



ビジネス職向け

ビジネスマナー

2

ビジネス職向け
ビジネスモデル基礎

ビジネス職向け
マーケティング基礎

ビジネス職向け
ビジネスマナー

ビジネス職向け
資料作成基礎
法人向け企画書・提案書作成のコツ

ビジネス職向け
問題解決力基礎

ビジネス職向け
ビジネスモデル企画

ビジネス職向け
セールス基礎

ビジネス職向け
ピッチ

原亜依南 Hara Aina (21) / @zn1south



お茶の水女子大学 文教育学部 人間社会科学科 社会学コース 3年

新潟県糸魚川市出身

TRUNK株式会社にてインターン中 (2016.3~)

新規開拓営業やSNS運用、ライター、人事などを務め、現在は主に既存クライアントの採用フォロー（カスタマーサクセス）を担当している。担当企業は延べ10社以上。

他2社での長期インターン経験あり。

求人広告の代理店営業 / 急成長ベンチャー企業で人事

興味関心は「人が適切な配置・採用によって働く人の成長支援を行うこと」



Question!

ビジネスマナーはなんで必要なの？



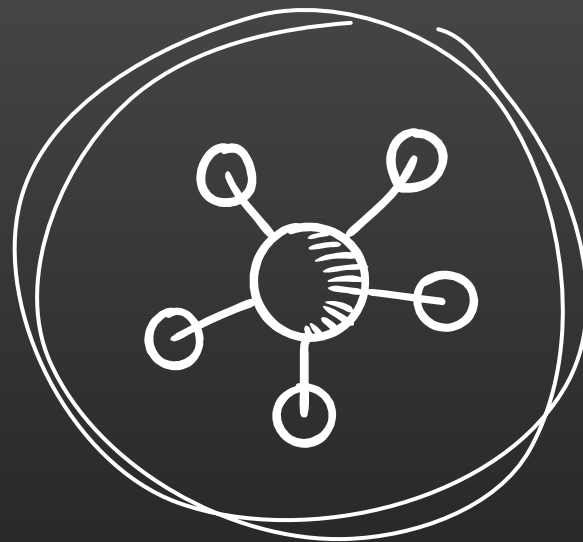
Let's think!

最近されて嬉しかったマナー・不快に感じたマナー
はありましたか？



Necessity

- ▷ 相手を敬い、相手の立場を尊重する
- ▷ ビジネスコミュニケーションを円滑にする
- ▷ 企業や自分のイメージを良くすること



Element

- ▷挨拶とお礼
- ▷丁寧な言葉遣い
- ▷時間や期限を守る
- ▷約束を守る
- ▷身だしなみ



Situation

- ▷ 電話応対
- ▷ メール
- ▷ 訪問時
- ▷ 名刺交換
- ▷ その他連絡時

(1) 電話応対

電話のかけ方

1. 名乗る

『TRUNK株式会社の原と申します。』

2. あいさつ

「いつも大変お世話になっております。」

3. 相手の所属部署、氏名と肩書きを告げる

「代表の西元様はいらっしゃいますでしょうか？」

(1) 電話応対

電話のかけ方

a.相手が不在（or会議中）の場合

「お戻りは何時頃のご予定でしょうか？」

「それでは改めてこちらからご連絡を差し上げます。ありがとうございました。」

c.相手につないでもらった場合

「お世話になっております、TRUNKの原でございます。いつもお世話になっております」

「〇〇様、今すこしお時間をいただいてもよろしいでしょうか」

（用件を伝える）

「お時間をいただきまして、ありがとうございました。」

それでは引き続きよろしく願いいたします。失礼いたします。」

(1) 電話応対

電話の受け方

まずは、名乗る

『お電話ありがとうございます。TRUNK株式会社でございます。』

a.担当者が不在（or会議中）の場合

「申し訳ございません。西元はただいま会議に出ておりました。」

「よろしければ、ご用件を承ります」

b.取った電話が営業電話だった場合

「恐れ入りますが、どのようなご用件でしょうか？」

「必要な場合はこちらからお電話しますので、今後のご連絡は不要です。」



Be Careful!

よくある電話の受け答え間違い！

「〇〇は退社しました」

退社は会社を辞めること。

帰宅した場合は「失礼しました」「帰宅しました」という。

電話のかけて側も相手が帰宅していないであろう時間に
電話をかけるのがマナー！

(2) メール

話し言葉と書き言葉の違い
(単語レベル/接続詞)

「貴社」 VS 「御社」

Cf.) 当社 vs 弊社

「ご教示」 VS 「ご教授」

「なので」



Be Careful!

あたり前だけど 「！」 「？」 は原則使わない

ただし、取引する中で親しくなったり、
相手が同い年だったりしたら使うこともある



Be Careful!

よく使われる結びのフレーズ
「取り急ぎ御礼まで」

避けた方が無難

※マナー違反ではない

「取り急ぎ」という言葉は

“忙しい中で時間を割いてメールを送りました”
という印象を相手に与えてしまう恐れアリ



Be Careful!

「二重敬語」

- × 社長がおっしゃられていました
- 社長がおっしゃっていました

× ●●部長様

「部長」自体が敬称であり、二重敬称になってしまうので間違い。

○ 「●●部長」

× ●●株式会社様

様という敬称は個人名のみを使う。

会社や部署宛に書類や郵便物を送る場合は、「御中」を。

訪問日程の決め方

提案する候補日は具体的に複数日記載すること！

(例)

【希望訪問日程】

- ・ 2/20 (月) 9:00～12:00
- ・ 2/23 (木) 10:00～14:00
- ・ 2/24 (金) 終日

使えるフレーズ集

「ご確認いただきますようお願いいたします。」

「ご教示いただくと幸いです。」

「ご返信いただくと幸いです。」

「お忙しいところ恐れ入りますが、」

「お手数をおかけしてしまい恐縮ではございますが、」

「引き続き、何卒よろしくお願いいたします。」

基本的に**24時間以内**のメールの返信がマナー！

だいたい**目下の人**が返信して終わる

<自分が目下の場合>

- 自分→相手→自分

- 相手→自分

(3) 訪問時

訪問先での受付

来客用電話で・・・

「お世話になっております。TRUNK株式会社の原でございます。
本日14時より〇〇様とお約束があって参りました。」

(3) 訪問時

応接室への出入り

商談や会議後・・・

- ①部下は早めに会議室のドアを開ける
- ②上司がお客さまを誘導するように先に出る

上司→お客さま→部下

の順で会議室を出る！

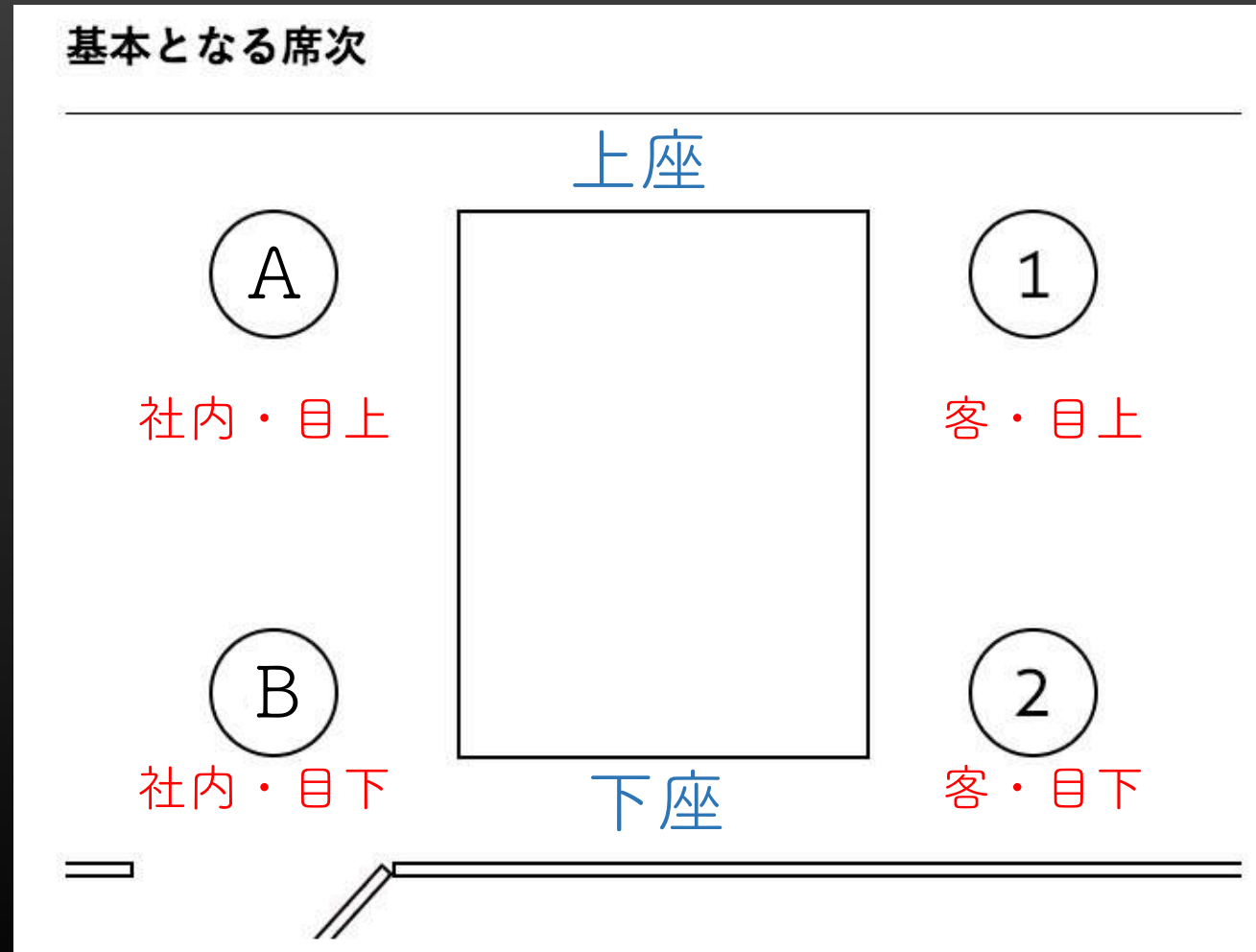
自分が客の時は

上司→部下

の順で会議室を出る！

(3) 訪問時

応接室での席順



(4) 名刺交換

ただしい名刺交換

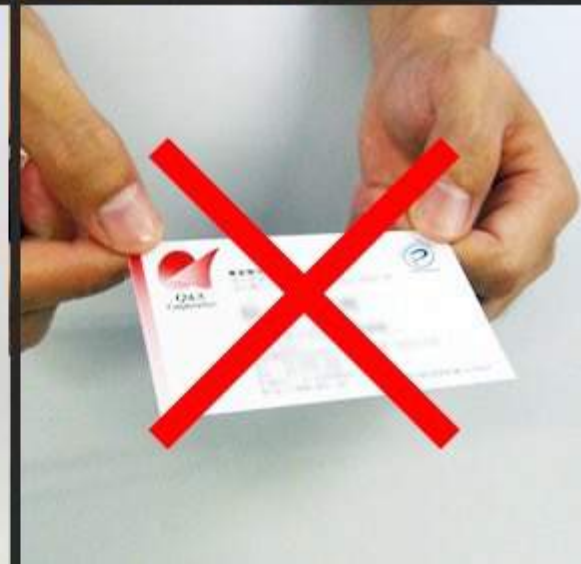
複数人での訪問の際は、
立場の高い人から順に名刺交換！（上司→部下）

あいさつの順は目下→目上

「初めまして。TRUNK株式会社の原
と申します。」（相手もあいさつ）

「ちょうどいいいたします」と言って同時に交換

目下の方は
相手の名刺位置よりも下から名刺を受け取る



ビジネスにおける「目上」「目下」とは・・・？

社会的地位や年齢などに関わらず、

お金を出す（お願いをされている）側が**目上**

お金を貰う（お願いをしている）側が**目下**



Be Careful!

目上の人から名刺を先にもらってしまったとき

「申し遅れました」

と言ってすぐに名刺を差し出す！

(4) 名刺交換

複数人から名刺をもらった時はどうする？

- ①最初の相手から名刺を受け取る
- ②最初の相手の名刺は名刺入れのフタや下に移動させる
- ③次の相手との名刺交換を始める

名刺入れの上で複数の人の名刺を重ねないように注意！

(4) 名刺交換

名刺をもらっていざ商談スタート！

1対1の名刺交換

テーブルの上には直接置かず、自分の名刺入れの上に載せる

複数の人と名刺交換

役職の一番高い人の名刺を名刺入れの上に載せ、
その他の人の名刺はテーブルの上に載せる

人数が多いときは相手が座っている順番に並べる

(4) 名刺交換

名刺をしまうタイミング

原則、商談中にはしまわない！

ただし、受け取った名刺が多すぎる場合などはしまってOK

商談が終了してから名刺入れにしまう

改めて「ちょうだいいたします」といって入れるとより丁寧

(4) 名刺交換

名刺を切らしてしまっている・・・！

「申し訳ございません。

ただいま名刺を切らしてしおりました」

と素直にお詫びをし、

口頭で社名と名前を告げる

(5) 報連相

そもそも報連相とは



(5) 報連相

報告

組織として決めたことなのか
感想なのであれば個人的な
意見であることを前置きする

連絡

できるだけ簡潔に伝える
緊急度や重要性によって
伝え方を変える

相談

相談内容/どうなっていることがゴール
なのか/現状やった施策と効果
について話すと相手もと答えやすい!
い!

大事なのは、「相手を不安にさせないこと」

おさえとおきたい略語「TPO」



に応じて服装などを使い分ける！

相手を敬い、相手の立場を尊重する気持ちこそが
ビジネスマナーのもと！

ただしいマナーを覚えて周りのビジネスパーソンに
差をつけよう！