

ビジネスマナーに関する基本知識

企業等における仕事における基本的なビジネスマナーのうち、いくつかの利用場面ごとに基本となる内容について、以下説明します。

対面で話す場合の注意点

対面で話す場合は、マナーの5要素（挨拶、表情、身だしなみ、態度、言葉遣い）は基本です。必要以上に委縮する必要はありませんが、実際にこれらが自分の行動・態度として自然に振舞えるよう、心がけていきましょう。

◎挨拶（基本中の基本マナーですが、最も重要なマナーです）

最初に自分から挨拶するのが基本です。社外の取引先だけでなく社内でも挨拶する姿勢を忘れてはいけません。声の大小よりも、心をこめることが重要です。状況に応じた挨拶がありますが、基本は笑顔で明るく自然に声を出す感じがよいでしょう。挨拶は自分の姿勢が相手に伝わる基本中の基本とされるマナーで、挨拶のできない人は、社会人として基本ができていないと見なされ、仕事でも信用されません。

◎表情

明るく自然な表情を心がけましょう。仕事は相手があってできるもの、仕事ができることに感謝の気持ちを持ちましょう。それが自然に表情に現れます。

◎身だしなみ

自分が身だしなみに気を使う以上に第三者からは見られています。身だしなみは、清潔感が感じられることが大切です。

◎態度

態度は仕事に対する当人の姿勢が表れます。自分の態度を定期的に客観的にみるように注意して、振り返って反省すべきことがあれば直すように努力しましょう。

◎言葉遣い

言葉遣いは自分の気持ちの表現ですが、正しくない言葉遣いのせいで相手に伝わらない場合があります。基本的な敬語や相手に配慮した言葉遣いを覚えましょう。

[基本的な敬語や相手に配慮した言葉遣いの例]

- ・ご苦勞様です。（お疲れ様です）
- ・承知いたしました。（←「了解しました」よりも丁寧な表現）
- ・恐れ入りますが、よろしければ、お手数をおかけいたしますが、
- ・お忙しいところ申し訳ございませんが。 など

電話で話す場合の注意点

電話では、お互いに相手の表情が見えないため、面談・対話の時とは違う配慮が必要です。

◎相手が聞き取りやすい話し方を

電話では、相手に応じて、相手が聞き取りやすいように話をするのが基本です。対話・面談の時よりはややゆっくり話すのがよいでしょう。

◎初めての相手に電話をする時の名乗り方

自分の所属会社、名前等をしっかり伝え、電話の要件と目的を説明し、相手の同意を確認してからその後の話を続けるようにしましょう。

<話し方の例>

- ・初めてお電話させていただきました。〇〇〇（会社名）の〇〇（自分の名前）と申します。〇〇〇（用件）のことでお電話をさせていただきました。
- ・いま、お電話させていただいてよろしいでしょうか（携帯で相手に掛けた場合の心遣い）（相手が電話に出ても時間がとってもらえない場合があることを配慮する）

◎相手が電話中や不在の場合

基本は戻られる時間等をお聞きして、また自分から電話をかけるようにします。不在等で、出た別の者が折り返し電話をかけるように伝えるといわれても、丁寧に辞退して自分から掛ける旨を伝えましょう。また、電話を切る時は必ずお礼を伝えましょう。

◎会社に掛けてきた電話を受けた場合

状況によって対応内容が異なりますが、基本は掛けてきた相手の立場になり、その心遣いをするようにします。

- ・お電話ありがとうございます。〇〇〇（会社名や部署名）の〇〇（自分の名前）です。
（電話を受けた時に自分の名前を名乗るのは、相手の印象はとてもよいです）
- ・大変申し訳ございませんが、〇〇（指名された者）は外出中（電話中）です。なにかご伝言等ございますでしょうか。
- ・申し訳ございませんが電話が少々遠いようです。もう一度お話いただけないでしょうか。
（電話の音が聞き取りにくい場合）

仕事で電子メールを使う場合の注意点

仕事で電子メールを利用して連絡等を行うことが多いです。電子メールは電話とともにビジネスの必須アイテムといえるでしょう。電子メールを利用する際の注意点を以下説明します。

◎ビジネスで最初に電子メールを出すときの注意点

ビジネスでの電子メールの本文の書き出しは、一般的には「相手の会社名」、「部署名」、「役職・名前（様、殿）」と書くのがよいでしょう。その後自分の会社・名前、ご連絡した目的を説明するのがよいです。

ただし、初めて連絡する場合や一度だけお会いしただけの方へのメールでは、相手との状況によっては、いつ・どこでお会いした等、相手の記憶が定かでないことを配慮した内容を入れるのがよいでしょう。

◎電子メールを出しても返信がなかった場合

ビジネスで取引先にメールで依頼をしても、依頼した期日まで連絡がなかった場合は、返信等がないことを責めるような表現や態度等とるのは避けるべきでしょう。多くの場合、相手が当方にすぐ返信するほどの必要性や関心等が感じられなかった、あるいはメール自体を見落としている可能性などがあります。このような場合、相手との状況によって、さりげない表現でメールあるいは電話等で連絡して依頼の催促を行い、もし相手にメールが届いていない場合は、再度メールを送らせていただくのがよいでしょう。

◎ビジネスでの電子メール本文の書き方

ビジネスで利用する電子メール本文の書き方は、相手が見てわかりやいように、件名やメール本文に用件やタイトルをいれる、本文5、6行程度ごと改行してスペースを空けるなど、相手の見やすさを考慮して書くのがよいでしょう。

◎誤って重要なメールを削除してしまった場合

誤って、重要な連絡事項が書いてあるメールを削除してしまった場合、相手に電話をして、誤って削除してしまった事を謝罪し、再送をお願いするのがよいでしょう。

※追記：ビジネスマナーに関しては「スタッフ手帳」にも記載がありますので、あわせて参照してください。

以上

資料改変：2015/4/1 資料作成：2015/3/23