

安心と自信を手に入れる!

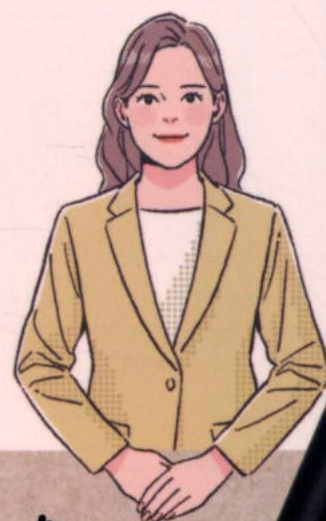
Business manners

ビジネスマナー講座



フリーアナウンサー・ビジネスマナー講師

田巻 華月

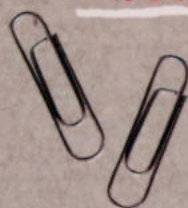


「何を覚えるべきか」わからない

就活生・新社会人から

「こんなときは?」と迷う

指導者にもおすすめ!

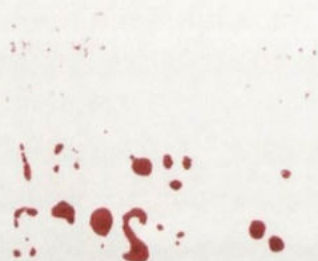


言葉遣いは心遣い——

現役アナウンサー・元秘書がすべて教えます

敬語／マナーのある会話術／電話応対／名刺交換／
来客応対・訪問／身だしなみ／ビジネス文書／
メール／冠婚葬祭／コミュニケーション

これが
知りたかった!
基本から
応用まで
完全網羅



安心と自信を手に入れる！

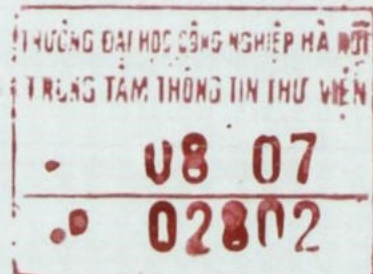
Business manners

ビジネスマナー 講座



フリーアナウンサー・ビジネスマナー講師

田巻 華月



はじめに

「どう働くか」は「どう生きるか」——自分自身がブランド——

はじめまして。田巻華月と申します。地方テレビ局にアナウンサーとして入社し16年経験を積んだ後、同社で社長秘書を務めました。秘書として異動した当初は、アナウンサーとして言葉のプロであっても、ビジネスマナーを知らないばかりにそれを生かしきれず、自分の言動が本当にこれでいいのか不安でたまらなかったことを思い出します。その後、秘書検定1級やサービス接遇検定1級などを取得し、小さな自信を少しずつ積み重ねていきました。現在はフリーアナウンサーとして活動しながら、同検定面接試験の審査員を務め、大学でビジネスマナーを教える立場にいます。

ビジネスマナーとは、仕事をするうえでのルールや礼儀で、根底にあるものは「相手を思いやる心」です。

働き方改革、新しい生活様式、私たちを取り巻く環境は目まぐるしく変化しています。それに伴い、テレワークやオンライン会議も定着し、ビジネスシーンは今後ますます変化していくでしょう。働き方が多様化している現代では、お互いの環境を想像できない場合があるかもしれません。違いがあるなかで、さまざまな人と関わりながら仕事を進めていくことになります。

しかし、一定のルールを理解していれば、お互いに気持ちよくビジネスを進めることができます。そのためにビジネスマナーは必要なのです。

また、多様な価値観を持つ人が互いに敬意を払いながら仕事をしていくためにも必要不可欠です。

ビジネスマナーを身につければ、常識がある人だと好印象を持たれ、良好な人間関係を築くことができ、信頼を得て仕事もスムーズに進められます。ビジネスマナーは必ず自分を助けてくれる武器になるのです。

ところが、ビジネスの現場は、教科書どおりではありません。

相手と場面、自分の立場を踏まえて、自分ができる「今、一番よい対応」を導

き出さなければなりません。答えは一つではありません。状況によって、対応を変えるということです。

しかし、経験が浅いと、どれが正解なのか、なかなか答えを出せません。だからこそ、まずは型から入ります。お辞儀や言葉遣い、さまざまなビジネスマナーの基本の形式や型から入ることで、心が耕されます。心が耕され、磨かれると、さらに型が身につきます。定番である基本と時代と共に変わるマナーを知ること
で自信を持ち、安心して仕事に取り組むことができるでしょう。

一番大切なのは、基本に沿いながら、相手にどのように接すればいいのかを臨機応変に自ら考え、自分の型を創り上げることです。その対応こそが相手を思いやっているマナーです。

これまで多くの学生や社会人の皆さまと接してきましたが、「本当にこれでいいのか不安」「自信がない」という声が多く聞かれました。そこで本書では、その不安を少しでも取り除き、自信を持っていただくために、「安心と自信を手に入れる！」をテーマに、これまで多かった質問や現場の声を交えてお伝えします。また、言葉のプロとして、相手を思いやり、その場面で生きる言葉遣いもご紹介します。

働くことは、人としてどう生きるかにつながります。ビジネスマナーに磨きをかけることは、人間力を磨くことになるでしょう。本書が、きっとあなたを応援し、助けてくれるはずです。自分自身がブランドになるためにも、本書を手にとってくださった皆様が「安心」を手にし、「自信」を持って自分の道を進まれることを願います。

フリーアナウンサー・ビジネスマナー講師 田巻 華月

安心と自信を手に入れる! ビジネスマナー講座 目次

はじめに 「どう働くか」は「どう生きるか」——自分自身がブランド——

プロローグ

これで安心!

社会人としての基本

- 1 常に自問してみましょう
働くことの意味 012
- 2 ビジネスマナーはなぜ必要か
仕事をうまく進める秘訣 014
- 3 本質を理解しよう
「ルール」「モラル」「マナー」の違い 017
- 4 想像力を働かせよう
マナーは相手や周囲への「思いやり」 018
- 5 自己管理・時間管理・働く姿勢
社会人としての心構え 自覚と責任 020
- 6 ビジネスコミュニケーションの基本
ホウ・レン・ソウ「報告・連絡・相談」+「確認」 026

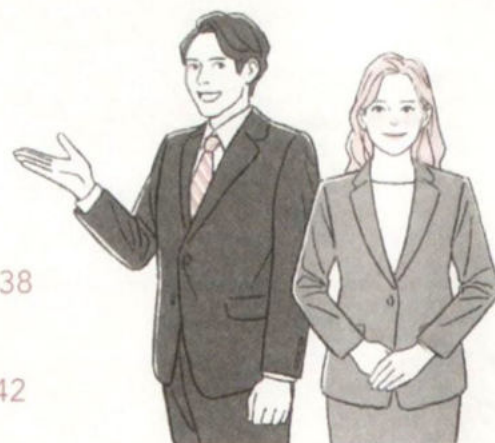


column 「プロ」とは? 030

第1章

第一印象の重要性 一人ひとりが会社の顔 挨拶・振る舞い・身だしなみ

- 1 第一印象がビジネスを左右する
自分は会社の顔! 代表であるという意識 032
- 2 相手に心を開いている意思表示
デキる社会人は挨拶上手 036



- 3 お辞儀が整えば、振る舞いや言葉遣いも丁寧に
場面に応じた挨拶と心を込めたお辞儀 038
- 4 自分にも相手にもよい作用が働く！
相手に与える印象すべてが身だしなみ 042
- 5 機能性を重視！ 清潔感で好印象に
男性の身だしなみ（スーツ・靴・ヘアスタイル・ひげ等） 046
- 6 品格を大切に、落ち着きと安心感で信頼を得る！
女性の身だしなみ（スーツ・靴・ヘアスタイル・メイク・ネイル等） 048
- 7 あくまでもビジネスシーンであることを意識
身だしなみ カジュアル編 050
- 8 質のよいものを選び、ワンランク上の印象を！
ビジネス小物で知的さを演出（鞆・名刺入れ・時計・財布等） 052
- 9 においも身だしなみの一つ！
ボディケアの基本 においのマナー（足・靴・体臭・口臭・香水・柔軟剤等） 054

column 「心化粧」 056

第 2 章

言葉遣いでビジネスを成功させる！

敬語・接遇用語の基本

- 1 言葉はコミュニケーションを取るための道具
社会人としての必須スキル 敬語・接遇用語 058
- 2 敬語は立場や関係性で種類が違う
敬語の基礎知識 060
- 3 「主語が誰か」「誰に対して使うのか」
敬語の基本 尊敬語・謙譲語の使い分け 062
- 4 よく使う敬語の表現を覚える！
敬語の基本の形 064
- 5 丁寧でスマートな印象を与える
よく使う敬語表現・特定の語に置き換える言葉 071



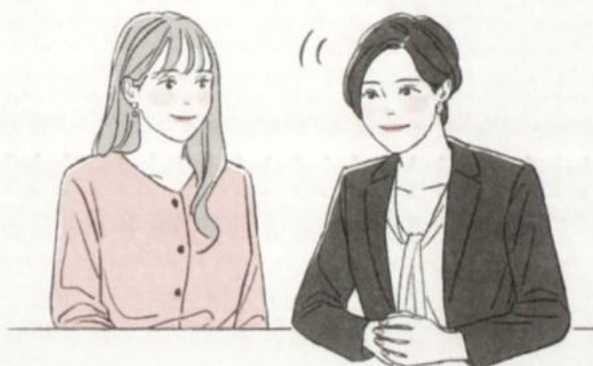
- 6 使ってしまいがちな言葉遣いを確認しよう
間違いやすい敬語表現 078
- 7 これだけは絶対に押さえておきたい！
気をつけたいビジネス敬語 082
- 8 立場による敬称・呼称・敬語の使い分け
ビジネスシーンで使われる慣用表現・接遇用語 089

column なるほど！ザ「なるほど」 100

第 3 章

言葉遣いは心遣い 言葉を磨く会話術 ワンランクアップの言葉遣い・話し方

- 1 表情・声の大きさ・話すスピードなどを意識しよう
信頼される話し方・伝え方 102
- 2 話の効果の決定権は聞き手にあり
話の組み立て方 104
- 3 「聴く」ことは「話す」こと
好感を持たれる聞き方 108
- 4 言い換えとクッション言葉の達人に
マナーのある会話術 111
- 5 会話は第三者に聞かれている！組織の品格を上げよう
社会人として恥をかかないビジネス会話術 115
- 6 一目置かれる存在に！
デキる！と思われる大人の対応と言葉遣い 121
- 7 相手に納得してもらうことが大事
クレーム対応と謝罪の言葉 126
- 8 言葉をレベルアップ！
さすが！と思われる印象アップの言葉遣い 129



column 「気」の贈り物 134

第4章

声と言葉遣いが印象を左右する 電話応対

- 1 相手に見えないからこそ気を配る
電話応対の基本と心構え 136
- 2 きょうから実践！
上手な電話応対のルール 138
- 3 これだけは注意したい！
電話応対の言葉遣い 140
- 4 よくある場面の電話フレーズ
電話応対 基本の会話例 142
- 5 覚えておきたい言いまわし
電話の受け方・取り次ぎ方の基本と流れ 144
- 6 伝言があってもなくても作成する
伝言メモの書き方 152
- 7 覚えておきたい言いまわし
電話のかけ方の基本と流れ 153
- 8 丁寧に応対することを心がける
いろいろな電話の対処法 158
- 9 ビジネスの必須アイテム
スマートフォン・携帯電話のマナー 160
- 10 カメラ映り、声、時間などを確認
オンライン会議のマナーとルール 162

column それは応対？ 対応？ 164

