

ビジネスマナー研修

所属名	氏名

目次

1. 自己紹介、他人紹介
2. あいさつの基本、場面ごとの使い分け
3. 敬語、言葉遣い
4. 電話応対
5. 名刺交換
6. 席次
7. ノック、湯茶サービス
8. ビジネス文章（社内向け）
9. ビジネスレター
10. ケーススタディ

自己紹介（真実はどれだ）

自分のプライベートを考え、皆さんに伝えたいことを1つ挙げて下さい。但し、嘘も3つ考え発表して下さい。他の皆さんはどれが真実か当ててもらいます。もし、当てられてしまった場合、バツゲームを行ってもらいます。

※1の所に真実を書いてもらうこと。質問は一人ひとつだけOK。
バツゲームはその都度、設定

1.

2.

3.

4.

他人紹介

紹介する人の氏名 ()

メモ

(まず、隣の人を3分間インタビューしてもらいます。
その後、その他の人に対してインタビューした方を
紹介してもらいます。(2分) 分かりやすく具体的に
紹介することを心掛けてもらいます。) 必ず、他の人が
しらなかった事項を1つ聞き出させる

あいさつの基本

Time (時) Place (場所) Occasion (場合)

あいさつはすれば良いというものではありません。TPO をわきまえた上で、相手に伝わるようにしなければなりません。早速練習してみましょう。

(2回繰り返して、声を出し読んでもらいます。) 動作 (お辞儀) もしながら。

1. おはようございます。
2. お疲れ様です。
3. お世話になっております。
4. いらっしゃいませ。
5. 少々お待ちください。
6. お待たせいたしました。
7. 恐れ入ります。
8. 行ってまいります。
9. 只今、戻りました。
10. お話中、失礼致します。お先に失礼致します。
11. 承りました。
12. 申し訳ございません。
13. ご迷惑をお掛けします。
14. 宜しくお願い致します。
15. 宜しくお伝えください。

あいさつ（場面ごとの使い分け）

次の場面で使用すべきあいさつを答えなさい。（5分）

1. お客様からの電話を担当者に取り次ぐとき
少々お待ちくださいませ。
2. お待ちいただいていたお客様に対して
お待たせいたしました。
3. お得意先からの電話を受けたとき
お世話になっております。
4. お客様にお詫びするとき
大変申し訳ございません。
5. 外出からもどったとき
ただいま、戻りました。
6. 上司の労をねぎらうとき
お疲れ様です。お疲れ様でした。
7. 訪問先で湯茶サービスを受けたとき
恐れ入ります。
8. お客様から伝言を頼まれたとき
承りました。
9. 会社から帰宅するとき
お先に失礼致します。
10. 担当者が上司に報告中、話を遮って話し掛けるとき
お話中失礼致します。

敬語（3分）

1. 尊敬語・・・相手を敬い、動作等に対して使います。
2. 謙譲語・・・自分自身の動作を謙って使います。
3. 丁寧語・・・相手に敬意を払う言い方で企業では一般的に使用します。

普段	丁寧語	尊敬語	謙譲語
する	します	される、なさる	いたします
くれる	くれます	くださる	—
思う	思います	お思いになる	存じます
いる	います	いらっしゃる	おる
言う	言います	おっしゃる	申し上げる
聞く	聞きます	お聞きになる、聞かれる	拝聴する
見る	見ます	ご覧になる	拝見する
行く	行きます	行かれる	うかがう
来る	来ます	いらっしゃる	参る
会う	会います	会われる	お目にかかる
帰る	帰ります	帰られる	帰らせていただく
待つ	待ちます	お待ちになる	待たせていただく
知る	知っています	ご存知になる	存じる
読む	読みます	読まれる	拝読する
書く	書きます	書かれる	書かせていただく
送る	送ります	お送りくださる	送らせていただく
食べる	食べます	召し上がる	いただく