

令和2年4月

# 新入社員ビジネスマナー研修

オフィス成旺

# 好感を持たれるマナー

## I. 好感を持たれる良い人間関係作り

### \* 学生と社会人の違い

1. 組織人として接遇の必要性
2. 良い第一印象 . . . . . 身だしなみ
3. メラビアン（メラビアン）の法則 . . . . . 和顔愛語
4. 挨拶とお辞儀
5. 自己紹介と他人紹介
6. 職場におけるホウ・レン・ソウ

## II. 好感を持たれる話し方

### \* 研修導入テスト

1. 敬語について
2. 間違いやすい敬語の使い方
3. 接客話法と `クッションことば`
4. 好感を持たれるコミュニケーション.
5. 好感を持たれる電話のかけ方・受け方

## III. 好感を持たれる応対・訪問のマナー

1. 受付・案内 . . . 廊下・エレベーター・階段
2. ユニバーサルマナー
3. お茶出しとお見送り
4. 訪問のマナー . . . . . 名刺交換
5. F A X ・ Eメールマナー

# 社会人としての心構え

## ☆学生と社会人の違い

項目	学生	社会人
目的	●	
人間関係	●横の繋がりが中心 先生・同級生・先輩・後輩	
経済面	●両親・祖父母の庇護	
責任	●	
評価	●	

## ☆社会人として大切なこと

### (1) 時間管理

・

・

### (2) 守秘義務

・

・

・

⇒法的制裁のみならず社会的制裁を受ける

# I. 好感を持たれる良い人間関係作り

## 1. 組織人として接遇の必要性

マナーとは「」

「恕の精神」⇒

仕事の能力 + 良い人間関係づくり

## 2. 良い第一印象とは

☆おしゃれと身だしなみの違い

身だしなみ・・・

## 身だしなみのチェックリスト

男性編

チェックポイント	採点	
	他己	自己
① 髪は長すぎませんか 寝ぐせはついていませんか		
② フケは出ていませんか		
③ ヒゲは剃っていますか		
④ 耳垢、鼻毛の手入れは大丈夫ですか		
⑤ 爪はのびていませんか		
⑥ 名札、社章は見える位置（左胸）に真直ぐついていますか		
⑦ 服（制服）のボタンのほころびは大丈夫ですか 襟や袖口は汚れていませんか		
⑧ シャツ、スラックス（ズボン）にしみ、しわがありませんか		
⑨ 靴下はたるんでいませんか		
⑩ 靴はきれいに磨いてありますか かかとが磨り減っていませんか		
合 計		

## 女性編

チェックポイント	採点	
	他己	自己
① 髪は乱れていませんか(ロングヘアーはきちんとまとめてありますか)		
② フケは出ていませんか		
③ 口紅、アイシャドウは濃すぎませんか		
④ マニキュアは派手すぎませんか ハゲていませんか		
⑤ 爪はのびていませんか		
⑥ 名札、社章は見える位置(左胸)に真直ぐついていますか		
⑦ 服(制服)のボタンのほころびは大丈夫ですか 襟や袖口は汚れていませんか		
⑧ 服(制服)にしみ、しわがありませんか		
⑨ 靴下は伝線したりたるんでいませんか 色は適切ですか(予備は持っていますか)		
⑩ 靴はきれいに磨いてありますか かかとが磨り減っていませんか		
合 計		

### 3. メラビアンの法則

◆ % ・ % ・ %

### 4. 挨拶とお辞儀



会釈・・・

敬礼・・・

最敬礼・・・

### 5. 自己紹介・他人紹介

【自己紹介のしかた】

「 (会釈)

「 (敬礼)

【他人紹介のしかた】

「 (会釈)

「 」

「 (お互いに敬礼)

## 6. 職場におけるホウ・レン・ソウ

### ◆職場における報・連・相の重要性

マネジメントサイクル≪P D C A サイクル≫仕事を効率よく進めるためにどのような過程が必要かを表した言葉

**P (Plan 計画) D (Do 実行) C (Check 確認) A (Action 検討・改善)**

### ◆仕事の全体像の確認

**5W**⇒What (何を)・Why (なぜ)・Who (誰と)・When (いつまでに)・Where (どこで)

**3H**⇒How to(どのように)・How much (いくらかかるのか) How many (どのくらい)

### ◆ビジネスの基本(ホウ・レン・ソウ) 仕事は指示で始まり、報告で終わる

指示 ・ 相 談	<p>① 名前を呼ばれたら、まず明るく「はい」返事をする</p> <p>② すぐ立ち上がり上司のもとへ(筆記用具を忘れない)</p> <p>③ 上司の正面に立って聞く</p> <p>④ 用件を伺う(メモを取る)</p> <p>指示は最後まで聞いて復唱、疑問点はその場で質問・確認する 納期の確認をする 同時に2つの仕事の指示を受けたときは、「どちらをお急ぎでしょうか」とたずねる</p> <p>「ハイ、かしこまりました」「ハイ、承知しました」</p> <p>⑤ 指示内容が分かったら、すぐにとりかかる</p>
連 絡	<p>⑥ 指示された仕事が長期間にわたるとき、仕事の途中で状況が変わったとき、結果の見通しがついたとき等は、上司(指揮命令者)に連絡(中間報告)をする</p> <p>⑦ どんな場合でも、自分自身の所在をはっきりさせておく事が大事</p>
報 告	<p>⑧ 仕事が終了したらできるだけ早く命令を出した人に直接報告をする</p> <p>⑨ 報告は結論からする</p> <p>結論を先に述べ、そうなるまでの経過や理由はそのあとで、簡潔につけ加える</p> <p>⑩ 客観的に、主観は後回し→報告はあくまで客観的に、たずねられたら自分の考えを述べる</p>

## Ⅱ. 好感を持たれる話し方

### 研 修 導 入 テ ス ト

【設問】 次の表現を正しい言葉遣いに直して下さい。(全文を書いて下さい)

- ① 山本総務課長おられますか。(山本総務課長はお客様・お得意様)
- ② 書類は御覧になられましたでしょうか。
- ③ 商品代金2800円を5000円からいただきます。
- ④ 加藤さんに言っておきます。(職場の者へ伝言)
- ⑤ 田中さんですか～ (お名前の確認)
- ⑥ お名前様を頂戴できますか。
- ⑦ 誰を呼べばいいんですか。(職場の担当者)
- ⑧ 商品のパンフレットになります。
- ⑨ ご希望の商品はこれで宜しかったでしょうか。
- ⑩ 課長、あした津市にまいりますか。
- ⑪ 御社へ当社より書類を送付します。
- ⑫ 田中は本日お休みをいただいております。
- ⑬ 部長ご苦労様でした。
- ⑭ あさって来られて手続きされますか。
- ⑮ リーダー、確認の方をお願いします。

# 1. 敬語について

5 種類区分 (文化審議会指針)	内 容
尊敬語	相手に対して敬意を表す言葉で、相手の行動や状態、名称に使う 動詞の場合は主語が「相手」(お客さま、〇〇さま) ①「〇〇様が、お話しになる」、「〇〇様がお話しなさる」、「〇〇様が、お話し下さる」、 ②「〇〇様がおっしゃる」 ③「〇〇様が、話される」 名詞:お名前、お着物、ご住所、お手紙 状態:お優しい、ご立派な
謙譲語 I	自分と自分側がへりくだることで、間接的に相手に対して敬意を表す言葉 動詞の場合は主語が「私」 ①「私が、〇〇様にお話します」 ②「私が〇〇様にお話させていただく」 ③「私が〇〇様に申し上げます」 * 名詞:(自分から立てるべき人物への)お手紙、ご説明
謙譲語 II (丁寧語)	今、話をしている(文章の場合も同様)相手に対して丁寧に述べるもの 動詞の場合、謙譲語の作り方は同じだが、主語は自分とは限らない ①「お客様、バスが参りました」「電車が入ってまいります」 ②「あすから旅行に行ってまいります」 * 名詞:小職、拙著、小社
丁寧語	話や文章の相手に対して丁寧に述べるもの 「です」「ます」「ございます」
美化語	物事を美化して述べるもの 酒⇒お酒、料理⇒お料理、茶⇒お茶 (語彙が変化)めし⇒ごはん/腹⇒おなか/便所⇒お手洗い

## 【3 種類区分】

付 加 体			交 換 体		
丁寧語	尊敬語	謙譲語	基本語	尊敬語	謙譲語
美化語 (お) (ご)	おおお ・・・ ごごご	お お ・ ・ ご ご	いう	おっしゃる	申す
	// //	// // //	みる	ご覧になる	拝見する
			聞く	お聞きになる	伺う
	にく れら なだ るれ るさ る	す い せ る た だ く だ だ く	する	なさる	致す
です ます ご ざ い ま す			食べる	召し上がる	いただく
			行く	いらっしゃる	参る 伺う
			来る	お越しになる	参る
			居る	いらっしゃる	おる

## 2. 間違いやすい敬語の使い方

### (1) 尊敬語と謙譲語を間違えて使う

×申される⇒申す（謙譲語）+れる（尊敬語）・・・・・・・・おっしゃる

×参られる⇒参る（謙譲語）+れる（尊敬語）・・・・・・・・いらっしゃる・お越しになる

### (2) 気をつけたい二重敬語

×おっしゃられる⇒おっしゃる（尊敬語）+れる（尊敬語）・・・・・・・・おっしゃる

×お書きになられる⇒お書きになる（尊敬語）+れる（尊敬語）・・書かれる

### (3) 部外で上司のことを話すときに注意したいこと

○課長は外出なさってます（職場内）

○課長は外出致しております（お客様に）

## 3. 接客話法とクッションことば

### (1) 命令形 ⇨ 依頼形へ

\* そちらの椅子にかけてお待ち下さい

( )

### (2) 否定形 ⇨ 肯定形+提案形へ

\* 打ち合わせ日程ですが15日は無理です

( )

### (3) 否定形 ⇨ 依頼形へ

\* 商品の配送受付は5時までですから受付出来ません

( )

☆クッション言葉・・・・・・・・恐れ入りますが、申し訳ございませんが、

失礼でございますが、あいにく 他

## お客様への対応用語

好ましくない言葉	好ましい言葉
1. わたし、うち	わたくし
2. うちの会社	私ども・私ども〇〇会社では
3. あんたの会社 ・御社	そちら様・おたく様・〇〇会社様・〇〇市役所様
4. 誰ですか	失礼ですかどちら様でしょうか
5. すみませんが	
6. さっきは失礼しました	
7. ありません	
8. できません	いたしかねますが
9. 知りません	存じませんが
10. うちではありません	私どもではございませんが
11. いま席にいません	あいにく、ただ今席をはずしておりますが
12. なんの用ですか	
13. そうですか	
14. とんでもありません	とんでもないことでございます
15. わかりました	
16. ちょっと待ってください	少々お待ちくださいませ
17. これどうでしょうか	こちらでいかがでしょうか
18. ～～します	～～いたします
19. わたしではわかりません	
20. 後から知らせます	
21. ～～してくれませんか	～～していただけますでしょうか
22. 住所はどこですか	ご住所（お住まい）はどちらでしょうか
23. ちょっと聞きたいんですが	
24. もう一度言ってください	
25. これは何と読むのですか	こちらはどのようにお読みすればよろしいでしょうか

## 4. 好感を持たれるコミュニケーション

### (1) 話し方

☆日本語話し言葉の特性

- ・書き言葉から自立できない
- ・意味や心を伝えるのにはイントネーションが大切
- ・間の切り方で意味が変わり、接続助詞でセンテンスが長くなる
- ・察しのことばの文化

☆「伝えた」と「伝わった」は違う

☆なぜ伝わらないか・・・経験値で話を理解する

☆分かりやすく話すための基本スキル

何を話すか・どう話すか

◆話の組立て方

◆非言語表現

☆心配りのある話し方

### (2) 聞き方

☆言葉の4活動の比率

書く 9% ・ 読む 16% ・ 話す 30% ・ 聴く 45%

☆3つの「きく」

聞く (hear)・・・

聴く (listen)・・・

訊く (ask)・・・

☆良い聴き方とは

◆相手を受け入れ、共感する

◆上手に話を聴き出す

\* オープンクエスチョン

\* クローズドクエスチョン

☆聴き方のNGと相づち点検

## 5. 好感を持たれる電話のかけ方・受け方

### 電話のマナーをチェック

チェック項目	チェックのポイント
① 明るく、爽やかに 出ていますか。 * 3リン鳴らすは職場の恥	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10時30分まで：「おはようございます。〇〇〇〇でございます。」</li> <li>・10時30分過ぎ：「ハイ、〇〇〇〇でございます。」</li> <li>・ベル3度：「お待たせいたしました。〇〇〇〇でございます。」</li> </ul>
② いつも挨拶をしていますか。 * 電話の向こうは総てお客様	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「いつも（毎度）ありがとうございます。」</li> <li>・「いつもお世話になりまして、ありがとうございます。」</li> <li>* 「お世話様でございます」は出入りの業者</li> </ul>
③ お客様に待って戴くとき、 挨拶はできていますか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「少々お待ちいただけますか。」</li> <li>* 「ちょっとお待ち下さい。」は敬度が軽い。</li> </ul>
④ お待たせした時の挨拶は できていますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「お待たせいたしました。」</li> <li>* 「お待ちどおさまでした」は頂けません。</li> </ul>
⑤ 伝言を受けた時、名前を 名乗っていますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ハイ、かしこまりました。私〇〇と申します。」</li> <li>* 名前を名乗ることで信頼感が高まる。</li> </ul>
⑥ 復唱とメモをとっていますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人間は「もの忘れ」をする動物です。記憶よりも記録が確実です。</li> </ul>
⑦ 相槌をうっていますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ハイ、さようですか。・・・」</li> <li>* 「あー、そうですか。」「エー、エー」などは使わない</li> </ul>
⑧ 承諾の挨拶はできていますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「かしこまりました。」</li> <li>* 「わかりました。」は軽い感じです。</li> </ul>
⑨ 自分達の呼び方はできていますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「私共の方では、・・・」</li> <li>・「私共、〇〇〇〇では、・・・」</li> <li>* 「うちの方では、・・・」は軽い感じです。</li> </ul>
⑩ 電話の切り方に注意していますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様が切られてから受話器を置くぐらいの感じがベターです。</li> <li>* お客様より早くならないように、また、乱暴にならないように注意する。</li> <li>* 一般には電話は掛けた方が先に切る。</li> </ul>

## ロールプレイング

### <ケース1> 基本の応対（受け方）

かける人（お客様）	受ける人（あなた）
<p>（電話をかける）</p> <p>②私、〇〇の〇〇と申します。</p>	<p>（リーンリーン）</p> <p>①はい、（所属部署名）でございます。</p> <p>③〇〇の〇〇様でいらっしゃいますね。 いつもお世話になっております。</p>

### <ケース2> 相手が社名、氏名等を名乗らなかった時

かける人（お客様）	受ける人（あなた）
<p>（電話をかける）</p> <p>②おそれいりますが、〇〇様いらっしゃいましたらお願いします。</p> <p>④私、〇〇の〇〇と申します。</p>	<p>（リーンリーン）</p> <p>①はい、（所属部署名）でございます。</p> <p>③〇〇でございますね。おそれいりますが、どちら様でしょうか？</p> <p>⑤〇〇の〇〇様でいらっしゃいますね。 いつもお世話になっております。</p>

## 電話の取り次ぎ方

### <ケース3> 在席の場合

かける人（お客様）	受ける人（あなた）
<p>（電話をかける）</p> <p>②私、〇〇の〇〇と申します。</p> <p>④おそれ入りますが、課長の〇〇様いらっしゃいましたらお願いいたします。</p>	<p>（リーンリーン）</p> <p>①はい、（所属部署名）でございます。</p> <p>③〇〇の〇〇様でいらっしゃいますね。 いつもお世話になっております。</p> <p>⑤課長の〇〇でございますね。 少々お待ちくださいませ。</p> <p>（保留をし、名指し人へ取り次ぐ）</p> <p>⑥〇〇の〇〇様から（□番に）お電話です。</p>

## 伝言メモの取り方

・メモに必要な項目

誰に、どこ誰からの伝言

用件、受けた日、時間、自分の名前

5W2H（または3H）の要領で用件を聞く

伝 言 メ モ
_____ 様へ
_____ の _____ 様から
日 時 分 電話がありました
<input type="checkbox"/> 折り返し電話してください
<input type="checkbox"/> また、先方からお電話があります
<input type="checkbox"/> 来訪されました

## 電話の取り次ぎ方

<ケース4> 名指し人がほかの電話で話し中の場合

かける人（お客様）	受ける人（あなた）
<p>（電話をかける）</p> <p>②私、〇〇の〇〇と申します。</p> <p>④おそれ入りますが、〇〇課の〇〇様お願いいたします。</p> <p>⑥それでは、お電話くださいますよう、お願いいたします。</p> <p>⑧はい、△△△-〇〇〇〇です。</p> <p>⑩では、よろしくお願いいたします。失礼いたします。</p>	<p>（リーンリーン）</p> <p>①はい、（所属部署名）でございます。</p> <p>③〇〇の〇〇様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。</p> <p>⑤〇〇でございますね。少々お待ちくださいませ。（保留する）お待たせいたしました。申し訳ございません。只今、〇〇はほかの電話に出ておまして少し長引きそうです。☆宜しければ 後ほどこちらからお電話を差し上げますが、いかがいたしましょうか。</p> <p>⑦かしこまりました。おそれ入りますが、電話番号をおきかせ願えませんか。</p> <p>⑨△△△-〇〇〇〇ですね。確かに承りました。</p> <p>⑪失礼いたします。</p>

## 電話の取り次ぎ方

<ケース5> 名指し人が外出中で伝言を受ける

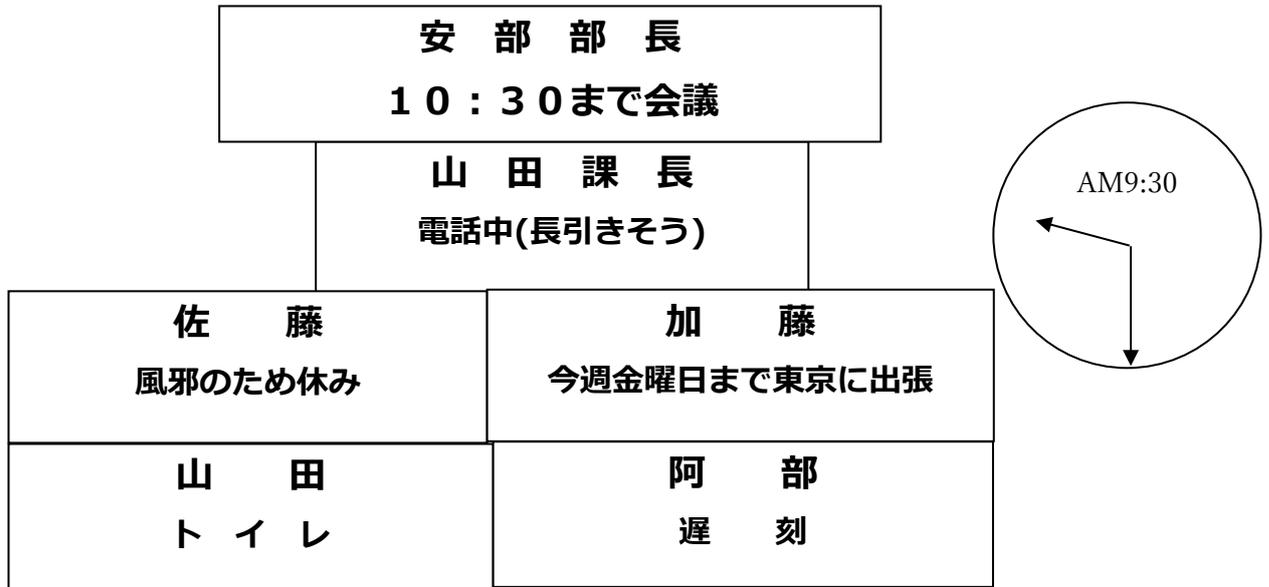
かける人（お客様）	受ける人（あなた）
<p>（電話をかける）</p> <p>②私、〇〇の〇〇と申します。 いつもお世話になっております。</p> <p>④おそれ入りますが、〇〇様いらっしゃいましたらお願いいたします。</p> <p>⑥それでは、お会いする日時の変更の件で伝言をお願いいたします。 明日2時にお会いすることになっていたのですが、11日火曜日2時に変更させて頂きたいとお伝え願えませんでしょうか。 もし、都合が悪ければご連絡くださるようにお伝えくださいませ。</p> <p>⑧はい、△△△-〇〇〇〇です。</p> <p>⑩そうです。では、よろしくをお願いいたします。</p> <p>⑫失礼いたします。</p>	<p>（リーンリーン）</p> <p>①はい、（所属部署名）でございます。</p> <p>③〇〇の〇〇様でいらっしゃいますね。 こちらこそ、いつもお世話になっております。</p> <p>⑤〇〇でございますね。 少々お待ちくださいませ。 （保留する） お待たせいたしました。申し訳ございません。 あいにく〇〇は外出しておりますが、〇時頃には、戻る予定でございます。 よろしければご用件をお伺い致しますが、いかが致しましょうか？</p> <p>（はい、どうぞ）</p> <p>（はい）</p> <p>⑦復唱させて戴きます。 「明日2時にお会いする件を11日火曜日の2時に変更なさること」と「もし都合が悪ければ連絡を差し上げるように」とのご伝言ですね。念のため、電話番号をおきかせ願えませんでしょうか。</p> <p>⑨△△△-〇〇〇〇番ですね。</p> <p>⑪はい、かしこまりました。私△△が承りました。</p> <p>⑬失礼いたします。</p>

☆「また、こちらからかけなおします」と言われたならば、どのような対応をすれば良いでしょうか。  
「」

☆覚えておきたい携帯電話マナーの一言

「恐れ入りますが、今2、3分お話をさせていただいてよろしいでしょうか」

## 《電話応対事例》



☆会議中 「部長の安部は10時30分まで会議中でございます。会議が終わり次第こちらからおかけします」

☆電話中「ケース4 参照」

☆風邪で休み「本日佐藤は休んでおりますので、私で宜しければ御伝言を承りますが・・・」

「お休みをいただいております」は間違い・・・「いただく」表現は物をもらう謙譲語

☆出張「加藤は今週金曜日まで出張致しておりますが、お急ぎでしょうか」

⇒急ぎ「私〇〇が連絡を取りますのでお待ちいただけますでしょうか」

急ぎでなければ伝言を受ける。

☆席外し「ただ今、山田は席を外しております。戻り次第折り返しお電話を差し上げますが・・・」

☆遅刻 10分くらいの場合は席外しと同じように応対。

### その他の電話応対

☆職場に同姓が何名もいる場合

「私どもには〇〇が〇名おります。恐れ入りますが課長の〇〇でございますか」

「佐藤の下の名前は何ですか？」は失礼な印象になる。

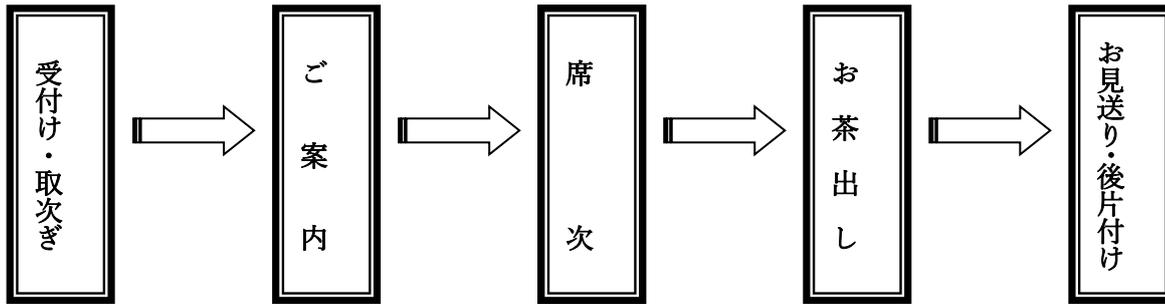
☆声が小さくて聞き取れない場合

「恐れ入りますが、少々お電話が遠いようでございます。もう一度お願い致します」

☆道順を尋ねられた場合

現在地を何う⇒交通手段を何う⇒案内・・・東西南北はわかりづらいので目印や右手・左手と説明をする。

### Ⅲ. 好感を持たれる対応・訪問のマナー



#### 1. 受付・案内

##### (1) 受付

- ①
- ② 社名、氏名とアポイントメントの有無を確認する
- ③



##### (2) 案内

- ④
- ⑤ 手のひらを少しななめ上に向け、「ご案内致します」と声をかける
- ⑥
- ⑦ 応接室の前に来たら、「こちらでございます」と言って招き入れる

##### ◆エレベーター

- ・ 基本的には、お客様が先です
- ・ お客様の人数が多い時は、乗る時のみ案内人が「失礼いたします」の一言

##### ◆階段

- ・ お客様は手すり側、案内人は2～3段前を歩く・上から見下ろさない

##### ◆ドアの開閉

- ・ 引きドア →
- ・ 押しドア →

##### ◆席のご案内

- ・ 室内に入ったら「〇〇はまもなく参りますので、こちら(そちら)でお待ちくださいませ」と言って、お客様ににかけていただくよう案内する
- ・ 退室の際に、出入り口のところで一礼し、静かにドアを開閉する

#### 2. ユニバーサルマナー

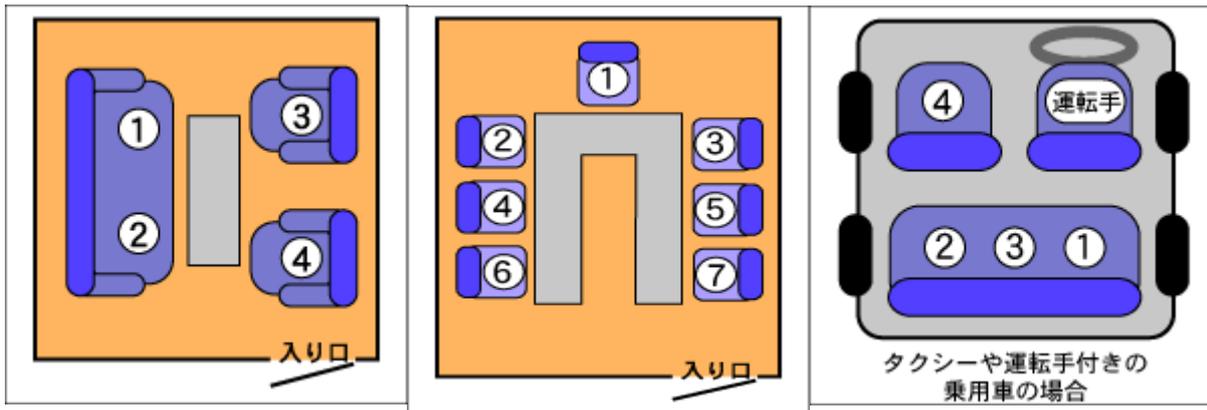
##### ◆高齢者への対応・・・3300万人（人口の26%）

声のトーン・文字について他

##### ◆障害者への対応・・・788万人（人口の6%）

肢体不自由者・視覚障害・聴覚障害・知的障害等

## 席次について



● 応接室の席次

● 会議室の席次

● 車の席次

### 3. お客様のお見送り

お客様には最後まで気持ちよく接し、企業に対してよい印象を持っていただきましょう

・見送るときは、最後まで丁寧な対応を・・・「お迎え3歩お見送り7歩の姿勢」

「本日はお寒い中お越しいただきましてありがとうございました」（その時にあった会話）

「今後ともよろしくお願い致します」

「ありがとうございました」

### 4. 訪問のマナー

#### (1) アポイントメントの取り方

##### ① 訪問日時を決める

◆ お客様への訪問の電話

「」

決して「〇月〇日伺います」と一方的に決めない

##### ② 日程変更の時

◆ 自然災害等で急に伺えなくなった場合等

「お約束をさせていただいておりますが、ニュースの状況では伺えませんので日程を改めさせていただきたく存じます」

##### ③ 訪問時間

◆ ビジネスタイム・・・

## (2) 受付・応接室でのマナー

### ①受付

●コートの扱い

●名乗り

### ② 応接室内でのマナー

●必ず入り口に近いところで立って待つ

●名刺交換・・・・・・同時交換は必ず名刺入れに乗せて交換をする。

### ③辞去

## 5. FAX・Eメールマナー

### (1) FAX の マ ナ ー

FAX は、情報をすぐに相手に先に送信できるため、大変便利な通信手段ですが、送信側の注意や配慮が足りないと失礼になる場合もあります

《作成のポイント》

#### ①必ず送信票をつける

#### ②送信票への記述事項

・受信者情報、・送信者情報(社名、部署、役職、氏名、電話・FAX 番号)

・送信枚数      ・件名及び送信内容(簡潔にする)

#### ③送信票は会社の顔であることを忘れずに(会社指定のフォーマット使用)・

#### ④送信する前後に、相手先に確認を入れる

《注意事項》

#### ①誰の目に触れるかわからないことを心得ておく

プライバシーに関することや第三者の個人情報を記載しない

#### ②宛先の FAX 番号とダイヤル番号の再確認をする(誤送信に注意)

#### ③個人宅宛に送信する場合は、時間帯を考慮する

#### ④送信枚数が多いときは、先方に事前確認をする

#### ⑤ページ番号を付すほうが親切である

#### ⑥FAX 機の送受信日が正確であるよう、定期的に設定確認をする



## (2) Eメールのマナー

社内・社外を問わず連絡方法として従来の文書・電話・FAX等に加え、Eメールが一般的に活用されるようになりました。

### 《Eメールの特徴》

- 世界中のユーザと短時間低価格で情報のやり取りができる
- 相手が不在でも届ける事ができる
- 他のアプリケーションソフトで作成したファイルをメールで送信や加工が簡単にできる

### 《作成のポイント等》

- ①メールアドレスの確認・・・アドレスの記述は必ず半角の英数字
- ②用件がわかる内容の題名を付ける
- ③1通につき1用件とする
- ④本文は、読みやすさに配慮し、一行の文字は全角で30字程度、1通20行程度
- ⑤送信前には誤字、脱字に注意し、再確認をする
- ⑥宛先、CC、BCCの使い方のチェックをする
- ⑦署名等を明記する

会社名、部署名、役職、氏名、郵便番号、住所、電話番号、FAX番号、メールアドレス等

- ⑧アドレス帳の登録に注意

アドレス帳に登録するときは、「表示名」の最後に必ず「様」をつけて登録する

- ⑨添付ファイルの容量に注意

### 《受信時の注意事項》

- ① ビジネス上のメールは必ず応答する
- ② 重要メールは必ず確認し、相手に返事をする
- ③ 返信するときは、全員返信か送信者のみ返信かの確認をする
- ④ 転送するときは、原則送信者に許可を得る
- ⑤ 受信メールが、「宛先」か「CC」かの確認する
- ⑥ ビジネス上やりとりしたメールは保存しておく

## 《送信時の注意事項》

- ① 重要度が高いものは、メールソフト機能を活用して、相手にわかるようにする
- ② 緊急の要件は、別途相手に電話等で連絡をする
- ③ テキスト形式を採用し、HTML 形式を使用しない
- ④ 絵文字は使わない
- ⑤ メールは記録として相手に残ることを心得ておく

## 《その他》

### ■ 返信・転送の引用

相手の手紙の返事や訂正を入れるときは、その文章を引用すると流れがわかりやすく便利です  
但し、不必要な部分まで引用する必要はありません

例：引用部分と本文の行頭を数文字ずらす、若しくは引用部分と本文の間を一行あける

### ■ 身に覚えのないメールの対処

知らない人からのメール、件名・差出人名が英語のメールは、直ぐに開かない  
危なそうだと判断した場合は、「完全削除」をする  
「添付ファイル」がある場合は、開かず削除する

## E メールサンプル

The screenshot shows an email client window titled "○○のお知らせ". The email content is as follows:

送信者: manner-kikaku@cpost.plala.or.jp (cpost.mail.plala.or.jp)  
宛先:   
CC:   
件名: ○○のお知らせ

MS UI Gothic 10

○○○○株式会社  
△△営業部  
営業部長 ○○○○様

△△会社の○○です。  
いつもお世話になっております。

さて、.....

ご多用中誠に恐縮ですが、  
是非ご来館願いますようお願い申し上げます。

1.日時 平成 記 年 月 日(水)15:00より  
2.場所  
なお、会場案内地図を添付いたします。 以上

送信者  
.....  
株式会社○○ 営業部 ○○○○  
〒420-0857 静岡市東区○○○○  
Tel: 054-222-3030 Fax: 054-222-5555  
mail: abc-efgh@jlmn.co.jp

Callout boxes point to the following elements:

- アドレスを正確に記載し、必ず再確認をする (points to the sender and recipient fields)
- 必ず件名を入れる (points to the subject line)
- 宛先を正確に記載する (points to the recipient field)
- 簡潔な挨拶文 (points to the opening text)
- 本文は読みやすく簡潔にする (points to the main body text)
- 特記事項は別記にして記載すると分かりやす (points to the numbered list)
- 署名を添付 (points to the signature block)

署名を添付  
社名、部署名、氏名、郵便番号、住所、電話