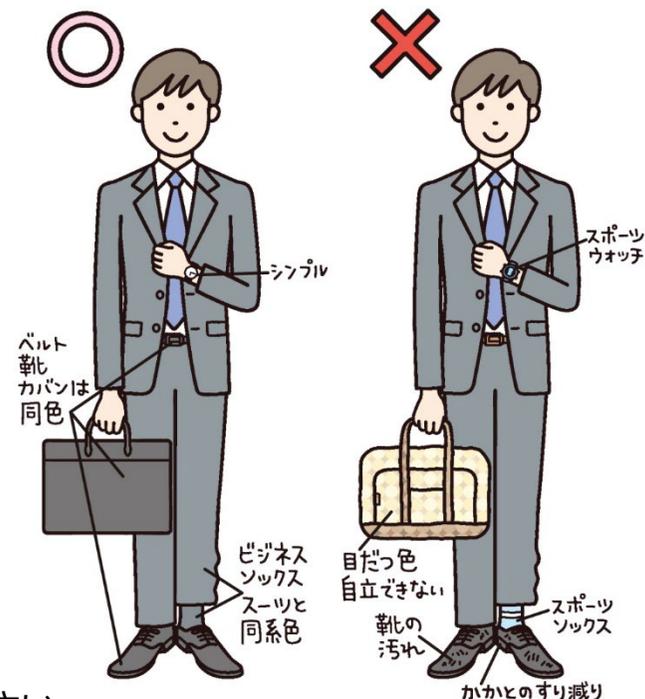
印象が良い

- 靴・ベルト・バッグの色を揃える
- 靴下はスーツの色に近いビジネスソックス
- 腕時計はシンプルなデザイン

印象が悪い

- × スポーツソックス、スポーツウォッチ
- × 靴・ベルト・バッグなど小物が汚れている
- × 結婚指輪以外のアクセサリ

※会社の身だしなみの規則がある場合は、それに沿うようにしてください



バッグ、腕時計、アクセサリーなどはシンプルなものを身につけ、細部にまで手入れを行き届かせましょう。小物も見られていますので、相手からの印象を意識して選ぶようにします。

CHECK POINT

- 派手なアクセサリーはしていない
- 靴はつま先と、かかとを覆うシンプルなデザインである
- 香りの強すぎる香水をつけていない

■ お客様は身だしなみを人格や人柄の判断材料にしています

印象が良い

- シンプルなデザインの靴・腕時計
- 落ち着いた色・形の、置いたときに自立できるバッグ
- 肌色に近いストッキング
- 無臭

印象が悪い

- × 華やかなピアス・イヤリング・ヘアアクセサリー
- × 派手な色・形で、置いたときに倒れてしまうバッグ
- × つま先と、かかとがない靴
- × 香りの強すぎる香水



※会社の身だしなみの規則がある場合は、それに沿うようにしてください

① 身だしなみ

ワーク 身だしなみチェックリスト (男性)

ペアでテキストを交換して、相手の身だしなみが良い場合はチェックを入れてください

髪型

- 髪の色は茶色すぎず自然である
- 前髪、後髪は伸ばしすぎていない
- 誰から見ても清潔感がある

服装

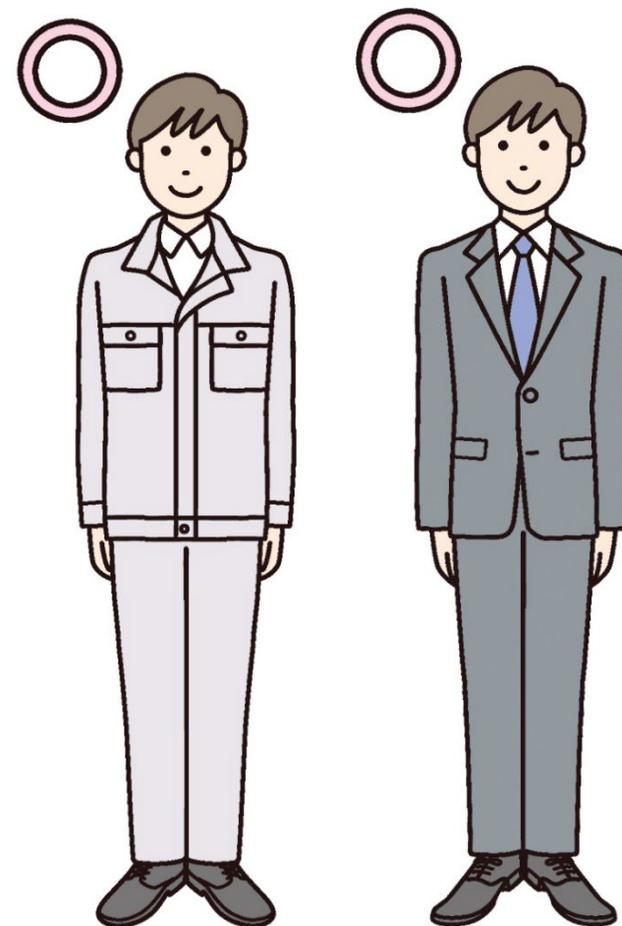
- スーツやジャケットまたは作業着は身体にあったサイズである
- 色、形は派手ではなく、主張しすぎていない
- きちんとプレスされ、汚れやほつれがない

顔・爪

- ひげは剃り残しが無い
- 鼻毛・耳あか・口臭はない
- 爪は短く切っている

小物

- ベルトは靴に合わせた色でシンプルである
- 靴はすり減ったり、汚れたりしていない
- 腕時計はシンプルで機能的なものを着用している



① 身だしなみ

ワーク 身だしなみチェックリスト (女性)

ペアでテキストを交換して、相手の身だしなみが良い場合はチェックを入れてください

髪型

- 髪の色は茶色すぎず自然である
- 前髪は目にかかっていない
- フェイスラインを出している

服装

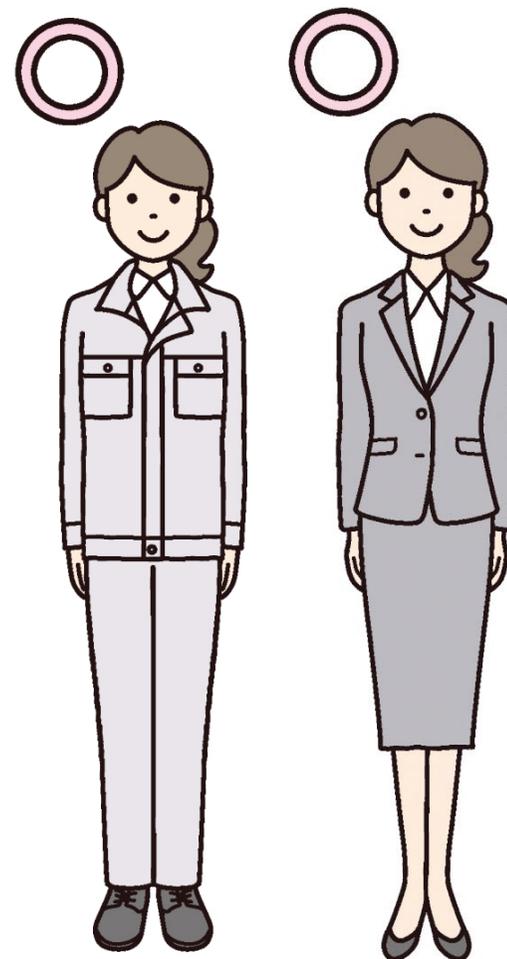
- スーツやジャケットまたは作業着は身体にあったサイズである
- 色、形は派手ではなく、主張しすぎていない
- きちんとプレスされ、汚れやほつれがない

顔・爪

- ナチュラルメイクをしている
- 爪は短く切り清潔にしている
- マニキュアは仕事に適している

小物

- 派手なアクセサリはしていない
- 靴はつま先と、かかとを覆うシンプルなデザインである
- 香りの強すぎる香水をつけていない



オフィスカジュアルの定義は会社によって異なります。外勤の場合は、お客様に合わせる配慮が必要です。内勤の場合は周りの人達との調和を意識しましょう。

CHECK POINT

- 清潔感がある服装をしている
- 業務に支障のない機能性がある服装をしている
- 職場と調和がとれている服装をしている

■ 外勤の場合

トップス

相手がジャケット着用なら合わせる

インナー

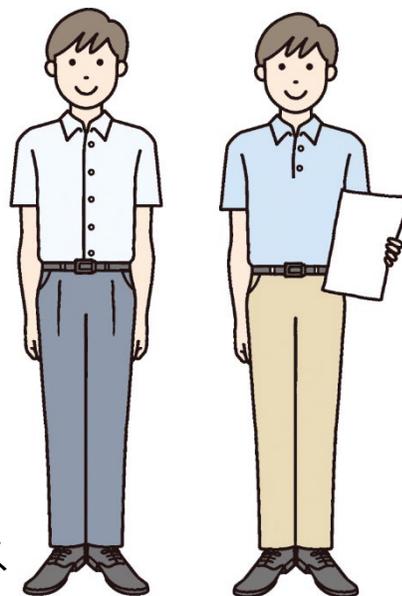
ビジネスシャツの長袖か半袖
(パンツアウトは不可)

ボトムス

ビジネススラックス

靴

ビジネスシューズ、ビジネスソックス



■ 内勤の場合

トップス

ジャケットはいざという時のために会社に用意しておく

インナー

襟付きのシャツ、ポロシャツの長袖か半袖
(ジャケット着用時は襟無し可)

ボトムス

長い丈のズボンでベルト着用
(デニム、ローライズ、カーゴパンツは不可)

靴

サンダル不可、靴下とベルトは必ず着用

※会社のドレスコードなど服装・身だしなみの規則がある場合は、それに沿うようにしてください

オフィスカジュアルの定義は会社によって異なります。外勤の場合は、お客様に合わせる配慮が必要です。内勤の場合は周りの人達との調和を意識しましょう。

CHECK POINT

- 清潔感がある服装をしている
- 業務に支障のない機能性がある服装をしている
- 職場と調和がとれている服装をしている

■ 外勤の場合

トップス

相手がジャケット着用なら合わせる

インナー

襟付きシャツかブラウス

ボトムス

スカート、パンツ
(膝が出ない丈)

靴

パンプス



■ 内勤の場合

トップス

ジャケットはいざという時のために会社に用意しておく

インナー

襟付きのシャツ、ブラウス、ポロシャツの長袖か半袖
(Tシャツ、露出の高いブラウス、タンクトップは不可)

ボトムス

スカート、パンツ
(スカート：膝が出ない丈、パンツ：7・8部丈も可)
(ワンピースもカジュアル過ぎなければ可)
(デニム、ローライズ、カーゴパンツは不可)

靴

ミュール、サンダルなどかかところが浮くタイプ、素足は不可

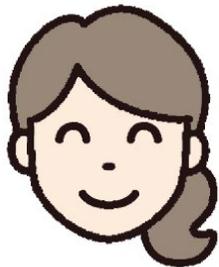
※会社のドレスコードなど服装・身だしなみの規則がある場合は、それに沿うようにしてください

「表情」もコミュニケーションの一つです。社内のメンバーはもちろん取引先の方に対しても失礼がないように振る舞いましょう。笑顔で挨拶するだけで、相手を受け入れていることを伝えられます。

CHECK POINT

- 挨拶は笑顔でおこなっている
- お詫びするときは神妙な表情でしている
- T P Oに合わせた表情をコントロールしている

■ 笑顔は誰もができる最高のコミュニケーションツール



三分咲き笑顔

(お客様が声をかけやすい笑顔)
口角が上がって微笑んでいる



五分咲き笑顔

(お客様と接するときの笑顔)
歯を見せて笑っている



七分咲き笑顔

(お客様と会話を楽しむときの笑顔)
歯を見せて楽しそうに笑っている

ワーク

ペアの相手にTPOに合わせた表情ができているかチェックしてもらおうか、相手に表情を携帯の動画で撮影してもらい、自身で自分の表情をチェックしてみましょう

五分咲き笑顔で「おはようございます」

姿勢や歩き方一つで、「仕事をしっかりしてくれそう」という良い印象を持たれたり、「頼りにならなさそう」と悪い印象を持たれたりします。常に姿勢を見られていることを意識しましょう。

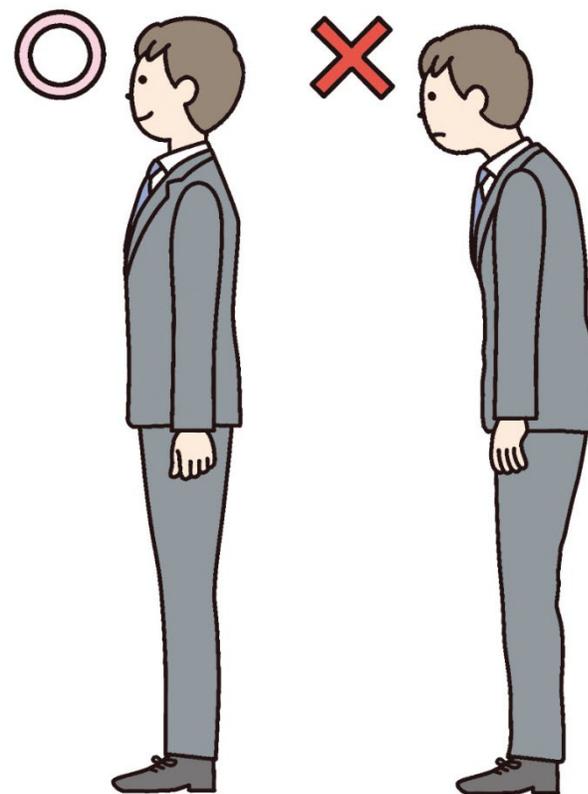
CHECK POINT

- 両足に均等に体重をのせて立っている
- 背筋を伸ばして座っている
- 顔をあげてキビキビと歩いている

■ 立ち方

- ① 目線をまっすぐ、背筋を伸ばし、かかとをつけて両足に体重をのせる
- ② 手は前で組むか、男性はズボンの脇線に添えている

NGな立ち方・・・猫背、腕組み、片足に体重を乗せて立つ、後ろで手を組む



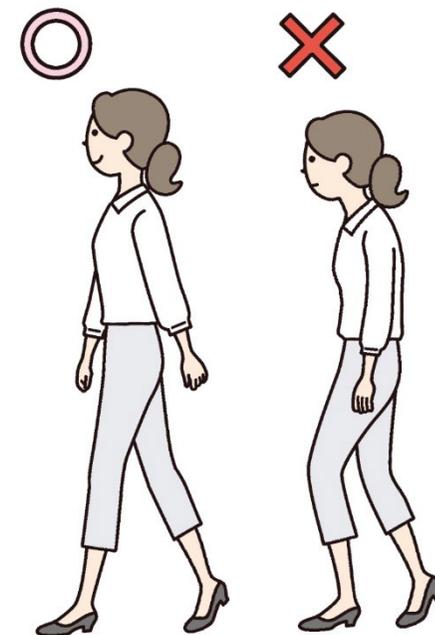
■座り方

- ①背もたれに寄りかからず、背筋を伸ばす
 - ②男性は足を肩幅ぐらいいにあげ、女性は両足を揃える
 - ③両手は膝の上に置き、男性は指を軽く握り、女性は指を揃えて重ねる
- NGな座り方・・・ふんぞり返る、足組み、頬杖、机によりかかる、机の下で靴を脱ぐ



■歩き方

- ①顔をあげて周囲に目配りをする
 - ②背筋を伸ばしてキビキビ歩く
- NGな歩き方・・・走る、足を引きずる、ドスドス歩く、猫背、うつむく



ワーク

ペアで他者に①立ち方 ②座り方 ③歩き方ができているかチェックしてもらいましょう

相手の目を見たり視線を交わすことで、お互いの意志を伝達するコミュニケーションがとれます。話を聞くと、物の受け渡し、挨拶をするときなどは、相手の目を見るように意識しましょう。

CHECK POINT

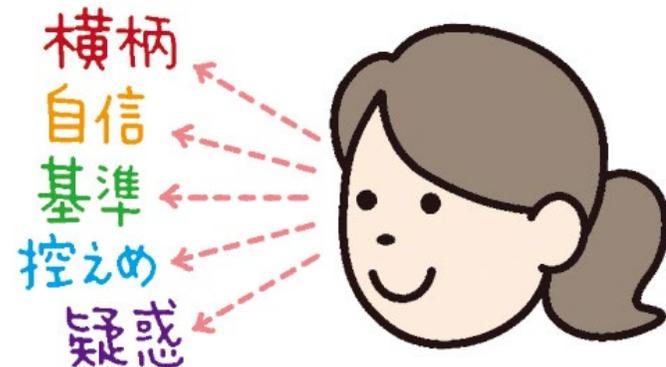
- コミュニケーションをとるとき、相手の目を見るようにしている
- アイコンタクトの時間は1～2秒取ってる
- 視線を交わすときのあごの角度にも気をつけている

■ 好印象を与える「アイコンタクト」と「あごの角度」

アイコンタクトの長さ

- × アイコンタクトが短い
「遠慮しているのかな」「嫌われているのかな」
- アイコンタクトが適切（1～2秒）
「話しやすい」「誠実そう」
- × アイコンタクトが長い
「圧迫感があるな」「ちょっと怖い」

あごの角度



ワーク ペアで2秒間アイコンタクトをしてみましょう（あごの角度は『基準』を意識する）

相手から信頼を得るためにも返事は重要です。返事ひとつで、仕事に対して前向きな印象を与えることができます。常に明るく気持ちよく返事をするようにしましょう。

CHECK POINT

- 名前を呼ばれたら、明るい声で「はい」と返事をしている
- 名前を呼ばれた相手に身体を向けて返事をしている
- お客様に仕事を頼まれたら「承知いたしました」と返事をしている

■ 上司に名前を呼ばれたら

- ① 名前を呼ばれたら、上司に身体を向けて、明るく「はい」と返事をしましょう。
※ 「はいはい」と2回言うのはNG
- ② 返事をしたらすぐに、メモとペンを持って、上司のもとへ行きます。

■ お客様に仕事を頼まれたら

- ① 笑顔で明るく「承知いたしました」と返事をしましょう。
※ 「了解しました」「わかりました」はNG

ワーク

ペアで「はい」の声のトーンで相手の受け取り方が変わることを体感してみましょう

- ① 面倒くさいの「はい」
- ② 前向きな「はい」 → ②の「はい」を心がけましょう



挨拶の文字には「心を開いて相手に近づく」という意味があります。心を開くことはコミュニケーションの入口です。挨拶は相手の姿が見えたら自分から先に行い、好印象を与えましょう。

CHECK POINT

- 自分から先に挨拶をしている
- 明るい声で元気よく挨拶をしている
- 笑顔で相手の目を見て挨拶をしている

■ 挨拶をしっかりとすることの3つのメリット

- ①相手に好印象を持たれ人間関係が良くなる
- ②相手との会話のきっかけができる
- ③自分や相手の緊張をほぐすことができる

■ 感じの良い挨拶のポイント

- あ → 明るく 明るい声で元気よく挨拶
- い → いつも いつでも、どこでも、誰にでも挨拶
- さ → 先に 心を開いて、相手より先に積極的に挨拶（タイミングが重要）
- つ → 続けて 挨拶に続けてコミュニケーションをとる
（カードNo.12「挨拶に続けて一言」参照）

ワーク 下記の『挨拶言葉』を表情と声のトーンを意識して言ってみましょう
(基本は笑顔で、明るい声で、ハキハキと)

朝の挨拶	「おはようございます」
感謝の挨拶	「ありがとうございます」
歓迎の挨拶	「いらっしゃいませ」
外出の挨拶	「行ってまいります」
帰社の挨拶	「お先に失礼します」
お詫びの言葉	「申し訳ございません」 (神妙な表情で、声のトーンを下げる)



相手に印象に残る挨拶をするには、挨拶に続けて気配りの一言を加えることが大切です。挨拶はコミュニケーションのきっかけですので、挨拶に続けて一言を習慣にしてみましょう。

CHECK POINT

- 仕事を助けていただいた翌日に、挨拶+「昨日はありがとうございました」と伝えている
- 仕事でミスをした翌日、挨拶+「昨日は申し訳ございませんでした」
- 病気で早退したときの翌日、挨拶+「熱は下がりました。申し訳ございませんでした」と伝えている

■ 挨拶に続けて一言の例

仕事が忙しくて周りの人とコミュニケーションを取る時間がないという方でも、挨拶のついでにコミュニケーションをとることができます。

- 気候・季節** 「お帰りなさい。雨の中営業お疲れ様でした」
- 思いやり** 「おはようございます。熱は下がりましたか？」
- 感謝** 「おはようございます。昨日はよいアドバイスいただきありがとうございます」
- 謝罪** 「いらっしゃいませ。先日はお待たせして申し訳ございませんでした」
- 承認** 「こんにちは。先日いただいた企画書は大変わかりやすくて助かりました」

ワーク

「おはようございます。昨日は〇〇〇（自由に入れる）ありがとうございます」と一言付け加えて挨拶してみましょう

感謝やお詫びなどの気持ちを形に表して伝えるのがお辞儀です。自分の急所である頭を下げて、相手に敬意と信頼をしていることの証として、TPO（時、場所、場合）に合わせたお辞儀をしましょう。

CHECK POINT

- 状況により、会釈（15度）・敬礼（30度）・最敬礼（45度）のお辞儀を使い分けている
- お辞儀をする時は、かかとをつけ、手を前で組むか、男性はズボンの脇線に添えている
- お辞儀をする時は、首を曲げないで、腰から上体を倒している

■ 状況に応じたお辞儀で誠意を伝えましょう

- ①基本姿勢で立ちアイコンタクト
- ②首を曲げないで、腰から上体を倒す
- ③頭を下げた位置で一度止める
- ④ゆっくり上体を上げる
- ⑤起き上がるタイミングは相手に合わせる
- ⑥アイコンタクト

お辞儀

13

3種類のお辞儀

会釈

上半身を15度傾ける

廊下ですれ違う時などのお辞儀



敬礼

上半身を30度傾ける

出迎えや見送りなど一般的なお辞儀



最敬礼

上半身を45度傾ける

改まった感謝や謝罪など最も丁寧なお辞儀



停止礼・・・立ち止まってお辞儀

同時礼・・・「言葉」と「お辞儀」を同時にする

分離礼・・・「言葉」を言ってから「お辞儀」をする

ワーク

ペアで「ありがとうございました」と言ってからお辞儀『最敬礼』の練習をしてみましょう

6拍リズム：1で頭を下げる 2.3で頭を下げたまま停止、4.5.6でゆっくり頭を上げる

物は両手で渡し、両手で受け取ります。片手で物を渡すと、相手は自分を軽視しているような印象を抱きます。無意識の状態では意外と片手で渡している人が多いので注意しましょう。

CHECK POINT

- 目を見て両手で渡し、両手で受け取っている
- 相手の受け取りやすい位置に差し出している
- 一言添えて笑顔で渡している

■物の受け渡し方

①両手で持ち、相手に向ける

書類なら相手が見やすいように相手に正面を向けます。
ペンやハサミなどは、危ない方を自分が持ちます

②相手が受け取りやすい位置に差し出す

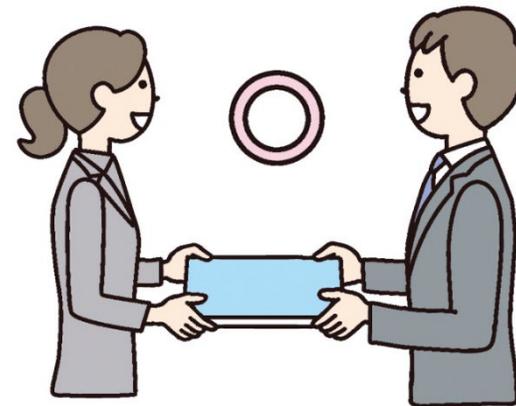
相手に渡す位置が高すぎても低すぎても取りにくいので、相手に合わせて差し出す

③一言添えて笑顔で渡す

「課長、書類です」と目を見て笑顔で渡せば、丁寧な印象を与えることができます

④両手で受け取り一言添える

「ありがとうございます」など、一言添えて両手で受け取る



ワーク

ペアで相手の目を見て「書類をお持ちしました」と言って両手で書類を渡し、相手側は「ありがとうございます」と両手で受け取ってみましょう