

14 コミュニケーション

ビジネス上のコミュニケーションでは、相手の話をしっかり聴き、自分の気持ち・考えを率直に表現することが求められます。お互いに違う考えを持っていることを受け入れ、話し合いを通してよりよい成果を生み出すことが大切なのです。

上手な自己表現をしよう

その場の状況に合った率直な自己表現ができるようになる

●円滑なコミュニケーションのために

普段の生活の中で、言いたいことを我慢してしまったり、逆に強く言いすぎて後悔をしたりしたことはありませんか？

相手の言うままになるのでも、一方的な自己主張をするのでもなく、相手も尊重したうえで自分の気持ち・考えを率直にその場の状況に合った適切な方法で表現することが大切です。そのためにはまず自分のコミュニケーションがどのタイプに当てはまるのかを知ることが、円滑なコミュニケーションをするための第一歩です。

●コミュニケーションの3タイプ

- ① **ノン・アサーティブ (非主張的)** 自分よりも他者を優先し、自分のことを後回しにするタイプ
- ② **アグレッシブ (攻撃的)** 自分中心に考えて、他者への配慮が不足するタイプ
- ③ **アサーティブ (主張的)** 自分のことをまず考えるが、他者に対しても配慮するタイプ

●上手なコミュニケーションのコツ

あなたのコミュニケーションはどのタイプでしたか？
ここではコミュニケーションの3タイプの中でもっとも理想的なタイプであるアサーティブ (主張的) なコミュニケーションをするためのポイントを簡単に紹介します。

ポイント1 言葉と態度

言葉と、態度 (表情、声の高低、話す速さ等) を一致させましょう。自分の主張したいことに自信を持って落ち着いた態度で表現することで、発信したいメッセージが相手に明確に伝わります。

- ◆目……………目線を相手と合わせる。
- ◆表情……………伝えたいメッセージに合わせた表情にする
- ◆声……………声の高さ、速さは話の内容に合わせて変える
- ◆姿勢……………背筋を伸ばして堂々と

- ◆距離と位置……………話の内容、相手に合わせて、相手との距離感や立ち位置を変える

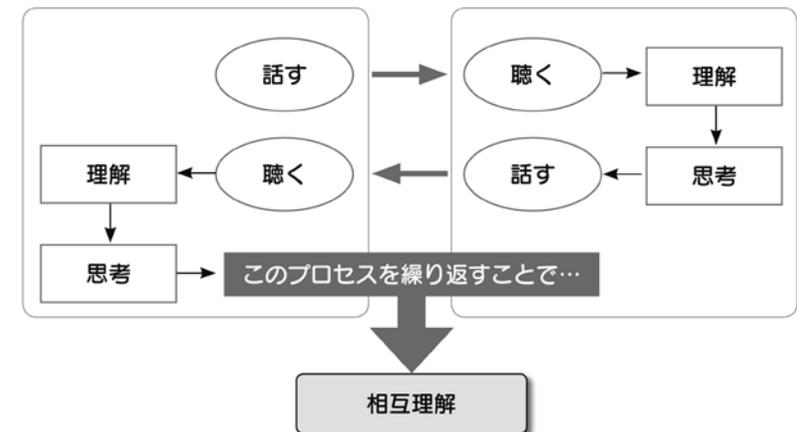
ポイント2 無意識のクセに注意

無意識に、腕や足を組んで話を聞いたりしていませんか？ 無意識のクセがあなた自身の印象・評価につながりかねません。
しかしクセというものは自分ではなかなか直しにくいものです。周りの人に気が付いたときに注意してもらおうように頼んでみましょう。

●双方向コミュニケーションのために配慮すること

アサーティブな言動をすることは、同様にアサーティブな言動をする相手との双方向のコミュニケーションを成立させることです。

この言動のめざすところは、妥協ではなく、真の相互理解のもと、話し合いを通してよりよい成果を生み出すことです。



- 双方向のコミュニケーションのためには、次のことに配慮しましょう。
- 考え方や気持ちを整理してから伝える。
⇒ 人は受け止めた情報に対して、その人なりの解釈を加えます。同じ言葉を聞いても、人それぞれに、その言葉への意味づけは違ってきます。

- 相手の発言は積極的に傾聴する。
⇒ ことばで伝えられた情報の意味を理解するには、積極的な傾聴姿勢が必要です。

- 非言語的表現にも配慮する。
⇒ 伝える手段は、言葉だけではなくありません。音調や語調、アイコンタクトなどが伝える情報量の大きさは、言葉を越える時もあります。

- 質問を使い分ける。
⇒ 相手を理解するためには、聴くだけでなく、質問して「訊く」ことで、誤解やズレを解消することができます。

● 話し合いのステップ

アサーティブな話し合いをするためには、下のステップを参考にするとよいでしょう。

自己表現	ステップ 1	発言のきっかけとなったできごとを客観的に描写する ⇒ 自分が解決したいと思う状況や相手の行動を、客観的、具体的に描写する
	ステップ 2	できごとに対する自分の気持ちを率直に表現する ⇒ 状況や相手の行動に対する自分の気持ちを感情的にならずに素直に表現する ⇒ ~によって、~のせいで、とは言わない
	ステップ 3	相手に望む行動、解決策を提案する ⇒ 具体的、現実的解決策や、相手の行動をどのように変えてもらいたいのか提案をする
調整	ステップ 4	提案に対する選択肢を提示する ⇒ 相手が受け入れてくれる（受け入れてくれない）場合を考慮して選択肢を示す
	ステップ 5	相手が望む行動、解決策を聴く ⇒ 具体的、現実的解決策や、そのために双方の行動をどのように変えるか調整を行う ⇒ 双方の合意をとりつける
合意	ステップ 6	合意内容を要約する ⇒ 双方が今後の解決に向けてとるべき具体的な行動と、自身の行動をどのように変えるべきか、確認する

15 社会人のビジネスマナー

身だしなみ

キーワードは「いっしょに働いてみたい人」!



** 清潔な印象の髪型に **

傷んだ髪は、不潔な印象をもたれてしまいます。手入れの行き届いた健康的な髪を維持するようにしましょう。好まれるスタイルは、髪の毛が顔にかからず、明るい印象に見えるものです。寝ぐせにも気をつけましょう。

女性でロングヘアの人はなるべく後ろでまとめたほうがよいでしょう。髪型で個性を出すのも一つですが、さわやかな印象を与えるような工夫が大切です。

☆ チェックポイント ☆

① 身につけるものに注意

アクセサリー類は必要ありません。時計も派手なもの、キャラクターものは避け、シンプルなものにしましょう。

② 訪問時には入る前にコートを脱ぐ

寒い時期にコートは必需品ですが、社屋に入る前にコートを脱ぐのがマナーです。

③ 見られているのは態度

いくら服装が整っていても、礼儀や受け答えがきちんとできていなければ意味がありません。しぐさは急に直すことができないことの一つ。普段のあなたの生活を見直すことが大切です。

姿勢とお辞儀

お辞儀の仕方

1. 心がけと注意点

お辞儀は、相手を尊重し、感謝やお礼、お詫びなどの気持ちを伝える動作です。感じのよいお辞儀ができるように次の点を心がけましょう。

- ①正しい姿勢で立つ
- ②（笑顔で）相手の目を見る
- ③状況に応じた丁寧なお辞儀をする
- ④上体を倒したところで一呼吸止める
- ⑤上体をゆっくり起こし、もう一度相手の目を見る

2. お辞儀の種類

一般にお辞儀は、状況に応じて、会釈・敬礼・最敬礼の3種類を使い分けます。

いずれのお辞儀も、背中が丸くならないように背すじを伸ばしたまま上体だけを倒すこと。

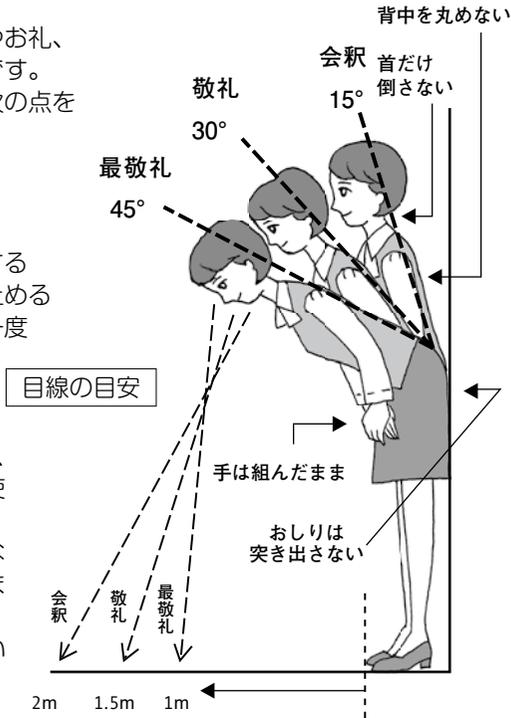
首だけを曲げたお辞儀にならないように注意します。

- ①決して自分の足元は見ない
- ②首だけを下げないで、上体を腰から傾けるようにする
- ③上の図の他に目礼（軽く目を伏せる挨拶）があり、廊下で話し中の上司などのわきを通る時や、邪魔になりたくない時などに使う

会 釈（15°）：入退室、ご案内、お茶を出す時など

敬 礼（30°）：お客様の送迎や感謝を表す

最敬礼（45°）：深い感謝やお詫びの気持ちを表す



仕事と情報伝達のマナー

1. ホウ・レン・ソウ

あなたは会社の一員です。一人で仕事をしているわけではありません。まわりの社員と協力し合ってこそ仕事は成り立ちます。大切なのはコミュニケーションの取り方です。そこで基本となるのが、「ホウ・レン・ソウ」【報告・連絡・相談】です。何でも相談する、聞いたことは連絡する、受けた指示の経過や結果は報告する、このサイクルを覚えましょう。

報告	指示された仕事の経過や結果を報告すること		
	誰に	上司 先輩 ※指示を出した人	
	何を	①結論～事実を簡潔にまとめて伝える ②理由～結論に至った理由を伝える ③経過～経緯を細かく伝える	
連絡	状況や情報を知らせること		
	誰に	(誰もが発信者側にも受信者側にもなる)	
相談	何を	その日の仕事内容、共有しておくべき事柄や情報など	
	適切な仕事をするために人の意見を聞きアドバイスをもらう		
	誰に	上司 先輩 同僚	
	何を	自分で判断しかねること、疑問に思ったこと、不安に思ったことなど	

2. 5W1H (5W2H)

上司や先輩からの指示を受ける時や電話対応のメモ、報告書を作成する際など、5W1H (5W2H) を活用しましょう。そうすることにより、指示内容の聞きもらしや報告書への書き漏れが少なくなります。

5W	When	いつ	時期・納期
	What	何を	目的・対象
	Where	どこで	場所
	Who	誰が・誰に	相手
	Why	なぜ	理由・目的
1H (2H)	How	どのように	方法
	(How much ?)	(いくらで)	(金額・数量)

言葉遣いのマナー

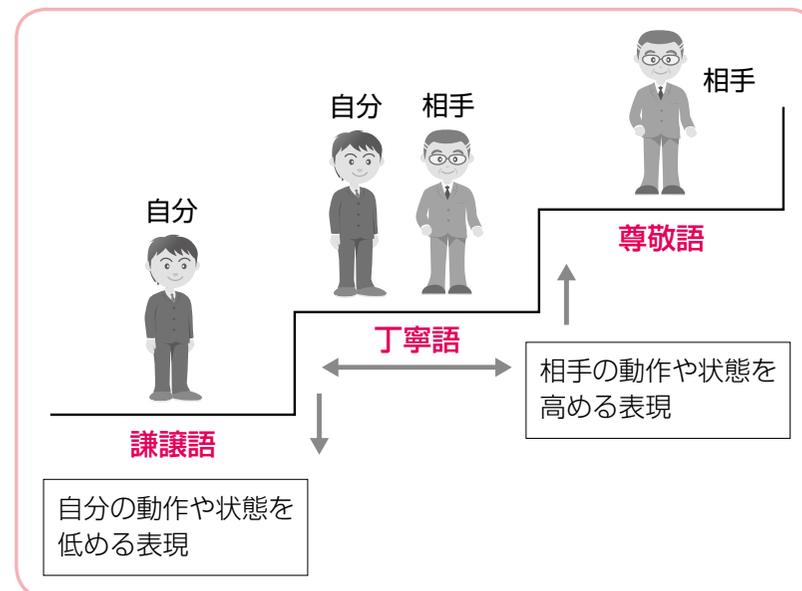
社会人になると、友だち言葉や学生言葉から卒業し、社会人にふさわしい言葉遣い、敬語を使って仕事をすすめたり、社内外での人間関係を作っていくことが求められます。ここでは、私たちが身につけるべき社会人としての言葉遣い、敬語を学んでいきます。

話の仕方	話の効果の決定権は聞き手にあります。聞き手にとってわかりやすい話し方をするために、次の点を心がけましょう。	①話す内容を整理する <ul style="list-style-type: none"> ・内容を箇条書きにまとめる ・結論を先に、その後理由を述べる ・時間経過の順に整理する ・複雑な内容の時は図表や実物を提示する ②聞き手に受け入れてもらいやすくする <ul style="list-style-type: none"> ・聞き手の立場に立って、話し方を考える ・一言声をかけて、相手が話を聞く状況になってから話し始める ・聞き手の反応に注意し、理解・納得していることを確認しながら話す ③話し方に注意する <ul style="list-style-type: none"> ・明瞭に、語尾をはっきりさせて話す ・明るい表情と態度で話す ・話す声の大きさ、スピード、間のとり方に注意する
前向きな会話	仕事は人と人の関わり合いの中で進んでいきます。したがって、相手に対する思いやりや、やさしさをもつことが、仕事の面でもプラスの方向に影響します。	①クッションワード <ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございません ・お手数ですが ・大変恐縮ですが ・恐れ入りますが ・お待たせいたしました ・お差し支えなければ ②肯定語 <ul style="list-style-type: none"> ・できません→いたしかねます ・いません→外出いたしております ・言えません→申しかねます
話の聞き方	聞き上手になることは、話し上手への近道とも言えます。相手が話しやすい聞き方、相手の話す内容を正しく理解する聞き方は次のようなものです。	①相手を見て、話に集中する ②適度にあいづちを打つ ③必要に応じてメモをとりながら聞く ④質問があれば、話の腰を折らないようにタイミングを見計らって聞く

敬語の使い方

職場では、自分と相手との関係によって適切な敬語を使うことが求められます。尊敬語、謙譲語、丁寧語の使い方について学習しましょう。

敬語は相手に対して敬意を払い相手を尊重するという、相手を大切に作る“心”を伝えるために使います。



1. 尊敬語

尊敬語は、相手の動作や状態を高める表現を使うことにより、相手への敬意を直接表します。

動詞+「れる」 動詞+「られる」	お(ご)～になる	尊敬の動詞
動詞に尊敬の助動詞「れる」「られる」をつける 例：話す→話される 来る→来られる	動詞に「お(ご)～になる」をつける 例：話す→お話になる 書く→お書きになる	尊敬を表す別の動詞に置き換える 例：話す→おっしゃる 食べる→召し上がる

もっと丁寧に表現する時には、「お(ご)～いたす」「お(ご)～申し上げる」も使います。

間違いやすい敬語の使い方

2. 謙 讓 語

謙讓語は、自分の動作や状態を低める表現を使うことにより、間接的に相手への敬意を表します。

お(ご)～する	謙讓の動詞
動詞に「お(ご)～する」をつける	謙讓を表す動詞に置き換える
例：話す→お話しする 待つ→お待ちする	例：話す→申す(申し上げる) 食べる→いただく

3. 丁 寧 語

丁寧語は、動作や状態を丁寧に表現する言い方です。相手に対しても、自分に対しても使います。

普通の言い方	丁寧な言い方	最も丁寧な言い方
～だ	～です	～でございます
(自分が)～する	(自分が)～します	(自分が)～いたします
いる	います	おります
ある	あります	ございます
そうだ	そうです	さようでございます

【参考】尊敬語と謙讓語の例

	尊敬語	謙讓語
い	いらっしゃる	おる
す	なさる	いたす
言	おっしゃる	申す
行	いらっしゃる	参る うかがう
来	おいでになる お見えになる	参る
見	ご覧になる	拝見する
食	召し上がる	いただく
与	下さる	差し上げる
聞	お聞きになる	承る 拝聴する
知っている	ご存知	存知上げる
持っていく	お持ちになる	お待ちする

敬語の使い方に慣れないうちは、使い方を間違えやすいものです。次に、間違えやすい敬語の例をいくつか挙げてみました。間違った言い方を覚えてしまうと後から直すのは大変です。初めから正しい言い方を覚えましょう。

1. 尊敬語と謙讓語の混同

①お客様に対して謙讓語を使ってしまう例		
誤	詳しい内容は受付で <u>うかがって</u> ください。	「うかがう」は「聞く」の謙讓語なのでお客様に対して使うのは間違い
正	詳しい内容は受付で <u>お聞きにな</u> って(お尋ね)ください。	尊敬語「お～になる」の形式で、「お聞きになる」を使う
誤	こちらの用紙にお名前を <u>お書きし</u> てください。	「お～する」は謙讓語の形式なので、お客様に対して使うのは間違い
正	こちらの用紙にお名前を <u>お書きに</u> なってください。	尊敬語の「お～になる」の形式で、「お書きになる」を使う

②上司(部長)に対して謙讓語を使ってしまう例		
誤	部長、お昼の食事は何に <u>いたしま</u> すか。	「いたす」は「する」の謙讓語なので、上司に使うのは間違い
正	部長、お昼の食事は何に <u>なさいま</u> すか。	「する」の尊敬語である「なさる」を使う
誤	先ほど部長が <u>申された</u> とおりにお伝えしました。	「申す」は「言う」の謙讓語なので、上司に使うのは間違い
正	先ほど部長が <u>おっしゃった</u> とおりにお伝えしました。	「言う」の尊敬語である「おっしゃる」を使う

電話対応の基本

2. 敬語を二つ重ねて使ってしまう間違い

①「お(ご) ~になる」と「れる」「られる」を同時に使ってしまう例		
誤	お客様が先ほどから <u>お待ちになられて</u> います。	「待つ」→「お待ちになる」だけで正しい尊敬語
正	お客様が先ほどから <u>お待ちになっ</u> ています。	
誤	それは部長が <u>お書きになられた</u> 書類です。	「書く」→「お書きになる」だけで正しい尊敬語
正	それは部長が <u>お書きになっ</u> た書類です。	

②尊敬を表す動詞に「れる」「られる」をつけてしまう例		
誤	お客様がそのように <u>おっしゃられ</u> ました。	「言う」→「おっしゃる」だけで正しい尊敬語
正	お客様がそのように <u>おっしゃい</u> ました。	

3. 社内と社外の使い分けの混同

社外の人に話をする時は、たとえ社長であっても謙譲語で表現します。これは、外から見れば社内の人間は自分の身内であるという考えから来るものです。ただし、相手が社内の人家族である時だけは尊敬語で表現します。注意してください。

①社外の人に話をする時の例		
誤	<u>佐藤部長</u> は、そのように <u>おっしゃ</u> っていました。	「おっしゃる」は「言う」の尊敬語。社外の人に対しては、上司であっても謙譲語で表現するので、「おっしゃる」は間違い
正	<u>部長の佐藤</u> は、そのように <u>申して</u> おりました。	

②相手が社内の人家族である時の例		
誤	<u>部長の佐藤</u> は、そのように <u>申して</u> おりました。	
正	<u>佐藤部長</u> は、そのように <u>おっしゃ</u> っていました。	奥様の方が、佐藤部長に近い存在。したがって、尊敬語を使って表現します。

電話には、その機能によるいくつかの特性があります。これらの特性は使い方次第で長所にも短所にもなるものです。相手に不快感を与えず、より効果的に電話を活用するために、次の特性を理解しておきましょう。

1. 声だけが頼り

電話では、動作や顔の表情で相手に意思を伝えることはできません。声だけが頼りですから、相手に好印象を与える発声の仕方、言葉遣いができるように気を配りましょう。

明るい表情で話すと声の表情も明るくなるものです。「相手に見られているつもりで話す」、これが上手な電話対応のコツです。

2. 一方的（半強制的）

電話は、かける側が優位に立っている状態です。電話をかける時には、次のように、受ける側の都合に配慮します。

忙しい時間帯を避ける 始業時から30分間、昼休みの前後、終業時間前の30分間など、心配ならば相手の都合を聞く	「今、お話してもよろしいでしょうか？」
長くなりそうな時は目安を伝える	「少し長くなりそうですが、5分ほどよろしいでしょうか？」

3. 公共性およびコスト意識

会社の電話はあなたのもではなく、会社の備品です。通話時間に応じて、通信費も発生します。

皆で使うものですから、要領よく話し、長電話は避けましょう。

4. 即答性がある

電話の一番の利点です。その場で相手の回答が得られます

5. 記録が残らない

通話内容は対応したあなたしかわかりません。相手と話したあなたが忘れてしまえばそれきりです。電話対応の時には、必ず筆記用具を持ち、メモを取りながら対応しましょう

電話の受け方

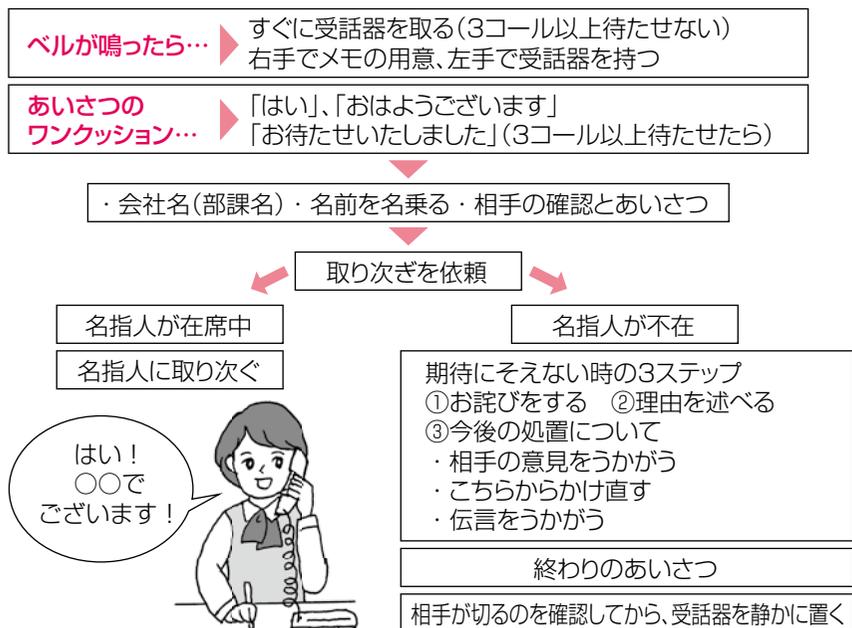
ビジネス電話に要求されるのは、正確さと簡潔さ、それに好感度です。電話を受ける際のポイントは、次のとおりです。

1. 電話をかける前のチェックポイント

- (1) 電話には積極的に出る
慣れないうちは、電話応対に怖さを感じるものです。
しかし、消極的になってはいつまでたっても電話に慣れることはできません。
呼び出し音が鳴ったら積極的に受話器を取りましょう。
- (2) 筆記用具を手に持つ
電話の内容は記録に残りません。相手の会社名、お名前など、聞いたことはすぐにメモに書いていきます。
メモは、とりあえず書き取るためのものですから、丁寧に書く必要はありません。電話のそばに常にメモ用紙と筆記用具を用意しておきましょう。
- (3) 背筋を伸ばし、一呼吸おいて受話器を取る
姿勢を正すことで気持ちが改まり、声によい意味での緊張感が出ます。落ち着いて電話に対応しましょう。

2. 電話の受け方フローチャート

電話を受ける時には、名指人が在席か不在かで対応が違います。次の流れを参考に、電話の受け方を練習しましょう。



電話応対基本用語

電話応対の際によく使う応対用語とそのポイントは次のとおりです。場面に応じて適切な言葉がすぐに話せるように練習しましょう。

状 況	応 対 例	注 意 点
①ベルが鳴ったら	「はい。○○会社でございます」 (朝の時間)「おはようございます」 (3コール以上待たせたら)「お待たせいたしました…」	※すぐに、元気な声で ※メモの用意を ※「もしもし」とは出ない
※相手の声が小さく聞き取りにくい時	「恐れ入りますが、お電話が少し遠いようでございますが」	※少し小さめの声で
※相手が誰かわからない時	「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか」 「失礼でございますが、お名前をお聞かせ願えませんか」	※相手を確認せずに取り次がない
②あいさつをする	会社名、氏名を復唱し、あいさつする 「○○会社の○○様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」	
③取り次ぎを依頼されたら	「○○課の○○でございますね。かしこまりました。少々お待ちくださいませ」	
④名指人に取り次ぐ	「○○さん、○○会社の○○様から○番(内線番号)にお電話が入っております」	※保留ボタンを押す ※名指人に正確に伝える
⑤名指人が不在の時	①相手の意向をうかがう 「誠に申し訳ございません。○○はただいま外出いたしております。○時には戻る予定でございますが、いかがいたしましょうか」 ②こちらからかけ直す 「誠に申し訳ございません。○○はただいま外出いたしております。○時には戻る予定でございますが、戻り次第こちらからおかけ直しいたしましょうか」 ③電話番号を確認する 「恐れ入りますが、お電話番号(ご連絡先)をお聞かせ願えませんか」 * 次ページに続く	1. お詫びをする 2. 電話口に出られない理由を述べる 3. 今後の対処を考える ※電話番号は必ず復唱して確認する

電話のかけ方

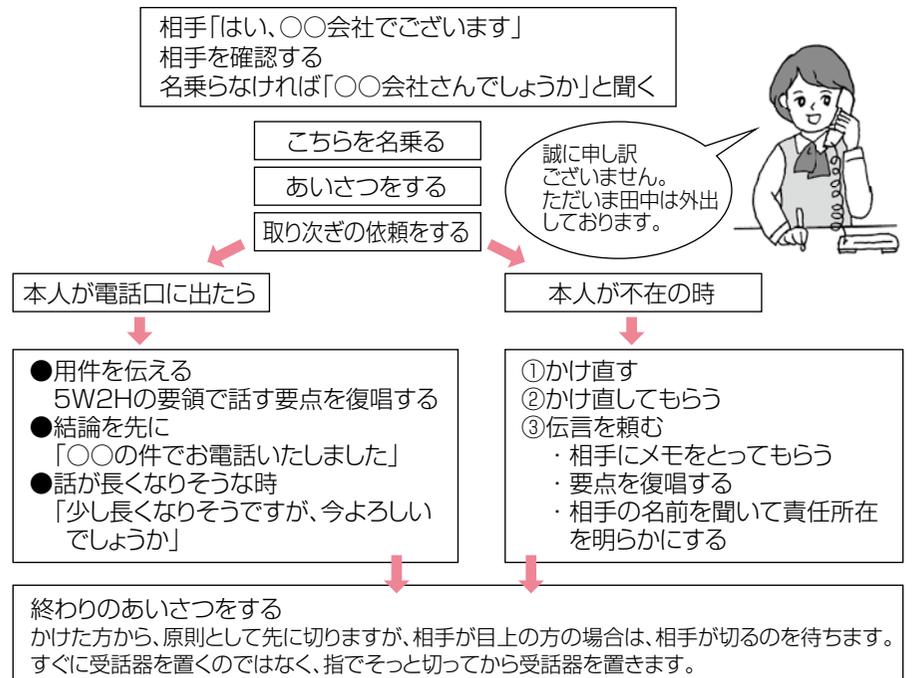
電話をかける時は、短時間で用件を済ませられるように必要な準備をしてから電話をかけましょう

状 況	応 対 例	注 意 点
⑤名指人が不在の時	<p>*前ページからの続き</p> <p>④伝言をうかがう 「お差し支えなければ、ご伝言を承りますが」 「それでは復唱させていただきます。…でございますね(でよろしいでしょうか)」 「私、〇〇と申します。〇〇が戻りましたらそのように申し伝えます」</p>	<p>※正確にメモを取り要点を復唱し確認する</p> <p>※先方に自分の名前を伝え、責任をもって伝言する旨を伝える</p>
※用件がわからず、電話を回す時	「誠に申し訳ございません。私ではわかりかねますので、ただいま担当の〇〇と代わりますので、少々お待ちくださいませ」	※わからないのに、だらだらと長く対応しないこと
※相手を待たせる時	<p>①30秒～1分くらいお待たせしたら、 「お待たせいたしまして、申し訳ございません。もう少々、お待ちくださいませ」</p> <p>②それ以上かかりそうな時 「恐れ入りますが、ただいま〇〇は、他の電話に出ており長引きそうですので、折り返しこちらからおかけ直しますが、いかがでしょうか」</p>	※時間がかかりそうな時は、かけ直す
⑥電話を切る時	「失礼いたします」	※受けた側は、相手が切ってから受話器を静かに置く

1. 電話をかける前のチェックポイント

- (1) どこにかけるのかを確かめる
相手の電話番号、内線番号、所属、氏名を確かめます。
- (2) 用件をまとめる
用件を5W2Hの要領で事前にまとめておきます。必要ならメモをしておきましょう。
- (3) 必要な資料・書類を用意する
話の中で必要になる資料や書類は前もって用意しておきます。相手を待たせないための配慮です。
- (4) 受話器は左手でもつ(利き手と反対の手で)
利き手はいつでもメモをとれるようにあけておきます。
相手が話し中だったら…
相手が話し中でつながらない時は、4～5分待ってからかけ直しましょう。
すぐかけ直すよりもつながる確率が高くなります。

2. 電話のかけ方フローチャート



名刺交換

面談相手と初対面の場合には、名刺交換をします。

(1) 訪問した側から先に

訪問した側から先に差し出します。

訪問した側も相手側も複数の時は上位者から順に名刺を交換します。

(2) 会社名と名前を名乗りながら、名刺を差し出す。

「はじめまして。私、〇〇会社の〇〇と申します」と名乗りながら名刺を差し出します。この時、相手の差し出す名刺よりも少し下の位置に差し出すようにします。

(3) 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る

同時交換の場合は、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るようにします。受け取った場合はすぐに右手をそえるようにします。

(4) 読み方を確認する

会社名、部署名、役職、氏名などを見て確認します。

読めない名前があったら「恐れ入りますが、お名前はどのようにお読みするのでしょうか」と尋ねて確認しておきます。

(5) 全員の名刺交換が終わったら着席する

面談相手から「どうぞおかけください」と言われてから座ります。

名刺入れの上に名刺を乗せ、テーブルの上におきます。

相手側が複数の時は、座っている順番に名刺を並べておくと名前を間違うことがありません。



ビジネス文書

●ビジネス文書のマナー

ビジネス文書は、A4判の縦書き、パソコンを使って作成するのが一般的です。ただし、お礼状や謝罪状は、手書きのほうが心が伝わります。

社内にフォーマットがある文書の場合は、それに従います。ない場合は例文などを参考に作成するとよいでしょう。

【社外文書・新商品説明会の例文】

受信者名	〇〇〇〇株式会社 営業課長 〇〇 〇〇様	文書番号	
		発行年月日	総務発100号 平成〇〇年〇月〇日
		発信者名	福島市福島町×××× 株式会社 〇〇商事 営業部長 福島 太郎
頭語	拝啓	件名	新商品説明会のご案内
前文	仲秋の候、貴社ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。日頃は格別のご愛顧をたまわり、厚くお礼を申し上げます。		
主文	さて、このたび弊社では、〇〇の新商品を開発し、販売の運びとなりました。当商品は画期的な商品として、多くの業界から注目されております。 つきましては、商品説明会を下記の日程で行います。ご多忙中とは存じますが、ご出席くださいますようお願い申し上げます。		
末文	まずは、新商品説明会のご案内を申し上げます。	結語	敬具
別記	記 1. 日時 平成〇〇年〇月〇日（金曜日） 13:30~16:00 2. 会場 △△△ホテル△△の間		
		担当者名	以上 担当 福島・山田 電話〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇

【社内文書・研修会のお知らせの例文】

〇〇発〇〇号 平成〇〇年〇月〇日
社員各位
総務部長 〇〇 〇〇
社内研修会開催について（通知）
平成〇〇年度の社内研修会を下記の通り開催いたします。 当日、緊急業務のある方を除き、全員参加を原則とします。各部課 でのご調整をよろしく願いたします。
記
1. 日 時 平成〇〇年〇月〇日（金曜日） 午前〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分
2. 場 所 本社3階 会議室
3. テー マ コンプライアンスについて
4. 内 容 (1) 業界を取り巻く状況 (2) 〇〇〇〇〇〇（講師：〇〇 〇〇氏）
5. その他
以上

1. 敬称のつけ方

受信者の種類	敬 称	例
会社や官庁などの団体	御中	〇〇株式会社御中 〇〇市役所御中
職名 個人名をつけた職名	殿 様	総務部長殿 人事部長 山井 和夫様
多数(同格の人に同文)	各位	社員各位 〇A推進委員会各位
個人(氏名を書いたとき)	様 先生	福島 太郎様 郡山 花子先生

2. 頭語と結語

文章の種類	頭 語	結 語
一般的な文書の場合	拝啓・拝呈	敬具
丁寧な文書の場合	謹啓	敬白・敬具
急ぎの場合	急啓・急白	草々・不一
返信を出す場合	拝復	敬具
再度同条件で発信の場合	再啓・追啓	敬具
前文を省略する場合	前略	草々

3. 時候のあいさつ

月	形式的なもの	やわらかい感じのもの
1月	厳寒の候、向春の候	寒さ厳しい折から
2月	余寒の候、春寒の候	春とは名ばかりの寒さが続いておりますが
3月	早春の候、浅春の候	日ましに暖かになります
4月	春暖の候、陽春の候	よい季節になりました
5月	新緑の候、薫風の候	若葉の季節になりました
6月	梅雨の候、初夏の候	うっとしい季節になりました
7月	盛夏の候、猛暑の候	急にお暑くなりました
8月	残暑の候、晩夏の候	立秋とは名ばかりの暑さですが
9月	秋涼の候、初秋の候	朝夕はしのぎやすくなりました
10月	秋冷の候、紅葉の候	秋色いよいよ深まりました
11月	霜冷の候、晩秋の候	菊薫る折から
12月	師走の候、寒冷の候	寒さもひとしお身にしみる頃となりました

4. あいさつ

- (1) 安否のあいさつ…会社関係、団体に対しては相手の発展、隆盛に祝意を述べ、個人に対しては相手の健康状態を尋ねる。

団 体	貴 社 御 社 貴 店	ますます	ご発展 ご隆盛 ご隆昌 ご繁栄	のことと の由	お喜び申し上げます。
個 人	皆 様 貴 殿	いよいよ	ご健勝 ご清祥 ご清栄 ご多幸	の段 の趣	何よりと存じます。 拝察申し上げます。

- (2) 感謝・陳謝のあいさつ

平素は 日頃は 毎々 常々 いつも	格別の 何かと	ご愛顧 ご厚情 ご用命 ご高配 ご配慮 ご指導	をたまわり にあずかり をいただき	誠にありがとうございます。 深く感謝いたします。 厚くお礼を申し上げます。
-------------------------------	------------	--	-------------------------	---

5. 末 文

- (1) 要旨をまとめることば
 - ① まずは、お礼かたがたお願い申し上げます。
 - ② まずは、書中をもって御礼申し上げます。
 - ③ 以上、用件のみ伏してお願い申し上げます。
 - ④ 以上、取り急ぎお知らせ申し上げます。
- (2) 自愛、発展を祈るあいさつ
 - ① 末筆ながら貴社のご発展をお祈り申し上げます。
 - ② 気候不順の折から、ご自愛のほどをお祈りいたします。
 - ③ 寒さの折から、ますますご自重くださいますよう、お祈り申し上げます。
- (3) 乱文乱筆、迷惑をかけたおわびのことば
 - ① 以上、乱筆にて失礼いたしました。
- (4) 今後の愛顧を願うあいさつ
 - ① なお、今後とも何とぞよろしくお願い申し上げます。
 - ② まずは、ご厚意に厚く御礼申し上げますとともに、今後のご愛顧をお願いいたします。

6. 手紙独特の用語

	相手側	自分側
人	あなた あなた様 〇〇様 先生 貴殿 ご一同様 各位	私 当方 小生
会社・商店	貴社 貴店 御社	当社 弊社 当店 小店
官庁・団体	貴省 貴所 貴会	当省 当所 当会
得意先	お得意様 顧客各位	得意先 当店の客
場所	貴地 御地 貴地方	当地 当地方
意見	ご高見 貴志	私見 愚見
文書	ご書面 貴信	書面 書状
受領	お納め ご受納 ご査収	拝受 入手 受領
配慮・行動	ご配慮 ご尽力	配慮 尽力
気持ち	ご高配 ご芳情	微志 薄志
見る	ご一覧 ご高覧	拝見 拝読
会う	ご来訪 ご引見	お伺い 参上

電子メールのマナー

1. 電子メール使用のポイント

電子メールは、大変便利な通信手段として普及しています。電子メールはいつでも送ることができ、また、相手も都合の良い時に見ることができます。電話より気軽な通信手段として、今やビジネスの中心をなしていると言っても過言ではありません。だからこそマナーをしっかり心得て使いましょう。

電子メールを送信する前には、作成した文章をよく読んで、間違いがないかどうかチェックします。送り先、件名、添付資料などをよく確認してから送信しましょう。着信メールについては欠かさずチェックし、返事はすぐに返しましょう。すぐに答えられない内容であれば、まずは受け取ったことだけでも伝え、返事は後で送るという旨を伝えましょう。

返信メールには、受信メールの文を引用し、その上に自分の返事を書くという方法があります。問い合わせや確認内容などの事項が複数ある場合、どの内容に対して、どういう返答をしたかという履歴にもなるのでとても便利です。

【注 意 点】

- ① 送信する際は、自分のメールアドレス、氏名、企業名、住所、電話番号を必ず入れる（署名を作成する）
- ② 誤字・脱字には十分注意する
- ③ 送信記録を残しておく
- ④ 電子メールが届いているかどうか、定期的に確認する
- ⑤ 電子メールを受け取ったら、簡潔にメールを作成し、早めに返事を送信する
- ⑥ 送り先は、アドレス帳から選択することで簡単に設定できてしまうため、間違いが起きやすくなる。重要なメールや、機密性の高い資料の送付などでは、送り先を絶対に間違えないよう慎重に設定すること。

【電子メールで起こりやすいトラブル】

- ① 送ったはずが届いていない
送信したつもりなのに送信できていない、何らかのハード上のトラブルなどがあつた、などということがあります。返信がない場合は、電話などで確認しましょう。
- ② 相手の機種に対応していない
文字化けして読めない、形式が違ってメールが開けないなどのトラブルもありません。事前によく相手に確認してから送りましょう。
- ③ ウィルス感染したと思われるファイルが送られてきた
ウィルスに感染すると、大きな被害を受けてしまいます。日頃からウィルス対策をしっかり行うことが大切です。知らない人からのメールには気を付けましょう。特に、ファイルが添付されていた場合にはウィルス感染の危険がありますので、開かないようにしましょう。

④ダイレクトメール

企業からのダイレクトメールは、健全なものからマルチまがい商法の勧誘のものまでさまざまです。頻繁に送られてきて困る場合は、フィルタリング（受信制限）も考えましょう。

⑤CCで送る場合

CCの場合は、受信者が自分以外の宛先にも送られていることがわかるようになっていきます。送信先を誤って送った場合は、自分のアドレスだけでなくCC欄に書き込まれたアドレスまで知られてしまいます。トラブルの元になるので、くれぐれも注意しましょう。

⑥BCCで送る場合

BCCの場合、受信者に届くのは通常のメールと同じものです。受信者側にBCCの宛先やアドレスが知られることはありません。ですが、宛先を間違えば、相手に関係ない内容のメールを多くの人に送ることになる点はCCと変わりません。くれぐれも注意しましょう。

【携帯電話のメールは仕事上では使わない】

携帯電話が普及して、仕事上でも私生活でも必需品になっています。しかし、よほどの緊急時や相手からの要望があった時以外は、携帯電話のメールは使わないのがルールです。万が一、携帯電話のメールを使う場合は、自社名、氏名、件名をしっかりと書きましょう。携帯電話のメールの場合は、相手がメールの着信を確認できない状況もあるので、返事がない場合や緊急の時は、電話などで確認のフォローをしましょう。

【メールは長文より“頻度で”】

仕事上、毎日たくさんのメールが入ってきます。長々とした文章で返信しようとしてついつい後回し、ということも。メールは1つの用件ごとに、簡潔な文章や内容でこまめに返信しましょう。仕事の状況、途中経過、情報など、都度の簡潔なメールのやり取りで緊密なコミュニケーションがとれるものです。



2. 電子メールの文例

手紙やハガキとは違い、内容を簡潔にまとめる事がポイントとなります。

CC：は、送付したい人以外に、情報を共有したい人たちに送る場合に宛先を設定します。大切なお客様や、大事な文書の場合は、慎重に設定し、絶対に間違いのないように注意すること。

宛先： ○○株式会社 ○○部 ○○様
CC：
件名：お見積書送付の件
添付：新規商品のお見積書001.pdf(1.76KB)

宛名、件名、添付それぞれ、簡潔に分かりやすく表現すること。

○○株式会社 ○○部 ○○課
○○様

時候の挨拶など、過剰な挨拶はしない。受信する人への的確に用件を伝えるためには、「はじめまして」や「先日はありがとうございます」など、すぐに送信者を類推できる内容にしておく。

郵便と電子メールの最大の違いは、頭語と結語にある。郵便の場合はこれが欠損していると非常識に思われるが、電子メールの場合は不要と考える人も多い。無駄なものを省き、用件を簡潔に伝えることが重視される。

お世話になっております。
○○株式会社の○○です。

先日お打合せいたしました内容をもとに見積もりを、作成致しました。

本メールに添付いたしますので、内容につきまして、ご確認いただき、ご検討のほどよろしくお願いいたします。

取り急ぎ、用件のみにて失礼いたします。

電子メールの場合、画面の見やすさは大切。行末は揃っていないくとも、内容ごとに改行しておくだけでかなり整理されたものになる。

メールアドレスだけでは相手は資料送付ができないので、住所、電話番号等は忘れずに記入する(署名を作成する)。

○○株式会社 ○○課
福島 太郎
Tel 024-943-0123
fax 024-943-0124
住所 福島県○○市○○町1-2-3
e-mail:t-fukushima@kaisya.co.jp