スタッフ教育チーム

「株式会社FOMパワー」

ビジネスマナーを身に付けよう

派遣スタッフ研修資料

# ビジネスマナーの基本（外見編）

## 好感を持たれる服装と身だしなみ

ビジネスマナーの第一歩は、まず「身だしなみ」を整えることから始まります。身だしなみは、個性的であることを目指したり、最先端の流行を取り入れたりする「おしゃれ」とは違います。個性を出したいという気持ちもわかりますが、ビジネスにおいては、立場や場所などをわきまえ、周囲の人に不快感を与えないような身だしなみを心掛けることが大切です。

一般的に好感を持たれる服装と身だしなみは、次のとおりです。

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 注意するポイント |
| ワイシャツ・ブラウス | 色や柄が派手すぎない。襟や袖口の汚れ、ほころび、シミ、シワがなく、ボタンも取れかかっていない。 |
| ネクタイ | 色や柄が派手すぎず、スーツと調和している。曲がったり汚れたりしていない。 |
| 上着 | 色やデザインが派手すぎたり、カジュアルすぎたりしない。ほころび、シミ、シワがない。 |
| ズボン・スカート | 折り目がきちんと付いている。ベルトがカジュアルすぎない。丈が短すぎず、裾がほつれていない。ほころび、シミ、シワがない。 |
| 靴下・ストッキング | 色や柄が派手すぎず、服装と調和している。素足ではなく靴下（ストッキング）を身に付けている。清潔で、すり切れたり、穴があいたりしていない。 |
| かばん | 仕事に適したデザインや大きさで、服装と調和している。 |
| 靴 | 色やデザインが派手すぎず、磨かれている。かかとがすり減っていない。 |
| 頭髪 | 長すぎたり、色が明るすぎたりしない。清潔感があり、きちんと整えられている。 |

## 服装のポイント

最近では、クールビズやカジュアルデーなどを設ける会社もあり、スーツ以外の服装で出社する機会が増えています。軽装が許可されている場合でも、相手に不快感を与えないという、身だしなみの基本は共通です。

スーツ以外で出社が許可されている機会には次のようなものがあります。

### クールビズ

クールビズとは、冷房時の室温が28度でも汗をかかずに効率的に仕事ができるようなビジネススタイルのことです。ノーネクタイ、ノージャケットが基本スタイルです。

会社全体でクールビズが励行されている場合には、クールビズスタイルで出社しても失礼にはあたりません。ただし、顧客先への訪問や来客などが予定されている場合には、ジャケットやネクタイなどを着用するようにします。

### カジュアルデー

カジュアルデーとは、スーツ以外の自由な服装で出社しても許される日のことです。しかし、自由とはいってもカジュアルという言葉のとらえ方は、会社によっても個人によっても様々です。したがって、あくまでも周囲との調和を考えながら、極端にカジュアルすぎない服装を心掛けましょう。また、カジュアルデーであっても、自分のその日の予定に合わせてスーツで出社するかどうかを判断することが重要です。

# ビジネスマナーの基本（態度編）

## 就業中のルール

組織の一員となった以上、自分勝手な行動は許されません。就業中のルールにはどのようなものがあるのかを知り、ルールを守って周囲に迷惑を掛けないように配慮しながら仕事をしましょう。

### 出社時間について

始業時間は出社時間ではありません。仕事をスタートする時間です。したがって、始業時間の少なくとも5分前には在席しているようにします。書類の整理や飲み物の準備など、仕事に入る前の準備は、朝礼の前までに済ませておきましょう。その際に、今日1日の予定や仕事の優先順位などを確認しておくと、効率よく仕事を開始できます。

### 遅刻について

遅刻が多い人は、どんなに仕事ができたとしても、周囲からの信用を得られません。やむを得ず遅れることになった場合は、会社に速やかに連絡を入れるようにします。電車やバスなどの交通機関の遅延が理由で遅れるときは、遅延状況や到着予定時刻などを簡潔に伝えます。また、到着予定時刻を大幅に超えるようであれば、再び連絡を入れます。イベントや天候などの影響で、交通機関の混雑や遅延が予測される場合には、普段より早めに家を出るように心掛けます。

### 休暇について

休暇には、事前に申請する計画的な休暇と、やむを得ない事情による突然の休暇があります。どちらの場合でも休暇を取得する際には、仕事の状況を見極めることはもちろん、周囲への気づかいが大切です。取得可能な休暇の種類や日数、申請方法、有給か無給かなどが明記されている就業規則をよく確認しておきましょう。

## 好感を持たれる立ち居振舞い

立ち居振舞いとは、普段、人が当たり前のように行っている、立ったり座ったりといった日常の動作（身のこなし）のことです。人と接するときは、相手の立場や役割に応じて、失礼のないように振舞わなければなりません。美しい立ち居振舞いは、相手に自分を印象付けるアピールポイントにもなります。

### 美しい立ち方

美しい立ち方は立ち居振舞いの基本です。正しい立ち方ができていないと、正しく歩いたり座ったりすることはできません。鏡を見て自分の立ち方を確認してみるとよいでしょう。

立ち方のポイントは次のとおりです。

* 背筋を伸ばして立つ。
* あごを引いて、胸を張る。
* つま先は30度～60度に開く。

### 美しい座り方

椅子に座るとホッとして、ついつい姿勢がくずれやすくなります。だらしない姿勢をとっていると、周囲からはやる気がないように受け取られてしまいかねません。特に、人と向かい合って着席するような場合には注意が必要です。

座り方のポイントは次のとおりです。

* 背筋を伸ばし、背もたれにはもたれかからない。
* 手は腿の上に置く。

### 美しい歩き方

正しい歩き方を身に付けると、周囲の人たちに好印象を与えるだけでなく、体のバランスもよくなり疲れにくくなります。

通路やエレベーターホールなど、多くの人が行き交うような場所では、周囲に目を配りながら歩くことも必要です。書類などに視線を落としていると、人とぶつかったり、通行の妨げになったりする場合があります。目線はしっかりと進行方向を見据えて正しい姿勢で歩きましょう。

歩き方のポイントは次のとおりです。

* 背筋を伸ばして歩く。
* あごを軽く引き、ひざを伸ばす。
* 肩をゆすって歩かない。
* 大きな足音を立てない。

### 美しいおじぎの仕方

人と会って挨拶をするとき、言葉以外に「おじぎ」という動作を伴います。おじぎを加えることで、相手に対してさらに敬意を表することができます。また、相手や場所、目的などによっても、適切なおじぎの仕方は異なります。

次の3つのおじぎの仕方を覚えて、適切に使い分けられるようになりましょう。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 種類 | 説明 | ビジネスシーン |
| 会釈 | 軽いおじぎ。上半身を軽く15度程度傾ける。 | 先輩や上司など、1日に何度も顔を合わせるような相手や、通路ですれ違う相手などに対して軽く挨拶をするとき。 |
| 敬礼 | 上半身を30度程度傾ける。 | 来客に対する挨拶や、来客を出迎えたり、見送ったりするとき。 |
| 最敬礼 | 最も丁寧なおじぎ。上半身を45度程度傾ける。 | 謝罪や大切なお願いをするとき。 |

## 退社時のマナー

終業時間になり、自分の仕事が終わったら、上司や先輩、同僚など、一緒に仕事をしている人に手伝うことはないかを確認します。なければ、一言挨拶をしてから帰ります。先に帰りにくいからといって、仕事がないのにだらだらと残っているのは感心できません。逆に、用事があるからといって、やるべき仕事を放り出して帰るのも問題です。退社時は机の上を片付け、周囲に挨拶をして速やかに帰りましょう。