

# ビジネスマナー研修

社会人にとって必要不可欠な  
ビジネスマナーについて学び、  
実践できるようになる



**研修効果を高めるために、  
講義を行っている箇所よりも先のページを  
読まないよう、ご協力をお願いします。**

# アジェンダ

---

1. ビジネスマナーの基本
2. 第一印象
3. **敬語・言葉づかい**
4. 電話対応のマナー
5. 来客対応・訪問のマナー
6. その他のマナー
7. 現場で実践すること

# 言葉づかい

仕事をする上では、一つひとつの言葉づかいを丁寧にすることを心がける

## 質問の仕方

通常の間き方	丁寧な聞き方
どんな書類がほしいんですか。	どのような書類をお求めでしょうか。
どこに住んでいるんですか。	どちらにお住まいでしょうか。
わからない点はありますか。	ご不明な点はございますか。
何が不満なのでしょう。	どのあたりがご満足いただけていない点でしょうか。

## 依頼の仕方

相手に対して依頼をする際にも、丁寧な表現で伝える

### 通常の依頼の仕方

確認してもらえますか。

### 丁寧な依頼の仕方

ご確認いただけますか。

ご確認いただいてもよろしいでしょうか。

## クッション言葉

聞きづらいことを聞くときや、お願いしづらいことを伝える際に使うと良い

### クッション言葉

差し支えなければ、資料をお見せいただけますか。

よろしければ、こちらをお使ください。

恐れ入りますが、少々お待ちいただいてもよろしいでしょうか。

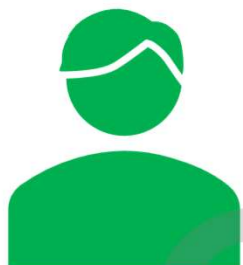
失礼ですが、ご年齢をお伺いしてもよろしいでしょうか。

大変お手数ですが、こちらにご記入をお願いいたします。

**クッション言葉を入れると表現が和らくなる**

# 目上の人に対するNG表現

目上の人に対して使うと失礼になる表現があるため、注意する



✕ ご苦労さまです。

○ お疲れさまです。

✕ 了解しました。

○ かしこまりました。

○ 承知いたしました。



「ご苦労さま」は、目上の人が目下の人に対してねぎらいの意味を込めて使う表現

「了解」には「承認」のニュアンスが含まれる

# 目上の人に対するNG表現



「参考程度」と軽く捉えられた  
と思われる恐れがある

単独で使用すると「上から目  
線」だと捉える人もいる



# 目上の人に対するNG表現

## 上司や先輩よりも先に退勤する場合



仕事が終わったのは自分であり、  
相手は今も仕事中である

※先に帰る相手に対して「お疲れさまでした」と言うのは問題ない。

# 敬語・言葉づかい総合演習

以下の内容は新人のAさんと上司であるB係長との会話です。

B係長「Aさん、お疲れさま。」

Aさん「係長、ご苦労さまです。」

B係長「最近は仕事の調子はどうかな？困っていることがあれば相談してね。」

Aさん「ありがとうございます。了解しました。一点お聞きになってもよろしいでしょうか。」

B係長「もちろん。なんでも聞いてよ。どんなことかな？」

Aさん「このようなことを係長におっしゃるのは申し訳ないのですが、実は係長

が先日の会議で申し上げていた内容について、少し聞きそびれてしまっ

た点がいらっしゃいまして。よければもう一度教えてもらえますか。」

# 敬語・言葉づかい総合演習

B係長「そういうことか。もう一度説明しようか。」

Aさん「（説明を聞いた後）ありがとうございました。大変参考になりました。」

B係長「またわからない点があったら遠慮なく聞いてね。」

Aさん「わかりました。不明点が出てきたときには、質問なさいますね。」

B係長「それから昨日の研修の報告書について、明日までに提出しておいてね。」

Aさん「了解です。報告書の書式はどこにあるか教えてください。」

上記文章を読んで、Aさんが話している内容について、不適切な敬語・言葉づかいに下線を引いてください。その下に正しい敬語・言葉づかいを書き込みましょう。

1. ビジネスマナーの基本
2. 第一印象
3. 敬語・言葉づかい
4. 電話対応のマナー
- 5. 来客対応・訪問のマナー**
6. その他のマナー
7. 現場で実践すること

# 名刺の渡し方

他の法人の人と仕事上で関わる際には、まずは名刺を渡す

※原則として、訪問した側から名刺を差し出す

法人名と苗字を名乗る  
「はじめまして。〇〇（法人名）の  
△△（苗字）と申します。よろしく  
お願いいたします。」

立って相手の前に行って渡す  
（座ったままや、テーブルを  
挟んだまま渡さない）

高さは相手の胸の  
位置に合わせる

名刺は相手が読み  
やすい向きにする

名刺入れを人差し指と  
中指の間に挟み、  
名刺を親指と人差し指  
で持って渡す

# 名刺の受け取り方

相手からの名刺の受け取り方についても覚えておく

「頂戴いたします。」  
と言いながら受け取る

両手で受け取る  
(片手で受け取らない)

名刺入れを人差し指と  
中指の間に挟み、  
親指と人差し指で相手  
の名刺を受け取る

# 演習

2人1組になって、社員役と取引先担当者役に分かれて以下の内容を行いましょう。

1. 社員役が名刺を渡し、取引先担当者役が受け取る
2. 取引先担当者役は、社員役の名刺の渡し方についてフィードバックをし、社員役は、取引先担当者役の受け取り方についてフィードバックをする
3. 役割を交代し、上記1～2を行う

気づいたこと

# 名刺交換（同時交換）

お互いに同時に名刺を渡すやり方を「同時交換」と言う

➡ 名刺交換をする際は、同時交換が一般的

①自分が右手で名刺を渡す  
「はじめまして。〇〇の△△  
と申します。よろしくお願いいたします。」  
※左手の人差し指と中指の間に  
名刺入れを挟んでおく

②相手が左手で名刺を受け取る  
「頂戴いたします。」

④自分が左手の親指と人差し指  
で名刺を受け取る  
「頂戴いたします。」

③相手が右手で名刺を渡す  
「はじめまして。〇〇の△△  
と申します。よろしくお願いいたします。」



# 名刺交換（複数名での交換）

複数名で名刺交換を行う際は、役職の高い人から順番に行う

