

## X 心のマナー

花の香りは風に逆らいてはゆかず  
されど善き人の香りは風に逆らいつつもゆく  
よき人の徳(ちから)はすべての人に香る 法句教 54

感性とは…

あなた秘蔵のオリジナルエッセンス

「気づき」「気配り」「美意識」「洞察力…よく見抜くこと」「観察力」「創造力」「思いやり」

### 「気づく心」「気づかう心」「気配り」

～花も美しい 月も美しい それに気づく心が美しい～ 円覚寺 足立大進和尚

- ・気付かないと気遣えない。
- ・気づきの量が質に変わる。

①どうやって気づいていくか。

- ・経験を積む
- ・創造力を高める。
- ・観察力を高める(興味を持つ)
- ・感性を高める(感じる心を豊かにする)
- ・心を耕す。(柔軟さを養う)
- 「よりよく」「もっと」を意識する。考える習慣をつける。

《あることないことに感謝》

Q 起きてから今までにあなたがお世話になった人、モノ、コトを拾い出しましょう。

あることが当たり前と思うか。有難いと思うか。  
あなたのモノを見る目線のハードルの高さが、感謝をつくる。  
物、コト、人に感謝の多い人は幸せに生きられる。

② 働くということを考える

③ 喜んでほしい、楽しんでほしい、よくなって欲しいと純粹に思うこと。

Q 人が喜ぶことってどのようなことでしょうか。

④ 我慢という「気づかい」 仕事なので我慢は沢山ある。

相手を優先させる

一歩引く

相手の出方を待つ

相手を信じてさせて見る

⑤ 陰徳を積む

Q 職場、身の回りにおいてはどんなことがありますか

⑥ 人の嫌がることをする。面倒なことをやる。面倒なことからやる。

Q どんなことがありますか。

⑦ 自分をコントロールできないと 人は動かせない。

「おこらない」「失望しない」「あきらめない」「受け入れる」

⑧ 贈り物と人間関係の結び方

繊細と鈍感(気づかないふりをする気遣い)

⑨ 「心のツボ」を押そう。

相手の「心のツボ」を押す行為とはどんなことかと常に考えます。

● マイ・カレンダー「玄」

● 「なりたい私 2020」 マンダラ・メモ術

### 3. ホスピタリティー・マインドと人間関係

ホスピタリティー・マインド＝思いやり

.....  
ホスピタリティとは、接客・接遇の場面だけで発揮されるものではなく、人と人、人とモノ、人と社会、人と自然などの関わりにおいて具現化されるものである。

狭義の定義では、人が人に対して行う行動や考え方である。主人と客人の間で行き交うが、それは一方通行のものでなく、主人が客人のために行う行動に対して、それを受ける客人も感謝の気持ちを持ち、客人が喜びを感じていることが主人に伝わることで共に喜びを感じるという関係が成立することが必要であり、両者に「相互満足」があってこそ成立するものである。

つまり、お互いが満足し、それによって信頼関係を深め、共に価値を高めていく「共創」がホスピタリティにおける重要なポイントである。

広義の定義では、主人と客人の二者間にとどまらないことをいう。

社会全体に対してその関係者がホスピタリティの精神を発揮することで、相互に満足感を得たり、助け合い、共に何かを創り上げることができ、それによって社会がより豊かになっていくという大きな意味もある。

また、企業活動においては、顧客以外の利害関係である従業員や地域社会に対しても、ホスピタリティを発揮することが大切で、それによって社員の働きがいが高め、社員同士がチームとして創造性を高めたり、地域社会との関係性を高めたりすることで、好ましい経営環境を高めることが出来る。

「日本ホスピタリティ推進協会」

.....  
「この道に入らんとする心こそ わが身ながらの師匠なりけり」千利休

何事も自分で学ぼうと進んで取り組まないと、学びは自分のものにはならない。

しかし、自ら得ようとしたときから、その心が、自分の師匠として、わが身(心)をリードし始める。

ホスピタリティー・マインド＝リーダーシップカ

## 仕事のルールとマナー

### 「信用貯金」

職場で信用を得る為に大切な事はどのようなことでしょうか。

- 1、お名前を覚える。お名前を呼ぶ。
- 2、あいさつ美人になる。
- 3、返事の達人になる。
- 4、「ありがとう」といことばをたくさん使う。～すべてが上手くいく魔法のことば～
- 5、職場の4S
- 6、報連相のコツ
- 7、好き嫌いの気持ちをコントロールする
- 8、一日をデザインする。(手帳の活用)  
仕事と家庭と自分のバランス  
時間は30分で分割する。

### 時間が表面化した(やるべきことが見える化)

- ・ストレスフリー(心配がない＝安心) わかりやすい

### 手帳活用のポイント

1. 把握している内容はすべて書き込む (メールを打つ、移動時間、準備時間も)
  2. 日記にしない。過去でなく未来を書く
  3. 主体的な記述で書く
  4. フリクション(消せる筆記具)をつかう。4色
  5. 常に持ち歩く
  6. 毎日見る、書き加える、修正する。
- ※クリップ

### 私の仕事ルール

◎味方づくり

## VII きき方のマナー

あなたと部下、あなたと上司、あなたと同僚、あなたとお客様、大切な人、身近な人、  
どんな関係が築かれていますか。

### 1. 「きく」ということ

#### 言語コミュニケーションの4つの要素

「きく」

「はなす」

「よむ」

「かく」

「きく、はなす」→「音声言語」

「よむ、かく」→「文字言語」

「はなす、かく」は表現言語(発信)

「きく、よむ」は理解言語(受信)

#### 一日の言語生活時間(コミュニケーションに使われる時間の比率)

きく        %

話す        %

読む        %

書く        %

#### 「きく」という2文字  どんな漢字がありますか。

「 ① 」…自然に音が耳に入ってくるというきき方

「 ② 」…傾聴する、一生懸命に耳を傾けて積極的にきくきき方

「 ③ 」…質問するというきき方

具体的にどのようなものがそれにあたりますか？

①

---

②

---

③

---

そのきき方が、生き方の差、人間力、魅力の差になってくる。

「神様が私たちに耳を二つ授けたのは、話すより二倍多く聞くためである」

古代ギリシャ哲学者 エピクテトス

## 2.きき方のポイント

### (1) 平らな心できく「先入観を持たない」

自分と相手の心模様、精神状態によって4通りの組み合わせが考えられる。

- ① 自分＋ 相手＋ …お互い気分よく会話が楽しく弾む
- ② 自分＋ 相手－ …相手を励ましたり慰めたりする
- ③ 自分－ 相手＋ …相手への依存度が高くなる
- ④ 自分－ 相手－ …落ち込んだ人同士 会話の行方が心配  
平常心に努める。

「清濁併せ呑む」

「白、黒 グレー」

### (2)相手の話は全部きく

きき手として一流を目指す。人間としての一流を目指す。

きき方の微妙なニュアンスの違い

きき返す、ききただす、きき直す、きき出す(引き出す)、きき入る、きき届ける、  
きき覚える、きき分ける、ききほれる、きき切る、きき流す、きき捨てる、きき置く、  
きき忘れる、きき落とす、きき違える、きき洩らす、ききそこなう、ききあやまる

ニュアンスの差がきき方の差となる。

良いニュアンスと悪いニュアンス境界はどこですか？

### きき方のレッスン

きき方をレッスンする。2人1組 90秒ずつ

きき役の条件…①腕組み ②うなづかない ③笑顔 NG

### 良い聞き手の条件

#### (3) 愛を持ってきく…親身になるということ

共感能力…経験と想像力が必要

共感とは、対面した椅子に座るのではなく、同じ方向を向いた椅子にすわり

同じ景色をみたり、同じ位置で悩み、共に考える、感じるという姿勢が大切。

#### (4) 心のスイッチをONにする。

### 3. きき手の役割

#### (1) 正しくきく

伝言ゲーム

「正確に聞き取るために」どのようなことに気をつけたらよいでしょう。

- ①
- ②
- ③

#### (2) 声をかけられやすい雰囲気を作っていますか？

管理職の給料の半分は部下の話のきき賃



### (3)きき手のいる幸せ

発信できる人がいることの幸せ  
あなたの周りの聞き上手は誰ですか。

### (4)自分の心、体の声をきく

- ① 心身の健康管理
- ② 上手くいかなかったとき

### まとめ

あなたにとって「きく力」とはなんでしょう。

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

100人100色、一期一会の精神を忘れない。  
人様を喜ばせ幸せにする力を、私たちは持っている。

## VIII テレフォン・マナー

### 1、 電話のメリット、デメリット

### 2、 好感度の高い電話応対によるメリットの分析

- ① お客様のメリット
- ② 会社のメリット
- ③ 社内のメリット
- ④ 本人へのメリット

### 3、 電話の特性

- ① 顔が見えない②一方的である③お金がかかるコミュニケーション  
「コミュニケーションは誤解が原則で理解が偶然の幸いである」  
「一度で正確に的確にしかも感じよく」※心を込めること、人間力、内面性、共感力

### 4、 職場における電話応対のルール

- ① もしもしは使わない
- ② 待たせてしまったら…
- ③ 受話器を持つ手は…
- ④ 社内の人の名前には敬称はつけない
- ⑤ 復唱します
- ⑥ 名乗る
- ⑦ 受話器の置き方
- ⑧ 切るのはどっちが先…
- ⑨ 受話器をきちんと持ちましょう（姿勢をよく）

### 5、 好印象をつくるもの

- ① 声
- ② ことば遣い…敬語

- ③ よい相槌を打つ（はい） NG:うん、ええ
- ④ 心遣い（やさしさ、親切心、丁寧さ、マメさなど）

## 6、 第一声を感じよく～あなたは会社の代表です～

### ● 録音

### ● 自己評価

- ① 音量                      ② ききとりやすさ                      ③ スピード
- ④ 抑揚（イントネーション）・表情                      ⑤ 印象・雰囲気（感じのよさ）

## 7、 電話対応のロールプレイング（取次ぎ、受け応え）

### ① 電話対応用語

- ・ （こちらこそ）いつもお世話になっております。
- ・ 確認いたします。少々（少し、しばらく）お待ちくださいませ。
- ・ （大変）お待たせいたしました。
- ・ あいにく、〇〇は席をはずしております。
- ・ 私ではよろしければ、ご用件を承りますが、いかがでしょうか。
- ・ 私では解りかねますので、担当者と変わります。
- ・ 私〇〇が承りました。
- ・ 確かに申し伝えます。
- ・ 失礼ですがどちら様でしょうか。
- ・ どの者をお呼びいたしましょうか。
- ・ お電話ありがとうございました。失礼致します。

### ② 答えると応える違い

### ③ 分かりやすさ、易しさ

- ・ ●件、●分、数字の確認
- ・ 同音異義語に気をつける。

### ④ 「今、お話ししてよろしいでしょうか」配慮のことば

### ロールプレイング

- ① 部長さん呼び出し・不在・戻り時間を聞く・再度掛けることを伝える
- ② 部長さん呼び出し・不在・折電を希望・連絡先の確認
- ③ 部長さん呼び出し・不在・代わって用件を聞く・（部長に）伝言する。

○あなたが電話応対で気をつけたいこと 3つ

## IX ビジネスマナーのマナーとコツ

「メールは送信する側が伝えたい用件を書く一方通行のコミュニケーションである。」

### 【社外メールのポイント】

●コミュニケーションの方法としてメールの利点は何ですか。

- ・メールの方がいいケース
- ・電話(口頭)の方がいいケース
- ・メールと電話を組み合わせるケース

1、失礼にならない返信期限

2、答えに時間がかかる時は「中間メール」を送る

3、やり取りを切り上げるベストなタイミング。同じ内容で3回のやり取りが基本です。

受信時 受け取る→返信…

送信時 送る → 返信 → お礼の返信

4、宛名はフルネーム、会社名も忘れずに

- 会社名は(株)(有)などと省略しない 株式会社□□
- 相手の名前は名字だけでなくフルネームで書きます。
- 役職がある場合は、お名前の上に役職を書きます
- 行の先頭を揃えます

敬称について

個人…様

会社や団体…御中

個人を特定せずに部署やグループあて…各位 関係者各位 総務部各位など

敬称は1つのみが原則

例) ■■■株式会社 総務部人事課  
課長 野田みゆき 様

見やすさ

野田みゆき様    野田みゆき 様    野田みゆきさま    野田みゆき さま  
山田花子 様    山田花子様    山田花子さま

5、CC、BCC の使い分け きちんとできていますか？

6、文章の基本的な組み立てを確認する

① 読みやすいレイアウトのコツ(改行と空白)

- ・一行は長くても 30 文字で改行
- ・内容の変わる個所、区切りのよい箇所で改行します
- ・場面内の空白を多くすると読みやすい

② 要点は箇条書きにする

- ・箇条書きにして読みやすくする
- ・記号を使って項目立てにする

③ 漢字よりも「ひらがな」が読みやすい

④ 読点の入れ方とバランス

読点のほどよいバランス感覚を身につける どちらがバランスが良いですか。

- ・15 時スタートで、よろしいでしょうか。
- ・15 時スタートでよろしいでしょうか。
  
- ・ご連絡、ありがとうございました。
- ・ご連絡ありがとうございました。
  
- ・ご査収のほど、よろしく願いいたします。
- ・ご査収の程よろしく願いいたします。

## 7、わかりやすい件名の付け方

- ①文字は20文字以内を目安に。
- ②件名だけで内容がイメージできるように。
- ③自分の会社名と名前も入れます。

例) 「理事会(11/20)議案について/YNBC事務局:野田」  
「理事会(11/20)開催のご案内/YNBC:野田」  
「11月理事会出欠確認/YNBC事務局」

## 8、締めきりやお約束の「日時」は数字で明確に示しましょう ぼかさない!!!

早めに→25日ころまでに

急ぎで→23日(月)16時までに

明日そちらに届くように→明日22日着にて

今月末の提出に間に合うように進めてください→11月30日(金)提出で進めて

## 9、自分の求める内容を明確に示す(5W1Hを意識する)

文章を書く時は、5W1Hにあてはめて考えながら書くと、要望が明確になります。  
また、書きもらし防止になります。メールも5W1Hで確認しましょう。

## 10、気配りのテクニック(相手との関係性がポイントです)

- ①定番の「お世話になっております」をより効果的な一行目にする。  
一般的なあいさつを日にちや天気と使うとタイムリーな感じになります。  
例)月曜日なら「新しい週が始まりました。お世話になっております。」  
水曜日なら「いよいよ週も半ばですね。お疲れ様です。」  
雪の日なら「こちらは朝から静かな雪の日です。そちらはいかがですか。  
いつもお世話になっております。」など

Q: 今日の今を言い当てて書いて見ましょう!

- ②結びのことは「宜しく願いいたします」の言い換え  
「ご検討のほど、よろしくお願い致します。」  
「ご検討いただけると幸いです。」

「取り急ぎ、ご連絡まで。」「ご報告まで。」  
「以上、ご報告まで。」  
「以上、3点ご回答よろしくお願ひいたします」  
以上で結ぶと文が引き締まります。

#### ④「追伸」「追記」の使い方

「追伸」はビジネスには不向きです。目上の人には使いません。  
ビジネスでは「追記」ですが、メールでは「追記」とは書きません。

その場合は

- ・メールの結び文の後に、1行あけて「なお」で書き始めます。
- ・3行以内で収めます。

#### ⑤お願ひの仕方。

メールでお願ひごとをするときは、一方的にならないように気をつけます。

- ①理由を書く
- ②相手の意向を尋ねるの2つの要素を折り込みます。

「こうします」とかかず

「このようにしたいのですが、よろしいでしょうか」と書きましょう。

#### ⑥「Re:」の件名はそのままにしておく

送られてきたメールに返信するときは、件名を変更せずに戻るのがマナー  
途中から内容が変わったら件名も書き換える。  
または、内容が変わる時は、新規で打ち直す。

#### ⑦返信メールは回答から先に書く

返信は「相手の一番知りたいこと＝回答」を先にかくようにしましょう。

#### ⑧PCから携帯に入れるときは、改行しないほうが読みやすい場合もあります。

文章は短く！

### 書くコミュニケーション

〔手紙は贈り物〕

今日よりビジネスメールにやさしさや気配りを載せて、送受信しましょう！