

平成29年度新入社員教育研修 『ビジネスマナー編』

日時：4月12日(水) 10:00~15:00
場所：中小企業会館 9階
講師：株式会社マネジメントサポート
代表取締役 古谷治子様

4月12日、4月27日の2日間、新年度入社研修が本年も実施されました。

初日の研修はビジネスマナー編では、第一部『あなたで良かった、と言われる新人』、第二部『周りから選ばれるためのビジネスマナー』のお題で、新入社員には気づきや発見を沢山頂くことができたご講演となりました。新入社員の皆様、先輩社員の皆様も、振り返りも兼ね、以下チェックしてみましょう。

■職場でのマナーと心得、チェックポイント

- ・社会人としてケジメをつける
- ・コミュニケーションは挨拶から
- ・始業10分前の着座
- ・挨拶は最後まで
- ・時間厳守
- ・公私の区別をはっきり付ける
- ・整理整頓
- ・行き先等は明確に

■第一印象の重要性、チェックポイント

第一印象を作り上げる要素は、視覚が55%、聴覚が38%、考え方や行動が7%、視覚と話し方で93%の印象を決めてしまう、ということから印象の振り返りチェックをしてみましょう。

- ・身だしなみ …… 清潔感があるか？ 好感をもてる服装か？
- ・笑顔 …… 笑顔で話すことができるか？ 目線の配り方が良いか？ イキイキしているか？
- ・態度 …… 姿勢を崩さず立てるか？ 背筋を伸ばして歩けるか？ メリハリのある挨拶ができるか？
- ・言葉使い …… 正しい言葉遣いか？ 聞き取りやすい音量か？ 歯切れよく話しているか？
- ・全体として …… 明るく親しみやすいか？ 礼儀正しいか？ 積極性があるか？
- ・話し方として …… 話の組み立てがしっかりしているか？ 話がわかりやすいか？

■身だしなみのチェックポイント

社会人として、相手に信頼してもらえる身だしなみを心掛けることは、企業人としての第一歩です。ここでいう『身だしなみ』とは、服装だけでなく、ヘアスタイル、お化粧品、所持品も含み、手足、顔などの手入れ等のことまでも意味しています。

身だしなみの三原則は(清潔感、機能性、調和)

- ・頭髪 …… 流行を追いすぎた髪型、色となっていないか？ 寝癖は？ フケは？ 長さは？
- ・顔は …… ヒゲは？ 口臭は？ 耳あかは？ 鼻毛は？
- ・服装 …… 襟や袖は汚れていないか？ ボタンは？ シャツが出ていないか？ 派手すぎないか？ ネクタイは調和してる？ シミ・シワは？ スボンのセンタープレスは？ シャツの第一ボタンはかけているか？
- ・手 …… 清潔か？ 爪は伸びてないか？
- ・足元 …… 靴は磨いてあるか？ 服装とのバランスは？ 靴下の色の調和は？ すり減ってないか？
- ・持ち物 …… ハンカチは？ ティッシュペーパーは？

■挨拶の基本、チェックポイント

- ・挨拶の8大用語…おはようございます、いらっしやいませ、かしこまりました、少々お待ちください、恐れ入りますが、申し訳ございません、失礼いたしました、ありがとうございます
- ・挨拶の基本…相手の目をみる、明るく元気よく、挨拶の言葉を先にお辞儀は後に
- ・挨拶を効果的にするコツ
…自分から先手で切り出す、挨拶とともに〇〇さんと名前を呼ぶ、『昨日はお疲れ様でした』など、プラスアルファの一言を添える

■礼(お辞儀)、3種類の礼、チェックポイント

- ・会釈(軽いお辞儀) …… 角度は15度、社員やお客様とすれ違う時
- ・中礼(一般的なお辞儀) …… 角度は30度、日常の挨拶、お客様のお迎えやお見送り
- ・最敬礼(最も丁寧なお辞儀) …… 角度は45度、お礼やお詫びをする時

各チェックポイントはいかがでしたか？
ビジネスマナーが自然と出来るよう心がけ、身に付け実践していきましょう。

講義の中では、3種類の礼の仕方、実際に挨拶の仕方、電話の取り次ぎ、来客の取り次ぎ方などロールプレイングを実施し、実践で生かせるよう体験もいたしました。

ビジネスマナーの基本の基本を習得し、ディスプレイ業界の専門知識を加え、フレッシュな感覚と好奇心と想像力を兼ね備えた皆様が、一日も早く活躍することを願っております。

広報委員 大類憲司/株フジヤ

