

知
見
ポ
78

上司のところに、アポなしで来訪者が。応接コーナーまでお通しましたが、上司が「なんで、いると言った!」と激怒。私、何か悪いことしましたか?

/ 24歳・事務 \

ベストアンサー! まずは約束があるかどうかの確認を。

「前提として、アポなしの人をお通しするのはダメ。まずお客様がいらしたら、『お約束はございますでしょうか?』と尋ねます。ない場合には『確認させていただきますので、少しお待ち下さい』と告げ、受付で待ってもらって下さい。そして上司に指示を仰ぎましょう」



知
見
ポ
79

上司や取引先のお偉方と一緒に歩くとき、集団の中でどの位置にいればいいのか、よく分かりません。相手を立てるなら一番後ろ?

/ 29歳・保険 \

ベストアンサー! 社内を歩くときには皆さんを先導して。

「お客様を道に迷わせてはいけません。よってあなたが先頭を歩き、皆さんを先導して下さい。このとき歩くのは通路の端、肩こしに後ろの方々のペースを確認しながらご案内すること。前を歩けば、エレベーターのボタンも押せますし扉も先に開けることができます」



控えめに、でも明確に皆さんをリードできたら一人前。扉を開けて皆さんを通したあとは、さりげなく小走りで先頭に回ることを意識して。後ろ姿は背筋を伸ばして美しく。

座る位置や物事の順番など、相手を立てる行動ができる、それが大人の作法です。

立ち
振る
舞い

「社会人になるまで、上座や下座なんて一度も意識したことがない人も多いはず。でも仕事上で目上の人と同席する際は、自分の立場をわきまえた動きをしないと、相手に恥をかかせることにもなりかねません」。ケースごとに正しい振る舞いができるよう、お勉強を。

知
見
ポ
75

冬場、コートはどのタイミングで脱ぐべきでしょうか? ビルに入る前、受付の前、その部署に入る前? いつも早すぎて笑われます。

/ 25歳・営業 \

ベストアンサー! 受付の手前で脱げばOK。

「もともとコートは“塵よけ”といわれ、外の汚れた空気やゴミが付着しているもの、と考えられていました。そのコートを身につけたまま施設内に入るのは、本来ならば×。とはいえ最近のマナーとしては、受付前で脱ぎ、外表にして左腕にかけておくのが正解」

知
見
ポ
76

仕事先の方とタクシーに乗るとき、先に乗ってもらうべき? また行き先はどちらが言えればいい?

/ 26歳・デザイナー \

ベストアンサー! タクシーの上座は運転席の後ろ。

「奥=上座の概念で言えば、運転手席の後ろが上座。仕事相手には奥に座っていただきましょう。まずドアが開いたら、行き先と乗る人数をあなたが告げ、奥に座っていただき、到着後はまずあなたが降りて、お客様を降ろし、そのあと精算をするのが正しいマナー」



知
見
ポ
77

会議室などの部屋に通されたとき、どこに座ればいいのか分かりません。上座・下座的なものはあるの?

/ 27歳・PR \

ベストアンサー! 案内されなければ“下座”へ。

「上座はドアから遠い奥の席で、下座は手前。一般的には迎えたほうが、お客様を上座にご案内するのがマナー。あなたが相手の会社へ出向いた際は、上座に座ります。しかし先方が上座を指し示すことなくどこかへ行ってしまったら、下座に座って待つのが一般的」

教えて! *an-an*

ビジネスで困った!

社会に出たら、誰もが一度は悩むもの、それがビジネスマナー。接客、メール対応、敬語…微妙なシーンでどうすればいい?

お話を伺った方



美月あきこさん
“人財育成”コンサルタント。
「CA-STYLE」主宰。国際線
客室乗務員の業務経験を生か
し、トレーナーとして活躍。

知
見
ポ
73

先方の名刺を先に受け取るべきなのか、自分が渡してからもらうのか、よく分からないのですが…。

/ 26歳・経理 \

ベストアンサー! 同時交換なら“右側通行”がルール。

「まず基本的には、差し出された名刺を『頂戴致します』と言いながら胸の高さで受け取ります。順番は、原則的には下の者から上の立場の方に挨拶をしながらお渡しするのがマナー。万が一、目上の方に先に差し出されてしまったら、無理に『私が先に渡します!』などと言うのではなく、素直に受け取るほうがスマートです。同時交換の際には右手でお渡しし、左手で受け取るもの。そのとき名刺ケースは左手に持つ。受け取ったらすぐ名刺をケースの上に重ね、改めて『頂戴致します』とひとこと言いましょう。名刺を見つめ、‘素敵なお名前ですね’とひとこと褒めることができれば完璧です。」

知
見
ポ
74

名刺を処分したいのですが、捨て方にマナーはありますか? また捨てるタイミングっていつ?

/ 29歳・事務 \

ベストアンサー! お目にかかって1年がひとつの目安。

「仕事で会った人数=名刺の数ですから、営業やPRなど、よく人に会う業種の場合、どんどん名刺の山が増えていきますよね。確かに処分したくなりますが、いったん捨ててしまうと、再び連絡を取りたいと思ったときに、困るのではないのでしょうか。最近では名刺情報をPC上で管理できるソフトも充実しているので、捨てる前にデータにしておくことをオススメします。また捨てるときは、名刺は名前やメールアドレスなど、個人情報の宝庫。シュレッダーにかけるなどして、情報を完璧に消去できる形で破棄を。」

名
刺

初対面の印象は、名刺の渡し方で決まる!? ビジネスマナーの第一歩。

「初めまして」の挨拶に付きものの、名刺交換。社会人なら誰もが経験する行為ですが、渡し方や受け取り方にもマナーがあります。でも実は、きちんと教えられたことはないのでは? 名刺は相手の個人情報が詰まったもの。扱い方の作法をしっかりと覚えましょう。

知
見
ポ
72

役職が見た目では分からない場合、名刺を渡す順番は、どう判断すればいいですか?

/ 26歳・営業 \

ベストアンサー! 誰が主導権をとっているか観察を。

「年功序列のピラミッドが崩壊し、能力主義の組織体制が増えてきた昨今、必ずしも年齢が上=上司というわけではありません。まずはその先入観を捨てましょう。上司と一緒にいる場合、部下は上司よりも一歩下がって行動するのが一般的。逆に上司は、その場のイニシアティブをとるものなので、先方の行動をしっかりと観察することだけが唯一のヒントといえるでしょう」(美月あきこさん)。万が一、部下の方に先に渡した際には「大変失礼致しました」と言いながら、そのまま続けましょう。返していただくのはよくありません。

若いから部下、と思いきなのが間違いの始まり。20代でも部長、なんてこともなきにしもあらずです。立ち位置など、細かい言動をしっかりとチェックしよう。

