

② ビジネスマナーの基本

● 電話対応のマナー

電話の受け方

電話は相手が見えないこともあり、より細やかな配慮が必要です。電話に出たあなたの印象が、会社の印象につながることもあります。明るく丁寧な対応を心がけましょう。

① 3コール以内で取ろう

相手を待たせないよう、コール音が鳴って3回以内に受話器を取り、「お電話ありがとうございます、〇〇（会社名、部署名）、〇〇（あなたの名前）でございます。」などと名乗るようにします。

② メモを用意しよう

電話を受ける時は次のア～カに気をつけてメモを取りましょう。

- ア いつ電話がかかってきたか（電話を受けた日付と時間）
- イ 誰が電話をかけてきたか（先方の会社名、部署名、氏名）
- ウ 用件
- エ 対応方法（相手が再度かけてくるのか、こちらから折り返すのか）
- オ 電話を折り返す場合の先方の連絡先
- カ 電話を受けた者の名前（自分）

③ 相手を待たせないようにしよう

上司などに電話がかかってきた場合は、その人の所在を確認し取り次ぎます。不在など、すぐに取り次ぎできない場合は再度電話に出て状況（外出中、電話中など）を伝えます。その際最初に「お待たせして申し訳ございません。」などの言葉を忘れずに。



●来客時のマナー

常にお客様の立場に立った気持ちのよい対応を心がけましょう。

- ① 座ったままではなく、お客様の正面に立って
- ② 相手の目をみながら、きちんとした姿勢で
- ③ 失礼のない言葉づかいで、明るくきびきびとした対応を
- ④ お客様を案内するときは、^{かみざ}上座へ
(応接室は入口から遠い席が上座です。長いすが来客用、肘掛けいすが自社用、が一般的です。)

●名刺交換のマナー

就職すると名刺交換をする機会が増えます。職種にもよりますが、初対面の人には名刺を渡して自己紹介をしましょう。

- ① **名刺交換する前に…**
人に会う時には名刺を必ず持つ習慣をつけましょう。
上着を着用するなど、身だしなみを整えたうえで相手と接します。
- ② **名刺交換するときは…**
立ってあいさつをし、必ず両手で名刺を交換します。
目上の人との名刺交換は、自分から先に相手を読める向きで手渡ししましょう。
文字や会社のロゴ等に指がかからないように受け渡します。
- ③ **交換した後は…**
会社名、氏名はその場で確認してみることも大切です。
いただいた名刺はすぐにしまわず、用件が済むまでは机に置きます。

●指示の受け方

上司からの指示があれば、素直に聞き、迷ったときや困ったときは遠慮せず相談しましょう。

- ① 呼ばれたら、「はい！」と答えて上司のところへ。
- ② 要点は必ずメモを取る。
- ③ 疑問点はその場で確認する。
- ④ 指示内容は復唱して確認する。
- ⑤ 自分の考えがあれば提案する。

