

掲載内容

第1章

新しい働き方におけるビジネスマナー

1 就業をめぐる基本マナー

- ◇**出退勤時の基本マナー**
- 1 フレックスタイム制、時差出勤などの注意点は？
- 2 通勤時や終業後の注意点は？
- ◇**社内での印象の重要性**
- 3 社内での印象を向上させるポイント？
- 4 好印象を与える表情は？
- 5 上品な印象を与える姿勢や所作のポイントは？
- 6 身だしなみの基本と使い分けは？
- ◇**感染症流行時などの対応**
- 7 マスクを着用して勤務する際には？
- 8 咳やくしゃみが出る際の注意点は？
- 〈ワンポイント知識〉

- ◇**社内コミュニケーションの基本**
- 28 社内・社外での言葉遣いの使い分けは？
- 29 マニュアル敬語、若者言葉とは？
- 30 尊敬語・謙譲語・改まった表現一覧
- 31 相手への配慮を上手に表現するには？
- 32 欠勤・遅刻・早退するときには？

◇**良好な社内コミュニケーションの取り方**

- 33 指示を上手に受けるには？
- 34 ミスへの正しい対応の仕方は？
- 35 分かりやすい説明の仕方は？
- 36 久しぶりに会う同僚とのコミュニケーションの取り方は？
- 〈ワンポイント知識〉

2 コミュニケーションツール利用のマナー

◇**電話対応の基本マナー**

- 37 電話の受け方・かけ方のポイントは？
- 38 取次ぎ相手が不在時の対応は？
- 39 電話対応で困ったときのフレーズは？
- 40 携帯電話やスマートフォンを使う際は？

◇**メールの基本マナー**

- 41 メールの特長とデメリットは？
- 42 メール送受信のポイントは？
- 43 メール書き方マナーは？

◇**FAXやビジネス文書の基本マナー**

- 44 FAXの送受信マナーは？
- 45 ビジネス文書の基本マナーは？
- 46 封筒の書き方マナーは？
- 47 季節の挨拶のマナーは？

◇**SNSのマナー**

- 48 SNSのビジネス活用で注意することは？
- 49 上司、同僚、お客様から友達申請があったら？
- 50 ビジネスチャットの正しい使い方は？
- 〈ワンポイント知識〉

第3章

新しい生活様式に対応したお客様対応のマナー

1 お客様対応時のマナー

- ◇**接客対応時のマナー**
- 51 アポイントの取り方は？
- 52 室内準備のポイントは？
- 53 お客様のご案内・誘導の仕方は？
- 54 消毒や検温をお願いする際には？
- 55 マスク着用で商談を行う際は？
- 56 名刺交換を行う際の基本マナーは？
- 57 名刺の同時交換や複数名との交換をする場合は？
- 58 お茶出しの基本マナーは？
- 59 お見送りと応対後のマナーは？
- ◇**相手先を訪問する際のマナー**
- 60 相手先を訪問することになったら？
- 61 相手先での振る舞い方と土産のマナーは？
- 62 クレーム対応での訪問マナーは？
- 〈ワンポイント知識〉

2 オンライン商談時のマナー

◇**お客様とのオンライン商談の進め方**

- 63 オンライン商談を依頼するには？
- 64 オンライン商談で準備することは？
- 65 オンライン商談で好印象を与えるためには？
- 66 オンライン商談の背景で気を付けることは？

- 67 オンライン商談に上座・下座や順番は？
- 68 オンライン商談中の休憩の仕方は？
- 69 オンラインの終了と商談後にすべきことは？
- 〈ワンポイント知識〉

第4章

会食・冠婚葬祭でのマナー

1 会食シーンでのビジネスコミュニケーション

- ◇**会食でのコミュニケーション**
- 70 会食のアポイントと身だしなみのマナーは？
- 71 会食での席次とホスト役の振る舞い方は？
- 72 乾杯やお酌をする際のマナーは？
- 73 会食のご招待を辞退するときには？
- 74 会食で好印象を持っていただくには？
- 〈ワンポイント知識〉

2 テーブルマナーの基本

- ◇**西洋料理の基本のテーブルマナー**
- 75 お食事前、着席時、退席時の振る舞い方は？
- 76 グラスの持ち方、ワインのいただき方は？
- 77 カトラリー（シルバー）やナプキンの扱い方は？
- 78 コーヒー・紅茶のいただき方のマナーは？
- ◇**中国料理の基本のテーブルマナー**
- 79 中国料理での基本マナーは？
- ◇**日本料理の基本マナー**
- 80 和室での振る舞い方と着席時の注意点は？
- 81 箸や器の持ち方のマナーは？
- 〈ワンポイント知識〉

3 冠婚葬祭でのマナー

- ◇**葬儀・告別式・お別れ会への参列**
- 82 葬儀・告別式・お別れ会に参列するときには？
- 83 金封袋の書き方と上書きは？
- 84 葬儀・告別式での振る舞い方のポイントは？
- 85 ご遺族へのお声掛けで気を付けることは？
- 86 供花や供物、弔電を送る際のマナーは？
- ◇**結婚式・披露宴に招待されたら**
- 87 招待状の返信マナーは？
- 88 当日の身だしなみは？
- 89 挨拶などの指名を受けたら？
- 90 ご祝儀のマナーは？
- 91 結婚式・披露宴での振る舞い方は？
- 92 参加を辞退することになったら？
- 93 結婚式・披露宴へのオンライン参加は？
- ◇**お見舞いのマナー**
- 94 病気やけがなどのお見舞いとお返しのマナーは？
- 95 復職してきた同僚や後輩がいたら？
- 96 火事・災害お見舞いと陣中見舞いは？
- ◇**その他のお祝いのマナー**
- 97 引っ越し・新築祝いを贈る際のポイントは？
- 98 餞別を贈る際には？
- 99 出産祝いを贈る際には？
- 100 お祝いをいただいた際のお返しは？
- 水引の種類、表書きの書き方マナー早見表
- 〈ワンポイント知識〉

●内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。

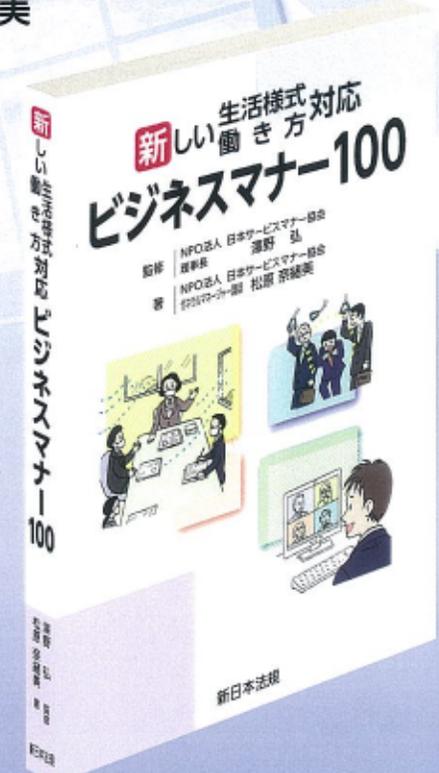
社会変化に合わせたマナーを学ぶ！

新しい生活様式対応 働き方 ビジネスマナー100

監修 NPO法人 日本サービスマナー協会
理事長 澤野 弘

著 NPO法人 日本サービスマナー協会
ゼネラルマネージャー 松原 奈緒美

- 1 大きく様変わりしたビジネス環境をふまえ、最新ビジネスマナーのポイントを100のQ&Aにまとめました。
- 2 オフィス出勤、在宅勤務、顧客対応、会食・冠婚葬祭など、様々なシーンで心掛けたいマナーを解説しています。
- 3 リモートワークやオンラインでの会議・商談をスムーズに進めるコツも紹介。
- 4 感染症流行期におけるマナーも取り上げています。
- 5 新社会人からベテランまで、すべてのビジネスパーソンにオススメです。



A5判・総頁 256頁
定価 2,970円 (本体 2,700円)
送料 410円

☎0120-089-339
WEBサイト <https://www.sn-hoki.co.jp/>
E-mail eigy@sn-hoki.co.jp



法令情報を配信!

電子書籍も
新日本法規WEBサイトで
発売!!
〈電子版〉
定価 2,750円 (本体 2,500円)

新日本法規出版株式会社

本社 東京都千代田区千代田1-1-1
東京支社 〒162-8407 東京都新宿区西新宿2-2-1
札幌支社 〒060-8516 札幌市中央区北1条西7丁目5番
仙台支社 〒981-3195 仙台市青葉区加茂1丁目48番地の2
東京支社 〒162-8407 東京都新宿区西新宿2丁目6番地
関東支社 〒337-8507 さいたま市見沼区南中野244番地1
名古屋支社 〒460-8456 名古屋市中区栄1丁目2番11号

大阪支社 〒540-0037 大阪市中央区内平野町2丁目1番12号
広島支社 〒730-8558 広島市中区国泰寺町1丁目5番9号
高松支社 〒760-8536 高松市扇町3丁目14番11号
福岡支社 〒810-8663 福岡市中央区大手門3丁目3番13号
[2022.1]51002091

この印刷物は環境にやさしい「植物性大豆インキ」を使用しています。

総合法令情報企業として社会に貢献



公式Facebookページ
法律出版社ならではの情報を発信



◇感染症流行時などの対応

7 マスクを着用して勤務する際には？

Q マスクを着用して勤務する際、着用してはいけないマスクや、着用の注意点などはありますか？
また、感染症流行期以外にマスクを着用する際は、どのようなことに気を付ければよいのでしょうか？

A マスクの第一の目的は、感染予防

マスクは感染予防が主たる目的です。その意味では着用してはいけないマスクはありません。

しかしながら、業務内容によっては、身だしなみと同じく「調和」を必要とするところもあるでしょう。会社で、色、柄、種類などの規定がある場合は、規定にあったマスクを着用してください。

色物・柄物マスク

色や柄がどこまでOKか？NGか？というご質問もよく受けます。優先順位とTPOに合っているかが大切です。

例えば、感染症流行期などでマスクが入手困難な場合は、まずマスクを着用することが最優先です。感染状況などが落ち着いてくると、社内ルールがあるにもかかわらず、別の物を着用していると、周囲が疑問に感じることもあるでしょう。マスクが目立つために、マスクばかりに目がいって、会話に集中できなかったという話も耳にします。

このマスクでなければならないというマナーはありませんが、マスクで印象が左右されるという点には注意しましょう。

◇快適でマナーあるリモートワークのために

15 リモートワークでのON・OFFの切替え方は？

Q リモートワークをすることになりました。
在宅勤務の際に、仕事の始め方やON・OFFの切替えが上手くいかず、困っています。
どのような点に気を付ければよいのでしょうか？

A リモートワークのONとOFF

リモートワークを取り入れる企業が増え、プライベート空間で仕事をすることも多くなりました。「職場＝仕事をする場所（ONの場所）」「自宅＝くつろぐ場所（OFFの場所）」と切り替えて働いてきた方は、自宅と同じように仕事することに戸惑う方も多くでしょう。会議や

65 オンライン商談で好印象を与えるためには？

Q オンラインでの映り方に自信がありません。
オンライン商談で良い印象を与えるためには、どのような点に気を付ければよいのでしょうか？

A オンラインでは通常の1.5倍表現する

映っている部分だけの印象で判断されるオンライン商談は、「カメラに映っている＝見られている意識」を持つことが大切です。また、対面と異なり、二次元で見えていますので、対面よりも表現が伝わりにくい傾向にあります。特徴を理解した上で、良い印象を与えるよう自身がコントロールすることが大切です。

表情は、普段のままでは素の表情に映り、話しかけにくい、怖い、モチベーションが低いなどのマイナス印象を与えやすいでしょう。手元の資料を見たり、メモを取る際には、口角が下がって見えやすい傾向もあります。

それを防ぐためには、いつもの1.5倍の笑顔を意識しましょう。

姿勢は足元から正す

オンラインで姿勢や態度が悪く映る方は、着席姿勢が悪い方です。

姿勢
伸は

首あてが付いた大きな椅子は、画面では偉そうな印象を与えやすいので、商談向きではありません。

腕は下にまっすぐ下ろすよりも、脇を軽く開き、台形シルエットを意識すると映りが良いでしょう。イメージはニュースキャスターがテレビにワンショットで映った姿勢です。



カメラ位置も調整する

カメラには、正対して向かいます。身体が斜めになっていると、商談に対する前向きな姿勢が伝わりません。

カメラ位置は目線の高さに設定すると、映りが良くなるとともに、姿勢も崩れにくくなります。パソコンスタンドを使用するか、パソコンの下に厚めの本や箱などを置いて調整するとよいでしょう。

身だしなみは来客・訪問応対と同じ

自宅からのオンライン商談で、ついつい怠りがちなのが身だしなみです。基本は、来客・訪問応対と同様に整えましょう。「見えていないところは何でもよいですか？」とよく質問されますが、万が一に備え、

93 結婚式・披露宴へのオンライン参加は？

Q 結婚式・披露宴が感染症流行期などの場合や、遠方で伺えない場合などに、オンライン参加も検討したいと思っています。
そのような場合のマナーはありますか？

A オンライン参加という選択肢

コロナ禍で結婚式・披露宴への出席にも、新たにオンラインという選択肢が加わりました。いつでも、どこにいても、お二人の晴れ姿を祝福できるのは、素晴らしいことですね。

基本的には参加形式はお二人が決める

お二人や会場の進行などにもご負担をかけますので、参加形式は、新郎新婦が決めるものです。参加者が勝手に、「オンラインで出席します」というものではありません。

しかし、感染症流行期などに、自身の地域に緊急事態宣言による移動自粛要請が出た場合や、自身の体調不良、濃厚接触者に特定された場合には、無理をして会場に行くべきではないでしょう。

画面に映る自身の印象で、祝福の気持ちを表現したいですね。

- 身だしなみは、会場出席時と同様
- 画面に映る姿勢、表情には配慮する
- 画面に映る背景にも気を付ける



挨拶や乾杯の発声をお願いされたら？

オンライン会議ツールのマイクやスピーカーのテストはしっかり行っておきます。

当日披露宴前に会場と簡単な打合せがあることも多いので、余裕を持って準備を行い、スタンバイしてください。

乾杯の発声を行う場合は、グラスなどもフォーマルな印象のものを用意できるとよいですね。

Column ビデオメッセージでのお届け例

リアルタイムでのオンライン参加ができない場合には、メッセージを録画してお届けするのも一案です。録画だからこそできる編集や工夫もあるでしょう。