

# マナー習得で好ダッシュ

## 3カ月後には社会人

2013年春入社予定の新卒が社会人として第一歩を踏み出すまで3カ月を切った。卒業論文の作成に追われる一方で、今のうちにビジネスメールや名刺交換などのマナーを習得してスタートダッシュをかけたいたいと考える人もいるだろう。ビジネスマナーの基礎中の基礎を専門家に聞いた。

### 名刺交換 胸の位置で

名刺のマナーの基本は、名刺に備忘録を書き込む何か。人材開発支援会社のヒューマネックス(東京・港)を経営し、ビジネスマナーに詳しい美月あきこさんは「新入社員はまず、素材や色がシブいブルな名刺入れを選ぶとよい」と話す。残り枚数を確認し、きれいな状態の名刺をそろえる心がけも不可欠だ。

名刺交換の際は、社名やロゴが指で隠れてしまわないよう両手で端を持つ。さらに「名刺は大切なもの。渡す際も受け取る際も胸の位置で」と美月さん。柔らかく相手に差し出すと、好感を持たれやすいという。

相手の前で受け取った

とが多い電話取りでも注意したい。何より「明るく穏やかに話すことが大切」と美月さん。電話は相手が切ったのを確認してから切るのが基本だが、お互いがずっと切れない事態も避けたい。フックを指で押さえると、静かに切れて相手にも不快感を与えないという。「失礼致します」と言ってから3秒ほど間を置くのが目安だぞうだ。

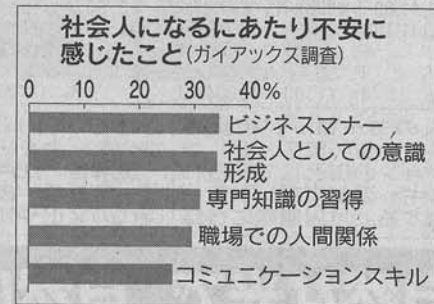
### アポ取り 事前に準備を

営業部門などに配属された新入社員が仕事を進める上で避けて通れないのが、相手と電話やメールでアポイントを取ることに。企業内研修などを手掛けるサイコム・プレイングス(東京・千代田)専務で営業マナーに詳しい太田由紀さんは「成功する秘訣は事前準備にある」と話す。

アポの事前準備で最も重要なのは「5W1Hを確認すること」と太田さん。誰に、何を、いつ、どこで、どんな目的で、どう伝えるのかを確認する。特に、相手がどの部門でどのような役職なのかを準備する。

### アポイントメントの取り方5カ条

- ① 5W1Hをはっきりさせる  
誰とどのような目的で会うのかなどを明確にする
- ② 相手の情報を収集する  
どの部門で、どのような役職なのかを調べる
- ③ アポを取る日程を決める  
役職、人数に応じて準備期間を設定する
- ④ 要件を簡潔に伝える  
電話、メールなどで簡潔に目的を伝える
- ⑤ フォロー  
日時、場所の確認。資料などを準備する



## 内定者「マナー不安」最多34%

調査からは、内定期間中に企業にビジネスマナー教育をはじめとする支援を求めるニーズがうかがえた。例えば、会社に入社になるに当たり、基礎力を得る支援を行ってほしい」との回答が目立った。

企業がインターン経験者が増えてくるとはいえ、社会人と学生のルールの違いに対する不安は根強いもよう。不安解消のために選んだ手段としては「内定者のSNSを通じた情報収集」が最多で約3割にのぼった。同社は「同じ悩みを持つ内定者がいると知るだけで安心する」と分析している。

調査からは、内定期間中に企業にビジネスマナー教育をはじめとする支援を求めるニーズがうかがえた。例えば、会社に入社になるに当たり、基礎力を得る支援を行ってほしい」との回答が目立った。

### 「ビジネスメール」要件は簡潔に

仕事で使うビジネスメールの基本的なルールは、学生時代の友人らへのメールとは様々な違いがある。ウェブコンテンツを企画・制作するグリーゼ(東京・中央)取締役でビジネスメールのマナーに詳しい福田多美子さんは「ポイントを押さえれば仕事ができる人、ちゃんと書き込まないクセ

かといった情報をしっかりと集めておくと、思わぬすれ違いを防げる。アポをいつまでに取るかは相手の人数や役職に応じて判断する。部長でも課長でもない担当者1人に会う場合、「2、3日前にアポを取ればよい」という。相手が数人遅刻しそうな場合は、余裕をもつ。部長以上の役職者には、1〜2週間前が必要だ。

アポの15分前には相手のオフィスに着くようにして、5分前までに受付を済ませる。万が一、遅刻しそうな場合は、送信前に間違いがないかを再確認する。冒頭で「お世話になっております」といったあいさつを添えることも大事だ。社内向けは「お疲れさまです」でもよい。

さらに「恐縮ですが」や「申しわけありません」などクッションとなる言葉を使うと相手に好印象を与える」と指摘する。

と相手に印象づけることもできる」と語る。

まず大事なのが件名。「報告」「連絡」「相談」などと明記し名前と会社名も加えておけば「受信者は内容が分かりやすい」という。後から検索も容易という。学生時代に友人らへのメールに件名をき

「ご意見・情報は電子メール daigaku@nikkei.co.jpへお寄せください。」

〈事前準備〉

〈アポを取る〉

### 名刺交換のポイント



① 渡す時も胸の位置

② 相手の目を見て、名乗りながら渡す

③ 謙虚さを表すには相手よりも低い位置から