

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

2013年10月改訂版

ビジネスマナー

基本

- 始業5分前には席についていること。
- 挨拶は自分からはっきりと。
- 時間は厳守。
- 公私混合しないこと。
- 机の上、机まわりは常に整頓しておくこと。

自己紹介

- しっかり顔を上げて、ゆっくり、はっきりと話す。
- 今までの経歴を簡単に述べる。
- 仕事にかける夢や意気込みを生き活きと語り、最後に指導や協力を仰ぐ言葉で締めくくると良い。

上司から指示を受けるとき

- 指示は最後まで聞き、途中でさえぎらない。質問がある時はあとで。
- 要点はメモを取る。常にメモを取る癖を付けましょう。
- いい加減な返事はしない。出来そうにない時は上司に状況を説明し優先順位などの判断を仰ぐ。
- 最後は復誦し、確認する。数字、日付、固有名詞などは間違いのないように。

上司に報告する時

- タイミングを見ながら速やかに報告。
- 約束の期限までに出来そうにない時は必ず中間報告を入れる事。
- 報告は簡潔に。最初に結論、そして理由を述べる。
- 悪い報告ほど早く伝える事。ミスがあった場合も同様に早急に報告する。素直に間違いを認め、言い訳をしないこと。

言葉使い

- 依頼する時：「おそれいりますが」で始めて「～をお願いできますか」「～をしていただけませんか」。
- 同意する時：「はい、かしこまりました」「承知いたしました」。
- 断る時：「いたしかねます」「わかりかねます」とお断りし、「できません」「わかりません」とは言わない。
- 謝罪する時：「申しわけございません」が最適。「ごめんなさい」「すみません」は仕事上では不適當。
- 礼を述べる時：「ありがとうございます」「おそれいます」。

上司に対する言葉使い

- 電話を取次ぐ 「〇〇社長（内線）何番に△△会社□□様からお電話です」
- 書類等を見てもらう 「〇〇社長、よろしければご覧いただけますか」
- 手が空いたときに見てもらう 「お手すきでしたら、お目通しいただきませんか」
- 気に入ってもらえているかどうか確認する 「お気に召して頂けましたでしょうか」
- サインをもらいたい 「こちらにサインをいただきたいのですが」
- 先に帰るとき 「お先に失礼させていただきます」

敬語

- 自分の言い方：「わたくし」が基本。「自分」「わたし」「ぼく」は不適切。自社の呼称は「わたくしども」あるいは「弊社」「当社」と言う。
- 相手に対する言い方：役職のない先輩や同僚に対しては「〇〇さん」、上司に対しては「〇〇社長」と役職名で呼ぶ。社外の人や目上の人には「〇〇様」と丁寧に。社外の人に対して社内の人のお話をする時は呼び捨てに。
例「上司の〇〇は外出しております」
- 他社の社名には「〇〇様」と『様』をつけて丁寧に呼ぶ。

敬語/謙譲語

	尊敬語 （相手が）	謙譲語 （自分が）
する	なさる、される	いたす、させていただきます
行く	行かれる、いらっしゃる	まいる、うかがう
来る	おいでになる、お越しになる、お見えになる いらっしゃる	まいる、うかがう
いる	いらっしゃる、おいでになる	おる
食べる	あがる、召しあがる、お食べになる	ご馳走になる、いただく、ちょうだいする
言う	言われる、おっしゃる	申す、申し上げる
見る	見られる、ご覧になる	拝見する、見せていただく
聞く	聞かれる、お聞きになる、	うかがう、うけたまわる、お聞きする
与える	くださる、たまわる	差し上げる、進呈する
もらう	お受けになる、受ける	いただく、ちょうだいする、たまわる

断り方

人と人、会社と会社との付き合いの中で、断る事ほど難しいものはない。ムツと怒らせるか納得させるかは言い次第。

- まずよく相手の申し出を聞くのが基本。お断りの言葉は誠意をこめて「申しわけありませんが」と頭を下げて言えばやわらかに聞こえる。
- 「私どもの力不足で」「社の方針ですので」など、断る時にも相手の責任ではないというニュアンスが必要。

謝り方

たとえ自分のミスではなくても言いわけはしません。会社を代表して謝る気持ちがポイントです。

- 姿勢を正し、恐縮した態度で。「申しわけございません」とはっきりと頭を下げること。
- 「失礼があったそうで」の「~そうで」は、どこかで責任逃れしようとしている証拠で聞き苦しい。自己弁護は会社全体の評価を下げることになります。

頼み方

頼みごとをするときは「恐れいりますが」「恐縮ですが」で始めて、あくまでも謙虚に。

- 教えを請う時：「ご都合のいい時、10分ほどお時間頂けませんか」と、まず相手の都合を第一に。一方的に話さない。
- 協力を頼む時：時と場合によっては上司から協力を得ることも必要。書類、電話、ミーティングと事の重要性を考えて手段を選ぶ。押しつけがましい、身勝手ととられないよう、相手の意見も充分聞く態度でのぞむ。

会話フレーズ

挨拶する

- いらっしゃいませ。
- いつもお世話になっております。
- お待たせいたしました。

承知する

- かしこまりました。
- 承知いたしました。
- 承りました。

感謝する

- 非常にありがたく（うれしく）存じます。
- おかげさまで〇〇できました。
- ありがとうございます。恐れ入ります。

謝罪する

- (気がつきませんで・至りませんで) 申し訳ございません。
- 失礼いたしました。
- ご迷惑をおかけいたしました。

依頼する

- 恐れ入りますが(お手数ですが) ○○していただけますか。
- 申し訳ありませんが○○をお願いできますか。

質問する

- 少々お伺いしたいことがあるのですが。
- どのようなご用件でしょうか。

確認する

- もう一度おっしゃっていただけますか。
- (これで) いかがでしょうか。／よろしいでしょうか。

断る

- (非常に・まことに) 残念ですが、○○いたしかねます。
- (あいにくですが) 私の一存では決めかねますので(上司と相談して)・・・

答えられない

- わかりかねますが。
- 存じませんので、お答えいたしかねますが。

反論する

- ごもっともですが(おっしゃるとおりですが)・・・
- 申し上げにくいのですが・・・

辞去する

- 本日はお忙しいところお邪魔いたしました。
- 名前を尋ねる
- 大変失礼ですが何とお読みするのでしょうか。

名刺をいただく

- 頂戴いたします。

時間をいただく

- お手すきでしたら（ご都合がよろしければ）少々お時間をいただけますでしょうか。

英語編

電話のかけ方

- 相手が出たら
Hello, this is ○○（自分の名前） calling from □□（自分の会社） .
（私は□□からお電話している○○です）
May I speak to Mr.○○（相手の名前） , please?（○○様をお願いします）
- 相手がない時は
I'll call again later.（また後から電話します）
Please tell him to call me back.（折り返し電話ください）
Would you tell me what time he'll be back?（いつ戻られますか）

電話の受け方

- 自分宛の電話に出た時は
Hello, Mr.○○（相手の名前） . This is △△（自分の名前） speaking.
（○○さんですね。こちらは△△です）
- よく聞き取れなかったら
I'm sorry, could you speak more slowly, please?（ゆっくり話して頂けますか）
- 相手の名前、会社名を確認
May I have your name, please?（お名前をうかがってよろしいですか）
Could you tell me your company name, please?（会社のお名前は）
- 取り次ぐ時は
Just a moment, please.（少々お待ちください）
I'll connect you to Ms.○○（名指し人の名前）（○○にお繋ぎします）
- 名指し人が不在の時は
I'm sorry, she's not in at the moment.（申し訳ありません。只今席を外しております）
I'm sorry, but she's out at the moment.（申し訳ありません。外出しております）

- 帰社時間を伝える

Mr.○○ (名指し人) will be back around two o'clock. (○○は2時頃戻ってきます)

I expect him/her back any moment. (すぐに戻ります)

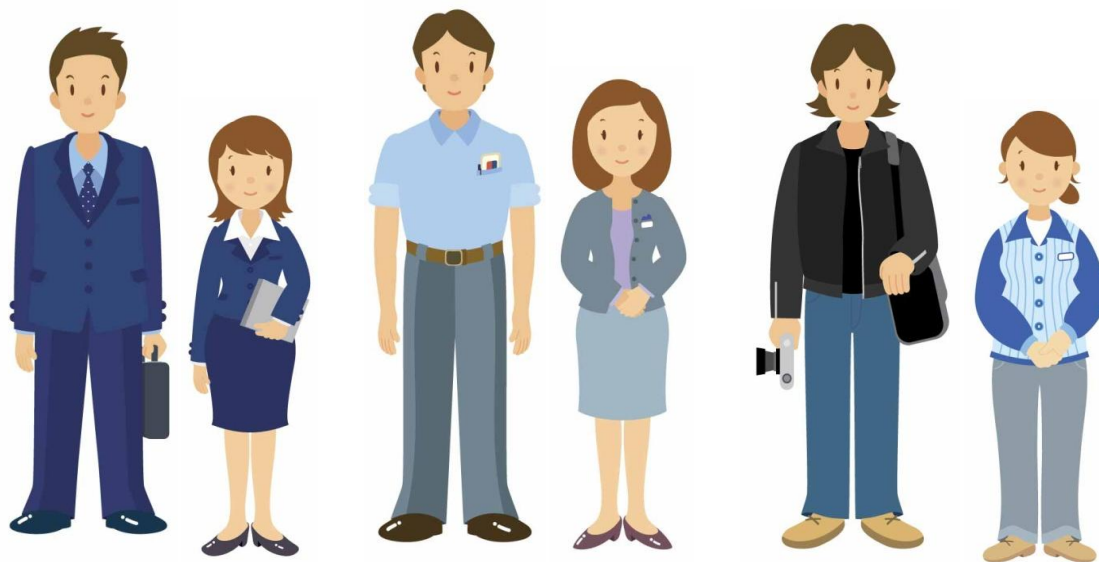
He/She should be back soon. (すぐに戻ります)

英語の省略語	意味	日本語訳
NA N/A	Not Applicable	該当なし
FAQ	Frequently Asked Questions	よくある質問
ASAP	As Soon As Possible	出来るだけ早く
Cc	Carbon Copy	メールで同送者を相手に知らせたい時に使う
Bcc	Blind Carbon Copy	メールで同送者を相手に知らせたくない時に使う
Re	Regarding	～に関して
Fw	Forward	転送する
Attn	Attention	～宛て
Co.	Company	会社
Ltd.	Limited	株式会社(英)
Inc.	Incorporated	株式会社(米)
Corp.	Corporation	会社、企業
Dept.	Department	～課
Bldg.	Building	ビル
St.	Street	通り
Ave.	Avenue	通り
Dr.	Drive	通り
Bldv.	Bulverde	通り

研修企業での服装について

第一印象は初日で決まります。研修企業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。二日目以降の服装は研修先の規定に従いましょう。渡航前に渡される企業プロフィールの「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。女性の場合インナーはノースリーブ以外の物、靴はローヒールでも可。男性の場合は襟のあるシャツとネクタイ着用。
- 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。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をイメージ。ジャケット・ネクタイの着用は必要なし。女性の場合、ニットのトップスにスカート又はパンツをイメージ。
- 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。チノパンに襟付きシャツ等。（ローライズやダメージ加工されたジーンズ、半ズボン、サンダルは不可。）
- 髪型について：過度なスタイリングやカラーリングなど、ビジネスの場に相応しくないスタイルはNG。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、お辞儀をした時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すること。



ビジネス

ビジネス・カジュアル

カジュアル