

インストラクションガイド

仕事に自信と誇りが持て

る

ビジネス マナー

- 所要時間は1ページ 10～15分です
- 1時間に1回10分間の休憩を入れると集中力が持続します
- 休憩前には「質問はありませんか」と毎回確認をします
- グループは1グループ4名か6名で偶数人数が最適です

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

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

- 07 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）

POINT

はじめに 目次を見ながら研修の全体像を話します

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

- 企業価値を高める
- 上司・部下・お客様との人間関係を円滑にする
- 従業員のエンゲージメント*や定着率の向上をはかる
(上司が部下にビジネスマナーを教えることでコミュニケーションが活性化されるため)
- *従業員エンゲージメント :組織に対する自発的な貢献意欲や愛着心
⇒すべてが『業績アップ』につながる

解答例

- ①「ビジネスマナーとは」を個人で考えて記入（2分）
- ② グループワークで1つにまとめる（3分）
- ③ 1グループを指名し代表者が発表
- ④ 解答を講師から発表
- ⑤ 動画を上映

ビジネスマナーとは

相手を思いやる心の在り方を表現したもの

【補足】

マナーは「型にはまっているもの」と思っている人がいます。こうでなくてはならないものではなく、相手に応じた対応をすることで「思いやり」を届けるのがマナーです

【相手に応じた対応例】

ファミリーレストラン：明るく親近感のある対応
高級レストラン：上品で丁寧な対応

解答例

★動画に上記「ビジネスマナーとは」の解答とビジネスマナーの意義が入っています

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。

POINT

マニュアル通りの対応ですと逆に印象が悪くなることがあります。
ビジネスマナーを守りつつ、時と場合に応じた柔軟な対応を心がけます

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

③調和

職場で浮いている存在にならないように、周りと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。

POINT

- ・ 多数の人からチェックされ 評価される立場だということを理解します
- ・ 上 司 ・ 先 輩 は部下・後 輩 の見本となる身だしなみをします

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。

POINT

SAMPLE

ワーク

ペアでお互いの第一印象を伝えてみましょう

【解説例】お互いの第一印象を言い合うと、ほとんどの方は「優しそう」等、良い印象を言ってもらえたと思います。しかし、仕事の場面では相手を厳しい目で見ています。相手は口には出ませんが、悪い印象ですと今後の仕事につながりません。組織の代表として、相手が快いと感じることが大事です。

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。

髪の色は基本茶色か黒が自然です

SAMPLE

×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

POINT

茶髪の定義が人により異なります。カラーチャートで髪色の濃さを決めておくと分かりやすいです

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。

SAMPLE

×華美なヘアアクセサリ・・・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

POINT

茶髪^いの定義が人により異なります。カラーチャートで髪色の濃さを決めておくと分かりやすいです

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

POINT

- ・ ジャケットの一番下のボタンは2つボタンでも3つボタンでも留めません。一番下のボタンは 装飾という意味合いがあります
- ・ スーツの胸のポケットにペンが複数ささっていたり、道具入れ状態になっているのはNGです
スーツの胸のポケットは本来ポケットチーフを飾る場所で、物を入れる場所ではありません

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



SAMPLE

POINT

- ・女性のジャケットはすべて止めることで綺麗なシルエットになるように作られています。「ボタンをしめる」事がマナーになっているので、男性のように一番下のボタンを外す必要はありません
- ・スーツのインナーも意識が必要です。インナーで気をつけたいのは「胸元」の露出具合です

お辞儀をした時に下着が見えないように注意します。また下着が透けて見えないように配慮します

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。

☐ ひげは剃り残しがない

SAMPLE

※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

POINT

男性は鏡で自分の顔を見る時間は1日数分です。自分で自分の顔をじっくり見る事がないため、ビジネスマンとしてどう見られているかの意識が必要です

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

※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

POINT

濃く華美なメイク、派手なマニキュアは判断基準が人によりことなります。あくまでも、お客様や職場の上司・同僚など、相手から見てどう感じるかを判断基準にします

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

☐ ベルトは靴に合わせた色でシンプルである

☐ 靴は中底減り、すり減り、歪みがない

SAMPLE

※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

POINT

- ・お客様は持ち物をよく見ています。特に靴はスーツの次に目に入ります。スーツに合わない運動靴のような革靴、つま先やかかとがすり減っている靴を履かないように気をつけます
- ・~~くたびれたカバンやベルトもマイナスな印象です。みすぼらしい印象を与えます~~

小物（女性）

★（小物男女1つの動画）
はじめに動画を流す

03

バッグ、腕時計、アクセサリ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

☐ 派手なアクセサリはしていない

☐ 靴はつま先と、かかとを磨き、シンプルなデザインのもの



SAMPLE

×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

POINT

- ・ 靴はあまり高いヒールは派手な印象を与えます。3～5 c m程度の高さがベストです
- ・ 冬 場 はタイツを合わせたくなりますが、タイツや靴下はカジュアルな印象を与えるので控えた方がよいです。職場によっては黒のタイツは問題はないとする場合もあるので、規則を確認します

① 身だしなみ

男性をチェックする人はこちらに記入

ワーク 身だしなみチェックリスト（男性）

POINT 「お客様の目線で厳しくチェックを入れてください」と伝えます

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

- ☐ 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



POINT

講師は周囲を確認しながらフィードバックをします。事前に『会社の基準』を確認しておくのが望ましいです。あくまでビジネスは社内・社外問わず『相手ありき』という考え方を教えます

① 身だしなみ

女性をチェックする人はこちらに記入

ワーク 身だしなみチェックリスト（女性）

POINT 「お客様の目線で厳しくチェックを入れてください」と伝えます

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

- ☐ 靴はつま先と、かかとを覆うソー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



POINT

講師は周囲を確認しながらフィードバックをします。事前に『会社の基準』を確認しておくのが望ましいです。あくまでビジネスは社内・社外問わず『相手ありき』という考え方を教えます

クールビズ・オフィスカジュアル（男性）

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

- ☐ 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

SAMPLE

靴
ビジネスシューズ、ビジネスソックス



（ジーパン、ロックス、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

補足

- ・クールビズは環境省が「夏のオフィスの冷房温度を28度以上に設定」と呼びかけたのが始まりです
- ・期間は5月1日～9月30日（会社により異なる）です

クールビズ・オフィスカジュアル（女性）

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

- ☐ 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

SAMPLE

靴
パンプス



（ソック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

※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

補足

- ・クールビズは環境省が「夏のオフィスの冷房温度を28度以上に設定」と呼びかけたのが始まりです
- ・期間は5月1日～9月30日（会社により異なる）です

「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

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うか、相手に表情をスマホで動画撮影してもらい、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」

POINT

実際に声に出して顔の動きを練習します。相手から見て自分の笑顔がどう映るか確認します

立ち方・座り方・歩き方

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。

SAMPLE

NGな立ち方・座り方・立ち方を受講生にしてみようと、
相手から悪い印象を持たれるということが分かりやすいです



■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

NGな歩き方・・・走る、足を引きずる、トストス歩く、猫背、つつむく

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

POINT

動画に見本が入っています。講師も周囲を確認しながらフィードバックをします

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

SAMPLE

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）

POINT

目が合わない、あごが上がっている等、無意識になっている場合が多いので、それらを見つけたら相手に伝えます

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するようにしましょう。

CHECK

- ☐ 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

SAMPLE

解答例

1. ペアで上司役が部下役の名前を「〇〇さん」と呼ぶ
2. それに対して部下役は ①面倒くさいの「はい」②前向きな「はい」を言う
3. 上司役の方に「同じ『はい』でもどのように感じましたか？」と質問する
4. 相手がどう感じるかを考えて、明るく気持ちの良い返事をするように伝える

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

(カード No.12「挨拶に続けて一言」参照)

補足

- ・ 挨拶の漢字の意味は「挨 → 開く」「拶 → 迫る」。すなわち心を開いて相手との距離を近くする という意味があります
- ・ 感じの良い挨拶は自分から先にして、心を開くのがポイントです
- ・ 挨拶の仕方だけで相手から仕事に「やる気がある」「やる気がない」の判断をされてしまいます

動画に「おはようございます」「ありがとうございます」「行ってまいります」の見本が入っています

SAMPLE

POINT

- ・ 社内で元気よく挨拶できない人は、社外でもできておらずお客様に良い印象を与えることができません
- ・ お詫びの「申し訳ございません」だけは、表情と声のトーンが違うので注意します

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

す」と一言付け加えて挨拶してみましょう。

POINT

- ・心を込めて言葉と表情を一致させて伝えます
- ・〇〇〇（自由に入れる）部分が出てこない受講者は「よいアドバイスをいただき」を入れてもらいます

お辞儀

★はじめに動画を流す

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。

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

SAMPLE

補足

- ・ ペコペコ 何度もお辞儀するのはNGです。1回丁寧にお辞儀をすれば心は伝わります
- ・ お客様より先に頭をあげてはいけません。お客様が頭をあげたらあげます

※次のページにお辞儀の角度等が入っています

※動画にお辞儀の見本が入っています

3種類のお辞儀



お辞儀



SAMPLE

しょう

進め

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

1. 首を曲げないで腰から上体を倒し45度でストップする → ペアの相手が角度を確認します
2. 笑顔で相手の目を見る→「ありがとうございます」と言ってから → 6拍リズムでお辞儀
(分離礼) をします

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

SAMPLE

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は相手へ「ありがとうございます」と両手で受け取ってみましょう

POINT

先に、受講者に書類を片手で渡すNG例をしてみらうとわかりやすいです