

## 1-1 ビジネスマナーの重要性

ビジネス社会では一人で仕事をするのではなく、同じ目的向かって組織で仕事をします。年齢や立場、性別、性格、価値観の違う人たちと良好な人間関係を築き、組織人として考え行動するための基本的な知識がビジネスマナーです。

### ① マナーは何のためにあるのでしょうか。

「マナー」という言葉から連想するもの、これまでのマナーに関するエピソードや知りたいと思っていることを書き出してみましょう。

---

---

### ② マナーについて考えてみましょう。

人のマナーについて、嬉しいと思ったことや不快に感じたことを思い出し、具体的にどんな場面でどんなことがあり、その時どのように感じたかを書いてみましょう。

|           |  |
|-----------|--|
| 嬉しかったマナー  |  |
| 不快に感じたマナー |  |

---



## 日常生活と職業生活におけるマナーの違いは何でしょうか。

家族や親しい友人との対人関係におけるマナーと職場やお客様との関係におけるビジネスマナーの違いを理解するために、その違いや共通点を考えてみましょう。

| 日常生活のマナーとの違い | 共通点 |
|--------------|-----|
| ・            | ・   |
| ・            | ・   |
| ・            | ・   |
| ・            | ・   |
| ・            | ・   |

### 【ビジネスマナーの重要性】

ビジネスマナーは、ビジネスを円滑に進めるための潤滑油の役割をはたします。また、ビジネスマナーは会社のイメージに大きく影響します。よいビジネスマナーを身につけていると、お客様から信頼され顧客満足を高めることができます。「企業はひとり」というように、社員のイメージがよいと会社のイメージアップにもなります。ひいては会社の業績にもよい効果をもたらし、企業価値も向上します。

ビジネスマナーは良好な職場環境、上司や同僚とのよい人間関係、顧客満足のためだけでなく、自分のためでもあります。一日の中でもっとも長い時間を過ごし、仕事を通じて自己成長や自己実現の機会を得られるビジネスライフをより充実したものにすることもビジネスマナーは重要です。

### 【ビジネスマナーの意義】

ビジネスマナーで大切なことは、相手の立場に立って相手を思いやることです。

- 相手を敬い、相手を思いやる
- 自分がされて嬉しい、ありがたいと思うことを相手にする
- 自分がされて嬉しくない、不愉快だと思うことを相手にしない



- ▷ ビジネスマナーは、ビジネスを円滑に進めるための潤滑油
- ▷ ビジネスマナーは、企業のイメージアップであり、自分のためでもある
- ▷ ビジネスマナーは、相手を敬い、相手の立場を尊重すること

## 1-2 ビジネスマナーの基本

職場によって求められるビジネスマナーはさまざまありますが、基本的なビジネスマナーは次の5つです。

① あいさつとお礼

② 丁寧な言葉づかい

③ 時間や期限を守る

④ 約束を守る

⑤ 身だしなみ

### ① あいさつとお礼

挨拶はマナーの基本です。職業生活だけでなく、日常生活においても最も大切なマナーです。ビジネス社会では、入社した時と退社するとき、お客様を迎えるときと見送るとき、電話を受けたときと電話を切るときなど、あらゆるビジネスシーンは挨拶で始まり挨拶で終わります。

また、仕事であっても相手の行為に対する感謝の気持ちを忘れずに、「ありがとうございます。」という言葉と態度でお礼の気持ちを表すことが大切です。

### ② 丁寧な言葉づかい

ビジネス社会ではさまざまな年齢や立場の違う人たちと接します。お客様はもちろんのこと、上司や同僚など仕事を習う相手を敬う気持ちの表れとして丁寧な言葉づかいをする必要があります。また丁寧な言葉づかいをすることで周りの人が良い印象を抱き、快適な職場環境や良好な顧客との関係を築けます。

### ③ 時間や期限を守る

会社では限られた時間をできるだけ有効に活用して、できるだけ効率よく仕事を行うことが求められます。また仕事は一人でするものではなく、自分の仕事の前や後は必ず誰か他の人の仕事とつながっています。計画的に仕事を進めるためには、一人一人がそれぞれの仕事の納期や期限を守らなければなりません。決められた時間や期限を守ることで、社会人としての信頼をえることとなります。

### ④ 約束を守る

会社と従業員との雇用契約、会社と顧客との売買契約など、ビジネス社会ではお互いが約束を守ることで成立しています。さらに、大きな契約は小さな約束の積み重ねです。約束を守ることで信頼関係を築くことができ、まだ実現していない将来についての契約が成立することを理解することが大切です。

### ⑤ 身だしなみ

身だしなみはその人の仕事に対する姿勢を表します。相手に対する印象を意識した身だしなみを心がけることが必要です。