はじめに

日進月歩で情報機器が開発され、私たちの仕事の能率を上げてくれています。しかし、いくら高性能の機器が出現しても、それだけで仕事がスムーズに進むことは絶対にありません。

商談であれ、社内業務であれ、仕事を円滑に進めるために必要なことは、よりよい人間関係を作ることです。そのための基本がビジネスマナーです。マナーなど知っていなくても、仕事に影響はないと思っている方がみられますが、マナーを身につけているといないとでは仕事に及ぼす影響は大です。

マナーは古臭い慣習やルールを押しつけるものではありません。相手への尊敬の現れであり、相互の信頼関係を維持するのに大きな役割を果たします。あなたが、組織の一員として、あるいは一人前の社会人としてのマナーについて常識的な知識を持っているかどうかで、あなたの会社も、あなたも信頼を得、尊敬されて仕事をスムーズに進めることができます。この講座は、Q&A方式で構成されています。特殊な問題は避け、できるだけ一般的、常識的な問題を取り上げています。テキスト1は、「社内」「言葉使い」「電話」のマナーを取り上げ、テキスト2は「文書」「接客」「訪問時」「社外」のマナーの章で構成されています。

各章ともまず「基本チェック」であなたの基本知識をチェックしていただきます。続いてさまざまな場面を想定した「実践チェック」で実践的な力を身につけていただくようになっています。

「基本チェック」は○×式、「実践チェック」は五肢です。各1点で問題数にしたがって自己採点してみてください。自分では正しいと思っていた知識が間違っていたことに驚かされることもあるでしょう。

さらに、「課題集」では、各章のなかからぜひマスターしておきたい問題を精選し、マークシート方式で解答していただきます。マークシートの解答方式にもなれておいてください。

教材の内容

- コースガイド　一冊
- テキスト　二冊
- 課題集　一冊
- マークシート　二枚
- 提出用封筒　二枚

注意

お届けした教材をご確認ください。万が一、不足などがございましたら、DHC教育事業部「ご相談窓口」まで教材到着日から二週間以内にご連絡ください。二週間を過ぎますと、教材代金・送料とも有料になります。

カリキュラム

テキスト1

1 社内のマナー編
- 基本チェック
- 身だしなみ
- あいさつ
- 呼称
- 業務
- 席次
- 規律
- 心得
- ポイント整理
- 実践チェック

2 言葉使いのマナー編
- 基本チェック
- 敬語
- 定型句
- 心得
- ポイント整理
- 実践チェック

3 電話のマナー編
- 基本チェック
- 電話を受ける
- 伝言
- 電話をかける
- ポイント整理
- 実践チェック

テキスト2

4 文書のマナー編
- 基本チェック
- 社外文書
- Eメール・FAX
- ポイント整理
- 実践チェック

5 接客のマナー編
- 基本チェック
- お辞儀・受付
- 自分が来客を迎えるとき
- 案内・お茶出し
- 名刺交換・紹介・席次
- ポイント整理
- 実践チェック

6 訪問時のマナー編
- 基本チェック
- アポイントを取る
- 他社を訪問する
- ポイント整理
- 実践チェック

7 社外でのマナー編
- 基本チェック
- 贈・結婚式・葬儀
- 洋食・中華・和食
- お見舞い
- ポイント整理
- 実践チェック

学習の進め方

各章とも「基本チェック」「ポイント整理」「実践チェック」の順で学習していきます。テキスト1冊を終了したら課題集に取り組み、マークシートを提出してください。

「登場人物」

新入社員の鈴木君、田中さん、入社3年目の花田君、草野さんの4人が、この講座の中心人物です。

「基本チェック」

マナーは、人によって習熟度が異なります。ある人にとっては常識的なマナーでも、ある人にとっては、はじめて知るマナーもあることでしょう。そこで、各章ともまず、「基本チェック」で、基本的なマナーを知っているかどうか、間違って覚えていないかなどを○×方式でチェックしてください。結果的に合っていても、考え方として間違っていたなどという場合もありますので、正解した設問も、一度は解説に目を通しておきましょう。考え方が間違っていると、ほかの場面でも正しいマナーで振舞えません。

テキスト1・社内のマナー

社内のマナー基本チェック

【問題】□の中に、正しいと思うものには○を、間違っていると思うものには×を

身だしなみ

Q1 □

花田君は商事会社の営業担当だが、茶髪や長髪は、若いので

Q2 □

草野さんは会社には制服がなく服装が自由なので、職場を明目を引く派手な服装で仕事をするようにしている。

Q3 □

花田君は寝坊してひげを剃る時間がなかったり、剃り残しがにシェーバーを用意していて、時々それを利用している。

Q4 □

花田君は靴下は黒、紺、茶の無地のもので、スーツと同系色

Q5 □

草野さんは、先輩の佐藤さんが「健康増進に効果があるかレットをしているのは、間違いだと思っている。

【解答と解説】

身だしなみ

A1 ×

ビジネスマンには茶髪や長髪は許されません。前髪の長さにも注意。あるヘアスタイルが基本です。女性で長い髪の人は、束ねるなどの注意し、香りの強い整髪料も使わないようにします。

A2 ×

オフィスでの服装で大切なことは、機能性と清潔感です。職場には動きやすい服装でも職場の傾向に合わない、周囲に不快な思いをさせるシワ、取れかかっているボタン、ネクタイのたるみなども厳禁です。ひげ剃りは毎朝、出勤前に、剃り残しがないように行うのがベスト。ありませんが、不精ひげや、剃り残しのままでいるよりよいでしょう。場にふさわしいものにすることも大切です。女性は香りの強い化粧品

「ポイント整理」

基本チェックで学習したことをベースに、マナーのポイントが表や図などで、わかりやすくまとめてあります。

テキスト1・社内のマナー

社内のマナーポイント整理

ビジネスをスムーズに進め、成果をあげるために欠かすことのできないマナーの第一歩は、社内マナーです。重要な取引先や顧客など対外的な人たちへのマナーも、社内マナーを体得していなければマスターできません。当然のこととして、対外的マナーは社内マナーの延長線上にあるからです。

社内マナーと一口に言っても、身だしなみやあいさつ、上司・同僚・部下に対する呼称、業務における指示の受け方や報告・連絡・相談の仕方、席次や規律など多岐に渡りますが、何一つ特別なものはありません。すべて、社会人として身につけておくべき常識の範囲内のものですから、素直な気持ちで学べば、スンナリ覚えられる事柄ばかりです。

もちろん常識の範囲とはいえ、応接室や会議室の席次など、特別に習得しなければ知り得ない馴染みの薄い事柄もあります。また、自分では正しいと思い込んでいて実は間違っている常識も結構あるものです。

徹底マスター　ビジネスマナー200

◇女性◇

・スーツが一般的。ワンピースやツーピース、ジャケットもOK

④派手な化粧や、香りの強い化粧品は厳禁

❯周囲を不快にさせない「清潔感」を保つためのチェック一覧

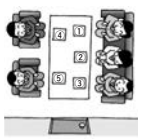
髪	寝ぐせがついていないか、肩にフケがかかっていないかチェック
ひげ	毎朝きちんと剃り、剃り残しがないかチェック
爪	爪は短く切っているか、爪の間に汚れが溜まっていないかチェック
歯	昼食後もできたら歯磨き。最低限でもうがいを。歯間に食べ物のカスが残っていないかチェック
口臭	口臭の有無や強さを適宜にチェック。気になるときは市販の口臭消しスプレーを使用する

徹底マスター　ビジネスマナー200

席次

①入り口から一番遠いところが上座

応接室（①から順に上席）



「実践チェック」

ある状況で、複数のマナーを正しく使えるかを試す問題です。5肢からマナーとして不適切なものを選びます。できなかった問題は、「解答」中の参照ページでポイントを確認しておきましょう。

テキスト1・社内のマナー

社内のマナー実践チェック (4)

■業務

【問題】

小林課長から業務命令を受けた草野さんの次の対応の

ださい。

草野さんは小林課長に呼ばれ、やりかけの仕事が

らは新しい仕事の計画を聞かされ、それを2週間で

要点をメモしたが、疑問事項については指示中に確

点が生じたが、繁忙な小林課長に迷惑がかかると考え

1 「はい」と答えてただちに課長席に行ったこと

2 指示事項の要点をメモしたこと

3 疑問事項については指示中に確認を取ったこと

4 復唱はしなかったこと

5 疑問点が生じたが、1人で解決する努力をした

徹底マスター　ビジネスマナー200

【解説】

職場での仕事は、上司の指示・命令を受けることかないと、思わぬミスの原因となったり、トラブルを招を与えることにもなります。

1は正解です。上司に呼ばれたら、なにはさておい係の基本になります。

2も正解です。「指示事項の要点をメモし」ポイントです。

3「疑問事項については指示中に確認を取った」はにくくなるばかりでなく、最後まで聞けば不明点がわ

4指示を受けたら、聞き違いや理解不足を正すため なかったので、復唱はしなかった」は不適切です。

5「疑問点が生じたが、1人で解決する努力をした事柄を解決するためにに存在するものであり、遠慮は無談する社員のほうが上司から信頼され、仕事を円滑に

【解答】3、4、5

参照ページ＝社内マナー基本チェックQ14～Q26（6

「課題集」

テキストを学習していれば、必ず解ける問題です。このテキストの内容は、ビジネスパーソンとして必須のマナーです。わからない問題があったら、マークシートを提出する前に、もう一度テキストを復習してから解いてみましょう。

課題について

マークシートの問題は課題集に収載されています。テキスト1冊を終了したら、課題に取り組みマークシートを提出してください。

課題はテスト形式を採っていますが、解答時間の制限はありません。わからないところは、テキストを見直すなど、ビジネスマナーを確認したあとで取り組んでください。

マークシートの解答方法

各課題ごとに対応するマークシートを使用してください。また、記入する前に次頁の「マークシート記入上の注意」を確認してください。解答はすべて選択式となっています。該当する問題番号の欄をマークシート上で探し、解答となる記号を選び、塗りつぶしてください。

マークシートの提出

マークシートへの記入が終わったら、氏名・受講生番号など、記入漏れがないか確認し、マークシート送付用封筒に入れ、封筒の表面に必要事項を記入して投函してください。

マークシートの受け付け締め切り：毎月末日（必着）
DHCからの成績送付：毎月5日

※年末年始・祝祭日などの関係で、月により若干変動する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

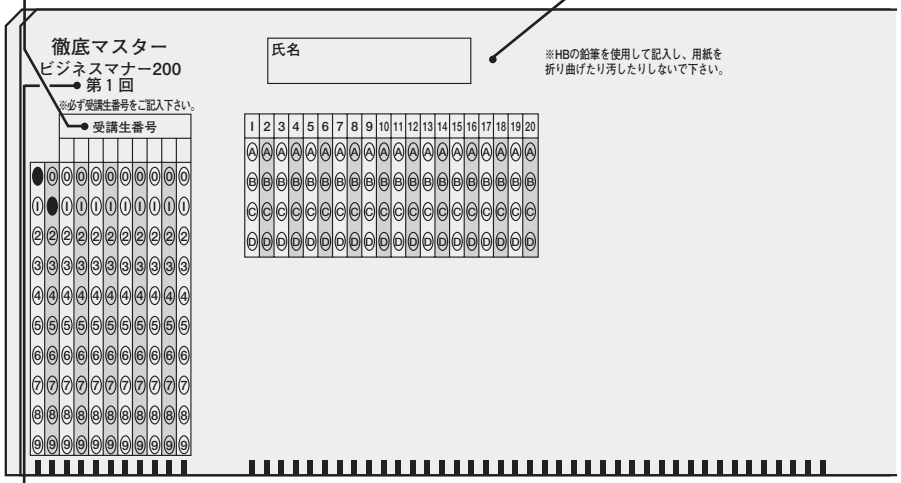
郵便事情により、当社に到着するまでに3～4日かかる場合がありますので、余裕をもって投函してください。締切日を過ぎて当社に到着したマークシートは、翌月分扱いになります。ただし、最終提出期限を過ぎて到着したマークシートの採点および返却はいたしません。また、記入漏れがある場合は、採点されません。

マークシート記入上の注意

●受講生番号　受講生番号を受講生番号欄に記入し、それと同じ数字を下から選び、塗りつぶしてください。

●氏名　受講生番号と照合・確認するために、氏名を必ず記入してください。

【記入例】



●回数　提出する課題に対応したマークシートであることを確認してください。

注意

1. HB もしくは B の鉛筆、またはシャープペンシルを使用してください。ボールペンは使用できません。
2. マークは円からはみ出さないよう、しっかりと塗りつぶしてください。
3. 記入する解答欄を間違えないよう注意してください。**記入漏れがある場合は採点されません。**
4. 解答を修正する際は前のマークが残らないよう消しゴムで完全に消してください。消し跡が残っていると二重解答となり、採点できない場合があります。
5. **マークシートが折れたり汚れたりしないように注意してください。**