

ビジネスマナーの基礎知識①

1. マナーとは

- 相手を大切に思う気持ち
- ルールや規則を必ず守るもの
- 相手に良く見られるためにするもの

ビジネスマナー

2. メラビアンの法則

視覚(見た目、しぐさ、表情、服装)	_____	%
聴覚(声の質、大きさ、速さ、口調)	_____	%
言葉の意味(内容、言葉の意味)	_____	%

3. 身だしなみ

身だしなみの3ポイント

「 _____ 感」

「 _____ 性」

「周囲との _____ 」

4. 挨拶

「 先 後 」

会釈 _____ 度

敬礼 _____ 度

最敬礼 _____ 度

ビジネスシーンでよく使われる挨拶

◎社内(同僚、上司など)

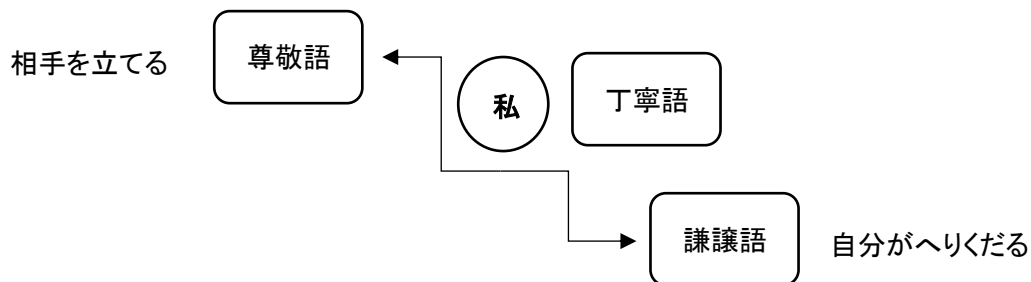
- ・(出社したとき) _____
- ・(相手をねぎらう言葉) _____
- ・(自分が先に帰るとき) _____
- ・(外出する相手に対して) _____
- ・(帰社した相手に対して) _____
- ・(自分が外出するとき) _____
- ・(自分が帰社したとき) _____

◎社外(得意先、お客様など)

- ・(挨拶) _____
- ・(謝罪) _____
- ・(お礼、感謝) _____
- ・(何かをお願いしたとき、締め言葉) _____

5. 言葉遣い

敬語の基本 「丁寧語」「尊敬語」「謙譲語」



ポイント📍

「主語は誰なのか？」を考える

主語が相手の場合、使うのは 「」

自分が主語の場合、使うのは 「」

「この資料を見た？」 ⇒ ①主語がお客様の場合 『』
「(お客様は)こちらの資料をご覧になりましたか？」
NGな言い方
「お客様はこちらの資料を拝見しましたか？」

②主語が自分の場合 『』
「(私は)こちらの資料を拝見しました」

【敬語の基本】

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う・話す	おっしゃる	申し上げる、申す	言います 話します
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる	伺う、拝聴する	聞きます
行く・来る	いらっしゃる お見えになる	伺う、参る	行きます 来ます
する	なさる、される	いたす	します
読む	お読みになる	拝読する	読みます
食べる	召し上がる	いただく、頂戴する	食べます

ア.「行く」

尊敬語 「(目上の方が)15時に_____

丁寧語 「(自分が)15時に_____

謙譲語 「(自分が)15時に_____

イ.「聞く」

尊敬語 「(目上の方が)講演を_____

丁寧語 「(自分が)講演を_____

謙譲語 「(自分が)講演を_____

話し方・言葉遣いのマナー 言い換えを身につける

<気を付けたい言葉>

・ちょっと ➡

・了解 ➡

・あとで ➡

・分かりました ➡

・バイト ➡

・ケータイ ➡

・お父さん、お母さん、お兄ちゃん、お姉ちゃん、おじいちゃん、おばあちゃん

➡

・すみません ➡

・どうも ➡

<否定的な言葉の言い換え>

・分かりません その質問については_____

〇〇様のことは_____

・できません その件につきましてはお答え_____

・〇〇は席にいません 〇〇は_____

<クッション言葉をつけて更に丁寧に>

・分かりません _____ その質問については _____

_____ ○○様のことは _____

・できません _____ その件につきましては _____

・○○はいません _____ ○○は _____

6. 聞き方の基本

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

<5W2H>

①What

②When

③Where

④Why

⑤Who

①How

②How much(many)

<効果的な質問の仕方>

①YES/NO の質問 … 「明日までお待ちいただけますか」

②5W2H の質問… 「いつごろですか」「どこで行われますか」

「何件ありましたか」

ワーク

「今度の新商品発表イベントは、来月7日(火)の18時から行う予定です。
今回は新規顧客の取り込みを目的に規模を拡大して、われわれ営業企画部が中心に行います。参加者はインターネットで応募できる方法にします。予算は100万円の予定です。今週中に見積書を作成してください」という指示を上司から受けました。

上の文章を読んで5W2Hに当てはめてみましょう。

その際、情報として不足していることを上司に何と確認すればよいでしょうか。

①What

②When

③Where

④Why

⑤Who

①How

②How much

上司に対して・・・
