



生活を変える。世界の環境を変えるのを目指す企業

FuJiGROUP

新社会人必見！ ビジネスマナーの基本



生活を変える。世界の環境を変えるのを目指す企業

FuJiGROUP

一、〈社会人マナーとその心構え〉

ビジネスシーンにおいては仕事ができるにこしたことはないのですが、新入社員には、謙虚さと意欲を備えている事も重要です。社会人マナーとして不可欠な4つの心構えを覚えてください。



不可欠な4つの心構え

1. 時間厳守



遅刻は厳禁です。始業時刻の10分前までにはオフィスに到着する心がけが必要です。これは、取引先の企業を訪問する上でも必要な心がけです。一人が時間を守れない為に、企業全体がそういったイメージで見られてしまう事がありますので、ご注意ください。

2. 自覚と責任感

労働の対価として給料を貰っている事を自覚してください。企業は、利益を得る為に労働力を確保しています。常に、自分の行動が利益に繋がるかどうか考えた上で行動する必要があります。

3. 仕事を覚える



新入社員だという立場に甘えて、質問ばかり繰り返しては戦力外だという評価を与られてしまう可能性があります。教えてもらったことは、必ず、**メモをとり、同じ質問を繰り返さない**事が基本です。その上で、会社としての方針を理解した上で、会社としての利益をあげる提案をできる事が仕事です。

4. 会社としてのルールを把握する

会社独自のルールは、組織としてのバランスをとる為に制度化されたものです。異論を感じる事があっても、ルールは守りその意味を把握する事が重要です。

時間厳守の意義

出社



電車の遅延や体調の不具合といった理由で遅刻を余儀なくされた場合は、**始業 10 分前までには会社に連絡を入れる**必要があります。電話で遅刻の理由と、出社可能な時間を連絡して下さい。電車の遅延で出社が遅れる場合は、**遅延証明書**の提出が必要になります。遅延証明書は、改札で配布されていますので受け取って提出してください。出社後は、上長の方に出社した事を連絡し遅刻してしまった事を謝罪します。前日から予め、悪天候が予想される場合は、どの程度電車が遅延するか考慮した上で、始業時間に間に合う様に出社する努力が必要です。

退社

自分に割り当てられた仕事が終了したからといって、退社して良いというものではありません。部署内で手伝える仕事が無いか確認する必要があります。新人社員は、覚えるべき事もたくさんありますので、自主的に仕事についての情報を集める事も必要です。ただし、体調不良や、風邪やインフルエンザなどうつしてしまう可能性のある病気が疑われる場合は、その旨を上長の方に相談した上で、早退し、病院へ行く事をお奨めします。無理をして会社に残っている事が、企業としての活動の妨げになってしまう場合があります。

社内ミーティング

ミーティングの規模によらず、遅刻は厳禁です。遅れる場合は、必ず連絡を入れる必要があります。

退社時のマナー

上長に現在の仕事の進捗状況などを報告した上で、「お先に失礼します。」と必ず挨拶してから退社してください。

オフィスでの態度

オフィス内で前向きな姿勢を見せる新人社員は、好印象を受けます。信頼できる新人社員だと印象付ける為には、下記の事にご注意ください。

デスクに向かう姿勢の良さ



オフィス内では、歩いている時もそうですが、デスクに向かっている姿勢が良いと周囲に良い印象を与えるものです。背筋を伸ばしてデスクに向かい、真剣な表情で仕事に向かってください。

周囲への配慮を怠らない

ふともらした独り言が誰かの集中力を乱してしまう可能性もありますので、オフィス内では、できるだけ静かに過ごす様、心がけてください。周囲に電話中の方がいる場合は、電話の相手にこちらの音が漏れている事もありますので配慮が必要です。

電話対応は素早く

電話対応は、新入社員にとって大切な業務です。**着信音の回数が少ない内に受話器をとる必要**があります。受話器をとった後は、はっきりと社名と自分の名前を名乗った上で、相手の用件に耳を傾けてください。電話の近くに、電話の対応方法をメモしておくで慌てずに対応できます。また、電話の転送にもたついたり、誤って電話を切ってしまったりしない様に、電話の扱い方もメモして電話のそばに貼っておくと便利です。

雑務なども進んで引き受けて

お茶出しや片付け、洗い物、お使いなどは、言われる前に率先して行う様にしていると、周囲に良い印象を与える事ができます。

返事は短くはきはきと

名前を呼ばれた場合は、はっきりと返事を返したら、即、呼んだ人の所へ向かってください。自分の仕事に集中する余りに、周囲の音が聞こえなかったというのは言い訳になりません。常に、周囲に気を配りながら自分の仕事をこなす様、心がけてください。

目上の方との接し方

社内において上司や先輩は、社会人としての経験を積まれている方ですので、敬意を払って接する必要があります。

就業時間中の居場所は明確に

就業時間中のスケジュールは、ホワイトボードに書き込んだり、スケジュールに登録するなどの方法で、共有しておく事は企業によってルールが決められていると思います。外出中に取引先から電話が入った際に、外出先も帰社時間も不明といった状況では、仕事相手として信頼を得る事は難しいと思います。また、外出先から直帰する場合は、必ず上長に連絡を入れ許可を得る必要があります。

退社時のデスクの整理

資料などが出っぱなしの状態では退社してはいけません。資料などはデスク引き出しに片付け、鍵をかけてください。

オフィス内でのタブー

私語

周囲とコミュニケーションをとる程度の私語は必要ですが、余りに長い時間の私語は避ける必要があります。

私用

就業時間に、緊急でない私用の電話やメールに対応するのはおやめください。家族の都合などにより止む無く対応の必要がある場合は、事前に周知しておく必要があります。また、使用電話を受ける場合は、一旦、廊下に出るなどして周囲に配慮した上で対応する事を心がけてください。

喫煙

オフィス内は禁煙と定められている場合、喫煙できるスペースが指定されている場合がありますので、喫煙をされる方は予めご確認ください。また、喫煙の為に、席を外す機会が多いと余り良い印象をもたれない場合もありますので、お気をつけください。

飲食

社内での飲食については、飲食が可能なスペースや、飲食後のごみ捨てについてのルールが決められている場合がありますので、予めご確認ください。デスクでの飲食が可能な場合であっても、就業時間内は音が目立つものや匂いが気になるものは避けるのがマナーです。

あくび



あくびをしていると、やる気が無い不真面目な印象を与えてしまいます。新入社員の内は、できるだけ睡眠時間を充分にとっておく事をお奨めします。また、メントール系のタブレットを眠気覚ましに用いる事もお奨めします。

ほおづえ・あぐら

仕事に対する気構えを疑われてしまう事もありますので、ご注意ください。

共有スペース

共有スペースは、誰もが気持ちよく使える様に**整理整頓**を心がけてください。また、共有の資料などは、使用後は直ぐに元の場所に戻す事を心がけてください。

デスク周りの整頓

デスクの上が乱雑になっていると、業務に支障をきたす事になりかねませんので、整理整頓を心がけてください。基本的にデスクの上には、今の作業に必要な物が出ている状況が望ましいです。すぐに又必要になるからと、デスクの上に不要な物を出したままにするよりは、必要になる度に決まった置き場所から取り出す方が、効率よく仕事をする事ができます。

昼休憩や外出などでデスクを長時間離れる時、また、退社時は、資料などが机の上に出っぱなしになっていないか確認する必要があります。

他人のデスクの上の物については、触らないでいるのが基本です。必要な資料を探す為にデスクの上の物を動かしたり、すぐに返すからと許可を得ずに物を借りてしまったりした場合、所有者の方が困ってしまう事になる場合があります。

具体的なデスク周りの整頓方法については、下記を参考にしてください。

デスクの上

退社時には、電話、パソコンだけが置かれた状態にする。

引き出し

引き出しは、3段に分かれている場合が多いです。上段の底の浅い引き出しには、名刺、印鑑、クリップ、筆記用具などの文房具を。中段には、現在携わっている業務の資料をクリアファイルなどに区分して。下段は、保管しておくべき資料をファイリングして保存するという使い方が一般的です。

電話

電話は、手がとどいやすい位置に、就業中は、取りやすい位置にメモ用紙と筆記用具を準備しておく事をお奨めします。

ビジネスバッグ

ロッカーがあれば、ロッカーを利用するのが望ましいですが、ロッカーが無い場合は、周囲の邪魔にならない様に、机の下のスペースを置き場所として利用する方が多いです。

ロッカーの有効利用

ロッカーは、予備の着替えや弔事に備えた物を置く為にご利用ください。ロッカーを利用する際は、施錠を心がけてください。ロッカーに入りきらないからといって、ロッカーの上に物をおくのはマナー違反です。入りきらない場合は、物を減らすなどして整頓を試みてください。

公私の区別を

プライベートと仕事の区別はきっちりつける必要があります。例えば、会社で配布されたスマートフォン、PCなどは、私的な目的に利用する事はおやめください。また、文房具類についても、会社で配布されたものは、基本的に業務内での使用に留めてください。曖昧にせずに、公私の区別をきっちりつけておく事は大切なビジネスのマナーです。

喫煙のルール

オフィス内は禁煙と定められている場合、別途、喫煙スペースが設けられていると思いますので、喫煙する場合は、必ず所定の場所をご利用ください。

喫煙スペースを利用する場合は、必要以上に長居をしない事、煙草の火は完全に消す事、灰皿などの後始末をするなど、周囲に配慮する事を心がけてください。

オフィス内での喫煙が可能な場合であっても、周囲には、煙草の煙を苦手とする方がいらっしゃる事が考えられますので「吸っても大丈夫ですか」と、声を掛ける事や、必要以上に煙を拡散させない配慮はとても大切です。

煙草の煙を苦手とする方は、喫煙者が思っている以上に、喫煙者の行動が目についてしまう様です。もし、上司の方が、煙草が苦手な場合は、喫煙所に行く回数を抑えるなどの配慮する事が大切です。

機密事項について

企業には、社外に漏らすべきではない事項があります。守秘義務については、就業規則として明記されているのですが、明記されていない場合であっても、**業務に関する事項については、社外では口にすべきではありません。**情報が漏れない為に配慮すべき事をご紹介します。

人混みでの会話に要注意

社内の者の間での会話であっても、会社の外では、業務に関する会話は避ける事が望ましいです。また、携帯電話での会話や、メールの使用についても、周囲の目を気にした上で行う事をお奨めします。

PC、重要資料の持ち出しには注意を

外出や出張の際のPCの持ち出し、または重要書類を持ち出す際は、充分にご注意ください。紛失や盗難は、大きな問題に繋がる事も考えられますので、まず、社内に報告し対処していく必要があります。発覚を恐れて隠してしまうと余計に問題が広がってしまいます。(資料社外出し禁止)

社内における資料の管理

部署の間で共有できない情報もありますので、社内であっても、長時間デスクを離れる際には、資料は施錠できる引き出しにしまう必要があります。

【社外秘・部門秘扱いとする情報】

- ・新規プロジェクト…社外は勿論ですが、場合によっては、部門秘扱いとなります。
- ・顧客情報…顧客の住所、氏名、電話番号など
- ・社員情報…社員の氏名、略歴、給与情報など
- ・製造に関わる情報…特殊技術、コスト、原価など

- ・住宅手当…従業員の家賃の一部を企業が援助する制度です。

二<会話の基本>

会話の基本的な心得

言葉遣い

目上の方と話す場合、言葉遣いに気を使う事はもちろん重要ですが、敬語が使いこなせなくても、丁寧な言葉を心がける事で好感を得る事はできます。

姿勢



背筋を伸ばし、相手の目をみて話します。姿勢をよくする事で声がこもりにくなります。

声のトーン

日頃より少し高めのトーンを意識して話すと、明るい印象を与える事ができます。また、語尾をはっきりさせる事を意識すると、聞き取りやすくなります。また、自信がないと語尾があいまいになりやすいので、話す内容の下調べを怠らない事も大切です。

スピード

言葉が明確になるように、聞き取りやすいスピードを心がけてください。

相づち

相手の話を聞きながら相づちを打ち、話に興味がある姿勢をみせます。

会話の組み立て方

ビジネスでの会話は、業務の報告や商品のセールスポイントといった事が中心になると思います。伝えるべき事を漏らさずに伝える為には、相手のニーズに応じて、話す内容を組み立てなおす工夫が必要です

会話は、相手の表情や態度を確かめながら進めてください。のみこめていない様な表情を感じた場合は、一旦、話を進めるのをやめて、疑問点を聞き出す事を試みてください。

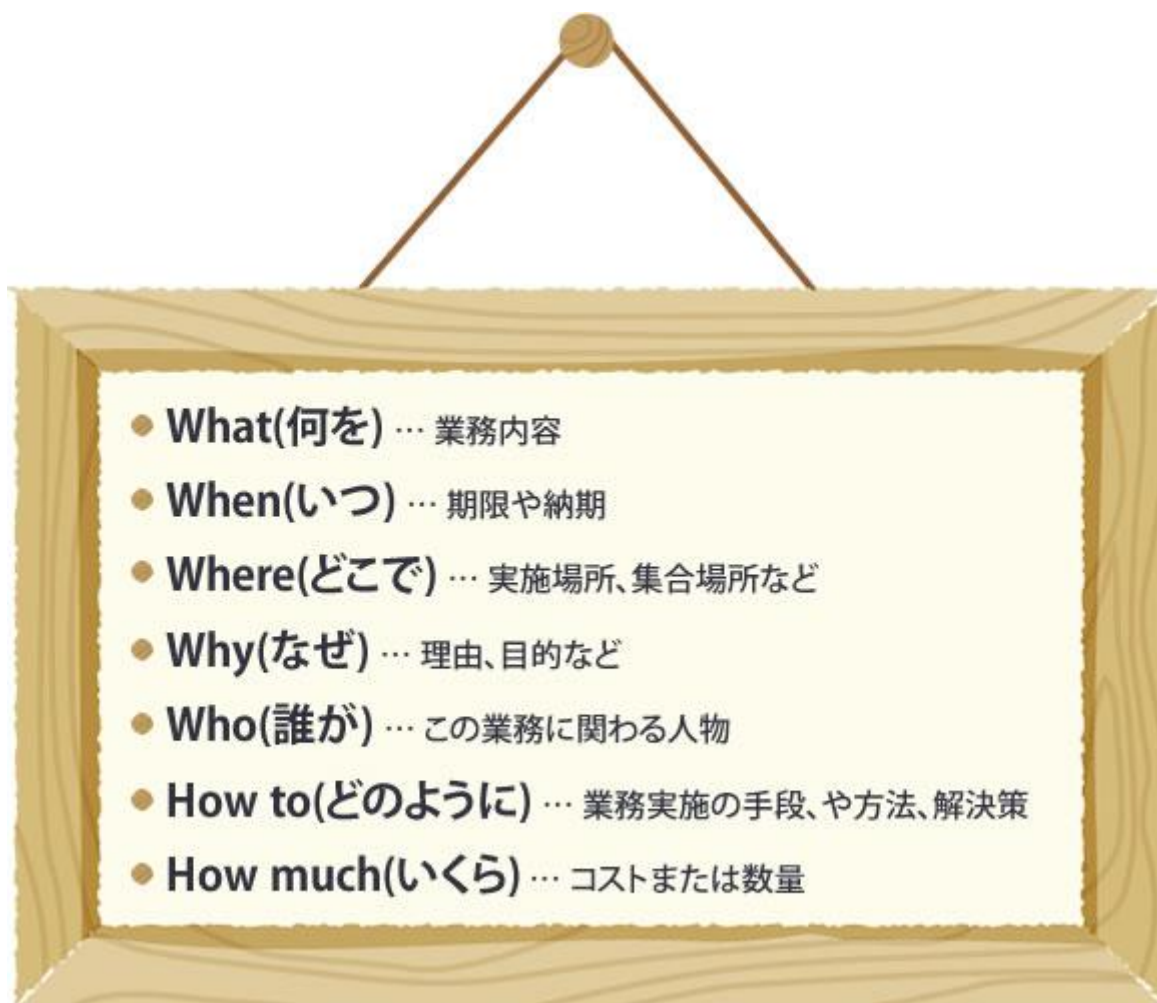
会話を組み立てる上で、以下の3つの点を明確にしておく事をお奨めします。

・**主題**…業務の報告であれば結論、商品の説明であれば商品の**特徴**といった**主題**から話します。

・**根拠**…主題を伝えた後に、その**根拠**を伝える事で**主題**に説得力が生まれます。

・**要求**…会話の上で**どういった対応を必要としているか**伝えて、会話に**意味**をもたせます。

5W2Hを用いる事で、会話の内容を**明確**にする事ができます。



言いづらい話の伝え方

ビジネスでは、催促、依頼、拒否といった**言いづらい事**を伝えなくてはならない場面もあります。そういった際は、「**クッション言葉**」を用いる事で**直接的な表現を避ける事**をお奨めします。

クッション言葉の使用例

尋ねる

・差し支えなければ～ ⇒ **差し支えなければ**、教えてくださいませんか。

・失礼ですが～ ⇒ **失礼ですが**、どちら様でしょうか。

断る

・残念ですが～ ⇒ **残念ですが**、今回は見送らせていただきます。

・申し訳ございませんが～ ⇒ **申し訳ございませんが**、ご要望に沿いかねます。

・あいにくですが～ ⇒ **あいにくですが**、持ち合わせがございません。

・せっかくですが～ ⇒ **せっかくですが**、ご辞退申し上げます。

頼む

・お手数ですが～ ⇒ **お手数ですが**、折り返しご連絡いただけますでしょうか。

・恐れ入りますが～ ⇒ **恐れ入りますが**、お伝え願えますでしょうか。

・申し訳ございませんが～ ⇒ **申し訳ございませんが**、席を譲っていただけませんかでしょうか。

・よろしければ～ ⇒ **よろしければ**、ご参加いただけますでしょうか。

・ご都合のよい時で構いませんので～ ⇒ **ご都合のよい時で構いませんので**、ご連絡いただけますでしょうか。

・お手を煩わせますが～ ⇒ **お手を煩わせますが**、資料を送っていただけますでしょうか。

反論する時

・お言葉を返すようですが～ ⇒ **お言葉を返すようですが**、その件については、先週変更になっております。

何度もお願いしてしまったときのクッション言葉

・重ね重ね申し訳ありませんが～ ⇒ **重ね重ね申し訳ありませんが**、もう一度お送り願えますでしょうか。

頼みごとのコツ

命令口調で頼みごとをされると、不快に感じる場合もありますが、少し言葉を変えて「お願い」されているという印象を与える事ができると、快く応じてもらえます。「〇〇してください」と伝えると、どうしても命令口調に聞こえてしまいますが、「**〇〇していただけますか？**」に変える事で、相手に判断を委ねる事ができます。

催促のコツ

催促の必要が生じるという事は、用件を忘れられてしまっているか、後回しにされているという事です。「どうなっていますか？」と聞いてしまうと、咎められているという印象を持ってしまう方もいらっしゃるのです。「**いかがでしょうか？**」にとたずねる事で、相手に判断を委ねる事ができます。相手の状況について聞き出してあげると、配慮してくれているという印象を与える事ができます。

相手が「送ります」と答えた場合は、まず、お礼を告げ、送付の方法、到着日時などを確認します。「忘れていました」と答えた場合は、再度、締切日、用件の目的などを説明した上でお願いします。「送ったはずだ」と答えた場合は、手元に届いていない事を確認した方法などを伝え、再度、送付していただく方法、到着日時を確認します。

断る時のコツ

依頼を断るコツは、まず、**感謝の意を示した上で、断る意思を伝える事**です。相手に配慮して、クッション言葉を使用してください。

<使用例>

- ・折角ですが、今回はお断りさせていただきます。
- ・ありがたいお話ですが、お引き受けできる状況ではありません。

他にも表現を柔らかくする言葉をいくつかご紹介します。状況だけを伝えるだけでなく、その状況についての対処法を同時に伝えると柔らかい表現になります。

- ・ありません→ただいま在庫を切らしております、次の入荷は一週間後になります。
- ・いません→〇〇は席を外しておりますが、戻り次第ご連絡させていただきます。

スマートな会話のコツ

会話をスマートに運ぶ為には、相づち、顔と声の表情、視線の位置などに配慮する必要があります。

効果的な相づち

タイミングよく相づちを入れる事で、話に興味があるという事を表すことができます。話している相手の目を見ながら、話の要所所で、大きく相づちを打ったりすると、相手の気分を盛り上げる事ができます。

表情のある顔と声を意識する

良い報告、聞いて貰いたい話をする時は、まず、**姿勢を正してください**。背筋を伸ばして顔をあげる事で、声が出しやすくなります。悪い報告をしなくてはいけない時は、少し、伏し目がちで申し訳なさそうな表情を作り、声のトーンも落し気味にする事をお奨めします。

他にもその時々状況に応じて、顔と声の表情に変化をつけてみてください。商品のプレゼンなどの重要な事を話す時は、自信を持った表情ではきはきとした声で会話してください。何か重要な相談を受けた時は、真剣な表情で聞く姿勢を見せ、深い相づちを入れてください。

視線を合わせる

聞く側、話す側、そのどちらであっても、会話を交わしている間は、相手に視線を合わせてください。特に、要点を聞く際、話す際は、少し目を見開いて大きく頷くと効果的です。

同意・不同意の伝え方

・同意…単調に相づちを打つだけでなく、同意を感じた時は、大きく頷くなどして、明確に同意の気持ちを伝えてください。

・不同意…頭から否定してはいけません。まずは、肯定できる部分を相手に伝えます。それから、不同意の意味とその理由について簡潔に伝えてください。

相手の話を引き出すテクニック

ビジネスにおいて「聞く力」は重要なスキルです。相手から有益で思いがけない情報を引き出すテクニックをご紹介します。

1. 話を途中で遮らない

話を遮る事で相手の話す気を失わせてしまいます。疑問がひらめいた場合は、メモを取っておくようにします。疑問や質問は話が終了してから問いかけます。

2. 真摯な態度を示す

真摯な態度を示す事で、話している相手は、自分の話に興味を持ってくれていると自信を持つ事ができます。気持ちが高揚する事で自分にとって有用な話を引き出せる可能性もあります。

3. 聞く側の 5W2H

聞く側の立場で、5W2Hを用います。何が、なぜ、いつ、どこで、誰が、どのように、こういった質問は答えやすいので会話をスムーズに進めるために有効な手段です。

4. 自分の意見も伝える

とにかく、相手の意見に同調だけしていれば良いという事ではありません。同調だけでは、単に調子の良い軽薄な人と思われてしまう可能性もありますので、話を聞いた上で、同意の場合もそうでない場合も自分の意見を明確に伝えてください。意思表示する事も話を聞きだす手段の一つです。

5. 知っている事もあえて尋ねてみる

既に自分が知っている情報であっても、その情報について質問して教えてほしいという姿勢を見せる事が、相手の気持ちを高ぶらせる場合もあります。知らないふりをして質問してみる事は有効な手段です。

三、〈電話のマナー〉



電話では、相手の様子が見えないので、まず、**相手の状況を配慮する事が大切です**。言葉だけでなく、態度についても相手が目の前にいる時と同じ気持ちで対応する事を心がけてください。**見えなくても態度は伝わってしまうもの**です。

【電話をかける前に】

- ・筆記用具を準備する…相手と話した内容をメモする為に必要です。
- ・話す内容をまとめる…話すべき内容を相手に伝わりやすいように整理しておきます。

・静かな場所に移動する…周囲が騒がしいと話が聞き取りづらい上に、悪い印象を与えてしまいますので、落ち着いて話せる静かな場所に移動する事をお奨めします。

電話をかける為の4つのルール

電話は、表情が見えないため、**声の印象が重要**になります。**いつも以上に丁寧な対応が必要**になります。

タイミング

落ち着いて話を聞いてもらう為にも、忙しい時間や昼休みなどに電話をかけるのは避ける様、心がけてください。忙しい時間は業種によっても異なりますのでご注意ください。一般企業は始業時間直後、飲食店は昼食時・夕食時、工場は退社の1時間前、などの電話はさける事をお奨めします。

名乗り、あいさつ

電話は、かけた側が先に名乗るのがルールです。**企業名と自分の名前を名乗った上で挨拶を添えます**。あいさつとしては、「いつもお世話になっています。」、「先日はありがとうございました。」、「夜分に失礼いたします。」、「お疲れ様です。」などがよく用いられます。

電話に適した内容か確認する

金額の大きい取引などは、聞き間違いから大きなトラブルに発展する可能性がある為、電話で話すには相応しくない内容です。また、初めて取引をする相手、取引相手にお詫びや感謝の意を示す時なども電話よりは直接会う事をお奨めします。

相手が不在の場合

①相手が不在の場合は、**戻り時間を確認してください**。再度、電話をかけるタイミングを知る事ができます。相手が不在の場合の一般的な対応についてご紹介します。

「何時ごろにお戻りになる予定でしょうか。」…戻り時間の確認
その後の対応について、緊急度が低い順に対応方法を互助迂回します。

②用件の緊急度に応じて返事(緊急度が低い順)

「お戻りになる頃に、こちらからおかけ直しいたします。」

緊急を要しない電話の場合は、折り返し電話を頂く必要が無い事を伝え、改めて電話を入れます。

「お言付けをお願いしてもよろしいでしょうか。」

メールを送った際の確認など担当者と直接話す必要の無い場合は、伝言だけで済ませます。

「戻られましたら、折り返しお電話頂戴できますでしょうか。」

何度か電話をかけた後に、どうしても話したい場合は、折り返しをお願いします。念のため、電話番号も伝言しておく事をお奨めします。

「〇〇の件について、他にお解かりになる方はいらっしゃいますでしょうか。」

他の方が対応してくれた場合は、その方の氏名を確認しておき、後日、担当者の方に、別の方に対応して貰った旨、伝えておく必要があります。

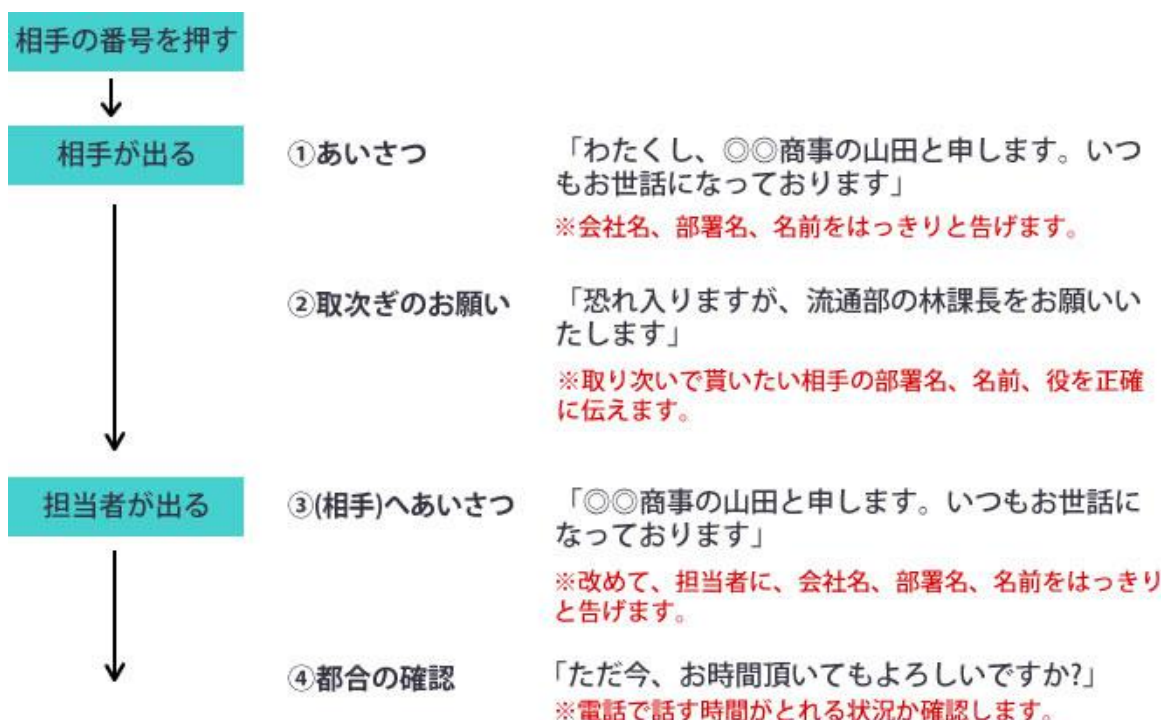
「緊急に、お伝えしたい事があるのですが、連絡を取ることは可能でしょうか。」

相手も仕事で外出しているのですから、緊急時以外は、外出中の人に連絡を取る事は避ける事をお奨めします。

かける前の準備

ディスプレイを良く見て番号を確かめて発信ボタンを押します。また、受話音量も聞き取りやすい程度の音量に調節しておく事をお奨めします。メモ、ペン、カレンダー、電話の内容に関わる資料、相手の会社名、役職名、氏名を確認できる名詞など

※話すべき内容について、箇条書きにメモしておく、分かりやすく伝えられるかもしれません。



その他の対応

留守電への対応

会社名、氏名、電話番号、用件、後からかけ直す旨を留守番電話に残しておきます。

例)「〇〇様のお電話にかけさせていただきました。〇〇物産の〇〇と申します。先日、ご提案させていただいた件でお電話しました。また、お電話させていただきます。」

担当者が不明

電話をかけた用件を伝えて、担当者に替わってもらいます。

例)れ入ります。〇「恐〇物産の〇〇と申します。商品配送の件で確認したい事があるのですが、ご担当の部署に取り次いでいただけますでしょうか。」

相手が多忙

声だけでも意外に様子は伝わるものです。忙しそうだなと、電話を通して感じた場合は、相手に配慮してかけなおす事も必要です。

例)「改めさせていただきますので、ご都合のよろしい時間を教えて頂けますか。」

話した内容の誤りに気付いた

すぐに電話をかけ直し、電話をかけなおした理由を伝え謝罪します。

例)「たびたび失礼いたします。先ほどの見積もりの件ですが、訂正したい箇所がありますので、再度、お電話させていただきました。」

電話が途中で切れた

途中で電話が切れてしまった場合は、こちらからかけ直します。

例)「先ほどお電話しました〇〇商事の山田ですが」

お礼の電話

お礼の気持ちは、早いほど、相手に感謝の気持ちが伝わりますので、余り日をおかずに、当日か翌日におかけください。

謝罪の電話

謝罪の電話は、かけづらいものですが、こちらに非がある事を伝えるためにも、できるだけ早い内にかける事をお奨めします。

電話を受ける為のルール

入社した直後は、電話の対応が主な業務となりますので、会社を代表して電話を受けているとの意識を持って対応してください。会社のイメージを損なわない為の電話を受ける時のルールをご紹介します。

[ルール1] 呼び出し音は、3回まで

入社直後は、電話を受けるのも緊張するものですが、誰かが電話を取るのを待っているのではなく、率先して電話を受けるようにしてください。呼び出し音が3回鳴るまでに取るのが、基本的なマナーです。もし、手が放せずに対応が遅れてしまった場合は、「大変、お待たせしました。」と、会社名を名乗る前に言う様に心がけてください。

[ルール2] 受話器は左手で



受話器は、利き腕では無い方でとるように心がけてください。利き腕をあけておくと、メモがとりやすいですし、空いている腕を受話器に添える事で姿勢が伸び、声の通りもよくなりますので、お奨めです。電話も取りやすい位置に置いておくと良いと思います。

[ルール3] 否定的な言葉は使わない

否定的な言葉は、相手に余り良い印象を与えません。電話の相手に尋ねられた事に対しては、できるだけ対応しましょう。担当者が不在の場合は、「外出しておりますが、折り返しお電話させていただきますが」、「私の方では分かりかねますので、担当の物が戻り次第、ご連絡さしあげますが」などに対応します。「いません。」、「知りません。」などの否定的な状況のみを伝える言葉は禁句です。

[ルール4] 会社を代表しているという意識をもって

電話を受ける際は、会社名を名乗りますので、会社を代表して電話を受けているという意識は大切です。はきはきとした口調で落ち着いて対応する様に心がけましょう。

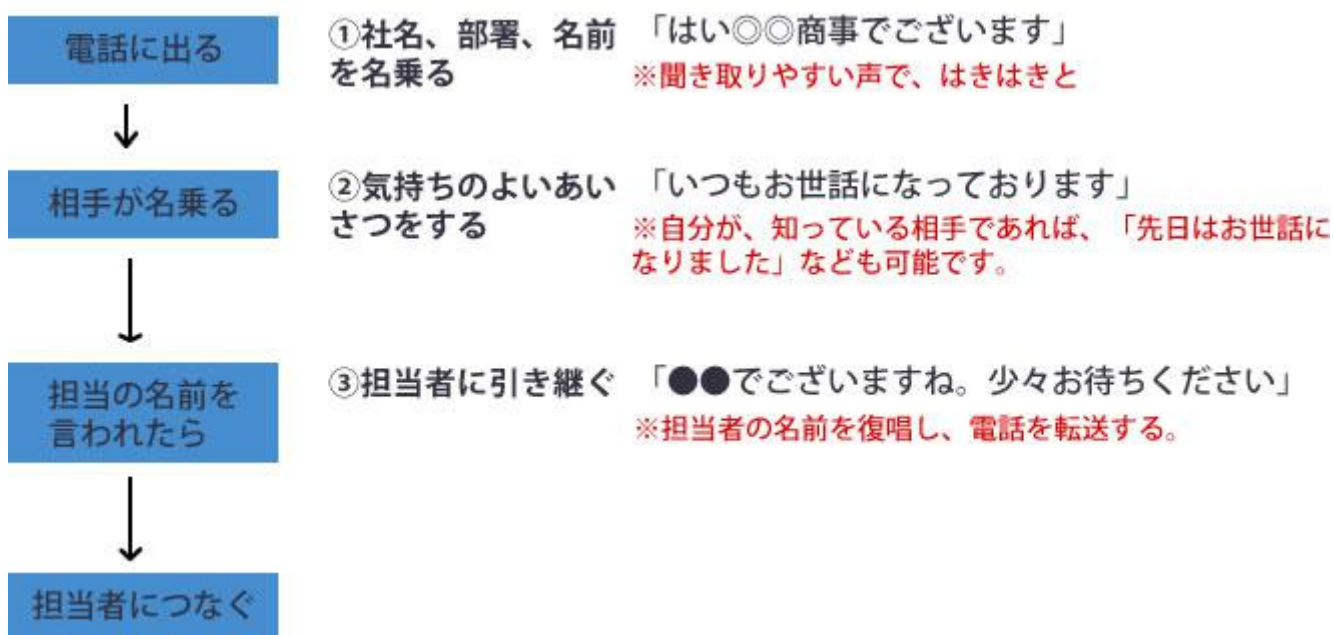
[ルール5] あいさつが重要です

会社の代表として電話を受けているのですから、「いつもお世話になっております。」などの挨拶を欠かしてはいけません。相手が名乗らない場合は、「失礼ですが」と前置きした上で、名前を承り担当者に引き継ぎます。

[ルール6] 敬語を使う

外部からの電話を受ける際は、社内の人間に対して敬語を付けない。謙譲語と尊敬語の使い分ける。といった事にお気をつけください。

◆実際に受けるとき



※自分宛の電話の場合は、「はい、私、●●でございます。」と、受けます。※担当者が不在の場合は、「●●は外出しております。」と告げた上で、戻り時間が分かる場合は、戻り時間を伝えます。頂いた電話ですので、相手の状況を確認した上で、こちらから折り返すことをご提案してください。

その他の対応

電話の対応は、かけてくる相手の状況に合わせた対応が必要になる場合もあります。ルールにそぐわない場合でも、相手の状況に配慮した対応を心がければ、難しいものではありません。

・電話の相手が名乗らない

電話の相手が名乗らない場合もありますが、担当者に取り次ぐ際には、会社名と名前を伝える必要があります。「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。」などとお伺いしてください。

・緊急を要する案件で担当者が不在

担当者が不在で、戻り時間を伝えた際に、相手が急ぎの対応を望む場合は、まず、自分の部署名と名前をお伝えし、具体的な用件をお伺いします。社内にその用件に分かる人物がいる場合は、その方に電話を引き継いで貰います。また、社内にその用件を把握している人物がいない場合は、一旦、電話を切り担当者の携帯電話に連絡を入れます。

もし、携帯電話で連絡が取れない場合は、「連絡が取れ次第、そちらにご連絡差し上げます」と先方に連絡します。電話を受けた以上、担当者から先方に連絡が入るまでが自分の業務になります。

・聞き取りづらい

声が小さい、周囲の雑音聞こえるなどの理由で電話が聞き取りづらい場合は、「申し訳ありません。お電話が少し遠い様ですので、もう一度お伺いできますでしょうか？」と、お伝え下さい。

接客

来客対応がスマートにこなせると自分だけではなく会社のイメージアップに繋がります。受付担当を任されている場合でなくても、必要なスキルですので接客の基本マナーは心得ておく事をお奨めします。

来客対応の基本は笑顔です。受付にいる場合でも、その他の場合でも来客に気づいた場合は、「いらっしゃいませ」と笑顔で対応します。それから、アポイントの有無、担当者、お客様の企業名、所属部署、お名前などを確認してください。その後、担当者に連絡し、対応について指示を仰ぎます。

担当者が自分の場合

来客の予定がある場合は、予め対応場所を決めておく事をお奨めします。来客があつてから慌ててる事がない様に、会議室や応接室の予約が必要な場合は、予約をしておきます。来客に応じた対応場所についてご紹介します。

応接室…重要な商談に対応する場合は、社内の応接室や会議室を使えるように確保しておきます。

喫茶店…社内に適当な場所が確保できなかった場合は、会社の近所の喫茶店などを利用します。

オフィス内…短時間で済む用件であれば、オフィス内の一角を利用しても大丈夫です。

立ち話…書類を受け渡すなどの簡単な用件のみの場合は、受付などで挨拶と受け渡しを済ませても大丈夫です。

印象の良い受付

来客は、先着順で対応します。あくまでお客様は平等に対応します。来客対応が集中した場合は、「少々お待ち願います」と一声かける事をお奨めします。

受付では、相手の社名と所属部署、お名前を必ず確認してください。アポイントを取っていない場合でも、取次ぎを頼まれた場合は、必ず担当者に確認し指示に従う必要があります。ただし、担当者が居留守を使いたい可能性を考慮した上で、在席だと悟られない様に連絡をとる気配りが必要です。

セールスの方が受付を訪れる可能性もありますが、セールスだからといってぞんざいな対応をすると会社のイメージを損なってしまいますので、あくまでもお客様として、言葉を選んだ上で対応する必要があります。

案内のマナー

担当者に来客を案内するよう、指示を受けたら、来客に行き先を告げ、2、3歩先に立ち案内します。必ず、お客様のペースに合わせて歩いてください。

エレベーターに乗る場合は、扉が開いたら、ボタンを押し来客に先に乗ってもらえる様、促します。案内人は、操作盤の前に立ちエレベーターを操作しますが、お客様にお尻を向ける事が無い様に、体をやや斜めに向けてください。

案内中に上司に会った場合でも、通路を譲る必要はありません。ただし、お客様と関係のある部署の上司の場合は、お客様を紹介する事をお奨めします。

案内の基本

行き先を告げ、案内役が先導します。2、3歩先に立ち案内しましょう。歩く速度はお客様に合わせ、常に来客の様子に気を配って。手のひらで行き先を指し示し、来客に話しかけながら斜め前を歩きましょう。

エレベーターに乗る場合、操作ボタンに近い位置が下座です。お客様は必ず上座へ誘導します。エレベーターのドアが開いたら、ボタンを押したまま来客を先に乗せます。ただし、誰も乗っていない場合は案内人が先に乗って誘導すること。案内役は操作盤の前に立ってエレベーター操作をします。このとき、お客様にお尻を向けないように体はやや斜めに向けます。

階段では案内役が後からついていきます。ただし、お客様が女性の場合は断りを入れてから先導する場合も。

案内中に上司に会った場合、決して道は譲らず状況に応じて紹介を。上司だからといって道を譲ってしまうと、後ろを歩く来客にもよけさせることになるので、失礼にあたります。たとえ社長や重役に会っても、そのまま進みます。自分の上司や、来客とかかわりのある部署の上司に

会ったときは、お客様と会う目的の人物でなくても紹介しましょう。◆応接室(会議室)に入る際のマナー

①ノックをする…手違いで部屋が使用されている場合を考慮して、部屋に入る前は必ずノックしてください。

②扉を開き、お客様を部屋にお通しする…外開きの扉の場合、扉を開きお客様に先に中に誘導します。内開きの扉の場合、扉を押して自分が先に部屋に入り、扉を抑えた状態でお客様を誘導します。退室の際は、「担当の者が参りますので、しばらくお待ちください」と声をかけてください。

③お茶を出す…担当者が対応できるまでに、時間が必要な場合は、お茶を運んで勧めてください。

見送りのマナー

見送りの際は、玄関先まで送るのが原則ですが、高層ビルの上層部にオフィスを構えている場合などには、エレベーター、または階段の前までお見送りください。ただし、頻繁に訪れる気のおけない来客が見送りを断った場合は、応接室の扉を出たところでお見送りをしても大丈夫です。

見送りの際には、帰る事を急かしている様な印象を与えてしまわない事です。こちら側から話を切り上げてしまうと、良い印象に繋がりませんので、次の予定が入っている場合は、予め伝えておく事をお奨めします。

お客様がたくさん荷物を抱えている場合、こちらがお土産を持たせた場合などには、かならず玄関先までお見送りください。

見送りの際は、相手の姿が見えなくなるまでその場を離れてはいけません。商談が思ったように運ばなかった場合でも、丁寧にお見送りください。エレベーター前で見送る場合は、エレベーターの扉が閉まるまで、お客様が車をご利用の場合は、車が見えなくなるまで見送る必要があります

四、〈メモの残し方〉

メモは、5W2H で簡潔に、誰が読んでも理解できる様に残すことを心がけてください。電話があった事を担当者にメモを残す場合は、電話を受けた日時、用件、相手の会社名と名前、折り返しの電話が必要かどうかといった事をメモにします。また、メモをデスクにおくだけでなく、担当者が戻られたら、確実に伝えられる様に、口頭でも伝える事を心がけてください。

◆メモを残すときの心得

1. 正確な内容を

電話を切る前には、相手の会社名、名前、用件などを復唱確認した上で、メモに残します。

2. 読める字で

文字に自信がなくても、できるだけ丁寧な文字を心がけてください。数字、アルファベットの書き分けなどにも注意が必要です。メモを渡した担当者が、文字が読めずに困る事が無いよう、配慮します。

3. 何時受けたか

電話のメモには、電話を受けた日付と時間も記載します。担当者が外出先から相手に連絡を入れている場合がありますので、電話のメモの日時を見る事で、再度、連絡を入れる必要があるかどうかの判断をする材料になります。

4. 誰が受けたか

受けた人の署名もメモに残します。メモについて不明な事がある場合、担当者は署名の人物が電話を受けたと知る事ができるからです。

.