
目 次

マナー（常識）は、その場その場で違うもの	1
チェック・シート	2
服装と身だしなみのマナー	4
基本の姿勢と動作	5
挨拶のマナー	8
会話・言葉づかいのマナー	9
電話対応のマナー	12
名刺交換のマナー	16
紹介のマナー	18
受付のマナー	19
案内のマナー	22
応接室でのルール	25
応接室でのマナー	26
茶菓のマナー	28
乗りもののマナー	30
ビジネス文書のルール	32
社内でのルール	36
命令の受け方と報告の仕方	38
自宅訪問のマナー	40
パーティーのマナー	44
日本料理のマナー	46
西洋料理のマナー	49
中国料理のマナー	52
ビジネス上のお祝い事	54
ビジネス上のお悔み事	56
贈答のマナー	60
服装のマナー	61
外国人に対する国際マナー	62

マナー（常識）は、その場その場で違うもの

私達人間は、色々な組織の中で生活をしています。家庭、学校、社会とさまざまですが、どの組織においても一番大切なものは、自分の周りの人々とコミュニケーションをはかり、楽しく、自分も含めて幸せになることです。そのためには、守らなければならないルール、相手に対する心くばり、いわゆる“マナー”が必要です。特にビジネスの場では、家庭などのように甘えを許されない他人（同僚、上司、お客様）とおつき合いをしなければなりません。ビジネスでの“マナー”といえば、一般的に常識とみなされることがほとんどです。

又、“マナー”というものは、本来「こうしなければ絶対にいけない」というものではありません。原則的な“マナー”を振りかざしても、その場にそぐわなければ、マナー違反です。

例えば、こんな実話があります。英国のビクトリア女王が、アフリカの王様をお招きになって、晩餐会を開かれたときに、その王様がフィンガーボールの水を飲んでしまわれた。そこで女王は、どうなさったかと言うと、ご自身も続いてフィンガーボールの水を飲まれたということです。その場の雰囲気に合わせて、相手に恥をかかせない。これこそ“マナー”の神髄ではないでしょうか。「私はマナーを知っているのよ」というような態度では、“マナー知りのマナー知らず”になってしまいます。

本当のマナーは、その場の雰囲気や相手によって色々な方法があるということです。いわゆる今、どのような方法が正しいのかという判断そのものが“マナー”です。

そして、そのような応用を身につけるためには、基本的（原則的）な“マナー”をまず身につけ、なぜそうするのか、という原点も理解することが必要です。そこで、この小冊子をご利用いただき、基本的な“マナー”（常識）を身につけ、臨機応変に応用をきかせてください。

トータルマナー株式会社

代表取締役 田 野 直 美

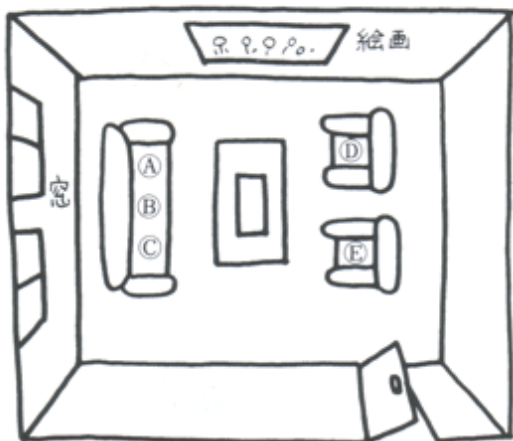
チェック・シート

あなたの社会人としての常識は何点？

次の質問に答えてください。少なくとも5問以上答えられないとすれば、あなたのエチケット・マナーは落第です。

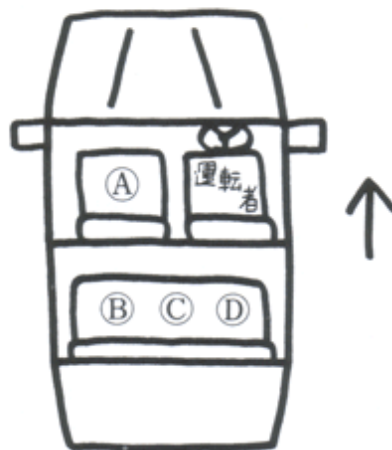
<質問1>

あなたの会社へ、得意先の部長、課長、担当者が来社しました。応接室へ案内し、あなた（担当者）と、あなたの上司（部長）が接待をします。さて、それぞれどこに座ればよいのでしょうか。



<質問3>

得意先のご挨拶まわりにタクシーを利用することになりました。あなた（営業部員）と上司（部長、課長、係長）4名は、どこに座ればよいのでしょうか。



<質問2>

お客様を、エレベーターに案内するとき、お客様が先か、あなたが先に乗るのでしょうか。又、降りるときは、どうするのでしょうか。



<質問4>

執務中に、何かの用事で上司に呼ばれました。すぐに返事をして、上司のところまで行かなくてはなりません。上司の座っている机のどのあたりに立てばよいのでしょうか。



<質問5>

上司に電話がかかってきましたが、上司は出張中で、5時にならないと帰って来ません。そのとき、あなたが電話を取った場合、何と答えればよいのでしょうか。正しい敬語で答えなさい。



<質問6>

あなたが、お客様の自宅訪問をして、はき物を脱ぐ場合、どのようにして扱えばよいのでしょうか。前向きでぬぐのでしょうか。それとも後ろ向きでしょうか。



<質問7>

お客様の接待で、フルコースの西洋料理をいただくことになりました。席についたのですが、いつナプキンを取ればよいのでしょうか。又、ナプキンをどのようにして体にあてるのでしょうか。



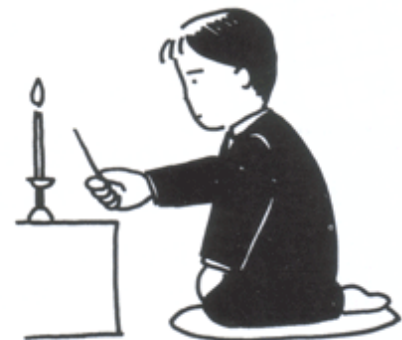
<質問8>

あなたと、あなたの上司と、得意先の担当者3名で、商談を進めていたところ、あなたの上司が急用で席を立つことになりました。上司が、担当者に席をはずす理由とお詫びの挨拶をしている間、あなたは、どんな態度をとればよいのでしょうか。



<質問9>

得意先の関係者が亡くなり、お通夜に伺うことになりました。とりあえず遺族に挨拶をし、祭壇の前に進み出たのですが、お線香を何本たてるのかわかりません。



<質問10>

あなたと上司（部長）が、歩いていると、得意先の担当者とバッタリ出会いました。あなたは、あなたの上司と、得意先の担当者を紹介しなくてはなりません。どちらを先に紹介するのでしょうか。

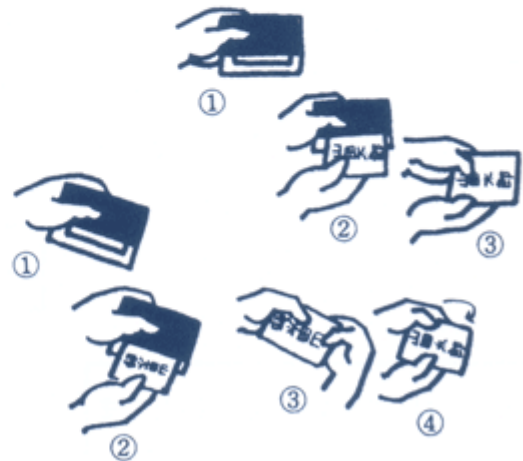


名刺交換のマナー

ビジネスに欠かせないのが、“名刺”です。名刺は単なるカードでなく、その人の顔であり、人格を持った紹介カードです。ですから、名刺の扱いは、その人と接する態度そのものでなくてはなりません。大切に扱きましょう。

名刺の扱い方

1. “名刺入れ”に入れて扱う。
2. 背広の内ポケットに入れておく。
3. 相手に方向を向けて渡す。(基本は、その場で方向を変えるが、相手より早く渡した方がよい営業マンは、“名刺入れ”に、逆さまに入れておくのもよい。)
4. できるだけ、両手で扱う。(特に相手の名刺)
5. 机がある場合は、自分の座っている範囲の上座側へ置く。



名刺の頂き方

1. 右手で受け、左手で軽く添える。
2. 文字、マークを押さえないように持つ。
3. 腰より下で扱わない。
4. 頂いた名刺を読む。「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね。」(読みにくければ、「失礼ですが、何とお読みするのでしょうか。」と、たずねる。)



名刺の同時交換

1. 目下、訪問した側から先に渡す。(複数の場合は、地位の高い人どうしから、交換する。)
2. 相手の方から先に出されたら、自分の名刺は、名刺入れの下に持ち、まず先方の名刺をいただき、相手の名刺の下から自分の名刺を出す。
3. 同時に交換する時は、相手の名刺と平行か、又は、少し下に持っていき、左手の名刺入れを持って相手の名刺を受け取る。(名刺入れの上に、人さし指を出すと名刺が持ちやすい)



贈答のマナー

贈答は、マナーの端的な表現と言えます。「まごころを贈る」これが何よりも大切な贈りもののマナーです。相手のことについて正確な知識を集めておき、本当に喜ばれる贈り物をするのが、贈り上手のポイントです。

お中元、お歳暮

1. 期間

- お中元……7月1日～8月15日まで
(関東は7月1日～7月15日)
- お歳暮……12月1日～12月25日まで

2. 贈り方

- 直接届ける場合は、前もって在宅かどうか確認の電話をしてから伺う。伺ったら、玄関先で挨拶し失礼する。

- 配送の場合は、必ず挨拶状を送る。

「本来ならお伺いしてご挨拶すべきところ…」

「心ばかりのお中元(お歳暮ですが) ○月○日 ××デパートから別送させていただきました」

3. 予算の目安

- 特別に世話になった場合…7000円～10000円
- 何かと世話になった場合…5000円～10000円
- 普通のおつき合い程度……3000円～5000円
- ちょっとした挨拶、心づけ…2000円～3000円

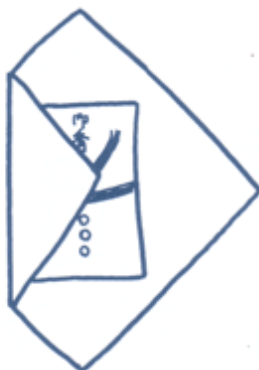
贈り物を選ぶときのポイント

1. 相手の好みを事前に調べておく。
2. 背のびしないで、分相応に贈る。
3. 量より質で選ぶ。
4. タイミングをのがさないようにする。
5. 現代では商品券、ギフト券がベストワン。
6. 相手によっては、いつも同じ物でも喜ばれる。

タブー

1. 縁起を気にする人には、4、9の数。
2. 目上へ贈る場合、直接肌身につけるもの、腰から下に身につけるもの。(靴下や肌着など)
3. 個人のプライバシーにふれるもの。
4. 花を贈る場合は、色や香りのきつすぎるものや、忌み言葉に気をつける。

ふくさの包み方



1. 金包みを自分の方に向け、左から折る



2. 上から下へと折る



3. 端を裏へ回す

病氣見舞い

- 入院直後や手術直後はさげ、家族から容体を聞いたうえで見舞うのが原則。
- 病気の詮索や、素人療法を口にしてはいけない。
- 病人がうらやましがる話や仕事の話もしない。
- 花は、鉢物「根(寝)つく」や、シクラメン、けし、椿、百合などタブー。
- 現金の場合は、のし(引き伸ばす)のついていないもので、紅白の水引きもない無地が無難。
- 病人は疲れやすいので、長居は禁物。