

基本が身につく!

ビジネス マナー



社会人の基本的なマナー

来客対応

訪問の基本

電話対応

ビジネス文書

ビジネスメール

会食のマナー

慶事・弔事のマナー



株式会社 フリントランナップ。

はじめに

ビジネスマナーという言葉は誰もが知っているはずですが、学生時代にマナーを意識したのは、就職の面接やアルバイトの時くらいではないでしょうか。マナーを単なるルールとして捉える人も多く、その本質をきちんと理解している人は少ないかもしれません。しかし、社会人になった途端、常にビジネスマナーが必要になります。なぜなら、皆さん一人ひとりが“会社の顔”となる存在であり、個人のマナーが会社のイメージや仕事の成果に影響してくるからです。

本冊子では、基本をより深く理解するための「POINT」や、マナー違反を紹介する「NG マナー」、ワンランク上の心遣い・振る舞いのコツがわかる「Step UP」を交え、社会人に必要な心構えも解説し、ビジネスマナーの魅力に気づいていただけるよう配慮しました。ビジネスマナーは堅苦しくて難しい印象を持つ人も多いですが、皆さんが上手に体現できれば、社内の人はもとより、お客様や取引先からも一目おかれる存在になれるでしょう。皆さんの日々の仕事を評価するのは、先輩や上司、お客様、取引先ですから、あなたのビジネスマナーが大きなチャンスを引き寄せることにもつながります。

ビジネスマナーは、基本を正しく理解し、日々の業務の中で実践するうちに自然と身についてきます。素敵な社会人を目指して、ぜひ本冊子をご活用いただければ幸いです。

CONTENTS

第1章

社会人の基本的なマナー

- 1 身だしなみのチェック 4
- 2 あいさつとお辞儀の基本 8
- 3 敬語の使い方 10
- 4 「報連相」の基本 14

第2章

来客応対

- 1 受付・取り次ぎ 18
- 2 応接室へのご案内 20
- 3 入室からお見送りまでの流れ 21
- 4 クレーム対応の手順 24

第3章

訪問の基本

- 1 会社訪問の仕方 26
- 2 名刺交換 30
- 3 オンライン会議のマナー 32

第4章

電話応対

- 1 電話応対の基本 34
- 2 伝言メモの書き方 37
- 3 携帯電話のマナー 38

第5章

ビジネス文書

- 1 社外文書の基本 40
- 2 社内文書の基本 42
- 3 封書・返信ハガキ・FAXの基本 43

第6章

ビジネスメール

- 1 ビジネスメールの基本 45
- 2 ビジネスメールのトラブル 47

第7章

会食のマナー

- 1 事前の準備 48
- 2 入店から退店までのマナー 49

第8章

慶事・弔事のマナー

- 1 慶事のマナー 50
- 2 弔事のマナー 52
- 3 のし袋のマナー 55

1 身だしなみのチェック

1 身だしなみを整えるうえで大切なこと

(1) 清潔感があること

相手に不快感を与えないことが最も重要なポイントです。まずは、目につきやすい髪型や服装をチェックします。

清潔感 チェックリスト

☐ 髪の長さ・スタイル・カラーは適切か	☐ 寝ぐせはないか。フケはついていないか
☐ 口元や歯は清潔か。口臭は大丈夫か	☐ 爪が伸びすぎていないか
☐ 襟や袖口は汚れていないか	☐ 上着や裾にほつれがないか
☐ ボタンが取れていないか。掛け違えていないか	☐ 服に汚れやシワ、シミはついていないか
☐ 靴に汚れはないか。適度に磨いているか	☐ におい（香水、整髪料など）はきつくないか

(2) 機能的で働きやすいこと

季節にそぐわない、作業しにくいなど、仕事に支障が出る服装は避けます。

機能性 チェックリスト

☐ 暑すぎる、寒すぎる服装になっていないか	☐ 華美な装飾（作業の邪魔になるもの）はないか
☐ 靴は活動しやすく歩きやすいものか	☐ カバンは A4 サイズが入る大きさか

(3) TPO（時・場所・目的）に合わせること

時・場所・目的に合った服装か、その場の雰囲気と調和しているかを意識します。

TPO チェックリスト

☐ 会社の雰囲気、イメージに合っているか	☐ カジュアルになりすぎていないか
☐ 露出が多い服装ではないか	☐ 下品な印象を与えていないか

2 男性の身だしなみ（スーツの場合）

髪型

整髪料のつけすぎに注意し、明るすぎない髪色に。前髪は目にかからないようにし、額を少し出す。

スーツ

体型に合ったスーツを選び、派手な柄を選ばないように気をつける。紺や濃いグレーなど無難な色にする。

ネクタイ

ゆるめずきっちりと結ぶ。柄はストライプや小紋などにし、派手な柄は避ける。ブルー系など無難な色にする。

ワイシャツ

新人は白を基本に、清潔感を優先する。柄は職種に合うものを選ぶ。スーツの袖から1cm程度見えると好印象。

名刺入れ

革か布製のものが基本。新人のうちは派手なものではなく、黒や茶など無難な色や柄にする。



ベルト

黒や茶などオーソドックスな色やデザインのものを選ぶ。バックルもシンプルに。

靴下

スーツと同系色のものを選び、かかとの擦り切れや穴が開いていないかを確認する。

カバン

黒や茶の手さげで、A4サイズが入る大きさ、床に自立して立つタイプが基本。

時計

時計は必需品。ゴールド系やアウトドア仕様、個性的なデザインは避けるのが無難。

靴

紐で結ぶタイプが基本。カバンと色を揃えるとコーディネートが整いやすくなる。

POINT

リュックタイプのカバンは持ち方を工夫する

リュックタイプのカバンの場合、訪問先では背負ったままではなく、片手に下げて持つようにしましょう。

Step UP

人前で何度も時計を見るのは失礼

客先で何度も時計を見るのは、「急いでいる」「早く別れたい」という態度に見えるため失礼です。また、携帯電話を時計代わりに出すこともおすすめできません。

3 女性の身だしなみ（スーツの場合）

髪型

明るすぎない髪色にし、華美なパーマやセットは避ける。前髪は少し額を出すと好印象。

スーツ

体型に合ったスーツを選び、丈に気をつける。派手な柄は選ばず、色は黒・紺・グレー・ベージュが無難。

ブラウス

柄や色などのデザインは、会社の雰囲気に合わせて選択する。上着着用ならカットソーも可。

ストッキング

柄なしのベージュが基本。柄や色がついたものは避け、伝線に注意する。

靴

パンプス（3～5cm ヒール）が基本。サンダル、スニーカー、ブーツは避ける。

カバン

黒や茶の手さげで、A4サイズが入る大きさ、床に自立して立つタイプが基本。リュックタイプのカバンは訪問先では片手に下げて持つ。



アクセサリ

小ぶり・細めのデザインで品のあるものを選ぶ。派手・個性の強いものは避ける。つける数が多すぎないように注意する。

※名刺入れと時計については、5 ページを参照してください。

4 オフィスカジュアル、クールビズ、制服の場合

(1) オフィスカジュアル、クールビズ

ジーンズやTシャツ、スウェットは避けます。女性の場合、スカート丈は膝くらいまで、パンツ丈はくるぶしくらいまでであるものにし、首まわりが開きすぎていないか気をつけます。自分だけが浮いた服装にならないように周囲の先輩の装いを参考にします。

クールビズの時期のノーネクタイ、ノージャケット（職場によってはポロシャツも可）でも、膝より丈の短いズボン（半ズボン）は避けます。

(2) 制服

社内の規定どおりに崩さず着ているかを確認します。会社で制服に着替える場合は、時間に余裕をもって着替えるようにしましょう。

5 時間管理の基本

(1) 朝は余裕をもって行動する

出勤時間と始業時間は違います。9時が始業時間なら10分前には出勤し、身だしなみを整えたうえで自席につき、仕事の準備をします。

(2) 遅刻・欠勤は事前に連絡する

「おはようございます。〇〇です。本日、体調が悪いためお休みをいただきたいのですが、よろしいでしょうか」

欠勤する際は、必ず自分から始業前に上司に連絡します。伝言ではなく、上司につないでもらって事情を話すことが基本です。遅刻する場合も、上司に理由とおおよその到着時間を連絡します。

(3) 休暇届は早めに出す

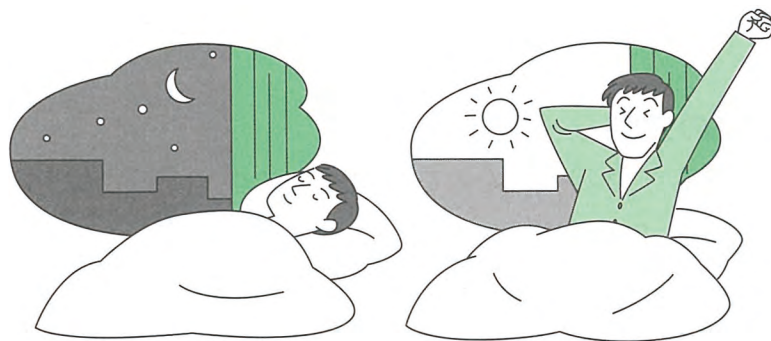
休む日が事前にわかる場合は、事前申請をします。上司の許可を得たら、仕事を調整し、職場に迷惑をかけないようにします。

(4) 外出する時は戻り時間も知らせる

外出する際は、必ず、上司に行き先と戻りの予定時間を知らせます。ホワイトボード（行動予定表など）があれば、そこに書いてから外出します。

(5) 規則正しい生活が何よりも大切

睡眠不足などの生活習慣の乱れは体調不良を引き起こし、仕事に悪影響を与えます。普段から十分な睡眠時間を確保し、規則正しい生活を心がけましょう。



2 あいさつとお辞儀の基本

1 一日のあいさつ

(1) 出社から退社までのあいさつ

- | | |
|---------------|--------------|
| • 出社した時 | 「おはようございます」 |
| • 勤務中 | 「お疲れ様です」 |
| • 外出する時 | 「〇〇へ行って参ります」 |
| • 外出から戻った時 | 「ただいま戻りました」 |
| • 仕事を引き受けた時 | 「かしこまりました」 |
| • 仕事の人に声をかける時 | 「失礼いたします」 |
| • お詫びする時 | 「申し訳ございません」 |
| • 退社する時 | 「お先に失礼いたします」 |

NGマナー

- ✕ あいさつを返さない
- ✕ 顔を向けなくて声だけであいさつする
- ✕ 声が小さすぎて聞こえにくい



(2) あいさつ言葉のタブー

「おはようございます」とあいさつするのは、午前10時頃までにしましょう。また、労をねぎらう意味の「ご苦労様です」は、上司や先輩に対しては使いません。

(3) 印象アップのコツ

朝は特に明るい表情で、相手の目を見てあいさつします。「〇〇さん、おはようございます」と名前を添えると、より印象がアップします。

また、相手に聞こえなければ意味がないので、小さすぎず大きすぎない声量がポイントです。音階の「ソ」のトーンで話すと明るい印象になります。

2 お辞儀の種類

(1) 会釈

会議室への入退室時や、廊下でお客様・社員とすれ違う時は、軽い「会釈」をします。

(2) 敬礼

お客様を迎える時や上司へのあいさつでは「敬礼」をします。「会釈」よりも深いお辞儀で相手に敬意を示すことができます。

(3) 最敬礼

取引先の大切な人や社内の目上の人などに、改まったあいさつやお詫びをする時は、心からの言葉を添えて「最敬礼」をします。分離礼のほうが、より丁寧な印象になります。

(4) 綺麗なお辞儀をするためには

背筋を伸ばしたまま、腰から折るように体を曲げます。この時、首だけを下げないように注意しましょう。手は、男性は指を伸ばし横につけ、女性は軽く重ねます。

POINT

お辞儀の時の視線の目安

【会釈】上体を15度ほど曲げて、視線はつま先から2m先に向けます。

【敬礼】上体を30度ほど曲げて、視線はつま先から1.5m先に向けます。

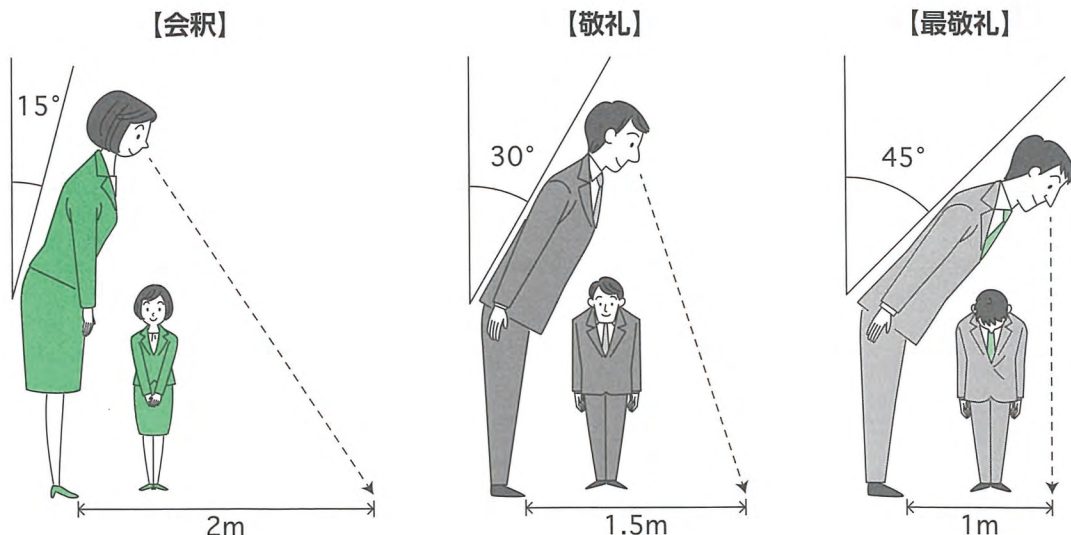
【最敬礼】上体を45度ほど曲げて、視線はつま先から1m先に向けます。

Step UP

分離礼と同時礼の使い分け

丁寧なお辞儀をする時は、先に言葉を述べ、言い終わってから頭を下げる「分離礼」にします。

接客中やすれ違う時などは、言葉を言いながら頭を下げる「同時礼」でも構いません。



3 敬語の使い方

1 敬語の種類

(1) 尊敬語（主語：相手や相手側）

相手や相手側（相手の会社や団体など）の行動や状態、事柄などに対し、敬意の気持ちを表現するために用います。

(2) 謙譲語（主語：自分や自分側）

自分や自分側（所属する会社や団体など）の行動や状態、事柄などをへりくだって表現することで、間接的に相手に敬意を表します。

(3) 丁寧語

相手に敬意を表して、語尾に「です」「ます」「ございます」をつける丁寧な言葉遣いです。自分の品位を保つ時にも使います。

敬語（動詞）の例

	丁寧語	尊敬語	謙譲語
する	します	される・なさる	いたす
言う	言います	おっしゃる	申す・申し上げる
思う	思います	お思いになる・ おぼ めし召す	存ずる
聞く	聞きます	お聞きになる	うかが 伺う・ うけたまわ 承る・ はいちよう 拝聴する
見る	見ます	らん ご覧になる	はいけん 拝見する
行く	行きます	いらっしゃる	まい 参る・伺う
来る	来ます	こ お越しになる いらっしゃる	参る 伺う
会う	会います	お会いになる	お目にかかる
食べる	食べます	め 召し上がる	頂く・ ちようだい 頂戴する
いる	います	いらっしゃる	おる

敬語（名詞〔団体名等〕）の例

	尊敬語（相手側に対して）	謙譲語（自分側に対して）
会社	おんしゃ きしゃ 御社・貴社	へいしゃ どうしゃ 弊社・当社
団体	きかい 貴会	しょうかい どうかい 小会・当会
担当者	ご担当者様・ご担当の方	担当の者
同行者	お連れ様	連れの者

接遇用語の例

■：普通の言葉 □：接遇用語

だれ	どちら様	すみません	申し訳ございません
どうですか	いかがでしょうか	いいですか	よろしいでしょうか
住所	ご住所	すぐに行きます	ただいま参ります
どなたですか	どちら様で いらっしゃいますか	そうです	さようでございます
少し待ってください	少々お待ちくださいませ	電話が聞こえません	お電話が少々 遠いようです
～してもらえませんか	～していただけませんか でしょうか	わかりました	かしこまりました 承知いたしました
あっち・こっち	あちら・こちら	そっち・どっち	そちら・どちら
できません	いたしかねます	わかりません	わかりかねます
言っておきます	申し伝えます	言ってください	お申し付けください



※クッション言葉を冒頭につけることを忘れないようにしましょう。

2 間違いやすい敬語

(1) 二重敬語

敬語を二重に使用した過剰な敬語のことをいいます。

- × 「おっしゃられた」 ○ 「おっしゃった」「言われた」
- × 「いらっしゃられた」 ○ 「いらっしゃった」「来られた」
- × 「お帰りになられる」 ○ 「お帰りになる」「帰られる」



(2) 尊敬語と謙譲語の区別

尊敬語と謙譲語は、主語によって言葉を変えます。

例 ・ 社長は応接室にいる

↓
尊敬語 社長は応接室にいらっしゃる

・ 私は受付にいる

↓
謙譲語 私は受付におります

POINT

役職名はどこにつける？

上司のことを話す場合であっても、社外の人の前では謙譲語を使います。特に役職名のつけ方に留意しましょう。名前の後ろにつけると敬称になり、お客様の前で上司に尊敬語を使っていることになります。役職名を先にし、名前は呼び捨てにします(例：営業部長の佐々木)。

●相手側に対して

(相手側に対しては尊敬語を使い、謙譲語は使わない)

- × 「申されました」 ○ 「おっしゃいました」
- × 「参られました」 ○ 「いらっしゃいました」



●自分側に対して

(自分側のことを話す時は謙譲語を使い、尊敬語は使わない)

- × 「母がいらっしゃる」
- 「母が参る」
- × 「こちらは〇〇部長です」
- 「こちらは部長の〇〇です」

Step UP

社内の人の家族には尊敬語

たとえば上司(山田部長)の家族から電話があった際、「山田は外出しております」とは言いません。「山田部長は、外出していらっしゃいます」と尊敬語にします。家族に対しては社内の人間を高める言い方にします。

3 クッション言葉

こちらの意見を受け入れてもらいたい時や、言いにくいことを伝える時に使います。相手の受ける印象をやわらげる効果があります。

クッション言葉の例

差し支えなければ	恐れ入りますが	あいにくですが	大変恐縮ですが
申し訳ございませんが	失礼ですが	お手数ですが	もしよろしければ

POINT

「申し訳ございませんが」に注意

「すみませんが」の敬語である「申し訳ございませんが」を乱発すると、あまりにも相手に対してへりくだりすぎて、かえって気持ちがない印象を受けます。状況に応じて、クッション言葉を使い分けましょう。

Step UP

丁寧なコミュニケーションを心がける

テレワークはコミュニケーションがとりにくいという声が多くありません。メールや電話をする際は、あいさつやクッション言葉が必須です。相手を気づかう一言があるだけで、相手とのコミュニケーションが良好になります。

【練習問題】

正しい敬語に直してみましょう。

①～③：接遇用語 ④～⑥：尊敬語と謙譲語の区別 ⑦～⑩：二重敬語 ⑪～⑫：クッション言葉

- ① ここに座ってください
- ② 少し待ってください
- ③ せっかく来てくれたのに
- ④ 部長の山田にお伝えいたします
- ⑤ 頂いたお手紙をご覧になりました
- ⑥ コーヒーにいたしますか
- ⑦ お客様がおっしゃられた
- ⑧ 社長がいらっしゃられた
- ⑨ 田中様がお帰りになりました
- ⑩ 部長は明日ご出張でいらっしゃいますね
- ⑪ 言いにくいのですが
- ⑫ もしよかったら

※模範解答は56ページ

4 「報連相」の基本

「報連相」とは、会社での業務を円滑に進めるために必要な「報告・連絡・相談」のことをいいます。指示を受けたら「報連相」をしっかり活用し、信頼を勝ち取りましょう。

特に、対面でのコミュニケーションがないテレワークでは、的確な「報連相」が重要です。

1 まずは正確に指示を受ける

(1) 5W3Hを意識する

上司から指示を受ける時は、5W3Hを意識します。この段階でわからないことがあれば、最後に必ず質問して指示内容を明確にします。

When: 日時 (いつ)	Where: 場所 (どこに)
Who: 当事者 (誰が)	Why: 理由 (なぜ)
What: 目的 (何を)	How: 手段 (どのように)
How much: 金額 (いくら)	How many: 数 (いくつ)

NGマナー

- × 名前を呼ばれてもすぐに「はい」と返事をしない
- × 作業をしながら指示を受ける
- × 指示の途中で何度も質問する

POINT

仕事ができそうもない場合

上司から指示を受けた仕事ができそうもない場合は、上司に状況・理由を説明して必ず指示を仰いでください。相手の立場や状況を考えて、できるだけ肯定的な態度で話します。すぐに「できません」と言うのは厳禁です。

(2) 必ずメモを取る

聞いただけでは忘れてしまうため、上司や先輩から指示を受ける際は必ずメモ帳などを持参し、メモを取ることを習慣にしましょう。

(3) 復唱する

聞き間違いなどがないように、指示された内容を最後に必ず復唱して、その場で確認します。



2 報告の基本

(1) 報告とは

「報告」とは、関係者に対して、仕事の進捗状況や結果、予期せぬトラブルの発生など、重要な事項を知らせることです。上司や先輩から受けた仕事は、報告まで済ませて初めて仕事が完了します。



(2) 報告のタイミング

仕事の「結果」の報告、ミスや想定外の状況になった時の「トラブル」の報告、仕事がある程度進んだ時の「経過」の報告（中間報告）の3つのタイミングがあります。報告する際には、「〇〇の件でご報告したいのですが、〇分ほどお時間よろしいでしょうか」と必ず相手の都合を確認しましょう。

(3) 上手に報告するには

●最初に結論から話す

まず「〇〇の件ですが」とテーマを述べ、次に結論を簡潔に話し、理由や経過はその後に話します。

●ミスや想定外の状況が発生したらすぐに報告する

悪い結果や想定外の状況ほど、わかった時点ですぐに報告して上司の指示を仰ぎます。

●事実と憶測・私見を分けて伝える

憶測を混ぜた報告をすると現状を正しく判断できません。自分の考えを話す際は、「これはあくまで私見ですが」と言葉を添えます。

NGマナー

- × 報告のタイミングが遅い
- × 指示を出した上司以外の人に報告する
- × 虚偽の報告をする

POINT

上司はあなたの報告がすべて

いい加減な報告を受けた上司は、重要な場面で判断を誤る恐れがあります。「大丈夫だと思います」「何とかなります」など根拠のない主観的な報告は、会社に大きな損害を与える可能性があります。

3 連絡の基本

(1) 連絡とは

「連絡」とは、関係者に対して、必要な事項を必要なタイミングで、簡潔にわかりやすく伝えることです。「報告」と違い、伝える相手は、他部署や取引先など多岐にわたります。



(2) 連絡のタイミング

仕事で内容に変更がある時、遅刻や外出、直行・直帰する時などに連絡します。

(3) 上手に連絡するには

●連絡の手段を適切に選ぶこと

緊急性の高い内容の場合は電話で、相手が複数人の場合や口頭では聞き逃す恐れのある内容の場合はメールで連絡します。場面によっては、両方を使うこともあります。

●正確に伝えるための 5W3H

5W3H（14 ページ）を意識して、相手に正確かつ簡潔に内容が伝わるように工夫します。

●忙しくても後回しにしない

スケジュールの変更など、相手の都合にも関係する内容の連絡は後回しにせず、わかった時点で速やかに連絡することを心がけます。

NG マナー

- × 相手へ不十分な伝言をする
- × 相手の都合を考えないタイミングで連絡する
- × 事前連絡すべきことが事後連絡になる

POINT

アポイントメントの変更は早めに

アポイントメントの変更が生じた場合は、相手にも都合があるため、一刻も早く連絡します。また、予定時刻に間に合わない場合も、開始時刻前に連絡し、相手の時間を無駄にしないよう配慮します。

4 相談の基本

(1) 相談とは

「相談」とは、判断に迷ったり、困難な場面に直面したりした時に、関係者に対してアドバイスを求めることです。解決策を与えてもらうことだけを期待せず、まずは自分でも考える姿勢が求められます。



(2) 相談のタイミング

相手の都合に合わせますが、仕事で判断に迷った時やミス・トラブルがあった時には、速やかに事情のわかる上司や先輩に相談します。

(3) 上手に相談するには

●相談する場所とタイミングをわきまえる

相手が忙しい場合や、人前で話すことがふさわしくない内容の場合には、場所とタイミングを慎重に選びましょう。

●相談相手は慎重に選ぶ

特に仕事の相談の場合、事情を知る人に相談する必要があります。相談相手を間違えてしまうと、状況を悪化させる恐れがあります。

●丸投げ質問はしない

先に、自分なりに原因や解決策を考えたとうえで相談します。“困ったらすぐ相談”の真意をはき違えないようにしましょう。

NGマナー

- × 誰にも相談せずに独断で進める
- × 同じ内容を何度も相談する
- × 相手の都合を考えずに相談する
- × 相談したまま、その後の報告がない

Step UP

「報連相」で良好な関係に

仕事は、指示を受ける受命から始まり、報告を完了させることで、一つの任務が終了します。

受命と報告だけで仕事を回す人もいますが、時々上司に相談し、折を見て中間報告をすることで、上司もあなたに向き合ってくれるはずですよ。

相談した後は必ずお礼を言い、改善状況などをこまめに報告しましょう。

1 受付・取り次ぎ

1 最初の対応

「いらっしゃいませ」「こんにちは」

受付は“会社の顔”と位置づけられる重要な役割を担っています。お客様と最初に接点を持つのが受付だからです。声をかけられるまで他の仕事をしても、すぐに気持ちを切り替えて最高の笑顔で丁寧に対応します。

NGマナー

- ×相手の目を見ないであいさつする
- ×仕事の手を止めないまま対応する
- ×立たずに座ったまま対応する

2 アポイントメントがある場合の対応

「〇〇様でいらっしゃいますね。お待ちしております」

初めてのお客様には、会社名と名前をきちんと復唱します。また、「営業部の山田でございますね」などと、取り次ぐ担当者の名前も復唱すると、お客様に安心感を与えます。

面識のあるお客様には、「こんにちは。お待ちしております」と言う場合もあります。

NGマナー

- ×お客様の名前を間違える
- ×取り次ぐ担当者に敬称をつける



●担当者が受付まで来る場合

「ただいま〇〇が参ります。しばらくお待ちくださいませ」

担当者が受付に迎えに来る場合は、このように伝えて待ってもらいます。

●行き先を案内する場合

「応接室にご案内します。こちらへどうぞ」

「応接室に」や「会議室へ」など行き先まで伝えることで、お客様は安心して案内人について行くことができます。

POINT

受付が電話案内の場合も同じ

受付に人を配置せず、お客様が訪問先の内線電話をかけて相手呼び出す会社も増えています。この場合は声だけの対応ですが、声に丁寧さや歓迎の意を込めることを意識しましょう。

3 アポイントメントがない場合の対応

「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか」

「失礼ですが、お約束をいただいておりますでしょうか」

アポイントメントがあるお客様は、自ら名前を名乗って取り次ぎを依頼することが多いですが、アポイントメントがない場合は、「〇〇様にお目にかかりたいのですが」などと用件を先に言うケースもあります。受付は、担当者に取り次ぐ前に、必ず相手の会社名と名前、用件を確認します。

NGマナー

×クッション言葉を添えずに
「どなたですか」「アポイントメントはありますか」などと聞く

「誠に申し訳ございませんが、ただいま〇〇は立て込んでおります。お目にかかることはいたしかねます」

アポイントメントなしで来社する相手は、断られることも想定しています。このように相手に不快感を与えない言い方をすれば、「それでは改めます」「また来ます」などと引き下がってもらえるはずです。

POINT

断る場合ははっきりと伝える

断る場合は、断る意思がはっきり相手に伝わるように話します。「改めてお越しく下さい」「本日は立て込んでおりますので」という言い方だけでは、相手に期待を持たせてしまい、再び来社する可能性があります。

2 応接室へのご案内

1 廊下の案内

(1) 歩くスピード

お客様の歩幅やスピードに合わせて歩きます。速すぎて相手を小走りにさせることがないようにしましょう。

(2) 2～3歩前を歩く

お客様には通路の中央を歩いてもらうようにし、案内人は斜め2～3歩前を歩きます。



2 エレベーターの案内

(1) エレベーターに乗る時

誰も乗っていない場合は案内人が先に、すでに人が乗っている場合は、お客様を先に乗せます。

(2) エレベーターを降りる時

お客様に先に降りてもらいます。案内人は「開」のボタンを押し、片手でドアを押さえます。

(3) お客様が複数人の時

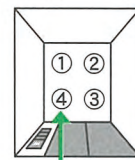
操作盤の前にお客様が立たないよう配慮します。全員が乗り降りするまでドアの開閉に気をつけます。

(4) 自分が乗らない時

行き先の階数を正確に伝え、お客様が乗るまでドアを手で押さえ、ドアが閉まる際に頭を下げます。

【エレベーターの立ち位置】

①上位者～④下位者



④が案内人

【お客様が複数人の時】



3 入室からお見送りまでの流れ

1 入室を促す

ドアをノックしてから応接室に入ります。内開き（押し開き）の場合には、自分が先に入ってドアを持ったままお客様を迎え入れます。外開き（手前開き）の場合には、ドアを持ったまま、「どうぞ」と言いながらお客様に先に入ってもらいます。

【外開きドア】



【内開きドア】



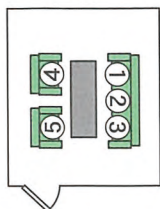
2 席に誘導する

お客様は席次を気にします。あえて手前（下座）に座ろうとする人もいるため、上座を手で示して「あちらへおかけくださいませ」などと具体的に誘導すると親切です。一般的には、入口から遠い席、長椅子（ソファ席）、肘掛け椅子がお客様用です。

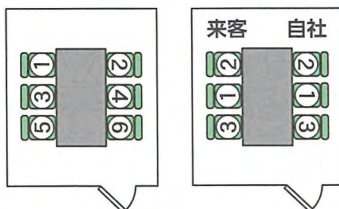
退室する際は、「失礼します」と軽く一礼して静かに部屋を出ます。

【座席の順番】 ①上座～⑥下座

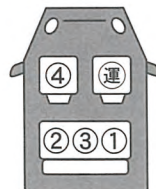
応接室



会議室



車



車で運転者が
上位者の場合は助手席が①

3 飲み物を出す

(1) 入室

入室の際はノックして、「失礼します」と言葉を添えて静かに入室します。

NGマナー

- ×名刺交換中にお茶を出す
- ×机の上の資料を勝手に自分の手で動かす

(2) 飲み物を置く順番

お茶は上客（役職の高い人など）から出します。不明な場合は上座から出します。

Step UP

正しいお茶の出し方

入口近くにサイドテーブルがあれば、一度、お盆をそこに置いて、一人分ずつセットしてから出すのが基本です。

また、入室時、名刺交換中だった場合は、ドアのところで待ち、お客様が座ってから出すようにします。

(3) 退室

お茶を出し終わったら、お盆を片方の脇に挟むように持ち、「失礼いたします」と軽く一礼してから、静かに退室します。



- ① 人数分のお茶が入った茶碗と重ねた茶托（茶碗をのせる受け皿）、ふきんをお盆に乗せたら、お盆を両手で持ち、胸の高さで運びます。



- ② ドアをノックして、「失礼いたします」と声をかけてから、会釈をして部屋に入ります。



- ③ お盆をサイドテーブルに置き、茶碗を茶托にセットし、両手で持って出します。上座のお客様から順番に、お客様の右後ろ側から「どうぞ」と一言添えて出します。



- ④ お茶を出し終わったらお盆を脇に抱えて、ドアの前で「失礼いたします」とあいさつをして一礼し、静かに退室します。

4 お見送り

(1) 見送る際は細やかな配慮を

応接室でお客様を見送る場合は、タイミングをみてドアを開けます。早すぎると相手を急かすことになりかねないため注意が必要です。受付や自席で見送る場合には、立ち上がり一礼して丁寧に見送ります。

(2) 相手が見えなくなるまで見送る

エレベーター前、玄関先、車で帰るお客様を見送るなど、様々な場面があります。共通点は、相手が見えなくなるまで見送ることです。

(3) 見送り後の片付け

後片付けを忘れると、次のお客様を片付いていない部屋に通すことになりかねません。お茶を下げたか、テーブルに汚れはないか、忘れ物がないかを確認しましょう。

Step UP

頭を下げるタイミング

エレベーターに乗るお客様を見送る場合は、ドアが閉まる寸前に頭を下げ最敬礼をします。慣れないうちはタイミングに失敗しがちですが、何度か経験することで慣れるようにしましょう。

POINT

見送られる側のあいさつ

見送られる側はエレベーターの扉が閉まる前に「(それでは) 失礼いたします」などと言葉を添えて会釈しましょう。



4 クレーム対応の手順

1 お客様を迎える初期対応に注意

「いらっしゃいませ」「ご足労いただき、ありがとうございます」

お客様がすでに感情的な態度でも、まずは丁寧にお迎えします。受け手が感情的な態度で迎えると問題が悪化する恐れがあります。

また、クレームを言われると、誰でも嫌な気持ちになりますが、クレームを聞くことで、自側の落ち度や改善点に気づくこともあります。クレームは嫌がらずに、感謝の気持ちをもって対応しましょう。

2 まずはお客様に謝罪をする

「ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした」

まずは、お客様の不満や不快な気持ちに対して丁寧に謝罪します。「申し訳ございませんでした」だけでは、相手の言い分のすべてを認めることになりかねないため注意します。

3 お客様の話を最後まで丁寧に聞く

お客様の話に、丁寧に耳を傾けることが最大のポイントです。お客様の勘違いであることがわかっていても、途中で言い訳や説明をしてはなりません。最後まで誠実に傾聴します。



4 事実関係を確認する

冷静に質問して、以下の事項を確認します。

- ・ 何についてのクレームか
- ・ 担当者は誰か
- ・ いつ、どこで起こったのか
- ・ なぜ起こったのか（原因）
- ・ 不満に思う点はどこか
- ・ どのように対応してほしいのか（心境） など

5 問題を適切に解決する

クレームの内容が明確になったら、「商品を交換する」「修理する」「弁償する」などの具体的な対応策をお客様に提示し、できる限り早く解決するために努力する姿勢を示します。

6 感謝の気持ちを言葉にする

「ご指摘いただき、ありがとうございました。今後、同じことを繰り返さないようにいたします」

相手への感謝の言葉を述べ、再発防止に尽力する姿勢を示します。

7 丁寧にお見送りをする

クレーム対応時は笑顔ではなく真剣な面持ちで聞くことが大切ですが、お見送り時は感謝の気持ちを込め、謙虚で誠実な表情を見せましょう。



Step UP

解決したら終わりではない

クレームを解決するだけでなく、クレームで得た情報を管理・共有して、今後に活かすことが、個人と会社の成長につながります。

1 会社訪問の仕方

1 アポイントメントの流れ

(1) 事前準備

相手にも様々な予定があるため、不意の訪問では目的を果たせないこともあります。アポイントメントの電話をする前に訪問日時や目的、所要時間の目安を整理し、以下のマナーを守って連絡しましょう。



(2) 相手に電話する

「〇〇の件でお打ち合わせに伺いたいのですが、来週、30分ほどお時間をいただけませんかでしょうか」

まずは訪問の内容（目的）を明確に伝えます。訪問希望の週や所要時間も添えると効率的です。

Step UP

相手によってはこんな方法もある

「今、近くにいますが、ご迷惑でなければこれから伺ってもよろしいでしょうか」という電話は、ある程度、関係性を築いている相手であれば喜ばれることもあります。

NGマナー

- ×今日の午後、明日の朝など、急な依頼をする
- ×伝えた所要時間を大幅に超えた打ち合わせをする

(3) 相手の都合のよい日時を確認する

「来週のご都合はいかがでしょうか」

「今月中旬頃の〇〇様のご都合はいかがでしょうか」

あまり先の予定を聞いても、先方も困る場合があります。重要な会議などは、余裕をもってアポイントメントをとるようにしましょう。

(4) 日時が決まったら復唱・確認のメールをする

「それでは〇月〇日〇曜日、午後3時に伺います」

「当日は上司の〇〇とともに2名で伺います」

日時を間違えないために必ず復唱して確認します。同行者がいる場合は、同行者の名前と自分を含めた訪問人数を必ず伝えます。

POINT

同行者を必ず伝える理由

自分以外の同行者がいる場合、同行者が上司や役職者であれば、相手も同じ立場の人を同席させたり、人数を考慮して会議室を用意したりするため、必ず人数等を伝える必要があります。

2 訪問先に到着したら（会社訪問の場合）

(1) 余裕をもって到着する

できれば10分ほど前に到着し、訪問する前に身だしなみを整えておきましょう。コートやマフラーは、受付に行く前に必ず脱いで手に持っておきます。

NGマナー

- ✕ 髪の毛が乱れている
- ✕ 靴が汚れている
- ✕ 上着の第一ボタンが外れている
- ✕ 汗まみれで訪問する

(2) 受付でのマナー

「私、〇〇株式会社の〇〇と申します。人事課の〇〇様に3時のお約束をいただいております。お取り次ぎをお願いいたします」

受付では会社名と名前を名乗ります。そのうえで、訪問する相手の名前とアポイントメントの時間を伝え、取り次ぎを依頼します。受付が内線電話の場合も同じです。

Step UP

新任・転任などのあいさつ

新任・転任などのあいさつは、短時間で済むためアポイントメントは不要です。受付でその旨を伝え取り次ぎを頼み、あいさつをしたらすぐに帰ります。

相手が不在なら、「〇〇のごあいさつに参りました」と書いた名刺を受付に預けて、相手に渡してもらうよう依頼します。



(3) 入室する

「ありがとうございます。失礼いたします」

入室を促されたら、このような声がけをします。ドアが内開きか外開きかで入り方が変わります（21 ページ）。

(4) 待機する時のマナー

まず、席次に気をつけます。次に、書類などをすぐに出せるように準備し、ノックの音に気をつけて待ちます。

NGマナー

- × 上着を脱いで待つ
- × 室内を物色するように立ち回る
- × カバンを椅子や机の上に置く
- × ノックの音がしても立ち上がらない

Step UP

お茶を飲むタイミング

担当者を待っている間にお茶を出されたら、訪問先の配慮であるため、お礼を言った後に口をつけて構いません。担当者がいる場合は「どうぞ」とすすめられてから「いただきます」と言葉を添えて飲みます。

(5) 相手が来たら

ノックの音が聞こえたらすぐに立ち上がり、自分からあいさつします。手土産があれば、名刺交換の後、「つまらないものですが」などと言葉を添え、両手で渡します。

NGマナー

- × 足元からお土産を出す
- × 紙袋に入れたまま渡す
- × 上司がいるのに担当者から渡す

Step UP

渡し方は臨機応変に工夫する

上司が同席している場合、担当者は紙袋から出して上司に渡し、上司から渡してもらうようにします。よく行く取引先の場合には、受付で「皆さんでどうぞ」と渡すこともあります。

(6) 辞去する時

立ち上がり「貴重なお時間をありがとうございました」と述べ最敬礼します。会議室の外まで見送りがあれば、別れる際、再度丁寧にお辞儀をして帰ります。

3 アポイントメントに遅れそうな時

アポイントメントがある場合は、通常、相手も30分程度は時間に余裕をみえています。それでも相手の時間を無駄にしないために、遅れそうな時は約束の時間より前に連絡をし、遅れる理由やお詫びとともに、大まかな到着時間を伝えます。

到着したら、相手に「遅れてしまい申し訳ございません」とすぐにお詫びしましょう。

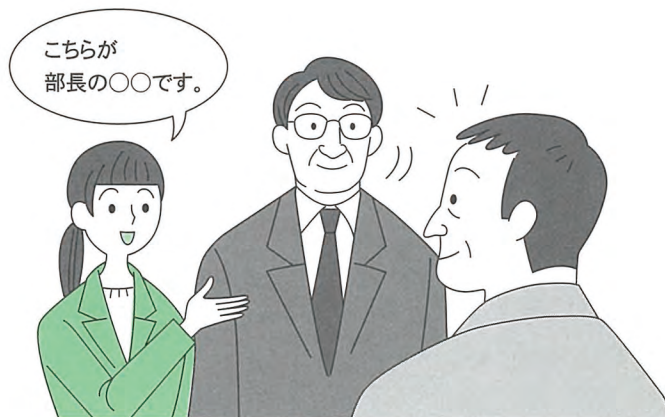
4 お詫びをする時

先方と対面したら開口一番「この度は誠に申し訳ございませんでした」と丁寧にお詫びをします。担当者だけでなく上司を同行させたり、お詫びの品を持参したりすることもあります。

5 対面で人を紹介する際の順番

人を紹介する際は、訪問する側から紹介します。それぞれ順番があるため注意しましょう。

- | | |
|----------------|----------------------|
| 地位・職位が異なる場合 | ➡ 地位・職位が低い人を先に紹介します。 |
| 年齢差がある場合 | ➡ 年齢が下の人を先に紹介します。 |
| 社内の人と社外の人がいる場合 | ➡ 社内の人を先に紹介します。 |
| 一人と複数人がいる場合 | ➡ 一人を先に複数人に紹介します。 |
| その他の場合 | ➡ 自分と親しい人から先に紹介します。 |



2 名刺交換

1 名刺交換の流れ

(1) 訪問した側からあいさつをする

「はじめまして。私、〇〇株式会社（〇〇部）の〇〇と申します」

訪問者から会社名と名前を名乗ります。名刺は立って渡すものですから、座って待っていた場合にも速やかに立ち上がります。

(2) 自分の名刺を渡す

名刺は自分の分身です。互いに胸元の位置辺りで渡すのが正しいマナーです。名刺入れから名刺を出し、名刺を相手に読める方向に向けて渡しましょう。

NGマナー

- ×汚れたり折れたりした名刺を渡す
- ×ズボンのポケットから名刺入れを出す
- ×相手の名刺をメモ代わりにする

POINT

低い位置での交換はタブー

互いが相手の名刺よりもどンドン下に名刺を下げることは失礼です。基本は胸元から上に持ち、相手の胸元へ弧を描くように渡します。

(3) 相手の名刺を受け取る

「(相手) 〇〇社〇〇部の〇〇と申します」

「(自分) (〇〇様でいらっしゃいますね。) ^{ちょうだい}頂戴いたします」

両手で受け取るほうが丁寧です。同時交換の際は、片手で名刺を渡し片手で受け取ります。受け取ったら速やかにもう片方の手を添えます。

(4) 複数人で名刺交換をする場合

互いに上司が同席している場合は、訪問側が先に、職位の高い人から順に名刺交換をします。



2 名刺を置く場所

(1) 相手が一人の場合

相手の名刺を自分の名刺入れの上に乘せて、机の上に置きます。

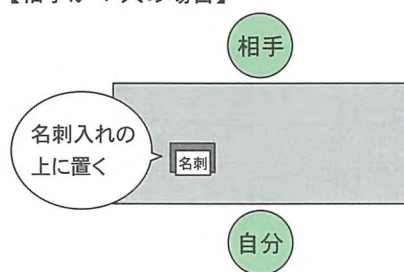
NGマナー

- ✕名刺入れに複数の名刺を重ねて乗せる
- ✕交換後、すぐに名刺入れにしまう

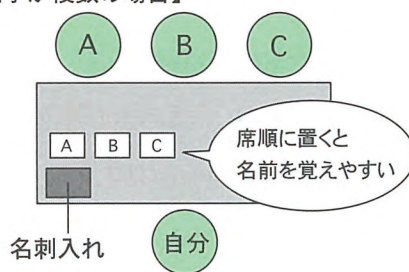
(2) 相手が複数人の場合

一人だけ名刺入れの上に乗せるのは失礼になることもあるため、相手側の席の並びに合わせて机の上に名刺を並べて置きます。

【相手が1人の場合】



【相手が複数人の場合】



3 名刺を忘れた場合

「申し訳ございません。あいにく名刺を切らしてしまいました」

まずお詫びしてから、相手の名刺を両手で丁寧に受け取ります。後日改めて持参するか、資料送付の際に名刺を添付して送る場合もあります。

ただし、初訪問時は名刺でお互いの名前と顔を覚えてもらう機会なので、“名刺忘れ”はあってはならないことです。必ず予備の名刺をカバンに入れておきましょう。

4 名刺の管理の仕方

名刺は今後につながる財産です。再会時に詳細を忘れないように、交換した日時や用件などを書き込むことも一案です。

また、名刺は日ごとに増えるため、名刺フォルダーなどに入れて、まめに整理しておきます。五十音順で分類すると便利です。

3 オンライン会議のマナー

1 まずは環境を整えよう

(1) ネット環境を確認する

ネット環境が悪いと画面や音声が途切れてしまうため、無線 LAN ではなく有線 LAN を使うなど、ネット環境を整備しましょう。

(2) カメラの位置を調整する

カメラの位置が悪いと、頭の上が画面から見切れたり、相手を見下ろしているように映ります。目線がなるべく正面になるように調整します。



(3) 背景を工夫する

自宅の様子が背景として映り込むと、参加者の注意が引きつけられ、会議に支障が生じることもあります。白い壁の前で実施する、後ろにカーテンをかける、アプリのバーチャル背景（ビジネスシーンに合うもの）を使うなど、背景に物が映り込まないようにします。また、顔が暗く見えないように、可能なら照明も工夫します。

(4) 身だしなみを整える

メイクや髪形を整え、襟元がだらしく見えないようにし、T シャツやスウェットなどは避けましょう。

(5) 周囲の雑音や生活音に注意する

周囲の音が気になる場合は、ヘッドセットのノイズキャンセリングマイクがおすすめです。また、ドアホンのチャイムをオフにすることも忘れないようにしましょう。

Step UP

声が被らない配慮を

オンラインでの会話はタイムラグがあるため、相手の発言と自分の音声为重なることがあります。相手の発言後は、一呼吸おいて発言しましょう。

(6) 発言しない時はミュートにする

音がハウリングしないように、自分が発言しない時は音声をミュートに、発言する時はミュートを解除します。

2 オンライン会議での印象アップ

(1) 普段よりもはっきりと話す

オンラインでの会話は声がこもって聞こえることもあるため、普段話す時よりも少しゆっくり、はっきり話します。声の大きさも意識します。

(2) 話を聞く時はうなづく

声を出す相槌は、相手の声と被ることがあります。オンライン会議では、大きく相槌を打つことで聞いている姿勢を示しましょう。

Step UP

目線の位置が重要

目線が正面に向くようにすることが、きれいに映るポイントです。オンラインの場合、話す時は画面を見ずにカメラに向かって話します。オンラインでもアイコンタクトが重要ですから、カメラ目線に慣れてください。

インターネット利用時はここまで気をつけて

COLUMN

仕事上でインターネットを利用するときは、万全のセキュリティ対策をし、情報漏洩など会社に大きな被害を与えることがないように注意します。

ID やパスワードの設定時には、誕生日などは避け、定期的に変更することをお勧めします。人にむやみに教えたり、パスワードを書いたメモをわかりやすいところに貼ったりすることもタブーです。怪しい添付ファイルやソフト、ウェブサイトは、開いたりダウンロードをしたりしてはいけません。事前にセキュリティソフトをインストールしておく、不正アクセスやウイルス感染で重要なデータが消えないようにバックアップをとるなど、自宅で作業をすることも多くなった昨今だからこそ、念には念を入れてセキュリティ対策を徹底しましょう。

また、メールアドレスなどの他者の個人情報を、当事者の承諾なしに第三者に教えることは御法度です。社内外を問わず、個人情報や個人が特定できる情報を公開しないようにします。会社の情報は全社員で守りましょう！

1 電話応対の基本

1 電話をかける場合

(1) 会社名・名前+あいさつ

「私、〇〇株式会社の〇〇と申します。いつもお世話になっております」

電話に出た相手の言葉に重ならないように、会社名と名前をはっきりと伝えます。早口にならないよう気をつけ、初めてでも「いつもお世話になっております」を添えます。

(2) 名指し人の部署名と名前を伝える

「恐れ入りますが、〇〇課の〇〇様をお願いいたします」

部署名と名前をセットで伝えます。個人名に“様”をつけ、役職者の場合には「名前+役職」（〇〇部長）で呼びます。

(3) 名指し人が出たら改めてあいさつし、相手の都合を聞く

「〇〇株式会社の〇〇と申します。いつもお世話になっております。〇〇の件で、確認させていただきたいことがあるのですが、ただいま、お時間よろしいでしょうか」

名指し人が出たら改めてあいさつし、相手を確認してから用件に入ります。必ず、先に相手の都合を確認し、冒頭に「〇〇の件で」と用件を簡潔に伝えます。



Step UP

クッション言葉の重要性

電話を受ける相手は、仕事の手を止めています。まずはあいさつをし、取り次ぎを依頼する時も「恐れ入りますが」などのクッション言葉を添えると、丁寧に依頼する気持ち伝わりやすくなります。

NG マナー

×相手の都合を聞かずに、一方的に用件を切り出す

(4) 電話で話す内容は簡潔・正確に伝える

「早速ですが、次回伺いする日時は、○月○日○曜日の○時でよろしいでしょうか」

用件は5W3H（14 ページ）を活かして簡潔にわかりやすく話します。日時などは互いの確認のために、早口にならないよう注意します。

(5) 電話はかけた側が“先に”切る

「よろしくお願いいたします。失礼いたします」

終わりのあいさつをきちんと言葉にして、かけた側から切るのが原則です。受話器を置く時は大きな音を立てないようにそっと置きましょう。

Step UP

切るタイミングを工夫する

相手がお客様や目上の人である時、お詫びをする時などは、自分からかけた電話でも、相手が先に切るのを待つ場合があります。

また、終わりのあいさつを二言より三言にすると、より丁寧です。(5)の場合、冒頭に「貴重なお時間をありがとうございました」を添えると、三言になります。

2 電話を受ける場合

(1) なるべく2コール以内に出る

「はい、○○株式会社、○○でございます」

相手を待たせないように、2 コール以内に出るのが基本です。3 ～ 4 コール鳴った場合は「お待たせいたしました」、5 コール以上は「大変お待たせいたしました」を添えます。

NG マナー

- × 受けた時の第一声が暗い
- × 面倒臭そうな声で出る
- × 長く待たせてもお詫びの言葉がない

(2) 相手の会社名と名前を復唱する

「○○社の○○様でいらっしゃいますね。いつも大変お世話になっております」

“先に” 相手の名前を復唱し、相手に安心感をもってもらいます。その後、あいさつを添えます。

POINT

順序を間違えないように

名乗った後、「いつもお世話になっております」と言われたのに、名指し人に取り次ぐ時に再度、会社名と名前を聞かれるとがっかりします。

「会社名と名前の復唱→いつもお世話になっております」の順番を守ることが、好印象につながります。

● 相手が名乗らなかったら

「失礼ですが、御社名とお名前を伺ってもよろしいでしょうか」

クッション言葉を添えて必ず確認します。名前しか言わない場合は、「失礼ですが、どちらの○○様でしょうか」と尋ねます。

(3) 名指し人に取り次ぐ

「〇〇課の〇〇でございますね。少々お待ちくださいませ」

名指し人を復唱（自社の人間は上司でも呼び捨て）した後、少し待ってもらう旨の断りを入れてから保留にします。保留にせずに大声で名指し人を呼ぶのは NG です。

(4) 名指し人に電話が入っている旨を伝える

「〇〇さん、〇〇社の〇〇様からお電話です」

名指し人に、相手の会社名と名前を正確に伝えます。

●名指し人が不在の時

〈離席中の場合〉

「申し訳ございません。あいにく〇〇は、ただいま席を外しております」

10 分以内に戻る場合は「席を外している」という言葉を使います。そのうえで、戻る時間の目安や状況を添えます。

〈電話中の場合〉

「申し訳ございません。あいにく〇〇は、ただいま別の電話に出ております。いかがいたしましょうか」

こちらから折り返し電話をするか、名指し人の電話が終わるまで待ってもらうか、かけ直してもらうかは、相手に選択してもらいます。

〈外出中の場合〉

「申し訳ございません。あいにく〇〇は、ただいま外出しております。〇時頃に戻る予定でございます（or 本日、会社に戻る予定はございません）」

戻る時間の目安を伝えます。外出する際は、行き先と戻る予定の時間をホワイトボード等を書いておきましょう。

NG マナー

- ×会社名や名前を正確に伝えられない
- ×取り次ぎの際、「〇〇とかいう人から電話」と言う
- ×いかにも迷惑そうな声で伝える



POINT

席を外す ≠ 不在・外出中

名指し人が不在なのに「席を外している」と伝えてしまうと、再度電話がかかってきても取り次ぐことができないため、相手に誤解され、不信感を抱かれることになりかねません。不在時の答え方は間違えないようにしましょう。

〈休暇中の場合〉

「申し訳ございません。あいにく〇〇は、本日お休みをいただいております。〇日に出社する予定です」

休暇中は名指し人の出社予定も伝えるのが基本です。名指し人にはメモを残し、電話があった旨を伝えます。緊急の場合は、内容によって適切な対応をします。

Step UP

名指し人が休暇時の対応

緊急の場合は、休暇中の担当者に連絡することもあります。この時、勝手に担当者の電話番号や居所を教えるはいけません。

2 伝言メモの書き方

メモを読む人の立場になって、正確でわかりやすいメモを作ります。名指し人が必ず目にする場所に置き、戻ったら口頭でも伝えます。伝言がない場合も電話があったことを必ず残します。

伝 言 メ モ	
誰宛ての電話で、誰が受けたのかを書く 佐々木部長 宛 吉田 受	受けた日時は正確に書く 6 月 14 日 (金曜日) 13 時 30 分 受電
〇〇商事 鈴木太郎 様より	
会社名と名前を書く。よくある姓の場合はフルネームで聞いておく ☒ 電話がありました ☒ 戻ったら電話ください (Tel 00-0000-0000) ☐ 改めて電話します (時頃再電予定)	選択肢にチェックを入れ、必要な情報を正確に記入する
(伝言) 「18 時までは会社にいます」とのことでした。 相手からの伝言や状況を正確に書く	

3 携帯電話のマナー

1 携帯電話からかける場合

(1) 場所の選び方

騒音のひどい場所や電波の悪い場所は、互いの声や話の内容が聞こえにくいため避けます。出入口や人通りの多い場所も、往来の妨げになるため避けます。

NGマナー

- × 駅のアナウンスがはっきり聞こえる場所からかける
- × 車内から電話をかける
- × 大声で個人情報や機密事項を話す

(2) 相手の都合を聞く

携帯電話からかける場合も、まず相手の都合を聞きます。また、会社の固定電話にかけても不在のことが多い人や「電話は携帯電話のほうにかけて欲しい」という人には、会社の固定電話ではなく携帯電話の番号にかけるようにします。

POINT

携帯電話からの通話に注意

ビジネスシーンでは固定電話が基本です。場所に配慮しても途中で切れたり、不特定多数に話を聞かれる懸念があるため、携帯電話は外出中など便宜上必要な時に使用しましょう。

(3) 非通知設定でかけるのは失礼にあたる

電話番号は電話機に示されます。ビジネスシーンでは、携帯電話でも自分の番号を開示するのが無難です。



2 携帯電話にかかってきた場合

(1) まず自分が名乗る

携帯電話にかかってきた場合は、まず「はい、〇〇です」とはっきりと名乗ります。会話の注意点は、固定電話と同じです。

NGマナー

- × 怪訝そうな声で電話に出る
- × 名乗らず相手の声を待つ
- × 「誰？」と相手の名前を聞き出す

(2) 電話に適さない場所にかかってきた場合

●場所が悪い場合

「申し訳ございません。私の方からかけ直させていただきますてもよろしいでしょうか」

騒音がひどい、人の往来が多い、病院や電車の中など場所が電話に適さない場合は、事情を話し、改めてこちらからかけ直す旨を伝えます。特に病院や電車では、あらかじめ、電源を切るかマナーモードにしておくのも一案です。



●会議中にかかってきた場合

「失礼いたしました」と会議中の相手に謝ります。会議や商談中は、必ずマナーモードにするか、電源を切ることを忘れないようにしましょう。

●会議中でも出る必要のある電話の場合

「申し訳ございませんが、本日、会議の途中で急ぎの電話が入るかもしれません。その際には、席を外させていただきますので、ご了承ください」

あらかじめ、会議の相手に簡潔に断りを入れ、了承を得ておく必要があります。あくまで低姿勢で伝えることを忘れないようにしましょう。

Step UP

了承を得てもタブーな行為

会議の途中、何度も携帯電話を見たり、大きな声で「はい、〇〇です」と電話に出たり、話しながら会議室から出たりするのは失礼です。目の前の相手を決して不快にさせないように注意しましょう。

1 社外文書の基本

社外文書は、会社を代表して社外に発信する文書です。ビジネス文書として体裁を整え、読み手を尊重した礼儀正しい慣用表現や格調高い言葉を用い、自社の格を高めます。

① 企画営業第 110 号
令和〇年〇月〇日

② 株式会社〇〇
営業部長
山村一郎 様

③ 〇〇株式会社
企画営業部部长
田村恵子

新商品展示会のご案内

④ 拝啓 新緑の候、貴社におかれましては、ますますご発展のこととお慶び申し上げます。
平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

⑤ さて、この度、弊社では下記の要領で新商品展示会を開催する運びとなりました。
つきましては、お忙しい中、大変恐縮ではございますが、ぜひともご来場賜りますようお願い申し上げます。
まずは、略儀ながら、書中をもってご案内申し上げます。

④ 敬具

⑥ 記

1. 日時：令和〇年〇月〇日（〇） 〇時～〇時
2. 場所：〇〇展示場 1 階大ホール
東京都千代田区〇〇〇〇（地下鉄〇〇駅下車 A1 出口上がってすぐ）

追記 なお、終了後、同会場別室にて、ささやかな懇親会を予定しております。

以上

⑦ 担当：企画営業部 高井（内線 1111）

①文書番号と発信日時

文書管理が必要なものは、文書の出所（例：企画営業発は企画営業部からの文書）と号数を入れます。社交文書や私信にはつけません。日付は必ず元号（西暦も可）を略さずに入れます。

②受信者名

会社名（省略しない）・肩書・氏名を入れます。敬称は様・御中・各位を使い分けます。

③発信者名

会社名・肩書・氏名を記入し社印を入れる場合もあります。受信者と同格の職位にします。

④前文・末文

「拝啓」等の頭語で始め、一字空けて「時候のあいさつ」などを述べます。最後の締めくくりは「敬具」など、頭語と対になる結語で結びます。

⑤主文

改行し、一字下げて「さて……」で書き始めるのが一般的です。正確かつ簡潔に書きます。

⑥別記（記書き）

一行の中央に「記」と書き、その下に番号をつけて「日時」「場所」などを表記します。

⑦文書の問い合わせ先

問い合わせ先として、直接の担当者名（部署・氏名・連絡先）を書きます。

頭語と結語の組み合わせ例

	頭語	結語
往信の場合	拝啓（一般的な文書）	敬具・敬白
	謹啓（特に丁寧な文書）	敬白・謹言・謹白
	前略（前文を省略する場合）	草々
返信の場合	拝復	敬具

時候のあいさつ例

1月	新春の候、初春の候	5月	新緑の候、薫風の候	9月	初秋の候、新秋の候
2月	立春の候、向春の候	6月	初夏の候、向夏の候	10月	秋冷の候、錦秋の候
3月	早春の候、春分の候	7月	盛夏の候、酷暑の候	11月	晩秋の候、初霜の候
4月	陽春の候、春暖の候	8月	残暑の候、晩夏の候	12月	初冬の候、師走の候

2 社内文書の基本

社内文書は意思の伝達を優先するため、簡潔明瞭を第一とし、丁寧さを控える表現にします。頭語・結語・時候のあいさつも不要です。文末はすべて「以上」で締めます。

		① 総発第 11 号 令和〇年〇月〇日
② 新入社員各位		
電話応対研修の実施について（お知らせ）		
④ 標記の件、下記の要領で実施しますので、新入社員は全員参加してください。		
⑤ 記		
1. 日時：〇月〇日（〇） 〇時～〇時		
2. 場所：本社 5 階会議室		
なお、テキストは当日配布します。筆記用具を持って参加してください。		
		以上
⑥ 担当：総務部 今井（内線 1111）		

① 文書番号と発信日付

文書管理が必要なものは、文書の出所（例：総発は総務部からの文書）と号数を入れます。日付は必ず元号（西暦も可）を略さずに入れます。

② 受信者名は職位のみ

個人ではなく職位に対する発信とします（例：営業部長殿（敬称は「殿」））。部署宛などグループ単位の場合は「各位」とします。

③ 発信者名

組織の責任者の役職名にします。

④ 主文

「です・ます調」にします。「いたします」や「申し上げます」等の文末表現は過剰です。

⑤ 別記（記書き）

一行の中央に「記」と書き、その下に、番号をつけて「日時」「場所」などを表記します。

⑥ 文書の問い合わせ先

問い合わせ先として、担当者の部署、氏名、連絡先を最後に入れます。押印は不要です。

3 封書・返信ハガキ・FAX の基本

1 封書の書き方

①切手

切手は、なるべく1枚にし、記念切手は避けます。

②住所

文字の大きさやバランス（右に寄りすぎない）に気をつけます。

③宛名

会社名と部署名は、封筒中央より少し右、住所より少し大きめに正式名称で書きます。敬称は宛名によって異なるため注意します。

- ・会社や部署宛の場合……御中（例：〇〇株式会社御中）
- ・個人宛の場合……様（例：鈴木良子様）

④わきづけ（内容表示）

内容表示は5文字以内で左下に入れます。

- ・親展^{しんてん}……本人以外に開封されると困る場合
- ・重要……重要な書類で、丁寧に扱う必要がある場合
- ・至急……すぐに内容を確認する必要がある場合
- ・〇〇在中……〇〇が封入されている（請求書など）

⑤封締め

封は糊づけが基本です。中央部に「メ」を書きますが、より丁寧な文書は「封」と書くか「緘^{かん}」の印を押します。

⑥日付

発信した日付を左上に漢数字で入れます。

⑦差出人住所・氏名

差出人の住所、会社名、所属部署名は、氏名よりやや小さめに書きます。縦書きの封筒の場合は、封筒の中心より左に位置するように差出人名を書きます。

封書（表）

封書（裏）

2 返信ハガキの書き方

相手の都合も考え、指定期日までに余裕をもって届くように出します。出欠を連絡するためのハガキの場合は、出席・欠席のどちらかに○をつけます。

①宛先の書き換え

宛先の「行」または「宛」を二重線で消して、「御中」または「様」に書き換えます。

②「御」「御芳」を消す

住所と氏名の「御」「御芳」を二重線で消します。

③メッセージを添える

出席の場合は「おめでとうございます」などお祝いの言葉を添え、欠席の場合は理由を簡単に記します。欠席の場合でも、一言お祝いの言葉を添えることもあります。

ハガキ（表）

☐	000-0000	東京都〇〇区〇〇一〇二
鈴木 太郎		
様 衍		
①		

ハガキ（裏）

②	御住所 東京都〇〇区〇〇三十四 御芳名 田村 一郎	御出席 申し訳ございません。 所要のため、 させていただきます。
		③

3 FAX の送り方

①送付状をつける

宛名と発信者の会社名・部署名・氏名を入れます。枚数が複数枚ある時はページ番号（通し番号）をつけ、送信枚数を記載します。

②文字は大きくはっきりと書く

小さい文字はつぶれる可能性があるため、大きめにはっきりとした文字で書きます。

③必ず確認してから送信する

送信先ミスは会社の信用を損ねるため、FAX 番号や必要事項の記載漏れなどの確認を徹底してください。

④送信後に電話で確認

すべて受信できたか、文字は読み取れるかなどを電話で確認する場合があります。

1 ビジネスメールの基本

メールは「宛先」「件名」「添付ファイル」「本文」「署名」で構成されています。ビジネスには必要不可欠な通信手段ですから、信用を損なわないよう徹底した配慮が必要です。

Date : 20XX 年〇月〇日

To : 株式会社〇〇 田中太郎様

CC : 株式会社〇〇 高橋次郎様

From : 〇〇株式会社 鈴木一郎

件名 : お打ち合わせ日時の件

送信先以外の人にも送る場合

CC → 送付先 (To) にはメールアドレス全員分が表示されます。

BCC → 送付先 (To) には BCC で送信された人のメールアドレスは表示されません。内容に合わせて使い分けてください。

件名は内容が一目でわかるように具体的に表記します。

株式会社〇〇

販売部 田中太郎様

会社名・部署名・氏名を記載します。

いつもお世話になっております。

あいさつを必ず入れます。簡潔が第一です。

先ほどは貴重なお時間をいただきまして、誠にありがとうございました。

早速ですが、次回のお打ち合わせの日時につきまして、
以下の日時でご都合のよい時間帯をご指定いただけますでしょうか。

長文を避けるため、1 行 30 ~ 35 文字×5 行程度でまとめます。1 段落ごとに 1 行空けます。

6 月 8 日 (火) 10 時 ~ 14 時

6 月 10 日 (木) 13 時 ~ 16 時

よろしくお願いいたします。

結びのあいさつを必ず記載します。

〇〇株式会社 企画部 鈴木一郎

〒000-0000

東京都〇〇区××××

TEL : 00-0000-0000

FAX : 00-0000-0000

Mail : IchiroS@ ×××× .co.jp

URL : https:// ×××× .co.jp

署名欄には差出人の会社名、部署、氏名、連絡先のほか、ホームページの URL などを入れます。

1 メールを送る前に

(1) メールだけでよいかを判断する

メールは相手の受け止め方がわかりにくいいため、メールで済ませてよいかを判断します。場合によっては、メールだけでなく、電話をして補足説明することも考えます。

(2) 必ず送信前に宛先を確認する

一度送信したら取り消すことができません。宛先を間違えると情報漏えいなどにもつながるため要注意です。

(3) 文章を必ず再確認する

失礼のない表現か、誤字脱字はないか、正確に内容が伝わるかなどを再確認します。

POINT

的確な判断が求められる

送信時間に制約がなく便利なメールですが、相手がメールを読んだかわからない、または行き違いや誤解を生むことがあります。そのため、内容によってはメールではなく、電話や訪問をするほうがよい場合があります。

NGマナー

- × 不必要に CC をつける
- × 絵文字や顔文字を入れる
- × あいさつを入れずに、唐突に用件を切り出す

2 ビジネスメールの基本フレーズ

(1) 書き出しに便利なフレーズ

（社外の人に対して）「いつもお世話になっております。」

（社内の人に対して）「お疲れ様です。」

（初めての人に対して）「はじめまして。私、〇〇株式会社の〇〇と申します。」

「お忙しい中、早速のご回答をありがとうございます。」

「お返事が遅くなり申し訳ございません。」

「大変ご無沙汰しております。」

(2) 締める時に便利なフレーズ

「よろしくお願いいたします。」

「取り急ぎ、メールにてご連絡いたします。」

「今後とも、引き続きよろしくお願いいたします。」

「お忙しいところ恐縮ですが、ご連絡（ご回答）をお待ちしております。」

2 ビジネスメールのトラブル

1 送受信のトラブル

(1) メールの返事が返ってこない

決してそのままにせず、送信履歴や迷惑メールに入っていないかなどを確認して再送信するか、直接、相手に電話をしてみるなど、必ず確認しましょう。



(2) メールの返信を忘れた

必ず「お返事が遅くなり申し訳ございません。」などのお詫びの言葉を添えて、気づいた時点で早急に返信します。

Step UP

すぐに返信できない場合

すぐに返信できない場合は、とり急ぎ簡単な受信確認のメールを送ります。特に重要な用件のメールは、送信者に心配をかけないように、すぐに受信確認の連絡をします。

(3) メールを誤送信した

すぐに相手にお詫びのメールか電話を入れ、削除してもらうように依頼します。送信後のメールは取り消せません。送信前に入念に宛先のアドレスを確認しましょう。

2 添付ファイルのトラブル

(1) 添付忘れ

ファイルを添付し忘れた時は「添付するのを失念しておりました。」など正直に理由を書いて、速やかに再送信します。

POINT

会社のアドレスは私用で使わない

会社は利用履歴をチェックすることができます。会社から与えられた個人用のアドレスで、私用メールを送受信したり、仕事に関係ないウェブサイトを閲覧したりしないように留意しましょう。

(2) 添付ファイルの容量が大きい

容量が大きいと送信エラーになることがあります。容量が大きい時は圧縮する、分割して送る、ネット上のファイル転送サービスを使用するなどの工夫をします。

1 事前の準備

1 参加者の決定

会食は自社と関係者の良好な関係を築く場であるため、第一に自社側の上役の予定を押さえる必要があります。上役が参加可能な日程を複数用意した後で、自社側の参加予定者の日程と合わせます。担当者として誰が参加するのかの人選は必ず上司に相談しましょう。

2 お店選びのポイント

招待客との関係を考慮して店のランクを考えます。個室にするのか、コース料理を選ぶのかなども、上司と相談して決定しましょう。食材アレルギーの有無は必ず確認し、招待客との関係によっては、先に苦手な食材や料理があるかを聞くこともあります。ある程度の交通の便も考慮にいと親切です。

3 予約の際のポイント

日時が確定したら早めに店に予約をいれます。人数、席の希望（個室・椅子席・和室など）は必ず伝えます。コースメニューなどを選ぶ際には、予算を考慮するためにも先に店から情報をもらい、上司に相談して決めておくことで予約がスムーズです。相手との関係によっては、会食終了時点でお土産を渡したり、ハイヤーなどを手配したりすることもあります。

POINT

誰の名前で予約する？

予約するときの名前は接待の代表者です。招待客が先に店に着いた場合に代表者名を伝えるからです。ただし、店からの連絡が上役に入るのを避けるため、連絡担当者の名前と連絡先も伝えます。

4 参加者への連絡項目

予約した時点で、早めに下記を招待客に伝えます。

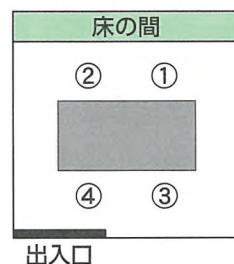
- ・日時、店名、住所、電話番号、アクセス、お店のサイトの URL、予約者名
- ・自社側の参加者名や人数 など

2 入店から退店までのマナー

1 入店時のポイント

担当者は会食時間の20分前には店に入ります。店にあいさつをし、食事を出す段取り、席次、支払い方法などを事前を確認しておきます。10分前に担当者が店の入口辺りに待機しておくと、招待客を最上にもてなす姿勢を表すことができます。

【和室の席次】①上座～④下座



2 食事中的マナー

接待は会話が重要です。相手の話に上手に対応し、くつろげる雰囲気を保ちましょう。接待客のグラスが空いていたら、さりげなく追加を頼むかを聞いてください。あまりお酒が飲めない場合は、最初の乾杯だけはグラスを持ち、口をつける程度にしましょう。

3 お会計の仕方

レジで会計をする場合には、傾合いを見計らってさりげなく席を立ち、済ませてから席に戻ります。テーブル席での会計の場合は、現金以外の支払いがスマートです。領収書をもらう場合は、接待客の前では言葉にせず、予め店の人に頼んでおきましょう。

Step UP

接待される側はどうする？

共に席を立ち、接待する側が会計をする場に立ち会ったときは、少し離れた場所に立ちましょう。もしくは、領収書を求めやすいように、「外でお待ちしています」などと声をかけてその場を離れるなど、相手への配慮をします。

4 翌日にはお礼のメールや電話をする

午前中早めに「昨日はご多忙の中、お時間を割いていただきありがとうございました」とお礼のメールや電話を入れます。多忙な時間を割いて接待を受けてくれた相手に敬意を示すためです。万が一、接待の際に失礼をした場合には、接待の翌日に直接出向いてお詫びをします。

1 慶事のマナー

1 慶事の基本

(1) 慶事とは

慶事^{けいじ}には、栄転・昇進、結婚・出産、新築、就任披露宴、記念パーティーなどがあり、祝い事を共有します。

(2) 主催者（側）にあいさつする

会場では、主催者に招待してくれたことへのお礼のあいさつをし、可能なら帰り際もあいさつをします。主催者が会話中または見つからない場合は、翌日に電話をするか、メールや手紙でお礼を伝えることもあります。

(3) 忌み言葉は避ける

慶事において、「別れ」「繰り返し」「不幸」を連想させる言葉（忌み言葉^{いみごころ}）は不吉とされます。メッセージやスピーチ等では絶対に使わないようにしましょう。

別れ・繰り返し・不幸を連想する言葉の例

別れ	別れる	切れる	終わる	飽きる
繰り返し	重ね重ね	わざわざ	たびたび	くれぐれも
不幸	四（死）	九（苦）	壊れる	薄い

(4) ご祝儀^{しゅうぎ}を準備する

結婚式などの慶事のお祝い金には新札を使い、必ず祝儀袋に入れます。新郎新婦との関係性によって金額を決めます。

ご祝儀の金額の目安

新郎新婦との関係	金額
家族・親戚	5～10万円
会社の上司や同僚	3万円
友人	3万円

2 招待状のマナー

招待状を受け取ったら、速やかに（遅くとも1週間以内に）返事を出します。出欠席に合わせた一言を添えて、気持ちを伝えます。

- 1 返信用ハガキは、出席あるいは欠席するほうに○をし、該当しないほうと、「御」を二重線で消します。

POINT

返事を早めに出す理由

出欠席にかかわらず招待状の返事は早めに、遅くとも先方の希望日までには必ず届くように送ります。祝いの心を伝えると同時に、食事や内祝いの準備に必要な人数を把握させるためです。

出席の場合

御住所 東京都〇〇区〇〇 御芳名 佐々木 聡子	御出席 ① ② 結婚おめでとうございます ③ させていただきます ④
----------------------------	---

欠席の場合

御住所 東京都〇〇区〇〇 御芳名 佐々木 聡子	御欠席 ① ② 結婚おめでとうござい やむを得ない事情により させていただきます おふたりのご多幸を心より 祈念しております ③ ④
----------------------------	--

- 2 出席の場合は、お祝いの言葉と喜んで参加する旨を書きます。欠席の場合は、お祝いの言葉とともに、お詫びの言葉を添えます。欠席の理由は「やむを得ない事情により」などにして、具体的な理由は書かないようにします。
- 3 句点「。」は終わる・切れるなどの意味があるため、結婚式等のメッセージにはあえて書きません。
- 4 「御」「御芳」など、こちら側についている敬称はすべて二重線で消します。ハガキ表面の返信宛名の「行」も二重線で消し、個人宛なら「様」や「殿」、会社・団体宛であれば、「御中」に書き直します。

Step UP

口頭の返事だけでなくハガキも出す

口頭で出欠の返事をするのは、やむを得ない場合に限りです。返信のハガキも追って出すようにしましょう。また、出席予定で急に都合が悪くなった場合は、一刻も早く電話が速達で伝えます。

2 弔事のマナー

1 訃報に接したら

ここでは、主に仏式の場合の一般的な弔事^{ちようじ}に必要な事項を解説します。ただし、地域や宗派によって習慣・しきたりが違うため、慣例に従い失礼のないように注意しましょう。

(1) 連絡事項を確認して関係部署と共有する

●亡くなった人の情報

亡くなった人の氏名、年齢、死亡日時、故人との関係などを確認します。

NGマナー

×故人の死因を探る質問をする

●通夜・葬儀の予定

通夜、葬儀、告別式の日時・場所・宗派を確認し、上司や関係者に速やかに知らせます。

(2) 香典・供花・供物・弔電を準備する

●香典

香典は必ず不祝儀袋に入れ、ふくさに包んで持参します。取引先の場合は会社の代表者名や会社名で送ります。金額は故人との関係や取引の程度で変わるため、必ず上司に確認し、新札は避けます。

●供花・供物

供花^{きようか}や供物^{くもつ}は宗教によって異なるため、上司や葬式会場に確認して決めます。

●弔電

弔電^{ちようでん}を打つ場合は、宛名を喪主または会社名にします。

香典の金額の目安

故人との関係	金額
祖父母	1～3万円
両親	5～10万円
兄弟姉妹	3～5万円
叔父・叔母	1～3万円
その他の親戚	1～3万円
仕事関係者	5千～1万円
知人	3千～5千円

2 通夜（仏式の例）

(1) 持ち物

弔事の場合の基本的な持ち物を確認してから、参列に向かいます。

弔事の持ち物

香典	ふくさ（不祝儀用）	ハンカチ（白無地か黒のフォーマル用）	数珠（神式・キリスト教では不要）
----	-----------	--------------------	------------------

(2) 服装

●男性の場合

通夜の服装は、必ずしも黒の礼装である必要はなく、ブラックスーツかダークスーツで構いません。間に合わない場合はワイシャツを白に、ネクタイを黒にします。

●女性の場合

基本は黒のシンプルなワンピース・スーツ・アンサンブル、黒のストッキング、黒のパンプスにし、アクセサリーは外します。通夜の場合は地味な色の服装であれば構いません。

(3) 受付

「この度はご愁傷様でございます」

必ずお悔やみの言葉を述べ、記帳します。香典はふくさに包んで持参し、受付で相手の方から見て正面に向くようにして差し出します。

POINT

通夜に参列する時

一般的に、通夜は家族や近親者が参列しますが、仕事関係者で葬儀・告別式に参列できない人が通夜に参列することもあります。通夜振る舞いはできるだけ受けるようにします。ただし、長居は禁物です。

Step UP

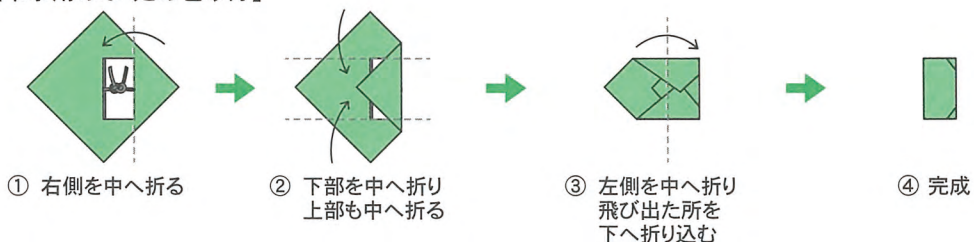
弔事の際の身だしなみ

男性のスーツは流行を意識せずオーソドックスなもの、派手な時計などはつけません。女性のアクセサリーはパールかオニキス、イヤリングは1粒まで、2連や2粒のものは不幸が重なると言われる、不適切とされます。

NGマナー

×代理参加の理由を伝える

【弔事用のふくさの包み方】



3 葬儀・告別式（仏式の例）

(1) 早めに到着する

定刻の10分前に受付を済ませます。受付での振る舞いは通夜と同じで、通夜で香典を済ませている場合には記帳だけにします。

(2) 焼香の仕方

- 遺族に一礼をする
- 焼香台の手前まで移動し、祭壇の遺影と位牌に向かって合掌する
- 少量の抹香を親指・人差し指・中指の3本でつまむ
- 左手を添え、額から目の高さに押しいただく
- 静かに香炉に落とし入れる
- 再び合掌し、遺族に一礼をしてさがる



① 抹香を右手の親指、人差し指、中指の3本でつまむ



② 左手を添え、額から目の高さに押しいただく



③ 静かに香炉に落とし入れる



④ 合掌する

POINT

葬儀と告別式の違い

葬儀は遺族、近親者、それに近い親交のあった友人が集まり、故人をしのび成仏を願うために行われるものです。

告別式は故人と生前付き合いのあった知人や関係者が故人にお別れをするために行われる儀式です。

Step UP

神式やキリスト教の場合

神式の場合、焼香はせず、玉串奉奠（たまぐしほうてん）を行います。榊（さかき）の枝に紙垂（しで）をつけた玉串を神前に捧げます。

キリスト教では、カーネーションや菊などの白い花を献花台に捧げ、故人の冥福を祈ります。

3 のし袋のマナー

1 のし袋の書き方

●毛筆または筆ペンで書く

慶事の場合は墨色、弔事の場合はうす墨で書きます。

●名前はやや小さめに

フルネームで表書きよりやや小さめに書きます。連名の場合は右側に上位者を書きます(3名まで)。多数の場合は代表者の名前を書き、その隣に「他一同」「外一同」とし、中に全員の名前を書いた半紙を入れます。

●上包みの上下の折り返し

慶事の場合は下の折り返しを上、弔事の場合は上の折り返しを下にするようにします。違いを理解し、しっかり区別してください。

●お札の入れ方

慶事では新札を使い、表側にお札の人物の顔が上になるように入れます。弔事の場合は、新札を避け(汚れたお札は避ける)、裏側に人物の顔が下になるように入れます。

●中袋に金額を書く

金額は中袋に大字(壹、貳、参、拾など)と旧字体(萬、圓)を使って書きます。裏には住所と氏名を書きます。

Step UP

上下の折り返しの意味

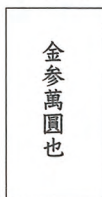
慶事に下の折り返しを上にするのは、喜びを受けるように縁起を担いでいるからです。弔事に上の折り返しを上にするのは、不幸が流れるようにという意味があります。

POINT

弔事で新札を使わない理由

弔事の香典には、「突然のことで事前に準備できなかった」という意味を込めて、新札は使わないのが無難です。どうしても新札しか手持ちがなければ、新札を二つに折ってから袋に入れましょう。

【中袋】



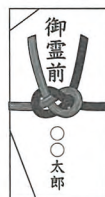
【結婚祝】



【出産祝】



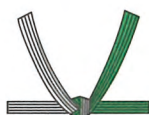
【香典】



2 水引の選び方

結婚祝いや弔事、お見舞いには、“一度きりであってほしい”という意味で、「結びきり」か「あわじ結び（あわび結び）」を使います。その他のお祝い事は、一般的に「蝶結び」を使います。

【結びきり】



【あわじ結び】



【蝶結び】



NGマナー

- ×用途に合わない水引を選ぶ
- ×金額に見合わない体裁の袋を選ぶ
- ×デザイン性だけで選ぶ

表書きの例

慶 事	一般のお祝い	「御祝」
	結婚	「壽（寿）」「御結婚祝」
	出産	「祝御誕生」「御出産祝」
	転勤、退職	「祝御米転」「御餞別」「祝定年退職」
弔 事	仏式	「御香典」「御霊前」
	神式	「御玉串料」「御霊前」
	キリスト教	「御花料」「御霊前」

● 13 ページ練習問題 模範解答

①こちらにおかけくださいませ ②少々、お待ちいただけますでしょうか ③わざわざお越しくささいましたのに ④部長の山田に申し伝えます ⑤頂いたお手紙を拝見しました ⑥コーヒーになさいますか ⑦お客様がおっしゃった ⑧社長がいらっしゃった ⑨田中様がお帰りになりました／帰られました ⑩部長は明日ご出張ですね／出張でいらっしゃいますね ⑪申し上げにくいのですが ⑫もしよろしければ／もしお差し支えなければ

◆著者紹介

坪田 まり子（つばた・まりこ）

有限会社コーディアル代表取締役。国立大学法人東京学芸大学特命教授。亜細亜大学・立正大学・駒澤大学非常勤講師。プロフェッショナル・キャリア・カウンセラー®。

URL <http://www.tsubotamariko.com>

(2023.10.20 企画・制作 清文社)

