

Brain News

2012年11月27日発行
12月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 46

みなさんこんにちは。

ついこの間、新年あけまして〜とお伝えしたのに既に12月です。

ニュースでは今年は暖冬と言われていましたが寒くなりましたね。

我が家には、「ぼん太」という愛犬（ミニチュアダックスフント）がおりますが、「ぼん」の朝の様子を見ると今日は寒いのか、少し温かいのか、すぐ、わかります。

それはお布団からなかなか出てこないからです。しかも、お尻を出して頭だけお布団に入って寝ておりますが、寒い朝はちゃんとお尻までお布団に入り、なかなか起きてきません。その様子で私も出掛ける洋服を考えています。

さて、先月、親勇会にお越しいただきました皆様、ありがとうございました。お陰様で盛会にて会を行うことができました。今回は皆様のお声がありまして、異業種交流会という場をあえて自由に名刺交換していただくようにいたしました。皆様、たくさんの方とお近づきできましたでしょうか？

さて、そこで今回は、名刺交換のマナーについてもう一度、お話いたします。

名刺は自分が何者かを表す分身のようなものです。まずは、名刺が折れたり汚れたりしていないかきちんと確認いたします。折れたり汚れたりしないために、名刺入れを用意しておくことが望ましいでしょう。また、名刺は5〜6枚入れておきます。名刺入れはすぐに取り出せるようにいたします。

名刺を渡すときは下位者（年下 訪問者 依頼者）から渡します。その際、名刺は両手で受け取ります。お互いに名刺を出す場合もありますが、その際は名刺入れを左側に持ち、自分の名刺は右手で、お相手の名刺を自分の名刺入れの上に置いていただきます。

名刺をいただいた際には以下に気をつける点とポイントを記入しましたので参考にして下さい。

- ① 名刺に書かれている文字に指がかからないようにいただく
- ② お名前の読み方がわからないときは、「お名前は何とお読みするのですか？」と尋ね確認しておく
- ③ 名刺入れにすぐにしまわない
- ④ テーブル等を挟んで名刺交換するような時は、できればテーブルの脇に立ち名刺交換をする。
- ⑤ 会議などで複数の方と名刺を交換した時はテーブルの上に座られている順番に名刺を置いておく

もちろん名刺交換をする際には最初にご挨拶をしてから交換するわけですが、ご挨拶の際は、相手の目を見て笑顔でいたします。

自己紹介をいたしますので、きちんと〇〇会社の〇〇と申します。

とハッキリ丁寧に挨拶しましょう。以前、お話ししたように第一印象が大切ですからね。

例えば今回、親勇会など、パーティ会場で名刺交換をし、今後もお付き合いをされたい方であれば、後日、「その節はありがとうございました。また・・・」というようにメール等をお送りすることを勧めいたします。

 **名刺交換した後の名刺は整理されていますか？** 



(和田ゆかり)



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 45

みなさんこんにちは。

11月といえば、そうです！親勇会総会です。

今年の講演会は中国古典の第一人者である守屋洋先生をお招きし“孫子の兵法に学ぶ”をお話しいたします。

守屋先生は著書の中で「いつの時代でも、リーダーにはリーダーとしての心得の条がある。当然、それなりの器量も必要になるし、覚悟も求められる。それを身につけない事には、リーダーとして説得力が出てこない。」とおっしゃっています。

皆様、お誘いのうえ、たくさんの方にお越しいただきたいと存じます。

さて、今回は好感を持たれる言い回しについてお話いたします。

前回までは敬語の使い方について連載してお話いたしました。敬語がわかり、なおかつ好感を持たれる言い方を覚えてしまえば鬼に金棒です。

印象を決めるのは相手です。ですから自分が何気なく使っている言葉や口癖が相手を不快な気持ちにさせていることがあるということです。

では、好感を持たれる話し方とはどのような話し方でしょうか。ここでは3つ紹介させていただきますが、実は前回のちょっと得する話の最後に1つは紹介しております。覚えていらっしゃいますか？

まず、前回の紹介した文の前に1か所訂正がございます。前回、クッション言葉と一緒に最後の語尾を疑問形と書かれていますが、正しくは依頼形で伝えます。

例えば「こちらでの喫煙はご遠慮下さい。」という言葉は「こちらでの喫煙はご遠慮いただけませんか？」と依頼形に変えて伝えます。何が変わったかと申しますと、決定権が自分（こちら）ではなく、相手に変わったのです。判断を相手に委ねる言い回しです。依頼形にすることで、相手の印象が良くなり、受け入れやすくなります。

2つ目は、何か相手に頼まれた時、「ダメ」「忙しい」「無理」「できない」と言うのではなく「どうすればできるのか」「いつならできるのか」を伝えます。

例えば「今は手が離せないのだから30分してからでも大丈夫ですか？」とか「期限まで後、一週間しかない」ではなく「まだ、1週間ある」と言うようにいつまでならいいのか、ちょっとした考え方、言葉のニュアンスでポジティブな表現をすることがビジネスの基本です。

3つ目にお伝えする好感を持たれる言い回しは、ちょっとした言い方からくる印象の違いです。

例えば、お菓子を出してどれにする？と相手の方に尋ねた時、「これでいいや」と言われるのと「これがいい！」と言われるのでは、印象が全く違うことにお気づきですか？

「で」と「が」の1字の違いでしかありませんが、受け取る側にとってみると印象がこれほどにも大きく変わってしまうのかと感ずるほどです。

仕事においても、「〇〇さんでいいや」と言われるよりも「〇〇さんがいて助かった」とか「〇〇さんをお願いしてもいいかしら？」と言われる方が、何倍も印象が良いですね。自分が言われた時の思いを想像して細かい言い回しに気を配り印象をよくしましょう。

あわせて、きちんと相手のお顔を見ながら伝えることで心がこもっていて、本心から思っているのだなという印象を与えます。これから好感を持たれる3つの言い回しを使いこなして印象UPいたしましょう。

“一番身近な方に思いやりの気配りをされていますか？”

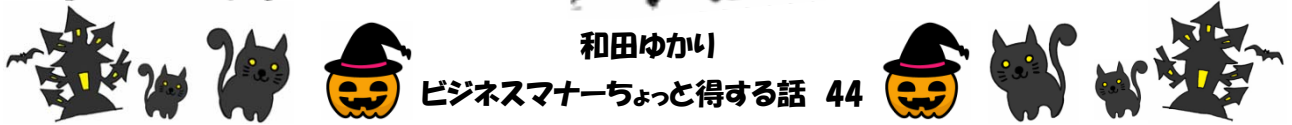


(和田ゆかり)



Brain News

2012年9月29日発行
10月号



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 44

みなさんこんにちは。

季節の移り変わりは速いですね。早いもので10月になりました。

私事ですが10月13日(土)はベリーダンスショーがあります。

毎年、横浜関内ホールで行っております。今回も3部構成で、1部3部はカルチャーの生徒さんたちの発表会になります。2部はトップダンサーとインストラクターによるショーがあります。1部3部においては、20代から60代と幅広い生徒さんたちが発表会をいたします。この日のために1年間、レッスンを頑張ってきたので皆さんとても輝いて楽しそうに踊ります。また、2部のショーは今回ミュージカル風にお届けします。もちろん私もショーに出演いたします。皆様にお越しいただけると嬉しいので、ご興味がありましたら、お声をかけてくださいね。チケットは私も持っております。



(和田ゆかり)

さて、シリーズでお話しして参りましたが、敬語についてですが、皆さんいかがでしょうか？今回がシリーズ最後になります。クッション言葉についてもう一度、お話をいたします。

そもそもクッション言葉とは、相手の方にお願いや意見を申し上げるような時に、相手の気分を害さない為の言葉にやわらかさを出す、魔法の言葉です

例えば、1つ例をあげてみましょう。

【頼みごとをするとき】

×この書類を見て下さい。

◎恐れ入りますが、こちらの書類をご覧いただけますか？



いかがでしょうか？言葉がとてもやわらかくなり謙虚な姿勢すら感じます。

では、どのような場面ではどのようなクッション言葉を使うかいくつかご紹介いたします。

どのような時に	クッション言葉の種類		
お尋ねをする	恐れ入りますが	失礼ですが	よろしければ
お願い事をする	恐れ入りますが	お手数をおかけいたしますが	お忙しいところ申し訳ございませんが
相手の意に反するとき	あいにくではございますが	申し訳ございませんが	お役にたてず申し訳ございませんが
何かをすすめる	もしよろしければ	ご迷惑でなければ	

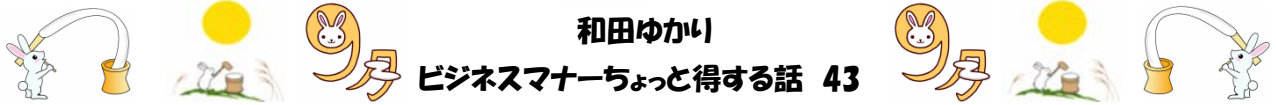
クッション言葉と一緒に最後の語尾を疑問形に置き換えることで、決定を相手にゆだねることになります。そのゆだねる謙虚な姿勢こそが、相手の気分を不快に感じさせないテクニックでもありますから、あわせて使ってみましょう。

“クッション言葉で相手も Happy! 私も Happy!”



Brain News

2012年8月24日発行
9月号



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 43

みなさんこんにちは。

9月になりました。まだ暑い日が続いていますので、9月をあまり感じないですね。しかし月の表情が変わるのを皆さんはご存知でしょうか？私は9月の月がとても好きです。なかなか夜海を見る機会はないかと存じますが、海を照らす月明かりは何とも言えず神秘的で美しいです。ぜひ、今年は夜の海にドライブに出かけてみてはいかがでしょうか？

さて、2回にわたり敬語のお話をしております。今回は、丁寧語（美化語）についてお話しいたします。丁寧語とは相手を不快にさせない言葉です。ですから、2回に渡ってお伝えしたように、主語が相手とか自分ということではなく、どんな時でも使えて、聴いている方を不快にさせないという言葉を使います。言葉の表現を変えることです。

～です。～ます。～ございます。という言葉も丁寧語の代表と言えます。

では、どんな表現があるか、ご紹介いたします。



(和田ゆかり)

	丁寧語（美化語）		丁寧語（美化語）
今日	本日	後で	後ほど
明日	明日（みょうにち）	こっち	こちら
あさって	明後日（みょうごにち）	あっち	あちら
昨日	先日	そっち	そちら
すぐ	ただちに ただいま	どっち	どちら
さっき	先ほど	だれ	どなた

- 例：① 今日行きます → 本日は伺います
 ② すぐやります → ただちにいたします
 ③ 後で連絡します → 後ほどご連絡いたします
 ④ 会議室はそっちです → 会議室はそちらです
 ⑤ だれですか？ → どなたですか？



また、言葉の前に「お」や「ご」を付けることで美化語になる言葉もあります。

その反対で「お」や「ご」をつけることでおかしな言葉になるものもあります。

喫茶店で女性が注文する際、「おコーヒーをいただけます？」と使っていたのを耳にした事があります。気取っているのかコーヒーに「お」をつけていましたが、実はその使い方は間違えです。外来語には「お」や「ご」はつけません。ですから、おパソコン・おスーツ・おネクタイとは申しません。いわゆるカタカナ語には「お」も「ご」もつけません。そのまま使って構いません。また、「お」や「ご」は乗り物や、色にも使わないので、気をつけましょう。

“言葉を大事にしていますか？”



Brain News

8月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 42



みなさんこんにちは。実は、私事ですが夏風邪をひき、声が全く出ません。そのことで、ご迷惑をおかけしているクライアントの方々にこの場をお借りし、お詫び申し上げます。話すことが仕事の私としてもプロ失格ですが、皆様夏風邪にはご注意ください。



(和田ゆかり)

8月といえば、花火ですね。皆さんは、花火大会で夏の夜空をパッと華やかにする打ち上げ花火とバケツに水を汲み、ワイワイと行う手持ち花火では、どちらがお好みでしょうか？数年前、久しぶりに熱海の花火大会に参りました。夜空に打ちあがる花火を見ながらお友達となぜだか涙が出た事を思い出します。年を重ねる度に、感情が豊かになっている気がいたします。でも、ロケット花火や線香花火も実は好きですね。

さて、今回は前回に引き続き、敬語のお話をいたします。

前は敬称の使い方について学びました。今回は謙譲語と丁寧語です。謙譲語とは自分、もしくは身内を一段下げる事で相手に敬意をあらわす言葉です。

	謙 譲 語		謙 譲 語
言う 話す	申しあげる 申す	食べる	いただく
知る	存じ上げる	もらう	いただく 頂戴する
行く	参る 伺う	与える	さしあげる
来る	参る	引き受ける	承る
会う	お目にかかる	帰る	失礼する
いる	おる	する	いたす

- 例：① 先ほど言ったのは → 先ほど申し上げたのは
② それは知っています → それは存じ上げております
③ 会えて良かったです → お目にかかれて光栄です
④ 部長はいます → 部長はおります
⑤ そろそろ帰ります → そろそろ失礼いたします



尊敬語や謙譲語が入り混じっておかしな敬語を使っている方もおります。また、あまり謙遜しすぎると返って不愉快に感じてしまうこともあります。

また、あまり考えすぎでしまうことで結果的に苦手意識が生まれることがあります。

何度も申し上げますが、敬語は習うより慣れろと言われます。ですから間違えても構わないので積極的に使って覚えていきましょう。

尊敬語と謙譲語の違いは下記の通りです。

- ① 主語は誰をさしているか
主語が自分・・・謙譲語 主語が相手・・・尊敬語
- ② 身内に対することかどうか
身内に対し・・・謙譲語 身内ではない方に対し・・・尊敬語

“謙譲語と尊敬語を使い分けることができますか？”



Brain News

2012年6月28日発行
7月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 41

みなさんこんにちは。

7月といえば七夕ですね。皆さんは笹竹に短冊を飾りますか？

短冊には中国の五行説からきていると言われていた赤・青・黄・白・紫の短冊に願い事を書きますが、短冊の他にも長寿を祈願した鶴や、豊作大漁を祈願した網飾りなども飾りますよね。今年は私も、日本古来からの行事を楽しもうかと思っております。



(和田ゆかり)

さて、今回から「敬語の使い方」を連載します。実は、マナーで苦手とする事は何かというアンケート調査を行うと必ず上位に「敬語の使い方」がはいる。敬語は「習うより慣れる」と言われるほど、慣れてしまえば決して難しいものではありません。

しかし、敬語というだけで皆さん構えてしまうようです。

まず、今回は敬称についてお話いたします。呼び方は下記の通りです。

	自分の呼び方	相手の呼び方
個人	わたくし	〇〇様 そちら様
会社	弊社 当社 わたしどもの会社	御社 貴社 〇〇会社様
社員	上司の〇〇 担当の〇〇	(役職や部署)の〇〇様 ご担当
同行者	同行の者	お連れ様 お連れのお客様 ご同行の方
複数	わたくしども 一同	そちら様 ご一同様
息子	息子 長男	ご子息 ご令息
娘	娘 長女	お嬢様 ご令嬢
父	父 父親	お父上 お父様
母	母 母親	お母上 お母様
妻	妻 家内	奥様
夫	夫 主人	ご主人様 旦那様

社外の方と会話をする時は、年齢に関係なく敬語を使います。その際には上記の表を参考にお呼びします。また、社外の方には「〇〇さん」ではなく「〇〇様」と言い、役職のある方は「〇〇部長」や「部長の〇〇様」と呼びます。

社外の方の前で社内の者を言うときには、上司であれ「〇〇課長」と言うのではなく「課長の〇〇」と呼びます。

敬語は、相手に「敬意」を伝える為にあります。しっかり覚えて使いこなせるようにすることがビジネスマンとしてのマナーです。



“さあ！今日からあなたは敬語美人”



Brain News

2012年5月28日発行
6月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 40

みなさんこんにちは。早いもので6月です。

毎朝お香を焚くのが習慣になっていますが、その日の気分で、お香の種類を変えています。お気に入りには鬼頭天薫堂の鎌倉四季の香りシリーズとローズです。品がある香りに毎朝癒されています。

昨年の入院から1年が経ちました。昨年の記事には、限度額適用認定申請書と医療保険についてお話させていただきました。あれから1年、限度額適用申請書に法律に改正がありましたので、改正点についてお話いたします。



(和田ゆかり)

まず、限度額適用認定申請書というものがどのようなものだったか、振り返りましょう。対象者は社会保険に加入している方、国民健康保険に加入している方、どちらにも適用されます。この手続きをすると**入院**をした際、窓口の負担が限度額までの支払で済むという届出です。ただし、おむつや食事代は含まれないので限度額にプラスしてお支払することにはなりますが・・・。今までは最初に病院の窓口で全額お支払いをして、その後高額療養費の申請をして限度額以上に支払った差額を戻すという手続きの簡素化です。詳細は下図の通りです。

限度額適用申請書	社会保険	国民健康保険
手続き場所	社会保険事務所もしくは 全国健康保険協会神奈川支部	市区町村及び支所
認定証発行に要する日数	1～2週間	即日 ※ただし支所の場合は即日ではない
限度額適用認定証の期限	毎年12月31日	毎年7月31日
手続きに必要なもの	保険証・印鑑 ※会社が申請する場合は事業主代表印	保険証・印鑑 ※ご家族が申請にいく場合、委任状不要
条件		①保険料の滞納がない ②年末調整もしくは 確定申告をされている方 ③どなたかの扶養になっている方

平成24年4月限度額適用認定申請書（社会保険・国民健康保険の両方）に改正がありました。

今までは、入院のみ対象でしたが、**高額な外来診療**に関しても限度額適用認定証が**適用される**こととなりました。高額療養費の仕組みでは、**ひと月**の窓口負担が自己負担限度額以上になった場合に戻ります。ひと月ということなので、月をまたがって負担があった場合は、それぞれの月ごとに負担額を判定される事となります。

ですから、例えば入院をするにあたり、入院の日程を決められるときがあると思いますが、できれば、同一月で行うことにより自己負担が少ないという事になります。



また、ご自身やご家族、お知り合いの方が入院されるとか、外来で多額な治療を、当所にお電話いただければお手続きさせていただきますのでご安心下さい。

“便利な仕組みの活用はされていますか？”



Brain News

2012年4月26日発行
5月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 39

みなさんこんにちは。5月といえば、北条祭りですよね。私も幼少の頃、着物姿にハチマキをして、槍を持ち街中をねり歩いた経験があります。途中で「エイ!エイ!オー」なんて掛け声をかけたりしました。懐かしい思い出です。

5月から小田原はお祭りが盛んになりますよね。お神輿や出店が出て活気があり、にぎやかでいい時期ですね。

さて、前回、パーソナルスペースについて学びましたので、今回は人と人との会話から距離を近づけるというお話をさせていただきます。

皆さんも、初めて会う方には、話の内容からその人の人柄なりを判断したご経験がおありですよね。それは警戒心が大きく関わっているからです。誰でも初対面の人には緊張します。

よく、「雑談していないで・・・」「おしゃべりだから・・・」と言われる事がありますが、実はその雑談には警戒心や緊張を解きほぐす鍵があります。

しかし、雑談と言ってもやみくもに話をすることではありません。また、話す内容として避けたほうがいい内容もあります。

例えば営業の方が訪ねてきて、最初から商品説明を話し始めたり、「〇〇営業の〇〇です」というだけで、「何か売られるのではないか?」と誰も警戒心を持ちます。そこで、雑談から入るわけですが、季節や地域の話、また訪問した企業の話や最近の明るいニュースやスポーツなどを話されてもいいでしょう。雑談の中で、自分自身が共感できる所は大いに共感する事をおすすめいたします。

例えば、犬を飼っているお宅なら犬の話をするだけでその場の雰囲気が変わります。人は共感をしたり、自分と似ているところ、共通のものがあればある程親近感を持つ動物です。

例えば、出身地が同じ、幼少の頃同じ遊びに興味があったとか、同じスポーツが好きなど、相通じるものがあると親近感を抱きます。ですから雑談からも良いコミュニケーションは生まれるということです。

冒頭で申し上げた避けた方がいい話とは学歴や自慢話、宗教に関する話題等です。人は自慢話や自分の話ばかりされるとだんだん聴く耳を持てなくなります。

というように、緊張や警戒心が解けてきたところで本題に入る方が話を聴いていただけます。

また、雑談の中で自分自身が知らない事があれば、「教えてください」と言うことでご自身の知識が広がるチャンスにもなりますよ。

もちろん、相手の方が話している途中で、「〇〇のことですよ」と話のこしを折るような事や「でもそれは〇〇ですよ」というように結論を言う事はやめましょう。雑談をすることで、その人自身を知る事は人間関係・信頼関係を築く上で大切です。

日ごろから、何を切り口に話すか考えておくのも一つですね。



(和田ゆかり)



“雑談はコミュニケーションの大事なツールです!”

Brain News

2012年3月28日発行
4月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 38

今年も桜の季節となりました。桜の季節になると毎回、思い出します。私が免許を取り初めて買った車で祖母と二人、お堀の桜並木や南町の桜並木など桜ドライブに行った日のことを。祖母は桜が大好きでしたので、とても喜んでくれた事を覚えています。祖母が他界して早10年。祖母の思い出を胸に私も桜をモチーフとして今年も春を迎えております。

さて、今回はパーソナルスペースというお話をさせていただきます。

人は誰も後ろの空間を恐怖の空間と思います。ですから、突如後ろに人が立っていた、後ろから急に物を出されたという事があると「ドキッ」とした経験は誰も1度や2度あると思います。それは恐怖の空間といわれる後ろからだからです。その場合は、相手の方に声かけをすることが解決方法です。「後ろから失礼します」など、ちょっとした声かけにより相手は心の準備ができるのです。

また、知らない人と乗るエレベータの狭い空間で早く自分のいく階につかないかと表示をジッと見てしまう経験ありますよね。電車で隣に座る人・前に立つ人が気になり苦痛に感じることもあります。

そこには実はパーソナルスペース（縄張り）が大きくかかわっています。自分を軸にしてある一定の距離に他人が入ってくると、人は防衛本能により不快に感じ、嫌悪感を抱きます。

しかし、親しい相手（家族・友人など）や好意がある相手は受け入れられるというように私たちは距離感を使いわけているのです。



(和田ゆかり)

0~15cm

恋人や夫婦の距離
かなり親しい人の距離

45~75cm

片手を伸ばして相手に
やっと触れる距離

120~210cm

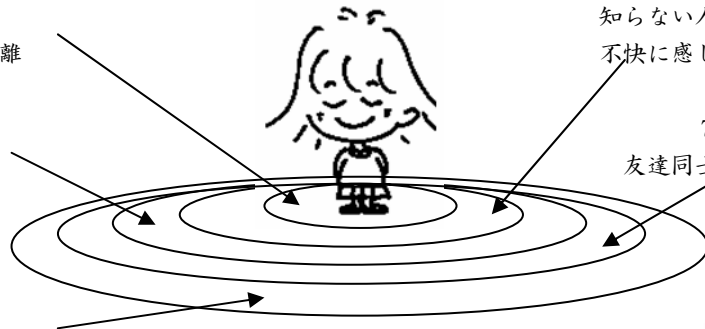
初めてあった人と話す
距離。仕事をする仲間の
距離。形式的なコミュニケーションの距離

15~45cm

知らない人が入ると
不快に感じる距離

75~120cm

友達同士で用いる距離



パーソナルスペースとは上記の通りですが文化の違いや男女間でも変わってきます。この距離を知り、お客様への接し方など人間関係を良好に築きましょう！

“思いやりの声かけされていますか！”



Brain News

2012年2月27日発行
3月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 37

みなさんこんにちは。3月といえば啓蟄。冬にこもっていた虫が動き出すころが来ると春の兆しを感じますね。

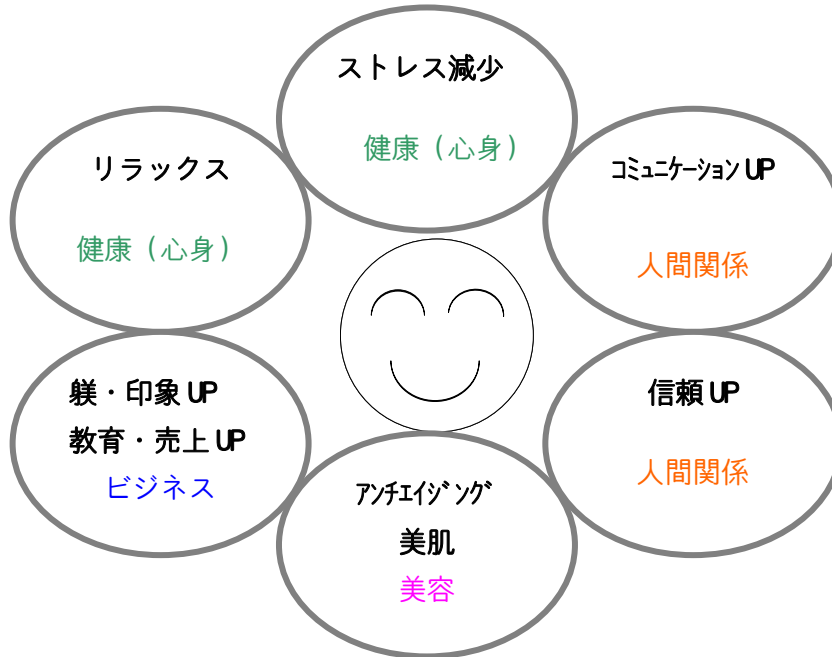
例年申し上げますが、私は3月生まれですので、この季節が好きです。とは言っても、新緑を感じる季節、ガラガラと太陽が照るアツツイ季節、涼しさを感じどこか寂しい季節などなど四季にわたり好きな季節はたくさんありますが…。年齢を重ねるごとに四季の楽しみを感じております。

さて、新年より笑顔について連載させていただいております。そこで今回は、なぜ笑顔にこだわり連載してまで皆さんにお伝えするかをお話します。

実はそれは笑顔にはたっくさんの効果があるからなのです。私自身、色々な経験をふまえ笑顔には幸せを呼び込む効果があることを実感しています。ではどのような効果でしょうか？



(和田ゆかり)



ご覧いただいております。おわりの通り、笑顔にはたっくさんの効果があります！自分自身にも、周りにも良い影響を与えるのであれば、笑顔で過ごした方がいいですね！

躑躅(つつじ)



ビジネスで言えばサービス業において、笑顔は<基本中の基本>とされています。ということは、お客様は笑顔のサービスを『できてあたり前』という判断をするという事です。

では、できていないとしたら、たちまち不満『あそこの店員さんは愛想がない』という評価になります。不評は口コミとなって勝手に広がります。今は、mixi(ミクシ-)・ブログ・Facebook・Twitter などがあるので、簡単に口コミが広がっていきます。

皆様の会社のイメージはどうでしょうか？ご自身はどうでしょうか？この機会に一度考えてみましょう。

“みんなあなたの笑顔を待っています！”



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 36

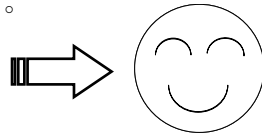
みなさんこんにちは。寒いですね。寒いと肩に力が入るし、筋肉が硬直しますよね。私はベリーダンスをしておりますが、必ず踊りだすと終わりにストレッチをいたします。ストレッチは侮れないですよ！体が温まりますし、普段伸ばさない筋肉を伸ばすことで気持ちもスッキリいたします。お風呂上りのストレッチは更に効果的です。ぜひ、みなさまにもお勧めいたします。



(和田ゆかり)

そこで、今回は筋肉の硬直時季にふさわしく、筋肉のお話をいたします。でも、表情筋についてですけれど・・・先月号は、笑顔についてお話いたしました。しかし、セミナー等でアンケート用紙に笑顔が苦手、笑顔をしたら、「気持ちが悪い」と言われたという方もいらっしゃいました。まずは、「気持ちが悪い」なんて、言葉に出すその方こそ人間性を疑いますが、実際にその言葉で心に大きな傷を負われた方もいるので、笑顔の訓練の仕方をお話いたします。笑顔にはポイントがあります。

1. 口角を上げる
2. 月目にする
3. 心を込める

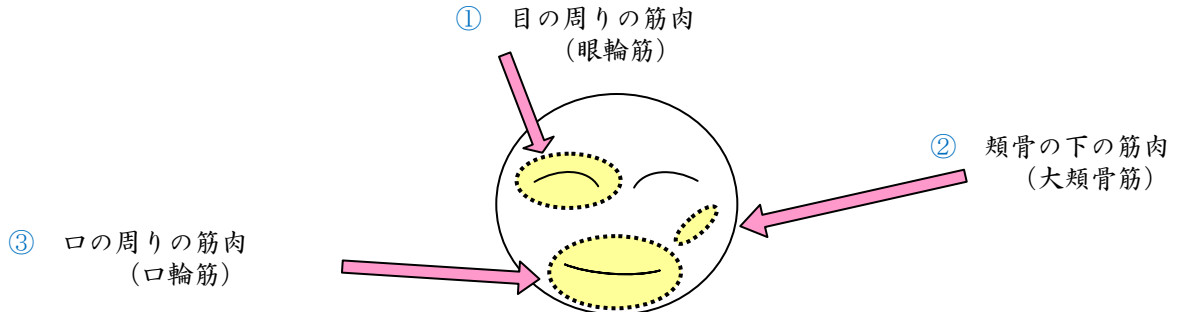


「沈丁花」
私の大好きな
お花です！



ニコチャンマークを想像していただければわかりますよね。理論はわかります。頭では理解できるけど、実際に表情が笑顔にならない方のために、笑顔の作り方をご説明いたします。

顔にはたくさんの筋肉があります。笑顔を作るには筋肉を鍛える事も必要です。



では、どのように行うかポイントと効果を申し上げます。

ポイント	効果
①の目の周りの筋肉を鍛えるには思い切りギュっつつぶってパッと目を開く事を繰り返しましょう	クマなどの疲労予防ができます 目(瞳)が輝きます
②の頬の下の大頬骨筋は頬の凹んだ箇所をぐりぐりマッサージしましょう。	ほうれい線予防ができます たるみの予防ができます
③の口の周りの口輪筋を鍛えるには「う」という言葉を言うときの口と「い」という言葉を言うときの口を繰り返す・い・う・いと動かしましょう。	ほうれい線予防ができます 口角があがります。

「老化」って怖い言葉ですよね。しかし、表情筋を鍛える事で老化予防になります。体を鍛えている人もしくは、適度な運動をしている人はやはり体も気持ちもハツラツとして若いんですよね！
まずは、顔の筋肉を鍛えることから始めてみましょう！

“最近表情が固いと感じたことはありませんか？”

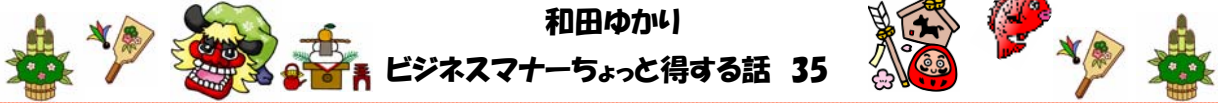


Brain News

2012年 新年号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 35



新年明けましておめでとうございます。

皆様、お正月はどのようにお過ごしですか？

私は、毎年食べる食べる**食べる**のお正月ですね。食いしん坊ですから！

恒例となりましたが、今年のラッキーカラーは持っている力を120%発揮でき夢を形にできる・・・**赤**と金運アップと喜びをもたらす・・・**黄色**と材運をもたらせ、優しさを育てる・・・**白**。そして**ゴールド**だそうです。(Dr コバさん参考)



(和田ゆかり)

ゴールドは21世紀には欠かせない色ようです！今年も上手に取り入れて運を自分から掴みましょう。

またこちらも毎年お伝えしておりますが、今年の目標はもう掲げましたか？

私はスケジュール帳に本年の目標を具体的に書きました。もちろん達成するように語尾は～なる。～する。という断定した言葉で締めております。○月に○○する。○月に○○がどのようにして達成する。といった具合です。又ここ数年毎年、同じ言葉「今年1年、笑顔で過ごし幸せが舞い込む」も書いております。笑顔でいることで、気持ちが明るくなります。素敵な出会いもあります。また、たくさんの情報も舞い込みます。自分自身の**チャンス**につながりますし、**Happy**になります。新たな年ですし、皆様が笑顔あふれる年になりますよう、今回は笑顔についても一度お話させていただきます。

笑顔とは「笑う門には福来る」ということわざがあるように幸せを呼び込みます！ノーリスクハイリターンで幸せになるものです。楽しいから笑うのではなく、笑うことで心が楽しい気持ちになることがあります。気分が優れないときやちょっとふさぎこんでいるときでも、表情を笑顔にする事で、脳が勝手に「楽しい！」と勘違いしてくれます。そうすると気持ちが明るくなり、なんだか楽しくなってきます。辛いときこそ笑顔になりましょう！

また、笑顔は心も体も元気にしてくれます。体が健康だから、仕事もできるし、美味しいものも食べる事ができる。旅行もできるし、趣味もできると良いことだらけですよ！

赤ちゃんの笑顔はこちらもついつい笑顔になってしまうほど、可愛いですよね。

では、人間の赤ちゃんは誰から笑顔を教えられたと思いますか？

実は、人間の赤ちゃんはお母さんに面倒を見てもらえないと生きていられない為、本能で可愛いと思われるような笑顔をすると言われていました。ということは、誰でも赤ちゃんだったときはあるので、可愛いと思われる素敵な笑顔はできていたのです。しかし、大人になるにつれ、色々な経験をして、心にガラスの壁を（自己防衛や傷つかないように）つけ、なかなか笑顔ができない、笑顔が苦手となってしまうのかもしれませんが。

しかし、今年はずいぶん笑顔になり、会社を、地域を、日本を、そして自分自身を元気にしましょう！

笑顔には連鎖反応があるといわれています。「過去と他人は変えられない」という言葉があるように、今この時から自分が先に笑顔になることで、まわりに連鎖反応を起こし、幸せを呼び込みましょう！



“平成24年は笑顔で印象UP！売上UP！幸せUP！”



Brain News

2011年11月30日発行
12月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 34

みなさんこんにちは。

今年もいよいよ12月になりました。12月といえば、大掃除の季節ですね。換気扇は油がつくのが嫌でマメにお掃除していますが、押入れの中などは1年に1度の大掃除になってしまいますね……。毎年、やろうやろうと思ってはいても、1度しかやっていません。ダメですね～。1年で意外と物も増えていきますよね。断捨離という本があるように、1年使っていないものは捨てないと物は増える一方ですから、思い切って捨てる整理整頓術も心がけてスッキリしましょう。

さてそこで今回は5Sについてお話いたします。

5Sと言えば「整理」「整頓」「清潔」「清掃」「習慣」の事です。

会社では5S活動をされているところもあります。

「整理」必要なものと不必要なものを区分する。必要最小限のものをおさえる。

在庫もあてはまります。必要最小限の在庫におさえる事がスッキリ経営です。

「整頓」探すムダを省き、必要なときに必要なものがすぐ取り出せるように工夫。

引き出しの中あるいはパソコンの中、そしてファイルの中は常に整頓が必要です。

お客様から所内で上司から必要なものの依頼があったときあれこれ探すのは時間のムダです。迅速に出せるように普段から工夫します。

「清掃」仕事をするにも、お客様となって利用するときも快適な環境はおもてなしの一つです。

「清潔」清潔な場所は気持ちがいいものです。整理・整頓・清掃の全てがあって清潔が保たれます。

飲食店や旅館業など口に商品を入れるような場所は特に気配りしたい点です。仮に店内が清潔でも化粧室が汚れているだけでお店の評価が下がります。

全体を見渡して清潔を保つようにいたしましょう。

「習慣」整理・整頓・清潔・清掃は習慣づけることが必要です。

朝、お掃除をする。お店を開ける前の準備の一つとして整理整頓をする。

はじめは時間を具体的に決め強制して行う事からスタートして構いません。

繰り返し行っていく内に、習慣になります。

5Sは仕事をするうえで基本中の基本です。5Sがあって、その上でおもてなしの心(マナー)があるといえます。ですから実践を徹底していきましょう。話を聞いたとき、文章を読んだときは「当たり前だね」と感じます。しかしそれができているかと言うと、なかなか行動が伴っていないのが現状です。マナーに関しては全て行動を起こさなければ知っているだけで終わってしまいます。行動を変えるのは皆さんです。私はお伝えする事しかできません。まずは1つでもいいので行動を起こすことをおすすめいたします。

考えが変われば行動が変わる。行動が変われば習慣が変わる。習慣が変われば性格が変わる。性格が変われば人格が変わる。人格が変われば人生が変わる。

～ブルデンシャル生命の原年廣様の著書より～

“行動を起こすのは今日からですか？明日からですか？”



(和田ゆかり)



Brain News

2011年10月24日発行
11月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 33

みなさんこんにちは。

11月といえば、親勇会総会。今年は17日木曜日開催です。
場所は報徳二宮神社 報徳会館です。

また皆様にお会いできるかと思うと心がワクワクいたします。

本当にあつという間に1年たちますね。今年は3月に地震があり心を痛める出来事がありました。しかし、人と人との絆、つながりの大切さを教えていただいた年でもありました。節電においても電気の大切さ、ありがたさを身にしみて感じたものです。冬も夏同様節電を意識して暖房の使い方を考えないといけませんね。



(和田ゆかり)

さて、先月は敬語をお話いたしました。アンケート調査によると敬語を苦手とする方が実に多く8割を占めているというお話しをさせていただきました。次に多いのがクレーム対応そして電話応対と続いております。そこで今回はクレーム対応についてお話いたします。

お客様からのクレームが起きるのは本来受けるべき一定のサービスを受けられなかった場合、また、提供した商品に満足できなかった場合に発生します。

クレームが発生したときに何より大事になるのが担当者または接客の方の対応です。

対応が悪いとクレームが大きくなり二度と利用しなくなるでしょうし、悪い評判がたつことも考えられます。きちんとした対応ができればお客様の怒りはおさまり、むしろ満足につながる事もあります。クレームを言うということはエネルギーが必要です。

意見や怒りを伝えて下さるお客様に感謝の気持ちを持ち、きちんと受け止める事が必要です。

そこで、では具体的にどのように対応するのかということなのです。

① お客様の話を全部聴きます。

否定したりせず、まずはお客様の思いを全部聴きます
聴く姿勢も大切です。誠実な気持ちで耳を傾けます。

② きちんと言葉で謝罪します。

怒っている内容に具体的な言葉を添えてお詫びします。

③ お客様が言われた事を復唱し確認した後、対処方法を伝えます。

できない事は受けず、できる範囲の回答をいたします。

④ 再発防止の約束をする

きちんと「今後、このようなことがないようにいたします」と伝えます。

クレームにおいては真心がこもっているかどうかです。思いは態度・表情・言葉に表れます。

また、迅速な対応も必要です。対処方法をお約束しておきながら対応が遅くなってしまったらさらにクレームは拡大いたします。そのようなことのないようにいたしましょう。

また、起きたクレームは所内で共有の情報として取り扱うことをおすすめいたします。



“クレームはステップUPのチャンス!感謝の気持ちで対応しましょう”



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 32

みなさんこんにちは。

早いもので今年も秋になり日差しが柔らかくなりました。

さて、今回は敬語の使い方と3つの種類についてお話します。

なんとビジネスマナーのアンケート調査によると、80%ほどの方が言葉遣いを苦手と答えております。その中でも、敬語の使い方がやはり皆さま苦手なようです。

敬語は、ご存知の通り「習うよりも慣れる」と言われています。

言葉遣いも印象を与える一つですので、TPOに合わせて使えるようにいたしましょう。



(和田ゆかり)

・尊敬語・相手の立場を高める言葉づかい

相手



基本パターン

れる・られる

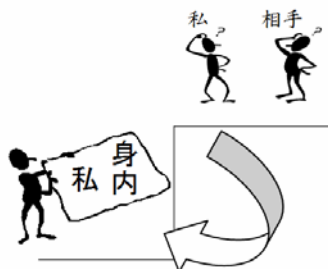
なされる

お~になる

ご~になる

「話される」「お客様がご覧になる」「おっしゃる」など

・謙譲語・謙虚な姿勢を表現する言葉づかい 自分の立場を一段下げ、相手を高める。



基本パターン

お~する

~させていただく

「お聞きします」「拝見させていただきます」など

・丁寧語・日常のものを上品に表現する言葉づかい(美化語)

お・ご

です・ます

あっち⇒あちら

「お・ご」をつけない言葉

・外来語・公用語

・公共の建物・動物

「おコーヒー」など

敬語が使えない事は、相手に対して失礼になりますし、社会人としても信用されなくなります。基本をしっかりマスターして日本古来の美しい表現様式を伝えていきたいものです。品格ある言葉遣いをいたしましょう。

“言葉遣いは心遣い”



Brain News

2011年8月25日発行
9月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 31

みなさんこんにちは。

9月といえば、雨が多い月です。先日のニュースで今年はゲリラ豪雨が昨年よりも多く発生すると言われていました。雷も怖いですよ。我が家にはポンタというダックスフント（男の子）がいるので大変です。雷は大嫌いなので部屋の隅で震えながらワンワン鳴いています。

さて、今回は言葉遣いについて、お話をします。

クッション言葉という事を耳にした事がありますか？

クッション言葉とは相手に何かをお願いする時や質問する時、相手の要望に応えられないときに言葉を柔らかくして伝える為の表現です。

具体例で、書類の確認を相手をお願いをするときの伝え方を2つあげてみます。

① この書類を確認して下さい。

② お手数おかけしますが、この書類を確認していただけますか？

声に出すとよりわかりやすいと思いますが、明らかに②の方が、言葉が柔らかくなっています。相手の方がとても忙しくしているときに、①の言い方をされたらどう伝わるでしょう。

「今、いそがしいのに・・・」と感じるかもしれません。又、①では～して下さい。という言葉を使っています。「～して下さい。」という言葉は丁寧な言葉のようですが実は命令形の言葉なのです。そこで②のような言い方をされると相手はまず不快な気持ちになりません。ですから依頼するとき・質問するとき・相手の要望に応えられないときにはクッション言葉を使うと効果的です。

では、クッション言葉とはどんな言葉があるのでしょうか。

◎依頼するとき・・・恐れ入りますが～ お手数おかけいたしますが～

ご迷惑をおかけしますが～

◎尋ねるとき・・・恐れ入りますが～ 失礼ですが～

◎要望に応じられないとき・・・あいにくですが～ 申し訳ございませんが～

全て、伝えようとしている内容の頭につけて使います。

また、命令形に対しては「クッション言葉」＋「依頼形」にすると柔らかくなります。

◎～して下さい ⇒ 恐れ入りますが + ○○していただけますか？

否定形に対しても「クッション言葉」＋「肯定・依頼」＋α

◎わかりません ⇒ 申し訳ありませんが + 私ではわかりかねます

申し訳ありませんが + お調べしますので

お待ちいただけますか？

誘われた日に都合が悪いときなどには・・・

◎ダメです ⇒ あいにくですが～ + その日は予定が入っております。

○日ではいかがでしょうか？

ぜひ、クッション言葉を使って相手を不快な思いにさせないようにしましょう。

“ちょっとした思いやりの一言が印象UP!”



(和田ゆかり)



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 30

みなさんこんにちは。

夏の紫外線対策はお済みですか？とは言っても今は1年中紫外線対策が必要ですね。紫外線にはA波B波とあって、女性が一番気になるしわ・シミ・乾燥には曇っている時UVガラスも突き抜けてしまうA波がくせ者とか。私も日焼け止めは1年中欠かさず塗っています。

さて、紫外線の話はこれまでとして、私が入院をしていた時、エレベータからお見舞いに鉢植えのお花を持った方が降りてきてビックリいたしました。お見舞いに鉢植えのお花を持っていくことは昔から根がつく（寝つく）ということから、入院が長引くといわれたものです。そこで、今回はお花に関するマナーをお話します。

プレゼントや贈り物・冠婚葬祭の場面にお花を贈るという機会はよくありますが、贈り方やお花の選び方を間違えてしまうと誤解を招いたり、失礼になってしまう事がありますので気をつけましょう。



(和田ゆかり)

用途	ポイント	お花の種類など
発表会・パーティ	華やかな場なので明るい色の花を選ぶ。 会場の広さを考慮し、大きさに配慮する。	胡蝶蘭 ユリ バラ
開店祝い	たくさんお花が贈られる事を想定して大きさは考慮する。アレンジメントやスタンド花、観葉植物。	胡蝶蘭 観葉植物（サンスペリア・モンステラなど）
新築祝い	お家の雰囲気に合わせたものにする。 アレンジメントやスタンド花、観葉植物。	明るい色の花（黄色・ピンク・赤など） 観葉植物
お見舞い	鉢植えや香りの強い花は避ける。花がポロッと落ちるものも避ける。アレンジメント。花束の場合は花器も贈る。	癒される花 明るい色の花 避けるのはシクラメン・椿・菊。
誕生祝など	その人のイメージに合わせた花を選ぶ	花束 アレンジメント

私どもの会社では、退職する従業員に花束を渡しますが、やはりその方のイメージにあわせた、花束（お花の種類 色 大きさなど）を選んでいきます。

また、用途によっては、お花と共に一言手紙を添えてもいいですね。

また、贈る際には花言葉を調べて贈るのもいいかも知れません。

お花はいついたでもいいものですよね。癒されますし、その場が華やかになりますね。

“お花を贈るにもちょっとしたマナーが必要！”



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 29

みなさんこんにちは。

先月号に記事を掲載できず申し訳ありませんでした。

実は、私事ではございますが、先月、急性虫垂炎と腹膜炎を起こしまして入院をいたしました。したがって、記事を書く事が出来なかった次第です。

健康だけは自信があっただけに大変ショックを受けました。しかも、腸を一部切除したことにより、なかなか本調子に戻らずまだまだ時間がかかるようです。

あとは日柄ものですので、仕方ないですね。

さて、そこで今回は、ビジネスマナーの話ではないのですが、私自身が入院で経験した必要な**限度額適用認定申請書**と**医療保険**についてお話させていただきます。

まず、**限度額適用認定申請書**というものは、社会保険に加入している方、国民健康保険に加入している方、どちらにも適用されます。この手続きをするメリットは窓口で入院の支払をする際に、限度額までの支払で済むということです。ただし、おむつや食事代は含まれないので限度額にプラスしてお支払することにはなりますが・・・。要するに、今までの最初に全額支払をして、その後高額医療費の申請をして差額を戻すという手続きの簡素化です。詳細は下図の通りです。



(和田ゆかり)

限度額適用申請書	社会保険	国民健康保険
手続き場所	年金事務所もしくは 全国健康保険協会神奈川支部	市区町村及び支所
認定証発行に 要する日数	1～2週間	即日 ※ただし支所の場合は即日ではない
限度額適用 認定証の期限	申請書に記入した通り	毎年7月31日
手続きに必要なもの	保険証・印鑑 ※会社が申請する場合は事業主代表印	保険証・印鑑 ※ご家族が申請に行く場合、委任状不要
条件 及び留意事項	① 入院のみ使用可能 外来× ② 差額ベット代、食事代は自己負担額に含まない為負担有りなど	① 保険料の滞納がない ② 年末調整もしくは確定申告をされている方 ③ どなたかの扶養になっている方

次に**医療保険**です。昔は入院補償というと入院4日目～1日あたり5000円とかでしたが、今から5～6年程前から入院1日目～補償される制度の商品が多くなりました。実は私も今から6年くらい前に入院1日目～補償される保険に切り替えてあったのです！お蔭さまでとても助かりました。

ですから、その前に加入している医療保険は要注意です。今一度保険証券のご確認が必要です。事故や入院は突然起きるものです。

健康がとり得だった私が入院することなど想像もしていませんでした。

いつ何時の為に、備えは必要です。当社でも保険の比較が

18社で出来るので今一度保険の見直しをすることをお勧めいたします。

“今、加入の保険で本当に安心ですか？”



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 28

みなさんこんにちは。また今年も新緑がきれいな季節となりました。

地震や原発及び計画停電の影響もあり、事業主の皆様におかれてはとても厳しい状況かと存じます。しかし、いつまでも下を向いているわけにはいきません。

今こそ一人ひとり力を合わせこの状況を打破する為に、負けずに頑張っ前を向いていきましょう！

さて、今回は人と人とのつながりについてお話させていただきます。

仕事においても、私生活においても、人と人とのつながりは大切なものです。



(和田ゆかり)

仕事に費やす時間が8時間とすると、1日24時間の内、1/3は会社で過ごしていることとなります。会社やチームは同じ目標に進んでいく目的を持った集まりです。そこでも、人と人とのつながりにより成長し、支えあい、チャンスが巡ってきます。

機会やきっかけは人が運んできます。ですから、日ごろから人と人とのつながりを大切にしたいものです。

仕事のやり方には、自分ひとりで行う「個人」のものと、人に仕事を依頼し分野ごとで行う「チーム」のものがあります。仕事の内容によって、きちんと「個人」と「チーム」をわけて考えないとどんな問題が起きると思いますか？「個人」という認識が強くなってしまえばチームで行う仕事も、自分ひとりで何でもやってしまうことになりかねません。悪い表現をすればひとりで抱え込んでしまうこととなります。そうすると、自分だけが忙しいという思いが出てきてストレスがたまったり、チームのメンバーも与えられたものだけやればいいという考えが出てきたりと仕事の押し付け合いが起きます。その結果、信頼関係が崩れてしまうおそれもありますし、何よりお互いの成長につながりません。ですから、チームで仕事を行うときは役割を分担し、仕事を任せる事で責任が生まれ、信頼関係が築けます。

更には、助け合う気持ちやフォローすることも学びます。そして仕事を達成したときにチームで達成感を共感することでモチベーションもあがりチームが一体となります。

いい仕事をするため、求められる人になる為には、まず自分自身が人に好かれることです。そこで、好かれる人の特徴をいくつか申しあげます。

- いつも相手の立場に立ち物事を考えられる
- 感謝の気持ちを持ち「ありがとう」を伝える事ができる
- ポジティブに物事を捉えられる
- どんな事も一生懸命取り組む
- 時間にルーズではない
- 謙虚な姿勢を忘れない
- 人との出会いを大切にす



など、まだまだたくさんありますが、まずどれか1つから始めてみませんか？

さあ、ますます人に好かれる人になりましょう！

“人と人とのつながりはチャンスを運んでくれます！”

Brain News

2011年3月28日発行
4月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 27

まずは、3月11日の東北地方太平洋沖地震におきまして被害にあわれた皆様そして東北地方にご家族やご親戚がおありの皆様にご心よりお見舞い申し上げますとともに、たくさんの犠牲になられた方々に、深くお悔やみを申し上げます。

毎日の報道に胸が締め付けられる思いです。日夜不安な日々を過ごされている皆様、そして被災者救助に最善を尽くされている方々に敬意を表し、私たちも私たちに出来ることは努力をしています。所存でございます。

さて、今回も話し方についてもう少しお話させていただきます。

前は印象の良い話し方と動作が与える意味という話をさせていただきました。今回は、「上手に話す」ということについてお話いたします。「話し上手は聞き上手」と言われるように話をするとすることは、相手ありきということです。要するに、相手と言葉のキャッチボールをする=話をするといいです。しかし、上手に話をするとという言葉のキャッチボールと言うのは、やみくもに言葉を投げあうという事ではなく、相手のストライクゾーン（求めている言葉）を投げることをいいます。よくある例をあげるならば、会社やお店又は日常でも質問と答えがチグハグであったり、会話がなかなか発展しない、言いたい事が伝わらないなどは、このキャッチボールが上手に出来ていないことが原因と言えます。

では、なぜそのような事が起きるのでしょうか？そこには冒頭に申しました「話し上手は聞き上手」が大きく関わってきます。

聞き上手とは、相手に話しやすい場を提供することを言いますが、では、どのような状態が話しやすいのでしょうか。ポイントは3つあります。

- ① アイコンタクト（目を見る）
- ② あいづち うなずき
- ③ 相手の言葉を繰り返す

一つ目のアイコンタクトは相手の話を聞くときには目を見て聴きます。目を見ることで、私の話をきちんと聴いてくれているのだなという印象を与えます。

二つ目はあいづちやうなずきです。必要以上にあいづちをしたり、うなずきをするのはむしろ逆効果になりますので気をつけましょう。

「うんうん」「それで」「へえ」と返す事で会話は広がります。もちろん、きちんと聴いてくれるという印象を持たれます。

そして三つ目が相手の言葉を繰り返すですが、相手が使った言葉を交えてうなずくと更に効果があります。

聞き上手は質問上手でもあります。ポイントの3つをおさえて、聞き上手になることが、話し上手になる第1歩と言えますので意識しましょう。



(和田ゆかり)



Brain News

2011年2月18日発行
3月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 26

みなさんこんにちは。透き通った空気の中にも春の兆しを感じる香りがしてきました。もうすぐそこまで春は来ていますね。3月に生まれたこともあります。私はこの季節がとても好きです。それにしても日本はいいですね。改めて四季があるこの国に生まれたことに感謝します。

さて、今回より数回に渡り話し方についてお話させていただきます。

まずは、印象の良い話し方とはどのような話し方でしょうか。

そこには実は、表情と態度が大きく関わっています。それは、以前、記事に書かせていただいたメラビアンの法則（印象）でもお伝えしたとおり、非言語コミュニケーション（表情や動作、態度など）が言語コミュニケーションより与える影響が大きいからです。

同じ話をして、話し手が違うと印象が違うという経験が皆さんおありかと存じます。

例えば、「売上をあと20%上げなければいけないので、資料として○月○日までに、この書類を出して下さい。」とAさんとBさんが同じ事を言ったとします。

Aさんは、皆さんの前に出て、書類を右手にかざし、皆さんの顔を見ながら、胸を張り背筋を伸ばしてハキハキとした口調でハツラツと伝えました。

Bさんは、皆さんの前にモジモジ出てきて、姿勢は猫背、上目遣いで皆さんを見て、聞こえるか聞こえないかの声で伝えました。

これは極端な例ですが、皆さんはどちらの方の指示に従いますか？断然信頼をもてるのはAさんではないでしょうか？もちろん、Aさんが、仮に胸を張ってこたえても皆さんを見下ろして伝えるとなると話は違えます。しかし、今回のAさんの態度には信頼をもてませんか？

この例でもわかるように、話し方で悪い印象を感じるとか良い印象を感じるとは大きく表情と態度が影響していることがわかります。

そこで、悪い印象を与える態度（動作）の例と意味（相手に与える印象）を挙げます。

- ① 腕を組む
相手を拒否している。不信感を持っている。
- ② 姿勢が悪い
猫背は自信がない態度。胸を張りすぎると横柄な態度。
- ③ 絶えず何かをしている
髪の毛を触る。筆記用具を回す。貧乏ゆすりをする。
- ④ 相手の顔（目）を見ない
自信がない。信頼がおけない。ウソをついている。
- ⑤ 必要ないところで声を出して笑う
ばかにしている。軽く見ている。

上記に挙げたものは一例ですが、よく見られる光景です。

癖になっているようであれば、早い内に直すことをお勧めします。

こちらは普段何気なく行っている無意識の態度でも、相手の方は「感じ悪い」と思っていることがあります。ですから、まずは態度から振り返ってみましょう！



(和田ゆかり)



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 25



みなさんこんにちは。寒いですね。みなさまお変わりありませんか？
またまた当所の繁忙期にはいりました。忙しい時こそ、健康管理が大事ですよ。
最近、ホットヨガを始めました。月に数回、行っておまして、室内を温かくしている中でヨガを行うため、とても汗が出ます。終わった後は、シャワーを浴びて帰ってきますが、やはり運動した後は心身共にスッキリして、気持ちがいいですね。

また、楽しいと思うことが1つ2つあるだけでストレス発散になりますよね。私もダンス・ヨガと身体を動かし、元気にハツラツと寒さも乗り越えようと思います。

さて、今回は前回の続きスケジュール帳の活用第2段をお話いたします。

まず、スケジュール帳は1冊にされていますか？それとも、公私それぞれで2冊という方もいるかもしれませんが私は1冊をおすすめします。前回お話ししたように1冊の手帳にペンの色を分けて仕事のスケジュール、私的なスケジュールを記入します。2冊にするとあっちにもこっちにも書かなければいけないですし、スケジュールが重なる事がわかりづらいという点があります。



(和田ゆかり)

また、スケジュール帳の主なものは月間スケジュールが書ける箇所と週刊スケジュールが書ける箇所とあります。月間スケジュールを記入するところに、仕事関係の予定、プライベートの予定、家族、友達、会社関係の方のお誕生日などを書きます。また、仕事の締め切りなども書きこみます。

そこでワンポイントアドバイス！締め切りはいつにされていますか？仕事であれば、もちろんきちんとした締切日に印は必要です。そこに一つマイ締め切りを設けてはいかがでしょう。私たちの仕事も締め切りが重要な仕事ですから、突発的な問題が発生することも想定して、私はマイ締め切りを必ず設けています。それは最終日の3日もしくは5日前にしています。毎月、仕事の締め切りを設け、今月の目標をたてています。終わりを決めると、どう仕事を進めれば締切日までに仕事が完了するかを考えるようになるので、効率を重視するようになり、段取り良く仕事を進めるようになります。これはかなりお勧めです。

下図のようになります。ぜひ、今年の「秘書」である手帳にひと工夫いれてみましょう。



(例) 2011年2月

日	月	火	水	木	金	土
今月の目標! . _____ . _____ . _____	空いたスペースに 目標を書くのも オススメです!	1 月初朝礼	2 A社打合せ 15時着	3	4 研修 東京 10:10 発小田原	5
6 ダンス 14時	7 社内会議 13時~	8 Bさん誕生日	9	10 B社打ち合わせ 10時来所	11 建国記念の日	12
20	21	22	23	24 マイ締め切日	25	26



Brain News

2010年12月17日発行
2011年 新月号



和田ゆかい

ビジネスマナーちょっと得する話 24



新年明けましておめでとうございます。
皆様、お正月はどのようにお過ごしですか？毎年お伝えしておりますが、今年のラッキーカラーはラベンダーとゴールド、そして濃いグリーンだそうです。
また、こちらも毎年お伝えしておりますが、今年の目標はもう掲げましたか？
私はスケジュール帳に本年の目標を書きました。もちろん達成するように語尾は～なる。～する。という断定した言葉で締めております。
それにしても、ここ数年は手帳が私の大切な必需品です。仕事・プライベートに関するスケジュール、また、色々な方とお会いしてお話を伺う中で覚えておきたいことや参考になることなどなんでもスケジュール帳に書き込んでいます。あとは、美味しかったものなどいろいろと・・・。
皆さんも色々な形でスケジュール管理をされていると思います。そこで今回は、スケジュール帳の活用方法を紹介させていただきます。
まず、スケジュール帳はご自身の『秘書』という位置づけだということです。スケジュール帳の活用は4つあります。



(和田ゆかり)

- ① 【スケジュールをたてる】
自分の予定もしくは約束した予定を忘れないように記入する。
- ② 【やることを明確にする】
やらなければいけないことを書くことで整理整頓もしくは優先順位の把握ができる。
- ③ 【やったことを記入する】
記録を残すことで、次につながることを覚えておきたいことなどを記入する。
- ④ 【コミュニケーション】
お友達や家族の記念日などを記入。例えばお誕生日を記入しておいて当日「おめでとう」と声掛けができたらいいですね。人は誰でも自分の事を覚えていてくれることは、とても嬉しいものです。

次に記入方法として2つの方法を紹介いたします。

- ① ペンの色を変える
ボールペンで1本に3色もしくはシャープペンを含めて5色使える物があります。
仕事のスケジュール・プライベートのスケジュールは色を分けて記入する。
例えば、お客様への訪問、来所などは青のボールペンで記入。
プライベート（お友達との予定・趣味の予定）などはグリーン
のボールペンで記入するなど色で分ける。
- ② 付箋を活用する。
付箋には色々な種類がありますから上手に活用する。
今月行くことを全て付箋に一つずつ記入してその月に貼っておく。
済んだものは手帳の後ろに貼っていくようにすることで、仕掛りのものが把握できます。また、その付箋には期限を必ず記入する事をお勧めします。付箋の色を変えて優先順位や重要度を把握してもいいと思います。
上記の点を参考にさせていただき、新たな手帳を上手に活用してはいかがでしょうか？



Brain News

2010年11月29日発行
12月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 23

みなさんこんにちは。

朝夕がだいぶ冷える時季になりました。季節の変わり目は体調を崩しやすいので、油断せず温かくして、お体には十分ご自愛下さい。ただし、暖房器具を使う際は、加湿をあわせて行わないと、空気の乾燥がインフルエンザウイルスを活発にさせるおそれがありますので加湿器などを使って必ず湿度を保つようにいたしましょう。



(和田ゆかり)

皆様から「毎月読んでいますよ。」というお声を頂戴します。ブレインニュースを始めたきっかけが、親勇会報をもっとたくさんの方に読んでいただきたいという思いから始めたものでした。ですから私にとって、皆さんからの「読んでいますよ」というお声は、本当にありがたいお言葉で、嬉しい限りでございます。また、マナーをお伝えするにあたり、皆様から「本当にそうだよね」とか「実践で行っていますよ」などお言葉を頂戴することがありとても嬉しい気持ちでいっぱいになります。

また、ブレインニュースの「社長の経営日記」を始めた事で、自分自身の担当先以外の社長にお会いできる上に生の経営のお話しをお聞きできる。また、創業の歴史や仕事に対する社長の思いをお聞きできる事は、毎回とても勉強になりますし、感動もいただきます。

取材させていただくことに本当に喜びを感じております。ありがとうございます。

そこで、今回は「ありがとう」という言葉についてお話します。

一年の締めくくり、皆様どなたかに「ありがとう」を伝えてはいますか？

例えば、従業員から社長に今年も仕事をさせていただいて、自分自身を成長させていただいて「ありがとうございます」。反対に社長から従業員に、今年も頑張ってくれて「ありがとうございます」。

また、ご家庭でもいつもお仕事を頑張ってくださいる旦那様に「ありがとう」。健康管理など家庭を支えて下さる奥様に「ありがとう」。さらに、お友達、ご近所などご自身が関わるところ全てに感謝の気持ちをきちんと言葉で表します。

「ありがとう」とは、とてもステキな言葉です。

心で思っているからいいのよと思う方もいるかも知れませんが、自分の思いはなかなか相手伝わっていない事が多いのできちんと言葉にしないとわかりません。

ですから、今年は言葉で感謝を伝えてみましょう。

最後になりますが、今年もブレインニュースをご覧いただきまして、スタッフ一同心よりお礼を申し上げます。来年皆様にたくさん幸せなことがありますよう、皆様に笑顔があふれる年にますようお祈り申し上げます。

さて、皆様はどなたに「ありがとう」をお伝えしますか。



Brain News

2010年10月27日発行
11月号

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 22

みなさんこんにちは。

すっかり秋も深まりました。温泉が恋しい季節になりましたね。

私は温泉が好きなので、お友達とよく日帰り温泉に行きます。

しかし、そちらで目にする露天風呂の脇に置かれたままのタオルや洗面台に髪の毛が落ちていてそのままになっているなどマナーの悪さにつくってしまうことがあります。マナーはありとあらゆる場面ではありますが、全ては「相手を思いやる心」にかかわってくると思います。

現在、たくさんのマナーに関するマニュアル本があります。もちろん、手法を覚えることは必要です。しかし、マニュアル人間になっては「学ぶ」意味がないと思います。機械化はどんどん進んでいますが、最終的には人と人との関わりがあります。そこで印象を悪くせず、スムーズにコミュニケーションをとるには「相手を思いやる心」が切っても切れないものだと思います。ビジネスマナーという手法を通して、相手を思いやる心身につけていただけたらとても嬉しいです。

さて、今回は先月に引き続き接客マナーについてお話します。

お客様が訪問され、お迎えするときは前回書いた笑顔で且つ丁寧に対応いたします。会社のどなたかを訪ねてこられた時は、用件を確認して、担当者にすばやく取次ぎをします。担当者が席をはずしていたり、電話中の時は、お客様に状況をお伝えして、お待ちいただくよう対応いたします。代理の方がいる場合は、代理の方に対応してもらいます。しかし、例えば突然訪問されたお客様で、担当者が不在の場合は、用件をお聞きし担当者が戻り次第連絡をいれるようにするか、再度お越しいただくようにいたします。その場合もわざわざお越しいただいたお客様に失礼のないように対応します。

お客様を応接室などにご案内するときは、室内履きをご用意して進む方向を手で示し「こちらへどうぞ」と言葉を添えてご案内いたします。お客様の前を歩くときは、背中を向けるのではなく、斜めを向いてご案内します。階段でも同じです。

お見送りの時も、最後まで丁寧な対応をいたします。

「本日はありがとうございました」「お気をつけてお帰り下さい」など、相手を気遣う言葉を添えてお見送りをするととても印象が良く、お帰りになるお客様も気分がいいでしょう。

お車で越しのお客様には、お車が見えなくなるまでお見送りするように心がけます。その時は、ちょっと得する話のVol3「お辞儀の仕方」で学んだ最敬礼・・・もっとも丁寧なお辞儀をすることが望ましいでしょう。



(和田ゆかり)



Brain News



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 21

2010年9月24日発行
10月号



(和田ゆかり)

みなさんこんにちは。

今月は記事の締め切りが早まり、追い立てられている私です。

文章を毎月書くということは、なかなか大変だという思いをつくづく感じています。

毎日、それぞれの新聞にトップ編集者が書いている文章がありますよね。読む度にその方の文才に感激しております。

さて、今回は「笑顔」についてもう一度ふれておきます。私がこの記事を書き始めたころ

「印象」についてお話したことがあります。人は第一印象でその人のイメージを判断します。

つまり、目から入る情報で印象をつけてしまうのです。それは昨年の親勇会総会でもお話した、目から入る情報（見た目 表情 姿など）が55%、耳から入る情報（声の大きさやトーン 話し方など）が38%、言葉から入る情報（言葉遣いなど）が7%というメラビアンの法則です。そこで、印象を良くするには笑顔がとても大きな役割を示しますから、もう一度振り返りを含めて笑顔の効果をお話します。

結論から申しますと、笑顔は連鎖反応が起きるのです。つまり、自分が笑顔でいると周りにいる家族や友達、会社の仲間はもちろん、お客様やお取引先が笑顔になるのです。連鎖反応を起こすにはポイントがあります。それは、自分から先に笑顔になるという事です。例えば、仕事で追い込まれているとき、余裕がないとき、イライラしているとき、心配事があるときなど、自然と笑顔が出ないですよね。でも、そんな時こそ、笑顔を出してみましょう。そんな時は作り笑いから入っても構いません。口角を上げ、歯を見せ、目尻を下げて笑うことにより、気持ちが少し楽になるはずですよ。そして心にゆとりを持つことができます。

しかし、接客業やサービス業の方は作り笑いでは少々困ります。心のこもっていない笑顔は相手に伝わるものです。よく、「目は口ほどに物を言う」という言葉があるように口元だけの笑顔ではなく、目元も一緒に笑うようにします。相手の方に気持ち良くなってもらいたい、自分の接客で感動を与えたいと思うときは、相手の立場に立ってどうしたら喜んでもらえるかを考えれば、自然と行動できます。

例えば「いらっしゃいませ」と言うだけではなく、一言ご自身の言葉を添えてみる。「いつもありがとうございます」「今日は暑いですね」など添えることで、会話になります。

そこでコミュニケーションをとります。

いつも来られるお客様やお得意様には

「〇〇様、いつもありがとうございます」と言うことで、お客様は特別感を感じ更に印象は良くなるでしょう。

どなたでも、自分の名前を覚えて呼んでもらうことは嬉しいものです。

さあ、笑顔が苦手な方は練習をしてみましょう。

口角を上げ、目尻を下げ、そして歯を出して笑う。

ほらっ！なかなか素敵な笑顔になったでしょう。

これで皆さん印象アップですね。



Brain News



和田ゆかい

ビジネスマナーちょっと得する話 20

2010年8月31日発行
9月号

みなさんこんにちは。

早いもの9月です。今年も残すは4ヶ月です。

突然ですが、皆さんは目標を書いていますか？私は新年号でお話させていただきました通り、毎年1月1日に新しい手帳に新年の目標を書いています。

毎月、行動目標も書いておりますが、目標は具体的に書けば書くほど達成できると感じております。しかしながら、まだ目標が達成していない事もありますのできちんと振り返り、もう一度行動計画を立て直さなければならないと感じます。

それにしても時間が経つのは早いものです。年々早く感じるのはなぜでしょう。



(和田ゆかい)

では、今回は姿勢についてお話いたします。外で立っているとき、歩いているとき、座っているとき、みなさんはどのようにされていますか？

ビジネスマナーという観点から訪問をしたとき、ご挨拶をするとき、名刺を渡すときなどなど、あらゆる場面で立つ、座る、歩くという行為はあります。そこで良い印象を与える為にも良い姿勢が必要です。

まずは立ち姿からです。

背筋を真っ直ぐにして、肩の力を抜き、手は横に下ろし指はそろえます。その際に、あごを上に向けてしまうと見下ろす事になり横柄な印象を与えます。反対に、あごを下げ下向き下限で目だけを上に向けて相手を見る行為は何か自信ないような印象を与えてしまうため、やはり問題です。あごは真っ直ぐ相手に向け、きちんとアイコンタクトをとりながら、お話しはいたします。

つぎに歩き方です。背筋を真っ直ぐにして、胸をある程度張ります。歩くときは膝を曲げず真っ直ぐ出しかかから踏み込むように足を運びます。あごは立ち姿のときと同じで真っ直ぐ向けます。以前、飲食店で靴を引きずって歩く店員さんがいました。お料理を運ぶときも、飲み物を運ぶときも、靴をズルズルと引きずる音が聞こえ印象が悪かった記憶があります。名前が知られている老舗でも、お食事が美味しくて、景色が良くても、少々残念な印象になりました。たった一人の従業員さんの歩き方一つがその飲食店の印象を変えてしまうこともありますので、立ち方、歩き方もあなどれないと思います。

さいごは座り方です。

イスなどに座る時は、背もたれにもたれかからず、背筋は伸ばします。その際、足を組むことは避けましょう。

女性は揃えた足を斜めに置くことで姿勢を美しく保ちます。

初めは立ち姿にしても、歩き方にしても、座り方にしてもやりづらいとお感じになるかもしれません。しかし、普段から気をつけることで、いつの間にか自然にできるようになります。

今回のお話の立ち姿、歩き方、座り方は全て印象を良くする事はもちろん、健康にも良いのでぜひこの機会にご自身の立ち方、座り方、歩き方を振り返っていただければ光栄です。



Brain News

2010年7月28日発行
8月号



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 19



(和田ゆかり)

みなさんこんにちは。

今年も暑いですね。暑いからといって寝るときにお布団をかけずに寝ている方はいませんか？夏がけのお布団でもお腹から膝まではきちんとかけていると次の日足がだるくないそうです。小さい頃私の祖母にそう教わりました。

さて、今回は前回少しふれた利き脳についてお話します。

皆さんはハーマンモデルという言葉を知っていますか？

実は3・4年前の親勇会総会でハーマンモデルを紹介したことがあります。

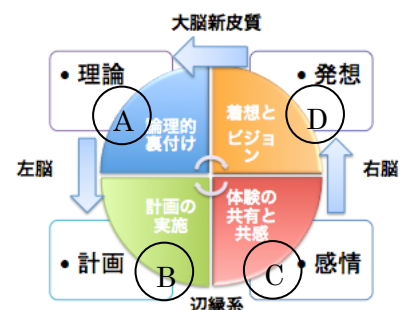
この思考優先度はネッド・ハーマンにより開発されたものです。少し概要を話しますと1960年、ロジャー・スペリーは2つの大脳(右脳・左脳)の機能を明らかにする研究を始めました。また、1970年米国国立研究所のポール・マククリーンは爬虫類の脳、辺縁系、大脳新皮質の「三位一体型脳モデル」を提唱しました。その2つの理論を統合し全脳モデルを構築したのがハーマンモデルです。人間の脳は4つ部位から構成され、それぞれ異なる機能を担っているという仮説を立てたものです。診断する事でご自身の優先思考がどこにあるかを分析し気付きを得られます。また、相手の(従業員もしくは家族など)優先思考を知る事で相手の行動を理解する助けになり、コミュニケーションもスムーズに行うことが出来ます。では、4つの機能をABCDにわけて思考のコミュニケーションスタイルを説明します。

A・・・論理的・分析的・事実や数字や統計に基づく思考

B・・・計画性・時間厳守・秩序や規律を優先する思考

C・・・自己表現上手・感受性が高い・対人関係を重視する思考

D・・・想像的・独創的なアイデア・直感的な思考



このような診断はいくつかあります。

YG分析やエゴグラム・キュービクなどいわゆる性格診断と言われるものです。

全てに共通していることは出た結果に良い悪いがあるわけではないですし、どの結果が正しくて間違っているとか、優れているとか劣っているという診断をするものではないということです。

これらの診断により、適切な職務に配置させたり、コミュニケーションギャップを減らし、人間関係をスムーズにさせたりという場面で役立ちます。

現在、在籍の従業員さんに行うのも良いですし、また、採用試験に用いて参考にするのも良いと思います。



Brain News



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 18

010年6月25日発行

7月号



(和田ゆかり)

みなさんこんにちは。

今年も早いものでもう7月です。本格的な夏ももうすぐそこまできています。

暑くなるとよくアイスや冷たい飲み物冷たいお素麺などを口にしますが、きちんと温かいもの、冷たいものとバランス良く食事を取り、これから迎える本格的な夏に夏バテしないように心がけたいですね。

さて、今回は話し方について、お話をします。

私以前から、買い物に行くたびに不思議に思っている事があります。それは、なぜファッション業界の販売員の皆さんは同じ口調、同じイントネーションで「いらっしゃいませ〜」と言うのでしょうか？オリジナルがないというか、心がけないというか、言い方が皆さん同じでマニュアルになっているのかなと思うくらいです。

また、電話をかけた時など、相手が早口で何を説明しているかわからないという経験をされたことはありませんか？

話し方や話すテンポは相手の方に合わせるとスムーズになります。

一つ目は、話すテンポです。早口で話される方にこちら側がゆっくり話せば、相手の方は「もっと早く話せないの？」とイライラするでしょうし、相手の方がゆっくり話される方なのにこちらが早口で話せば「何を言っているのか理解できなかった」ということになります。そこにコミュニケーションギャップが生じます。

二つ目は話し方、利き脳が理論的に物事を考える方にくら感情で話をしてても会話はスムーズに進みません。利き脳が感情の方には理論的に話をしててもこれもまた、会話がスムーズに進まないのです。※利き脳とはハーマンモデルより人間は4つの利き脳に区分されています。ハーマンモデルについては次号で詳しくお話いたします。

ですから、理論的に物事を考える方には理論的に話をする。

感情を利き脳にする方には感情を交えて話をするると会話がスムーズになります。

また、話し方には声の大小や話をするときの態度もかかわってきます。

以前、私の友人が飲食店に行き、畳のお部屋に案内された時の話です。

店員さんが注文を取りに来た時、立ったまま注文を聞いていき、なんだか見下されている思いがして、不快に感じたと言っていたことがありました。

畳のお部屋で立ったままというのはいささかどうかと思いますが、相手の目線の高さに合わせる事が大切です。

椅子に座っている方や小さいお子さんに話す時などは少しかがんで話したり、今回の飲食店のように畳のお部屋であれば、膝をついて座わり注文を伺うというように相手の目線の高さに合わせるように心がけることも必要です。

ポイントは相手の目線に立ち、相手の話し方に合わせるということを心がけて話をする事で会話がスムーズになります。



Brain News



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 17

2010年5月26日発行

6月号



(和田ゆかり)

みなさんこんにちは。

6月といえば紫陽花。そろそろ箱根登山線の線路脇の紫陽花は趣きある風景を
かもし出し、みなさんにしばしの和みを与えてくれる季節です。

これから梅雨に入りますが、皆さんはどのようにお過ごしですか？

私は雨が降っていると、家で音楽を聴いたり読書をしたり、文章を書いたりなど
物静かに過ごしています。雨が気持ちを落ち着かせるのか、考え事をするにはいい時季です。

さて、今回は敬語についてお話します。敬語は上手に使おうとするとかえって変な使い方をしてしまったり、反対に使わなくちゃと意識しすぎるとごちなくなってしまう。普段から使いこなし、自分の言葉として使えるようになるためにも基本をまず覚えておきましょう。

敬語にはまず三種類あります。

尊敬語	相手の動作を高めて言い表す言葉
丁寧語	「お」「ご」「です」「ます」などをつけて丁寧に表す言葉
謙讓語	自分の事をへりくだって言う事で相手に尊敬を表す言葉

尊敬語と謙讓語の一覧表

	尊敬語	謙讓語
する	なさる	いたす
言う 話す	おっしゃる	申す
行く	お出でになる	参る 伺う
来る	お見えになる お越しになる	参る 伺う
いる	いらっしゃる	おる
見る	ご覧になる	拝見する
食べる	召し上がる	いただく
会社	御社 貴社	弊社 当社
聞く	お聞きになる	拝聴する
もらう	お受けになる	頂戴する

上記にあげたのは普段よく使う敬語をあげました。

尊敬語を使わなければいけない相手に謙讓語を使ってしまうことはいけません。また、二重敬語もつかないようにします。

例えば社長様→社長の〇〇様、お召しあがりになる→召し上がるなどです。

意外と使っているので、気をつけましょう。



Brain News



和田ゆかり
ビジネスマナーちょっと得する話

2010年4月26日発行
5月号

みなさんこんにちは。

新緑の季節がきました。風も心地良く爽やかで気持ちがいい月です。

3月31日に開催したビジネスマナー&コミュニケーション研修にご参加の皆様、お疲れ様でした。今回は2度目の参加の方もいらっしゃいました。

今回は自己紹介ゲームや、コミュニケーション・印象UPも交えお話しさせていただき、和気あいあいと行いました。

その後、皆さん職場で実践されていますか？

さて、今回は先月新入社員を迎えた会社もあると思いますので、社会人としての基本(報・連・相 ホウソウ)について、もう一度おさらいをいたします。

報告・・・指示された仕事に対する中間報告や経過などを伝える

連絡・・・情報をきちんと伝える

相談・・・判断を必要とするものや、対応を迫られているものに対して上司に判断を委ねるときなど

例えば、上司から〇月〇日までにこの仕事をやっておくようにと指示があった時、仕事を行う途中で問題点があるときは、判断を委ねる為に**相談**をしますし、途中の進行状況を指示された上司に**報告**する事が必要です。

また、急に自分の具合が悪くお休みをする事になったときなどは、会社に**連絡**し自分が抱えている仕事で急ぎのものがあれば、上司に**報告**が必要です。また、その際にお客様との予定が入っているような場合には上司に**相談**をし、判断を委ねる必要があります。

クレームの時は、すぐに上司に**報告**をし、今後の対応を**相談**します。

クレームは今まで気がつかなかった事を気付かせていただいたチャンスと思い、早い対応と誠意ある行動をとる事が必要です。

ここに書かれている事は当たり前と思われると思いますが、

この当たり前がなかなかできないで困るという声も実はよく耳にします。

新入社員の教育の場で、この「報・連・相」をきちんと伝えておく必要があります。

ぜひ、教育を継続する事で、人材を人財に育てていただきたいと願います。



(和田ゆかり)



Brain News



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話

2010年3月29日発行
4月号

みなさんこんにちは。やっと暖かさを感じる季節になりました。
城址公園やお堀が桜のトンネルになり、たくさんのお花見客で賑やか季節です。さて、手紙について、書き方の基本と時候の挨拶について学びました。

もう少し、手紙について学びたいと思います。皆さん忌み言葉をご存知ですか？こちらを知っておく必要があります。せっかく相手の事を思い、あれこれ考え文章にしても、この忌み言葉を使ってしまったが為に、相手に不快な思いをさせてしまっては手紙を書いた意味がありません。では忌み言葉とはどんなものをいうか学びましょう。忌み言葉とは書いて字の如し、不吉な状況を連想させる言葉ですから、忌み謹んで使わないことがマナーとして必要です。

状況	忌み言葉
結婚式	別れる 切れる 離れる 戻る 壊れる 割れる 飽きる 冷める 終わる 重ねる 度々 帰る ※離婚を連想させる言葉
妊娠	流れる 消える 降りる 失う ※流産や死産を連想させる言葉
受験	落ちる 滑る 転ぶ 散る ※不合格を連想させる言葉
新居・開店	焼ける 崩れる 傾く るぶれる 倒れる ※火事や倒産を連想させる言葉
病気・お見舞い	重ねる たびたび 再び 弱る 続く 苦しむ ※死を連想させる言葉
お悔やみ	再び 重ねる しばしば たびたび 繰り返す ※不幸が再びあるような事を連想させる言葉
入学 就職	変わる 崩れる 終わる 破れる 敗れる 落ちる ※夢が砕けることを連想させる言葉
長寿	苦しむ 病む 果てる 終わる 衰える 寝付く 老いる

状況に合わせて具体的な忌み言葉をあげてみました。
それにしても、忌み言葉とは書いていても不愉快になってしまうような言葉です。
ぜひ、気をつけていただきたいと思います。
最後に手紙を送る時期についてふれておきましょう。



(和田ゆかり)

- 年賀状・・・1月1日～1月7日まで
 - 寒中見舞い・・・1月8日～2月4日まで
 - 暑中見舞い・・・梅雨明け～8月7日まで
 - 残暑見舞い・・・8月8日～8月末まで
 - 喪中欠礼・・・11月下旬～12月中旬まで
- お祝い状は祝い事を知ったら早めに出します。

手紙を送るタイミングをきちんとわきまえて出すことがマナーだと思います。



Brain News



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話

2010年2月19日発行
3月号

みなさんこんにちは。桜のつぼみがまだ固く、暖かくなる日が早く来ないかと待ち望んでいるような季節となりました。皆様におかれましてはいかがお過ごしでしょうか？ さて、手紙文のようにスタートしてみました。2月号の手紙の書き方を見て、どなたかに手紙を書かれましたか？これから、卒業や入学の時期ですから、ぜひ、手書きでお祝いの文章を書かれてはいかがでしょうか？



では、今回は、前文に書かれる「時候の挨拶」を月ごとに例をあげてみます。(和田ゆかり)
手紙を書く際の、参考にしていただければ幸いです。

月	時候の挨拶文例
1月	・新春の候・本格的な冬を迎え・ ・寒さ厳しい折から～
2月	・立春の候・早春の候・梅花の候 ・寒さの中にも春の兆しを感じる季節となりました～
3月	・春分の候・春暖の候 ・春光うららかな季節を迎え～・寒さもようやく衰えはじめ～
4月	・陽春の候・桜花の候 ・桜の花吹雪が舞うこの頃～・春の気配も濃くなりました～
5月	・新緑の候・惜春の候 ・さわやかな季節となりました～・青葉がキラキラと輝く季節となり～
6月	・入梅の候・向暑の候・梅雨の折から～ ・梅雨明けが待たれる今日この頃ですが～
7月	・盛夏の候・いよいよ夏の到来を迎え ・長かった梅雨もようやく明け～
8月	・残暑の候・晩夏の候 ・残暑厳しい毎日ですが～・虫の音に秋の気配を感じ～
9月	・初秋の候・新秋の候 ・秋風が心地よい季節となりました～・夕焼けが秋を感じさせる今日～
10月	・秋冷の候・紅葉の候 ・そろそろ紅葉が楽しめる季節となりました～
11月	・晩秋の候・向寒の候 ・落ち葉が舞い落ちる季節となりました～・日だまりが恋しい季節となり～
12月	・初冬の候・師走の候・歳末の候 ・寒さが身にしみる季節となりました～・師走を迎え何かと忙しい毎日～

こちらにあげた「時候の挨拶」はほんの一例です。時候の挨拶はまだまだたくさんあります。

また、最初の挨拶があるように、文章の終わりに書く結びの言葉というものもあります。こちらは、相手の健康を気遣ったり、活躍を祈ったりする文章です。

～体調を崩しやすい季節、お体には十分ご自愛くださいませ～

～益々のご活躍をお祈り申し上げます～

などが結びの言葉です。ぜひ参考にして下さい。次回は忌み言葉についてお話しします。



Brain News



和田ゆかり

2010年1月25日発行

2月号

ビジネスマナーちょっと得する話

みなさんこんにちは。2月ともなると寒さが更にきびしいですね。
私たちの職場では、繁忙期にはいり時間に追われ心にゆとりがなくなってきてしまう時期です。眉間にしわを寄せ数字とにらめっこしている姿を多く見ますが、こんな時期こそ先月の「ちょっと得する話」でも話した笑顔を忘れずに繁忙期を乗り越えるようにいたします。

今回は手紙の書き方についてお話します。皆さんは最近どなたかに手紙を書かれましたか？今は、手軽で速く書ける携帯やパソコンのメールがほとんどかもしれません。こんな時代だからこそ、直筆で自分の思いを書く手紙に注目したいと思います。

活字はなんとなく、心が伝わらない印象がありませんか？だからと言って活字が悪いということではありません。ビジネス文章では見やすくわかりやすい点からも活字で文章を作成することをお勧めします。

しかし、お祝いの文章やお礼状、遠方のお友達に近況報告やお詫びなどが活字で送られてきたらあなたはどのように感じますか？

いくら文章がきちんとしていても、事務的で、文章に心がけないような気持ちになって読んでしまいます。ですから、このような場合は、直筆で書くことをお勧めいたします。

字が上手にこしたことはありませんが、上手下手ではなく、手書きには温かみがあり、書き手の思いが文章から、直筆から伝わってきます。また、封筒や便箋のデザインからも書き手の思いが伝わってきます。それが、手紙の良さです。

目上の方やお得意先などに出す場合にはやはり、手紙の決めごとを知っていれば、書くことを躊躇することなく書けると思いますので、基本的なルールについて話します。

手紙を書く順序は下記の通りです。

- ①前文 一番最初の挨拶で末文の結語と合わせます。
時候の挨拶をいれ、相手の健康を気遣う文章を書きます。
あわせて、自分の現況を綴ります。
- ②主文 ここで、本文（伝えたいこと）を書きます。
- ③末文 結びの挨拶として、今後の健康などを祈る文章を入れます。
結語もここで書きます。
- ④後付け 日付や差出人の名前、宛名などを書きます。



(和田ゆかり)

でわ、一つ例をあげてみます。

小田原 梅子 様

拝啓 梅のつぼみが膨らみはじめる季節となりました。ご無沙汰いたしておりますが、皆様、いかがお過ごしでしょうか？お陰様をもちまして、私は元気に暮らしております。

先日は、たくさんのお菓子をいただきありがとうございました。
とても甘くて美味しくいただきました。お心遣いにとっても感激しております。
これからも、人生の先輩として、変わらぬご指導をくださいますようお願い申し上げます。

まだ寒さが残るこの季節、お体には十分ご自愛くださいませ。

平成〇年〇月〇日

敬具

和田ゆかり



ルールさえわかっているならば、手紙を書くのは苦痛なことではありません。今年、どなたかに手紙を出してみませんか？





Brain News

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話

2009年12月22日発行
新年号

みなさん新年明けましておめでとうございます。

お正月はどのようにお過ごしですか？今年も箱根駅伝を見て熱くなろうと思っ
ていますか？お雑煮やお節、蟹などのお料理を家族で囲んでお過ごし
でしょうか？

私は新年明けて今年のラッキーカラーといわれている**(深みのある青)**スケ
ジュール帳にまず本年の目標を書きました。

以前、参加した研修で、ノートでも手帳でも構いませんが、常に目にす
るものに目標を書き毎日見ることで意識が変わりおのずと行動が
変わってくるという話を聞いたことがあります。目標を書くことで、
行動や情報収集などに変化が起きたことから、毎年目標を書くこと
にいたしました。

ぜひ、今まで書かれていない方は、売上目標でも行動目標でもなん
でも構いませんので今年の目標を書いてみてください。

それから私、決して風水にはまっているわけではありませんが、スケ
ジュール帳を新しくする際、常に使うものなので、それならばラッキー
カラーにしておこうかなという思いで、変えてみました。余談ですが、
今年のラッキーカラーは**深みのある青**と**ワインレッド**と**ゴールド**だ
そうです。

今年も、元氣と笑顔をモットーに頑張りますのでよろしくお願
い申し上げます。

では、早速平成22年度のビジネスマナー講座開催です。

今回は、年頭という事もあり、「笑顔」についてお話し
します。

笑顔には、周りの人にも自分自身にもとてもいい効果をもた
らしてくれるのです。

笑顔を見せることで、相手は心身ともにリラックスできると
言われています。

さて、ではどんな時にご自身は笑顔になりますか？

誰でも、かわいい赤ちゃんを見たとき（人間でも動物でも）、
自然と笑顔で見えていませんか？

後は、おいしいものを食べたときとか、楽しいときは自然と
たくさん笑顔になっていると思います。

例えば、話しかけたとき、ブスッと仏頂面されているよりも
「ニコッ」と微笑んでもらえるほうが、話し手としては気持
ちがいいです。

しかし、中には、笑顔が苦手な方もいるかもしれませんから、
ご自身で笑顔の訓練をされてもいいと思います。

表情は、一番最初に目に入ります。その表情の笑顔が素敵
であれば、印象もだいぶ変わります。親しみやすいとか感
じがいいという印象を持たれます。

さあ、歯を見せてニコリ笑ってみましょう。笑顔で新年
のスタート。

今年はその笑顔で幸せを引き寄せましょ
う。



(和田ゆかり)



さて、また本年もビジネスマナー講座の開催を春先と秋頃
に予定しております。

また、ご要望があれば、企業様にお伺いして、オリジナル
プランをご用意させていただきますのでぜひご検討くだ
さい。

春先は3月下旬を予定しております。近々、講座の案内も
させていただきます。その中で、笑顔の練習も行う予
定です。たくさんの方とお会いできることを楽しみにして
おります。





Brain News

和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 11

2009年11月27日発行
12月号

いよいよ2009年もあと残すはこの12月のみとなりました。

親勇会総会にいらして下さった皆さん本当にありがとうございました。

いつもの親勇会を少しだけ変えてみようという試みからビジネスマナーを寸劇で行ってみました。いかがでしたか？お楽しみいただけたでしょうか？

懇親会で数名の皆さんの、「よかったよ」「今、このようなビジネスマナーが必要とされているね」「いつもBRAIN NEWS 読んでるよ」「あっ毎月の写真の顔だね」という励ましやお褒めのお声をいただき、とても感激いたしました。今後は私がビジネスマナーを通して皆様に感動をお送りできるように心をこめて文章を書いていこうと思いました。

さて、今月は仕事納めといい、大掃除といい、何かと忙しい月ですよ。

今年中に出来ることは早めにすませ、後半は来年に向けての準備を行いたいものですね。会計事務所は年を明けると目まぐるしくなります。毎年のごことなので、何か昨年より改善して仕事の前倒しをできるようにしたいですね。

このビジネスマナーも今回は、賀状の書き方にいたしましょう。

皆さん年賀状は手書きですか？パソコンが普及している今は、ほとんどの方がパソコンでの年賀状です。携帯のメールで新年の挨拶という方もいるかと思えます。

私は、年賀状が印刷だけの文章のとき、少し味気なく寂しい気持ちになります。文章は印刷でも、例えば宛名が手書きとか印刷文の横にちょっと手書きのメッセージがあると温かい気持ちになります。せめて相手の方のお名前だけでもその方を頭に浮かべながら書くくらいのゆとりが欲しいものです。現実には気持ちはあっても年末となると色々忙しくバタバタしていて年賀状も1日に間に合わないかなんて言いながらあわてて出すという方がほとんどかもしれません。基本的に年賀状には次のようなルールがあります

1. 新年のお祝いの言葉 (賀詞といいます)

上司などには 「謹賀新年 恭賀新年」

取引先には 「謹んで新春のご祝辞を申し上げます」

友人や同僚には 「賀正 迎春 あけましておめでとう」

※ 寿などの一文字や賀正などの二文字は

簡略語なので目上の人や取引先には使いません。

2. 日ごろのお礼や、近況、挨拶文

3. 今後の指導や、親交を願う文

4. 相手の幸せや健康を祈る文章

5. 元旦 ※元旦は一月一日のごことなので一月一日元旦とは書きません。

※ 取引先などの場合、表書きには部署名、担当者の役職及び名前まで

書きます。会社名だけ、部署名だけでは送りたい方に届かないことが

ありますから気をつけます。

また、年賀状は松の内1月7日までにより取りをします。

1月7日過ぎる場合は「寒中見舞い」で出します。

今年は大変お世話になりました。

また、新年1月～引き続きビジネスマナーの記事を書いていきますので今後とも宜しく願い申し上げます。

皆様にとって2010年が輝かしい年となりますよう、心からお祈りいたします。

なお、仕事始めは1月5日です。



(和田ゆかり)





Brain News

お局だから知っている
ビジネスマナーちょっと得する話

2009年10月23日発行
11月号

早いものでもう11月。今年も残すはあと2ヶ月となりました。
このビジネスマナーも2月号～はじまり早いものでもう10回目となりました。
思えば親勇会報をもっと皆様に楽しんでいただきたい、
見ていただきたいという気持ちから3月号よりBrain Newsを新たに
中山、木村と発行し始めました。
率直な皆様のご意見がありましたらぜひ、お聞かせ願いたいと思います。



(和田ゆかり)

さて、今回は前回に引き続き、電話の応対の「とり方」についてお話させていただきます。

～電話のとり方～

まず、机の利き手側にメモと筆記用具はきちんと置いておきます。

電話がなったら待たせることなくすばやくとります。「おはようございます。〇〇会社の〇〇と申します。」とハッキリ丁寧に早口にならないように言います。コールが3回以上なった後で電話を取ったときには「お待たせいたしました」と相手に配慮した一言を添えて電話に出ます。「もしもし・・・」という言葉は使わず、「はい」と出ます。

次に、相手の話していることをメモにとり、会社名と名前を繰り返します。よくかけてきてくださるお客様の声は特徴を覚えておいてこちらから「〇〇会社の〇〇様ですね。いつもお世話になっております」と言えると印象はだいぶ違います。誰でも自分をわかってもらっていると嬉しいものです。

名指しされた人がいる時は、すばやく電話を取り次ぎ「〇〇会社の〇〇様からお電話です」ときちんと伝達します。保留の電話を待っている側としては、1・2分のことでも、ずいぶん長く待たされている感覚になりますので、あまり待たせることのないようにします。

名指しされた人が不在の時は、「申し訳ありません。あいにく〇〇は※外出しております。〇時ごろ戻る予定ですがお急ぎでしょうか？」と訪ねます。急ぎの場合は不在の方にこちらから連絡して折り返し掛けなおすようにします。その際、相手の会社名、名前、電話番号を確認して正確に伝言します。相手の声が小さく聞き取りにくいときは「申し訳ありません。お電話が少々遠いようですが・・・」と言ってもう一度確認します。

※の部分とは他の電話に出ているとき、また所内にはいるけれども席を外しているときなどで対応が変わってきます。

最後に、電話を切る時は、相手が切ったことを確認してから受話器をおきます。

～お局からの ONE POINT アドバイス～

- ① 電話の声は1トーンあげて話す
- ② メモと書くものを利き手側に用意
- ③ 「はい」や「挨拶」はハッキリ丁寧に早口に気をつける
- ④ お得意様は特徴をつかんで覚える
- ⑤ 電話の取次ぎはスムーズに正確に

電話応対について先月と今月にわたり、勉強してきました。電話は出た方によって会社の印象を決めてしまうものです。

ぜひこれをマスターして電話応対美人になりましょう。



Brain News



2009年9月25日発行
10月号

お局だから知っている ビジネスマナーちょっと得する話



(和田ゆかり)

すっかり秋ですね。秋というと食べ物が美味しい季節ですね。栗やさんま、柿など美味しい食材がたくさんありますね。

食べることが大好きな私としてはこの季節は大好きです。

食いしん坊な話はここまでとして、今回は電話応対のまずかけ方から勉強します。

まず電話応対には最初の印象が大切です。ですから、**明るく、爽やかに、ハッキリと丁寧に**対応します。また、普段の声より1トーン高くして対応します。これは電話をかけるときも、とるときも同じです。

～電話のかけ方～

まず、かける前に、相手の会社名、呼び方、用件はあらかじめきちんとまとめておきます。間違い電話をしてしまったり、呼び方など間違えて失礼の無いようにします。

相手が出たら自分の会社名と名前を名乗ります。その際、顔を下に向けたまま話すと声がこもり相手が聞き取りにくいのできちんと前を向いて、ハッキリした口調で名乗ります。

相手の方は忙しい中電話に出てくださっているかもしれません。また、出かけようとしたときに電話に出ってしまったかもしれませんので、「今、お時間よろしいですか?」といい、相手の都合を確認します。お昼時間にどうしても連絡をするときなどは、「お休み時間に申し訳ありません」や、時間外や遅い時間にかけるときは「夜分遅くに申し訳ありません」と一言添えます。ちょっとしたことですが、相手の立場を考えて配慮することで良い電話応対の印象が生まれます。

また、電話の用件が何なのか? その用件はいくつあるかもあわせて伝えます。「〇〇の件でおかけしました」や「お尋ねしたい内容が〇点あります」などを言うことによって、相手も心構えができます。最後に電話を切る際は、受話器を丁寧に静かに置きます。

電話はかけた方が先に切るのがルールですが、相手が目上の時は相手が切ってから切るように心がけます。ではここで復習です。電話をかけるときのポイントをおさらいします。

～お局からの ONE POINT アドバイス～

- ① 会社名と自分の名前をハッキリ伝えます。
- ② 相手が出たら、挨拶をまずして、相手の都合を確認します。
- ③ どのような用件なのか、その用件は何点あるか伝えます。
- ④ 受話器は丁寧に静かに置く

いかがでしょうか? 普段、4つのポイントを意識してかけていますか?

電話は表情が見えない分、こちらの様子が伝わってしまうものです。下向いてかけているなどか、何か他のことをして、ちゃんと聞いていないかな? など、見えないからわからないと思って行動していることが実は伝わっています。

明日から、意識して電話をかけて下さい。 次回は、電話の取り方について勉強します。



Brain News



お局だから知っている
ビジネスマナーちょっと得する話

2009年8月27日発行
9月号

みなさんこんにちは。風が少し変わってきて秋が近いことを感じますね。
今月ははいよいよ私の趣味のベリーダンスの発表会及び、ベリーダンスショーがあります。
この日のために、レッスンを頑張ってきましたので、張り切ってとびっきりの
笑顔で頑張ります。

私事はこのくらいで失礼させていただいて、さっそくビジネスマナーに
入りましょう。

今回は名刺交換の仕方を学びましょう。



(和田ゆかり)

最初に・・・名刺は名刺入れに入れて持ち歩きましょう。

お財布や、定期入れにいれることはマナー違反です。きちんと名刺入れを用意します。
男性は上着の内ポケットに、女性は鞆に名刺入れは入れます。

でわ、基本がわかったところで渡し方に入ります。

まず挨拶をしたあと、下位者（目下 訪問者 依頼者）から先に自分の会社、氏名を名乗りながら相
手の名刺入れの上、もしくは胸元あたりに名刺を出します。

名刺は両手で渡し、両手で受け取ることが基本です。ただし、やむを得ない場合は「片手で失礼いた
します」と言葉を添えて渡します。

名刺は相手側を向けて渡します。



その後で上位者が名刺を出したら、下位者は名刺入れの上で名刺を両手でいただき「ありがとうございます
います」や「頂戴します」などの言葉を添えます。

いただいた名刺は名刺入れの上に置き、胸の高さで持ちます。

応接室などでそのあと座る場合は、テーブルの上に名刺入れを置きその上に名刺を載せておきます。
また、複数の方と名刺交換した時は、テーブルの上に座っている順序と同じように並べておくとも名前を
間違えてしまうような失礼になりません。

立ったままで複数の方との名刺交換をされる場合は、5本の指をフルに使い、
なるべく名刺が重なることのないようにします。

名前の呼び方が何パターンかあるような場合や、難しい漢字でどう読むか
解らないときは、「お名前はどのようにお読みするのでしょうか？」
と尋ねて構いません。

しかし、その場で名刺に書き込むことは失礼ですから致しません。

また、相手の名刺の上に自分の名刺を置かないようにします。



さあ、本日からビジネスに欠かせない名刺交換をスムーズに行うことができますね。

交換した名刺は自分なりに整理整頓して（名刺ホルダー あいいうえお順などで）保存します。最近で
は、顔を覚えやすくする為か、印象を強くする為か、名刺に似顔絵や写真を入れたものがあります。名
刺もいろいろ工夫して自分らしい名刺にするのもいいかもしれません。



Brain News

2009年7月29日発行
8月号



お局だから知っている ビジネスマナーちょっと得する話

みなさんこんにちは。暑さが厳しくなってきましたが皆様お変わりありませんか？室内でも熱中症になってしまうので水分はなるべくちょこちょこ、とるように心がけて下さいね。前回は和室洋室の上座下座について学びました。今回は、お茶のいれ方・出し方について学びましょう。



(和田ゆかり)

お出しするお茶を冷めにくくする為に、あらかじめ湯呑にお湯を入れて温めます。

↓
適量の茶葉を急須に入れます。葉の種類に応じた温度のお湯をまんべんなく注ぎます。

Point 1 さて、ここでお茶の種類によってお湯の温度やお茶の出る時間が違うことも学んでおきましょう。

お茶の種類	適したお湯の温度	お茶の美味しい時間
玉露	50～60℃	3分
煎茶	70～80℃	1～2分
番茶	100℃	20～30秒

↓
湯呑に注ぐとき、量は7分目ぐらいまでにします。たくさんお茶を入れることがサービスと思っている方もいますが、運ぶ時にお茶がこぼれてしまいますし、また、お客様が飲みづらいので7分目にします。

Point 2 同時に3つ4つとたくさんのお茶を入れるときは、お茶の濃さが均等になるように回し注ぎます。また、湯呑の底が茶托とくっついてしまうことを避けるため茶托に湯呑を載せたまま注ぐことはやめましょう。

↓
お茶を出す時は上座のお客様から先に出します。(上座は先月学びました) お盆を置き両手で出すことが望ましいのですが、お盆を置く場所がない場合は片手で出しても失礼ではありません。また、なるべくお客様の右側から出すようにします。

↓
湯呑や茶托の絵柄はお客様の正面に来るように置きます。茶托に木目がある場合は、お客様に平行になるように置きます。

Point 3 お菓子を一緒に出す時はまずお菓子をお客様のほぼ正面に出し、その右側に飲み物を出します。また、お客様からいただいたお菓子を出す時は「お持たせですが」と一言添えて出します。

私はお茶を入れる時、もちろんここに書いたことは行っていますが、それ以外に必ず「お客様に美味しいと言ってお茶をいれよう」という気持ちで出しています。

おもてなしの心は必ずお客様にも届くと思います。

仕事で忙しい中、お客様がみえてただ出せばいいという気持ちでいれたお茶は美味しくありません。その気持ちがお茶に伝わるといいます。

たかがお茶、されどお茶。

せっかくお茶を出すなら、まごころこめて誰にも負けない

あなただけの美味しいお茶でおもてなしをしましょう。

そこには素敵な笑顔も添えると気持ちまで癒されますね。



Brain News



お局だから知っている ビジネスマナーちょっと得する話

2009年6月25日発行
7月号

みなさんこんにちは。早いもので6月も終わりですね。
ついに、梅雨入りしました！
この時期は毎日厚い雲に覆われてどんよりした天気でなんとなく気分も優れない
という方も多いのではないのでしょうか？
しかし、天気に惑わされてはいけません。
今回も元気よくマナー講座進めていきましょう！
前は玄関先でのマナーについてお話ししました。では本日は和室や洋室に案内された
時の、上座と下座、また車の社内での上座と下座についてお話しします。



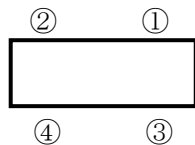
(和田ゆかり)

「和室編」

部屋に入るときの**ポイント!**としてまず敷居（引戸や障子などを開けたてする為には作られた溝のある横木のうち下方のもの）は踏まないようにはいります。また、畳の縁も踏まないようにします。（畳の歴史は古く奈良時代にさかのぼりますが、鎌倉時代～室町時代のころになると建物の床材として使われるようになり畳が貴族階級に普及しました。畳の縁が身分や家紋を表していること、縁に絹や麻を使うため、丁寧に扱う習慣から縁を踏まないという説があります。）

そこで、和室で言う上座とは床の間に背を向けて座る位置をいいます。ですから床の間から遠い、出入口付近が下座です。(A) また、床の間のない和室での上座下座は (B) のようになります。座る位置は勧められてから座るようにします。勧められて床の間の前にすわることは決してマナー違反ではありません。

(A) 床の間



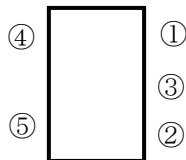
入口

(B)



「洋室編」

会議室や応接室など洋室が多いと思います。
こちらでも入口のドアから遠い席が上座でドアに
近いほど下座です。

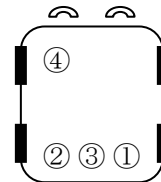


入口

「車編」

車の場合は運転席の後ろが上座
です。助手席が下座になります。

また、後部座席に3人乗る場合
は真中が3人の中で一番下座です。



覚えておくと、自分が訪問するとき、また、お客さんをご案内するとき失礼になりません。
さあ、明日から実践しましょう！



Brain News



お局だから知っている
ビジネスマナーちょっと得する話

2009年5月25日発行
6月号

みなさんこんにちは。ゴールデンウィークはいかがお過ごしでしたか？
どちらかに旅行に行かれましたか？
小田原はお祭りでしたね。お友達や親戚の方などお宅に遊びにきましたか？
いやいやゴールデンウィークは道も混むし時期をずらしてお出かけなんていう方も
いらっしゃいますかね。



(和田ゆかり)

では今回は訪問に関するマナーについてお話ししましょう。
暖かくなったこの時期、お出かけする機会が増え訪問する上で、失礼のないようにふるまえたら素敵ですね。

まず、玄関に着いたら身だしなみを整えましょう。

スプリングコートやショールなどは玄関の外でも、中でもどちらで脱いでも構いません。

以前はコートなど玄関の外で脱ぎ片手に持って中に入るとされていましたが、今はどちらでも失礼ではないようです。しかし、花粉症の方が多く、コートは玄関の中で脱ぐことで花粉を撒き散らすことにもなってもいけませんから、コートは玄関の外で脱ぎ、少し振って花粉を払ってから片手に持って玄関に入ることは心配りかもしれませんね。

さあ、準備が出来たらチャイムを押して元気よく挨拶をしましょう。その際、きちんところらの名前を名乗りましょうね。

引き戸の玄関の場合は敷居を踏まないように中に入りましょう。また、脱いだコートは玄関の脇にたたんで置かせていただきますね。

さて靴ですが、後ろ向きに靴を脱ぐ方は多いですね。

きっとその方は、前を向いて無造作に脱ぐのは行儀が悪いと思い、後ろ向きに立って揃えて脱ぐことがいいと思われているのでしょうか。

お客さまにお尻を向けてあがるということは、失礼にあたりますからこれからはやめましょうね。

そこで、正しくはそのままお部屋に向かって靴を脱いで上がり、上がってから靴を揃えましょう。何人かで訪問した時は最後の方が皆さんの靴を揃えることもお勧めします。

その際、お客様にお尻を向けないように少し斜めに座り靴を揃えると美しいですね。

また、揃えた靴は玄関の端に置くようにいたしましょう。

それから、梅雨の時期に入るとお出かけするときに、雨が降っていることもあるでしょう。そこで雨の日はハンドタオルやハンカチを忘れずに持って行き、コートやバックについている水滴は拭いた上でお宅にあがるようにいたしましょう。

また、濡れている傘は玄関に入る前のところでたたみ、隅に置かせていただきます。

ちょっとした心配りやちょっとした気配りで品格ある訪問ができますね。

日本古来の奥ゆかしい姿や習慣、躰は代々と受け継がれていっていただきたいですね。



Brain News



お局だから知っている
ビジネスマナーちょっと得する話

2009年4月25日発行
5月号

先月のビジネスマナー講座に出席された方お疲れ様でした。
いかがでしょうか？
皆さん、電話応対の実践をされていることと思います。
知っていて当然と思っているビジネスマナーも実際にできて
いなければ知っているとは言えませんね。



(和田ゆかり)

講座でも話したように失敗も成功もすべてご自身の貴重な経験ですから、
積極的に実践してみてください。

4つの心構えはどうでしょうか？

参加されなかった方もこれからこの4つの心構えを意識していただきたいのでお話しします。

- ① きちんと返事をする。
相手に聞こえていなければ自分が返事をしたと思っても、したつもりになっているだけです。返事をしたことにはなりませんね。相手に届くようにきちんと「はい」と答えましょう。
- ② 二つ目は目的意識を持つ
断定した言葉で私は〇〇までに～になる。や、～する。というように断定した意識を持つことで達成意欲が得られます。
- ③ 積極的に参加する
どんなことにも積極的に取り組むことです。誰でも新しいことを始める時や、普段行っていないことに挑戦するときは勇気が必要です。でも扉を開けるも開けないも自分次第ですが扉を開けることで違う世界が広がります。ぜひ積極的に扉を開ける勇気を持ちましょう。
- ④ QOL (クオリティ オブ ライフ)
生きることに充実感を持ちましょう。

さて、話は変わりますが、今年もお堀端の桜は満開でずいぶん賑やかでしたね。この Brain News が発送される頃にはすっかり葉桜でしょうか？でもその後には新緑がさわやかな時期になるのでまた、お散歩するには気持ちがいいですね。

ところで、突然ですが皆さんの会社ではお花見をされましたか？この季節、送別会や歓迎会また、お花見やお祭りとお酒を飲む機会が多いと思います。そこで今回はお酒の席でのマナーについてお話ししましょう。

もう学生ではありませんから、「無礼講で行こう」と言われても、あまり調子に乗ってふざけたり酔いつぶれることは避けたいものです。社会人らしく「**周りに迷惑をかけない**」ということが大前提として進めましょう。

もちろん最低限「**自分の飲める量を知っておく**」ことが必要です。普段から自宅でどの位飲めるか限度をつかんでおきましょう。

また「**注がれてもすぐ口にしない**」ことです。お酒を注がれてすぐ口に持っていくことは「受け吸い」といって、はしたないととられることもありますから、一旦テーブルに置くか、また膝のあたりに一旦下げてから口にしましょう。

上司や先輩には日ごろお世話になっている感謝の気持ちをこめてお酌をするようにいたしましょう。また、重いものを右手に（ビールなど）左手は少し添えて「どうぞ」や「おつかれさまです」と一言言ってからお酌したいものです。また、お酒が飲めない方は「**体質に合わないの**」などやわらかく断りましょう。たとえお酒が飲めなくても参加する限りは周りの人を盛り上げるくらいの気持ちで楽しむことをお勧めします。

また、飲んだ次の日に会社に遅刻をしたり休んだりすることはもってのほかです。

上司や先輩の信頼を失いますから気をつけましょうね。



Brain News



お局だから知っている
ビジネスマナーちょっと得する話

2009年3月25日発行

4月号



(和田ゆかり)

早いもので3月になってしまいました。3月は誕生月ということもあり
けっこう好きです。

沈丁花が香ってきて菜の花が黄色いじゅうたんを作り、小田原の城址公園や
お堀の桜の蕾が今か今かというように膨らんできてとてもいい季節ですよね。
暖かくなり外に出る機会も多くなるこの季節、挨拶に欠かせないのがお辞儀ですね。

今回はお辞儀についてお話ししましょう。

お辞儀とは目に見える具体的な表現方法ですね。

普段何気なくお辞儀をしています。意外と使い分けを知らずにお辞儀をしている方、多いですね。

私も、今思えば幼少の頃は深々と頭を下げてお辞儀をしていましたが、高校生くらいの時は首をちょこ
っと傾けてお辞儀していました。それがカッコいいような気になっていたのかもしれませんが。でもあ
る程度の年齢になったら、首だけのお辞儀ではかえって恥ずかしいですね。
そもそもお辞儀には**3つ種類**があります。

1つ目は「会釈」

軽いお辞儀のことです。

上体を15度くらいに倒し眼は伏せる程度

→ 部屋の入退出時やすれ違った時、書類を受け取った時などに使います。



2つ目は「敬礼」・・・お辞儀

一般的なお辞儀。上体を30度くらいに傾けます。

視線は足元から1.2m～1.5mくらい先におきます。

→ 朝夕の挨拶やお客様を送り迎えするときに使います。



3つ目は「最敬礼」・・・もっとも丁寧なお辞儀

上体を45度くらいまで折り曲げます。

視線は0.8m～1m先におきます。

→ 感謝や謝罪を表したいときや冠婚葬祭の挨拶にも使います。



それぞれの状況に応じてお辞儀も使い分けができるようになりたいものですね。

また、お辞儀をするときの立ち姿にも気を配りたいものです。

ポイントを5つ押さえておきましょう。

- ① 足のかかとをそろえて立ちましょう。
- ② きちんと止まってからお辞儀をしましょう
- ③ 背筋は伸ばして胸を張りましょう
- ④ 手の位置は指先を伸ばし、男性は体側に、
女性は左手を上にして体の前で手を重ねましょう。
- ⑤ アゴを引いて表情はにこやかにしましょう。

躡という字は身を美しくと書きますね。自分自身の身体が美しくなるよう躡する事が社会人としてのマナーです。

また、なぜ左手を右手の上にして手は重ねるのかご存知でしょうか？

昔、武士は刀のサヤを左腰におき右手で刀を抜いて人を切ったりしていました。その刀を抜く右手を左手で押さえることは『私はあなたの敵ではありません』という意味を表わすと言われています。ビジネスマナーも知っていくと深いものですね。さあ明日からお辞儀の使い分けをさっそくやってみましょう！



Brain News



お局だから知っている
ビジネスマナーちょっと得する話

3月号

2009年2月23日発行

前回の親勇会報はかなりひどかったですね。

印象という点ではかなりの△(マイナス)でした。

とにかく**目立たない**。誰が何を伝えたいのかよくわからない。

これでは書いて満足としか言いようがありませんね。

しかも字も小さくて見づらい。**本当に申し訳ありませんでした。**



(和田ゆかり)

ということで前回の学習を踏まえ今回よりまず写真を掲載させていただきました。

でわ今回は、「挨拶」のPart2 “挨拶用語”についてお話ししましょう。

普段、何気なく使っている言葉に少し意識を持つことで心のこもった言葉に変わります。

おはようございます・・・・・・・・元気よくはつきりと朝気持ちよくスタートしましょう

こんにちは・・・・・・・・お昼近くになったときは言葉を変えましょう

ありがとうございます・・・・・・・・相手の方に感謝の気持ちを伝えましょう

申し訳ございません・・・・・・・・失礼があった時は素直に認めましょう

行ってらっしゃい・・・・・・・・気持ちよく送りましょう

お帰りなさい・・・・・・・・温かく迎えますよう

〇〇へ行って参ります・・・・・・・・どこに外出するか周りの方にきちんと伝えましょう

ただいま戻りました・・・・・・・・無事に戻ったことを伝えましょう

今、よろしいでしょうか・・・・・・・・自分から用件を伝えるときの最初に使いましょう

お疲れさまです・・・・・・・・目上の方へ尊敬の意を表して使いましょう

いつもお世話になっております・取引先や外部の方に声をかけましょう

知っている知っているとなみなさんの声が聞こえてくるようです。

しかし、当たり前と思っていることを当り前に使いこなすことができない方も多いんですよ。

例えば、**目上の人に向かって「ご苦勞さまです。」**と言っている方を見たりします。

ご苦勞様ですは目下の方に使う言葉ですね。

マナーを知っている方であれば「あれっ？」と思うことでしょう。

そこで、意識をすることで気をつけるようになりますから意識を持つということは大切だということです。

言葉とは言霊と言われるように不思議な力を出すので真心をこめて当り前に使えるようにしましょう。

