

ビジネスマナー ワークブック



No.

し めい
氏名

第一印象をよくするために

ビジネスマナーが身についていると、さまざまな人とスムーズに仕事が進められます。まずはその大切さを理解するとともに、マスターするための第一歩として、第一印象をよくするコツを身につけましょう。

解説

1



マナー（礼儀作法）の大切さ

① マナーとは礼儀作法のことであり、心づかいのこと。自分以外のすべての人に、尊敬の気持ちや感謝、思いやりを表す行動や言葉づかいのことです。



自分

敬意・感謝



相手

好印象をもつ



- あいさつ
- 言葉づかい
- 姿勢・表情・態度
- 服装・身だしなみ
- 序列・順序

などで表現する

②第一印象は「出会ってから3～5秒で決まり、その印象を変えるのに120分か
 かる」といわれます。つまり、一度「イヤツ」と思ってもらえれば、ずっと「イ
 ヤツ」と思ってもらえる可能性が高いということ。相手により第一印象を
 与えるように、意識してみましょう。ポイントは次の6つ。常にこのポイントを
 意識して、「いつでも、どこでも、誰にでも」を実践してみてください。

はきはきとしたあいさつや返事

笑顔

清潔感のある身だしなみ

きびきびとした動作

相手の目を見て話す

声の大きさ・明るさ

ワーク1 よい印象を与える6つのポイントを実践してみよう

隣に座っている人と、お互いに自己紹介をしてみましょう。自分が話すときだけ
 でなく、相手が話しているのを聞いているときも、よい印象を与える6つのポ
 イントを意識しましょう。

自己紹介例

はじめまして（あいさつ）。アイウエオ社のビジネスまなおです（笑
 顔）。今日はよろしくお願ひします（おじぎの動作）。



6つのポイントができていたか、相手にチェックしてもらいましょう。相手がい
 ない場合は、自分で振り返り、チェックしてみましょう。

はきはきとしたあいさつや返事（よくできている・少しできている・できていない）

笑顔（よくできている・少しできている・できていない）

清潔感のある身だしなみ（よくできている・少しできている・できていない）

きびきびとした動作（よくできている・少しできている・できていない）

相手の目を見て話す（よくできている・少しできている・できていない）

声の大きさ・明るさ（よくできている・少しできている・できていない）

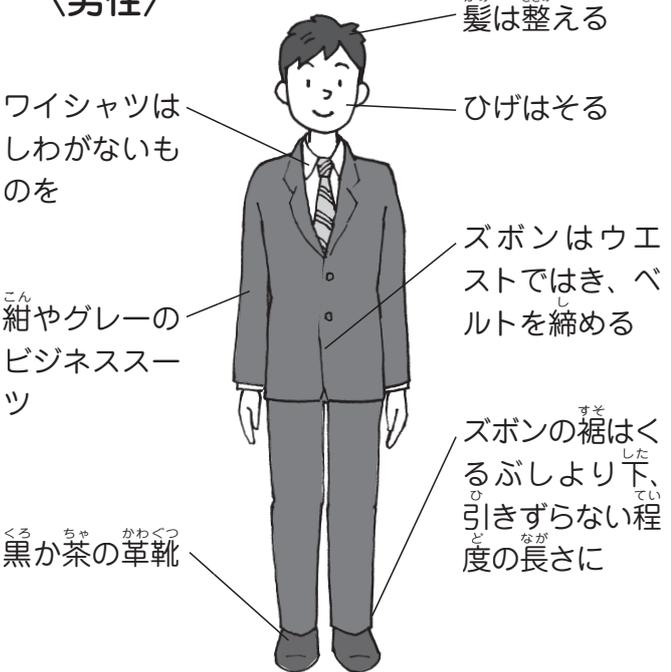
解説 2



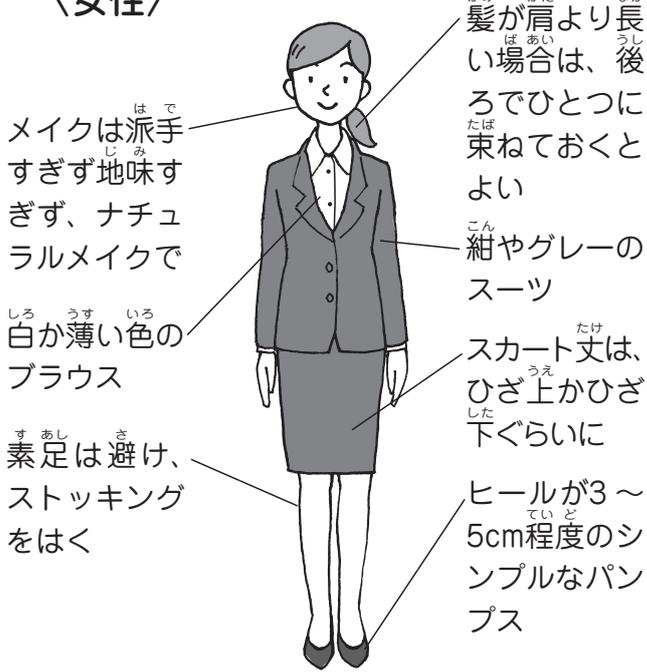
よい姿勢と身だしなみ

①身だしなみは、相手に不快感を与えないことが一番大切です。清潔感のある服装を選び、だらしく見えないように、きれいに着ましょう。場所や目的に合わせた服装選びも大切です。ここでは採用面接など、スーツを着る場面での身だしなみを見てみましょう。

〈男性〉

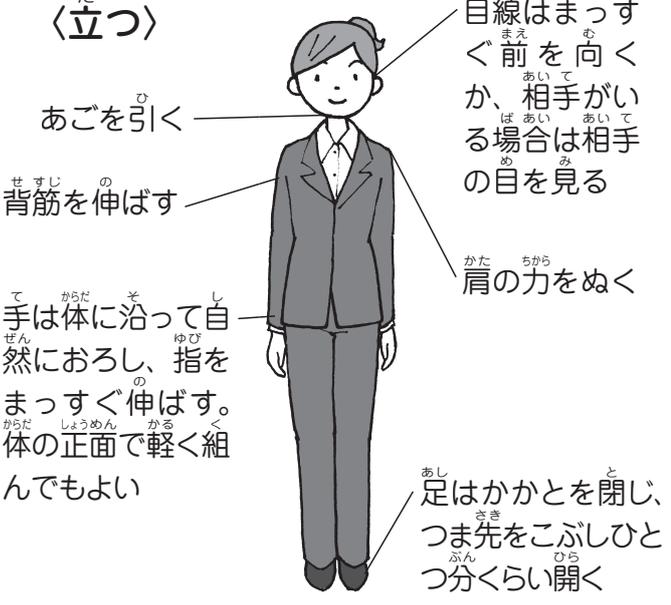


〈女性〉



②立つ・座るといった基本の姿勢がだらしないと、第一印象が悪くなってしまいます。好印象を与える姿勢のポイントを押さえておきましょう。

〈立つ〉



〈座る〉



③あいさつをするときの姿勢が、おじぎです。きちんとしたおじぎは、相手にとっても気持ちがよいもの。おじぎのマナーを身につけ、使い分けられるようにしましょう。

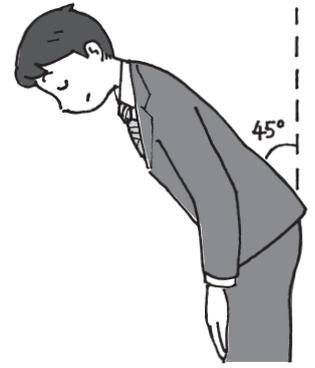
えしゃく
会釈

両手を体の正面で軽く重ねて、腰から上をまっすぐに15度くらい傾けます。出社や退社をするときなどに使います。



けいれい
敬礼

両手が太ももの真ん中あたりになるように、腰から上をまっすぐに45度くらい傾けます。「いらっしゃいませ」など、お客様にあいさつするときなどに使います。



さいけいれい
最敬礼

指先がひざの先につくくらいまで、腰から上をまっすぐ・ゆっくりと75度くらい傾けます。お礼を言うときや謝罪するとき、お願いをするときに使う、ていねいなおじぎです。



ワーク2 よい姿勢が身についているか、チェックしてみよう

まずは姿勢を正して座りましょう。そのあと立ち上がり、おじぎをして、またイスに座ってみましょう。立ったり座ったりと体を動かしても、きちんとした姿勢ができているか、相手に確認してもらいましょう。相手がない場合は、自分で振り返り、チェックしてみましょう。

- あごを引いているか (よくできている・少しできている・できていない)
- 背筋は伸びているか (よくできている・少しできている・できていない)
- 手をぶらぶらさせていないか (よくできている・少しできている・できていない)
- かかとをつけているか (よくできている・少しできている・できていない)
- おじぎは正しいか (よくできている・少しできている・できていない)
- 座ったときに背もたれから離れているか (よくできている・少しできている・できていない)

解説

3



場面に合わせてあいさつの仕方

①どんな場面にも共通するよいあいさつの条件を覚えておきましょう。

- 相手の目を見て
- 相手をはっきりと聞き取れる声で
- 明るい表情で元気よく
- 自分からあいさつをする



②ビジネスでは場面によって、あいさつに使う言葉が変わります。どんなときにどんなあいさつをするか、知っておきましょう。

● 入社したとき

一日の始まりのあいさつです。明るく「おはようございます」とあいさつしましょう。

● 外出するとき

上司には「行ってまいります」、同僚には「行ってきます」とあいさつをしましょう。外出から戻ったら「ただいま戻りました」と言うのも忘れずに。

● すれ違うとき

上司やお客とすれ違うときは、視線を合わせて軽く頭を下げるか会釈をします。笑顔で行うのがコツです。

● 誰かが外出するとき

上司や同僚には「お帰りなさい」や「おつか疲れさまでした」とあいさつしましょう。親しい相手や後輩なら「お疲れさま」「ご苦労さま」と声をかけます。

● 退社するとき

自分が先に帰るときは「お先に失礼します」、誰かが先に帰るときは「お疲れさまでした」とあいさつしましょう。

● 取引先の相手に対して

電話を受けたときや会ったときには、「いつもお世話になっております」とあいさつします。相手を待たせてしまった場合は「お待たせしました」と、ひと言添えるとよいでしょう。

③ 相手が友だちや家族なら使っても問題ない言葉でも、ビジネスでは使わないほうがよい言葉もあります。間違えやすいので、きちんと覚えておきましょう。

● 言葉を省略した言い方は、基本的に使いません。特に上司や先輩、取引先など、目上の人に使うと失礼にあたるので気をつけましょう。

<例> どうも → どうもありがとうございます。どうも失礼しました。
お先に → お先に失礼します。

● 「すみません」は、謝るときの言葉としてはややカジュアルな表現とされているため、使いすぎるとかえって悪い印象を与える可能性があります。お礼の言葉として「すみません」ということもあります。この場合も悪い印象を与えないように、ほかの言葉を使うのがおすすめです。また「すみません」ではない点にも注意しましょう。

<例> 「すみません（謝る場合）」 → 「申し訳ありません」「恐れ入ります」
「すみません（お礼を言う場合）」 → 「ありがとうございます」

ワーク ③ 場面に合わせたあいさつの練習をしよう

いろいろな場面を想像して、あいさつの練習をしましょう。相手と自分とで、先輩と後輩やお客とお客を迎える役など役割を決め、入社したとき・退社するときなど状況を変えて、あいさつを試みましょう。「先に退社する先輩にあいさつするときは？」などクイズ形式でやってみてもよいでしょう。言葉が正しいだけでなく、あいさつの基本ができているかも確認してみましょう。

あいさつの基本

- 相手の目を見て
- 相手がはっきりと聞き取れる声で
- 明るい表情で元気よく
- 自分からあいさつをする
- あいさつの言葉は合っているか

解説

4



面接の約束をするときのマナー

面接のお願いを電話でするときは、ビジネスマナーを守って、相手に好印象を与えられるようにしましょう。そのためには、以下のようなポイントが大切です。

- まずはあいさつをする
- 名前だけでなく名前まで言う
- 電話をかけた理由を簡潔に伝える
- 明るくはきはきと、ていねいな言葉で話す
- 面接の日時や場所は、復唱して確認する
- 電話を切る前にお礼を言う
- 相手が電話を切ったから、自分も電話を切る
- できるだけ、相手が忙しくなさそうな時間にかける

ワーク 4



採用面接を申し込む練習をしてみよう

応募者と採用担当者に分かれて、採用面接の申し込みの練習をしてみましょう。相手がない場合は、応募者のセリフを音読して、面接のアポイントをとるコツをつかみましょう。



応募者

お忙しいところ失礼します。マナー新聞で、御社の求人広告を見てお電話しました、〇〇（氏名）と申します。面接に応募したいのですが、採用担当の方をお願いできますでしょうか。



採用担当者

採用担当の△△（名字）です。面接は5日の13時からと6日の14時からがありますが、どちらがよいですか。



応募者

5日の13時からでお願いします。

わかりました。面接は当社で行います。当日は履歴書をお持ちいただき、受付でお渡しください。



採用担当者



応募者

かしこまりました。それでは5日の13時におうかがいします。お時間をいただき、ありがとうございました。当日は、よろしくお願いたします。

解説 5 採用面接当日のマナー

面接中だけでなく、受付や順番を待っている間の行動も、採用担当者は見ています。あいさつや動作など、よい印象を与えるためのポイントを思い出しながら、ビジネスマナーを確認していきましょう。

① 面接会場に着いたら、受付や入口などで来社理由を伝えます。

＜例＞「失礼します。マナーまなぶと申します。13時に面接のお約束があり、おうかがいしました。」

「こんにちは。マナーまなぶと申します。本日、13時のお約束で面接に参りました。」



② 面接が始まるまで待ち時間がある場合は、指示された場所で姿勢を正して待っています。以下のような行動はマナー違反です。

- 大きな声でおしゃべりをしたり笑ったりする
- ものを食べたり飲んだりする
- しきりに携帯電話やスマートフォンをいじる
- うろうろと歩き回る



③ 面接会場に入るときは、まずドアを3回ノックします。「どうぞ」と相手が返事をしてからドアを開け、「失礼します」とあいさつをしてから中に入りましょう。面接官が席に座るよう指示をしたら、座ります。カバンは足元に置くか、指示された場所に置きます。机やイスの上には置かないようにしましょう。



④ 面接が終わったら、立ち上がって面接官を見渡しておじぎをします。「本日はありがとうございました。よろしくお願ひいたします」とお礼を言ひましょう。部屋から出るときは、ドアを開けたあと体の向きを変え、面接官のほうを向ひておじぎをしてから、静かにドアを閉めます。

ワーク 5 面接当日の行動を練習してみよう

応募者役と面接官役とに分かれて、お互いのようすを確認しましょう。セリフだけでなく、動きをつけながらやってみてもいいですね。相手がいな場合は、声に出して読みながら自分で振り返り、チェックしてみましよう。

敬語の使い方

敬語を使うと、相手を尊敬している気持ちを表現できます。また敬語がきちんと使えると、相手に自分を「きちんとした大人」と印象づけることができます。けれども、敬語には種類やルールがいくつもあり、慣れていないとうまく使えません。しっかり練習しておきましょう。

解説

1

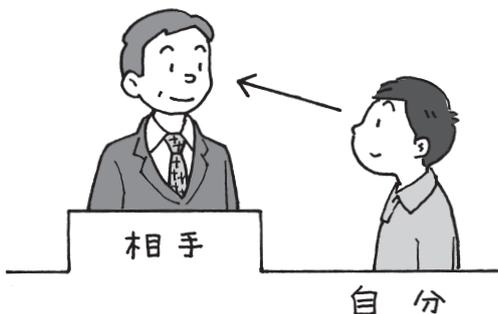


敬語の種類

敬語は大きく分けて3種類あります。それぞれどんなときに使うのか、覚えておきましょう。

尊敬語

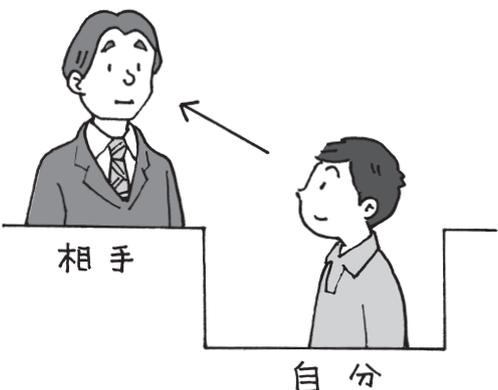
取引相手や会社の上司、目上の相手などを高めることで、敬意を表します。



- 弊社にもお越しく下さい。
- 佐藤さんがお見えになりました。
- お酒は召し上がりますか。

謙譲語

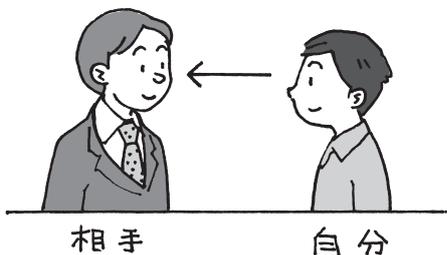
自分や身内の動作を控えめに表現することで、動作の相手の立場を高めます。



- 私が御社におうかがいします。
- 佐藤さんに来社していただきました。
- お酒はたしなむ程度にいただきます。

ていねい語

「です・ます」「お〇〇」などを使い、品よく表現することで敬意を表します。ビジネス会話の基本です。



- こちらです。
- お電話
- ごほうび

②よく使う言葉を尊敬語・謙譲語・ていねい語では、それぞれどのように言うのか、覚えておきましょう。

	尊敬語	謙譲語	ていねい語
言う	おっしゃる、言われる	申す、申し上げる	言います
聞く	お聞きになる、聞かれる	うかがう、うけたまわる	聞きます
する	なさる、される	いたす	します
行く	いらっしゃる、行かれる	うかがう、参る	行きます
来る	いらっしゃる、お越しになる	うかがう、参る	来ます
食べる	召し上がる	いただく、ちょうだいする	食べます
飲む	お飲みになる、召し上がる	いただく、ちょうだいする	飲みます
考える	お考えになる	拝察する	考えます
贈る	お贈りになる	お贈りする	贈ります
もらう	お受け取りになる	いただく、ちょうだいする	もらいます
借りる	借りられる	拝借する、お借りする	借ります
伝言する	お伝えになる	申し伝える	伝言します

③敬語は他人に対して使う言葉で、身内には使いません。ビジネスシーンでは、相手によって他人（相手側の人）と身内（自分側の人）の範囲が変わります。誰に対してどの敬語を使うのがよいか、覚えておきましょう。

●相手側と自分側の区別

相手側	自分側	敬語の使い方
取引先、お客	自社の上司、先輩、同僚	相手側の人には尊敬語で話し、自分側のことは謙譲語で話す。
自社の上司、先輩、同僚	家族、友人	相手側の人には尊敬語やていねい語で話し、自分側のことは謙譲語で話す。
自社の上司、先輩	自分、同僚	相手側の人には尊敬語やていねい語で話し、自分側のことは謙譲語で話す。

●言葉の使い分け

	相手側のもの	自分側のもの
会社	おんしゃ、きしゃ 御社、貴社	へいしゃ、しょうしゃ 弊社、小社
品物	かひん、しなもの 佳品、お品物	そしな、すんし 粗品、寸志
自分	あなた、あなた様	わたし、わたくし
自分たち	みなさま、皆様、ご一同様	わたくしども、とうほう 当方
父	とうさま、お父様、ご尊父	ちち、じっば 父、実父
母	かあさま、お母様、ご母堂	はは、じつぼ 母、実母

ワーク 1



よく使う敬語の使い方を練習しよう

1) 次のうち、敬語の使い方として正しいほうに○をつけましょう。

① 今日^{きょう}はもう帰^{かえ}っていいよと上司^{じょうし}に許可^{きょか}をもらったとき。

「ありがとうございます。お先に失礼^{さき しつれい}いたします」

()

「ありがとうございます。先に帰^{かえ}ります」

()

② 先輩^{せんぱい}の佐藤^{さとう}さんの家族^{かぞく}から、会社^{かいしゃ}に電話^{でんわ}がかかってきたとき。

「佐藤^{さとう}さんは席^{せき}にいらっしゃいます」

()

「佐藤^{さとう}さんは席^{せき}にいます」

()

③ お客^{きゃく}が来た^きことを上司^{じょうし}に伝^{つた}えるとき。

「お客様^{きゃくさま}がお見え^みになりました」

()

「お客様^{きゃくさま}がお見え^みになりました」

()

④ 取引先^{とりひきさき}へ手土産^{てみやげ}を持^もっていき、相手^{あいて}に渡^{わた}すとき。

「いつもお世話^{せわ}になっております。よろしかったら召^めし上^あがってください」

()

「いつもお世話^{せわ}になっております。よろしかったらいただいでください」

()

⑤ 取引先^{とりひきさき}から、外出中^{がいしゅつちゆう}の上司^{じょうし}の山田^{やまだ}部長^{ぶちょう}の戻^{もど}り時間^{じかん}を聞^きかれたとき。

「山田^{やまだ}は、2時^じに戻^{もど}ると言^いってらっしゃいました」

()

「山田^{やまだ}は、2時^じに戻^{もど}ると申^{もう}しております」

()

⑥ 来客^{らいきゃく}が帰^{かえ}るときに、室内^{しつない}でコート^きを着^きるようにすすめるとき。

「外^{そと}は寒^{さむ}いので、こちら^{こち}でコート^めをお召^めしになっってください」

()

「外^{そと}は寒^{さむ}いので、こちら^{こち}でコート^きを着^きてください」

()

⑦ お客^{きゃく}にコーヒ^きーのおかわり^きをすすめるとき。

「おコーヒ^きーのおかわり^きはいかがですか？」

()

「コーヒ^きーのおかわり^きはいかがですか？」

()

⑧ 上司^{じょうし}に現場^{げんば}へ行^いくか聞^きかれたとき。

「私^{わたくし}は現場^{げんば}へは行^いかないです」

()

「私^{わたくし}は現場^{げんば}へは参^{まい}りません」

()

2) 敬語を使った言い方に書き換えてみましょう。

① ^{うけつけ}受付が^{こんざつ}混雑していて、^{きゃく}お客を^{あんない}すぐには案内できないとき。
「^{あと}後で^{あんない}案内します」

⇒ 「のちほど ()」

② ^{きゃく}お客に^{えき}駅までの^{みち}道を知っているか^き聞かれたとき。
「その^{えき}駅までの^{みち}道なら^し知ってます」

⇒ 「その^{えき}駅までの^{みち}道なら ()」

③ ^{じょうし}上司に^{がいしゅつさき}外出先を^{たず}尋ねたいとき。
「^{きょう}今日は^いどこへ行くんですか？」

⇒ 「^{きょう}今日は^いどちらへ () ?」

④ ^う売り場で^{まよ}迷っている^{きゃく}お客に^{こゑ}声をかけるとき。
「^{なに}何を^{さが}探してるんですか」

⇒ 「^{なに}何か ()」

⑤ ^{じょうし}上司に^{じぶん}自分が^{つく}作った^{しよるい}書類を^{しよるい}チェックしてもらいたいとき。
「この^{しよるい}書類を^{かくにん}確認してもらえますか」

⇒ 「この^{しよるい}書類を ()」

⑥ ^{とりひきさき}取引先に、^よメールを^よ読んだことを^{つた}伝えたいとき。
「^きもらった^{きのう}メール、^{よる}昨日の夜、^よ読みました」

⇒ 「() メールを、^{さくばん}昨夜 ()」

⑦ ^{とりひきさき}取引先に、^{だれ}誰が^う打ち合わせに^あ来るのが^く質問されたとき。
「^さ佐野^の部長^がが^い行きます」

⇒ 「() が ()」

⑧ ^{しゃちょう}社長に、^{とりひきさき}取引先の^{やまだ}山田さんは^{しつもん}ゴルフをやるのかどうかが質問されたとき。
「^{やまだ}山田さんは^{しつもん}ゴルフを^{しつもん}やらないそうです」

⇒ 「^{やまだ}山田さんは^{しつもん}ゴルフを ()」

解説 2



ビジネスでよく使う表現

①ビジネスでは、ていねいな言葉を使って相手に敬意を表すことが求められます。このため敬語のほかにも覚えておきたい、ビジネスの場でよく使われるていねいな言葉がいくつもあります。よく使うものを覚え、慣れておきましょう。

どこ	→	どちら	今年	→	本年
こっち	→	こちら	去年	→	昨年
そっち	→	そちら	もうすぐ	→	まもなく
僕・俺・あたし	→	わたし、わたくし	いま	→	ただいま
ちょっと	→	少々	さっき	→	先ほど
少ない	→	些少	あとで	→	後ほど
すごく	→	非常に	すぐ	→	さっそく
大きな	→	多大な	ずっと	→	ながらく
今日	→	本日	近いうちに	→	近日中に
昨日	→	昨日	この間	→	先日
明日	→	明日	その日	→	当日

②ビジネス会話でよく使う言い回しを覚えておきましょう。パターン化されているものも多いので、一度覚えてしまうと便利に使えます。

- お世話になっております。
→取引先の人にあいさつするときに使います。
- よろしくお願ひします。
→何かを頼んだときのほか、あいさつの最後に言ひます。
- 失礼いたします。
→声をかけるとき、部屋へ入るときや帰宅するときなどに言ひます。
- 今、お時間よろしいでしょうか。
→相手の都合を聞く言葉。社外への電話や上司に相談したいときなどに使ひます。
- かしこまりました。
→「わかりました」「了解です」を、よりにていねいに言ひたいときに。
- わかりかねます。
→「わかりません」をていねいにした言ひ方です。
- 申し訳ありません。
→謝罪のときに使ひます。
- していただけますか。していただけませんか。
→相手に何かを頼むときに使ひます。
- いかがでしょうか。
→「どうですか」をていねいにした表現です。

③頼みごとや断りの返事など、相手に言いにくいことをソフトに伝えたいときに役立つのがクッション言葉です。うまく使うと、自分の希望を受け入れてもらいやすくなります。

頼むとき

- 恐れ入りますが
- さしつかえなければ
- よろしければ
- お手数をおかけしますが
- ご面倒をおかけしますが
- お忙しいところ申し訳ありませんが
- 勝手を申し上げますが

断るとき

- 大変残念ですが
- せっかくですが
- お気持ちはありがたいのですが
- 申し訳ありませんが
- お役に立てずに

反論するとき

- おっしゃるとおりですが
- お言葉を返すようですが
- 失礼とは存じますが

そのほか

- 失礼ですが
- 誠に恐縮ですが
- 申し訳ございませんが
- 申し上げにくいことですが
- よろしいでしょうか

ワーク 2 ビジネスでよく使う表現を練習してみよう

- 取引先に、今日中に荷物が届くか確認したいとき。
⇒「() 中にこちらに荷物は届きますか？」
- お客から質問されたが「自分ではわかりません」と答えるとき。
⇒「申し訳ありません。()では()。』
- 上司に仕事を頼まれてひきうけるとき。
⇒「()、さっそく取りかかります。」
- 上司から夕食に誘われたが断るとき。
⇒「() 本日は行くことができません。」
- 会話中の上司に声をかけるとき。
⇒「()、鈴木部長からお電話です。」
- お客に注文内容を確認するとき。
⇒「ご注文はこちらで()。』

電話の話し方

ビジネスで電話を使うときは、誰もが会社の代表です。電話で話した人の印象＝会社の印象となることを忘れずに、ていねいに話すようにしましょう。よく使う言葉を覚えておくと、あせらずに対応できます。

解説

1



電話のかけ方

1) 電話は相手の顔もようすも見えない状態でかけるものなので、スムーズに電話ができるよう気を配る必要があります。以下のポイントを意識してみましょう。

- 電話をかける前に、話す内容をまとめておく。
- 相手の部署名や名前、電話番号などを確認しておく。
- 電話をかける時間帯に注意する。
- 相手を呼び出す前に、自分からきちんと名乗る。
- 明るく、はきはきと、ゆとりをもって話す。

2) 電話のかけ方にも決まった順番があります。基本を覚えていけばスムーズに対応できます。手順を押さえておきましょう。

- ① 電話をかける準備をする。
 - 話す内容をまとめておく。
 - メモをとる用意をしておく。
 - 相手の電話番号や都合のよい時間帯を確認しておく。



- ② 電話をかけ、あいさつしてから名乗る。
「マナー工務店（会社名）の〇〇（名字）と申します。いつもお世話になっております。」



③ 呼び出したい相手を指名する。

「恐れ入りますが、営業部（相手の所属部署）の佐藤（相手の名字）様をお願いいたします。」



④ 相手が電話に出たら、あいさつをする。

「マナー工務店（会社名）の〇〇（名字）と申します。いつもお世話になっております。」



⑤ 相手の都合を確認する。

「先日お送りした御見積書の件でお電話いたしました。今、お時間よろしいでしょうか。」



⑥ 用件を話す。

④ 呼び出したい相手が不在のとき。

● 急ぎの用件でない場合は、

「お戻りは何時ごろになりますか」など、相手の予定を確認してから「では、そのころにまたお電話いたします」などと言います。

● 伝言を頼みたい場合は、

「恐れ入りますがご伝言をお願いできますでしょうか」と依頼し、用件を伝えます。電話に出た相手の名前を聞いておくとういでしょう。

● 折り返し電話をもらいたい場合は、

「恐れ入りますが、戻りましたらご連絡くださいますようお願いいたします」と頼み、自分の会社名や氏名、電話番号を伝えます。

● 緊急の場合は、

「恐縮ですが、急いで連絡をとりたいので、佐藤（相手の名字）様にご連絡をとっていただけないでしょうか」と依頼します。



⑦ 用件を話し終わったら、お礼の言葉を使う。

「お忙しいところ、お時間をいただきありがとうございました。よろしくお願ひします。失礼いたします。」



⑧ 電話をそっと切る。かけたほうから切るのが一般的。

解説

2



電話の受け方

1) 会社にはさまざまな電話がかかってきます。新入社員のうちは、積極的に電話に出るように指導されることもよくあります。以下のポイントに気をつけながら、気持ちのいい電話対応をしましょう。

- 3コール（約10秒）以内に電話に出る。
- 相手が聞き取りやすいよう、はっきりと話す。
- 相手の名前や用件を正確に聞き取る。
- 指名された人が不在の場合など、状況に合わせて対応する。
- 会社を代表して電話に出ている、という意識を忘れない。

2) 電話に出るときの基本的な手順を覚えておきましょう。電話をかけてきた相手に指名された人の状況によって対応が変わってくるので、状況ごとに使い分けられるようにしておきましょう。

① 電話をとって名乗る。

「はい。ビジネス工業（会社名）です。」

電話をとるまでに4コール以上かかった場合は、「お待たせして申し訳ありません」など、名乗る前にひと言添えます。



② 相手を確認する。

相手が名乗った場合は、「マナー食品（相手の会社名）の鈴木（相手の名字）様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」と、名前を確認し、あいさつします。

相手が名乗らない場合は、「失礼ですが、どちら様でしょうか」と尋ね、名前が聞き取れなかった場合は、「恐れ入りますが、もう一度お名前をお教えいただけませんか」と尋ねます。



③ 相手が指名したい人の名前を確認する。

自分が指名された場合は、「はい、私です。いつもお世話になっております」と名乗り、あいさつをします。

指名されたのが別の人の場合は、「高橋（指名された人の名字）でございます

すね。少々お待ちください」と言って、名前を確認します。



④電話を保留にして、指名された人のようすを確認する。



⑤指名された人が電話に出られる場合は、取り次ぐ。
電話を保留にしてから、内線または口頭で
「高橋さん、マナー食品の鈴木さんからお電話です」と伝え、
電話を取り次ぎます。

⑥指名された人が電話に出られない場合は、「お待たせしました」と
ひと言添えてから、電話に出られないことを伝える。

●電話中の場合は
「高橋はただ今、別の電話に出ております。折り返し、お電話を差
し上げるようにいたしましょうか」と言います。

●社内にはいるが、トイレなどで席を外している場合は
「あいにく高橋はただ今、席を外しております。戻りましたらお電
話を差し上げるようにいたしましょうか」と言います。

●外出している場合は
「あいにく高橋は外出中で、4時には戻る予定です」「本日は会社には
戻らない予定です」など、その後の予定まで伝えます。

●休みをとっている場合は
「あいにく高橋は本日休みをとっております。明日は出社の予定で
す」と、出社予定まで伝えます。



⑥相手の希望に合わせる。
折り返しの電話や伝言を頼まれた場合は、用件を聞き、連絡先を確
認しておきます。相手がかけてくれる場合でも、「念のため、
お電話番号をお教えいただけますか」と電話番号を聞いておくとい
いでしょう。



⑦あいさつをして、電話を切る。
「失礼いたします」とあいさつをして、相手が電話を切ったのを確
認してから電話を切ります。

ワーク1



電話をかける・受ける練習をしよう

解説1や2を参考に、電話をかけたり受けたりするときの話方を練習してみましょう。相手がいる場合は、かける側と受ける側に分かれて会話をしてみましょう。相手がいなかった場合は、相手の答えを想像しながら練習してみましょう。

声を出してみるのが一番ですが、難しいようなら自分が話すセリフを書き出してみてもよいでしょう。ビジネスで使う電話の言い回しに慣れるのが第一歩です。



解説3



メモの取り方

電話に出て、相手が指名した人が不在だった場合や伝言を頼まれた場合など、メモを残して指名された人に渡す必要があります。内容がきちんと正確に伝わるよう、ポイントを押さえておきましょう。

誰宛のメモかわかるように、宛名をはっきりと書く。

〇〇様

ビジネス工業の鈴木様より
お電話がありました。

お折り返しお電話くださいとのこと。
TEL：03-1111-2222

よろしく申し上げます。

4月20日13時
田中 受

会社名や部署名、名前など、電話をかけてきた相手が誰かを書く。相手の名前の漢字がわからない場合は、カタカナで書いておく。

相手からの用件を短くまとめて書く。こちらから連絡をとる必要があるのか、何についての連絡なのかなどを書いておくことよい。相手の電話番号を聞いた場合は、それも書く。

電話を受けた日時を書く。

電話を受けた人の名前を書く。

ワーク 2



メモの取り方を練習してみよう

① 5月10日の10時30分ごろ、アイウエ産業の渡辺様から、先輩の山本さん宛てに電話があったが、山本さんは外出していた。「明日の打ち合わせの時間の件で、メールを送っておくので確認してほしい」という伝言を預かったので、メモを渡したい。

② 3月2日の17時ごろ、イロハニシステム社の小林様から、加藤部長宛てに電話があったが、その日、加藤部長は休みをとっていた。「明日以降、出社したら何時でもいいから、電話をもらいたい」と言われた。イロハニシステム社の電話番号は3344-5566である。

知っておきたい手紙の書き方

電話やFAX、メールなどさまざまな連絡手段がありますが、もっとも正式でないのが手紙です。特にビジネスで手紙を書くときは、知り合いに出す手紙よりマナーに合わせて書く必要があります。

解説

1



宛名の書き方

1 縦書きの場合

〈表書き〉

切手はまっすぐに貼る。必要な料金分を1枚貼るのが、一番正式。

宛先は封筒の右端から書き始め、1～2行にまとめる。2行目は1行目より少し下から書き始める。

社名は、宛先の書き始めから1～2文字下げ、宛先より少し小さな字で正式名称を書く。スペースがあれば社名の下に1文字分間をあけて部署名を書き、スペースがない場合は社名の横に1文字分文頭を下げて書く。

宛名は封筒の中央または中央よりやや左に大きく書く。宛名が個人の名前ではなく、「採用係」などの部署名や社名の場合は、「様」ではなく「御中」をつける。

〈裏書き〉

「メ」「封」「緘」などの封じを書く。勝手に開封されるのを防ぐ目的がある。

手紙を出す日を書く。

所在地や氏名の上に郵便番号を書く。

手紙を出す人の所在地と下を揃えて、氏名を書く。社名や部署名は、氏名より少し上から書き始める。

たてが

1 縦書きの場合

1 2 3 4 5 6 7

東京 千代田区 千鳥ヶ淵第二ビル 五階

株式会社 マナー産業 営業部

部長 武井栄一様

肩書きは名前の上または名前と社名の間に書く。

うらが

〈裏書き〉

〇月〇日

〒234-5678

東京都新宿区〇〇〇二一四一六 神楽坂ビル

ビジネスエ務店株式会社

マナーまなぶ

よこが ばあい ②横書きの場合

おもてが
〈表書き〉

1357913
 京都府京都市〇〇〇3-6-7
 第一安心ビル 3階
 マナーライフ株式会社 資材部
 第三事業課課長
丸山育二 様

よこなが ふうとう ばあい きって みぎうえ
 横長の封筒の場合、切手は右上
 は せいしき ひりうえ は
 に貼るのが正式だが、左上に貼
 るほうが一般的。その会社のル
 ールに合わせる。

あてさき ふうとう ひりはし が はし
 宛先は封筒の左端から書き始め、
 1～2行にまとめる。2行目は1
 ぎょうめ すこ みぎ が はし
 行目より少し右から書き始める。

あて な ふうとう ちゅうおう または ちゅう
 宛名は封筒の中央または中
 おお おお が はし
 央よりやや左に大きく書く。

しゃめい あてさき も
 社名は、宛先より1～2文
 し ふんみぎ か はし あてさき
 字分右から書き始め、宛先
 より少し小さな字で正式名
 しょう か
 称を書く。スペースがあれば
 しゃめい みぎ も じ ふんあだ
 社名の右に1文字分間を
 あけて ぶ しゃめい か
 部署名を書き、スペ
 ースがない場合は社名の上
 も じ ふんふんとう さ
 に1文字分文頭を下げて書
 く。

かた が な まえ ひり
 肩書きは名前の左
 または 名まえ しゃめい
 または名前と社名
 の間に書く。

しめ ふう かん
 「メ」「封」「緘」な
 どの ふうじ を書く。

うらが
 〈裏書き〉

〇月〇日
 〒681-0123
 愛知県名古屋市中区〇〇2-4-6
 尾張ビル9階
 株式会社マナー開発企画
 マナーまなぶ

てがみ だ
 手紙を出す
 ひ
 日を書く。

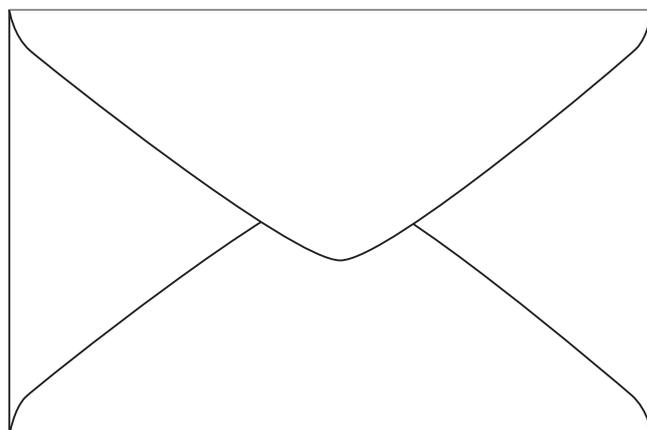
しよざい ち しめい うえ
 所在地や氏名の上に
 ゆうびんばんごう か
 郵便番号を書く。

しゃめい ぶ しゃめい しめい すこ ひり
 社名や部署名は、氏名より少し左
 か はし しめい しゃめい
 から書き始め、氏名は社名よりや
 おお し ちゅうおう か
 や大きな字で中央に書く。

ワーク1 あて な か 宛名を書いてみよう

かいせつ たてが ばあい れい よこが なお あてな か
 解説1の「縦書きの場合」の例を、横書きに直して宛名を書いてみましょう。

〇〇〇〇〇〇〇〇

解説

2



手紙の基本

年齢や立場が上の相手に手紙を送る場合、より正式なのは縦書きに書いた手紙です。ここでは縦書きの手紙のルールを押さえましょう。横書きの場合も、基本的な考え方は同じです。

1 吉田 ○ ○ 様

2 拝啓 早春の候、ますますご清栄のことと存じます。

3 4 先日はお忙しい中、△△ショップ中央南店へご来店いただき、ありがとうございます。

5 お買い求めいただいたビジネスバッグは、シンプルかつ機能的なデザインで弊社商品の中でも人気が高く、長くご愛用いただけることと存じます。

6 今後とも何かお入り用のことがありましたら、お気軽にお声掛けください。またのご来店を心よりお待ちしております。

7 令和 ○ ○ 年三月二十五日

△△ショップ中央南店

8 佐々木 ○ ○

まつぶん
末文

内容をまとめたり、結びのあいさつを書く。

しゅぶん
主文

手紙を出す理由となつた用件・本題を書く。

ぜんぶん
前文

人と会ったときと同じく、手紙も頭語や季節のあいさつ、相手のようすを尋ねるなどの、あいさつから書き始める。

1宛名…右上に宛名を書く。または、手紙の最後に、自分の名前より左に上から書く。

2頭語…頭語と結語は、手紙の初めと終わりにセットで使う言葉で、使い方のルールが決まっている。

- 普通の手紙 — 頭語：拝啓 結語：敬具
- きちんとした手紙 — 頭語：謹啓、恭啓 結語：謹言、敬白、頓首
- 初めて出す手紙 — 頭語：謹啓、恭啓、拝啓 結語：謹言、敬白、敬具
- 普通の返信 — 頭語：拝復 結語：敬具
- きちんとした返信 — 頭語：謹復、謹答 結語：謹言、敬白
- 前文を省略するとき — 頭語：前略 結語：不一、草々

3時候のあいさつ…季節を表す言葉を使ったあいさつ。種類はたくさんあるが、各月ごとに使ってよいものがあるので、使いやすいものを覚えておくとよい。

- 1月 新春の候、厳寒の候、初春のお慶びを申し上げます、寒さ厳しき折から
- 2月 晩冬の候、向春の候、梅の花もほころび始め春めいてきました
- 3月 早春の候、春陽の候、日増しに春めいてきた今日このごろ
- 4月 春暖の候、桜花爛漫の候、うららかな春の季節になりました
- 5月 新緑の候、若葉の候、薫風のみぎり、風薫る季節となりました
- 6月 入梅の候、初夏の候、梅雨の季節となりました、今年も半分を過ぎましたが
- 7月 盛夏の候、猛暑の候、梅雨明けが待たれる今日このごろ、本格的な夏を迎え
- 8月 晩夏の候、向秋の候、涼しい季節が待ち遠しい昨今、残暑のみぎり
- 9月 初秋の候、白露の候、まだまだ暑い日が続いております、秋の気配を感じる昨今
- 10月 仲秋の候、菊花の候、澄んだ秋空の下、きんもくせいのかおきせつ
- 11月 晩秋の候、向寒の候、初霜のたよきもみじあざいろ
- 12月 師走の候、年末の候、年末ご多忙の折、師走に入り寒さも本格的になりました

4本題…手紙を出した理由や、用件などを書く。わかりやすく書くように意識しよう。相手の会社名や名前が2行に分かれないよう注意。

5結びのあいさつ…季節の言葉や相手の健康や繁栄を願う言葉を書く。

6結語…頭語に対応した結語を書く。本題の文末より1字分上げて書く。

7日付…手紙を出す日、または書いた日を、本題より1字分下げて書く。

8署名…本題の文末より1字分上げて、会社名や名前を書く。

解説

3



お礼の手紙

取引先や上司、親戚など目上の人に食事をごちそうになったときのお礼の手紙です。

○○様

拝啓 新緑がまぶしい季節を迎え、○○様におかれましては、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

先日はすばらしいお食事をいただき、ありがとうございます。ありがとうございました。心よりお礼申し上げます。

くつろいだ雰囲気の中で、奥様の出身地の静岡から取り寄せたという新鮮なお刺身や手の込んだお料理をいただき、楽しい時間を過ごすことができました。

また、初めておうかがいする、○○様の若いころのエピソードなども大変興味深く、自分もチャレンジ精神を大切に何ごにも取り組んでいきたいと考えようになりました。

いつか機会がありましたら、ぜひ、お礼をさせていただきます。梅雨入りも近いようです。体調など崩されませぬよう、お祈り申し上げます。

略儀ながら、書中にてお礼申し上げます。

敬具

令和○○年○○月○○日

ビジネス工務店株式会社
マナーまなぶ

「時候のあいさつ」から、書き始める。「解説2」を参考に、季節に合ったものを選んでみよう。

手短かに、お礼を述べる。お礼の手紙は、できるだけ先に「ありがとう」などのお礼の言葉を書いたほうが感謝の気持ちが伝わりやすい。

見たことや感じたこと、体験したことを具体的に書く。お店で食事をした場合はお店を褒めたり、話した内容で記憶に残ったことを書き残すのもおすすめ。「玄関に飾ってあった花も見事でした」「忘れられないおいし家で、今も舌に残っています」「大好物の○○をいただきます」「幸せでした」「今まで行っただことがないような、とても素敵なお店で感動しました」など。

相手を気づかう、結びのあいさつを入れる。「風邪がはやっていますので、ご自愛ください」「くれぐれもお体を大切にしてください」「元氣で活躍されますよう、お祈り申し上げます」など。

最後にもう一度、お礼の言葉を入れる。決まり文句として、よく使う言葉。

ワーク 2 お礼の手紙を書いてみよう

どんな相手、理由でもかまいません。お礼の手紙を書いてみましょう。以前、自分がごちそうになったり何かをもらったこと、助けてもらったことを思い出して書いてもよいですし、ビジネスの場면을想像して、内定をもらったとき、新しい仕事を依頼されたとき、書類を送ってもらったときなどのお礼の手紙を書いてもよいでしょう。

解説

4



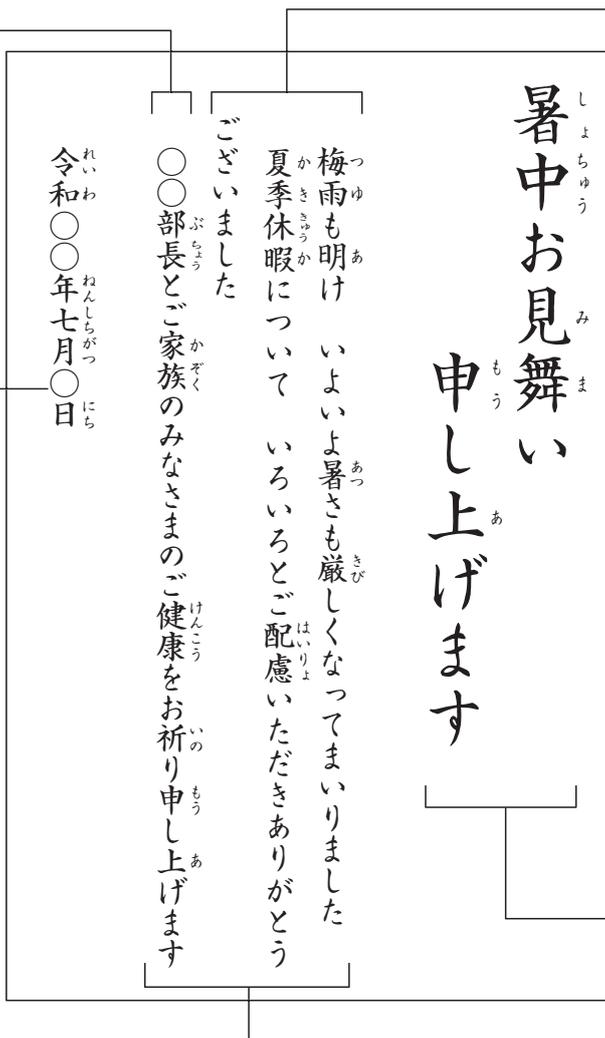
季節のあいさつの手紙の基本

ハガキで出す年賀状や暑中見舞いも、季節のあいさつの手紙のひとつ。会社の上司や取引先などに出すこともあるので、マナーを身につけて失礼のないようにしましょう。

目上の相手へ出す手紙の場合は、末文に相手を気づかう言葉や結びのあいさつを入れる。「ご多幸をお祈り申し上げます」「お元気でご活躍されるよう、お祈り申し上げます」など。

手紙を書いた日を入れる。年賀状の場合は「令和〇〇年元旦」と書く。

よりかしこまって書く場合は、「、」や「。」は使わない。ただし最近では気にしないことも多いので、読みにくそうな場合は使ってもよい。



できるだけ自分の言葉で書くようにして、具体的な内容盛り込むと気持ちが伝わる。相手の最近のようすを聞いてもよい。

前文には、季節のあいさつの言葉を入れる。よく使う言葉と、使える時期を覚えておこう。

新年のあいさつ 1月1日～1月15日ごろ

- 謹んで新年のお祝いを申し上げます
- 謹んで新春の寿ぎを申し上げます

寒中見舞い 1月5日ごろ～2月4日ごろ

- 寒中お見舞い申し上げます
- 寒中お伺い申し上げます

暑中見舞い 7月上旬～8月7日ごろ

- 暑中お見舞い申し上げます
- 暑中お伺い申し上げます

残暑見舞い 8月8日～8月末ごろ

- 残暑お見舞い申し上げます
- 残暑お伺い申し上げます

ワーク 3 季節のあいさつの手紙を書いてみよう

誰に宛ててもよいので自由に季節のあいさつの手紙を書いてみましょう。

解説 5 郵便や電話、メールを使い分ける

ビジネスでは、どれくらい急ぐ話なのか、相手に対してどのくらい敬意を示す必要があるかを考えて、連絡方法を選びましょう。

緊急度が高い ← 緊急度が低い

電話 FAX メール 宅配便 郵便（手紙・ハガキ）

今すぐ相手に用件を伝えたいときは電話で連絡します。伝えたい内容を記録しておきたいときは、メールやFAXも便利です。電話で急ぎの用件を伝え、確認用にメールも送るなど、両方使う場合もあります。

きちんとしていたい ← カジュアルに

手紙 ハガキ 電話 メール FAX

お礼やお祝いなどの急がない場合や、依頼などていねいに伝えたいときは、手紙が一番正式です。電話で先に用件を伝え、後から手紙や書類を送ることもよくあります。

聞き上手

同僚や上司、取引先やお客など、さまざまな人とうまくコミュニケーションをとりたいときに必要なのが聞く力。誰でも「私の話をよく聞いてくれる」と思う相手には、心を開いて接するものだからです。また、聞く力がつくと、勘違いやミスも減ります。

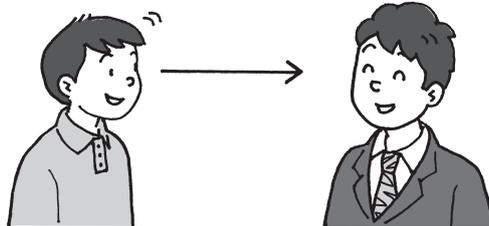
解説

1



聞き上手な人とはどんな人？

聞き上手な人と接していると、相手は気持ちよく話せるので、自然と会話が弾むようになります。そのためにはまず、「あなたの話を聞いていますよ」というメッセージを全身で発信すること。発信するときには以下の動作がポイントになります。



- 相手のほうに体を向けている。
- 相手の目や顔を見ている。
- 相手に賛成するようなあいづちを打ったり、うなずいたりする。
- オウム返しをしたり、相手の言ったことを復唱する。
- 会話の内容や相手に合わせて表情を変える。
- 途中でさえぎらず、最後まで聞く。
- 腕を組んだり、意味なく手足を動かしたりしない。

ワーク 1



聞き上手かどうかチェックしてみよう

いままでの自分を思い出して、人の話を聞いているときどんなようすだったか書き出してみましょう。相手がいる場合は、どんなようすだったか・どんな印象を受けたか、聞いてみてもいいですね。

.....

.....

.....

.....

解説 2



あいづちのコツをつかもう

ずっと話をしているのに、あいづちが「はい」だけでは、相手は「本当に話を聞いているのかな?」「わかっているのかな?」と不安に思ってしまう。「はい」のほかにも、あいづちに使える言葉がたくさんあるので、代表的なものを覚えておきましょう。うまく使うことで、相手への共感をより強く伝えられます。

●賛成する・相手を認める

はい。そうですね。その通りです。なるほど。私もそう思います。もっともです。いいですね。確かに。

●反対する

いいえ。とんでもない。いいえ違います。

●驚いたとき・疑問があるとき

へえ。そうなんですか。本当ですか。すごいですね。それでどうなったのですか。

●盛り上げる・話を続けてもらう

それから? どうなったのですか? 面白いですね。教えてください。

●共感する

そうそう。私も。わかります。確かに。

どんなあいづちを打てばいいのか、困ってしまうような話題のときは、相手の言葉の最後を繰り返してみましょう。たとえば「友だちとケンカしたんだ」と言われたら、「ケンカしたの?」とあいづちを打ちます。



ワーク 2



あいづちの打ち方を練習してみよう

相手がいる場合は、話し手と聞き手に分かれて、聞き手があいづちを打ちましょう。相手がいらない場合は、どこであいづちを打つのがよさそうかチェックを入れたり、セリフを書き込んだりしてみましょう。

例 ● 昨日飛び込み営業に行ったら、ラッキーなことに社長に会えたんだよ。
 はい すごいですね

● 最近本当に暑いですね。私は暑がりなので、この時期は本当に大変で……。

● 昨日、A商事に納品に行ったら、急に追加の注文を頼まれて困ったよ。3日後までに、追加で100個ほしいそうなんだけど、間に合うかな。材料がまだ残っているかわかる？

● 先日購入したこの商品、部品が足りなくて使えないんですけど！ 帰ったら早速使おうと楽しみにしていたのに、本当にかっかりしました。どうしてくれるんですか。

● 今朝到着予定の荷物がまだ届かないらしいんだけど、知らないかな。B社宛ての宅配便なんだけど。マナー君に、送っておくように頼んでおいたんだけどな。

● 私は高速道路を使ったほうがいいと思うのに、店長はふつうの道を行ったほうがいいって言うんだよね。高速道路を使うほうがスピードも出せるからきっと早く着くし、時間も予想しやすいし。確かに年末年始は渋滞しやすいから、大きく遅れる可能性もあるけれど。

● 今日はいい天気で気持ちがいいですね。晴れた日が続いているので、桜の開花が早まりそうだとニュースで見ました。私の会社は、毎年、近所の公園で花見をしているのですが、今年はまだ用意をしていないので、今からでも間に合うか、ちょっと心配です。今朝、お花見の係を決めたのですが、打ち合わせをしたくてもなかなか都合がつかないメンバーもいて。でも早く日時や会費を決めて連絡したり、食べ物や飲み物を注文したりしないといけないから大変なんです。



クッション言葉を使ってソフトに伝える

クッション言葉とは、何かを頼んだり断ったり反論したりといった、ちょっと話しにくいことを話すときに、用件の前につけ足す言葉で、ビジネスではよく使われます。クッション言葉を添えると、ていねいで優しい印象になります。

●頼むとき

恐れ入りますが。さしつかえなければ。よろしければ。ご面倒をおかけしますが。お忙しいところ申し訳ありませんが。勝手を申しますが。お手数をおかけしますが。失礼ですが。さっそくですが。よろしければ。できましたら。

例：お手数をおかけしますが、こちらにご記入いただけないでしょうか。

●断るとき

大変残念ですが。残念ながら。せっかくですが。せっかくのお話ですが。お気持ちはありがたいのですが。申し訳ありませんが。お役に立てずに。身に余るお言葉ですが。あいにくですが。申し上げにくいのですが。失礼ですが。力及ばずすみません。

例：せっかくのお話ですが、その日は外せない仕事があり参加することができません。

●反論するとき

おっしゃるとおりですが。お言葉を返すようですが。失礼とは存じますが。確かにそうだとは思いますが。ご意見はなるほどと思うのですが。お気持ちはお察ししますが。

例：確かにその通りだとは思いますが、やはりA案のほうが確実ではないでしょうか。

●そのほか報告・説明・感謝など

失礼ですが。誠に恐縮ですが。申し訳ございませんが。申し上げにくいことですが。よろしいでしょうか。おかげさまで。お話し中すみません。恐れ入ります。誠に勝手ながら。

例：お話し中すみません、〇〇さんからお電話が入っています。



クッション言葉を練習してみよう

① 会社の上司に残業を頼まれたが、断りたいとき。

⇒ 「()、今日は用事があるため残業できません。」

② 相手が話した内容に間違いがあったとき。

⇒ 「()、昨日注文したのは、20個ではなく50個です。」

③ 同僚に、仕事を手伝ってもらいたいとき。

⇒ 「()、商品を箱詰めするのを手伝ってもらえないでしょうか。」

解説

4



話が広がる質問の仕方

①あいつちと同じく質問も、会話を盛り上げたり、相手と親しくなるのに役立ちます。下記のような、相手に好印象を与える質問のポイントを覚えておきましょう。

- 相手のことをもっと知りたい、という気持ちをもつ。
- 相手の話を途中でさえぎらない。話が一区切りついでから、質問をする。
- 質問をしたら、聞き役に回る。相手が答える前に自分の話を始めたりしない。
- 相手が自分の質問に対して返事をしたら、お礼や感想を言う。
- 相手のことを事前に調べておく。

②質問を使いこなせば、こちらが知りたいことを聞き出せるだけでなく、会話を盛り上げたり、話をまとめたりと、さまざまなことができます。目的に応じた質問の仕方を覚えておきましょう。

●相手に続きを話してほしいとき

相手の話をもう少ししくわしく聞きたいときは、話のヒントを投げかけます。

例：「ぜひ教えていただきたいのですが、○○のコツは何ですか？」

●話題を変えたいとき

相手が話に飽きてきたときなど、質問を使って話題を変えることができます。

例：「ところで、先日お渡しした新商品の調子はどうですか」

●話題につまったとき

困ったときは「何が」「いつ」「どこで」「誰が」「なぜ」「どのように」を意識して、そのどれかの質問をしてみるとよいでしょう。また、相手が自分にした質問は、相手も興味をもっている話題の場合があるので、相手にも同じ質問をしてみましょう。

例：「どうして気づかれたのですか？」

「いつお会いになったのですか？」

●話が長いので、話のポイントを知りたいとき

質問を使うと、それまでの話を簡単に整理することができます。

例：「ひと言でいうと、どうなりますか？」

「その前後で、何が一番大きく変わりましたか？」

ワーク 4 よい質問を考えてみよう

質問のポイントを思い出しながら、相手のことを理解したり会話が盛り上がるのに役立つような質問を考えてみましょう。



しょうひん か き
商品を買いに来た
ねんばい きゃく
年配のお客

この間知り合いからもらった
ケーキがおいしかったんだけ
ど、同じのはないのかな。

.....

.....

.....

.....

.....



がいしゅつ もど
外出から戻ってき
かいしゃ せんぱい
た会社の先輩

初めて行った営業先だったけ
れど、おここの部長が気に入
ってくれて、商品をたくさん
購入してもらえそうだよ。

.....

.....

.....

.....

.....



しごと お
仕事終わりの上司

うちの近所にうまいラーメン
屋みつけたから、今度行か
ないか？

.....

.....

.....

.....

.....



社内文書・社外文書

ビジネスではさまざまな書類を使って、正確に情報を伝えたり記録を残したりします。書類を作る際は、目的に合わせた形式で、相手にわかりやすいよう、正確に書くことが大切です。書類の形式に慣れておきましょう。

解説

1



ビジネス文書の基本

①ビジネス文書は大きく分けて、社内への連絡や報告などに使う社内文書と、社外への連絡や取引に使う社外文書とに分けられます。それぞれ、代表的なものには次のようなものがあります。

社内文書	社外文書
<ul style="list-style-type: none"> ●会社の指示や決定を伝えるもの 指示書、通達、稟議書、議事録 ●さまざまな指示や連絡に関するもの 指示書、連絡票、通知書、案内書、回覧文 ●社員からの報告や届け出、意見を伝えるもの 報告書、届出書、提案書、企画書、始末書 ●記録や保管のためのもの 議事録、会社のお金の出入りに関する書類 	<ul style="list-style-type: none"> ●通知や案内に関するもの 案内状、通知状 ●取引に関するもの 注文書、依頼状、見積書、詫び状、抗議状、督促状、請求書、領収書 ●社交やあいさつで使うもの あいさつ状、見舞い状、お悔やみ状

②ビジネス文書を作成するときに、気をつけたいことは以下の通りです。

- 締切までに作成・提出します。
- パソコンで作成してかまいませんが、詫び状など誠意を伝えたいときは手書きのほうがよい場合もあります。
- 郵送か、宅配便か、メールかなど、何で送るかは、書類の重要度で判断します。
- 文章は短く簡潔に、わかりやすく書くことを心がけましょう。
- 提出する前に、誤字脱字はもちろん、連絡先や数字の間違いがないかなどを確認しましょう。

解説 2 社内文書の基本

社内文書には、通知書や案内書、回覧文などがあります。業務や行事を円滑に行うために、必要事項を迅速で正確に伝えることが大切です。社外文書よりは儀礼的な部分を省略することができます。

ふんしょ せいり ばんごう
文書を整理するための番号を入れる。入れない場合もある。

つうちしょ れい
〈通知書の例〉

だい ぐう
第〇〇〇号
ねん がつ じち
〇〇年〇月〇日

ふんしょ ほうしん び せい
文書を発信する日を入れる。

まな たらう
マナー太郎
ないせん
(内線1234)

ふんしょ ほうしん ひと なまえ
文書を発信する人の名前を入れる。文書の種類によっては、部署名を入れる場合や印鑑が必要な場合もある。

ひ なんくんれん し
避難訓練のお知らせ

ほんねん ど ひ なんくんれん か き とお じっし
本年の避難訓練を、下記の通り実施いたしますのでご参加

ください。

き
記

1: 日時
〇〇年〇月〇日(〇) 午後1時～午後2時30分

2: 訓練内容
じしん はっせい か さい はっせい ひもと しゃいん
地震が発生し、それにより火災が発生した(火元は社員
食堂)という想定で、避難訓練と消火訓練を行う。

3: そのほか

- 「避難マニュアル」を事前に確認しておいてください。
- 当日は防災管理者の指示に従って行動してください。

い じょう
以上

宛名は、個人なら「様」ではなく「殿」が「課長」などの役職名をつけ、部署の場合は「御中」、社員全員宛の場合は「社員各位」などを使う。

何についての文書なのか、ひと目でわかるようにタイトル(件名)をつける。

時候のあいさつなどのあいさつ文は入れずに、すぐに本題に入る。

具体的な内容は、箇条書きにしまとめる。箇条書きの初めに「記」と入れ、終わりに「以上」と入れる。

ワーク 1



社内文書を書いてみよう

以下のような場合の、社員全員に宛てた「忘年会」の案内を書いてみましょう。

開催日は今年の12月27日で場所は近くのレストランマナー亭で行います。
 18時に「社長あいさつ」があるので、受付は17時30分までにすませる必要
 があります。参加費は無料です。閉会は21時。
 出席できない人は、前日までに幹事まで知らせる必要があります。

解説 3 社外文書① 領収書の書き方

お金のやりとりをしたときに、お金を受け取った側が「確かに受け取りました」という証拠として発行するものです。ボールペンなど消せないペンで記入します。

相手の会社名を、省略せずに正しく入れる。

通し番号を入れる。

領 収 書

株式会社△△△ 様

No. 1234
〇〇年 〇月 〇日

金額 ¥11,000 —

但し お食事代として

内 訳	
税抜き価格	¥10,000
消費税額	¥1,000

東京都千代田区〇〇-〇-〇
TEL: 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇
〇〇レストランサービス株式会社

領収書を書いた日を入れる。

金額は「¥11,000—」「¥11,000也」「金11,000円也」など、あとから数字を足せないように書く。

どんな商品やサービスに対する支払なのか、簡単に記入する。

会社名の横に印鑑を押す。会社の印鑑を押す場合もある。

ワーク 2 領収書を書いてみよう

以下のような場合の領収書を書いてみましょう。

今年の6月10日、株式会社マナー産業の社員に、本を5冊販売し、合計額は7,700円（税抜き価格7,000円、消費税額700円）だった。但し書きは「書籍資料代」とする。

領 収 書

様

No. 345
年 月 日

金額

但し

内 訳	
税抜き価格	
消費税額	

東京都千代田区〇〇-〇-〇
TEL: 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇
株式会社〇〇書店

解説

4



社外文書②

請求書の書き方

販売した商品やサービスの代金を受け取るために作成するのが、請求書です。何の費用をいくら請求するのか、はっきりと書き、会社の印鑑を押します。

相手の会社名を、省略せずに正しく入れる。

通し番号を入れない場合もあるが、入れておくと問い合わせを受けたときに便利。

No.12345
○○年○月○日

請求書

株式会社○○工業御中

〒102-○○○○
東京都千代田区○○○-○○○
TEL：03-○○○○-○○○○
株式会社△△

平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。
下記の通り、ご請求申し上げます。よろしく願い申し上げます。

ご請求金額 **¥165,000也**

内訳

品名	数量	単位	単価	金額
特殊ネジA-1 (100本入)	20	箱	5,000	100,000
特殊ネジA-3 (100本入)	10	箱	3,000	30,000
専用ドライバー	5	セット	4,000	20,000
小計				150,000
消費税				15,000
合計				165,000

お手数ですが、○月○日までに下記の口座にお振込みください。
○○銀行千代田南支店 普通預金 口座番号 12345678
株式会社△△ (カブシキガイシャ△△)

あいさつ文を入れる。省略してもかまわない。

金額は「¥165,000—」「¥165,000也」「金165,000円也」など、あとから数字を書き足せないように書く。

内訳を書く。商品名や数量などをわかりやすく書く。

振込先の金融機関や口座番号などを書く。

請求書を作成した日を入れる。

自分の会社名や連絡先を入れ、会社の印鑑を押す。このとき、自分の会社名が相手の会社名より上にこないよう気をつける。

ワーク 3 請求書を書いてみよう

以下のような場合の請求書を書いてみましょう。

今年の7月1日に、〇〇建設株式会社（けんせつかぶしきがいしゃ）に、焼き肉弁当（やにくべんとう）10個（1個1,500円）、のり弁当（のりべんとう）5個（1個800円）、おにぎり（おにぎり）30個（1個100円）、ペットボトルのお茶（おちゃ）15本（1本100円）分（ぶん）販売（はんばい）し、税抜き（ぜいぬ）価格（かかく）で23,500円、消費税額（しょうひぜいがく）2,350円、合計（ごうけい）25,850円だった。

No.223

年 月 日

〒103-0000

東京都千代田区〇〇〇-〇-〇

株式会社〇〇フードサービス

〇〇銀行千代田南支店 普通預金 口座番号 987654321

株式会社〇〇フードサービス（カブシキガイシャ〇〇フードサービス）

解説 5



社外文書③

送付状の書き方

何かを送るときに、送る物に添える手紙が送付状（添え状）です。あいさつ文で日ごろの感謝や相手の繁栄を祝いながら、なぜ・何を・いくつ送るのかを、わかりやすく書きましょう。

宛名を略さずに入れる。個人なら「様」か「課長」のような役職名を、複数の場合は「各位」を、社名の場合は「御中」を入れる。

何の書類かひと目でわかるように、件名を入れる。

送付状を作った人と問い合わせ先が異なる場合は、問い合わせ先も入れておく。

〇〇年〇月〇日

株式会社〇〇サービス
営業企画部 〇〇〇〇

株式会社〇〇商事
総務部 〇〇〇〇様

カタログ送付のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のことと、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。

さて、このたびは弊社商品「会計ソフトらくらくくん」について、お問い合わせいただきありがとうございました。

早速ですが下記を同封し、お送りさせていただきます。ご検討いただけますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

なお、ご不明な点がありましたら、お気軽にお問い合わせください。随時、弊社社員よりご案内申し上げます。

略儀ながら書中をもちましてご案内申し上げます。

敬具

記

送付内容

「〇〇サービス 20〇〇年度製品カタログ」 1冊
「会計ソフトらくらくくん 体験版CD」 1枚

問い合わせ先
担当：営業部法人営業担当 加藤、鈴木
TEL：03-〇〇〇〇-〇〇〇〇
E-mail：〇〇〇@〇〇〇〇.jp

文書を作成した日、または送付する日を入れる。

会社名や部署名、名前をフルネームで入れる。会社の所在地や連絡先などを書いておいてよい。

重要な内容は、あいさつ文とは分けて、箇条書きなどにしてわかりやすくまとめる。

「拝啓」で始め、相手の繁栄を祝う言葉、日ごろの付き合いへの感謝を含むあいさつ文を書いてから用件を書く。最後は、締めあいさつ文を入れてから「敬具」で終わる。

<あいさつ文の例>

- 〇貴社ますますご興隆のことと、お慶び申し上げます。
- 〇日ごろはひとかたならぬお引き立てをいただき、誠にありがとうございます。

<締めのあいさつ文の例>

- 〇今後も引き続きご愛顧いただけますよう、よろしくお願ひ申し上げます。
- 〇まずは取り急ぎ、お知らせ申し上げます。
- 〇取り急ぎ、ご案内まで。

ワーク4 送付状を書いてみよう

以下のような場合の、送付状を書いてみましょう。

自分は今、〇〇洗剤株式会社（TEL:03-〇〇〇〇-〇〇〇〇）で働いている。
電話で株式会社〇〇フードサービスの総務部のマナー太郎さんから依頼を
受けて、自社の商品の「業務用洗剤 びっくりホホワイト」と「長持ちワッ
クスDX」のサンプルと、「新製品カタログ」を、今日送りたい。商品の問い
合わせ先は自分である。

困ったときのビジネスマナー①

仕事をスムーズに進めるためのコツとしてよく言われるのが、「ホウ（報告）・レン（連絡）・ソウ（相談）」。

仕事は一人でするものではなくチームでするものですから、急なできごとがあったりトラブルが発生したときは、すぐに報告・連絡して相談するようにしましょう。

解説

1



体調が悪く会社を休みたいとき

風邪をひいたりケガをして、急に仕事に行けなくなってしまったときは、すぐに会社へ連絡しましょう。以下の注意点を意識して、きちんと自分の状態を伝えましょう。

- 電話で連絡して、休みの許可をもらう。
- 自分の上司に連絡する。
- できるだけ早く、仕事が始まる時間より前に連絡する。
- どう体調が悪いのか、具体的に短く伝える。
- 休む当日にどうしてもしないといけない仕事がある場合は、そのことも報告する。
- 休みの許可をもらったら、「ありがとうございます」とお礼を言う。

体調が優れない

急で大変申し訳ありませんが、昨晚から熱があり体調が優れないため、お休みをいただいてもよろしいでしょうか。ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ありません。

病院に行きたい

体調が優れず、出勤できそうにありません。病院で診察を受けたいので、お休みをいただいてもよろしいでしょうか。ご迷惑をおかけして申し訳ありません。



遅刻しないのがビジネスの基本ですが、どうしても電車が遅れたり、寝坊したりして遅刻してしまうこともあります。そんなときは、すぐに連絡するのが大切。以下の点に注意しながら連絡しましょう。

- 遅れそうだとわかったら、すぐに電話する。
- 自分の上司に連絡する。
- 遅れる理由も伝える。
- どのくらい遅れそうなのか、いつ着きそうなのかも伝える。
- きちんと謝る。

交通機関が遅れた場合

電車が遅れているため、遅刻してしまいそうです。今△△駅にいますので、○時には出社できると思います。もしその時間を過ぎてしまうようであれば再度ご連絡いたします。

道路が渋滞している

道路が渋滞しており、遅刻してしまいそうです。あと○○分ぐらいかかってしまいそうです。本当にすみません。できるだけ急いで向かうようにします。

寝坊した場合

申し訳ありません。寝坊してしまい、出社時間に間に合いそうにありません。○○時には出社いたします。遅くなってしまい、すみません。

会社に着いたら、上司に「遅れてしまい、すみませんでした」とひと言謝ることも忘れずに。



解説

3



クレームを受けて謝罪するとき (自分がミスをした場合)

クレームを受けたときは、慎重に対応する必要があります。特に、自分や会社側に問題があってクレームが発生したときは、相手にこれ以上イヤな思いをさせないよう注意して謝る必要があります。解決策は自分で決めず、上司に相談しましょう。以下の点にも注意が必要です。

- 相手の主張をひとまず最後まで聞く。
- 自分ひとりで返事をせず、上司にすぐに報告・相談する。
- こちらに非がある場合は、きちんと謝る。言い訳をしない。
- クレームの内容をきちんと確認する。
- 「おっしゃるとおりです」といった共感を伝える言葉を使う。

謝るときの言葉

- ・不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。
- ・私の説明が足りず、申し訳ありません。

締め言葉

- ・今後、このようなことがないように十分注意いたします。
- ・いただいたご意見を、今後に活かしてまいります。

誰かに相談したいことを伝えるときの言葉

- ・上司に相談して、改めてご連絡させていただいてもよろしいでしょうか。
- ・くわしい者から、再度ご連絡させていただきます。
- ・今後のことは、上司と相談させてください。



ビジネスでは、誰でも失敗や間違いをしてしまうことがあります。そんなときは、どんなに言いにくくても、すぐに上司に報告しましょう。関係者に迷惑がかかることを考え、できるだけ早く報告する必要があります。報告する際は、以下の点に気をつけましょう。

- 失敗に気づいたらすぐに報告する。
- 直接話すか、上司が出張中などの場合は電話をかける。
- まず謝り、言い訳はしない。
- 事実を正確に伝える。
- 自分に都合が悪いことも隠さない。
- 解決策や今後の再発予防策を具体的に提案する。

結果から先に伝えてわかりやすく

- ・「〇〇のことでミスをしてしまいました。すみません」
- ・「すみません、〇〇で問題が起きてしまいました」
- ・「〇〇するのを忘れてしまいました。すみません」

再発予防策を伝える

- ・「同じ失敗を繰り返さないように、チェックリストを作ります」
- ・「二度とこのようなことがないよう、確認してから出発するようにします」



隣の人を、会社の人や電話の相手だと思って、解説1～4のような、伝えにくいことを伝える練習をしてみましょう。その際、相手がイヤな気持ちにならなかったか、内容がわかりにくくはなかったかなどを、確認してみましょう。ひとりの場合は、今までの経験や聞いた話などから似た出来事を思い出し、自分ならどう伝えるか考えてみましょう。

困ったときのビジネスマナー②

自分が悪いことをしていなくても、誰かのせいでイヤな気持ちになることがあります。そんなときは、きちんとした対応をして、まずは自分の身を守りましょう。自分に問題がないのに謝ったりすると、責任を押しつけられてしまう場合もあるので注意が必要です。

解説

1



同僚から迷惑行為を受けている

まずはそれとなく本人に注意を促し、それでもだめなら仕事上の先輩や上司に相談してみましょう。

● 個人的なことをしつこく聞かれる

休日の過ごし方や趣味、好きなファッションや音楽などをしつこく聞いてくる。また、答えたことにいちいちケチをつけてくる。

〈対策〉

「今、忙しいので」「よくわかりません」など、答えることを避けながら距離をとってみましょう。しつこい場合は、先輩や上司に相談を。

● 健康食品などの購入をすすめてくる

「私も使っていていいんだけど、買わない?」「知り合いが勤めているので安く買えるから」など、さまざまな理由で無理に購入をすすめてくる。

〈対策〉

会社によっては副業を禁止しているところもあります。また、お金が絡む問題は大きなトラブルにつながることもあるので、「必要ありません」「買いません」ときちんと断りましょう。しつこく誘ってくるようなら、上司に報告を。

● 仕事を押しつけられる

「これもやって」「今日は用事があるから、あとはよろしく」「あっ、忘れてた。これお願い」など、自分の仕事を一方的に押しつけてくる。

〈対策〉

ときには助け合いも必要ですが、毎日のように仕事を押しつけてくる場合は上司に報告しましょう。具体的に、いつ何を頼まれたのかを伝えたほうが効果的です。「今日はどうしても外せない用事があります」「上司に相談してみます」といった言葉で、断るのもひとつの方法です。

解説

3



クレームを受けた（自分の側に問題がない場合）

こちら側にミスはないのに文句を言ってきたり、謝ってもしつこく何度も苦情を言ってきたり、関係のない悪口を言ってくる相手は、クレマーの可能性がります。この場合は、普通のクレーム（自分の側にミスがあった場合）とは、少し異なる対応が必要になります。正しい手順を覚えておきましょう。

①クレームの内容を聞く

まずは相手の話を聞きます。話をさえぎったりせずにひとまず聞き、内容を確認します。可能であれば、相手がどうしてほしいと思っているのか聞きます。



②お詫びの言葉を使う

相手の気持ちを受け止めましたという意味で、「不快な思いをさせてすみません」など、謝ります。ただし、謝りすぎてしまうと会社に問題があったと認めたことになる可能性があり、注意が必要です。早めに「上司に相談させてください」「上の者と呼んで参ります」などと言って、すぐに上司に相談しましょう。



③具体的な対応を伝える

必ず上司と相談し、了解を得た上で、具体的な対応を伝えます。理由と改善策と一緒に提案できるとよいでしょう。



④お礼の言葉

「今後もよろしくお願ひします」「いただいたご意見を、今後の仕事に生かしていきます」など、お礼の言葉で締めくくります。

クレーム対応のポイント

- びくびくしたり怒ったりせず、冷静に対応する。
- できるだけ早く上司に相談する。
- あいづちやクッション言葉を使って共感を示す。
- 本当に困ったら、できるだけ黙っているかオウム返しで返事をする。
- 「申し訳ありません」「すみません」を繰り返しすぎない。

解説 4 セクハラを受けた

からだ さわ しも いや き
 体を触られる、下ネタを嫌がっているのに聞かされるといったわかりやすいもの
 のほか、「男のくせに」「女なんて」といった発言や露出度の高い服装も、場合によ
 ってはセクハラに含まれます。取引先の人やお客からセクハラを受けたときは、ま
 ずは上司や先輩に相談しましょう。社内の人から受けた場合など、会社内で相談
 しにくい場合は、家族や友人、相談窓口などに相談するようにしましょう。

●しつこく交際を迫られる

その気がないのであれば、「ほかにお付き合いしている人がいます」「これまで通りにお付き合
 いください」など、はっきりと断りましょう。その上でまだしつこく迫ってくる場合は、上司
 に相談するか下記の相談窓口にご相談しましょう。

●下ネタや体の部位に関する発言を繰り返される

下ネタはもちろん、「足がキレイだね」「髪がキレイだね」「彼氏いるの?」といった言葉も、本
 人がイヤな思いをしているのであればセクハラです。「仕事に関係ありますか?」「なぜ聞くの
 ですか?」と言うなど、まずはイヤだという意思表示をしましょう。それでも繰り返すようなら
 上司に相談するか、相談窓口にご相談しましょう。

●特に必要もないのに、髪や肩に触る

必要がないのに体に触れることはもちろん、無理に隣の席に座らせたり、カラオケでデュエッ
 トを強制したりするのもセクハラです。「やめてください」「セクハラですよ」など、はっきり
 と拒否しましょう。何度もしてくる場合は、上司に相談するか、相談窓口にご相談しましょう。

厚生労働省の労働局雇用均等室
 各都道府県にある労働局雇用均等室で、相談を受
 け付けています。匿名で相談することもできます。
 問い合わせ先：
 都道府県ごとに異なるので、インターネットなど
 で検索してみましょう。

法テラス・サポートダイヤル
 相談内容に合った相談窓口や法テラス（日本司
 法支援センター）の地方事務所を紹介してくれ
 るほか、解決に役立つ法律を紹介してくれます。
 問い合わせ先：
 TEL 0570-078374

ワーク 1 迷惑行為を受けたらどうするか考えてみよう

周囲の人から困ったことをされたとき、どのように解決するのがよいか、小グルー
 プによる話し合いで考えてみましょう。解説1～4の状況のどれかひとつを選んで
 具体的な場面を想像し、対応策を考えましょう。相手がいけない場合は、自分な
 ら誰に相談するか、どんな言葉で返事をするのがよいかなど、考えてみましょう。

