



新入社員のための

「職場のビジネスマナー」

新社員がまず身につけたいのが、ビジネスマナーです。電話応答やビジネスメール、名刺交換など、社会人として第一歩を踏み出す際に欠かせない基本的なマナーを紹介します。

監修

株式会社らしさラボ

代表取締役 研修トレーナー 伊庭正康

電話対応の マナー

工作中、一番緊張するのは電話をかけたリとったりするときだという新社員も多いのではないのでしょうか。SNS 等でのテキスト連絡が増え、日頃から電話をする機会は減っています。急な電話にも慌てず、落ち着いて対応できるようにしておきましょう。

電話をかける手順

① 社名と自分の名前を名乗る

「お世話になっております。私、日実商事の佐藤と申します」

② 相手の部署名や名前、肩書きを伝える

「営業部の鈴木様はご在席でしょうか」

③ 相手が出たら再び社名と自分の名前を名乗り、何の用件かを伝える

「私、日実商事の佐藤と申します。〇〇の件で、ご連絡差し上げました。ただいま〇分ほどお電話よろしいでしょうか」

④ 用件を終えたら、挨拶をして電話を切る

「お忙しいところ、お時間いただきありがとうございました。それでは失礼します」

POINT!

電話をかけるタイミング

取引先に電話をかける際は、相手の就業時間内にかけるのが基本です。また、始業直後、昼休憩、終業間際の電話は迷惑になることがあるので避けたほうがよいでしょう。

電話を受ける手順

① 受話器を取り、社名を名乗る

「はい、日実商事でございます」

3 コール以上待たせたときは「お待たせいたしました」と言う丁寧です。

② 名前や用件を聞いて取り次ぐ

「人事部の田中ですね。おつなぎいたします」

間違いがないように、相手の言葉を復唱して取り次ぎます。

・相手の名前が聞き取れなかった

「申し訳ございません。少々お電話が遠いようです。もう一度お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」

・担当者が不在

「田中は外出（離席）しており、〇時頃に（〇分程度で）戻る予定です」

・担当者が電話中（折り返しが必要な場合）

「ただいま田中はあいにく他の電話に出ております。終わり次第こちらからご連絡いたします」

POINT!

伝言メモの残し方

担当者が不在の場合は、以下の伝言をメモに残します。読みやすい字で丁寧に書きましょう。

- ・相手の会社と名前
- ・電話のかかってきた日時
- ・用件
- ・折り返す場合は相手の電話番号
- ・自分の名前（電話を受けた者）

ビジネスメールの マナー

ビジネスメールには「型」があります。型を押さえて
“簡潔にわかりやすく”が基本です。

件名の書き方

件名は簡潔に内容がわかるようにしましょう。

〇月〇日の打合せについて

〇〇商品お見積りの件

宛名の書き方

宛名は「会社名、部署、氏名」を入れるのが基本です。相手の名前がわからないときは「ご担当者様」としましょう。

相手が大勢の場合は「皆さま」の意味がある「各位」を使用します。各位は敬称なので目上の人に使っても問題ありません。「各位殿」や「各位様」

は二重敬語なので、使用しません。

企業や部署などの団体に対しては「御中」を使用します。これも同様に「御中様」とはしません。

本文の書き方

挨拶・名乗り

会社名、部署、自分の名前を記載します。

挨拶文は不要という考え方もありますが、まずは基本を押さえておくといよいでしょう。

初めて連絡する相手であれば「初めてご連絡いたします」、お世話になっている相手には「いつも

お世話になっております」、返信であれば「ご連絡ありがとうございます」などが一般的です。

用件

用件は短く簡潔に、わかりやすい文章を心がけましょう。文章が長いと要点がわかりにくくなります。

複数ある事柄は、箇条書きにするとわかりやすいでしょう。

曖昧な表現は避け、期日などは具体的に書きましょう。

結びの挨拶

結びの挨拶は不要という考え方もありますが、「どうぞよろしくお願い申し上げます」と結ぶのが一般的です。

署名

「社名、部署、名前、メールアドレス、電話番号、住所、URL」などを記載した署名を最後に付けます。自動で挿入されるように設定しておくといよいでしょう。

〈メール文面の例〉

宛先 abc@efg.co.jp

件名 〇〇商品打合せのお礼

メールの件名
件名はわかりやすく

株式会社〇〇
商品統括部
山田太郎様

宛名
会社名、部署、氏名を
入れるのが基本

いつも大変お世話になっております。
株式会社日実商事商品開発部の佐藤です。

挨拶・名乗り
会社名、部署、
氏名を名乗る

本日はお忙しいところ、貴重なお時間いただき誠にありがとうございます。
〇〇商品開発についてのご意見、たいへん参考になりました。ご提案いただきました△△を追加して検討いたします。

本文
文章が長くなり過ぎ
ないように気付ける
複数の事柄は箇条書きに
してもよい

今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

結びの挨拶

株式会社日実商事
商品開発部
佐藤一郎
メールアドレス 〇〇〇@△△△
〒〇〇〇-〇〇〇〇
東京都〇〇〇区〇〇〇〇 △△ビル5F
電話番号 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

署名
自動で挿入される
ように設定しておく
とよい

名刺交換の マナー

直接、取引先の担当者などとお会う場合は、名刺を交換します。名刺交換は、その人の第一印象にも関わりますので、基本的なマナーを押さえておきましょう。

名刺交換の順番

原則として、訪ねた側から名刺交換を求めます。複数人で訪問した場合、役職が上の人から名刺交換を行ないます。

先方が複数人の場合、役職が上の人から名刺交換を行ないます。

名刺の渡し方

名刺は、名刺入れの上に、相手から読める向きに両手で差し出し、社名、部署、氏名を名乗ってから渡しましょう。

なお、名刺交換を行なう際は必ず立つようにしましょう。

名刺の受け取り方

名刺を受け取る際は「頂戴いたします」と言い、両手で受け取ります。

同時に受け渡しをするときは、右手で自分の名刺を差し出し、左手で相手の名刺を受け取ります。自分の名刺を渡したら、右手は相手の名刺に添えます。

名刺の扱い方

商談中は、受け取った名刺は名刺入れの上に乗せて、自分の左側に自分が読める向きに置きます。複数枚の場合は席順に並べます。

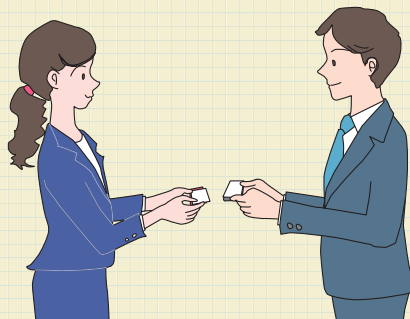
商談が終わったら、丁寧にしまいましょう。

POINT!

名刺切れに注意！

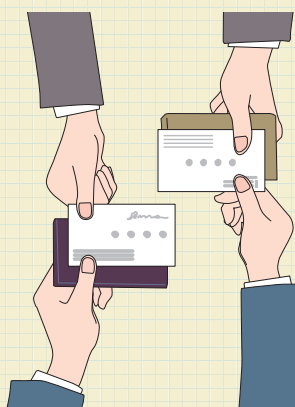
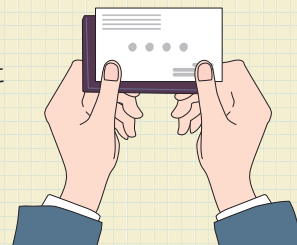
名刺は、名刺入れの他にも財布や定期入れ、手帳などに数枚入れておくと安心です。うっかり名刺を切らしていたときは、「あいにく名刺を切らしており、申し訳ございません」と謝罪し、口頭で自己紹介をしましょう。

名刺交換の手順（同時に交換する場合）

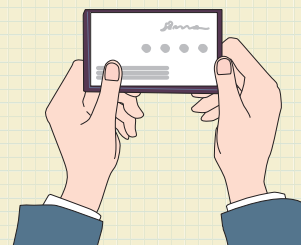


① 脇をしめて、胸の位置で相手から読める向きで名刺を持つ

② 名刺を名刺入れの上に
乗せ、相手に向ける



③ 相手の名刺入れの上に
自分の名刺を乗せて渡し、
相手の名刺を左手で受け取り
自分の名刺ケースに乗せる



④ 右手を添えて
両手で持つ



いば まさやす 2011年、研修会社(株)らしらぽを設立し、リーディングカンパニーを中心に営業研修、営業リーダー研修、コーチング、講演のほか、メンタルタフネス強化研修も行なう。『仕事の速い人が絶対やらない段取りの仕方』など著書多数。

新入社員として

ひとたび社会に出れば、新入社員であっても社会人としての振舞いが求められます。これは就業時間中に限った話ではありません。たとえば、通勤電車のなかで得意先の悪口を言ったり、社外秘に関わる話をしたりするのは、マナー以前の問題です。

最後に、新入社員が気を付けておくべきポイントを挙げます。

・約束の時間を厳守する

遅れる場合は必ず連絡を入れましょう。

- ・清潔感のある身だしなみを心がける
- ・自分から率先して挨拶をする
- ・報告、連絡、相談を怠らない
- ・尊敬語、謙譲語、丁寧語を正しく使う
- ・飲み会等で羽目を外さない

「アルコールは勧められたら飲まなければならない」という考えは間違いです。飲めない場合はキッパリ断りましょう。

- ・就業時間中に私的なSNSの閲覧や書込みをしない
- ・会社の備品などを許可なく持ち帰らない
- ・カフェ等でZoom会議や電話をしない

マナーには、厳密なルールはありません。状況によって正解も変わります。マナーの基本は気遣いです。迷ったときは、「どうすれば相手に快適な気持ちでいてもらえるか」を考えて行動するとよいでしょう。

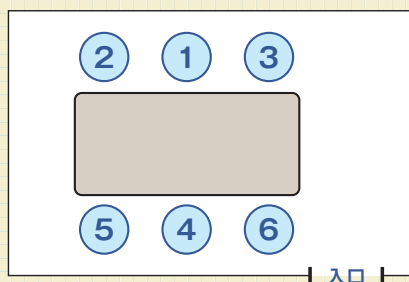
席次に関するマナー

お客様の来社時や会食時に、スムーズに上座に案内できるよう席次の基本を押さえておきましょう。

席次の基本ルール

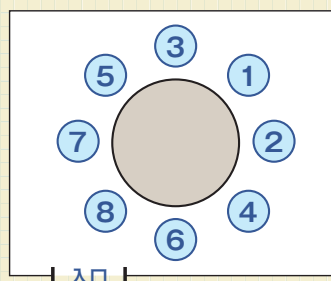
基本的に、入口から遠い席が上座です。ただし、絵画や外の景色が見える席など、「よりよい席」があれば、そこを上座として案内しましょう。

基本の席次



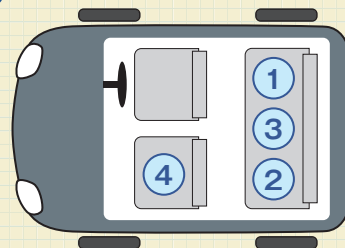
長方形のテーブルでは、入口から遠い方の中央の席が上座となります。眺望がよい部屋では、窓の正面にある席を上座として案内するなど柔軟に対応します。

円卓の席次



入口からいちばん遠い①が上座です。以降、上座から見て左側、右側、左側……の席次となります。ただし、中華円卓で食事をする場合は、上座から時計回りの席次となります。

タクシーの席次



タクシーの席次は、①運転席の後ろの席、②助手席の後ろの席、③後部座席中央、④助手席の順です。ただし、乗降が楽な助手席の後ろの席を好む人もいます。マナーはルールに従うことが重要なのではなく、相手を気遣うことが第一と考えましょう。