

ビジネススマナー編

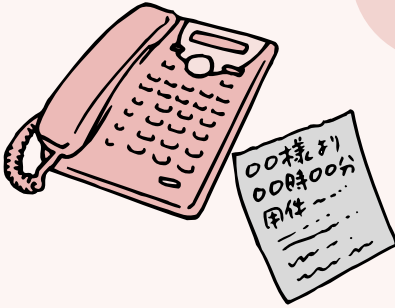
人が人を思う心。その心が日々の暮らしの中で育まれ、かたちとなって根付いているのが、マナーや習慣です。このコーナーでは、その「おもいやり」にスポットをあてて、シリーズで紹介していきます。今回は、ビジネスを円滑に進めるために欠かせない、心遣いのポイントを紹介する「ビジネススマナー編」です。

気遣いが生みだす、洗練されたビジネススマナー

仕事をより楽しく、よりスマートにする秘訣です

point

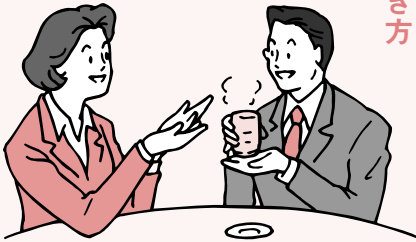
電話対応を
スムーズにする4つのコツ



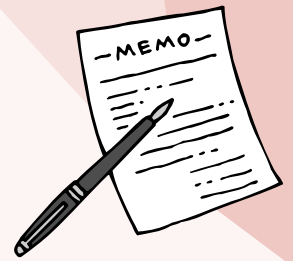
電話の取り次ぎのコツは、「誰から誰に宛てて」「どんな用件なのか」を正しく把握することです。取り次ぐ相手が不在の場合は、「伝える内容と緊急度」を確認し、最終的に「受けた自分が誰なのか」を相手に伝えます。このような基本行動をテンポよく進めながら信頼感を高めましょう。

point

清々しいお茶の
いただき方



訪問先での話について熱が入ってしまうと先方もお茶を勧め忘れてしまうことがあります。そんなとき、さりげなく「お茶をいただきます」と声をかけ、左手に茶碗を乗せ右手を添えるなどきちんとした作法で口に運ぶと、相手に清々しい印象を与えるでしょう。



電話を受けたときの第一声や来客時の手順など、多くの企業でビジネススマナーに関するいろいろなルールが定められ、研修が行われています。マナーに関する書籍をひもとけば、さまざまな場面での適切な作法が紹介されていますし、スムーズな動作を身につけるためのビジネススマナー講習会も毎日のように開催されています。

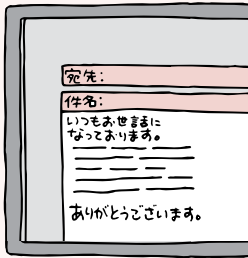
こうしたことから、あいさつやお辞儀の仕方、電話対応、名刺交換などのテクニクを覚えることがビジネススマナーを身につけることだと思われがちです。もちろん、ある程度カタチにこだわることも必要ですが、なによりも大切なのは、マナー＝作法(きまり、しきたり)に限られたことではなく、なぜその作法を行うかにあります。

電話や来客対応の細かい決めごとにも、相手の用件に的確に応えられるような意図が必ずあり、それが体系的に作りあげられているのです。人と人が接するときには、おもいやりの気持ちが生本にあり、そこからマナーが生まれているのです。

日ごろみなさんのビジネススマナーは、相手に心が伝わるものになっているでしょ

point

いつものメールに
もうひと工夫



メールの冒頭に入れている「お世話になります」のひと言。ここにもうひと工夫して「感謝しております」「ありがとうございます」と一言加えてみましょう。いつもの定型文を少し変えるだけで、気持ちがこもったビジネスメールに大きく変わります。

point

メール時代の手紙の魅力



便利なEメールを多用する今こそ、手紙で気持ちを伝えてみてはどうでしょう。手紙は大げさと感じるならハガキを使っても構いません。賀状や異動の連絡だけでなく、さりげない日ごろのお礼や健康を気遣う便りなど積極的に活用してみましょう。

point

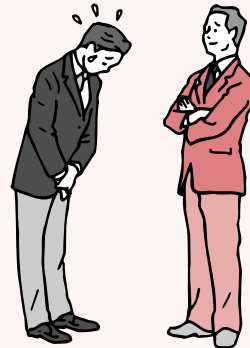
会議を滑らかにするマナー



会議の場はその雰囲気によって成果も大きく変わります。資料ばかりを見ず、発言者を見ながら話を聞きましょう。また意見は誰にでも明確、簡潔にすることで議事が活発になります。また、分かりにくい事柄はボードなどで図解しながら解説、質問する工夫も大切です。

point

トラブル時こそ、
心からの対応を



万が一、自身や周囲が不始末を起こしてしまった場合は、「素早く」、「真摯に」フォローすることを第一に考えます。周囲の協力も仰ぎ、最優先で対応しましょう。他のビジネスマナーと同様に、誠実な気持ちこそが解決の糸口となるのです。

COLUMN

ところ変われば作法も変わる。世界のビジネスマナー

世界にはその土地その土地の生活習慣から生まれたさまざまなビジネスマナーがあります。たとえば中国での会食は、ビジネスよりも歓迎の意味合いが強いようで、迎える側が料理を取り分け、ゲスト側が箸をつけるまで待つようです。またアメリカなどのように、上司であってもファーストネームで呼び合うフランクさを好む国もあれば、スペインなどでは、待ち合わせの時間から

多少遅れたとしても、そのことで機嫌を悪くするのは器量が狭いとみられます。接待などが必要な場合も夕食は家族と取るために、昼食がビジネス接待の場となることが多いスウェーデンなどの国もあります。

どの地域のビジネスマナーもその原点は、お互いを尊重する気持ちです。習慣の違いや形式ばかりに気を取られず、言葉や文化を越えたおもしろいやりを持ちたいものです。

うか。過剰に型を押しつけていたり、相手からみると慇懃無礼に映ったりしていませんか？
互いを敬う気持ちを忘れず、もう一度マナーを見直してみましょう。