

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 © Intrance HRM Solutions Co.,Ltd. All Right Reserved.

目次

はじめに

1.身だしなみ … 4

1. 第一印象
2. 髪型
3. 服装
4. 顔・爪
5. 小物
6. クールビズ・
オフィスカジュアル

2.基本姿勢・動作 …18

7. 表情
8. 立ち方・座り方・歩き方
9. 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.電話応対 …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.来客応対 …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

SAMPLE

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

SAMPLE

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。

☐ 身だしなみは清潔感がある

SAMPLE

第一印象は

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。

□ 髪の色は茶色すぎず自然である

SAMPLE

○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

□ 髪の色は茶色すぎず自然である

SAMPLE

- 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。

□フーツやジャケットは身体にあったサイズである

SAMPLE

○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。

□ スーツやジャケットは身体にあったサイズである

SAMPLE

○ 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、ひげを剃っていないければ 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。

□ ひげは剃り残しがない

SAMPLE

- 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。

□ ナチュラルメイクをしている

SAMPLE

×爪が長い・マニキュアが派手・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



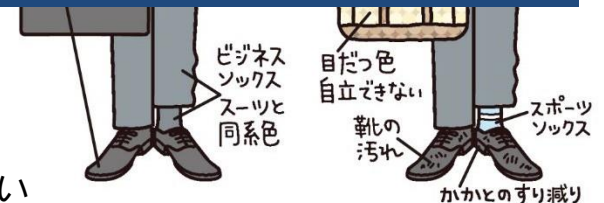
ビジネスファッションの決め手はトータルバランスです。スーツやジャケットにあった靴、ベルト、バッグ、腕時計などの小物にまで身だしなみを意識しましょう。

□ベルトは靴に合わせた色でシンプルである

SAMPLE

- ×スポーツソックス、スポーツリョウソ
- ×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

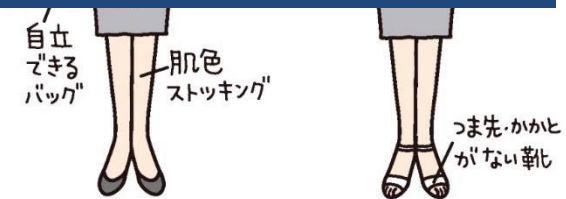


バッグ、腕時計、アクセサリーなどはシンプルなものを身につけ、細部にまで手入れを行き届かせましょう。
小物も見られていますので、相手からの印象を意識して選ぶようにします。

□ 派手なアクセサリーはしていない

SAMPLE

- ×華美なヒール・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

SAMPLE

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

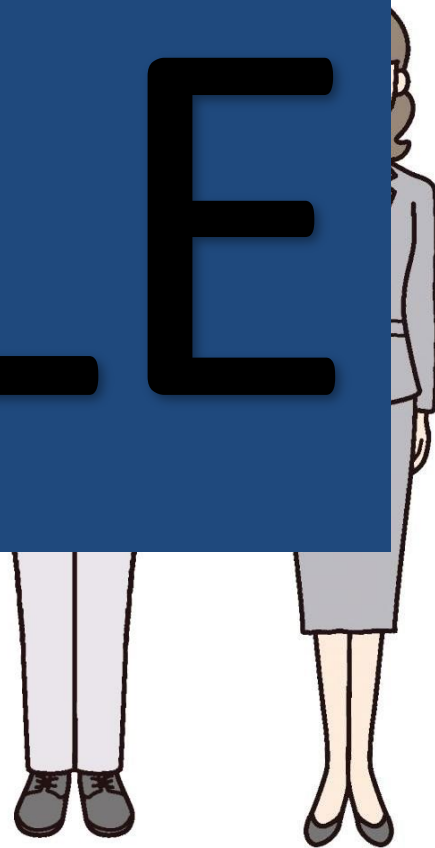
ワーク 身だしなみチェックリスト（女性）

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

SAMPLE

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。

□ 清潔感がある服装をしている

SAMPLE

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



（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。

□ 清潔感がある服装をしている

SAMPLE

（膝が出ない丈）

靴
パンプス



（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。

□ 挨拶は笑顔でおこなっている

SAMPLE

口角が上がって微笑んでいる

歯を見せて笑っている

歯を見せて楽しそうに笑っている

ワーク

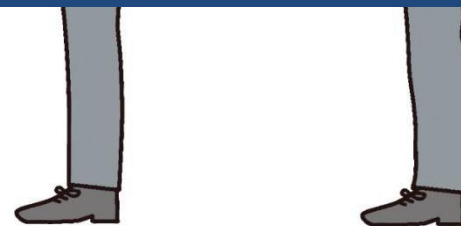
ペアの相手にTPOに合わせた表情ができているかチェックしてもらるか、相手に表情を携帯の動画で撮影してもらい、自身で自分の表情をチェックしてみましょう

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。

□両足に均等に体重をのせて立っている

SAMPLE



■ 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にあけ、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

SAMPLE

■ 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。

□ 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

SAMPLE

× アイコンタクトが長い
「圧迫感があるな」「ちょっと怖い」



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。

□ 名前を呼ばれたら、明るい声で「はい」と返事をしている

SAMPLE

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

11

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。

□自分から先に挨拶をしている

SAMPLE

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)

SAMPLE

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。

□ 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

SAMPLE

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」

挨拶

「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

お辞儀

13

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。

目状況により、合礼（15度）、敬礼（30度）、目敬礼（45度）のお辞儀を使い分けている

SAMPLE

お辞儀

13

3種類のお辞儀



SAMPLE

分離礼・・・「言葉」を言う前から「お辞儀」をする

ワーク

ペアで「ありがとうございました」と言うからお辞儀『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。

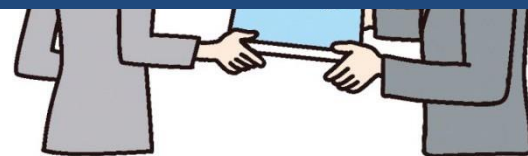
□ 目を見て両手で渡し、両手で受け取っている

SAMPLE

「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