



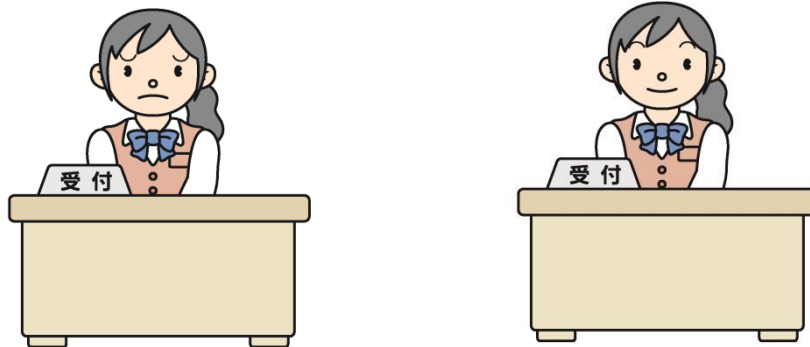
公務職場における応接とマナー (基礎編)

1. オリエンテーション

【MEMO】

2. 期待される公務員を目指して

《なぜビジネスマナーが必要なのか?》



あなたは、受付カウンターに座っている女性のどちらに声をかけますか。
ビジネスはマナーによって全て決まるわけではありませんが、マナーはビジネスにおけるきっかけや良いコミュニケーションをつくる上で大切な役割を果たします。

マナーとルールの違いを考えてみましょう。

ルールとは・・・ 明確な規制があり、破ればなんらかの処罰があるもの。

マナーとは・・・ 明確な規制がなく、あくまでも個人が自発的に守るもの。
(思いやり)

◆ あなたが今まで見たマナーが悪いと思う人の行動を書いてください。

①

②

③

④

⑤

① 電話対応の基本

第一印象の重要性

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をとっています。

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（声・調子・高低など）	_____ %	_____ %
③ ボディラングージ （態度・姿勢・身振り・顔つき・外見・視線）	_____ %	_____ %
	100 %	100 %

身だしなみチェックおよびポイント

P O I N T

髪をスッキリとまとめる
制服・スーツは正しく着用する
体臭・口臭の予防をする

袖口・襟元の汚れに気をつける
足元に気をつける

項 目	評 価		
① 髪型は清潔感が感じられ、スッキリ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 ストッキングは伝線していないか。 靴下の色目は洋服とあっているか。	2	1	0
⑦ 靴はくたびれていたり、汚れていないか。	2	1	0
⑧ 装飾品が華美すぎたり、動きの妨げになっていないか。	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		

あいさつ・笑顔の効用

◎ あなたの挨拶や笑顔でお客様に安心感を与える

◎ あなたの挨拶や笑顔で職場やまわりの人達のやる気も満点

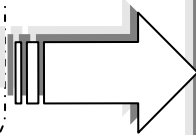
笑顔の雰囲気はまわりに共感的な
ムードを生み出していく上で役立つもの



あなたの

あなたの：

- 温かい挨拶
- 明るい表情
- 思いやりのある態度



まわりの人達の

お客様に：

安心感を与え、信頼感を生み、リ
ピートに繋がる。

まわりの人達に：

やる気を引き出し、信頼感や
協調性を生む大きな力となる。

MEMO