# ビジネスマナー研修

2012年7月24日 C&Cビジネスサービス株式会社 小沢 葉子



#### **AGENDA**

- 1. 自己紹介
- 2. はじめに
- 3. ビジネスにおける服装と身だしなみ
- 4. あいさつ
- 5. 敬語
- 6. 来客応対&訪問
- ~ 休憩 ~
- 7. 電話応対
- 8. ビジネス文書
- 9. メールのマナー
- 10. 付録



# 1. 自己紹介



#### 1. 自己紹介

- 1. 会社名
- 2. 名前
- 3. 担当業務
- 4. 趣味、特技、最近うれしかったことなど、ひとこと





## 2. はじめに

※次のページをめくらずにお聞きください



#### 2. はじめに ~ ビジネスマナーとは

社会のルールを守りながら、 人との関わりを円滑にする 約束事

【行儀·作法】

マナーとは・・・・?



ビジネスマナーとは・・・?

ルールとは・・・

必ず守らなければいけないもの、 決められているもの

【規則】

例:信号、就業規則



仕事を円滑にすすめるための約束事

(ビジネスシーンにおいて他人を思いやる行動)



#### ビジネスマナーの心得

1)相手を敬う

- 2) 相手に好感を与える
- 3) 相手の気持ちを察する 4) 相手に迷惑をかけない



#### 2.はじめに ~ ビジネスマナーの心得

#### 1)相手を敬う

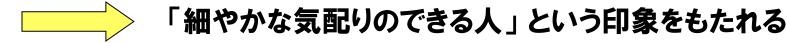
- ◆相手の立場や考え方、意見を尊重する
- ◆たとえ苦手なタイプだとしても、その人の立場や仕事ぶりを認める

#### 2)相手に好感を与える

◆誰からも好感を持たれる人は、多くの人に信頼され、情報や仕事が 集まってくる

#### 3)相手の気持ちを察する

◆「相手が何を求めているのか」「どうすれば喜ばれるか」を察する



#### 4) 相手に迷惑をかけない

◆「こんなことを言えば、相手は気分を悪くするのではないか」

「こんな態度は、相手に対して失礼にあたるのではないか」と考える B group

Copyright (C) 2011 JBCC Holdings Inc.

#### 2. はじめに ~ ビジネスマナーの目的

## コミュニケーションの基礎



## 相手が信頼できる人物か判断



## 良好な関係を構築



## 会社の信用度の向上



#### 2.はじめに ~ ビジネスマナーの種類

#### どんなビジネスマナーが必要でしょう か?

あいさつ

身だしなみ

電話応対

クレーム応対

会議、プレゼン

ビジネス文書





敬語

ほうれんそう

名刺交換

接客対応

訪問応対

電子メール

冠婚葬祭

Bgroup

「恥をかく」ことのないよう、しっかり身につけましょう!

# 3. ビジネスにおける服装と身だしなみ



#### 3.ビジネスにおける服装と身だしなみ~チェックリスト/男性編

男 性 編					
	項目	ΟΔΧ		項目	ОДХ
髮	常に手入れが行き届いているか		靴	ビジネスシーンにおいてふさわしい靴を はいているか	
	肩にフケはないか			かかとがすり減っていないか	
	前髪は長すぎないか			いつも磨いて清潔にしているか	
	髪が耳にかかっていないか		靴下	服装(スーツ)に合った色を着用しているか	
	えりあしは伸びていないか			靴下のたるみはないか	
	整髪料をつけすぎていないか		服装	汚れていないか	
ひげ	きれいに剃っているか			ほころびはないか	
Т	汚れていないか			ポケットに物を入れすぎていないか	
	長く伸ばしすぎていないか			くずして着ていないか	
香水	香りの強い香水をつけていないか		その他	ベルトの色、素材は適当か	
アクセサリー	規定以外のものをつけていないか			体臭、口臭には気をつけているか	

22項目中 〇··· 個 /△·· 個 /×·· 個

Copyright (C) 2011 JBCC Holdings Inc.

#### 3.ビジネスにおける服装と身だしなみ~チェックリスト/女性編

	項目	ОДХ		項目	ОДХ
髪	常に手入れが行き届いているか		アクセサリー 上品でシンプルなものをつけているか		
	肩にフケはないか			数多く身につけていないか	
	前髪は長すぎないか		靴	ビジネスシーンにおいてふさわしい靴を はいているか	
	長い髪はまとめているか			かかとがすり減っていないか	
	華美な髪止めをつけていないか			いつも磨いて清潔にしているか	
	ヘアカラーは明るすぎないか		ストッキンク	服装に合った色を着用しているか	
化粧	肌の手入れをきちんとしているか			電線していないか	
	ビジネスシーンにおいてふさわしい化粧 をしているか			派手な柄物を身につけていないか	
	ロ紅、アイシャドー、チークは自然なつけ 方をしているか		服装	汚れていないか	
Т	長く伸ばしすぎていないか			ほころびはないか	
	マニュキアは自然な色をつけているか		1	くずして着ていないか	
	派手なネイルアートはしていないか		1	露出度の高い服装をしていないか	
	マニュキアは剥がれていないか		その他	ベルトの色、素材は適当か	
香水	香りの強い香水をつけていないか		1	体臭、口臭には気をつけているか	

<sub>cor</sub> 28項目中

#### 3.ビジネスにおける服装と身だしなみ~オフィスカジュアルガイド



# 4. あいさつ



#### 4. あいさつ ~ あいさつの鉄則

## あいさつの鉄則

「あ」 明るく

「い」 → いつも

「さ」 先(さき)に



あいさつは続けることが大事!!



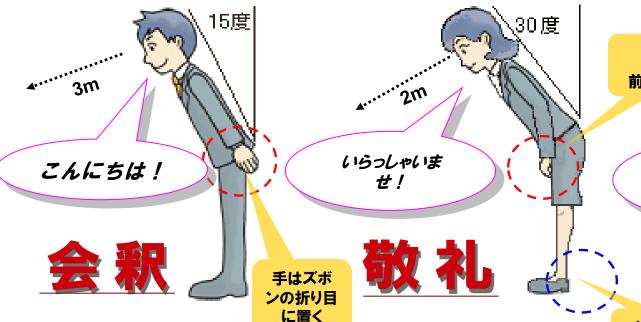
#### 4. あいさつ ~ あいさつの種類

## ◆3種類のおじぎ◆

- ◆朝夕のあいさつ
- ◆軽いおじぎ
- ◆「少々お待ちください」
- ◆「失礼します」

- ◆お客様お出迎え
- ◆訪問先でのあいさつ
- ◆「宜しくお願いします」

- ◆お客様お見送り
- ◆謝罪の言葉



手は 前に組む ありがとう ございます!

最 敬 礼

かかとはつける

#### 4. あいさつ ~ こんな時はこんなあいさつ

## Q. 右にあてはまる「あいさつ」を考えましょう

しまった、と思ったら	
指示や依頼を受けたら	
ものを頼む時は	
お待たせする時は	
先に退社する時は	
外出先から戻ったら	
休んだ翌日の第一声は	
上司が出先から帰ってきたら	



# 5. 敬語



#### 5. 敬語 ~ 敬語の種類

#### ◆敬語の種類

尊敬語・・・ 直接相手に敬意をあらわす



相手の行為に使う

謙譲語・・・ 自分がへりくだり、間接的に敬意をあらわす



自分の行為に使う

丁寧語・・・ 言葉を丁寧に感じよくする

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申す	言います
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
する	なさる・される	いたす	します
いる	いらっしゃる	おる	います
行く	行かれる いらっしゃる	参る・うかがう	行きます

#### 5. 敬語 ~ ビジネス用語

### Q. 右にあてはまる「ビジネス用語」を考えましょう

相手の会社	
自分の会社	
自分	
なんの用ですか	
誰を呼びましょうか	
(担当者は)すぐに来ます	
今、席にいません	
誰ですか(お客様に)	
帰ったら言っておきます(お客様に)	
電話番号を教えてください	
appright (C) 2011 IRCC Holdings Inc.	<b>JB</b> group

#### 5. 敬語 ~ クッション言葉

## 【クツション言葉】 話をするまえの前置き表現 相手を気遣う言葉で、会話にやわらかい印象を与える



- ◆ よく使う クッション言葉 ◆
  - ※クッション言葉の後を「命令形」よりも「依頼形」にすると、さらにソフトに伝わります

※依頼するとき	おそれいりますが お待ちいただけますか お手数おかけしますが お電話いただけますか
※たずねるとき	失礼ですが どのようなご用件でしょうか 差し支えなければ お名前を伺えますか
詫びるとき 断るとき	申し訳ございませんが 〇〇はただ今外出しております あいにくではございますが 〇〇はただ今別の電話に出ております





※次のページをめくらずにお考えください



#### 5. 敬語 ~ まちがい敬語 その1

1. 上司宛てに電話がかかってきました。 相手の名前をたずねます。



「失礼ですが、お名前を頂戴できますか?」

あなたに名前はあげられません!

正解

「失礼ですが、 お名前をお聞きかせいだだけますか?」

「頂戴する」は「もらう」の謙譲語 なので、 「名刺を頂戴する」など物をもらう場合に使います。 「名前」はもらったり、あげたりするものではないので、 まちがった表現です。

#### 5. 敬語 ~ まちがい敬語 その2

2. 上司宛てに電話がかかってきました。

あいにく上司は休暇中で、明日は出社する予定です。

「申し訳ございません。

あいにく〇〇はお休みをいただいております」



お休みって、お客様にもらうものだっけ・・・・?

正解

「申し訳ございません。

あいにく○○は休暇を取っております。

明日は出社しますが、いかがいたしますか?」

「いただく」は「もらう」の謙譲語 。上司が休みをもらったのは相手の会社ではなく自分の会社なので、敬語で話さなくてもOKです。また「お休み」の「お」も不要。自社の社員の休みを丁寧に言う必要はありません。ただし、必ず出社する予定を知らせて、相手に失礼のないようにしましょう。

# 6. 来客応対&訪問



#### 6. 来客応対 ~ 来客の取次ぎマナー

#### 来客応対の流れ

「いらっしゃいませ」とあいさつ



名前、約束の有無を確認



お待ちして おりました









- 不在を詫びる
- 伝言や名刺を預かる
- 担当者以外でも 応対できるか確認

#### 約束あり



- 担当者に連絡
- 訪問客を案内

応接室に ご案内いたしま



#### 約束なし【担当者在席】



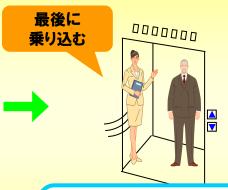
- 担当者に連絡、 指示をあおぐ
- ※訪問客には、担当者が 「在席」か「不在」なのか、 すぐに伝えない

#### 6. 来客応対 ~ 訪問客を案内する【エレベーター】

#### お客様が一人の場合は、先に乗ってもらう



案内人は乗らずに エレベーターのドアを押えて お客様に乗ってもらう



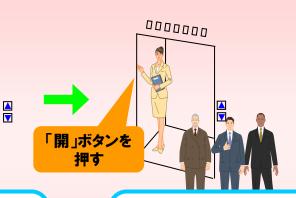
最後に乗り込み操作盤の前へ この時なるべくお客様に背を 向けないように斜めに立つ 到着したら開ボタンを押しながら お客様から先に降りてもらう 案内人は最後に降りる

#### お客様が複数の場合は、自分が先に乗る



足元に お気をつけ ください 「開」ボタン を押す

なるべくお客様に背を向けない ように斜めに立つ



到着したら開ボタンを 押しながらお客様から先に 降りてもらう 案内人は最後に降りる



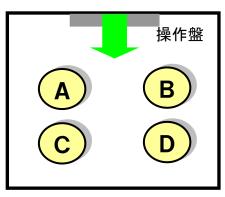
※次のページをめくらずにお考えください



#### 6. 来客応対 ~ エレベーター・会議室・応接室の席次

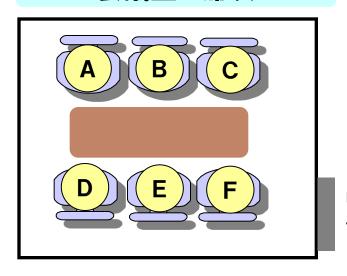
#### エレベーターの席次

エレベーター 出入口

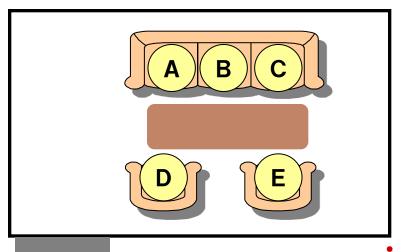


# 上座から順番に 番号をふってみましょう

#### 会議室の席次



#### 応接室の席次





28

#### 6. 来客応対 ~ エレベーター・会議室・応接室の席次

#### エレベーターの席次

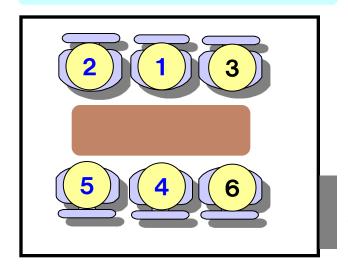
エレベーター 出入口 操作盤 3 4 エレベーターは 奥が上座 操作盤前が下座

対面式の会議室は 出入口から遠い中央の 席が一番上座 ポイント

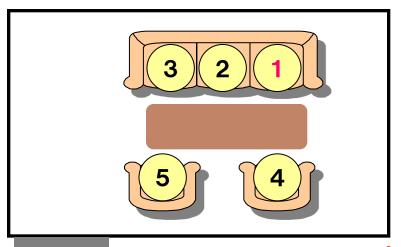
出入口から遠い席・・・上座 出入口から近い席・・・下座

応接室は 出入口から最も遠い席が上座 近い席が下座

#### 会議室の席次



応接室の席次





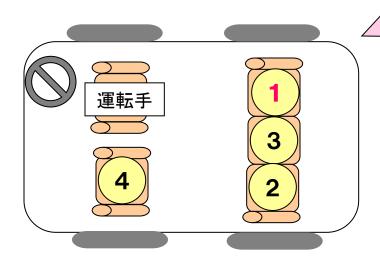
29

#### 6. 来客応対 ~ 乗り物の席次

# 

電車・飛行機は 進行方向の窓側が上座 出入りが不自由な席が下座

#### タクシーの席次

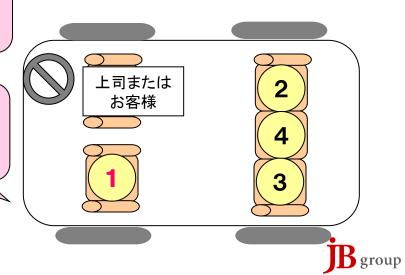


タクシーでは 運転手の後 の席が上座

窓

社用車など は助手席が 上座

#### 社用車・自家用車の席次



#### 6. 訪問のマナー ~ 名刺交換

#### 名刺の受け渡し

#### 1. 名刺を渡す

- ・通常は訪問した側から先に名刺を出す
- ・ 上司と一緒の場合は、上司が先に相手と交換する
- ※テーブル越しや座ったままの交換はマナー違反!



#### 2. 名刺を受け取る

・相手が名刺を差し出したら、「頂戴いたします。よろしくお願いいたします」と言いながら 両手で受け取る (自分の名刺入れの上にのせて受け取ってもよい)

名刺はその人の

いわば【分身】

大切に扱いましょう

- ・読み方が分からない場合は「何とお読みすればよろしいですか」とその場で尋ねる
- ※名刺交換が終わるまでは、名刺を下ろさず胸の高さで持っている

#### 3. 受け取った後は・・・

- ・いただいた名刺はすぐにしまわずテーブルの上に置いておく
- ※1枚なら名刺入れの上に置き、複数の場合は、座席順に置くと名前が覚えやすい



# 休憩 10分

※次のページをめくらずにお願いします





# 7. 電話応対



#### 7. 電話応対 ~ 電話を受ける

常に準備を整えておく

メモを机の上に常に置いておく

電話が鳴ったら、 社名・部署名・氏名を名乗る 3コール以内に出る「はい、〇〇株式会社でございます」 長く待たせてしまった場合は「大変お待たせいたしました」と添える

相手を確認する

社名、部課名、氏名を正確に聞き取る 「□□社の△△様でいらっしゃいますね」

挨拶する

「いつもお世話になっております」

用件を聞く

正確にメモを取り、復唱する

取り次ぎ

保留ボタンを押して、相手の社名と名前を伝えて取り次ぐ

挨拶後、静かに切る

(折り返しの連絡が必要な場合) 「念のため、お電話番号をお聞かせ願えますでしょうか」 必ず名乗る「たしかに申し伝えます、私〇〇と申します」 「お電話ありがとうございました、失礼いたします」 相手が切ってから静かに切る

後の処理をする

メモを作成し、本人が戻ったら直接伝言を伝える



#### 7. 電話応対 ~ 電話をかける

準備を整えておく

先方の番号、会社名、部署名、氏名を確認 用件を5W2Hでまとめておく When・・・〇月〇日〇時 Where・・・場所 Who・・・社名,名前

What---用件 Why---理由 How---方法 How much---数量

電話をかける 掛ける時間は、就業開始直後やお昼休み、就業後は避ける

会社名・部署名・氏名を 名乗り、挨拶する 「私、〇〇株式会社の△△と申します。 いつもお世話になっております」

名指し人を依頼

「おそれいりますが、□□部の●●様はいらっしゃいますか?」

挨拶して再び名乗る

名指し人が電話口に出たら、もう一度挨拶をして名乗る「〇〇株式会社の△△でございます。 いつもお世話になっております」

用件を伝える

相手の状況を確認した上で、用件を簡潔に伝える 「本日はアポイントの件でお電話差し上げました。 少々お時間よろしいでしょうか」

締めくくりの挨拶後 電話を置く 「よろしくお願い申し上げます。失礼いたします」 相手が電話を切ったことを確認してから、静かに受話器を置く

## 7. 電話応対でチェックすべきこと

チェック項目	注 意 点
社名、部署名、氏名を名乗る	内線の場合でも、 <mark>部署名と氏名は名乗りましょう。</mark> (伝言を受けた場合は必ず名乗る)
3コール以内に電話に出る	3コール以上鳴ると相手は「待たされている」という気持ちになる そうです。 長く待たせてしまった場合は「大変お待たせいたしました」と一声そえましょう。
明るく、はっきりとした口調で話す	顔が見えない分、相手は口調から多くのことを想像します。口頭 で聞き取れることが、電話では聞き取れない場合もあります。 早口にならないようにしましょう。
正しい敬語を使う	相手の敬語につられて、身内の人間に尊敬語を使用してしまう 場合があります。謙譲語に置き換えましょう。
保留時間を長引かせない	転送などで保留が長すぎるのは失礼なことです。 30秒以上待たせるような場合は、一度電話を切って、折り返し しましょう。
相手に見えない自分の行動を説明する	保留にしないで無言で作業すると、相手は沈黙に不安を感じます。今、何をしているかを言葉で説明し、相手の不安を解消しましょう。例「ただ今スケジュールを確認いたしますので、少々お待ちいただけますか」
電話はかけた側から切ってもらう	相手が電話を切ったのを確認してから、切りましょう。 しかし、お客様や目上の相手の場合は、自分からかけたとしても、 相手が切るまで待ちましょう。



# [CASE STUDY]

日常のビジネスでは、電話応対においても様々なことが発生します。 これから5問のCASEを考えてみましょう!



### CASE1: "本人が戻ったら電話がほしい"との依頼を受けた

後藤社長宛てにお客様から電話です。しかし、D社へ外出していて2時に帰社予定です。

あなた/相手	フレーズ
相手	「ABC社の山田と申しますが、後藤社長はいらっしゃいますか?」
①あなた (外出中と説明)	
相手	「では、お帰りになりましたら、お電話いただけますでしょうか?」
②あなた (電話番号を聞く)	
相手	「はい、電話番号を申し上げます。 1234-5678 です」
③ <b>あなた</b>	

#### CASE2:名指しを受けた本人は遅刻で11時まで出社しない

朝一番に佐藤部長宛てにお客様から電話です。佐藤部長は病院へ寄って11時に出社する予定です。

あなた/相手	フレーズ
①あなた(第一声)	
相手	「ABC社の鈴木と申しますが、部長の佐藤様はいらっしゃいますか?」
②あなた(遅れて出社すると説明)	
相手	「それでは、出社なさったら、折り返しお電話いただけますか?」



#### CASE3:名指し人が早退しているときの正しい応対は?

夕方、田中本部長宛てにお客様から電話がありました。田中本部長は通院のため 午後3時に早退して、明日は通常通り出社する予定です。

あなた/相手	フレーズ
相手	「ABC社の鈴木と申しますが、本部長の田中様は いらっしゃいますか?」
①あなた (早目に帰宅したと説明)	
相手	「そうですか。では明日またお電話します。おそれいりますが、 電話があったことを、お伝えいただけますか? 」
<b>②あなた</b>	

#### CASE4:即答できない問合せの電話応対

午後、ホームページを見たお客様より、JBという製品についてお問合せがありました。 しかし詳しいことを質問されて答えることができません。その場合の応対は?

あなた/相手	フレーズ
①あなた(第一声)	
相手	「ホームページを拝見してお電話いたしました。JB100台の見積もりを いただきたいのですが、納期はどれくらいかかりますか?」
②あなた (自分では即答できない旨 を説明し、相手の連絡先を 聞く)	
相手	「それではお願いできますか。私、ABC社の木村と申します。 電話番号は 1234-5678 です。



## CASE5:お目当ての相手が不在で、かけ直しを申し出る

ABC社の木村部長に電話をかけましたが外出中です。こちらからかけ直しを申し出ます。

あなた/相手	フレーズ
相手	「お電話ありがとうございます。 ABC社でございます」
①あなた (名乗って相手を呼び出す)	
相手	「いつもお世話になっております。申し訳ございません。
	あいにく木村は外出しておりますが、いかがいたしますか?」
②あなた (予定をたずねる)	
相手	「はい、夕方の5時に戻る予定です。
	よろしければ木村が戻りましたら、お電話を差し上げましょうか?」
③あなた (かけ直しを申し出る)	
相手	「かしこまりました。○○会社の△△様からお電話いただいた旨、 木村に申し伝えます。わたくし、●●と申します」

# 8. ビジネス文書



#### 8. ビジネス文書 ~ ビジネス文書の種類

# 社内文書

社内会議開催の通知

出張報告書

企画書

稟議書

議事録

休暇届

など

# 社外文書

#### 業務文書

書類送付案内 注文書

請求書 督促状 など

## 社交文書

就任の挨拶状

事業所移転案内

パーティーの招待状

お礼状、年賀状 など





※次のページをめくらずにお考えください

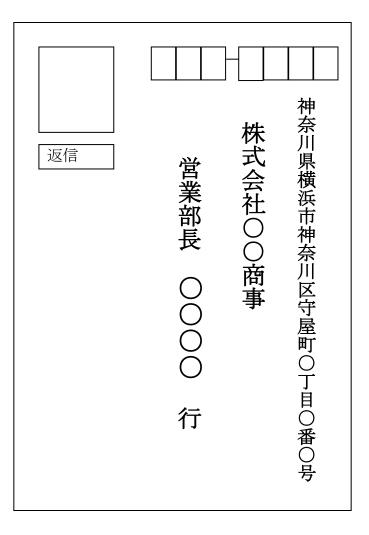


## 8. ビジネス文書 ~ 返信はがきの書き方

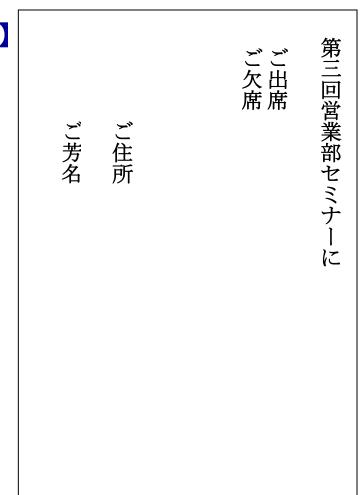
## 返信はがきの書き方

# 意外と知らない

#### 【表】

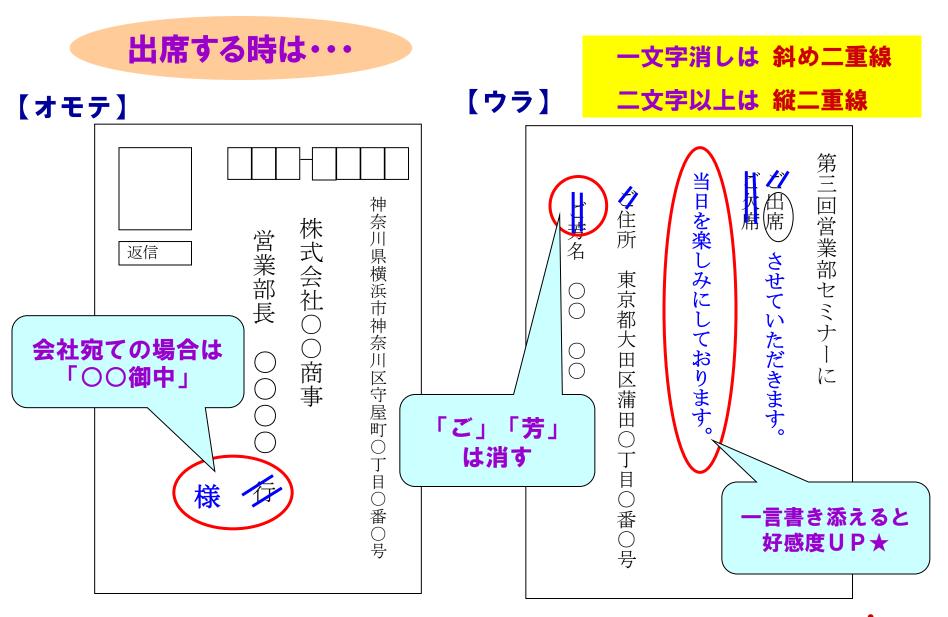


#### 【裏】



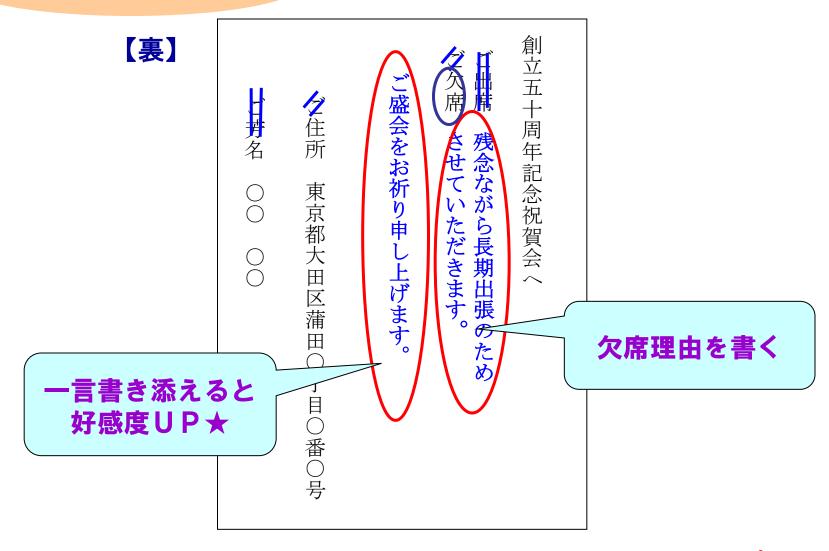


## 8. ビジネス文書 ~ 返信はがきの書き方 【出席の場合】



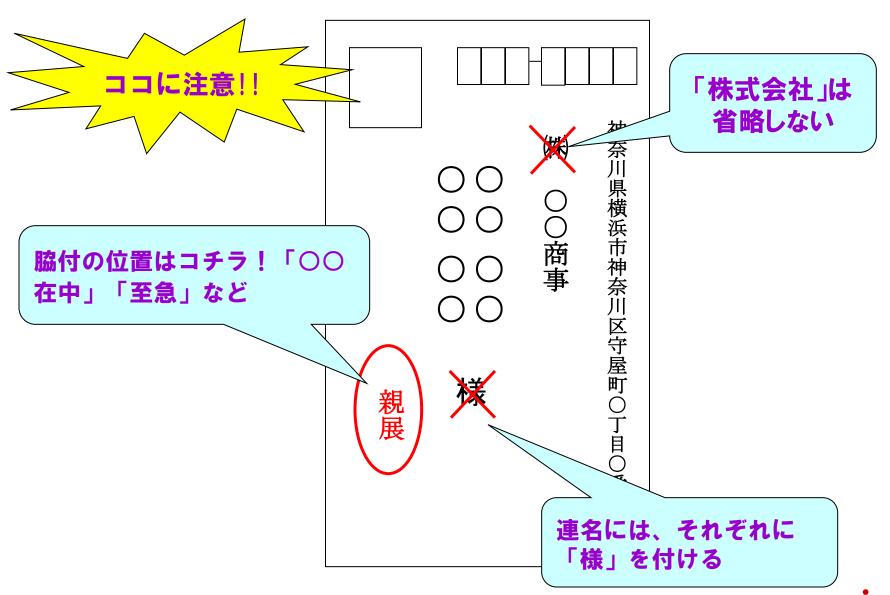
#### 8. ビジネス文書 ~ 返信はがきの書き方【欠席の場合】

#### 欠席する時は・・・

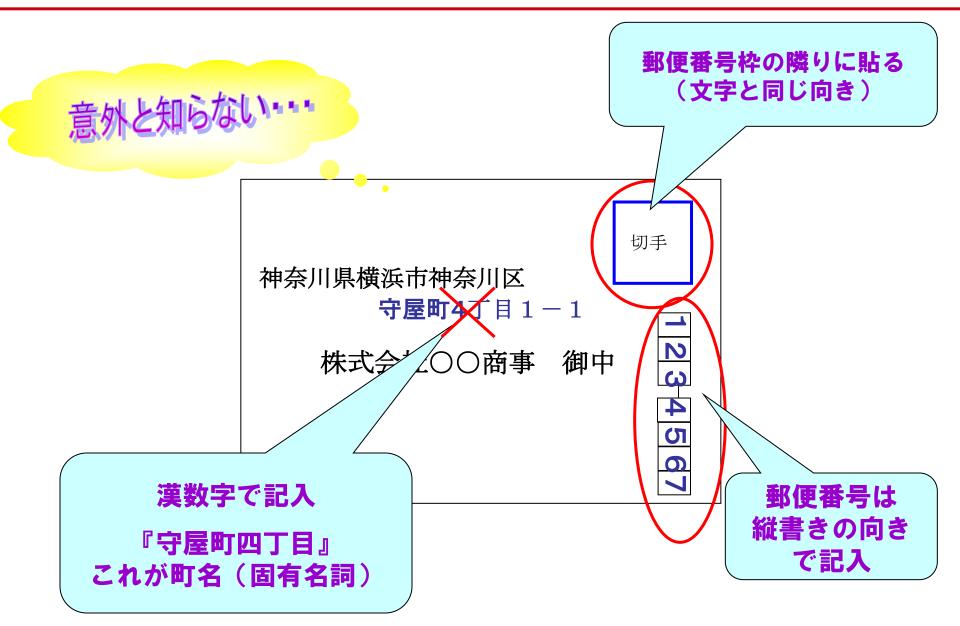




#### 8. ビジネス文書 ~ 封筒の書き方【縦長封筒】



### 8. ビジネス文書 ~ 封筒の書き方【横長封筒】





# 9. メールのマナー





※次のページをめくらずにお考えください



#### 9. メールのマナー ~ メールの特徴 メリット・デメリット

#### メールの特徴を考えてみましょう

#### メリット

- 簡単に すばやく連絡ができる
- 同時にたくさんの人に送ることができる
- 記録が残る
- 情報の引用がしやすい
- 相手の時間を拘束しない
- コストがかからない

#### デメリット

- 相手が読んだのか確認が取りづらい
- ニュアンスが伝わりにくい
- 直接話さないのでトラブルが起きやすい
- 誤送信が起こりやすい





### 9. メールのマナー ~ メールを使うのはどんな時?

#### メールを使うのはどんな時?

- ◎ 非常に向いている
- 向いている
- △ 相手の状況によって異なる

	メール	電話	FAX	封書	直接会う
緊急時の連絡		0			
重要事項の連絡				0	0
お詫び		Δ		0	0
多くの人に連絡	0		0		
伝える内容が多い 伝達内容の保存が必要	0		0	0	0
	0		0	0	
伝達日時の記録が必要	0		0		
海外への連絡	0	Δ	0	Δ	

## ポイント1

#### どの手段を使うかの指標

- ・すぐに伝える必要があるか
- ・相手がどの手段を好むのか
- ・相手との関係性
- きちんと気持ちが伝わるか

## ポイント2

#### メールだけに依存しない!

- ・いくつかの手段を組み合わせてメールのデメリットを補う
- ・会話がコミュニケーションの基本

## 9. メールのマナー ~ ビジネスメール 好感度を上げるには-1

1	改行と空白をうまく使う	550
2	件名を具体的に書く	533
3	送信前に読み返す	402
4	箇条書きを多用する	361
5	冒頭、結びのあいさつを忘れない	226
6	結論から書く	211
7	大事な用件は送信後に電話する	191
8	大容量ファイルの送信に注意	188
9	差出人の名前は見落とされないよう漢字に	184
10	件名に「重要」「至急」などを付ける	166
11	強調する項目に【 】や■などのマークを活用	163
12	文字の色を変えられるHTML形式を使わない	146
13	できるだけ早く返信	138
14	アドレス帳に「様」を付けて登録	122
15	返信の際に宛先の名前に「様」と書き込む	121

日本経済新聞 NIKKEI プラス1 2011年5月21日掲載より 《1032名の複数回答を点数化》



#### 9. メールのマナー ~ ビジネスメール 好感度を上げるには-2

- 1 改行と空白をうまく使う
- ・文字がびっしりと詰まったメールは読みづらい
- ・1行20~30文字程度を目安に改行し、2~5行文章が続いたら、 空白の行をいれる
  - 2 件名を具体的に書く
- ・日付や会議の名称など、本文の内容がわかるような件名をつける
- ・冒頭に【】つきの見出しをつけて強調する
- ・社外への発信は自分の名前を件名に入れる

#### 良い例:

- 「9/7(金) 企画担当者会議のご案内」
- 「【緊急告知】サーバーメンテナンスを今週末に行います」
- 「〇〇社の説明会でお会いしたJBグループ小沢です」

#### 悪い例:

#### 9. メールのマナー ~ ビジネスメール 好感度を上げるには一3

- 3 送信前に読み返す
- ・誤字、脱字、変換ミスがないかチェックする
- ・特に「会社名」「相手の名前」「ファイルを添付したか」は要確認例:「〇〇株式会社」or「株式会社〇〇」、「中村」さんor「仲村」さん、「菊池」さんor「菊地」さん
  - 4 箇条書きを多用する
- ・大事な用件であっても、長文では読み飛ばされることもある
- ・いくつか質問する場合などは、箇条書きにすると読みやすい
- 5 冒頭、結びのあいさつを忘れない
- ・メールは簡略になりがちだが、「お世話になっております」などのあいさつは必要
- ・結びは、本文に対応した言葉で締める 例:「おそれいりますが、ご検討のほど、よろしくお願いいたします。」 「暑い日が続きますが、くれぐれもご自愛ください。」



## 9. メールのマナー ~ ビジネスメール 好感度を上げるにはー4

- 6 結論から書く
- ・冒頭のあいさつはできるだけ簡潔に、要点を伝える
- ・結論に至った過程を理解しやすい 例:「○○の案件はおかげさまで受注できました。★★の点を評価いただきました。」
  - 7 大事な用件は送信後に電話する
- ・送信ミスや相手が読み忘れることもあるので、大事なメールは 電話で確認する

#### その他に気をつけること

- ●必ず返信する ・・・ すぐに回答できない時は、いつまでに返事をするか伝える
- ●署名は必ず入れる・・・・メールを見てすぐに電話できるように毎回必ず入れる
- ●「Re:」の使いすぎに注意 ・・・ やり取りの回数が多くなり、本件の内容と 異なってしまうのはマナー違反
- ●メールを終わらせる時は送った側から・・・ 問合せメール → 回答 → お礼メール

## 9. メールのマナー ~ 送信前チェックリスト



	メールアドレスは間違っていませんか
	具体的な件名をつけていますか
	本文のはじめに宛名を入れていますか
	状況に合わせたあいさつをしていますか
	冒頭で自分が誰であるか名乗っていますか
	用件の主旨が冒頭に書かれていますか
	略語・専門用語を使っていませんか
-	適切なところで改行、空白行を挿入していますか
Ī	半角カタカナ、機種依存文字を使っていませんか
	クッション言葉を入れていますか
	相手を不快にする表現はありませんか
	漢字とひらがなのバランスはよいですか
	社内メールには自分の内線番号を書いていますか
	一画面に収まり、見やすいですか
	添付ファイルは大きすぎませんか
	添付ファイルを付け忘れていませんか
	書き終えたメールを読み直しましたか



※次のページをめくらずにお考えください



#### 9. メールのマナー ~ 読みやすいメールを作成する-1

#### このメール

#### どこを直したら読みやすくなりますか?

件名 打合わせの件

〇〇〇プロジェクトメンバー各位殿

おつかれさまです。△△部の××です。 早速ですが〇〇〇プロジェクトが9月20日より始まります。 つきましては第一回打合わせを9月12日の午後3時から5時まで 本社15階会議室にて開催いたします。 主な議題は「〇〇〇プロジェクトの方針説明」と「担当部門の施策」で、 メンバーは〇〇さん、△△さん、□□さん、☆☆さんと私××です。 それまでに添付資料を拝見してください。 よろしくお願いいたします。

△△部の××より

#### 訂正する箇所は8個です



### 9. メールのマナー ~ 読みやすいメールを作成する-2

1. 件名は 件名 9/12(水) 〇〇〇プロジェクト打合わせのご案内 具体的に 〇〇〇プロジェクトメンバー各位 2. 各位に「殿」は つけない おつかれさまです。△△部の××です。 3. 空白の行を 早速ですが〇〇〇プロジェクトが9月20日より始まります。 入れる つきましては下記日程にて打合わせを開催いたします。 おそれいりますが、ご予定くださいますようお願いいたします。 9月12日(水) 15:00~17:00 ◆日程 4. クッション言葉を ◆場所 本社15階 会議室 使う ◆メンバー 〇〇さん、△△さん、□□さん、☆☆さん、×× 1. 〇〇〇プロジェクトの方針説明 ◆議題 2. 担当部門の施策 5. 日時、場所など は箇条書きにする ※事前に下記資料をご確認ください 6. 「拝見する」は OOOプロジェクト、x Is 謙譲語なのでNG 7. 添付ファイルは \*\*\*\*\*\*\*\*\* △△部 ×× (内線 1234) 忘れずに \*\*\*\*\*\*\*\*\* 8. 署名は必ず入れる

Bgroup

# 10. 付録



## 実践に役立つ文例集 ①アポイントを取る

#### 件名 新プロジェクト打ち合わせの件(JBCCホールディングス/ムム)

株式会社〇〇商事 口口口口様

いつもお世話になっております。 JBCCホールディングスの△△です。

新プロジェクトの資料がまとまりましたのでご説明にあがりたいと思っております。 つきましては、2月11日の週でご都合の良い日時をお聞かせ願えませんでしょうか。 いくつか候補をあげていただけますと助かります。

お返事お待ちしております。

〒144-8721

東京都大田区蒲田五丁目37-1 ニッセイアロマスクエア15階

TEL:03-5714-5171(内線:×××)

FAX:03-5714-5179

E-mail:12345@jbcc.co.jp

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*



#### 実践に役立つ文例集 ②打ち合わせ日時の回答

件名 Re:OOについての打ち合せの件

△△△株式会社 ○○○○様

いつもお世話になっております。 JBCCホールディングスのムムです。

打ち合わせの件、以下の日時のいずれかでお願いできますでしょうか。

第一希望 〇月〇日(月) 午後〇時より△時までの間 第二希望 ○月△日(火) 午前〇時より正午までの間 第三希望 ○月□日(水) 午後〇時より△時までの間

ご検討の程、よろしくお願い申しあげます。

JBCCホールディングス株式会社

OO# AAAA

〒144-8721

東京都大田区蒲田五丁目37-1 ニッセイアロマスクエア15階

TEL:03-5714-5171(内線:×××)

FAX:03-5714-5179

E-mail:12345@jbcc.co.jp

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*



## 実践に役立つ文例集 ③取引先へのお礼

件名 本日はありがとうございました(JBCCホールディングス/ムム)

△△△△株式会社 ○○部 □□□□□様

お世話になっております。 JBCCホールディングスのムムです。 本日は、ご多性中にもかかわらずお時間をさいていただきましてありがとうございました。

ご 提案させていただきました内容につきまして 何かご 不明な点などおありでしたら、何なりと ご 連絡いただければと存じます。

|今後とも貴社のお役に立つよう努力していく所存です。 どうぞよろしくお願い申しあげます。

\*\*\*\*\*\*

JBCCホールディングス株式会社

**T144-8721** 

東京都大田区蒲田五丁目37-1 ニッセイアロマスクエア15階

TEL:03-5714-5171(内線:×××)

FAX:03-5714-5179

E-mail:12345@jbcc.co.jp



### 実践に役立つ文例集 ④社内会議の案内

#### 件名 3/6(火)営業推進会議のご案内

#### 宛先各位

営業推進会議を下記のとおり開催します。 ご出席くださいますよう、お願いいたします。

- 1. 日 時 3/6(火) 10:00-11:00
- 2. 場 所 蒲田事業所 ブレゼンルーム1
- 3. 議 題 (1)営業方針の変更と新目標の設定 (2)新規顧客の開拓
- ○○部 △△(内線:××××)



#### メールに使われる慣用表現



#### ~依頼~

- ・お忙しいところ恐れ入りますが
- ・誠に勝手ではございますが
- なにとぞご了承いただきたく
- ・よろしくお取り計らいくださいますよう
- ・~いただければ幸いです
- お力添えいただけませんでしょうか



#### ~感謝~

- 感謝しております
- お礼申しあげます
- ・何とお礼を申しあげればよいか、言葉もありません
- ・ただただ感謝の気持ちでいっぱいです
- ・うれしく存じます
- ・ご面倒をおかけいたしました
- ・いろいろとお骨折りをいただきまして

#### ~おわび~

- ・失礼いたしました
- **・おわび申しあげます**
- 謝罪いたします
- ・おわびの言葉もございません
- 不注意でこのようなことになり
- ・私の力不足です
- 考えが及びませんでした



#### ~断り~

- ・ご期待に添えず残念ではございますが
- ・ご要望にお応えできない状況です
- ・ご容赦のほど、お願い申しあげます
- ・せっかくのお申し出ではございますが
- ・お力になれず申し訳ございません
- ・見送らせていただくこととなりました



# みなさん、長い時間、おつかれさまでした



