

日本教育実務協会認定

ビジネスマナースペシャリスト

「接遇スキル」

テキスト3

著作権者 日本教育実務協会

複製・頒布を禁じます

テキスト3「接遇スキル」

目 次

第1章 来客応対	2
第2章 席次のマナー	7
第3章 名刺交換のマナー	13
第4章 紹介のマナー	16
第5章 訪問・面談のマナー	17
第6章 賀寿	24
第7章 贈答のマナー	26

第1章 来客対応

お客様が会社を訪問されたとき、受付からお見送りまで、5つの段階があります。



1. お迎えする
2. 相手と用件を確認する
3. 案内する
4. お茶の接待
5. お見送り

1. お迎えする

笑顔で「いらっしゃいませ」「いつもお世話になっております」「〇〇様お待ちしております」と、挨拶します。

自分の担当ではないからと無視をせず、会社の代表としてお迎えしましょう。

対応例	留意点
「いらっしゃいませ」 「いつもお世話になっております」 「〇〇様お待ちしております」	仕事中でも手を止めて、お客様をお迎えします。 手が離せないときは「少々お待ちください」と声をかけます。 一度に2人以上の来客があった場合は、先にお見えになった方から受付をし、あとのお客様には「恐れ入りますが、少々おまちいただけますか」と、対応します。

2. 相手と用件を確認する

相手の会社名、お名前、用件、アポイントメントの有無、担当者は誰か等を確認します。

対応例	留意点
「お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」 ↓ 「ご用件をお教えいただけますでしょうか」 ↓	名刺を渡されたときは「ありがとうございます。お預かりいたします」と伝え、担当者につなぎます。 名刺はお返ししても構いません。「お名刺ありがとうございました」と、伝えれば問題ありません。 「営業部の山田部長いらっしゃいますか？」と、言われたらアポイントメントの有無を確認します。ア

<p>「営業部の山田ですね。〇〇様お待ちしております。ご案内いたします」または「〇〇様お待ちしております。ただいま山田が参りますので、少々お待ちいただけますか」</p>	<p>ポイントメントがある場合はすぐに応接室に案内します。ない場合は呼び出し人に確認します。</p>
--	--

アポイントメントがなく、担当者が不在のときは、「申し訳ございません。〇〇はただいま外出しております。14:00には戻る予定ですが、いかがいたしましょうか」と、対応しましょう。

伝言を聞くのか、連絡先を聞いて担当者から連絡させるのか、お客様に確認します。

「よろしければ戻り次第ご連絡するように申し伝えましょうか」「何かお言付けはございませんでしょうか」と、伺います。

3. 案内する



お客様を担当者の部署や応接室などへ案内するときは、「左手にございます応接室へご案内します」「奥のお部屋にご案内します」等と、行き先を伝えてからご案内します。

① 廊下

お客様の斜め2、3歩前を歩いて誘導します。お客様には廊下の中央を歩いてもらいます。歩く速度も相手に合わせましょう。

「右側でございます」と向かう方向を指で示し、指先はそろえます。

面識のあるお客様なら天候や近況など差し障りのない話をしながら歩くと、雰囲気になごみます。



② 階段

上りは自分がお客様の後ろについて、下りは先に立って降りるとというのが一般的なマナーですが、行き先がどこかわからないお客様にとって前を歩くということはとても不安なことです。上りも下りも「お先に失礼いたします」と断り、前を歩いて誘導しましょう。お客様には手すり側を歩いていただくように誘導します。

③ エレベーター

「上位者先乗り先降り」が原則です。
ただし「開」のボタンを押す必要がある場合は、自分が先に乗ってお客様を迎え、降りる階に止まったら「こちらでございます。そのまままっすぐお進みください」と方向を示し、先に降りていただきます。
エレベーター内では操作ボタンの近くが下座で、エレベーター奥が上座になります。お客様をエレベーターの奥へと誘導し、お客様に背中を向けないように体をやや斜めに向けて操作ボタンの前に立ちます。



④ 応接室

中に人がいる可能性もあるので、必ず3回ノックしてから開けるようにします。中に人がいないことを確認したら、お客様をご案内します。

押し開きのドアの場合は、自分が先に入室し、ドアを押さえながら「どうぞ」と中に招き入れます。



手前開き（外開き）ドアの場合は、左手でノブを引き、ドアの左側に立って「こちらでございます」と、先に入っていただきます。

お座りいただく席は、入口からいちばん遠い上座（かみざ）を進めます。

部屋によっても異なりますが、基本的には部屋の出入口からもっとも遠い場所が上座となります。

もしお客様が下座に座ったなら「どうぞ奥の席におかけになってお待ちくださいますか」と上座にご案内しましょう。



<来客中の上司に連絡を伝えたいとき>

1. ドアをノックし「失礼いたします」と、会釈して入出する
2. 入室したら「お話中、失礼いたします」と断り、上司にメモを静かに渡す
メモには「〇〇様より〇〇の件で電話が入っています。1：今すぐ出る
2：かけ直す」と、指で示しやすいように工夫をして記入する

お茶の接待

- ① お茶を出すときは、人数分のお茶を入れてお盆に乗せて運びます。茶たくは重ねたままで運び、出すときに、茶たくを添えます。
- ② テーブルの上に書類や資料が広がっているときは、無理にお茶を置こうとせず、「こちらに置いてよろしいでしょうか」と一声かけて、相手に動かしていただきます。
- ③ 茶たくやソーサーは両手で持ちます。来客の上位の人から順に、お客様の右側から出します。椅子の位置などによって右側から出せないときは「こちらから失礼します」と、一言断って出します。自社の人間はお客様に出し終わってから上席より順に出します。
- ④ おしぼりやお菓子を一緒に出すときは、おしぼりとお茶を右側に、お菓子を左側に置きます。
- ⑤ 全員にお茶を出し終えたら、お盆を脇に抱えてドアの前で一礼してから退室します。



お客様をお待たせするときは、お客様の人数分だけ先に出します。

担当者が入室したら、改めてお客様と担当者のお茶を用意します。このとき、お客様が手をつけていなくても必ず新しいものと取り替えます。

担当者がすぐに来ることがわかっている場合は、全員揃ってから出します。

<お茶の種類>

玉露	日本茶の中でも、最も高級なお茶として知られています。
煎茶	日本茶の代表。お客様に出すお茶の代表です。
抹茶	別名こん茶と呼ばれ、茶道で使われる粉末のお茶です。
ほうじ茶	番茶と茎、あるいは煎茶の下級品と茎をミックスし、強火でほうじ、香ばしい香りをつけたお茶です。さっぱりするので食事のときに出します。
茎茶	別名「白折」「雁が音」と呼ばれています。茎と多少の茶を混入したものの。
玄米茶	番茶、または煎茶（販売用に仕上げる前の原料）ともち米の玄米を炊いて、炒ったものを同量程度ミックスしたお茶です。
紅茶	日本の緑茶と元は同じ。発酵していないものが緑茶で、発酵したものが紅茶。製法の違いです。英国育ちの紅茶は、ダーズリン・オレンジペコなど独特の味と香りを持っています。

<お茶の入れ方>

お茶の味を生かすために、玉露や煎茶は沸騰させ、少し冷ましてから入れます。ややぬるめのお湯でじっくりと時間をかけて味を出します。また、濃さが均等になるように、少しずつ湯飲みに注ぎ分けます。湯飲みにあふれんばかりに注いではいけません。7分目を目安にしましょう。

紅茶、ほうじ茶、玄米茶などは、熱湯で入れます。

セットの仕方		
【日本茶】	【紅茶、コーヒーなど】	
	イギリス式	アメリカ式
		
茶わん絵柄を正面に合わせます。 茶たくにも絵柄があれば正面に合わせます。木目は目が横になるように。	カップの取っ手が左になるのがヨーロッパ式。 スプーンは手前にセット（右利きを原則にします）	カップの取っ手が右になるのがアメリカ式。

4. お見送り

お客様をエレベーターや玄関までお見送りします。お客様がエレベーターに乗り込むまで一緒に待ち、ドアが閉まる前に「ありがとうございました」「お気を付けて」等のあいさつをして、ドアが締まるまで頭を下げたお見送りします。

自社ビルであれば、玄関まで見送るのが一番丁寧ですが、オフィスが高層ビルの最上階にいたり、玄関までの距離が遠かったりする場合は、エレベーターの前まで見送り「申し訳ありませんが、こちらで失礼いたします」と、お詫びの気持ちを伝えます。また、お客様に「こちらで結構ですよ」と言われた場合にも「恐れ入ります。こちらで失礼いたします。ありがとうございました」と、あいさつをします。

ただし、立場の高い人や、遠方からわざわざ来てくださったお客様の場合は玄関まで見送りましょう。

お客様の姿が見えなくなるまで見送るのがマナーです。さっさと中に入ってはマナー違反です。

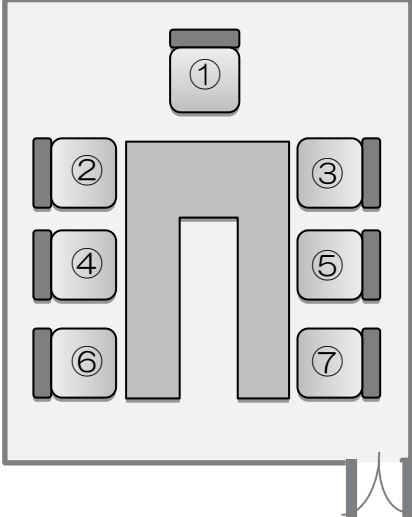
車に乗って帰るお客様には、車が動き出したらお辞儀をして、車が見えなくなるまで見送ります。

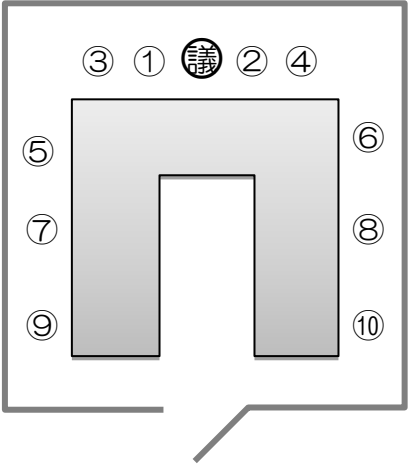
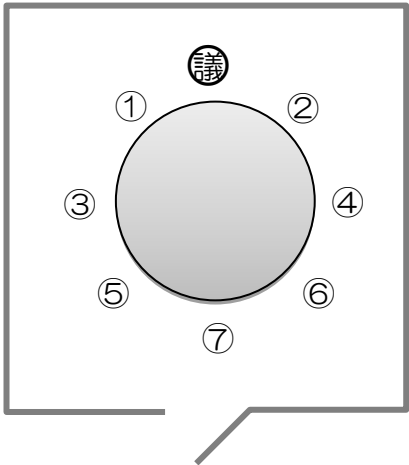
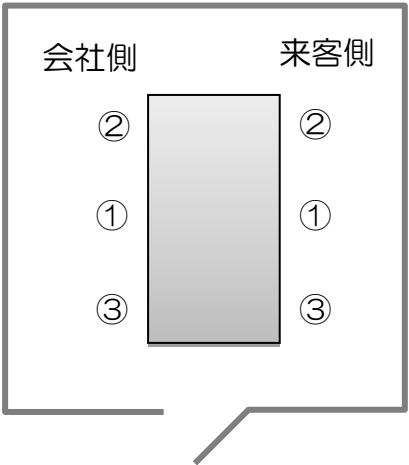
第2章 席次のマナー

お客様や上司に座っていただく席を「上座（かみざ）」と言い、接待する側、部下が座る席を「下座（しもざ）」と言います。

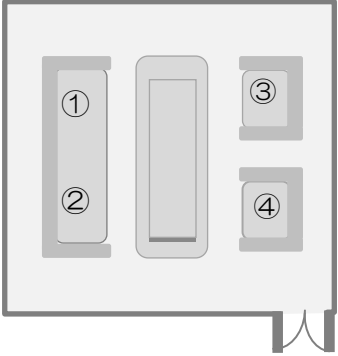
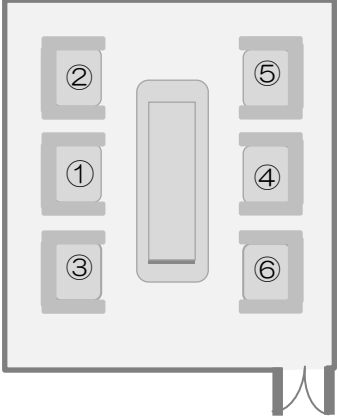
取引先の人を招いたときや、上司との会議の席などは、上座と下座を意識して行動しなければいけません。

① 会議室

会議室での席次・席順の例	説明
	<p>[コの字型の席次]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●議長席が中心 ●議長席に近い方がより上座 ●部屋の入り口から遠い方がより上座

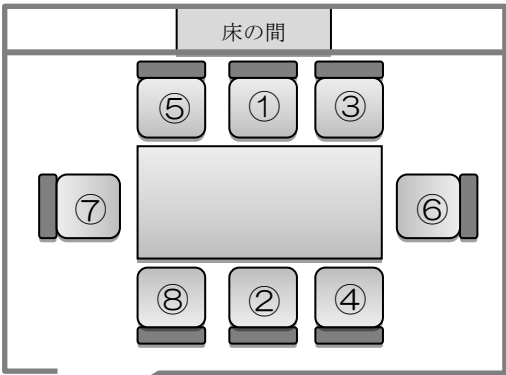
コの字型の会議室	円卓型	対面型
		

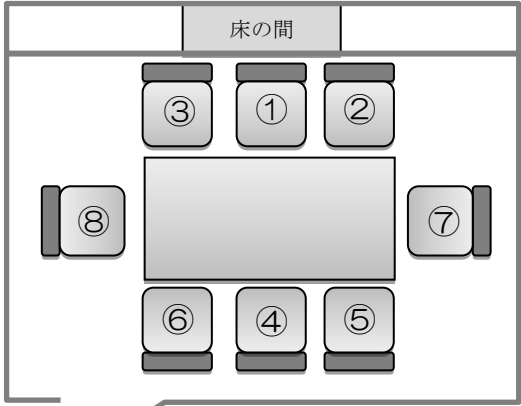
② 応接室

応接室での席次・席順の例	説明
	<p>[一般的な応接室の席次]</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 入り口から最も遠い席が上座 ● 二人掛けのソファと、一人掛けのソファがある場合には、二人掛けのソファが上座 ● お茶を出す順序も席次の順番に従う
	<p>[応接室／6名以上の場合]</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 本来は、入り口から最も遠い席が上座となるが、長いテーブルに、片側3名以上で席につく場合は、左の画像のように中央に座る方が上座となる ● お茶を出す順序も席次の順番に従う

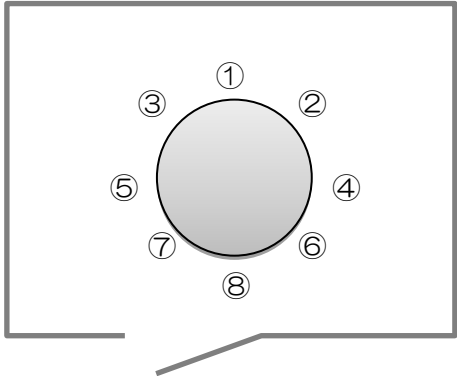
大きな窓があり、美しい景観や眺望が臨める場合には、入口側であっても景色が見える方が上座となります。

③ 和室

和室での席次・席順の例	説明
<p>社内など同じグループでの和室宴会</p> 	<p>[和室での席次・席順および上座、下座]</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 和室では床の間の前が上座 ● 和室では入り口に最も近い席が下座 ● 社内など、同じグループでの宴席で長いテーブルを囲む場合は、床の間の前が上座

<p style="text-align: center;">接待などの場合の和室宴会</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●接待などの場合は、お客様は同じ会社（グループ）ごとに並んで座る。中央が上座 ●7、8は、狭く、料理からも遠いため、入り口に近い方が⑧ ●上座の位置は部屋の形状、入り口の位置、テーブルの形状などによって変わる また、旅館などで立派な日本庭園を見るためにしつらえられた和室では、景色を見ることができる側が上座
---	---

④ 中華料理

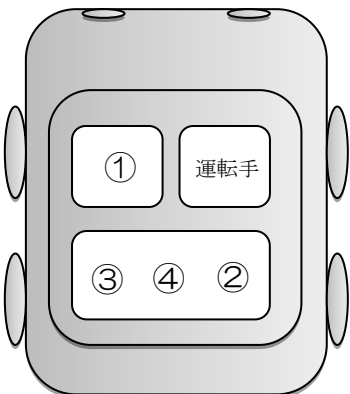
中華料理店での席次・席順の例	説明
	<p>[円卓での席次]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●円卓では入り口に最も近い席が下座 ●中華料理のレストランなどでは、主賓が席に着くまで出入口近で待つのがマナー

円卓において、回転するタイプのテーブルが用いられている場合には、料理も上座の人から順番にとります。


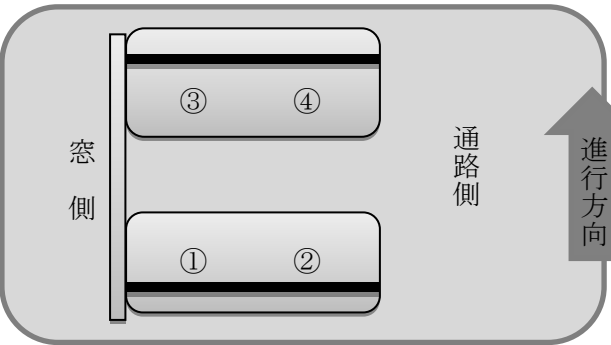
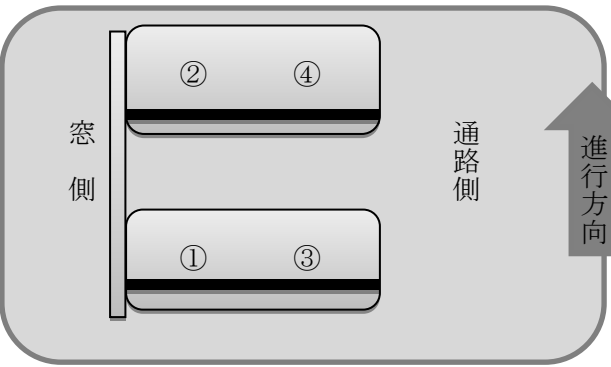
⑤ タクシー

タクシーの上座は、運転手の後ろですが、乗り降りするのに大変な場合もあります。例えばおなかの大きな妊婦さんやタイトスカートの女性、小さな子供を連れた方、ご年配の方等、奥の席より、乗り降りしやすい席に座りたいものです。

臨機応変に「お先に失礼いたします」と、奥の席に乗り込んだほうが親切な場合もあります。

車内での席次・席順の例	説明
	<p>[タクシーでの席次]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●運転席の後ろが上座 ●後部座席に3名で座る時は、真中が最も下座 <p>※上記は大原則ですが、タクシーの場合、①の席は入り口から最も遠いため、乗り降りしづらいという点がある。後部に3名座るような場合にはご本人の意向を確認すると、より丁寧な印象に。</p>
	<p>[メンバーのうちの誰かが運転する場合の、車内での席次・席順]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●トータル4～5名で乗車するなら助手席が上座 ●後部座席に3名で座る時は、真中が最も下座 <p>※上記は大原則ですが、トータル3名で乗車するような場合には、後部は1名でゆったり座れることになるため、後部が上座という考え方もある。乗車時に「後ろの席でよろしいでしょうか？」と確認</p>

⑥ 新幹線や列車などの電車内

新幹線や列車内での席次・席順の例	説明
	<p>[2名の場合]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●窓側が上座、通路側が下座
	<p>[4名のボックス席の場合（4人席）]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●4名が向かい合って座る場合、進行方向に背を向けている側が下座 ●一部、窓際を上座とする考え方もある。その場合には、②と③の席次を入れ替える。「進行方向とは逆向きになりますがよろしいですか?」と確認する
<p style="text-align: center;">出入口</p> 	<p>[車両入り口付近の4人席の場合]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●車両出入口付近では、人の出入りが多く、非常にうるさいので、出入口から遠い方が上座

3人席では、目上の人を上座である窓側に案内しますが、窓側に座ると通路に出にくいので、頻繁に携帯電話で連絡を取る必要がある場合やトイレに頻繁に行かれるなどの場合は、デッキに出やすい通路側に座っていただきましょう。

⑦ エレベーター

エレベーター内での席次・席順の例	説明
<p>The diagrams illustrate the seating hierarchy in an elevator. In both cases, the entrance is at the top, and the control panel is on the right. Seats are numbered 1 to 5 based on their distance from the entrance and proximity to the control panel. Seats 1 and 2 are the closest to the entrance and control panel, while seats 3, 4, and 5 are the furthest.</p>	<p>[エレベーターでの席次]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●エレベーターでは入り口から遠い方が上座。入り口から近い方が下座 ●エレベーターでは操作盤の前が最も下座 ●目上の人と一緒にエレベーターに乗った場合は操作盤の前に立ち、目上の人に行く先を尋ね、ドアの開閉操作をする

⑧ 飛行機の席次

飛行機の機内での席次・席順の基本的なビジネスマナー	
1.	2人掛けの席では、窓側が上座
2.	3人掛け以上の席では、真ん中の席が下座

第3章 名刺交換のマナー



名刺交換は相手に自分を知ってもらい、記憶してもらう絶好のビジネスチャンスです。

初めて会った人とは、まず「名刺交換」から始まり、名刺が会話のきっかけになることもあります。

名刺はビジネスマンの「顔」ですから、自分の名刺も相手の名刺も大切に扱います。

名刺は、すぐに取り出せるように準備しておき、名刺入れには常に多めに名刺を入れておきましょう。

名刺は、16世紀のドイツで訪問した相手が留守のとき、名前を書いた札を置いて帰る風習から始まったと言われていいます。中国では、もっと前の時代から行われていたようだと伝えられています。

相手が不在のときに訪問者が置いてくるものだったことから、ヴィジティング・カード (visiting card) と呼ばれ、西洋では社交上使う名刺には、作り方や使い方に決まりごとがあったとされています。

今でも、訪問したときに、受付で名刺を差し出して面会を申し込んだり、初対面の場合は、名刺交換を行ってから面談に入ります。訪問した際、相手が留守の場合は、名刺を置いておくという使い方は今でも続いています。

1. 名刺交換の手順

- ① あらかじめ名刺入れを手元に用意しておきます。目下あるいは訪問者の方から相手に近づき、先に名刺を出します。
- ② 名刺を交換する相手の1メートルぐらいの所まで近づきます。テーブルなどを間にはさまないようにします。
- ③ 相手を読める向きにした名刺を右手で持ち、左手を添えます。
- ④ 相手の顔をきちんと見て、会社名、部署名、名前を名乗りながら、自分の胸の前あたりに差し出します。同時に名刺を出した場合は、相手より少し低い位置で差し出せば、相手を立てることができます。

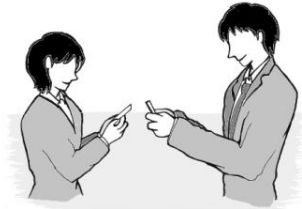
「はじめまして。わたくしは、株式会社ABC営業部 部長 北海太郎と申します。よろしくお願いいたします」

- ⑤ 相手の胸の高さに名刺を差し出して渡します。お互い同時に名刺を差し出している場合は、両方の手では受け取れま



せんので、お互い右手で差し出し、左手で受け取ります。「はじめまして。わたくしは、株式会社ABC営業部 部長 北海太郎と申します。よろしくお願ひいたします」「北海太郎様でいらっしゃいますね。よろしくお願ひいたします。わたくしは〇〇会社△△部に所属しております□□と申します」

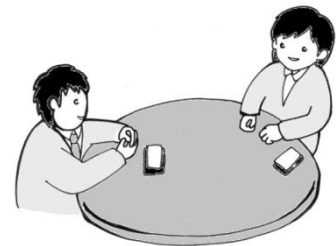
- ⑥ 相手の名刺を受け取る時は、「ちょうだいします」と言って会釈をしながら受け取ります。このとき、相手の名前や会社名を指でふさがないように注意します。



- ⑦ 「珍しいお名前ですね。何とお読みするのですか？」 「素敵なお名前ですね」等、名前についての会話をすると良いでしょう。会話を交わす時も、名刺は胸より上の高さのままで話します。

- ⑧ 受け取った名刺は、すぐに名刺入れにしまわず、名刺入れの上にあわせて胸の高さの位置で持ちます。

- ⑨ 商談や打ち合わせ等がある場合は、テーブルの上に名刺入れ、名刺の順に積み重ねておきます。複数人と交換した場合は、座っている順番に名刺を並べて置くと、名前の呼び間違いを防げます。人数が多くてすべて並べきれない場合は、上位の人の名刺を一番上に置いて重ねます。このとき「失礼いたします」と、一言断ると良いでしょう。



- ⑩ 名刺は、話が終わり、席を立つ前のタイミングで名刺入れに入れます。

2. 名刺の扱い方で注意すること

- ① 受け取る時、相手の名前や会社名、ロゴ等を指で隠さない
- ② ポケットやお財布、手帳に名刺を入れたり、そこから取り出したりしない
- ③ しわしわ、よれよれ、ぐちゃぐちゃになっている名刺や折れ曲がっている名刺、汚れている名刺を渡さない
- ④ 名刺をテーブル越しに渡さない
- ⑤ 受け取った名刺を持ったまま、その手を下に下ろさない
- ⑥ 会社名や名前を確認しないまま名刺入れにしまわない
- ⑦ 先方から受け取った名刺の裏をメモ代わりに使わない
- ⑧ 受け取った名刺を机の上に忘れて帰らない

3. 一度に複数の人と名刺交換する場合

- ① 大体の人数分の名刺を名刺入れから取り出しておく
- ② 名刺・名刺入れの順に上から重ねて手に持っておく

- ③ 交換するときは、役職の高い方から渡す
- ④ 名刺は受け取ったら、名刺入れの下にある指で交換した順番に挟んでおく
- ⑤ 商談等に入る場合は、座っている順番通りに名刺を並べる

<名刺を忘れてしまったとき>

名刺を忘れてしまったときは、「申し訳ございません。ただいま名刺を切らしておりました、改めて名刺をお送りいたします」と、伝えるとよいでしょう。「ちょっと忘れちゃったんですが」「うっかりしていたんですね」「あ、持ってきていませんでした！」と言うのはやめましょう。

会社に戻ったら、お詫びの手紙を添えて名刺を郵送します。

<名刺が見つからないとき>

かばんに入れた名刺入れがどうしても見つからず、ゴソゴソ探している間に、先方に先に出されてしまったということって、ありませんか？

その時は、相手を待たせないように「お先にちょうだいします」と言って名刺を受け取り、その後「申し遅れました」と言って名刺を差し出しましょう。

<名刺の読み方がわからないとき>

名刺を受け取ったら必ず相手の名前を復唱しましょう。名乗ってくれたけれど聞き取れず、読み方がわからない場合は「失礼ですが、〇〇様とお読みすればよろしいでしょうか？」と確認します。

第4章 紹介のマナー

人を紹介するときは、あらかじめ決まっている順番やルールがあります。
「敬意を示すべき人の紹介は後に紹介する」という考え方があります。

例えば、身内を先に相手に紹介し、その後相手を身内に紹介します。
上司と取引先では、身内である上司を先に取引先に紹介します。
紹介の仕方は「ご紹介いたします。私の上司で総務部長の佐藤でございます」。
その後に上司に取引先を紹介します。
紹介の仕方は「部長、こちらが株式会社ABCの鈴木様です」。

1. 社内の人を先に紹介して社外の人を後に紹介する

- ① 「ご紹介いたします。私の上司で総務部長の佐藤でございます」
- ② 「部長、こちらが株式会社ABCの鈴木様です」

2. 地位が下の人を先に紹介して地位が上の人を後に紹介する

- ① 「林様、こちらは株式会社ABCの営業部長の鈴木様です」
- ② 「鈴木様、こちらは株式会社XYZの総務部長の林様です」

3. 年齢が下の人を先に紹介して年齢が上の人を後に紹介する

- ① 「加藤主任、新入社員の伊藤さんです」
- ② 「伊藤さん、こちらはこれからお世話になる加藤主任」

4. 一人を先に紹介して複数を後に紹介する

- ① 「皆さんにご紹介します。今日から一緒に受付担当をしてもらう井上さんです」
- ② 「右にいるのが山本さん、次は遠藤さん、その隣が小田さん」

5. 親しい人を先に紹介して交際の浅い人を後に紹介する

- ① 「北山さん、幼馴染の上田さん」
- ② 「上田さん、会社の後輩の北山さん」

<注意するポイント>

取引先と取引先を紹介しあうときは、自社との関係で、より親しい関係にある会社を先に紹介します。

同じ程度の付き合いの場合は、引き合わせる人同士の年齢や役職、会社の格などで判断します。

第5章 訪問・面談のマナー



訪問する場合や、面談させてもらう場合は事前に相手と日時を決めたり、場所を決めたりといった約束をしなければなりません。この約束を「アポイントメント」と言います。略して「アポ」と伝わっています。

アポを取るときは、いくつかのルールがあります。

新規のお客様にアポをとるときは、「自己紹介」「訪問目的」「訪問日時」「所要時間」「同行者」を伝えます。

「突然の連絡失礼いたします。私、株式会社ABC営業部の北海と申します。インターネット回線で3台以上の固定電話がある企業様に、大幅なコストダウンに結びつく回線のご提案をさせていただきたく、お電話いたしました。30分程度で構いませんので、よろしければご案内したいのですが、一度ご面会

ただけませんか？」と、伝えましょう。

すでに面識があったり、取引があるお客様の場合は、自己紹介以外の「訪問目的」「訪問日時」「所要時間」「同行者」を伝えます。

「いつもお世話になっております。株式会社ABCの北海です。先日の〇〇の件ではお世話になりました。インターネット回線の件でご連絡しました。よろしければまたご面会いただきたいのですが、ご都合の良い日時を教えてくださいませんか。また部長の田中と二人で参りたいと思っております」と、伝えます。

1. アポイントメントのマナー

① アポイントメントなしは避ける

面会で取引先を訪ねる場合には、突然行くことはやめましょう。先方にも都合があるものですから、あらかじめ電話やメールで、都合の良い日時を確認してから訪問します。

ただし、アポがなくても良い場合もあります。転勤や移動、退職等でのあいさつ周りは受付で用件を伝え取り次いでいただきます。手短かにあいさつを済ませ失礼します。

② 相手の都合を優先する

会ってもらふ約束をするときは、相手の都合を優先させます。「ご都合のつく日をいくつかお教えいただけますか？」と、相手の都合を聞いてこちらがあわせませ

③ 面会の約束をするときは用件も伝える

来年度の契約内容の件でご説明にお伺いしたいと思っております。1時間ほどお会いいただくことはできませんでしょうか」等と、用件と所用時間も伝えましょう。

④ 予約は1週間～10日の中で日程調整する

メールや電話で連絡して、面会約束をするときは、1週間～10日の間で日程を組むとよいでしょう。先方が忙しい場合は、ずっと後の予約になることもありますが、その場合は「10月1日、一週間後の午後1時に参ります。宜しく願いいたします」「明日の午後1時に参ります」と、時期が近づいてきたときに確認しましょう。

⑤ 約束した日時に不都合が生じてしまったとき

変更のお願いは、お詫びも事情説明も手短かにします。「申し訳ございません。先日お約束した件ですが、出張が入ってしまったためどうしても都合がつかなくなってしまいました。ご面倒をおかけ致しますが、4日以降のご予定を再度お聞かせいただけないでしょうか」と、再度相手の都合を確認します。

⑥ 突然の訪問の場合

「突然お伺いしまして申し訳ございません。たまたま近くを通ったものですから一言あいさつにと思ひまして」「突然お伺いしまして申し訳ございません。支給お渡ししたいものがありましたので」等と、伝えましょう。相手が不在の場合は、来訪したことを伝えるためのメモや名刺、伝言を残しておきましょう。

2. 会社に訪問するときのマナー

① 事前連絡

「明日の10月1日午後1時からお伺いします。お忙しいところありがとうございます。どうぞよろしくお願いいたします」と、メールや電話で連絡しましょう。

② 事前準備

名刺や書類、パンフレット、その他面会する際に必要な持ち物を用意します。訪問先の住所、電話番号、道順、交通ルート、所要時間も調べます。

③ 遅れるときは早めに連絡する

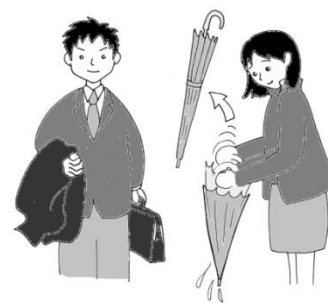
前の面談が伸びてしまったり、交通渋滞などのアクシデントで遅れそうなときは、約束の時間前に必ず連絡しましょう。約束の時間を過ぎてからの連絡は、マナー違反です。

「5分で着きます」と、早く行きたい気持ちが先走り伝えたものの結局10分遅れで到着しては2度も遅れたこととなります。余裕をもって「15分以内で到着できます」と、伝えそれよりも早くに到着できると良いでしょう。

④ 10分前到着

待ち合わせ場所には、10分前には到着すると良いでしょう。コートを脱いで手で持ったり、雨の日であれば傘の雫を落としてからまとめる等、準備をしてから中に入ります。

会社訪問の場合は、5分前に受付で呼び出し人を呼び出します。



⑤ 受付での振る舞い

あいさつをし、会社名と名前、訪問相手、用件、アポイントメントの有無を告げ、取り次ぎを依頼します。

「お世話になっております。わたくし、株式会社ABCの北海と申します。総務部 田中様と13時に打ち合わせのお約束をしております」と、伝えます。

⑥ 応接室に案内されてもすぐに座らない

「こちらでお待ちください」と、案内されたら「ありがとうございます。失礼します」と言って座らずに下座に立って待ちます。

「少し時間がかかりそうですのでお座りになってお待ちください」と、言われたら座っても良いでしょう。

ただ、担当の方がいらっしゃったらすぐに立ってお迎えます。

⑦ 上座をすすめられてから座る

初対面の場合は、担当の方がいらっしゃったら名刺入れと名刺を持ってこちらから近づき、交換します。

上座をすすめられたら「ありがとうございます。失礼いたします」と、言って座りましょう。

担当の方も座られたら「本日は、お忙しいところお時間を作ってくださりまして、ありがとうございます」等とあいさつします。

カバンやコートは、椅子の上におかず、足元の床に置きます。

※お詫びの時は、上座をすすめられても下座に座ります。

⑧ お茶やコーヒーは「どうぞ」と言われてから飲む

待っている間に出されたお茶は飲んでも大丈夫ですが、担当の方のお茶も一緒に運ばれてきた場合は、すぐには飲まず、担当者がいらっしゃり「どうぞ」と言われてから飲みます。

<ふたつきの茶碗でお茶を出されたとき>



1.ふたのつまみを持ち、
両手で持ち上げる



2.水滴を湯のみに落とす



3.つまみを下にして茶
碗の右側に置く



4.右手で湯のみをとり
左手で底を支えて飲
む



5.飲み終わったら、茶碗
についた口紅は親指
で軽く拭き取る



6.元通りにふたをする

<コーヒーの飲み方>

1. 砂糖やミルクを入れた後、コーヒーカップの取っ手を左手で持つ
2. 右手でスプーンを持って混ぜ、使い終わったスプーンはカップの後ろに置く
3. 右手で取っ手をぐるりと回し右側に取っ手を移動させ飲む

⑨ 携帯を切る、タバコは控えるマナー

応接室では、携帯の電源を切るか、マナーモードに設定しておきます。緊急時など、やむを得ない場合は「失礼いたします」と一言断ってから、部屋の隅のほうに移動するか外に出て話します。

タバコは、灰皿が置いてあっても控えましょう。

⑩ 面会時間は1時間で切り上げる

訪問したときは、帰る時間にも気を配りましょう。先方から「そろそろよろしいですか?」とは、なかなか言い出せないものです。長居をしても嫌われるだけです。1時間程度だったら、面会内容でまとまった内容を確認し「本日はお忙しいところありがとうございました。どうぞよろしく願いいたします」等と締め言葉を言って帰る支度をします。いただいた名刺は名刺入れにしまい、資料などを片付けます。

⑪ 退出するときも配慮を忘れない

見送りを受けたら「お見送りありがとうございます。こちらで結構です」と、エレベーター前で伝えます。

例え商談がうまくいかなかったとしても、時間を作ってくれた相手に感謝を伝えます。

コートは玄関を出てから羽織ります。

⑫ 帰社したお礼の連絡をする

訪問した後は、当日か翌日までにハガキやメール、電話などでお礼をしましょう。「先日はお忙しい中、お時間をさいてくださいましたありがとうございます」と、感謝の気持ちを伝えます。

3. 個人宅に訪問するときのマナー

① 何う時間の配慮

平日10:00~11:30、13:00~17:00の間に訪問するようにします。早朝や昼食時、夕食時、夜遅い時間は避けましょう。

② 事前連絡を入れる

急に都合が悪くなったり、忘れてしまっていたりすることもあるので、事前に連絡を入れましょう。「明日の14:00にお伺いいたします。ご都合は大丈夫でしょうか?」「あと10分ほどで到着します。どうぞよろしくお願いいたします」

③ 身だしなみ

個人宅にお伺いする場合、靴を脱ぎます。靴下やストッキングはきれいなものを履いていくこと。香水等の香は、控えます。コートは玄関前で脱いで手に持ちます。

④ 到着時間

企業訪問の場合は10分前到着がマナーですが、個人宅の場合は早い到着は喜ばれません。準備で忙しくしているものです。5分程度遅れて行きます。

⑤ 靴の脱ぎ方・揃え方

玄関に入り、正面を向いたまま靴を脱ぎます。上がったところで斜めに膝をついて座り、靴先を外に向けて揃えます。

⑥ 手土産を渡す

ご家族のことも考え、品物を選びます。すぐに冷蔵しなければならないものは、袋から取り出し玄関先で渡します。それ以外は、部屋に通されてから袋から出して渡します。

⑦ 興味本位で見回さない

個人宅には見られたくないものがあるはずです。案内されていない部屋に入ったり、動き回って写真や貼り紙等見ないように気をつけましょう。

<洋室でのマナー>

いすの掛け方

- ① いすの左側に立って左足を半歩前に出して右足をいすの前に移動させ両足を揃えます。
- ② 左足を後ろに引いていすにふくらはぎをつけながら、静かに腰をおろし、足をそろえます。

<和室でのマナー>

1. ふすまの開け方

- ① ふすまの正面に座り近い方の手を引き戸にかけ、10cm程ふすまを開けます。
- ② ふすまの縁の、下から25cmあたりに手をずらし、体の半分ほどまで開けます。
- ③ 反対の手で体が通れるくらいまで開けます。会釈をしてから立ち上がり、入室します。

2. 座布団の座り方

- ① 座布団の左側に正座します。
- ② 両手を軽く握って座布団の上に乗せます。
- ③ 両手を支えにして片膝ずつ動かし、座布団の後ろの方に両膝に乗せます。
- ④ 手を突きながら座布団の上を、膝を前にずらしながら、中央まできたら正面を見て姿勢を正します。

<和室でやってはいけない行動>

- ① 畳のへりを踏む
- ② 敷居を踏む
- ③ 座布団を踏む
- ④ 立ったままお辞儀する
- ⑤ 崩した足を上座に向ける

「足を楽になさってください」と言われたら、下座方向に足をずらします。

4. 喫茶店での打ち合わせの場合

- ① 名刺交換時は周りに配慮する
初対面の場合、席に着く前に名刺交換をしますが、声のトーンに気をつけましょう。会社名、名前は個人情報ですし、静かな場所での大声は周りに迷惑がかかります。
- ② 周囲に配慮しながら会話する
商談に入る際は、注文した飲み物等が揃ってからにします。また、いきなり本題に

入るのではなく、雑談も大切に徐々に本題に入りましょう。
喫茶店にはいろいろな人がいます。仕事の内容が周りにすべて聞こえてしまうような話し方ではいけません。聞かれてまずい内容は、喫茶店で話さないようにしましょう。他社や他人の噂話や悪口は絶対にやめましょう。

③ 支払いはアポをとった側がする

支払いはそろそろ切り上げようかというタイミングで「お手洗いに行ってきます」等と伝え席を立ちます。そのタイミングでアポをとった側が支払いを済ませます。

第6章 賀寿

賀寿（がじゅ）は、長寿のお祝いのことです。

古来中国では初老の賀として40歳を迎えると祝い事をしていたと言われていました。

現代の日本で賀寿は、60年で十二支が一巡りして、61歳で生まれた年の干支に戻ることから還暦と呼ばれます。

年齢 【数え年】	お祝い名称	読み方	色	意味
61歳	還暦	かんれき	赤	干支が60年で一回りするため。本掛還りとも言われる。赤ん坊に戻るという意味合いから、赤いちゃんちゃんこや頭巾などを贈る習慣がある。
66歳	緑寿	ろくじゅ	緑	緑々寿の略。2002年日本百貨店協会が提唱。
70歳	古希・古稀	こき	紫	中国の唐の時代の詩人 杜甫（とほ）の詩『曲江』の一説「人生七十古来稀なり」から。 昔は70歳を迎えることはとても稀だったことを歌った詩。
77歳	喜寿	きじゅ	紫	「喜」の文字を草書体にした時の文字が「七・十・七」に見えることから、「喜の字の祝」とも言われる。 扇子に「喜」の字を書いて贈る習慣がある。
80歳	傘寿	さんじゅ	金茶・黄 金紫	「傘」の略字は「八・十」と読める。
81歳	半寿	はんじゅ	金茶・黄 金紫	「半」を分解すると「八・十・一」になる。
88歳	米寿	べいじゅ	金茶・黄 金紫	「米」を分解すると「八・十・八」になる。
90歳	卒寿・鳩寿	そつじゅ きゅうじゅ	白・黄	卒の俗字「傘」が「九・十」から成り立っている。
99歳	白寿	はくじゅ	白	「百」の字の一を取ると「白」になるから。
100歳	百寿・紀寿	ももじゅ	白	100歳以降は毎年祝う。

		(ひゃくじゅ) きじゅ		(101 歳：百一賀・102 歳：百二賀 のお祝い)
108 歳	茶寿	ちゃじゅ		「茶」の字は「十・十・八・十・八」から成り立っている。
110 歳	珍寿・椿寿	ちんじゅ ちんじゅ		珍しい長寿という意味。
111 歳	皇寿・川寿	こうじゅ せんじゅ		「皇」の字は「白 (=99)・一・十・一」から成っている。 「川」は111と読める。
119 歳	頑寿	がんじゅ		「頑」の字は「二・八・百・一・八」から成っている。
120 歳	大還暦	だいかんれき		還暦の2倍。
250 歳	天寿	てんじゅ		天寿を全うするという意味。

1. 贈る品

還暦は「赤」、古希や喜寿は「紫」、傘寿や米寿は「金・茶」等、基調色にちなんだものを贈るとわれています。

現在は、あまりこだわりがありません。お祝いする方が喜ばれるものを選んで大丈夫です。

ただ、目上の方に現金を送るのは失礼にあたりますからやめましょう。

2. 贈る時期

祝宴の日または誕生日当日までに贈ります。

3. 予算の目安

子どもが贈るときは2万円～3万円程度。親戚なら5千円～1万円程度が一般的です。

4. 祝儀袋

水引きは赤と白の蝶結び。のしを付けます。

5. 表書き

「祝還暦」「祝古希」と、「祝」の下には賀寿の名称をつけるのが一般的です。

第7章 贈答のマナー

1. 品選び

- ① 結婚祝いに刃物や割れ物は贈らない
結婚祝いでは、包丁やナイフ、はさみなどは、「切れる」「壊れる」を連想させるために贈りません。
また、ガラス製品や陶磁器も「割れる」「壊れる」を連想させるために、嫌がられることもあります。
- ② 長寿のお祝いに履物は贈らない
長寿のお祝いには、スリッパやサンダルなどの履物は避けます。「踏みつける」ものとして嫌われます。
また時計やエプロンをタブーとする説もあります。時計は「早起き」を、エプロンは「働く」を連想させるということからきています。
- ③ 新築祝いに「火」を連想するものは贈らない
新築のお祝いに、ストーブやライター、灰皿など「火」に関連するものは贈りません。
- ④ 目上の人や年長者に現金は贈れません
いくらお世話になったからといって、目上の人や年長者の方に、元気を贈るのは失礼です。喜ばれそうなしなものを選んで贈りましょう。

2. お歳暮

① お歳暮の起源と由来

年の暮れのあいさつとして当たり前になっているお歳暮。日本にしかない習慣のひとつです。

新年に先祖の霊を迎えるために、お供物や贈り物をした日本古来の習わしが起源とされています。持ち寄られたお供物には、年越しに必要な塩鮭やもちなど食料品が主だったようです。

② 贈る時期

正式には「事始めの日」というお正月をお祝いする準備を始める12月13日から12月20日までに贈るものでしたが、現在では11月末頃から12月20日までに贈るものとされています。

ただ、お正月用の生鮮食料品を贈る場合は、年末に届くように贈ったほうが喜ばれます。

③ 贈りたいもの・もらいたいもの

贈りたいもの	もらいたいもの
1位 ビール	1位 商品券
2位 産直の生鮮食料品	2位 ビール
3位 コーヒー	3位 産直の生鮮食料品
4位 ハム/ソーセージ	4位 コーヒー
5位 調味料・食用油	5位 ハム/ソーセージ

<参考資料 AGF 2004年 主婦のお歳暮意識調査>

④ 平均金額

5,000～10,000円程度が、一般的のようです。

⑤ 歳暮に添える送り状 例

拝啓 年の瀬も押し迫り、慌ただしくなってきましたが、お忙しい毎日をお過ごしのことと存じます。

田中様には、本年も大変お世話になりました。誠にありがとうございました。

お蔭様で、実りの多い一年を過ごすことができました。

これも田中様にお引き立てをいただいているお蔭でございます。心からお礼申し上げます。

つきましては、歳末のご挨拶のしるしまでに、本日、お歳暮の品をお送りいたしました。

これからさらに寒くなるとのことですので、ご自愛専一に、よい年をお迎えください。

来年もよろしくお願ひ申し上げます。

敬具

平成〇〇年十二月

株式会社〇〇〇〇

営業部〇〇〇〇

⑥ 礼状 例

拝啓 歳末を迎え何かとお忙しいなか、ご丁寧なお歳暮の品をお贈りいただきまして厚く御礼申し上げます。

いつも変わらぬお心づくし、恐縮に存じております。

日ごろは私どもが大変お世話になっておりますのにこのようなお心づかいをいただき恐縮に存じます。

厳寒に向かいます折から、お風邪など召しませんようご自愛ください。

敬具

平成〇〇年十二月

3. お中元

① お中元の起源と由来

江戸時代以降、お中元に親類や知人が往来し、盆の礼として贈り物をする風習が生まれ、お世話になった人に贈り物をする風習へ変化していったようです。

② 贈る時期

7月初めから15日ごろまでに贈ります。関西以西では8月初旬から15日が「御中元」で、それ以降は「暑中御見舞」となります。

8月8日の立秋をすぎると「残暑御見舞」が一般的です。



お中元はお祝いではないので、送る方、送り先が喪中であっても差し支えありません。ただ、四十九日を過ぎていない場合は時期をずらして「暑中見舞」として贈ります。

③ 平均金額

3,000～5,000円程度が、一般的のようです。

④ 贈り方

贈答品は、直接訪ねて手渡しするのがマナーです。訪問するときには先方に都合のいい日時を聞いてから行きます。

配送便を利用するときは、あいさつを兼ねた送り状を別便で送るのがマナーです。

4. 贈り物をいただいたときのマナー

① お礼状はすぐに出す

頂き物をしたときは、受け取りましたと知らせる意味でもお礼状は必ず出します。生鮮品をいただいた場合は、すぐに電話で報告してお礼を伝えましょう。

② お返しはしない場合もある

お返しが必要なのは、結婚祝い、出産祝い、病気お見舞い等です。入学祝い、新築祝いは返し不要とされています。

③ お返しは一定の期間を置いてから

お返しは、すぐに返すのではなく、一定の期間を置くのがマナーとされています。理由は、すぐにお返しを贈ると、つき返されたような印象を与えてしまうからです。結婚の場合は、挙式後2～3週間、新婚旅行後1～2週間くらいの間、出産は生後1ヶ月のお宮参りの頃が良いでしょう。

<豆知識>

① 1枚で書き終わった手紙になぜ白紙を1枚つけて出すのか

手紙は本来、便箋2枚以上使って書くものです。「本来2枚書かねばならないのですが」というお詫びの意味を込めて白紙の1枚を添えます。

また、白紙自体に意味があり、「恐れ多いので白紙にします」という意味を込めて、白紙の便箋を1枚添えるように変化したと言われていました。

② 「つまらないものですが」と伝えて贈り物をする理由

相手があまりに素晴らしい人なので、品物がつまらなく見えてしまうという意味で「つまらないものですが」という言葉が出てくると言われています。

「あなたの素晴らしさに比べると、こんなものはつまらなく見えますが」という意味が込められています。

ビジネスマナースペシャリストの内容はいかがでしたか。マナーの基本から応用まで多くの項目を学んでいただきました。

これもすべては「お客様のために」「職場で働く仲間のために」。

ビジネスマナーを教える講師の皆様、マネージャーの皆様、リーダーの皆様。部下や後輩、受講者が職場でイキイキと自信を持って働けるようサポートなさってあげてください。

ここまで大変お疲れ様でした。ご受講まことにありがとうございました。

日本教育実務協会 理事長 青山夕香