



人としての基本的な常識があり、正しいマナーを心得ていると、相手に好印象を与えるだけでなく、社会人として高い評価を得ることができます。仕事を進める上で必要不可欠なマナーについて考えてみましょう。



ビジネスマナーは暗黙のルール

「ビジネスマナー」とは、社会人としてのマナーを指し、会社の上司や先輩、同僚、取引先、顧客など、さまざまな人とコミュニケーションを取ったり、来社した顧客の応対をしたりするときに必要なものです。暗黙のルールといってもよいでしょう。新入社員はもちろんのこと、中堅社員もときどき初心に立ち返り、自分の言動やマナーを振り返ってみることが大切です。



Let's Try

社会人に求められる基本的なビジネスマナーにはどのようなものがあるか書き出してみましょう。

①各受講生に社会人に求められる基本的なビジネスマナーに何があるかそれぞれ書き出してもらいます。

②書き出すことができた受講生に挙手してもらいます。

挙手した受講生の中から、2～3名を指名して、回答してもらいます。

③講師から代表的な事例を紹介します。

社会人に求められる基本的なビジネスマナーには、次のようなものがあります。

- 清潔感のある服装や身だしなみ
- 美しい立ち居振舞い(歩き方、立ち方、座り方など)
- 場面に応じた適切なあいさつとおじぎ
- 場面や相手に応じた正しい言葉づかい
- 正しい勤務態度
- 相手に不快感を与えない電話対応
- 基本的なビジネスメールやビジネス文書の作成



ビジネスマナーの必要性

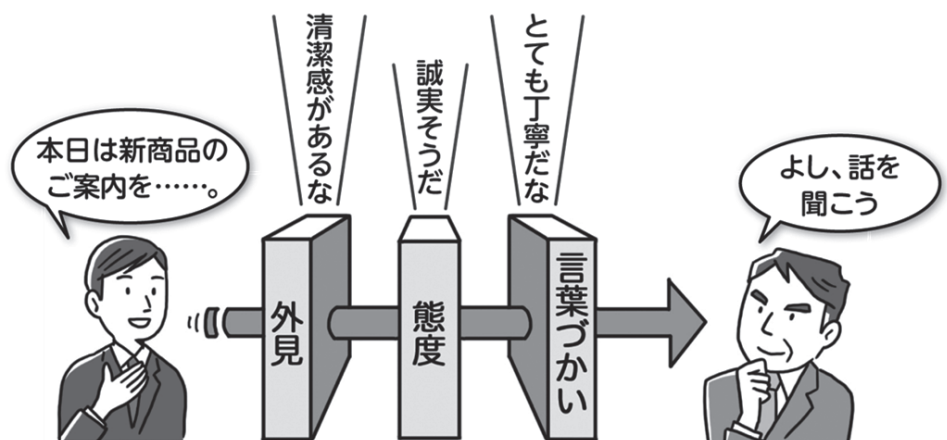
なぜ、ビジネスマナーを身に付ける必要があるのでしょうか。人は、一般的に物事の大半を視覚でとらえた情報から判断しています。たとえば、人に会ったときは、まず服装や身だしなみ、表情、立ち居振舞いなどを通して、その人の性格を想像します。また、聴覚でとらえたその人の言葉づかいや声のトーンなどから、「信頼できそう」「やる気がなさそう」「感じが悪い」といった印象を持ちます。これらは、その人の性格や背景などを知る前に感じるもので、いわゆる「第一印象」と呼ばれるものです。

ビジネスにおいても、第一印象が重要です。外見や態度、言葉づかいひとつで、その人の印象が大きく変わります。相手の顔が見えない電話やメールでのやり取りにおいても、それは同じことです。

人は、外見や態度、言葉づかいを通して、問題なく受け入れられると判断して、はじめて相手の話に耳を傾けようという気持ちになるものです。相手に受け入れてもらうためには、「外見」「態度」「言葉づかい」という3段階の壁があると考えましょう。これらを無事にクリアできれば、相手に聞こうという態勢が整い、自分が伝えたい内容を相手の心に届けることができるようになります。

つまり、ビジネスマナーは、相手に信頼感や安心感を与えるための最低限守るべきルールであり、仕事でさまざまな人とコミュニケーションを取る上で必要不可欠なものなのです。ビジネスマナーを身に付けていないと、相手に不愉快な思いをさせたり、失礼な言動から思わぬ失敗を招いたり、大事な場面で恥をかいたりする可能性があります。相手を思いやる気持ちを忘れないようにして周囲の人たちと接するように心がければ、自然と、外見や態度、言葉づかいにも注意深くなるはずです。

また、会社の外に出れば、一人一人が会社の顔です。組織の一員として、自分の態度や言動が、そのまま会社のイメージや評価につながるということをしっかりと認識しておく必要があります。



MEMO

時間がある場合は、次のポイントを説明しましょう。

■ポイント■ マナーは一日にして成らず

「無くて七癖」といいますが、無意識のうちに相手に不快な印象を与えてしまうこともあります。「髪の毛を頻繁に触る」や「貧乏揺すり」など、自分にとって当たり前になっている習慣やちょっとした癖が、大切な顧客の前で出てしまわないように意識することが大切です。日ごろから自分の習慣や癖をチェックし、改善する努力をしましょう。