



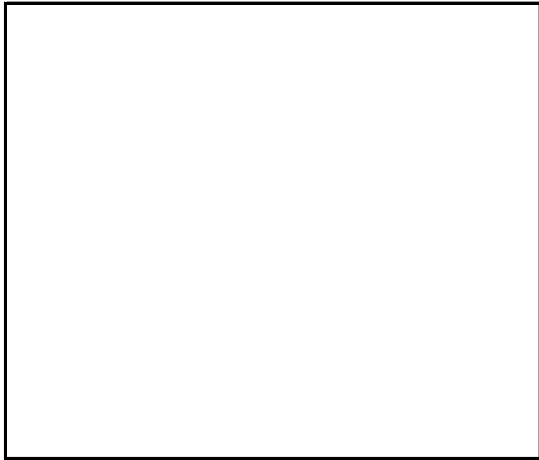
新入社員研修 テキスト

社会人としての
心構え

マナー

2012年4月9日

【ローソンマークを書いてみよう】



▼普段何度も目にしているマーク

▼改めて「見よう」としたら見えてくる

「見よう」としなければ、

何回見ているも見えてこない。

▼研修や仕事についても、自分から「見て、学ぼう」
という姿勢が大事！！

寓話：象と鎖

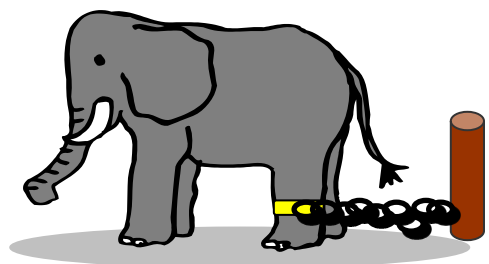
移動サーカスに連れられている「象」は、非常に大きい図体で、かつ力も強いのに関わらず、地面に刺した小さな杭と鎖で結ばれると不思議なことに逃げようとしません。

たかが人間が地面に刺した杭ですから「象」の力で引っ張ればすぐに抜けるはずですが。

「象」は、全く引っ張ろうとしません。それは何故でしょうか？

大人になった象は **固定概念** という鎖に繋がれていた。

固定概念 は、排除の対象である。



■仕事に対する「取組み姿勢」とは

【A社長の話】

① 知恵

ある者は

① 知恵

を出せ

① 知恵

無き者は

② 汗

を出せ

② 汗

も出ない者は

③ 静かに去れ

【B社長の話】

まずは

① 知恵

を出せ

① 汗

の中から

② 知恵

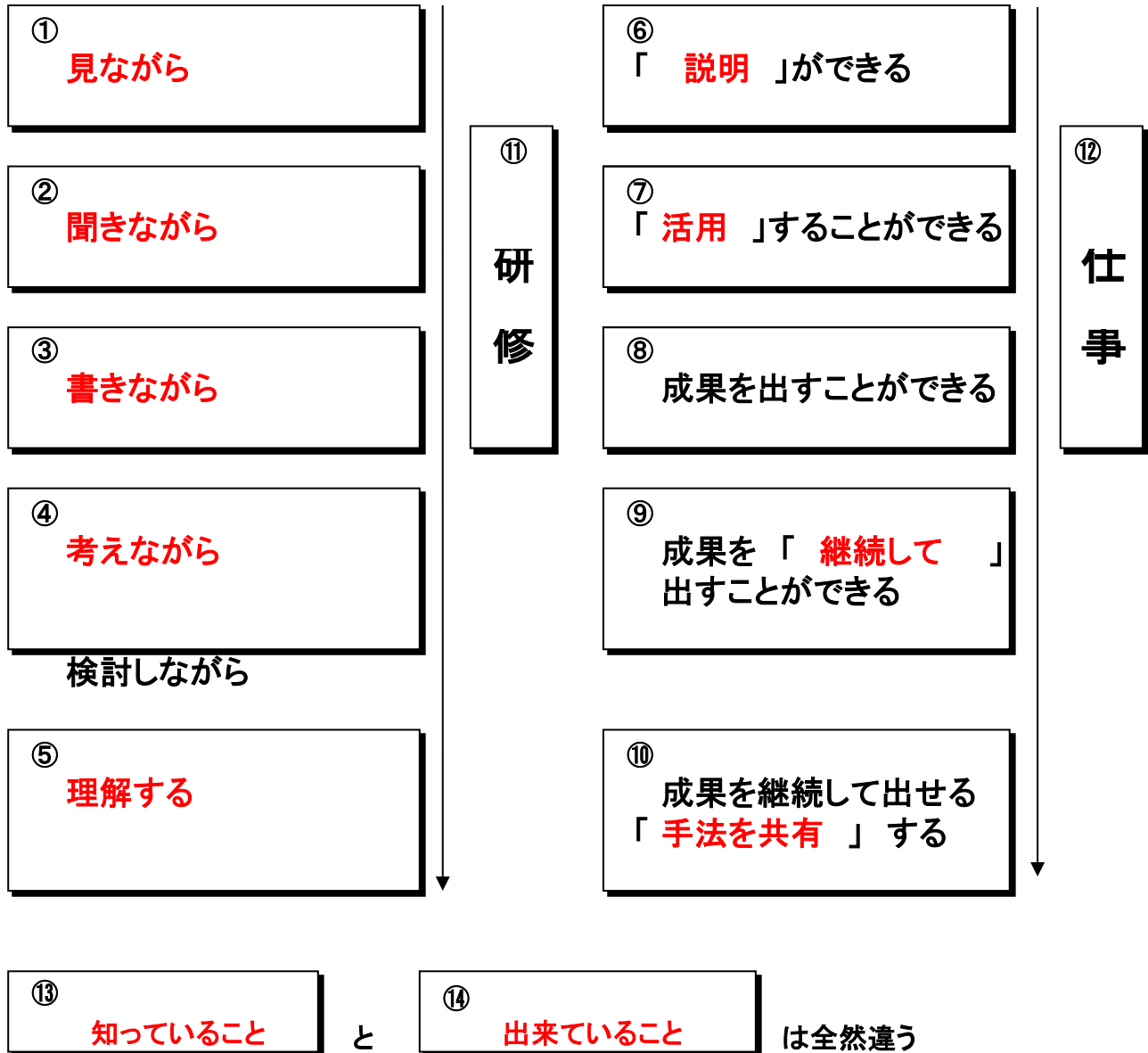
を出せ

① 汗

が出ない者は

③ 静かに去れ

■「研修→仕事」へのステップ



ディスカッション:「学生と社会人の違い」とは

- ◆ 学生と社会人はどのような点で違いがあるでしょうか。
ペアでディスカッションをして下さい。

◆ 学生と社会人の違い

- 学生は **勉強する事** そのものが目的。
- 社会人は **仕事をする事** そのものは目的では無く、手段。
- 学生は **一人で** 勉強した結果(テスト等)を出さなくてはならない。
- 社会人は **あらゆる力を** 活用して結果を出さなくてはいけない。

新入社員への期待事項

以下の中で、どの項目が一番求められていると思いますか？隣の人と意見交換してみましょう。

1 即戦力としての知識・技術

2 フレッシュさ、組織への良い刺激

3 ポテンシャル（吸収力、成長意欲、勉強する姿勢）



多くの上司が新人へ望むこと（期待事項）

1. 明朗活発・素直

2. 積極性・熱意・向上心

3. ビジネスマナーができています

信頼残高を積み上げる

◆ 信頼残高とは？

ビジネスに限らず、人間関係を築く上で最も重要なのは **信頼** を積み上げることです。「決められた約束を守ること」「親切には礼儀で応えること」「期待を裏切らない」などによって自分の信頼残高を積み上げることこそが長期に渡り良好な人間関係を築く唯一の方法です。

ただし、注意しなければならないことがあります。

それは信頼残高を積み上げる(預け入れ)には長い時間がかかりますが、引き出されるのは一瞬であるということです。

信頼口座



◆ 入社後一週間が経ちましたが、今、あなたの信頼残高はプラスでしょうか？ マイナスでしょうか？

検 討	
----------------------	--

◆ 事例① 時間を守る

X社の始業時間は毎朝9時。A君は、いつも朝礼に遅刻して到着する。
お客様とのアポとの時間にはきちんと来るが、いつもギリギリの時間になってしまう。
「だって、僕が到着してもまだ朝礼が始まってないことが多いじゃないですか。お客様とのアポには間に合ってますし・・・」

<A君へのアドバイス>

- ① 相手に与える悪影響
- ② コスト意識を持つ→10人が集まる会議に5分遅刻すると、 $5 \times 10 = \text{約1時間}$ が無駄になる。
= 個人にとっては5分のコストでも、会社にとっては1時間分のコスト。
- ③ 自分にとってのデメリット
時間を守らない人は信頼されない。相手の貴重な資源をムダにしても気にしないという事の表れ。
- ④ 「時間を守る人の周りには時間を守る人が集まる」
※どうしても時は・・・遅刻することが分かった段階で必ず連絡を電話で入れる

◆ 事例② 約束を守る

B課長は、一週間前にA君にレポートを頼んだ。今日の午前中が納期のはずだが、午後になってもレポート終了の報告がない。
「A君！前も言ったじゃないか！きちんと納期を守ってくれなきゃ困るよ！」
A君は、以前頼んだ書類作成も平気で納期遅れを起こしており、何度言ってもなかなか改善されない。

<A君へのアドバイス>

- ① 上司、周囲に対して与える悪影響を考える
 - ② 信用残高が少なくなる
 - ③ 結果、成長スピードが遅くなる
(納期を守る人は、次に大きなチャンスを貰いやすくなり、どんどん成長できる)
- ※どうしても時は・・・納期に遅れそうなことがわかった段階で連絡をいれ、指示を仰ぐ

◆ 事例③ 体の体力をつける

最近、注意力散漫で、単純なミスが多いA君…何だか顔色も悪いようだ。
入社してから誰よりも活躍しようと意気込んでいたが、遅くまで会社に残って頑張っていたせいか、睡眠不足気味の様子。上司のB課長も、そんなA君を気遣って声を掛けづらそうだ…。

<A君へのアドバイス>

「社会人として働き、会社からお金を頂いている以上、プロフェッショナル意識を持って欲しい。
体調が悪いと、結果的に周囲に迷惑を掛けてしまう事になる(判断力が鈍る、ミスが増える)よ。
仕事は1人でやっている訳ではないんだ。ベスト・コンディションで臨む為の体調管理も仕事の内だから、しっかりしよう。」
「“自分がやらなければ”という責任感や、“早く成長したい”という成長意欲も良いが、
同時に自分のキャパシティも行動していかないと、自分の為にも周囲の為にも良くないよ。」

◆ 事例④ 心の体力をつける

無理をする事なく、しっかりと睡眠時間をとるようになったA君。
社内の初期研修も終了し、いよいよ現場でお客様と接する機会も増えてきた。
…ところがまたしても浮かない顔をしている。
聞いてみると、連日、お客様との対応に関して上司に注意を受けてばかりで、気が滅入っているらしい。
まだ業務経験も浅いので仕方がないと言えば仕方がないが…

「叱られているという事は、成長のチャンスと捉えた方が良いよ。何も期待していなければ、何も言わないのだから…本当に怖いのは何も言われなくなった時だよ。」
「それに厳しい事を言うと、お客様の前では、A君が新人であろうとなかろうと関係ないんだよ。
その意味でお客様と接しているのであれば、良くしていく必要があると思うよ。」
「とは言え、落ち込む時もあるだろうから、自分なりに気持ちを切り替える為の方法を持っておいた方が良いと思うよ。スポーツ、音楽…ガス抜きの方法は何かあるのだろうか？」

◆ 事例⑤ 上司と一緒に成長する

A君が今度一緒に仕事をする事になったD先輩は、仕事の仕方において少しピントがずれる時がある。言っている事とやっている事もバラバラで、段々不信感の溜まってきたA君。
「D先輩のミスに振り回されてるような気がするんですよ。先輩の事を人として尊敬する事が出来そうにありません・・・」

<A君へのアドバイス>

ずっと愚痴を言い続けるのは論外。
まずは、先輩であるとは言え、同じ成長途上の人間であり、ミスは付き物であると捉える事。
ミスが多いので、自分が直すチャンス、より成長・活躍出来るチャンスがあると捉える事。
相手に対して敬意を表する事が大事。そして、一緒に成長していく事。
上司は常に部下より優秀で、完全無欠な人間でなければならないと思う気持ちをやめる
いつしか部下を持った時の事を考えると良いトレーニングになる。

◆ 事例⑥ 周囲を好き嫌いで判断しない

A君は、上司のCさんのことが少し苦手である。何かされたというわけではないのだが、どうしても性格が合わず、一緒に仕事をする時にもギクシャクしてしまう。
その為、A君は最近Cさんとあまり話さないようにしている。
A君は、「必要以上のことは、あまり話したくないし、興味もないんだよね。」と同期に言った。

<A君へのアドバイス>

- ① 学生の頃は人間関係を選べたが、社会人では、選べないことのほうが多い
- ② 人間の幅が広がらない
得意な人とだけコミュニケーションを取る事のバランスの悪さ
愛情を持って叱ってくれる人を避けない事
- ③ 仕事の幅が広がらない
成長のチャンスを自ら潰してしまう

◆ 事例⑦ 雑用は優先的に行う

長い会議が終了し、机とイスを元の位置に戻さなくてはならない。
しかし、A君は一向に動こうとしない。聞いてみるとこんな答えが返ってきた。
「何で僕がイスを片付けなくちゃいけないんですか？僕は住宅を売りたいくてこの会社に入ったんです。
机やイスを片付けにこの会社に入ったんじゃないですよ」

<A君へのアドバイス>

- ① 会社にとっては全てが必要な仕事
誰かがやらなければならない仕事。会社があるところには必ず雑用が発生する。
しかし、誰かがそれをやらなければ、会社は成り立たないし、会社の目的を達成できない
- ② 貢献意欲を示すチャンス
社内で、雑用をしっかりとこなす姿を見せることによって、他の仕事も信頼して任せられる
人だ、と思ってもらえることができる。

◆ 事例⑧ 「出来ません」は言わない

<ケース1>

「A君、これ、新しい企画なんだけど、やっておいてくれる？」
「すみません、できません！新人の私にはそんな力ありません！」

<ケース2>

「A君、この間頼んだ書類、急に必要になったから、今日中で出来る？」
「無理です！先輩、来週でいいって言ったじゃないですか！まず調査で3日かかりますし・・・」

<A君へのアドバイス>

まず、出来る可能性を探る事
チャンスを自分で潰してしまう(完璧にはできなくても、誠実に仕事に当たることで、評価
され、期待される)

1) ビジネスマナーの必要性

では、そもそもなぜビジネスマナーが必要なのでしょうか？その理由を考えてみましょう。

2) ある新人住宅営業マンの接客事例に学ぶ

以下は、実際にある企業様の覆面調査レポートから抜粋したものです。

営業の方は若い方のようにでしたが、清潔感がありました。
ただ、モデルハウス内が暑かったせいもあってから汗をたくさんかいていらしたので、ちょっと勿体無い感じがしました。それから、自分では限界があると思うので
歯磨き、口臭のチェックは必ず歯医者さんに行って欲しいと思います。

名刺の渡し方も、もう少し練習が必要だと感じました。
第一印象を決める大事なポイントだと思います。
逆に言えば、これが完璧だと良い印象を持ってもらえると思います。
私も主人もよく名刺交換をする仕事なので、初々しい印象を受けました。

今回は、私が電話をしたにも関わらず主人にしか名刺をいただけなかったのは、
何か理由があるのでしょうか。うちは共働きですし、住宅購入のような大きな買い物は
ふたりで出資するつもりなのでなんだか寂しかったです。

電話対応についてですが、2コール以内で出てくれると嬉しいです。
それ以上かかった場合は、「お待たせしてすみませんでした。●●ホームの××ですが、△△さんのお電話番号でよろしいでしょうか」と、まずは自分が名乗ってから相手の名前を確認するのがマナーではないかと思いました。

飲み物は、私がコーヒーで、主人がお茶を頼んだつもりでしたが、確認もなくお茶が2つでてきたのは
ちょっと残念でした。せっかくの心遣いがもったいないと思います。

この半年後、彼は努力の末はじめての「申込書(=受注)」をいただき、
住宅営業マンとしての道を歩み始めました。
彼が、真っ先に改善に取り組んだことは何だと想像できるでしょうか。

3) 挨拶

仕事は、自分ひとりでは出来ません。そのため、上司や同僚、お客様と良好な信頼関係を築くことが、非常に大切です。

この信頼関係に大きな影響を与えるのが「**第一印象**」であり、その第一印象を決める大きな要素のひとつが「**挨拶**」です。

正しい挨拶の仕方を身につけ、お客様や上司の信頼を勝ち得て、良好な関係を築いていきましょう。

■挨拶の意味

ひらく **せま**る
挨拶 → 自分の **心** を **ひら**いて、
心 **せま**

■挨拶のポイント




- ① 明るく少し高めの声を意識する。
- ② 表情 口元を上げ笑顔で挨拶。
- ③ 視線 相手の目を見てから声をかける。
- ④ お辞儀 ※以下参照

■分離礼とは

「発声」と「動作(お辞儀)」を分けて行う礼。相手と目が合いやすく、丁寧な印象を与える。

- <手順>
- 1) 相手に向けて、笑顔で大きな声で挨拶をする。
 - 2) 相手と目が合ったら、お辞儀をする。
 - 3) 顔を上げて、再度相手と笑顔で目を合わせる。

■お辞儀の仕方

 <p>15°</p>	<p>①会釈・・・軽いお辞儀 約15度ほど体を前に倒し、視線は1.5メートルのところに落とす。 (人とすれ違う、お茶を出す、人の前を通る時に使う軽いお辞儀の仕方)</p>
 <p>30~35°</p>	<p>②敬礼・・・一般的なお辞儀 約30度ほど体を倒し、視線は60センチ先に落とす。 (出社や退社、応接室への出入り、上司の指示をうけたときなどに使用する)</p>
 <p>45~60°</p>	<p>③最敬礼・・・最も丁寧なお辞儀 約45度ほど体を前に倒し、視線は自分の足元をみる。 (深い感謝、謝罪の気持ちを伝える、無理を頼む、紹介を受けたときなどに使用する)</p>

<ポイント>

- 1) 背筋はぴんと伸ばし、両足をそろえます。□
- 2) あごを引き、腰から上体を折り曲げるようにします。
 このとき、両手の位置はズボンの縫い目くらいになります。(女性は両手を前へ自然に合わせます。)□
- 3) お辞儀をしたところでいったん止まり、ゆっくりと起き上がります。□

4) みだしなみ

家のインターフォンがなります。窓ののぞき穴からのぞくと、一人の男性が立っています。スーツはよれよれ、頭はぼさぼさ、ネクタイは曲がっています。皆さんはこの男性の話を聞きたいと思い、ドアを開けるでしょうか。

人は中身だという言葉がありますが、初対面の場合、会った瞬間にはその人の中身は分かりません。分かるのはほぼ外見のみです。そして人はその時点である程度の相手に対する印象付けをします。いくら仕事が出来ても、身だしなみがしっかりとてないと、「この人は社会人としての常識のない人だ」という認識をもたれてしまうのです。

では社会人として、相手に好印象を持って頂くためのみだしなみとはどのようなものがあるのでしょうか？

■身だしなみチェック

項目	チェック	身だしなみチェックポイント
1. 髪		髪は伸びすぎていませんか。
		寝癖はありませんか。
		ビジネスにふさわしいヘアスタイルですか。
		染色は自然な色ですか。
		整髪料のにおいは気になりませんか。
2. 顔		顎・口のまわりに髭の剃り残しがありませんか(男性)
		化粧は濃すぎではありませんか(女性)
		歯はきれいですか。口臭はしませんか。
3. 服	ワイシャツ	襟や袖口は汚れていませんか。
		袖口のボタンを留めていますか。袖まくりはしていませんか。
		ワイシャツの色・柄は適当ですか。
		ワイシャツにはアイロンがかかっていますか
	ネクタイ (男性)	ネクタイは曲がっていませんか。結び目は緩んでいませんか。
		シミがついたり、シワになっていませんか。
	上着	長さは適当ですか。
		肩のフケに注意していますか。シミになっていませんか。
		立った時にボタンは留めていますか。
		シワになっていませんか。
ズボン スカート	ポケットがふくらむ程、物を詰めていませんか。	
	プレスしていますか。	
3. 手	ベルトは痛んでいませんか。ベルトの色や型は適当ですか。	
	爪は伸びていませんか。	
4. 靴下	マニキュアの有無、色はビジネスにふさわしいものですか。(女性)	
	ずり落ちていませんか。	
5. 靴	派手な色や柄ではないですか。(スポーツ用ソックスは避ける)。	
	きちんと磨かれていますか。	
	かかとがすり減っていませんか。型くずれしていませんか。	
6. 時計	色や型は適当ですか。	
	腕時計は、ビジネスにふさわしいものですか。	

5) 言葉遣い

ビジネスシーンで目上の人や、取引先、お客様に対し、きちんとした言葉遣い出来ることも、常識として社会人には必要なことです。

言葉遣い

第一印象のほとんどは、外見すなわち身だしなみで判断されますが、言葉が発せずに相手と接点を持つことは少なく、言葉遣いも人の印象を決める大きな要素となります。

ワークを通じて、正しい言葉遣いや敬語を学んで行きましょう。

■敬語の種類

- 尊敬語 … 動作・存在の主体を高め、その人に話し手が敬意を表すもの。
- 謙譲語 … 動作(存在)の主体を低め、動作の客体または聞き手に話し手が敬意を表すもの。
- 丁寧語 … 動作・存在を、話し手が聞き手に敬意を表して言ったり、上品に言ったりするもの。
※です。ます。など

ワーク①:それぞれの単語の尊敬語と謙譲語を記入してください。

	尊敬語 「相手(先輩、お客様)が…」	謙譲語 「自分が…」
する	なさる	いたす
行く	行かれる、いらっしゃる	参る、伺う
来る	来られる、いらっしゃる、おいでになる	参る
帰る	お帰りになられる	失礼する
会う	お会いになる	お会いする、お目にかかる
いる	いらっしゃる、おいでになる	おる
言う	おっしゃる	申す、申し上げる
聞く	お聞きになる	伺う、拝聴する、承る
見る	ご覧になる	拝見する
もらう	お受けになる	頂く、賜る
与える	くださる	差し上げる
知る	ご存知でいらっしゃる	存じ上げる
食べる	召し上がる	頂く
会社	御社、貴社	弊社、当社、私ども

言葉遣い②

ビジネス
マナー

ワーク②:それぞれのシーンでの正しい話し言葉を練習しましょう。

場面	正しい話し言葉
朝、出社したとき	おはようございます
自分が外出するとき	行ってまいります
自分が外出から帰ってきたとき	ただいま戻りました、ただいま帰りました
誰かが外出から帰ってきたとき	お帰りなさいませ
会議中の部屋、社長室に入るとき	失礼いたします
会議中の部屋、社長室から退出するとき	失礼いたします
退社するとき	お先に失礼いたします
誰かが退社するとき	お疲れ様でした、ご苦労様でした(目下のみ)
お礼を言うとき	ありがとうございました
誰かにものを頼むとき	お手数ですが、〇〇をお願いできますでしょうか
用事を引き受けるとき	かしこまりました、承知いたしました
謝るとき	申し訳ございませんでした
仕事中的人に話しかけるとき	お仕事申し訳ありませんが、少々よろしいでしょうか
先日面倒をみてもらった上司に会ったとき	先日は大変お世話になりました
お世話になった人と久しぶりに会ったとき	ご無沙汰いたしております
エレベータに誰かが乗ってきたとき	〇階でよろしいですか
タバコを吸うとき	タバコを失礼してもよろしいでしょうか

【メモ】

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ワーク③: 左側の用語を、正しい言葉遣いに直しましょう。

望ましくない用語	望ましい用語
あたし・自分	私
誰ですか	どちら様でしょうか
いつもどうも	いつもお世話になります
なんの用ですか	どのようなご用件でしょうか
ちょっと待ってください	少々お待ち下さい
席にいません	席を外しております
帰ったら言っておきます	戻りましたら申し伝えておきます
また来てくれますか	またお越し頂けますか
こちらから行きます	当方よりお伺いいたします
電話下さい	お電話いただけますでしょうか
もう一度言ってください	恐れ入りますがもう一度仰っていただけますか
分かりました	かしこまりました、承知いたしました
分かりません	分かりかねます
できません	いたしかねます
すみません	申し訳ございません
ありません	ございません
あります	ございます

1) 名刺交換

名刺交換は、学生のうちに体験していることが少なく、社会人になって初めて行う人が多いビジネスマナーです。初対面の人と、スムーズに挨拶が出来るように、名刺交換の正しいやり方を学びましょう。

■名刺交換の仕方



STEP.1

名刺入れを出し、すぐに名刺を取り出せるように準備をします。
※必要枚数取り出しておき、名刺入れの間に挟んで置くのもよいでしょう。

目下の者或いは訪問者から先に動き、名刺を差し出します。
※上司が同席している場合は、役職の高い人から名刺交換をする。



STEP.2

名刺を片手でも持ち、もう片方の手を添えて、相手を読みやすい方向で差し出し、挨拶をします。

「●●株式会社、〇〇事業部(店)の田中太郎と申します。」

※相手より低い位置で差し出すことで、謙虚さを示すことが出来ます。



「頂戴致します。宜しくお願いします」と言い、相手の名刺を受け取ります。(自身の名刺入れを受け皿にすること)

両者が同じタイミングで差し出した際には、お互いに右手で自分の名刺を差し出し、左手で相手の名刺を受け取ります。

※受け取ったら、すぐに左手を添えましょう。



STEP.3

名刺を交換したら、相手の名刺を確認します。

「珍しいお名前ですね、なんとお呼びすればよろしいでしょうか」

「珍しい苗字でいらっしゃいますね。どちらのご出身ですか」

「素敵なお名前ですね。」など一言添えるのも良いでしょう。



STEP.4

面談中は、自分の名刺入れを受け皿にし、テーブルの上に置きます。

※交換した名刺をすぐに名刺入れにしまっはけません。

ワーク①

シーン: Aさんがお客様の会社に訪問し、応接室で担当者Bさんと名刺交換をする。

A:「私、〇〇株式会社の〇〇と申します」
「宜しくお願いいたします」

B:「お名刺頂戴いたします」
「〇〇株式会社の〇〇様ですね」
「申し遅れまして、私、××株式会社の××と申します」
「こちらこそ宜しくお願いいたします」

A:「お名刺頂戴いたします」
「××株式会社の××様ですね。宜しくお願いいたします」

B:「どうぞおかけ下さい」

ワーク②

シーン: Aさんがお客様の会社に、上司Dさんと初めて訪問する。(先方は、B部長と、Cさん)

※名刺交換の順序は、

- 1) DさんとC部長
- 2) DさんとCさん
- 3) AさんとB部長
- 4) AさんとCさん

魅力的な「自己紹介をしよう！」

お客様との良好な関係作りのためには、まずはお客様に覚えて頂くことが大切です。
初めの挨拶に加えて魅力的な自己紹介が出来るよう、トークを考えてみましょう。

例)「初めまして、この4月に入社しました〇〇です！学生時代は野球部で、とりあえず
元気だけは取り柄なので、今日は元気が足りないなという時は、いつでもご連絡下さい!!!」

Memo

ワーク③

シーン: ショールームにいらっしゃったお客様に名刺をお渡しし、覚えて頂けるような魅力的な自己紹介をする。

A:「本日は〇〇店にお越し頂き、ありがとうございます！私・・・」

※営業やサービスで、先輩のお客様を引き継いだ場合

例)「いつもお世話になっております。この度、前任の〇〇に変わりまして、△△様の担当をさせて頂きます、××と申します。お客様の安心安全のために精一杯頑張りますので、何かありましたら、いつでもご連絡下さいませ。」

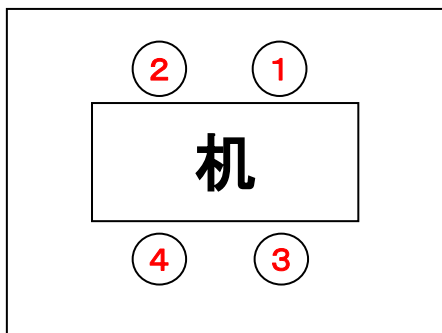
2) 席次

■ 席次のルール

- ・ 入り口から一番遠いところが「上座」
- ・ お客様と座る際には、入り口から遠い席をお客様にお勧めすること
- ・ 社内の会議などであれば、入り口から遠い席から役職順に着席する。

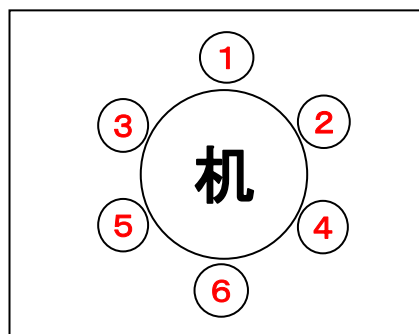
ワーク① 役職の高い人が座る順番に、円の中に番号を記入しましょう。

<長机の場合>



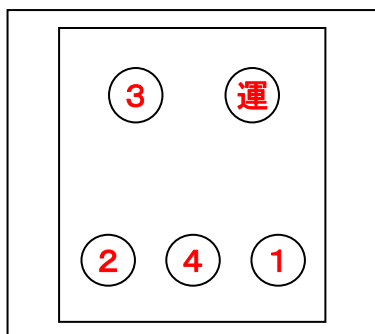
出入口

<円卓の場合>



出入口

<タクシーの場合>

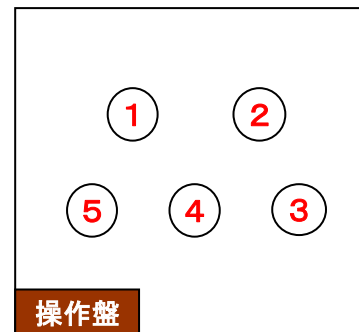


<エレベーターの場合>



操作盤

出入口



操作盤

出入口

【メモ】

1) 正確な文書を書く

文章は、読み手にとって企業活動上の意思決定をするための“重要な材料”となることが多い。よって、当然ながら文章の内容は **正確** なものでなければならない。

2) 目的をはっきりとさせて書く

ビジネス文書を書く前に、次の点を必ず明確にしてから書こう。

- ① その文書を書く **目的** は何か。
- ② 相手の **期待** していることは何か。
- ③ 目的を達成する為に、相手がどのような気持ちになれば良いか。

3) 分かりやすく書く

読み手にとって、“見やすく” また “分かりやすく” 心配りされていることが大切である。

<心配りのポイント>

- ① 段落のつけ方が適切である
- ② レイアウトが見やすく、工夫されている
- ③ 分かりやすい言葉・表現が使われている



難しい表現やあいまいな表現は避けるようにしよう。

<MEMO>

1) コミュニケーションツールのメリット・デメリット

ツール	メリット	デメリット
電話	<ul style="list-style-type: none"> 反応がすぐに得られる 感情が伝わりやすい 	<ul style="list-style-type: none"> 大勢に伝えるのに不向き 大量の情報を伝えるのに不向き
メール	<ul style="list-style-type: none"> 一度に大勢に送ることが出来る 大量の情報を伝えられる . 	<ul style="list-style-type: none"> 相手がすぐに読まない恐れがある 感情が伝わりづらい
FAX	<ul style="list-style-type: none"> 相手が留守でも通達できる 	<ul style="list-style-type: none"> 相手がすぐに読まない恐れがある 大量の情報を伝えるのに不向き
手紙	<ul style="list-style-type: none"> 相手が留守でも通達できる 大量の情報を伝えられる 	<ul style="list-style-type: none"> 届くのに時間がかかる .

2) 事例学習

訪問した先にお礼をする場合

遅刻の連絡をする場合

懇親会の日程を部内に伝える場合

<MEMO> (スキルを活用する場面、成功事例・失敗事例)

1) FAXの定型

送信先： ○○○株式会社 △△事業部 課長 ○○ ○○ 様 FAX:03-××××-××××	← 送信先の会社名、個人名 相手のFAX番号
発信元： △△株式会社 ○○事業部 担当:○○ TEL:03-1234-5678 FAX:03-1234-5678 〒123-4567 東京都○区○○1-2	← 自分の名前
発信日時： 平成 年 月 日 () AM / PM : 送信枚数： (本状含み) 枚	← 送信概要
下記の件名につきまして、取り急ぎ発信させていただきます。 ご査収のうえ、ご高配賜りたくお願い申し上げます。	
件名： お見積書の送付	← 件名
いつもお世話になっております。 この度ご依頼いただきましたお見積もりの資料をお送りさせていただきます。 ご査収下さいますよう、お願い申し上げます。	← 本文



<MEMO>

1) FAXを送るときの注意点

① 必ず送信票を付ける

1枚目に書類とは別紙の送信票を付けるのがFAXの基本マナー。フォーマットに従って書く。

- ・ 送信先・送信日・返信の必要性の有無
- ・ 発信者の会社名・部署・氏名・住所・電話番号・FAX番号
- ・ 件名・用件

② 送信前に電話で確認する

FAXは **相手の用紙** を使う。各企業が用紙の節約やコストダウンに取り組んでいるため、大量のFAXを送付するのは遠慮が必要。どうしても分量が多くなってしまった場合には、

断り を入れる、送る方法を変えるなどの配慮が必要である。

また、機械の不調や番号違いで届かないことを避ける為、必ず前後で電話を入れよう。

③ プライバシーに関することは避ける

FAXは、人目に触れるものであることを考慮する必要がある。親しい間柄でも趣味やお金の貸し借りなどのプライベートに関することは書かないようにしよう。相手が必ず受け取るとは限りませんので立場を考慮した文面をこころがけよう。



<MEMO>

1) メールの定型

□□株式会社

人事総務部

〇〇〇〇様

← 送信先の会社名、個人名

いつもお世話になっております。日本LCAの河野でございます。
先日はご多用の中お時間を頂きまして、誠に有難うございました。

← 自分の名前

← お礼

このたび、御社よりご依頼のありました資料を入手いたしました。
4月5日着便にて〇〇様宛に郵送いたしましたので、ご確認ください。
何卒よろしくお願い申し上げます。

← 本文

株式会社 インタープライズ・コンサルティング
住宅不動産事業部 土田 真嗣(つちだしんじ)
Tel 090-6098-02XX Fax 03-5827-74XX
E-mail: XXXXX-XXXX@XXXXX

← 署名

<MEMO>

1) メールを送るとき の 注意 点

① 件名だけで内容が分かるようにする

ビジネスメールでは件名を **具体的** に書くことがマナーと言える。メールを開かずとも内容が分かれば、緊急の場合に優先的に読んでもらえるというメリットがある。

△ 「4月17日(月)打ち合わせの件」

○ 「4月17日(月)打ち合わせ中止についてのご連絡」



② 一言目に必ずお礼を入れる

メールの最初にお礼が入っていると、受け手に好印象を持って頂ける。

メールを書く時には、何かその人に対してお礼をすべきことがないか、考えてみよう。

例) 「先日はお時間を頂きまして有難うございます。」

「平素より格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。」

③ 本文は見やすく、簡潔にする

文章中には適当なスペースが入っていると、読み手にとって読みやすく、理解しやすい。

1行 30文字くらいで改行し、3~4行毎に1行分のスペースを入れると良い。また、効果的に

箇条書き を使うと良い。

④ メール の サイズ は 小さく する

サイズの大きいファイルをメールに添付すると、メールのサイズが大きくなり送受信に時間がかかる。このような場合には圧縮ツールを使ってファイルのサイズを小さくしてから送信する。その際、メール本文には添付ファイルが圧縮されている旨を一言説明しておく。

⑤ BCC を 活用 する

BCCとはブラインドカーボンコピー(blind carbon copy)の略称で、複数の人に同じメールを送る際に活用する。複数の人をBCCに入れて発信しても、受信した人は自分以外の誰に送られたかを知ることができない仕組みになっている為、情報漏洩を防ぐことができる。メールマガジンやダイレクトメール、その他知り合い同士ではない複数の人に一括してメールを送る際に活用しよう。

1) 自称・他称の使い分け

対象	自分	相手
個人	わたくし・私・小生	あなた・貴殿・貴兄・先生
複数人	一同・両名・私ども	ご一同様・各位・お二方
上役(上司)	上司	ご上司
上役(係長)	係長	貴係長
上役(課長)	課長	貴課長
上役(部長)	部長	貴部長
上役(社長)	社長	貴社長
上役(会長)	会長	貴会長
上役(支配人)	支配人	貴支配人
先輩	先輩、敬友	ご先輩、ご敬友
友人	友人	ご令友
親友	親友	ご親友
学友	学友、同窓	ご学友、ご同窓
下役	氏名のみ	(氏名)様、(氏名)氏、(氏名)嬢
後輩	氏名のみ、(氏名)君、(氏名)嬢	(氏名)様、(氏名)氏、(氏名)嬢
社員	弊社員、弊社員、弊行員	貴社員、貴店員、貴行員
使者	使い、使いの者	お使い、ご使者、お使いの方
工場	弊工場、当工場	貴工場、御工場
会社	弊社、小社	貴社、御社
商店	弊社、幣舗	御店、貴舗
官庁	当省、当庁、当所	貴省、貴庁、貴所
場所	当地、当市、当地方、こちら	貴地、御地、貴市、貴地方、そちら(様)
氏名	氏名、名	ご芳名、ご貴名
意見	私見、私考、愚見、愚案、卑見	ご高見、ご高案、ご高説
承諾	承諾、承る	ご承諾、ご高承
努力	微力	ご尽力
気持ち	微志、卑志、薄志	ご高配、ご芳情、ご芳志、ご厚志
品物	粗品、粗菓、粗果、粗酒	ご佳品、美菓、美果、ご清酒
宴会	小宴	ご盛宴
手紙	愚筆、愚状、愚簡、卑書、卑簡	ご書面、ご書状、ご尊書、ご芳書
父親	父、老父、実父、養父	お父上、ご尊父様
母親	母、老母、実母、養母	お母様、ご母堂様
夫	夫、主人、宅、氏名のみ	ご主人、ご夫君、(氏名)様
妻	妻、家内、愚妻	奥様、奥方様、御令室様、御賢室
親族	親族一同、一族、近親	ご親族方、ご一門様、ご近親様
息子	息子	お子様、お子様方、御子息様
娘	娘	お子様、お子様方、お嬢様、御令嬢

1) 頭語と結語

用途	頭語	結語
一般的な手紙	拝啓・啓上	敬具・敬白
あらたまった手紙	謹啓・謹呈	謹言・謹白
略式の手紙	前略・冠省	草々・不一
急用の手紙	急啓・急呈	草々・不一
返信の手紙	拝復・復啓	敬具・謹答
再信の手紙	再啓・再信	敬白・拝具

2) 時候の挨拶(1)

	あらたまった手紙	一般的な手紙
正月	新春の候 初春の候 迎春の候 初春のみぎり	新年おめでとうございます 謹んで新年のお喜びを申し上げます 謹んで新春のご挨拶を申し上げます 初春のみぎり
1月 睦月(むつき)	厳寒の候 厳冬の候 酷寒の候	寒さことのほか厳しき折から 寒中お見舞い申し上げます 厳しい寒さが続いております 近年にない寒さ迎えております
2月 如月(きさらぎ)	余寒の候 晩冬の候 残寒の候 晩冬のみぎり	立春とは名ばかりの寒さが続きます 春まだ浅い今日この頃 暑さ寒さも彼岸までとか 余寒が身にしみるこの頃でございます
3月 弥生(やよい)	早春の候 春寒の候 春陽の候 水温む候 浅春のみぎり	ひと雨ごとに春らしく ようやく春めいてまいりました 春まだ浅い今日この頃 春光うららかに花の便りも聞かれる頃となり ひな祭りもすぎ、ようやく春めいてまいりました
4月 卯月(うづき)	陽春の候 春暖の候 春色の候 春爛漫の候	春風がこちよこの頃 いよいよ春もたけなわとなってまいりました 若草萌える季節に 桜の花もいまをさかり
5月 皐月(さつき)	新緑の候 薫風の候 若葉の候 薫風のみぎり	風薫るさわやかな季節になりました 木々の若葉が目にしみるこの頃 野も山も若葉の美しい季節がまいりました 初夏のさわやかさを感じる頃となりました

3) 時候の挨拶(2)

	あらたまった手紙	一般的な手紙
6月 水無月(みなづき)	梅雨の候 初夏の候 向暑の候 向暑のみぎり	鬱陶しい雨の続く毎日ですが 梅雨とはいえ、連日好天が続いております 暑さも日ごとに強くなってまいりました さわやかな初夏となりました
7月 文月(ふみづき)	猛暑の候 盛夏の候 炎暑の候 炎暑のみぎり	暑さ厳しい折 梅雨も上がり、一段と暑さが加わる頃となりました 毎日厳しい暑さに蒸され、閉口しております 例年のない厳しい暑さが続いております
8月 葉月(はづき)	残暑の候 晩夏の候 秋暑の候	立秋とは暦の上、相変わらずの暑い日が続いております 残暑なお厳しい毎日ですが 今年は残暑も殊のほか厳しく 朝夕には、吹く風に秋の気配を感じる頃となりました
9月 長月(ながつき)	涼秋の候 初秋の候 清涼の候 新涼の候	日中の暑さはなお厳しい日が続いております ようやく暑さも峠を越え、朝夕はしのぎやすい 毎日になってまいりました 一雨ごとに秋の深まりを感じるころとなりました
10月 神無月(かんなづき)	秋冷の候 清秋の候 寒露の候 清秋のみぎり	秋もようやく深まってまいりました 菊薫る今日このごろ 秋色に包まれ、快適な日和が続いております 夜寒を迎える毎日となりました
11月 霜月(しもつき)	向寒の候 晩秋の候 霜降の候 向寒のみぎり	紅葉も深みを増す季節となりました 寒冷をおぼえる季節を迎えております 朝夕は一段と冷え込む昨今ですが 初霜に冬の訪れを感じる頃となりました
12月 師走(しわす)	寒冷の候 初春の候 寒気の候 師走の候	心せわしい師走となりましたが 今年もはや師走を迎えました 日増しに寒さのつものる頃となりました 歳末ご多忙中の折
年末	歳末の候 歳晩の候 歳終の候	本年もいよいよ押しつまりました あわただしい歳の瀬をむかえ 何かと気ぜわしい年の瀬を迎える頃となりました 余日少なく、心せわしい毎日ですが