

社員教育マニュアル

(株)キャブステーション



仕事のプロを目指す社員の基本的な心得

身だしなみや言葉使い等に関するマナーも大切ですが、まず必要なのは社会人としての心構えです。基本的な4ポイントを自覚しましょう。

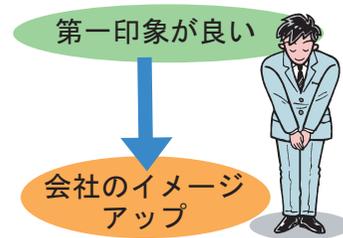
1 人を動かすコミュニケーション活動の心得

会社の仕事は人の心を動かす人と人とのコミュニケーション活動によって支えられています。職場内の上司、先輩、同僚、部下とのコミュニケーション活動、お客様とのコミュニケーション等が円滑に行われて、初めて会社は仕事の目的を達成する事ができます。人の心を動かす円滑なコミュニケーション活動の心得とコツが必須となります。



2 お客様に好感を与える態度と表情

会社をPRする社員はお客様から好意を持たれることが大切です。お客様に好意を持たれるには第一印象が決め手です。どのような場合でも第一印象が良いと『この会社の社員は態度がよい』と好意を持たれ、「この会社はきっと優れた会社に違いない』と会社のイメージを向上させます。



3 お客様に信頼される誠意と熱意

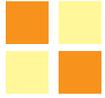
お客様から信頼されるのは会社を代表している自覚のある社員です。会社を代表している自覚のある社員は誠意と熱意をもち、お客様に伝えることができます。誠意と熱意を相手に伝えるのは人間性を表現する事が決め手です。『このように信頼できる社員がいる会社なら取引したい』と会社のイメージや信用度を向上させます。



4 職場で協調的に仕事をする心得

職場で、おたがいの立場と役割を理解し協調的な仕事をするためには、お互いに相手を尊敬する心と思いやりが必要です。これは、協調的に仕事をするための「かくし味」です。この「かくし味」を相手に素直に伝えることが協調的に仕事をする決め手です。





ビジネス対応の基本

■豊かな表情のポイント

表情や顔つきは
どんな影響を
与えるのでしょうか



表情や顔つきは、その人
の人柄・人格を表します

表情や顔つきは職場の周囲の
人やお客様に対して強い心理
的影響を与えています。

お客様が始めに出会った
社員の印象を会社の印象
として感じ取ります。

仕事のプロを目指す社員

お客様に対して誠意や感謝の心を伝えることの出来る
＜豊かな表情＞を身につける習慣づくりをしなければならない。

■笑顔・ほほ笑みの習慣づくり



第一印象は笑顔で決まる

- ・最初の2～3秒でその人の印象は決まる
- ・「表情・顔つき」が一番強い印象を与える



笑顔やほほえみは相手を
和ませ、安心感を与える



相手からも笑顔やほほえみを
ひき出し好意や共感を生む



信頼関係の形成
につながる



笑顔はお客様への最高のサービス

笑顔は、お客様に提供
する商品・サービスと
同じ価値がある



笑顔は、お客様を満
足させることのでき
る最大の接待である



会社のイメージ
アップ



職場の笑顔は仕事のかくし味

笑顔は、職場に協調性
を生む



笑顔は職場の人間に
和みを与える



やる気アップ

■ 笑顔・ほほえみのつくり方

一番分かっているようで、分かっていないのが自分自身の表情や態度です。客観的に自分を知ることが大切であり、自分が日頃どんな表情をしているのか、他人の表情にも敏感になって研究してみましょう。



顔の筋肉トレーニング



Lesson1

朝、顔を洗いながら、歯を磨きながら、顔の筋肉を動かして表情づくりの筋肉トレーニングをしよう。（目を左右、上下、に動かす。頬の筋肉、口角を上下に動かす。口を大きく開けたり、閉じたり、左右に引っ張る。）

Lesson2

鏡を見て役者になった気分ですいろいろな表情をしてみよう。（怒り、悲しみ、寂しさ、嬉しさ、喜び、疑い、安心、など）



肯定的な考え、気持ちを持つ

プラス志向の考え方を心がける

雑用が多いがいろいろな仕事が覚えられる。忙しいけれど張り合いがある。

相手の長所を見つけよう

口は悪いが正直な人だ。言葉はきついが仕事をよく教えてくれる。

嫌いな事や辛い事は学びととらえよう

ワープロは嫌いだと思っていたら、ワープロで書類作りを頼まれた。そうか！ワープロに強くなれとの教えかもしれないぞと考える。

失敗は成功の母と考える

ミスをして反省・整理を重ねてプロになるぞ！と考える。

いつも何か素晴らしい事がおきると言う予感を持ち続ける。

この仕事はきっと成功する。この風邪はきっと早く治る。

誰かの何かの役にたつてよかったと実感する

今日はお客様に喜んでいただき、褒められた

■さわやかな身だしなみのポイント

身だしなみとは、相手に不快感を与えないように身を整える事で、会社を代表する立場と役割に適合したものであることを、忘れてはなりません。

■身だしなみの心得

相手に清潔感を与える身だしなみ

「清潔だな」という印象は相手に好感を与え、仕事に対するやる気を感じさせます。さらに信用できる人と評価されます。



周りとの調和し控えめな身だしなみ

職場内の周囲とじっくり調和し、またお客様より目立たない身だしなみは、はじめと仕事の出来る人と信頼され安心感を与えます。



時・場所・場合に合う身だしなみ

その場の雰囲気や時間帯、場所（室内・屋外）に合わせる気配りが必要です。自分の事だけを考えるのではなく周りの事、人のことも考える姿勢です。



安全機敏に行動できる身だしなみ

職場では、時には危険な事が起こり機敏な動作が必要とされます。何時でも安全に機敏に行動できるような身だしなみでいる事です。



■注意事項

- | | | |
|-----|-------------------|--------------------------|
| 上衣 | 汚れていないか | <input type="checkbox"/> |
| | ヨレヨレになっていないか | <input type="checkbox"/> |
| ズボン | プレスがきいているか | <input type="checkbox"/> |
| 靴 | 磨いてあるか | <input type="checkbox"/> |
| | 口臭は気にならないか | <input type="checkbox"/> |
| | ヘアースタイルはきちんとしているか | <input type="checkbox"/> |



- | | |
|----------------|--------------------------|
| 首筋は汚れていないか | <input type="checkbox"/> |
| フケが肩に落ちていないか | <input type="checkbox"/> |
| ひげはきちんと剃ってあるか | <input type="checkbox"/> |
| 鼻毛、耳毛がのぞいていないか | <input type="checkbox"/> |

■お辞儀のポイント

お辞儀は、大きく3種類（会釈・敬礼・最敬礼）に分けることができます。これはTPOに応じて使い分けなければなりません。

■ お辞儀の注意点

背筋を伸ばし、腰から上半身を傾ける。

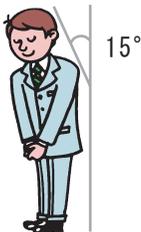


礼をしている間は、視線を下に落とす。（上目遣いや横目で見てもならない）

「1・2・3」の呼吸で、「1で相手を見、2で礼をし、3で起こす」

■ お辞儀 3種類

会釈



社内でのすれ違い
顔見知りへの挨拶

Point

背筋を伸ばし、相手の胸元から腰に視線を落とす感じで、上体を15度程度に傾ける。にこやかに、笑いかけるといった雰囲気で行う。

敬礼

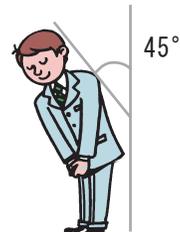


来客の出迎え
上司への挨拶

Point

背筋を伸ばし、足下から1.5~2メートルのところに視線を落とし、上体を30度程度に傾ける。「1・2・3」の呼吸はややゆっくりと行う。

最敬礼



大事なお願いの際
お詫び・商談後の辞去

Point

背筋を伸ばし、足下1メートルのところに視線を落とし、上体を45度程度に傾ける。「1・2・3」の呼吸はゆっくりと行い、2のところで呼吸を一旦止め、間を取る。

■会社での挨拶のポイント

普段日常生活を送っていても、挨拶は何度となく繰り返し行っています。ビジネスにおいても、挨拶は仕事を進める上でも欠くことのできないものです。挨拶をするときは、相手の目を見て、気持ちをこめて大きな声で行いましょう。

■「朝」の挨拶

「おはようございます」のひとつに、「きょうも一日、どうぞ、よろしくお願いします」という気持ちをこめて下さい。

事務所の場合

皆のほうを向く

明るい声で

おじぎぐらいのていねいさ

おはようございます



廊下の場合

相手の顔を見て

廊下の端によって

立ち止まり、会釈と明るい声と笑顔



■「外出時」の挨拶

仕事で外出するときに、黙って出かけては他の社員に迷惑をかけます。外出の際には、「行ってまいります」の一言を忘れずに。外出する社員に対して、「いってらっしゃい」と声をかけ送り出してあげましょう。外出先から帰ってきたときは、「ただいま戻りました」と挨拶し、帰社した社員に対して、「お帰りなさい」、同等か目下の社員には「ご苦労様」と一声かけましょう。

外出の場合

行き先・帰社時間を伝える

いって
まいります
帰社予定



帰社の場合

ただ今
戻りました

お帰りなさい



■「帰宅時」の挨拶

「お先に失礼します」のひとつには、「一日の仕事が終わりました。さきに帰ってよろしいでしょうか」という気持ちをこめてあいさつしましょう。

帰宅時

皆のほうを向く

立ち止まって、会釈

親しみをこめて明るく、「明日も宜しく」という気持ちをこめて

お先に失礼します



■言葉使い（敬語）について

言葉は、その人柄を示すものです。出来る限り丁寧に、気持ちよい言葉で話すことを心がけましょう。また、常識ある言葉づかいで、明るくハキハキと話す事が大事です。決まりきった言葉に、ちょっと気の利いた言葉を添えられる様になれると好感度アップ間違いありません。

■敬語の種類と場面

尊敬語

■相手の動作、相手に関係する物事に対して直接敬意の気持ちを表す

場面

- 直接、お客様や上司に話しかける時
- お客様や上司の事を話題にする時

謙譲語

■自分の動作、自分に関係する物事を低くい、間接的に敬意の気持ちを表す

場面

- 自分の事をお客様に伝える時
- 自分の事を上司に伝える時
- 社内の事の事をお客様に伝える時

丁寧語

■自分、相手に関係なく物事を丁寧にいい、相手に敬意の気持ちを表す

場面

- お客様や上司に直接話しかける時
- 目下、同僚でも語尾を丁寧に言う時

注意

- ・丁寧にしようと、むやみに「お」「ご」「御」をつけすぎないように注意しましょう。
- ・あまり丁寧すぎると失礼になるので、正しい敬語を使うように心がけましょう。
- ・敬語を使いすぎることによって、相手との距離感を感じてしまいます。日ごろの人間関係を考慮して、相手に応じて使いわけることも必要です。

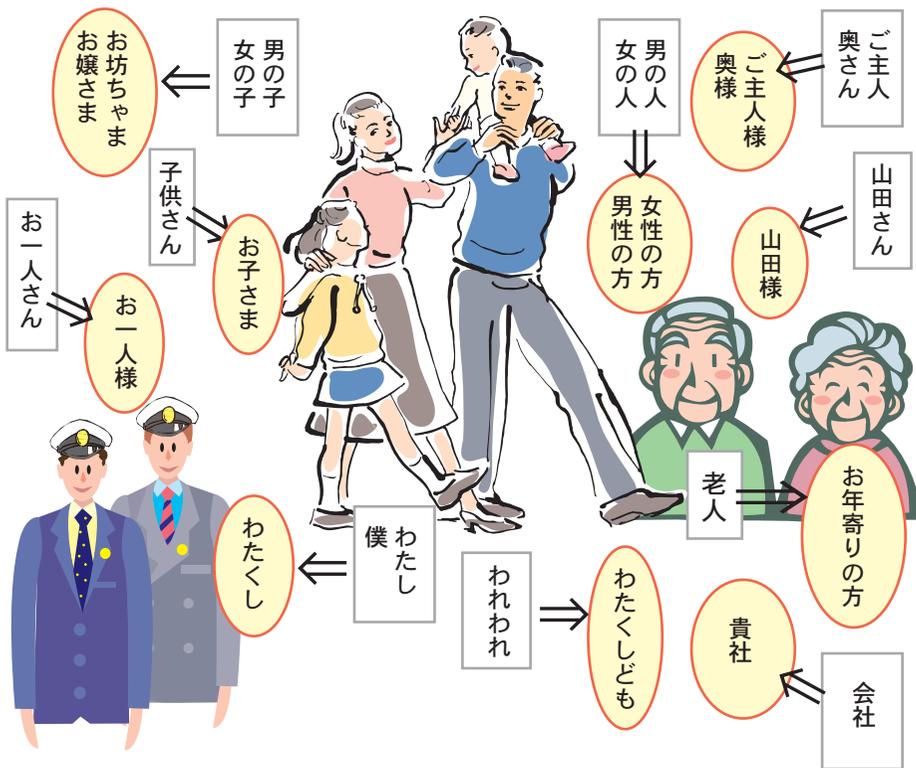
■言葉の使い方

繰り返し敬語を話す練習をしよう

	尊敬語	謙譲語
見る	ごらんになる	拝見する
する	なさる	いたす
言う	おっしゃる	申す
聞く	お聞きになる	承る
いる	いらっしゃる	おる
行く	いらっしゃる	まいる
来る	おいでになる	まいる

■ 具体的な言葉使い

(○ 良い例 □ 悪い例)





お客様の接遇対応の基本

会社には様々なお客様がみえます。対応の仕方が直接あなたの信用にも、会社の信用にもつながります。常に丁寧に接する事を心がけ、気持ちよく話しができるよう気配りしましょう。難しく考える必要はありません。もし、あなたが他の会社に訪問した際に『気持ちの良い対応の仕方だな』と感じる接し方で来社されたお客様に接すれば良いのです。

■ お客様がみえたら

1 笑顔で『いらっしゃいませ』と挨拶する

いらっしゃいませ



2 相手が名のった場合

『〇〇会社の△△サマで
いらっしゃいますね』
と復唱する



相手が名のらない場合

『恐れ入りますが、お
名刺頂戴できますでし
ょうか』と尋ねる



3 約束の有無を確認する

約束ありの場合

『お待ちしております。
』
と予約してある部屋
へ案内する



約束なしの場合

『かしこまりました。
少々お待ちください
ませ』
と取次ぐ相手に確認す
る



ご案内

1

部屋の確認をする

どの部屋が空室か（予約がはいている場合は該当する部屋）を確認してご案内する。

2

案内の準備ができたなら



『大変お待たせいたしました。ご案内いたします。どうぞ』と伝える

その後お客様の少し前を歩いて案内する。



3

部屋の前まで来たら

『どうぞ』と扉を開けて中に案内する。



『どうぞ』

扉が押し開き

お客様より先に部屋の中に入り、扉を押さえて案内する。

扉が手前開き

片手で扉を押さえ、もう一方の手で部屋の中を指し示し案内する。

4

部屋に入ったら



『こちらにお掛けになってお待ちください』と言って上座を勧める。



5

お客様がお掛けになったら



『まもなく が参ります。もう少々お待ちください。失礼いたします』と言って退室し、担当者に部屋に通していることを伝える。



好印象を与える名刺交換

名刺はその人の「分身」「人格を持った紹介カード」です。
自分の名刺も他人の名刺も汚したり折ったりしないように大切に保管し、心あるよい印象を与える取り扱いをします。

名刺の受取り方

1

原則として両手で受け取り、「肘の角度90度」「胸のあたりまで」の間で取り扱い、ベルトより下へ降ろさないようにする

2

受け取った名刺は丁寧に心ある取り扱いをする。（落としたり、置き忘れたりしない）

3

受け取った名刺を必ず見て、相手の会社名、部門名、役職、名前を確認する。名前などの読み方が分からない時は、「大変失礼ですが、どのようにお読みするのでしょうか」と尋ねる。

4

名刺を受け取ったら早く名前を覚え、覚えたら名刺入れにいれる。この時、心持ち名刺をいただくようにするととても感じがよい。

名刺を受け取る位置に注意



名刺は丁寧に取り扱い、受け取ったら早く名前を覚えること



名刺の同時交換

1

自分の社名、部門名、名前を名乗りながら右手で名刺を差し出す。この時視線は相手に向ける。「はじめまして タクシーのと申します。」

2

自分の名刺は相手のほうを向けて、相手の差し出した名刺より低い位置で差し出す。この時テーブルごしの交換はさける。

はじめまして タクシーのと申します



視線や名刺を差し出す位置に注意

3

自分の名刺を相手の名刺入れの上に置き、同時に自分の名刺入れの上で相手の名刺を受け取る。

4

名刺は原則として訪問した側、紹介された側から先にさしだす。

5

上司や先輩が同伴している場合は、自分が紹介された後に名刺をさしだす。

6

名刺を受け取ったら一步下がって相手に敬意を表す。「高橋と申します。よろしくお願いいたします。」

7

名刺を持って話している時は、その手は「肘の角度90度の位置より下へ降ろさないように注意する。」

8

相手から先に名刺を出された時、出しかけた自分の名刺はいったん左手の名刺入れの下に入れる。次に「お先にいただきます」といって右手で相手の名刺を受け取り名刺入れの上に置く。そして「失礼いたしました」と一言添えて改めて名乗りながら自分の名刺を相手の右手にさしだす。

9

複数の人との名刺交換は、予め、人数分以上の名刺を名刺入れの下に用意する。

10

役職、地位の高い人の名刺が一番上になるように左手の名刺入れの上に重ねていく。

渡し方のポイント



相手の目を見る
相手の読める向きにして渡す
胸と同じ高さのまま差し出す

受け取り方のポイント



- ・受け取った名刺は、その場で目を通す
 - ・受け取る際、利き手で受け取りもう一方の手を添える
 - ・差し出された高さのまま、名刺を受け取る。
- * 同時に差し出した場合は、名刺入れを「受け盆」として相手の名刺を乗せ、受け取る。



お客様のおもてなし

ポイントは「落ち着いてゆっくりと。」です。落ち着いてやれば、きつとうまくいきます。どんな職種であろうとも、ビジネスに必要な最低限のマナーですので、しっかりとマスターしましょう！！

お茶の準備

沸騰したお湯を急須に入れる。

お湯の量は一人分で茶碗一杯分が目安。



急須のお茶を茶碗に移し、急須と茶碗を暖め、お湯を80度前後の適温に冷ます。

茶葉を入れる。（茶葉の量は、一人分がティースプーン2杯程度。）
その後、急須のふたをして1~2分間位、味と香りが出るのを待つ。

茶碗にお茶を注ぎます。最初は茶碗の三分目まで注ぎ、残りは急須を軽く揺すりながら少しずつさして濃さを統一させる。茶碗の七分目位まで注ぐ。
2個以上の茶碗にはそれぞれ順番に三分目ぐらいずつ注ぐ。
茶托や茶碗に模様がある場合は、お客様に見えるように置く。

お茶は七分目位まで注ぐ



お茶を出す手順

適当な時間を見計らい、ノックして入室。
(挨拶や名刺交換が終わった頃がベストタイミングでしょう)



「失礼いたします。」とあいさつし、上座のお客様から順に「どうぞ。」と両手で出す。
必ずお客様からお出しする。
お菓子がある場合はお菓子から出す。



上座のお客様より順に差し出す。

お茶を出し終わったら、お盆は表側にして体の横に抱え、黙礼をしてから静かに退出。