

# タカギチ事務所のビジネスマナー研修

## ビジネスマナー研修の概要

ビジネスマナー講習は基礎コースとグループ演習コースがありますが、両コースは独立していますので、一方だけでも、両方でも受講できます。

## 研修の内容

研修の内容は以下のとおりです。

### 1. 基礎コース

#### (1) 概要

この研修の目的（何を学ぶか）、会社とは何か、ビジネスマナーとは何

#### (2) お客様へのマナー

電話対応、名刺交換、訪問時のマナー、来客対応、お茶の出し方、上座・下座、身だしなみ、敬語の使い方、封筒の書き方、メールのマナー、クレーム対応、会食時のマナー

- 名刺交換**
- ▶ 名刺の受け取り方  
相手が名刺をくれたら、両手で受け取ります  
受け取った名刺は粗末にしないように  
頭の上に名刺を持ってくるしぐさをします  
「頂戴します」という言葉も添えるとベター
  - ▶ 名刺の置き方  
いただいた名刺は名刺入れの上に掛けて机の上に置きます  
または、机の上に置きます  
相手が複数の場合は、役職順に並べます  
席を立つとき、くれぐれもいただいた名刺を机の上などに忘れていかないように



#### (3) 仕事のマナー

報連相、指示の受け方、OJTの受け方、チームワーク

#### (4) 会社生活のマナー

挨拶、態度、時間のマナー、人間関係、話の聞き方、気配り

- 報連相**
- ▶ 報連相とは  
報告、連絡、相談の3つを短縮して報連相（ボウレンソウ）  
報告：ある任務を与えられた者が、その経過や結果などを述べること  
連絡：自分の意見や憶測を含めない関係者への状況報告  
相談：自分だけで業務上の判断が困難なとき、上司に意見をきくこと  
報連相は社内（上司と部下）の間の重要なコミュニケーションです  
（上司に報連相を行うときは、これは報告です、連絡です、相談ですと  
初めに言うておくとよいでしょう）



### 2. グループ演習コース

**5M+Eでなぜを出す（2）**

- ② **機械・道具の要因 (MACHINE)**  
コンピュータープログラムにミスがあった  
間違えた操作をしたときに修正できなかった  
操作しにくい、分かりにくい、使にくい機械だった  
機種によって操作方法が違っていた
- ③ **情報伝達方法の要因 (Media)**  
伝票に書かれた文字が読み取れなかった  
伝票に必要事項が書かれていなかった  
電話が聞き取りづらかった  
〇〇と話したことが△△と誤解された  
仕様書、計画書、指示書の内容が不良・不完全だった



- (1) なぜなぜ分析とは何か
- (2) 個人でのなぜなぜ分析
- (3) チームでのなぜなぜ分析
- (4) プレゼン、ディスカッション
- (5) 講師による講評

## 講習の特徴

### 1. 基礎コース

**振り返りテスト (2)**

1. 電話の受話器は右利きの人は右手で、左利きの人は左手で持つ	(×)
2. 外部からかかってきた電話で話すときは、社内の人のことは「〇〇さん」とさん付けにする	(×)
3. 外部から電話がかかってきたときは、不審な電話かもしれないので、相手が先に名乗るまで待つ	(×)
4. 伝言を受けるときは、先方の言ったことを再び繰り返して確認する	(○)
5. 業務に関係のない電話がかかってきたときは、「またあとでお願いします」と言って切る	(○)
6. 電話で知らないことを聞かれたら、間違ったことを言うより、先輩などに聞いた方がよい	(○)
7. 社員の携帯電話番号や自宅の電話番号を聞かれたときは、間違いないようにきちんと答える	(×)

細々とした形式的な作法としてのビジネスマナーではなく、相手を不快にしない、失礼にならない、知らないと恥をかくといった、基本的なビジネスマナーを 3 時間でサクッと学びます。また、振り返りテストや実習も加えてビジネスマナーを身に付けていきます。

### 2. グループ演習コース

仕事の中で遭遇する問題について、解決手法としてよく使用される「なぜなぜ分析」を用いて対策を立案し、プレゼンするまでをグループで行います。

最初は個人でなぜなぜ分析を行ったあと、グループで分析を行って、定められた時間内に対策を立案し、プレゼンします。これによって、論理的思考力、チームワーク、役割・責任分担、時間配分、上司やクライアントを納得させるプレゼンの方法を学びます。



### 研修料金、講習時間

講義は基礎コース、グループ演習コースそれぞれ 30,000 円 (税別) + 旅費です。両コースを 1 日で実施する場合は 50,000 円 (税別) + 旅費となります。両コースとも講義時間は 3 時間ですが、ご要望によって短縮、延長も承ります。料金もご相談ください。時間帯は休祝日、夜間でも可能です。

※資料費 講習に使うスライドのコピーをご希望でしたら、コピー代として 1 部 100 円を申し受けます。(御社でコピーしていただいても結構です = この場合は資料費はかかりません)

#### タカギチ事務所のご紹介

財部 (たからべ) 技術士・中小企業診断士事務所、略してタカギチ事務所と申します。大手石油会社グループ十数か所 (工場・子会社) に対して年間 50 回以上の講義を行ってきた経験とノウハウを生かして、個人事業として研修を行っています。