

デライト式

『ビジネスマナーファシリテーター』 養成講座

～ あなたの人生を輝かせるために！ ～

テキスト見本（一部抜粋）

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



相手に対する「思いやり」や「尊重」の気持ちを、
言葉や立ち居振る舞いで表現して伝えるのがビジネスマナーです。



目次

1. 社労士・キャリアコンがビジネスマナー研修を顧問先で実施する意義

2. ビジネスマナーの目的と重要性

3. ビジネスマナーカードとは

【演習】ビジネスマナー自己チェック！

4. ビジネスマナーで人間関係を良好にするコツ

分類①身だしなみ

| **01 第一印象** | 身だしなみで判断される人格や人柄

分類②言葉遣い

| **18 避けたい表現** | 印象を悪くするNG表現

分類⑤訪問

| **28 名刺交換** | また会いたいと思わせる名刺交換

【演習・解説】ビジネスマナーの習得に向けて

1. 社労士・キャリアコンがビジネスマナー研修を顧問先で実施する意義

- ① 昨今は社員の定着が大きな課題です。
ビジネスマナー研修の実施および内製化は、新入社員の定着やエンゲージメントの向上に効果があります。
- ② 企業ではビジネスマナーに関する問題が顕在化しています。
(例. 電話対応が良くない、クレームが増えた、挨拶ができない等)
顧問先のことをよく知る社労士やキャリアコンだからこそ、ビジネスマナー教育をはじめとした顧問先の人材育成支援の提案と実施ができます。
- ③ 上記①、②によりビジネスマナーを教えられる社労士やキャリアコンは信頼と価値が増し、同業他社と差別化ができます。また、顧問契約の継続を確かなものにします。

2. ビジネスマナーの目的と重要性

ビジネスマナーとは

ビジネスマナーの目的

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。

3. ビジネスマナーカードとは

“革新的” ビジネスマナーの習得メソッド

ビジネスマナーカードは、社会人であればこれだけは身につけておきたいというビジネスマナーを厳選・体系化し、7分類・全50項目をカードにして見える化したものです。

これだけ身につけておけば周囲から認められ、仕事に対する自信と誇りを持つことができます。



3. ビジネスマナーカードとは

【ビジネスマナーカードの構成】

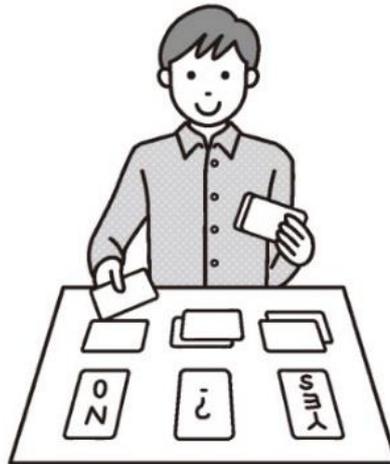
【ビジネスマナーカードの分類と項目】



分類	項目
① 身だしなみ	第一印象／髪型(男/女)／服装(男/女)／顔・爪(男/女)／小物(男/女)／クールビズ・オフィスカジュアル(男/女)
② 基本姿勢・動作	表情／立ち方・座り方・歩き方／目線／返事／挨拶／挨拶に続けて一言／お辞儀／物の受け渡し
③ 言葉遣い	敬語の使い分け／クッション言葉／敬称・呼称／避けたい表現／話し方
④ 電話対応	電話の受け方／取り次ぎの仕方／伝言の承り方／伝言メモ／電話のかけ方／携帯電話のマナー
⑤ 訪問	訪問する前の準備／訪問時の受付・面談／名刺交換／紹介
⑥ 来客対応	お迎え／ご案内(先導)／席次／お茶出し／お見送りの仕方
⑦ 仕事の進め方	聴き方／指示の受け方／報告／連絡／相談／伝え方／依頼の仕方／仕事の適切な断り方／クレーム対応／整理／整頓／会議(セッティング)／会議(参加)／ビジネス文書／Eメール(基本入力)／Eメール(送信上の注意点)

ビジネスマナー自己チェック！

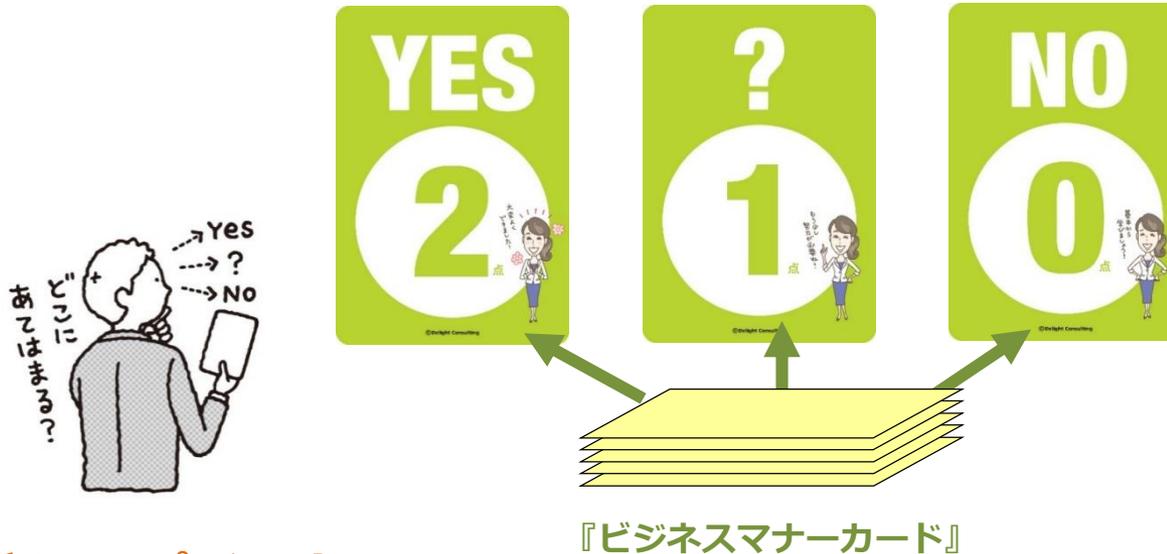
～私のビジネスマナーは何点？～



〔Step1〕

☞ ビジネスマナーカードを振り分ける

- ビジネスマナーカードを箱から出して、男性の方はNO.2～NO.6の女性用カードを省く。女性の方は同じく男性用カードを省く。
- ビジネスマナーカードの問いかけとチェックポイントを読んで、YES・？・NOの3つに振り分ける



☞ 振り分けのポイント

- 【YES】 : チェックポイントが2つ以上できている [2点]
- 【?】 : チェックポイントが1つできている [1点]
- 【NO】 : チェックポイントが1つもできていない、または経験していない [0点]

[Step2]

👉 [Step1]の結果を「ビジネスマナー○△×チェックシート」に転記する。自分の得点を計算し、ビジネスマナーがどのくらいできているか確認する

ビジネスマナー○△×チェックシート

氏名/ 部署/ 所属

評価者は、ビジネスマナーのチェックポイントの内容を参考に、○(OAX)で評価して下さい。
最終評価は、「最終評価」と同じです。最終に「OAX」を記載することで、合計点数を算出することができます。
○=チェックポイントが満たされている状態 △=チェックポイントが満たされていない状態 ×=チェックポイントが満たされていない(または評価したことがない)状態

分類	NO	カード名	自己評価	最終評価(他人)	最終評価	最終評価(他人)	最終評価
① 身だしなみ	01	第一印象					
	02	髪型(男/女)					
	03	服装(男/女)					
	04	顔(男/女)					
	05	小物(男/女)					
	06	タバコ・お酒・タバコ(男/女)					
② 基本姿勢・動作	07	姿勢					
	08	立ち方・歩き方・座り方					
	09	目線					
	10	握手					
	11	握手					
	12	挨拶に続けて一言					
③ 言葉遣い	13	お辞儀					
	14	物の受け渡し					
	15	敬語の使い分け					
	16	タジション言葉					
	17	敬称・呼称					
	18	避けたい表現					
④ 電話応対	19	話し方					
	20	電話の受け方					
	21	取り次ぎの仕方					
	22	伝言の受け方					
	23	伝言の受け方					
	24	電話の受け方					
⑤ 目配り	25	携帯電話のマナー					
	26	訪問する際の準備					
	27	訪問時の挨拶・挨拶					
	28	名刺交換					
	29	紹介					
	30	お礼状					
⑥ 接客応対	31	ご案内(失声)					
	32	声の大きさ					
	33	お声出し					
	34	笑顔の受け方					
	35	接客の受け方					
	36	接客の受け方					
⑦ 社会的常識	37	雑音					
	38	遅刻					
	39	相席					
	40	伝言					
	41	敬語の受け方					
	42	仕事の後等な受け方					
	43	クレーム対応					
	44	敬語					
	45	敬語					
	46	会議(セッティング)					
47	会議(参加)						
48	ビジネス文書						
49	メール(送受信)						
50	メール(送受信)の注意事項						
合計点数							

90点以上 **Excellent** 社会に大きく貢献できる輝く
人才のビジネスマナー
ビジネスマナーは完璧で社内外のお手本となるレベル。顧客からも絶大な信頼を寄せられ会社の顔となる。また、仕事を通じて目に見える社会貢献をしている。

80点~89点 **Very Good** 顧客から厚く信頼される
人財のビジネスマナー
ビジネスマナーはほぼ完璧で社内のお手本となるレベル。顧客からも厚く信頼され仕事でも大活躍している。

60点~79点 **Good** 顧客と良好な関係を築ける
人財のビジネスマナー
ビジネスマナーはほぼできており、社内外において良好な関係を築くことができるレベル。仕事においても一定の評価を得ている。

40点~59点 **Needs improve ment** もう一步の努力が必要な
人材のビジネスマナー
ビジネスマナーは社内外において良好な関係を築くためにもう一步の努力が必要なレベル。もう一步の努力で他人から信頼され仕事が面白くなる。

20点~39点 **Poor** このままだと浮かばれない
人在のビジネスマナー
ビジネスマナーは社内外において良好な人間関係を築くには相当な努力が必要なレベル。

20点未満 **Very Poor** このままだと失業してしまう
人罪のビジネスマナー
ビジネスマナーは全くできておらず、社内の人や顧客にストレスを与えてしまうレベル。マナー習得以前の素直さや感謝の気持ちを忘れないことが大切。

[Step3]

👉 「私のビジネスマナー」について感じたことや今後どうしていきたいかをグループ内(ペア)で自己開示する



4. ビジネスマナーで人間関係を良好にするコツ

分類①身だしなみ | 01 第一印象 | 身だしなみで判断される人格や人柄

- 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。

チェック
ポイント

- 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

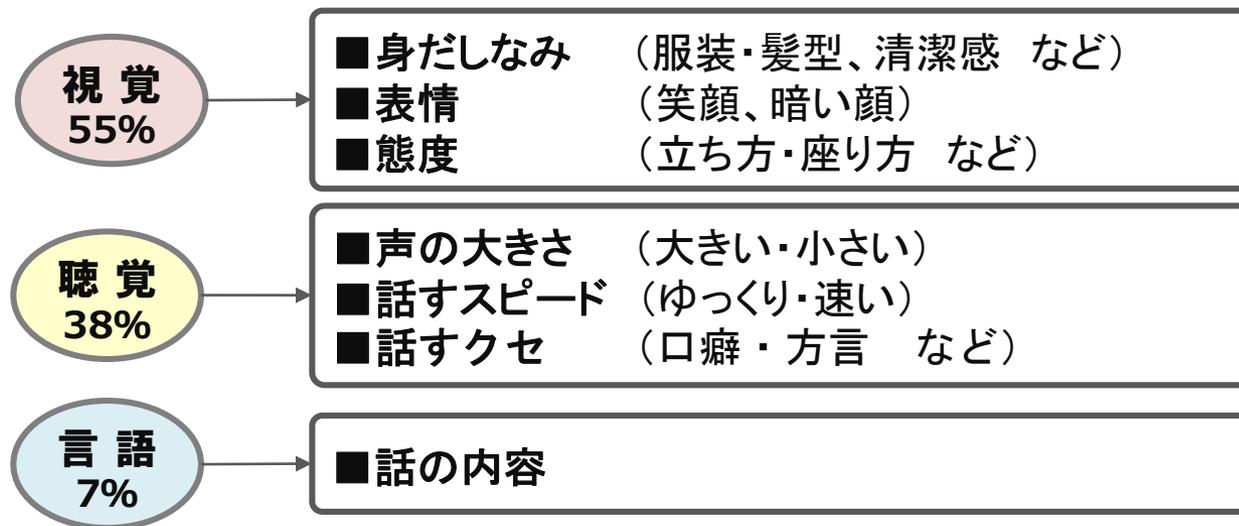
ワーク あなたの第一印象は？

4. ビジネスマナーで人間関係を良好にするコツ

分類①身だしなみ | 01 第一印象 | 身だしなみで判断される人格や人柄

■ 第一印象の3つの要素

- 非言語コミュニケーションが9割以上を占めています



(アメリカの心理学者 アルバート・メラビアン提唱)

4. ビジネスマナーで人間関係を良好にするコツ

分類②言葉遣い | 18 避けたい表現 | 印象を悪くするNG表現

- 正しい言葉遣いをしているつもりでも今どき言葉や間違った敬語を使い、知らないうちに恥をかいていることがあります。思い込みや勘違いで誤用している場合もあるので注意しましょう。

チェック ポイント

- 「とりあえず」などの曖昧な印象を与える話し方をしていない
- 「なるほどですね」などの今どき言葉を使っていない
- 「おっしゃられた」などの二重敬語を使っていない

ワーク 正しい言葉を入れましょう

■ 曖昧な表現

- × 「森課長 ご依頼をいただいた仕事を、**とりあえず**済ませます」
- ○ 「森課長 ご依頼いただいた仕事を、_____ 済ませます」

■ 今どき言葉

- × 「**なるほどですね**」
- ○ 「_____」

■ 二重敬語

- × 「佐藤さんが**おっしゃられました**」
- ○ 「佐藤さんが_____」

■ 間違えやすい敬語

- × 「森課長 **ご苦労様です**」
- ○ 「森課長 _____」

4. ビジネスマナーで人間関係を良好にするコツ

分類②言葉遣い | 18 避けたい表現 | 印象を悪くするNG表現

■ 曖昧な表現

- ×一応 → ○念のため
- ×多分 → ○おそらく
- ×とりあえず → ○取り急ぎ など

■ 今どき言葉

- ×よろしかったですか → ○よろしいでしょうか
- ×書類になります → ○書類でございます
- ×なるほどですね → ○確かにおっしゃる通りです など

■ 二重敬語

- ×ご覧になられる → ○ご覧になる
- ×おっしゃられる → ○おっしゃる
- ×山田社長様 → ○山田社長 など

■ 間違いやすい敬語

- ×ご苦労様です（目上の人へ） → ○お疲れ様です
- ×了解しました → ○承知しました
- ×おわかりいただけましたか → ○ご理解いただけましたか など

4. ビジネスマナーで人間関係を良好にするコツ

分類⑤訪問 | 28 名刺交換 | また会いたいと思わせる名刺交換

- 名刺はその人の「顔」です。名刺交換の目的を理解して、初対面の人には丁寧な名刺交換で好印象を与えましょう。一番大切なことは、名刺交換することではなく、目の前の人を大切にすることです。

チェックポイント

- 名刺交換の目的である『人脈づくり』を意識して好印象を与えている
- 目を見て笑顔で、できるだけ自分から先に名乗っている
- 名刺を受け取るときには「頂戴いたします」と大切に受け取っている

■ 名刺交換の流れ

① 準備しておく

- ・ 担当者が入室したら、すぐ立ち上がって挨拶をし、名刺交換をする

② 差し出す

- ・ 相手が字が読める向きに名刺を持ち、立場の下の人、もしくは訪問者側から「日本商事の渡辺と申します。よろしく願いいたします」と言って出す

③ 受け取る

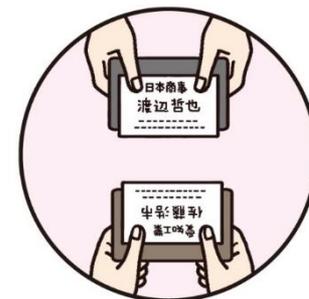
- ・ 右手で差し出しつつ、自分の名刺入れをクッションにし「頂戴いたします」と言って左手で受け取る
- ・ 「佐藤様、よろしく願いいたします」の挨拶を添える

④ テーブルに置く

- ・ 名刺はしまわず、テーブルの右側に置いた名刺入れの上に乗せる

⑤ しまう

- ・ 退出する際、周りのタイミングに合わせて名刺入れにしまう



4. ビジネスマナーで人間関係を良好にするコツ

分類⑤訪問 | 28 名刺交換 | また会いたいと思わせる名刺交換

■ 感じの良い名刺交換のポイント

- ①目の前の人を大切にして、笑顔でアイコンタクトをとりながら交換する
- ②名刺を裏まで拝見して、相手のことに興味を持つ
- ③時間があれば20秒ほど雑談をして相手との距離を縮める

ワーク

アイコンタクト・笑顔も忘れず、目の前の人を大切にして、名刺交換をしてみましょう



ビジネスマナーの習得に向けて

～ビジネスマナー習得の目標を設定・実践し、
他者からフィードバックを受けよう！～



「ビジネスマナー習得シート」

ビジネスマナー習得シート [1か月ごとに新しいシートに更新してください]

記入日 年 月 日 氏名

私の、現在の ビジネスマナー 習得度	YES	?	NO	合計
	枚	枚	枚	枚
	点	点	0点	点 (a)

90点以上	80点~89点	60点~79点	40点~59点	20点~39点	20点未満
Excellent	Very Good	Good	Needs improvement	Poor	Very Poor

取組期間の 習得目標
点

← 行動実践

今月の到達得点	目標まで
(a)+(b)	あと
点	点

取組期間 年 月 日 ~ 年 月 日

※1回の取組期間は6か月以内が目安です。

キャッチフレーズ

【今後1か月間に取り組むビジネスマナー項目】

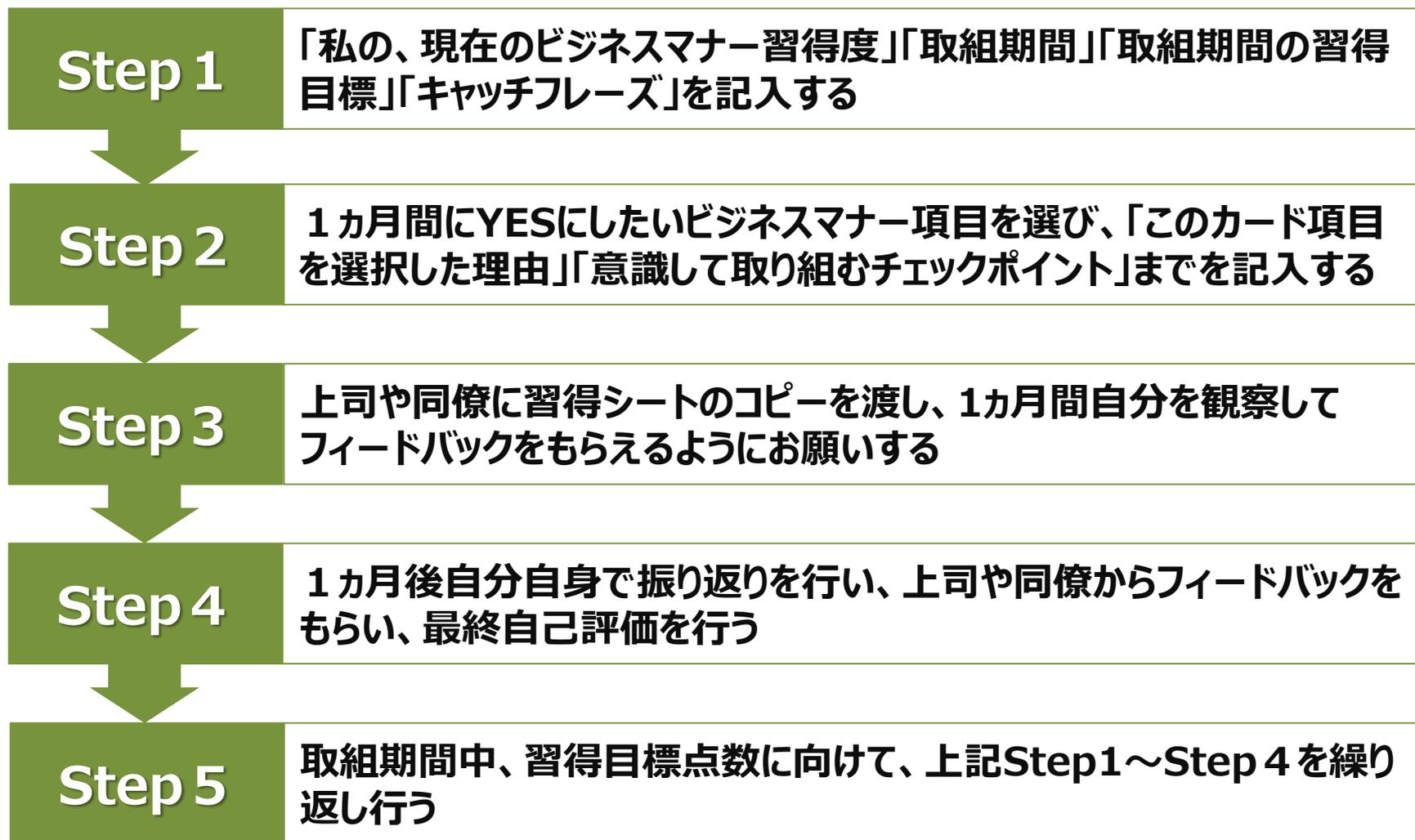
できるようになった:○ 変化なし:×

カード №	カード項目名	現在はどっち? (該当する方に☑)	このカード項目を選択した理由 (なぜこの項目に取り組もうと思ったか)	意識して取り組むチェックポイント (ビジネスマナーカード参照)	1か月後の振り返り	他者(上司や同僚)からのフィードバック	最終自己評価
		<input type="checkbox"/> ? 1 <input type="checkbox"/> NO 0		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			○ or × を記入
							向上した点数
							点
		<input type="checkbox"/> ? 1 <input type="checkbox"/> NO 0		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			○ or × を記入
							向上した点数
							点
		<input type="checkbox"/> ? 1 <input type="checkbox"/> NO 0		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			○ or × を記入
							向上した点数
							点
		<input type="checkbox"/> ? 1 <input type="checkbox"/> NO 0		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			○ or × を記入
							向上した点数
							点

※1か月間に取り組む項目数は、3~5項目程度が適切です。

向上した点数合計 点 (b)

ビジネスマナーの習得に向けて



ビジネスマナーで
あなたの人生を輝かせましょう！

