

# ビジネスマナー

しゃかいせいかつ  
「社会生活とマナー」

こうざ  
講座 4 「ビジネスマナーの<sup>きほん</sup>基本」  
～<sup>しゃかいせいかつ</sup>社会生活とマナー～

えんしゅう  
演習 4 「TPOに<sup>あ</sup>合わせたマナー」  
～マナーとエチケット～

かぶしきがいしゃ  
株式会社オプトプランニング

だいひょうとりしまりやく  
代表取締役

たかはし れいこ  
高橋 玲子

# 1. ビジネスマナーを磨こう

なぜ“ビジネスマナー”を身につけることが大切なのでしょう？

- 仕事をしていく上で、相手や周りの人により印象を持ってもらうことで、コミュニケーションをとりやすくなるからです。
- 職場の人と仲良く、気持ち良く仕事ができるようにするためです。
- 社会で仕事をしていく上で、身につけておきたいことです。

## ビジネスマナーの基本

- ① 相手に対して“思いやり”の心を持って接する
- ② 相手の立場になって考え行動する
- ③ 相手や周りの人に迷惑をかけない
- ④ 相手により印象をもってもらう



## “ビジネスマナー”にはどんなことがある？

ビジネスマナーは、まわりの<sup>あいて</sup>相手のことを<sup>かんが</sup>考えて<sup>こうどう</sup>行動することによって、<sup>あんしんかん</sup>安心感や

<sup>しんらいかん</sup>信頼感を<sup>あた</sup>与えます。そして、<sup>にんげんかんけい</sup>人間関係のスタートは、<sup>あいて</sup>相手に<sup>こうかん</sup>好感（<sup>よ</sup>良い<sup>いんしょう</sup>印象）を  
もってもらうことからです。

<sup>こうかん</sup>好感をもってもらうためには、<sup>つぎ</sup>次のことに<sup>き</sup>気をつけましょう。

- ① あいさつ
- ② <sup>えがお</sup>笑顔
- ③ <sup>み</sup>身だしなみ
- ④ <sup>たいど</sup>態度
- ⑤ <sup>ことばつか</sup>言葉使い



### Point

「知っている」だけでなく、「できる」ようになって、  
はじめてまわりの<sup>ひと</sup>人から<sup>みと</sup>認めてもらえるのです。  
ビジネスマナーの<sup>きほん</sup>基本を理解し、<sup>あた</sup>当り<sup>まえ</sup>前にできるように  
なりましょう。

## 2.挨拶は、よい人間関係を続けるための第一歩

- ㊦ . . . . . 明るく、相手の目を見て
  - ㊧ . . . . . いつも笑顔で
  - ㊨ . . . . . 先に、さわやかに
  - ㊩ . . . . . 続けて
- 挨拶に続けて、一言付け加えましょう  
→ 毎日続けましょう

### “よい挨拶” はなぜ必要なのでしょう？

挨拶には、次のような役割があります

- 挨拶は、相手への意思表示です。  
挨拶は、「あなたを見つけました。よろしくお願ひします」という意思表示です。
- 挨拶は、自分の存在を知らせることになります。  
例えば、入社時の挨拶は、入社したことを知らせます。退社時の挨拶は、仕事が終わって帰ることを知らせます。
- 挨拶は、会話のきっかけづくりになります。  
会っていきなり用件を言うより、始めに挨拶をして用件に入る方が、スムーズに会話が始まります。
- 挨拶は、よい人間関係をつくれます。  
よい挨拶をすることで、相手は明るい気持ちになり、自分を認めてくれている、と思えてうれしくなります。
- 挨拶は、区切りでもあります。  
挨拶は、「これから仕事を始めます（終わります）」など、気持ちや行動を切り替える言葉です。

## いろいろな“あいさつ”

- おはようございます・・・  
いち きもち 1日をきちよく気持ちよくスタートさせる言葉  
けんき 「今日も1日頑張ります」と元気に
- おつかれさまです・・・  
しごと 仕事をねぎらうねぎらうあいさつ  
すなお きもち 素直に気持ちを込めて
- ありがとうございます・・・  
にほんご もっと 日本語で最も美しい言葉のひとつ  
かんしゃ 感謝の気持ちを込めて
- すみませんでした・・・  
しやがい きもち 謝罪の気持ちを表す言葉  
すなお けんきよ わる 素直に、謙虚に「悪かった」という気持ちを込めて
- 行ってらっしゃい・・・  
き 「気をつけて」という思いを込めて
- お帰りなさい・・・  
かえ 「おつかれさまでした」という気持ちを込めて
- かしこまりました・・・  
しじ いらい う 指示や依頼を受けた時の言葉  
とき 「わかりました」という意思表示です
- いらっしゃいませ・・・  
きやく お客様をお迎えする言葉  
むか 元気よく、明るい声であいさつをしよう

★ さあ、こえ 声を出してい 言ってみましょう。  
 そして、きもち 気持ちが伝わったかどうか、たが お互いにかくにん 確認してみましょう。

### Point

あいさつひとつひとつに  
じゅうよう いみ 重要な意味があります。  
こころ こ 心を込めて自分の気持ちを  
つた 伝えましょう。



しよくば ばめん  
**職場でよくある場面のあいさつ**

つぎ ばめん であ とき ねんしゅう  
 次の場面に出会った時のあいさつです。練習してみましょう。

① かいしゃない し 知らないひと あ 会社内で知らない人に会ったとき	「いらっしゃいませ」
② 「しまった」と思ったら おも	「申し訳ございません」 「失礼いたしました」
③ しじや いらい う 指示や依頼を受けたら	「かしこまりました」
④ なに たの とき 何か頼む時は	「(申し訳ないのですが) お願いできないでしょうか」
⑤ かんしゃ きもち あらわ とき 感謝の気持ちを表わす時は	「ありがとうございました」
⑥ じょうし がいしゅつさき きしゃ とき 上司が外出先から帰社した時は	「お疲れ様でした」
⑦ さき なに とき 先に何かをする時は	「お先に失礼します」
⑧ じょうし まわ ひと じぶん さき かえ とき 上司や周りの人が自分より先に帰る時	「お疲れさまでした」
⑨ しごとちゆう も ば はな とき 仕事中に持ち場を離れる時	「〇〇に行ってきます」
⑩ わからない時にたずねる時	「すみませんが、教えてもらえますか」

しゅう  
**あいさつ NG 集**

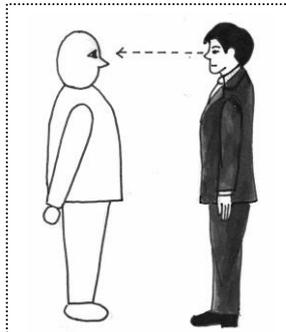
つぎ  
 次のようなあいさつをしている人はいませんか？



★ 普段の生活の中でも振り返ってみましょう。

おじぎの手順 てじゆん

1. 相手の目を見る あいて め み



あごが上がったり

さがったりしない

2. 頭を下げる あたま さ

(腰を岐点にして  
上体をたおす)  
こし きてん しょうたい



こし おきもちで  
腰を折る気持ちで

3. 一呼吸とめる ひとこきゅう

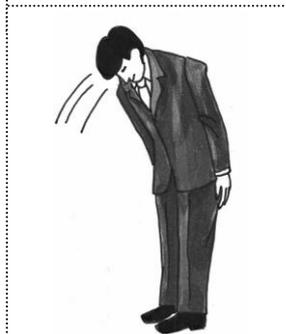


あたま さき こし  
頭の前から腰まで

まっすぐに

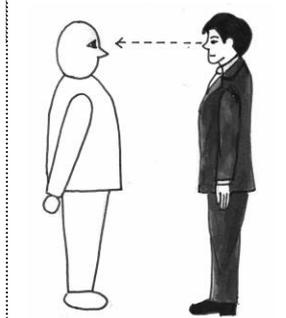
4. 頭を上げる あたま あ

(腰を岐点にして  
上体を起こす)  
こし きてん しょうたい



さげるときより  
ややゆっくり

5. 再び、相手の目をみる らたた あいて め



あごに注意 ちゅうい

Point

こし きてん  
腰を岐点にして  
しょうたい うご  
上体を動かします

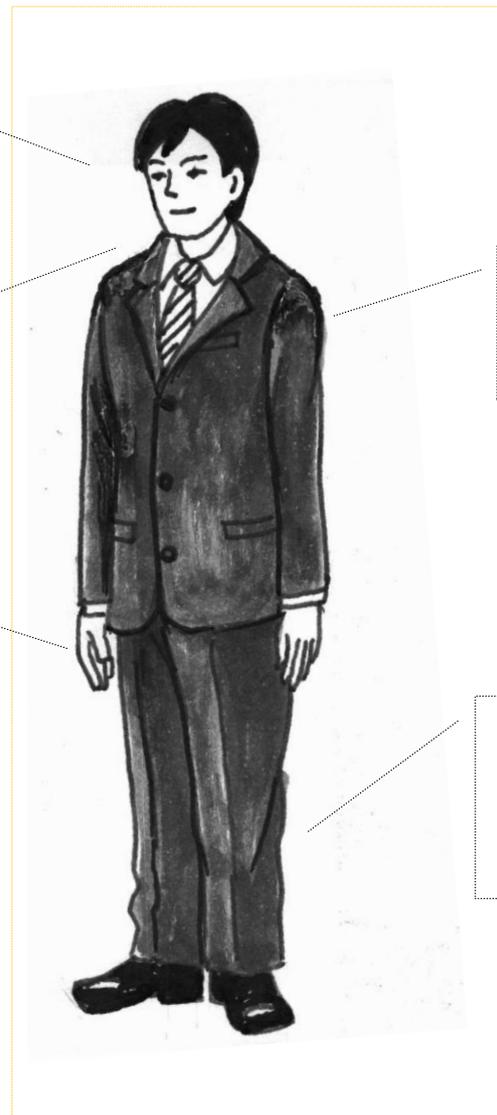
### しせい 3.姿勢とおじぎ

しせい たいせつ  
姿勢が大切！！

めせん たか  
目線の高さで  
ぜんほう み  
前方を見る

あごをひく

て ゆび  
手は指をそろえて  
なかゆび  
中指をズボンの  
ぬめ  
縫い目にそうように



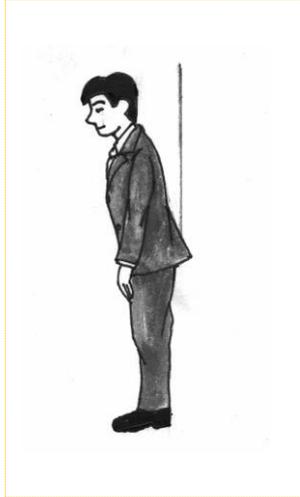
せすじ の  
背筋を伸ばす

かかとを合わせ  
ぎゃくはち し ひら  
逆八の字に開く  
じよせい すこ せま  
(女性は少し狭く)

★ あなたが<sup>き</sup>気をつけるところはどこですか？

おじぎの仕方

えしゃく  
会釈・・・15度



かる おじぎ  
軽いお辞儀、  
きゃくさま じょうし  
お客様や上司などとすれ違った  
とき へ や にゆうたいしつじ  
時、部屋の入退室時

けいれい  
敬礼・・・30度



いっばんてき おじぎ  
一般的なお辞儀  
じょうし しじ  
上司の指示をうけた時、  
らいきゃく たいおう  
来客に対応する時

さいけいれい  
最敬礼・・・45度



もっとていねい おじぎ  
最も丁寧なお辞儀  
かんしゃ しゃざい きも つた とき  
感謝や謝罪の気持ちを伝える時、  
むり ねがい とき  
無理をお願いする時

## 4.笑顔

あなたの<sup>えがお</sup>笑顔が<sup>かいしゃ</sup>会社のイメージになります。

あか<sup>げんき</sup>明るく元気な<sup>えがお</sup>笑顔が、<sup>まわ</sup>周りの<sup>ひと</sup>人の<sup>こころ</sup>心を<sup>げんき</sup>元気にさせます。

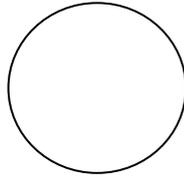
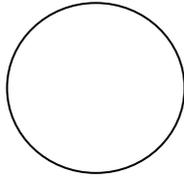
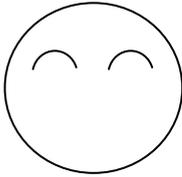
どんな<sup>とき</sup>時にも、<sup>だれ</sup>誰にでも、<sup>あか</sup>明るい<sup>えがお</sup>笑顔で<sup>せつ</sup>接するようにしましょう。

<sup>えがおじょうず</sup>笑顔上手は<sup>コミュニケーション</sup>コミュニケーション<sup>じょうず</sup>上手になります。



★ さわやかな<sup>えがお</sup>笑顔はどんな<sup>かお</sup>顔でしょう？

かいてみましょう。



メモ

## 5. 社会人としての身だしなみ

職場の心得としては、

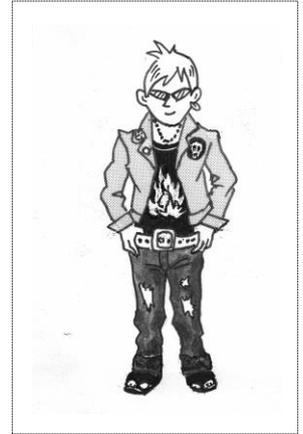
「おしゃれ」より「身だしなみ」が優先されます。

「おしゃれ」は、プライベートな時間に楽しむ装いです。

「身だしなみ」は、まわりや相手に配慮した装いです。

職場では、当然自分ではなく相手に

配慮した「身だしなみ」を心得なければなりません。



---

---

### なぜ、「身だしなみ」に気を使わなければならないのでしょうか？

---

---

• 人の印象は、第一印象が大切です。

「表情」や「姿勢」もありますが、特に「身だしなみ」の印象は、最も影響があります。

• 相手に、「だらしない」といった印象を与えてしまうと、

相手は「仕事もだらしないのかも」と思ってしまう。

• よい「身だしなみ」は、相手に「安心」や「信頼」そして、「好感」を持ってもらえるのです。



---

---

## よい印象を与える“身だしなみ”のポイント

---

---

### ① 清潔であること

- 着る服がきれいで、清潔であることは当然です。
- 頭から足先まで気を配り、チェックしましょう。
- 洗濯をして、しわがないようにしましょう。

### ② 動きやすく、機能的であること

- 動きやすいデザインの服装ですか？
- 動きにくい服装は、仕事によっては事故につながることもあります。
- 動きやすい服装を心掛けましょう。

### ③ T.P.O.に合っていること

(Time) (Place) (Occasion)  
時 場所 目的

- 通勤時の服装や仕事時の服装など、  
場面にあった服装を考えなければなりません。

#### Point

- 出かける前には  
鏡で全身をチェックする
- 前日の夜には準備をしておく

## 6.通勤時の身だしなみ

### 通勤時の服装

通勤時は仕事中ではないからといって、遊びに行くような服装や派手な服装では困ります。

通勤途中にお客様に出会うこともあるかもしれません。

清潔感のある、社会人としてふさわしい服装を選びます。



### 通勤時の持ち物

職場に持っていくものは、仕事に関係ないものは、持って行かないようにします。

会社では、頻繁に使うものと、帰るまで使わないものがあります。

頻繁に使うものは身につけておきますが、そうでないものは指定された場所におきます。

#### ■ 次のものを分けましょう

ハンカチ ・ ガム ・ ゲーム ・ メモ ・ ティッシュ ・ マンガ ・ 時計  
お菓子 ・ 財布 ・ 携帯電話 ・ デジカメ ・ ノートパソコン ・ ぬいぐるみ

会社で必要なもの	
会社で必要でないもの	

## 7. 仕事<sup>しごと</sup>中の身<sup>み</sup>だしなみ

会社<sup>かいしゃ</sup>によっては、制服<sup>せいふく</sup>に着替<sup>き</sup>えることもありますが、通勤<sup>つうきん</sup>の時<sup>とき</sup>の服装<sup>ふくそう</sup>のまま仕事<sup>しごと</sup>をするところもあります。

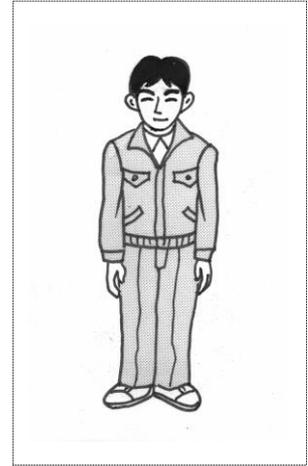
どちらも、仕事<sup>しごと</sup>をするのですから、「体<sup>からだ</sup>に合<sup>あ</sup>ったサイズの動き<sup>うご</sup>やすい服装<sup>ふくそう</sup>」が大切<sup>たいせつ</sup>です。

仕事<sup>しごと</sup>用の服<sup>ふく</sup>は、会社<sup>かいしゃ</sup>の顔<sup>かお</sup>であるばかりでなく、自分<sup>じぶん</sup>自身の顔<sup>かお</sup>でもあるのです。“清潔<sup>せいけつ</sup>に”を、大切<sup>たいせつ</sup>にしましょう。

通勤<sup>つうきん</sup>の時<sup>とき</sup>の服装<sup>ふくそう</sup>のまま仕事<sup>しごと</sup>をする場合<sup>ばあい</sup>は、「会社<sup>かいしゃ</sup>に合<sup>あ</sup>っている」ことが重要<sup>じゅうよう</sup>です。

頭髪<sup>とうはつ</sup>、お化粧<sup>けしょう</sup>、爪<sup>つめ</sup>、靴<sup>くつ</sup>にも気<sup>き</sup>を配<sup>くば</sup>りましょう。

わからない時<sup>とき</sup>には、上司<sup>じょうし</sup>や先輩<sup>せんぱい</sup>に聞<sup>き</sup>いてみましょう。

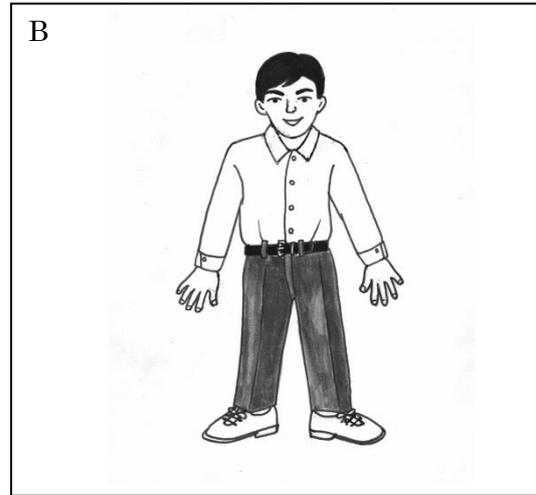
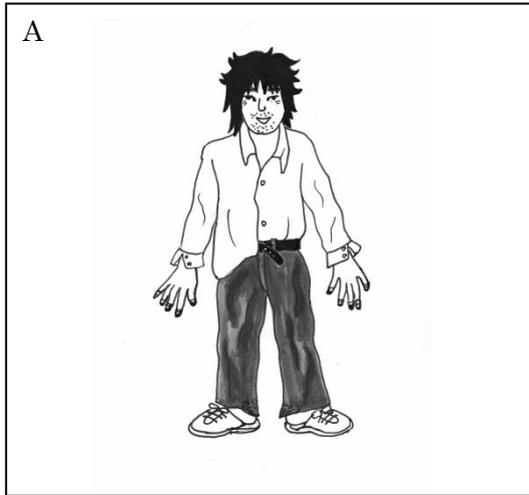


もし、相手<sup>あいて</sup>または周り<sup>まわ</sup>の人がこんな身<sup>み</sup>だしなみ<sup>ひと</sup>だったら、自分<sup>じぶん</sup>はどう感じる<sup>かん</sup>でしょう？

	相手 <sup>あいて</sup> や周り <sup>まわ</sup> の人	自分 <sup>じぶん</sup> はどう感じる <sup>かん</sup> ？
1.	しわだらけ <sup>ふく</sup> の服 <sup>き</sup> を着 <sup>き</sup> ていたら	
2.	汚 <sup>よご</sup> れていたり、臭 <sup>にお</sup> いがしたら	
3.	あそび服 <sup>あそびふく</sup> を着 <sup>き</sup> ていたら	
4.	体 <sup>からだ</sup> のサイズに合 <sup>あ</sup> っていない服 <sup>ふく</sup> を着 <sup>き</sup> ていたら	
5.	ゲーム <sup>も</sup> を持 <sup>も</sup> っていたら	
6.	シャツ <sup>で</sup> が出ていたら	

み 身だしなみNG 集 しゅう

だんせい  
〔男性〕

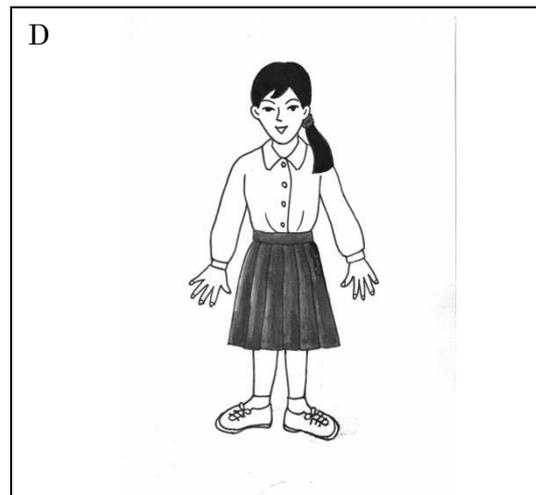
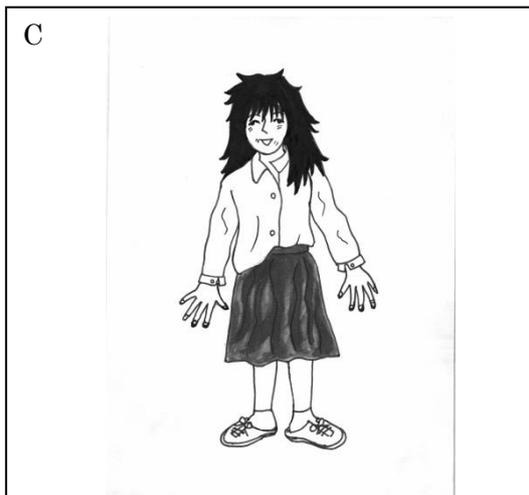


★あなたの身だしなみは大丈夫ですか？ AとBの違いを考えましょう。



メモ

じょせい  
〔女性〕



★あなたの身だしなみは大丈夫ですか？ CとDの違いを考えましょう。



メモ