

■ 通信教育講座 ■

ビ ジ ネ ス  
マ ナ ー コ ー ス

【執筆】

ラーン・ドゥ株式会社



# contents

## 第1単元 ビジネスマナー基礎 ..... 9

### 第1章 基礎力〈職場でのマナー〉——社会人としての基本行動——

#### 章のねらい ..... 11

#### 1-1 組織とは ..... 12

##### 1-1-1 組織の3要件 ..... 12

#### 1-2 社会人基本の心構え ..... 14

##### 1-2-1 社会人の心構えトップ3 ..... 14

##### 1-2-2 上司・先輩社員から見たNG行動 ..... 15

#### 1-3 コミュニケーション ..... 16

##### 1-3-1 コミュニケーションとは ..... 16

##### 1-3-2 言語（バーバル）コミュニケーションと 非言語（ノンバーバル）コミュニケーション ..... 17

##### 1-3-3 あいさつはコミュニケーションの第一歩 ..... 20

##### 1-3-4 あいさつの効果 ..... 20

##### 1-3-5 職場の10大基本用語 ..... 23

##### 1-3-6 職場でのあいさつ ..... 23

#### 1-4 職場のルール ..... 25

##### 1-4-1 始業前のマナー ..... 25

##### 1-4-2 遅刻をするとき ..... 25

##### 1-4-3 急な欠勤をするとき ..... 26

##### 1-4-4 休暇の取り方 ..... 26

##### 1-4-5 公と私の区別をつける ..... 27

##### 1-4-6 健康管理 ..... 29

##### 1-4-7 働くこととストレスの関係 ..... 29

#### 1-5 仕事の指示を受ける ..... 31

##### 1-5-1 仕事の内容を「5W2H」で整理する ..... 31

#### 1-6 報告・連絡・相談（ホウ・レン・ソウ） ..... 32

##### 1-6-1 ホウ・レン・ソウの役割 ..... 32

##### 1-6-2 報告 ..... 33

##### 1-6-3 連絡 ..... 34

# contents

---

1-6-4	相談	35
<b>1-7</b>	<b>自己管理</b>	37
1-7-1	スケジュールを管理する	37
1-7-2	納期・締め切りを意識する	37
1-7-3	計画を立てる	37
1-7-4	仕事を効率的に進める PDCA サイクル	38
<b>1-8</b>	<b>コンプライアンスと IT ツール</b>	39
1-8-1	社会人として必要な基本的なコンプライアンスの考え方	39
1-8-2	IT ツールの活用	39
1-8-3	SNS の留意点	40
1-8-4	グループウェア（情報共有ツール）	40
	【自由研究課題】	42
<b>第 2 章 印象力〈身だしなみ・態度〉——好感度の高い第一印象——</b>		
	章のねらい	43
<b>2-1</b>	<b>第一印象</b>	44
2-1-1	第一印象を良くする 3 つの V	44
<b>2-2</b>	<b>身だしなみ</b>	47
2-2-1	身だしなみのポイント	47
2-2-2	ビジネスファッション基本（男性編）	49
2-2-3	ビジネスファッション基本（女性編）	52
2-2-4	ビジネスバッグの選び方	55
2-2-5	クールビズ・ウォームビズのポイント	57
<b>2-3</b>	<b>表情</b>	61
2-3-1	コミュニケーションを円滑にする笑顔	61
2-3-2	ビジネスシーン 3 つのスマイル	61
<b>2-4</b>	<b>立ち居振る舞い</b>	63
2-4-1	スマートで美しい姿勢と歩き方	63
2-4-2	おじぎ	66
2-4-3	丁寧な動作	67
	【自由研究課題】	71

第3章 会話力〈ビジネス会話〉——より良いコミュニケーション——

章のねらい ..... 73

**3-1 敬語** ..... 74

3-1-1 敬語の種類 ..... 74  
 3-1-2 ビジネスシーンでよく使う敬語表現 ..... 77  
 3-1-3 職場内と職場外で、敬語、敬称を使い分ける ..... 78  
 3-1-4 間違いやすい敬語 ..... 80  
 3-1-5 ビジネス会話特有の表現 ..... 82  
 3-1-6 ビジネスでは使わない言葉づかい ..... 84  
 3-1-7 クッション言葉 ..... 85  
 3-1-8 プラス表現で前向きに ..... 86

**3-2 相手の話を「聞く」** ..... 89

3-2-1 「聞く」テクニック ..... 89

**3-3 伝えるために「話す」** ..... 92

3-3-1 話し方のポイント ..... 92  
 3-3-2 伝わりやすい3つの話法 ..... 93

**3-4 会話のコツ** ..... 95

3-4-1 会話を続けるコツ ..... 95

【自由研究課題】 ..... 97

**第2単元** ビジネスマナー応用 ..... 99

**第4章** 伝達力〈通信・文書〉——電話やEメールを使いこなす——

章のねらい ..... 101

**4-1** ビジネス電話 ..... 102

- 4-1-1 電話をかける ..... 102
- 4-1-2 電話を受ける ..... 104
- 4-1-3 取り次ぐ ..... 106
- 4-1-4 伝言メモ ..... 108
- 4-1-5 シーン別電話対応 ..... 109
- 4-1-6 クレーム電話の対応 ..... 111
- 4-1-7 ビジネスでの携帯電話 ..... 112

**4-2** ビジネス文書 ..... 115

- 4-2-1 ビジネス文書の種類 ..... 115
- 4-2-2 文書作成のポイント ..... 117
- 4-2-3 社外文書の作成 ..... 119
- 4-2-4 社外文書の文例集 ..... 123
- 4-2-5 社内文書の文例集 ..... 127

**4-3** 封筒・はがきのマナー ..... 131

- 4-3-1 封筒の封入のルール ..... 131
- 4-3-2 封筒の宛名書き ..... 131
- 4-3-3 はがきの書き方 ..... 134

**4-4** ファックス（ファクシミリ）を利用する ..... 137

- 4-4-1 ファックスのメリット・デメリット ..... 137
- 4-4-2 ファックス送信時の注意 ..... 138
- 4-4-3 受け手として配慮すべきこと ..... 139

**4-5** Eメールを使用する ..... 140

- 4-5-1 Eメールのメリット・デメリット ..... 140
- 4-5-2 Eメール作成のポイント ..... 141
- 4-5-3 社内でのEメールの注意点 ..... 145
- 4-5-4 セキュリティ対策は万全に ..... 147

【自由研究課題】 ..... 148

第5章 応対力〈来客応対・訪問〉——社外の方と接するときのマナー——

章のねらい	149
<b>5-1 来客応対</b>	151
5-1-1 来客応対の流れ	151
5-1-2 来客応対の心構え	152
5-1-3 お客様を案内する	153
5-1-4 席をすすめる	155
5-1-5 お茶やコーヒーを出す	157
5-1-6 接客の心構え	158
<b>5-2 訪問</b>	161
5-2-1 訪問前	161
5-2-2 訪問時	164
<b>5-3 名刺交換</b>	167
5-3-1 名刺交換のポイント	167
5-3-2 名刺交換の流れ	168
5-3-3 名刺交換のルール	170
<b>5-4 紹介する</b>	173
5-4-1 紹介するときのルール	173
<b>5-5 社外の人との面談の進め方</b>	175
5-5-1 自社・他社での面談時の注意点	175
5-5-2 飲食店やロビーでの面談	176
<b>5-6 個人宅を訪問する</b>	178
5-6-1 個人宅訪問の際の注意点	178
5-6-2 個人宅訪問の流れ	179
5-6-3 覚えておきたい和室でのマナー	180
<b>5-7 接待の基礎知識</b>	182
5-7-1 接待での席次のルール	182
5-7-2 一般的な接待の準備と段取り	183
5-7-3 一般的な接待当日の流れ	184
5-7-4 接待を受けるときの基本ルール	185
5-7-5 宴会でのマナーと気配り	186

# contents

---

【自由研究課題】	188
----------	-----

<b>第6章 社交力〈ビジネスと冠婚葬祭〉</b> ——ビジネスパーソンとしての常識——	
章のねらい	189

<b>6-1 冠婚葬祭</b>	190
-----------------	-----

6-1-1 冠婚葬祭の種類	190
---------------	-----

<b>6-2 結婚式・披露宴</b>	192
--------------------	-----

6-2-1 招待状の返信と祝儀のマナー	192
---------------------	-----

6-2-2 披露宴での服装	194
---------------	-----

6-2-3 披露宴での振る舞い	195
-----------------	-----

<b>6-3 通夜・告別式</b>	197
-------------------	-----

6-3-1 訃報を受けたときのマナー	197
--------------------	-----

6-3-2 弔電を打つ	198
-------------	-----

6-3-3 通夜・葬儀に参列する	198
------------------	-----

6-3-4 通夜・葬儀に参列する際の服装	199
----------------------	-----

6-3-5 香典の相場とマナー	200
-----------------	-----

6-3-6 通夜・葬儀での振る舞い	202
-------------------	-----

<b>6-4 贈り物のマナー</b>	204
--------------------	-----

6-4-1 お中元・お歳暮の贈り方	204
-------------------	-----

<b>6-5 会食のマナー</b>	205
-------------------	-----

6-5-1 会食の席でのNG!!	205
------------------	-----

6-5-2 日本料理の基本	206
---------------	-----

6-5-3 西洋料理の基本	208
---------------	-----

6-5-4 中国料理の基本	209
---------------	-----

6-5-5 立食パーティーのマナー	210
-------------------	-----

【自由研究課題】	213
----------	-----

○付録 自分のコミュニケーション・タイプをチェックしてみましょう	214
----------------------------------	-----

○参考図書	217
-------	-----