

ビジネスマナーの基本

講師 真山 美雪（まやま みゆき）

株式会社ビジョンテック 代表取締役

一般社団法人日本CA協会 会長



プログラム

1. ビジネスマナーとは
2. ビジネスマナーの必要性
3. 第一印象の重要性
4. 応対五原則
5. 来客応対と訪問マナー
6. 電話のかけ方／受け方

1.「ビジネスマナー」とは

なぜビジネスマナーは必要なのか

社会に入るとさまざまな人（上司、先輩、同僚、取引先など）とかがかわります。ビジネスマナーは色々な人とかがかわっていくために必要なスキルです。

(1)ビジネスマナーはビジネス社会の共通語である

☞ 様々な人とうまくコミュニケーションをとっていくために必要です

(2)ビジネスマナーは仕事を円滑に進めるための潤滑油である

☞ 思わぬ誤解や理解不足を減らすために必要です

(3)ビジネスマナーは他者から信頼される基盤である

☞ 基本ができていれば、他者から信頼してもらえます

ビジネスマナーがビジネス社会において必要とされるポイントは大きく3点あります。
一つ目は様々な人と上手くコミュニケーションをとるため、ビジネスマナーはビジネス社会の共通言語であるためです。
二つ目はビジネスマナーによって思わぬ誤解や理解不足を減らし、仕事を円滑に進めることが出来るためです。
三つ目はビジネスマナーの基本が出来ていれば、他者から信頼される基盤となるためです。
このようにビジネスマナーを身につけることで、仕事にプラスの影響があります。

I. “What is Communication?”

情報、意思や感情、思考を伝えること

- ・ 情報－伝達
- ・ 意思－疎通
- ・ 感情－交流

情報交換、相互伝達、以心伝心、
つながり、結びつき、関わり合い、気持ちのや
り取り、気持ちの通い合い、心の通いあい、
共感、連携、理解力、意気投合、
お互いをわかり合うこと、
会話のキャッチボール

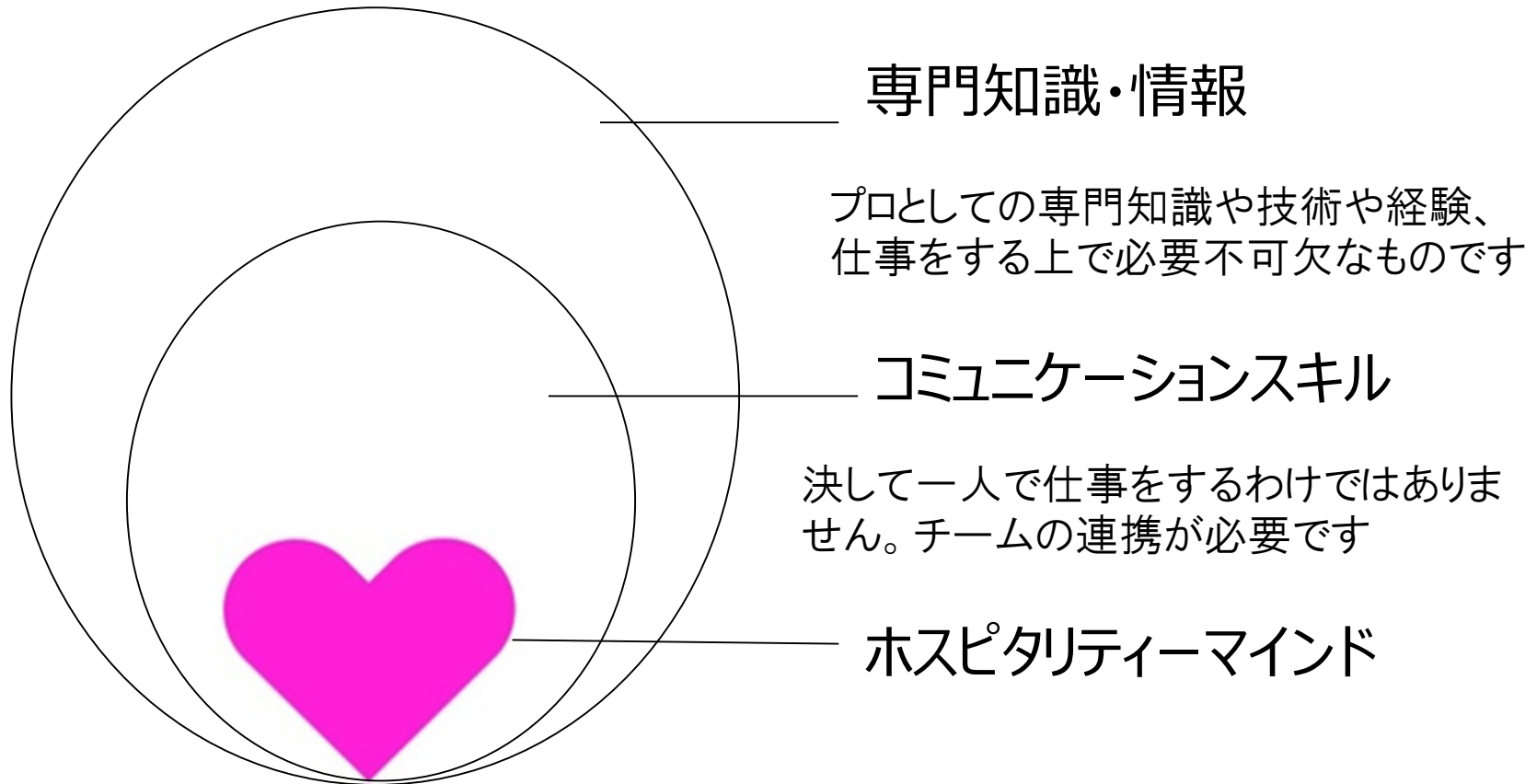
コミュニケーションをとってみよう

お隣の方とペアになって
自己紹介をしてください

まずは、自分のフルネーム
どんな、漢字かも伝えましょう。
名札や名刺を指示しながら、
というのも効果的です。
部所や専門、担当している仕事
など簡潔に。



人間力を高めるためには



人間力を高めるために

ホスピタリティーマインドとは……

相手の立場になって考え、相手を慮る心

対応力を構成するもの

主な構成要因	内容の説明
ホスピタリティー・マインド	* 人間関係におけるマインドの確立 * 人生観や生きがい感の確立 * おもてなし精神等
コミュニケーションスキル	* コミュニケーション力を発揮し仲間と連携する * 挨拶がキチンとできる * 身だしなみがキチンとしている等
専門知識・情報等	* 提供したい仕事に必要な専門知識、相手に対しての情報 * 関連知識

ホスピタリティとは？

Hospitality（ホスピタリティ）

訳：親切にもてなすこと

※ラテン語の「Hospes」から来ている言葉で、
英語の「Hospital（ホスピタル：病院）」なども同じ流れの言葉である。

※相手のことを考え、手助けをするその精神こそが「ホスピタリティマインド」である。

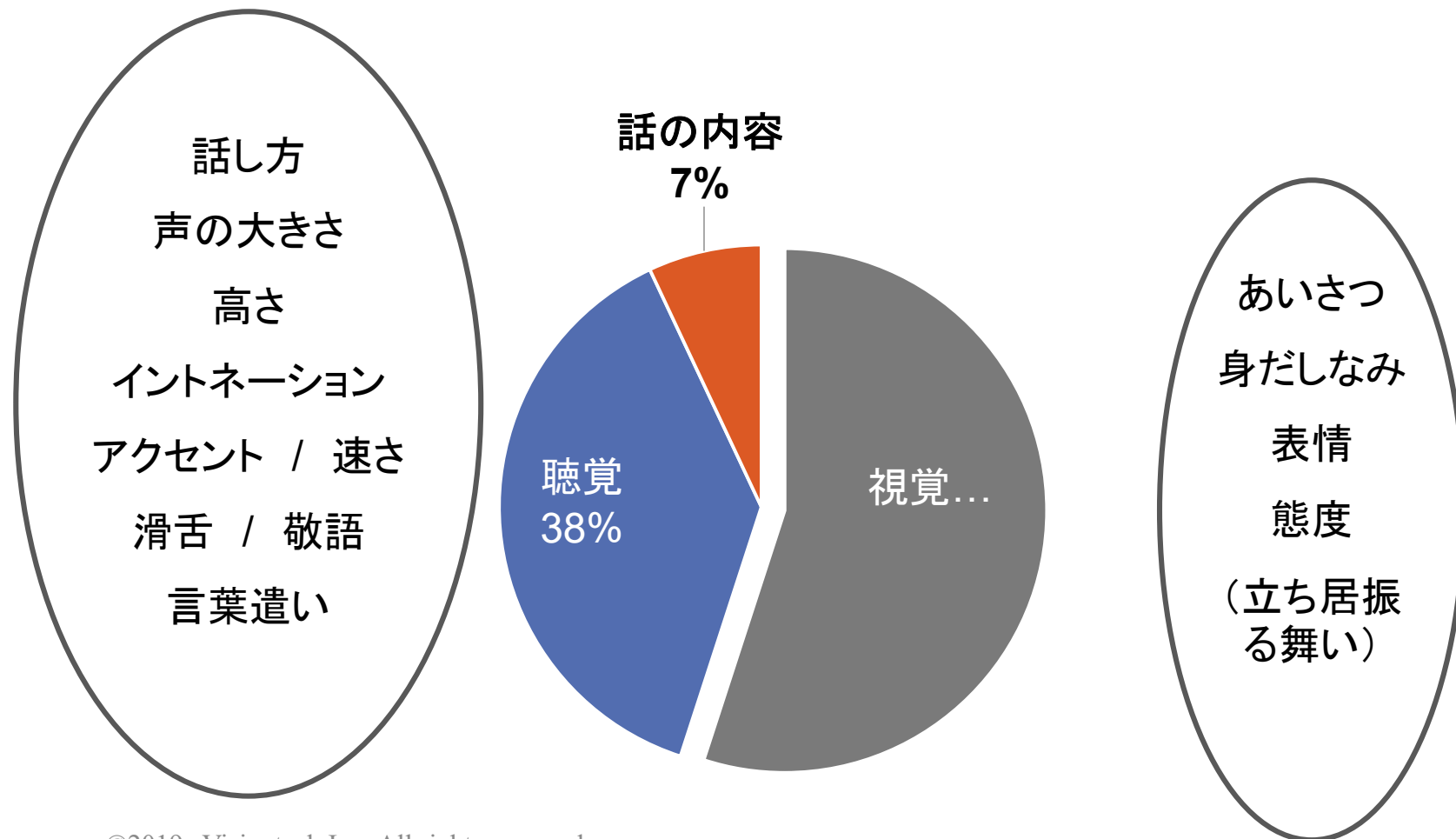
※参照：日本ホスピタリティ研究会「研究報告創刊号」後掲書、9～11ページ

言語コミュニケーションと非言語コミュニケーション

言語コミュニケーション 7%

非言語コミュニケーション 93%

話の内容・・・人が伝達する情報の中で話す内容は、話が論理的なかった場合はかなり低くなる



2. 応対五原則

(1) あいさつ

(2) 態度

(3) 表情

(4) 身だしなみ

(5) 言葉づかい

ビジネスマナーの基本となるのがこちらの応対五原則です。

応対五原則とは、コミュニケーションの第一歩となる「あいさつ」、姿勢や立ち方、座り方の「態度」、世界で共通の「表情」、服装や髪形の「身だしなみ」、その人の品格がにじみ出る「言葉づかい」です。これらはどれが欠けてもいけません。

たとえば、取引先の人と初めて会うシーンで考えてみましょう。

「初めまして、〇〇です」と言って名刺交換をするとき、クシャクシャのスーツで、相手とアイコンタクトもせずに無表情で片手で名刺を渡したら相手はどう思うでしょうか。

笑顔でアイコンタクトをしっかりとし、スーツや髪型もすっきりと整った方との第一印象は大きな差がつくばかりか、その後のコミュニケーションにも差がつくに違いありません。

この応対五原則をしっかりと学んでビジネスマナーの基本を身につけましょう。

(1) あいさつ

私たちの日常生活は「あいさつに始まり、あいさつに終る」と言われています。
人は、出会いの瞬間を「気持ちよく迎えられたい」と思っています。
会った人に明るさ、親しみやすさ、安らぎを感じていただけるように、
明るい笑顔と、きびきびとした立ち居振舞いで挨拶をしましょう。
あいさつは「私は心を開いてあなたを受け入れます」というサインです。
まず、自分からあいさつをするよう心掛けましょう。

分類	接遇用語	ワンポイントアドバイス
基本的な あいさつ	・ おはようございます ・ こんにちは ・ こんばんは ・ お世話になっております	親しみやすさを感じていただける、返しやすいことばを基本とします ほかの人とのコミュニケーションのはじまりです。
歓迎	・ お待ちしておりました ・ いらっしゃいませ	おもてなしの気持ちをこめましょう
(あいさつ に加える) 一言	・ 今日はとても暑いですね ・ 気持ちの良いお天気ですね ・ 雨が続きますね	一人ひとりに関心を持ち、挨拶に「一言」を加えてみましょう。 お天気に関する挨拶は、日本人にとって日常的であり親しみやすいものです
	・ お疲れさまです	

私たちの日常生活は「あいさつに始まり、あいさつに終る」と言われています。
人は出会いの瞬間を「気持ちよく迎えられたい」と思っています。
会った人に明るさ、親しみやすさ、安らぎを感じていただけるように、明るい笑顔と、きびきびとした立ち居振舞いで挨拶をしましょう。
あいさつは「私は心を開いてあなたを受け入れます」というサインです。
まず、自分からあいさつをするよう心掛けましょう。

(1) あいさつ

①心を伝えるあいさつのコツ

あいさつは相手の心に近づき、自分の心をひらくという意味があります。



あいさつのコツ

1. 自分から先に挨拶する
2. 明るくはっきりと
3. にこやかな表情で
4. 動きを止めしっかりアイコンタクト
5. 丁寧な印象が必要な場合は「分離礼」でおじぎをする

あいさつは相手の心に近づき、自分の心をひらくという意味があります。
しっかり目と目でアイコンタクトをしましょう。
あさっての方向を向いてでは、相手に不快感を与えるだけです。
しっかり相手に向き合ってあいさつをすることが大切です。

(1) あいさつ

②お辞儀

ビジネスシーンでは、お辞儀をする機会が多くあります。
お辞儀をするときは、頭を下げるのではなく、腰を曲げるのがポイントです。
お辞儀のときの腰の角度と、その意味を下の図で確認しておきましょう。
また、お辞儀には同時礼と分離礼があります。丁寧なお辞儀が必要なときは、きちんとした分離礼をすると良いでしょう。



ビジネスシーンでは、お辞儀をする機会が多くあります。おじぎにはいくつかの種類と使い方があります。
おじぎをするときは、背筋を伸ばし上体を傾け、1～2拍おいてから体を起こし、最後に相手を見ることを忘れないようにしましょう。
画面上の図の一番左に会釈をするときのポイントが記載されています。会釈は人とすれ違うときなどに使います。
その右に記載されている敬礼は、日常のあいさつなどに使います。
そして、最敬礼はお詫びをするときなどに使います。
それぞれのポイントをしっかり確認しておきましょう。

(1) あいさつ

②お辞儀

ビジネスシーンでは、お辞儀をする機会が多くあります。
お辞儀をするときは、頭を下げるのではなく、腰を曲げるのがポイントです。
お辞儀のときの腰の角度と、その意味を下の図で確認しておきましょう。
また、お辞儀には同時礼と分離礼があります。丁寧なお辞儀が必要なときは、きちんとした分離礼をすると良いでしょう。

〈同時礼〉

お辞儀をしながら、言葉を発します。
頭を下げながら話すため、言葉が相手に伝わりにくいこともあります。

〈分離礼〉

言葉とお辞儀を分けて行います。まず相手の顔を見て言葉（語）を発し、その後にお辞儀（礼）します。おじぎが先で言葉が後の場合もあります。

会釈

通路ですれちがうとき、
入室のときなど



・上体を 15° 倒す

敬礼

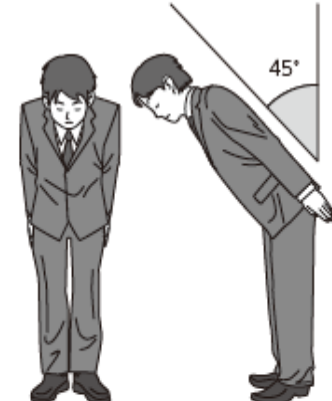
上司やお客様にあいさつ
するときなど



・上体を 30° 倒す

最敬礼

お詫びのとき、お客様の
お見送りのときなど



・上体を 45° 倒す



分離礼のポイント

より丁寧なおじぎが必要なときは、きちんとした分離礼をすると良いでしょう。
分離礼のポイントは言葉とお辞儀を分けて行うことはもちろんですが、その他に、

- ・最初と最後に相手を見る
- ・腰から頭を下げて一拍止める
- ・体を起こす動作をゆっくり行う
- ・最後の表情に気をつける

といった点も意識するようにしましょう。

(1) あいさつ

③挨拶の応対用語例

契 機	自分からの挨拶	相手からの挨拶に対して
出社時	おはようございます	おはようございます
退社時	お先に失礼します	お疲れ様です
外出時	行ってまいります	行ってらっしゃい
帰社時	ただいま戻りました	おかえりなさい (お疲れ様でした)
頼みごと	お手数ですがよろしくお願いします	かしこまりました (承知しました)
謝罪	(誠に) 申し訳ございません	
御礼	ありがとうございました	
	(なお) お待ちしました	

こちらの応対用語だけでなく、相手の名前を加えてあいさつしましょう。
相手の名前をあいさつにプラスすると、相手は特別感を感じるはず。
その気持ちが、相手との距離をギュッと縮めます。また、挨拶プラス“ひとフレーズ”を入れるように心掛けましょう。
「おはようございます」「昨日はお疲れさまでした」などのひと言で親密感が増し、相手との距離が縮まることでコミュニケーションが深まります。
もし、相手があいさつを返してくれないときがあったとしても、あいさつを続けてみましょう
相手は何か集中していて気づかなかったのかもしれませんが、あいさつを返してくれないと、相手の反応に落ち込みはしますが、自分からあいさつをし続けることが大切です。

(2) 態度 (立ち居振る舞い)

立ち居振る舞いはその人の人格を相手に感じさせます。
正しくすっきりとした姿勢、メリハリのある動作は、さわやかな印象を相手に与え安心感につながります。
何かの際のちょっとした動作は、普段無意識に行っていることが多いため、その人の印象形成に大きく影響します。

〈立ち方〉

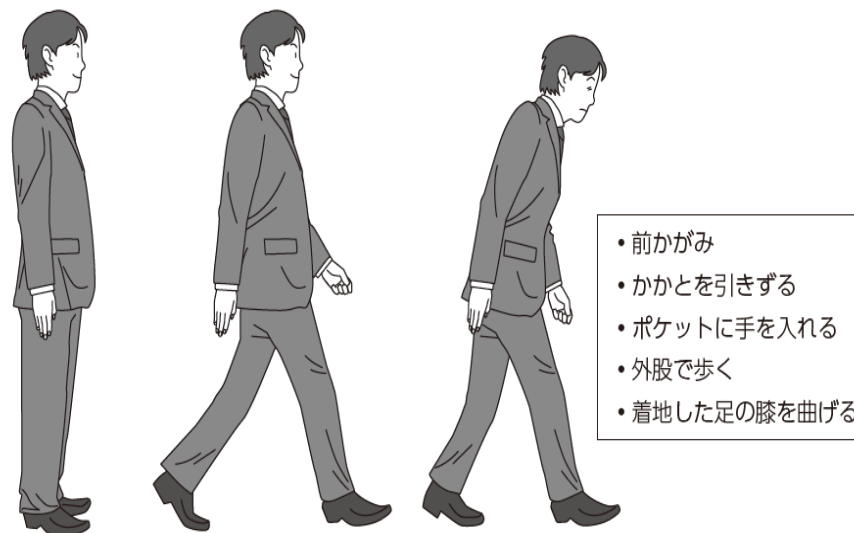
横から見たとき、耳、肩、腰、ひざ、くるぶしが一直線になるようにまっすぐ立ちます。あごはやや引くように意識するのがポイントです。

頭のとっぺんからピアノ線でピンとまっすぐに引っ張られているように、背筋を伸ばしましょう。併せて、ヘソ下3cm (丹田) のあたりとお尻に力を入れて、キュッと締める感覚をもつと正しい姿勢になります。

基本姿勢

歩き方

NG!



立ち姿に思い当たる点があれば直すよう心掛けましょう

- ① かかとをつけていない
- ② 手を後ろに組んでいる

立ち居振る舞いはその人の人格を相手に感じさせます。
立ち姿のポイントとしては、頭のとっぺんからピアノ線でピンとまっすぐに引っ張られているように背筋を伸ばして姿勢を正しましょう。
そして、あごは軽く引くと堅実な印象を与えます。併せて、ヘソ下3cm (丹田) のあたりに力を入れ、お尻、腿もキュッと締めましょう。
また、鎖骨をくっつけるように意識し、胸をしっかりと開き、胸襟を開くことを心掛けましょう。

★あいさつの意味

心をひらき相手の心にせまるようなあいさつ

（挨拶）

●姿勢や立ち居振る舞いに気をつけて

●心を伝えるあいさつ

1. 自分から先に挨拶する
2. 明るくはっきりと
3. にこやかな表情で
4. 動きを止めアイコンタクト

●外国人にたいするあいさつ

アイコンタクト 握手 ハグ



☆注意点

(2) 態度（立ち居振る舞い）

〈座り方〉

いすに座っている際も、きちんとした姿勢であれば好印象です。

座ったときに綺麗に見える姿勢は、椅子の後ろまで座らない（握りこぶし1つ程度空けて座る）、背筋と座面を直角にして座るなどの共通点もありますが、手の位置やひざのそろえ方など、男女で異なります。

【男性】



背筋	背筋が座面と直角になるように座る。このとき、背もたれによりかからない。
あご	軽くあごを引く。
膝	肩幅程度に膝を開き、手はひざの上に乗せる。

【女性】



背筋	背筋が座面と直角になるように座る。このとき、背もたれによりかからない。
手	手はももの中央で重ねておく。

いすに座っている際も、きちんとした姿勢であれば好印象です。

座ったときに綺麗に見える姿勢は、握りこぶし1つ程度空けて椅子の後ろまで座らないようにしましょう。

背筋と座面を直角にして座ることもポイントです。

その他男性と女性で手の位置やひざの揃え方など、異なる点もありますので、しっかり確認しましょう。

(3) 表情

表情は人間だけが持つ特別なコミュニケーションスキル

表情からは多くのメッセージが伝わっています。

表情が豊かになれば、信頼も高まり親近感も増し人間力もアップします。

豊かな表情は、ビジネスシーンでもプライベートでも相手との理解が深まり、良好な関係を築くことに役立ちます。

表情と心はつながっていて喜怒哀楽を自然に表します。

言葉だけのコミュニケーションだけでなく、より豊かな表情ができることで相手に安心感、信頼感を与えることができます。



自分の意識と表情が一致しないとどんな影響がある？

話の内容や行動と表情から伝わるメッセージが一致していないと、円滑なコミュニケーションの妨げになることがあります。笑顔でいるつもりが笑えていない、怒っていないのに怖がられるなど、思い当たることはありませんか？

相手に見えている自分とギャップがあるとしたら、思いがけない誤解が生じます。

自分がどんな表情を浮かべているのか直に見ることはできません。

話の内容や行動と表情から伝わるメッセージが一致していれば問題ありませんが、表情とのギャップがあるとコミュニケーションの妨げになることがあります。

笑顔でいるつもりが、笑えていない。怒っているわけではないのに、怖そうに見えてしまっている。そのような思い当たることはないでしょうか。

相手に見えている自分との間に差異があるとしたら、思いがけない誤解が生じてしまいます。

表情からは多くのメッセージが伝わっています。

(3) 表情

ビジネスシーン 3つのスマイル

〈サイレントスマイル〉

目をやや細目、口角を少し上げて、口は閉じた状態。
アイコンタクトのときなど。

サイレントスマイル



自然な笑顔

〈ハーフスマイル〉

口角を少し上げて、口を少し開いた状態。話に同意するときや、感謝の気持ちを伝えるときなど。

ハーフスマイル



にこやかな笑顔

〈フルスマイル〉

目が細くなって口角が拳がり、口も開いた状態。
接客のときなど。

フルスマイル



ビジネスシーンでは3つの笑顔があります。
アイコンタクトのときなどにするサイレントスマイル。感謝の気持ちなどを伝えるハーフスマイル。にっこりと笑った表情のフルスマイルです。
特にビジネスシーンで頻度が高い笑顔はハーフスマイルです。

(3) 表情



魅力的な笑顔のポイントと表情筋トレーニング

魅力的な笑顔になるためにも表情筋のトレーニングの仕方をチェックしておきましょう。準備体操をしてからゆったりとして気持ちで練習しましょう。好感度の高い、魅力的な笑顔のポイントは「口角」です。スマイルマークをみればわかるように口角が真っすぐだったり、への字になっていたら笑顔になりません。ただし、口角だけ上がっても素敵な笑顔にはなりません。口元だけの笑顔はあからさまな作り笑顔になってしまいます。本物の笑顔は、「目」からもパワーが出ます。目の表情もとても大切です。



部位	トレーニング
口 + 発声	・「い」…口角を思いっきり横に開きながら「いー」と発声 ・「あ」…指が縦に4本入るくらい大きく開ける「あー」と発声 ・「う」…思いっきり尖がらせて「うー」と発声
口 + 舌	舌を歯茎に沿わせてぐるぐる回す
顔全体 (①→②を繰り返す)	①顔に力をギュッと入れる …鼻に向かって、顔全体の筋肉にギュッと力を入れて。 目をしっかり閉じ ②上を見ながら鼻の下をのぼす

魅力的な笑顔になるためにも表情筋のトレーニングをすると良いでしょう。
好感度の高い、魅力的な笑顔のポイントは「口角」です。
しかし、口角だけ上がっても素敵な笑顔にはならず、あからさまな笑顔になってしまいます。
口角も重要ですが、目の表情にも注意しましょう。
また、表情筋トレーニングの例を記載しています。是非参考にしてください。

(4) 身だしなみ

おしゃれと身だしなみの違い

おしゃれは自分が好きな恰好や流行を取り入れたもの。
身だしなみは第三者から不快に思われない恰好のこと。

身だしなみ三原則

- 清潔
- 控えめ
- TP0にあっている

身だしなみは、見た目の印象（視覚）だけでなく
匂い（嗅覚）にも気をつけましょう

(4) 身だしなみ

①身だしなみ3原則とは

「清潔」

「控えめ」

「“T. P. O” に合っていること」

T. P. Oとは？

Time(時間)

Place(場所)

Occasion(場合)



身だしなみとは、第三者から不快におもわれないような服装や髪形をいいます。
周囲に好感の持たれる身だしなみを心掛けましょう。
身だしなみの3原則とは「清潔であること」「控えめであること」「TPOに合っていること」です。
特にTPOに合っているとは、その時のシチュエーションに応じる必要があるということを意味します。

(5) 言葉づかい

見た目は簡単に変わりますが、話し方や言葉づかいは日頃から意識していないと身に付きません。素敵な話し方、品の良い話し方を身に付けることは、どんなに高価な洋服を身に付けるよりも印象が良くなります。

また、敬語は相手に対する敬意を言葉で表現するものです。人との心理的距離に応じて敬語を使い分けることで、円滑なコミュニケーションが可能になります。敬語を会得する方法は、真似て学んで使い慣れることであり、また言葉に対して日頃から敏感になることです。

敬語には色々な種類がある？

敬語には「尊敬語」「謙譲語Ⅰ」「謙譲語Ⅱ」「丁寧語」「美化語」の5つの種類があります。それぞれの特徴は以下の通りです。

敬語の種類	主な特徴
尊敬語	相手側または第三者の行為・ものごと・状態などについて、その人物を立てて用いるもの。相手に対して敬意を示すことができる。
謙譲語Ⅰ	自分側から相手側または第三者に向かう行為・ものごとなどについて、その向かう先の人物を立てて用いるものです。
	自分側の行為・ものごとなどを、相手に対して丁寧に述べる際に用いるもの。

見た目は髪の色を黒くしたり、服装を変えたり、化粧を変えればすぐにかわることができます。男性もジーンズなどのカジュアルなものではなくスーツを着れば見た目はビシッと決まります。しかし、話し方、敬語の使い方は日頃から身につけていなければ使えません。初めは丁寧だったのに、話に熱が入って長くなると、気付かずに言葉遣いが崩れてしまう人がいます。素敵な話し方や品のよい話し方を身につけることはどんなに高価な洋服を身につけるより良い印象を与えます。また、敬語は相手に対する敬意をことばに表現したものです。人と人との心理的距離に応じて敬語を使い分けることで、お互いのコミュニケーションを円滑にすることができます。敬語を身につける方法は、真似て学んで使い慣れることであり、言葉に対して日常から敏感になることがポイントです。また、敬語には5つの種類があります。以降には尊敬語や謙譲語の例もありますので、それぞれの特徴と具体的な使い方を見ていきましょう。

(5) 言葉づかい

見た目は簡単に変わりますが、話し方や言葉づかいは日頃から意識していないと身に付きません。素敵な話し方、品の良い話し方を身に付けることは、どんなに高価な洋服を身に付けるよりも印象が良くなります。

また、敬語は相手に対する敬意を言葉で表現するものです。人との心理的距離に応じて敬語を使い分けることで、円滑なコミュニケーションが可能になります。敬語を会得する方法は、真似て学んで使い慣れることであり、また言葉に対して日頃から敏感になることです。

【尊敬語の例】

相手や第三者の行為に対する言い方

普段の言葉		尊敬語
いる、行く	→	いらっしゃる
来る	→	いらっしゃる お見えになる お越しになる
言う	→	おっしゃる
見る	→	ご覧になる
する	→	なさる
食べる	→	召し上がる

【謙譲語Ⅰの例】

自分の行為に向かう先に対する言い方

丁寧語		謙譲語
訪ねます、尋ねます、 聞きます	→	伺います
言います	→	申し上げます
食べます	→	いただきます

【謙譲語Ⅱの例】

自分の行為を丁寧に述べる際の言い方

丁寧語		謙譲語
行きます、来ます	→	参ります

ここでは、尊敬語と謙譲語の一例を記載しています。
尊敬語は普段の言葉と対比しています。
謙譲語は丁寧語と対比して記載しています。
謙譲語はその行為による2種類ありますので、注意しましょう。

(5) 言葉づかい

ビジネスでよく使われる丁寧な表現例

普段の言葉		尊敬語
自分、自分たち	→	私、私ども
自分の会社、相手の会社	→	弊社、御社
こっち、そっち、あっち、どっち	→	こちら、そちら、あちら、どちら
昨日(きのう)、今日、明日(あした)	→	昨日(さくじつ)、本日、明日(みょうにち)
さっき、あとで、すぐ	→	先ほど、後ほど、さっそく
ちょっと／すごく	→	少々／非常に、とても
誰ですか？	→	どなた様でしょうか？
何の用ですか？	→	どのようなご用件でしょうか？
できません	→	できかねます、いたしかねます
今、席にいません	→	ただいま、席を外しております
ちょっと待っててください	→	少々お待ちください
入ってください	→	どうぞお入りください
これですか？	→	こちらでよろしいでしょうか？
分かりました	→	かしこまりました、承知しました

ここでは、ビジネスで良く使われる丁寧な表現を記載しています。
どれもビジネスではよく使用する言葉ですので、しっかり覚えましょう。

(5) 言葉づかい

覚えておきたい「クッション言葉」

人にモノを頼むとき、言いにくいことを伝えるときに以下のような一言を加えると、あとに続く言葉の響きを和らげ、聞き手の心を穏やかな気持ちにする働きがあります。

クッション言葉（例）		言いにくい言葉／フレーズ（例）
恐れ入りますが	+	どのようなご用件でしょうか？
申し訳ございませんが	+	ただいま、席を外しております
失礼ですが	+	お名前を伺ってもよろしいでしょうか？
お差支えなければ	+	連絡先もお伺いできますでしょうか
お手数をおかけしますが	+	アンケートをご記入いただけますか？
あいにく	+	担当者が席を外しております
よろしければ	+	私が承ります
ご迷惑をおかけしますが	+	こちらで代用していただけますでしょうか？
大変申し上げにくいのですが	+	こちらでの飲食はお控えくださいますようお願いいたします

続いて、言いにくいことを相手に伝えるときに効果的なクッション言葉を覚えましょう。
言いにくい言葉に一言を加えると、柔らかい表現になります。
このような一言をクッション言葉といいます。
クッション言葉と後に続くフレーズの例がこちらです。