

ビジネスマナー・電話応対研修



● 第一印象の重要性（対面）

メラビアンの法則

● 対面

メラビアンの法則

人は他人に何かメッセージを伝えようとするときには、通常次の三つの要素でコミュニケーションしています。つまり、人間関係における三要素とは…

- ① 言葉 (話の内容)
- ② 話し方・言い方 (声・調子・高低など)
- ③ ボディランゲージ (態度・姿勢・身振り・顔つき・外見・視線)

それでは三要素のうち、それぞれどれくらい重要かということを考えてみましょう。

	あなたの予想は	メラビアンの法則
① 言葉 話の内容	%	%
② 話し方	%	%
③ ボディランゲージ	%	%
	100 %	100 %

● 身だしなみ



身だしなみチェックシート

項 目	評 価		
	2	1	0
① 髪型は清潔感が感じられ、すっきりとまとまっているか。	2	1	0
② 髭の剃り残しはないか。健康的な薄化粧であるか。	2	1	0
③ 体臭・口臭の予防をしているか。	2	1	0
④ 袖口・襟元は汚れていないか。	2	1	0
⑤ 爪は伸びすぎていないか。	2	1	0
⑥ 靴下の色目は洋服にマッチしているか。	2	1	0
⑦ よく磨かれた靴を履いているか。	2	1	0
⑧ 清潔なハンカチを持っているか。	2	1	0
⑨ 洋服は手入れの行き届いたものを着用しているか。	2	1	0
⑩ 装いは全体的に好感を与えるものか。	2	1	0
合 計	/20点		

身だしなみチェックポイント

- ① 髪はスッキリとまとめる。

- ② 制服・スーツは正しく美しく着用する。

- ③ 体臭・口臭の予防をする。

- ④ 袖口・襟元の汚れに気をつける。

- ⑤ 足元に気をつける。



● 立ち居振る舞い（表情・動作）



表情

目
口

あいさつ

あ
い
さ
つ

美しい立ち方（姿勢）

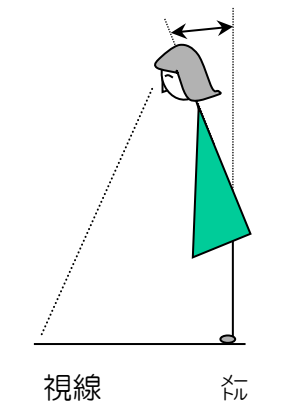
1. 視線は相手の目の高さ
2. 肩の力を抜く
3. 背筋を伸ばして、お腹を引き締める
4. 手は前で軽く組む（女性） / スボンの縫い目部分で揃える（男性）
5. 足はかかともつま先もつける（女性） / 足はかかとをつける（男性）

お辞儀のしかた

会釈

「失礼いたします」
「いらっしゃいませ」

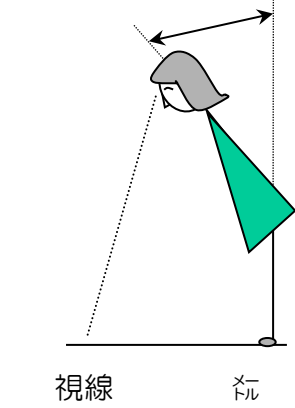
角度 度



敬礼

「ありがとうございます」
「申し訳ございません」

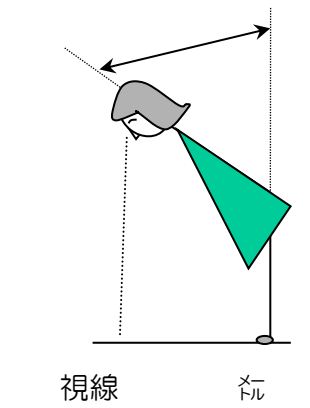
角度 度



最敬礼

「誠に申し訳ございません」
「誠にありがとうございます」

角度 度



● 名刺の受け渡し



名刺のマナー

- ① 名刺は専用の名刺入れに入れる
- ② 名刺入れは上着のポケットに入れる
- ③ 名刺は常時 10 枚～20 枚準備しておく

名刺の渡し方

- ① 名刺入れを左手に持つ。
- ② 開けると左側に名刺が入っている。
- ③ 左手だけで持つ。
- ④ 名刺の左角を持って時計回りで 180 度回す。
- ⑤ 名刺入れを『名刺盆』代りにして名刺を渡す。

名刺の受け方

- ① 名刺は両手で受け取る。
(ただし同時に受けず、右・左と少し時間をずらすと失敗が少ない)
- ② 名刺を胸の位置まで持ってくる。
- ③ お辞儀をしても名刺は胸の位置。

