

ビジネスマナーハンドブック

Lighthouse Career Encourage Inc.



ライトハウス・キャリアエンカレッジ株式会社

2020年5月改訂版

ビジネスマナー

基本

- 始業5分前には席につくようにしましょう。
- 挨拶は自分からはっきりとするようにしましょう。
- 研修を休むときは、必ず研修先の担当者とLCEに連絡をしてください。
- 約束の時間に遅れそうなときは、研修先の担当者に連絡をしてください。
- 公私混同しないように注意しましょう。
- 机の上や周囲は常に整頓しておくようにしましょう。

自己紹介

- しっかり顔を上げて、ゆっくり、はっきりと話すようにしましょう。
- 今までの経歴を簡単に述べ、研修のゴールや意気込みを語り、最後に指導や協力を仰ぐ言葉で締めくくると良いでしょう。

◆人は15秒で印象を決定すると言われています。決定された第一印象は簡単には変わりません。ビジネスの世界では、第一印象の与える影響は大きいのです。相手の目を見てきちんと挨拶することを心がけましょう。

担当者から指示を受けるとき

- 指示は最後まで聞き途中でさえぎらず、質問があるときは、あとでするようにしましょう。
- 要点はメモを取るなど、常にメモを取る癖をつけましょう。
- いい加減な返事はせず、できそうにないときは担当者に状況を説明し、優先順位などの判断を仰ぐようにしてください。
- 最後は復唱して確認するようにし、数字、日付、固有名詞などは間違いのないよう注意しましょう。

担当者に報告するとき

- タイミングを見ながら速やかに報告するようにしてください。
- 約束の期限までにできそうにないときは、必ず中間報告をいれましょう。
- 最初に結論、それから理由を述べるよう心がけましょう。
- 悪い報告ほど早く伝えるようにし、ミスがあった場合も同様に早急に報告してください。素直に間違いを認め、言い訳をしないようにすることが大切です。

◆与えられた業務が終わっても、担当者に報告がなければ終わったことにはなりません。担当者は、皆さんからの報告を待っているのです。指示は担当者からですが、報告は皆さんからするものです。最後の報告までが業務です。もちろん、中間報告も忘れずにしましょう。

電話応対での伝言の受けかた

- ・要点を正確に聞き、メモをとるようにしてください。
- ・復唱、確認をするようにしましょう。
- ・相手の名前、電話番号を聞いてください。
- ・相手に自分の名前を告げて安心させましょう。

気をつけたい態度・姿勢

- ・腕組みは相手を警戒、拒絶するポーズで、偉そうにも見えます。
- ・足組みは偉そうに見え、相手を敬う気持ちに欠けます。
- ・書類を投げて渡すのは、失礼な行為です。
- ・挨拶・返事をしない、声が小さいのも良くありません。
- ・ひそひそ話や筆談は、避けるべきです。
- ・頬杖をついたり、背筋が伸びていないのも、印象が悪いです。
- ・ガラガラ歩く、ガラガラ行動することのないようにしましょう。
- ・呼ばれてもすぐに来ない、反応しないのも良くありません。

◆ 人は他の人の態度をよく見えています。それは、その人の感情が態度に出たり、やる気が態度に出たり、その人の「心の状態」が態度に現れるからです。消極的な態度、横柄な態度、相手を排除する態度は人を不愉快にします。気をつけましょう。

業務を行う上での注意点

- ・業務は待っていればもらえるものでなく、自分で作り出す・自分で取りに行くものです。
待っているだけでは業務ができずに研修が終わってしまいます。積極的に業務を取りにいきましょう。
- ・自分のできること、やってみたいことを簡潔にはっきりと伝えることが大事です。
与えられた業務を遂行した上で、自分の希望や得意な業務を伝え、担当者に相談してみましょう。
- ・常に感謝の気持ちを持ち、業務に取り組みましょう。
多忙な中、受け入れてくださり、ご指導くださる方に感謝の気持ちを忘れずに行動しましょう。

研修企業・団体での服装

第一印象は初日で決まります。研修企業・団体から特別な指示がない限り、初日はスーツやジャケットを着用しましょう。2日目以降の服装は研修先の規定に従いましょう。渡航前に渡される研修先プロフィールの「服装」欄に、ビジネス、ビジネスカジュアル、カジュアルのいずれかが明記されてありますので、指定の服装を確認の上、準備をしましょう。

- **ビジネス**：スーツが基本です。男性の場合、襟のあるシャツとネクタイを必ず着用ください。女性の場合、インナーは、襟がなくても大丈夫ですが、ノースリーブのものは避けてください。靴はローヒールでも大丈夫です。
- **ビジネスカジュアル**：ラフになりすぎない、清潔感のあるオフィススタイルになります。男性の場合、カラーシャツやポロシャツにスーツのパンツのイメージです。ネクタイは不要ですが、ジャケットをご持参ください。女性の場合、ニットのトップスにスカートまたはパンツのイメージです。（デニム地はNGです。）
- **カジュアル**：ラフになりすぎない、清潔感のあるオフィススタイルになります。チノパンに襟付きシャツのイメージです。（ローライズやダメージ加工されたジーンズ、半ズボン、サンダルはNGです。）



ビジネス

ビジネス・カジュアル

カジュアル

- **髪型について**：過度なスタイリングやカラーリングなど、ビジネスの場にふさわしくないスタイルはNGです。また、伸び放題の髪や寝癖などもNGです。女性は髪が長い場合は、お辞儀をしたときなど顔にかかってしまいますので、結ぶなどしてまとめるようにしましょう。