接遇マニュアル

パナケア真中株式会社

はじめに

私たちの仕事は、介護を通して、ご利用者の生きがいや温もりある生活を支えることであり、全ての人が安心して暮らせる地域の実現を目指しています。

この目的の実現において、全ての社員はサービス提供者であり、サービス業として評価を受ける上で、『接遇』はその基礎となるものです。

接遇の基本は、私たち社員がご利用者をはじめ、すべての方に対して“もてなすという気持ち”で接することです。一人ひとりがご利用者やご家族を尊重し、相手の気持ち、立場になって対応すること。社員誰もがご利用者やご家族にとっての窓口であるという自覚を持って行動できれば、必ず信頼関係が生まれます。

このマニュアルは、私たち社員が行う基本的な事柄を整理したものです。これらを基本とし、皆さんが、おもてなしの心を持ち、実践すれば、パナケア真中全体のサービスが向上し、ご利用者やご家族、地域全体に、更なる満足を提供できると確信しています。

基本コンセプト

私たちは、笑顔と誠意を持ってご利用者、ご家族に寄り添う。

ご利用者、ご家族に、笑顔と信頼が生まれる。

私たちの発信した笑顔は、家庭や地域に拡がっていく。

（基本理念）

『少しだけ、愛を、お手伝い！』

これが私たちの目標です。

接遇とは

『相手を一人の人間として尊重する心を持って接すること』です。

しかし、心は目に見えません。

相手を大切に思う心を形で表現してはじめて、心が届きます。

『大切に思う心を形で伝える』＝『接遇』

一人ひとりが自分の心と態度を磨きましょう！

～ 挨拶・お辞儀 ～

タイムリーな挨拶は、コミュニケーションの第一歩です。

豊かな心で自分から先に切りだすことが、人間関係をより良い方向に導いてくれます。

一言のあいさつから始まる会話が、爽やかさとともに、安心感・信頼関係にもつながっていくのです。

挨拶は

（1）相手の存在を認めているという意志表示になる
（2）初対面の場合は、相手に安心感を与える
（3）会話のきっかけ作りになる



挨拶の極意

- 自ら進んで挨拶する
- 笑顔で、目・顔を見て挨拶する（笑顔があれば、声の調子も変わる）
- 挨拶の前に名前を付けるとより印象が良くなる 『～さん　おはようございます』
- お客様への訪問の際、心と体を向けて挨拶をする

  （ながら挨拶は厳禁…歩きながら、とびらを開閉しながら、くつを脱ぎ・履きしながらなど）
- 廊下やフロアでお客様、外部の方とすれ違う時は、できるだけ立ち止まって挨拶する
- 会うたびに声を掛ける（おはようございます、こんにちは、お疲れ様です）

笑　顔

どれだけ立派な挨拶をしても、ぶっきらぼうで、顔がこわばっていたのでは、相手にぬくもりや安心感を与えることはできません。大きな声とハリのある声に、やさしく温かな笑顔が加わってはじめて、素敵な挨拶になるのです。

また、誰でも気分が優れない時、悩みを抱える時があります。そんな時こそ笑顔です。

職場では、笑顔を心掛けるのではなく、笑顔で自分の心をほぐしましょう。



あなたの最高の笑顔で、
お客様と仲間に安らぎを与えてください。

お辞儀の極意

- 始めと終わりに相手にアイコンタクト（相手の目を見る）
- 言葉が届くように、言葉を言い終ってから、お辞儀の動作に入る
- 腰から2つに折るように倒す（頭だけ下げたり、お尻を後ろへ引いたりすると、スマートではありません）
- 手は、男性は指を揃えスラックスの側線につけたまま、女性は腰を倒すと同時に軽く前で指を揃えて組む（左手を上にして組む）
- お辞儀は1・2・3！（上体を1で倒して、2で静止、3で起こす）
- 普通礼、敬礼は倒したまま少し静止（2 秒ぐらい）する
- 身体を倒す時は早めに、ゆっくりと起こして丁寧な印象を残す
- 声、表情をそのお辞儀にふさわしく
- やむを得ず座ったまま対応する場合は、上体だけでも倒し、お辞儀をする

会　釈	普通礼	敬　礼
		
・上半身を腰から 15°　倒す ・目線は2～3m先を見る ・すれ違いや軽く挨拶する際に使う	・上半身を腰から 30°　倒す ・目線は 1.5m 先を見る ・上司への挨拶、お迎えやお見送りの際に使う	・上半身を腰から 45°　倒す ・目線は 1m 先を見る ・お礼やお詫びの際に使う
・廊下などのすれ違い	・お迎え　　お見送り	・感謝を表す時　謝罪の時
「はい、わかりました」 「少々、お待ちください」	「いらっしゃいませ」 「お待たせ致しました」	「ありがとうございます」 「申し訳ございません」

～ 身だしなみ ～

服装と身だしなみは、自分のためばかりではなく、相手への思いやりとしても考えるべきでしょう。

服装・身だしなみには二つの意味があります。

①周囲の人は、第一印象によってあなたを判断します。

親切な人なのか、だらしない人なのか、大胆な人か、物静かな人かなど、その人の服装・身だしなみが語っているのです。ですから、人と接する時には、身だしなみに十分注意する必要があるのです。

②自分自身を引き締めます。

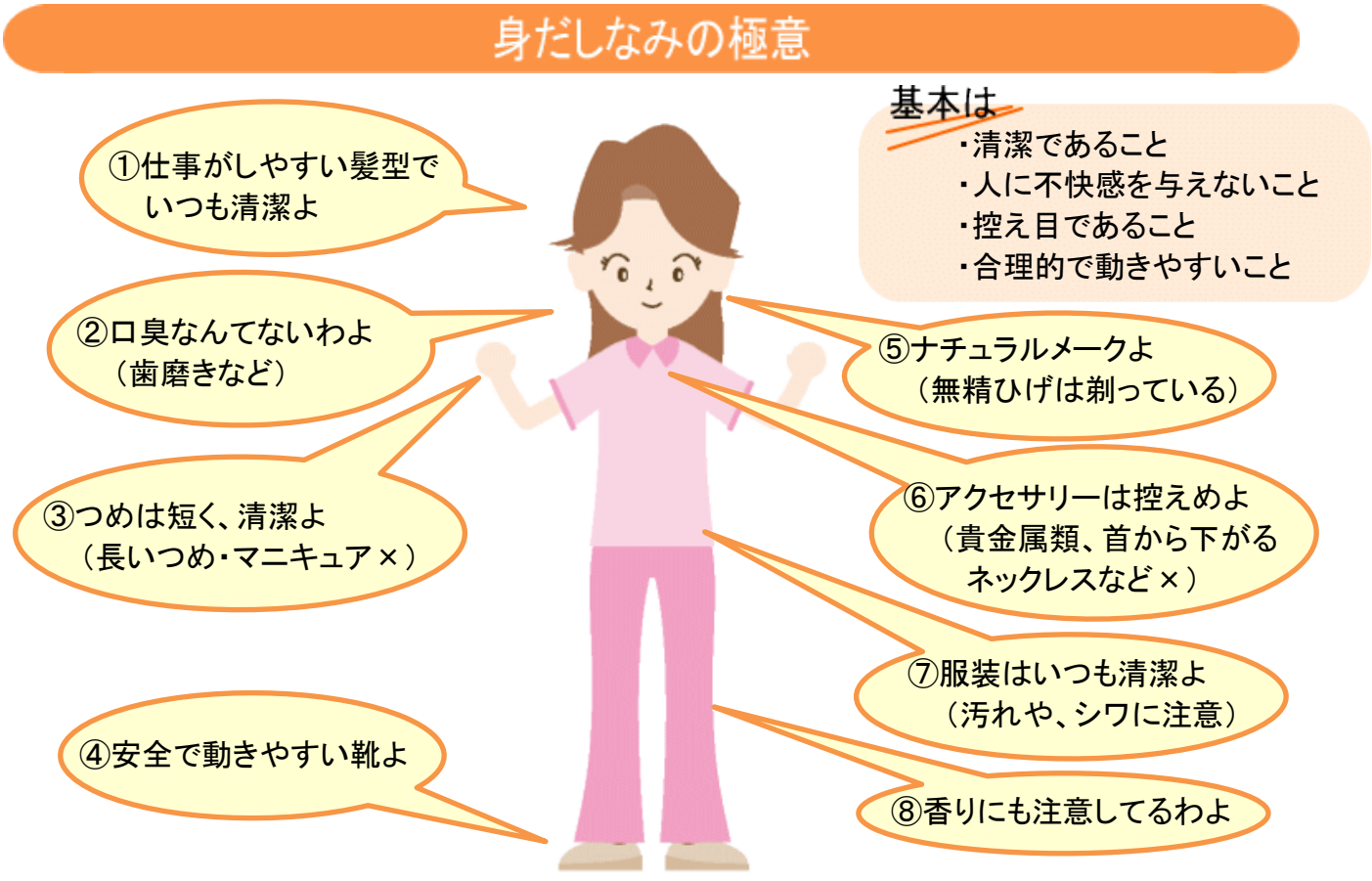
だらしない格好をしていると気分までだらしなくなります。反対に服装、身だしなみをきちんと整えていると、気分も引き締まり、動作もキビキビし、仕事がスムーズにこなせるようになります。

つまり、服装・身だしなみがその人の考え方、行動を変えてしまうのです。

服装・身だしなみに気を付けると、礼儀やものの考え方まで慎重になるのです。

あなたの服装・身だしなみがあなた自身を語ります。

身だしなみの極意



身だしなみチェックシート

女性用		男性用	
頭　髪	□清潔に整っていますか？ □仕事にふさわしい髪型ですか？ □勤務中は長い髪をまとめる工夫をしていますか？ □髪をまとめる髪飾りは控え目なものを選んでいますか？	頭　髪	□毎朝きちんと整髪していますか？ □仕事にふさわしい髪型ですか？
化　粧	□自然で健康的なメイクですか？ □紅、アイシャドウは濃すぎませんか？	顔	□清潔で健康な感じを与えていますか？ □ひげは伸びていませんか？
服	□制服を崩して着ていませんか？ □服のしわ・汚れは目立っていませんか？ □服のほつれはありませんか？ □仕事に不必要なアクセサリーをつけていませんか？	服	□制服を崩して着ていませんか？ □服のしわ・汚れは目立っていませんか？ □服のほつれはありませんか？ □仕事に不必要なアクセサリーをつけていませんか？
手	□爪は伸びすぎていませんか？ □手、指先が汚れていませんか？ □マニュキアをつけていませんか？	手	□爪は伸びすぎていませんか？ □手、指先が汚れていませんか？
靴	□汚れていませんか？ □傷みはひどくないですか？ □制服や服装に合った機能的な靴を履いていますか？	靴	□汚れていませんか？ □傷みはひどくないですか？ □制服や服装に合った機能的な靴を履いていますか？
その他	□香りの強い香水など、人に不快感を与えていませんか？ □全体的に好感の持てる身だしなみですか？	その他	□香りの強い香水など、人に不快感を与えていませんか？ □全体的に好感の持てる身だしなみですか？

～ 言葉遣い・話し方 ～

ご利用者はご利用者である前に、人生の大先輩であり、**尊敬・尊重すべき存在**です。
長年にわたって、それぞれの環境で人生を送ってこられたことに敬意を払うなら、正しく、丁寧な言葉遣いをするのは当然のことです。

また、ご利用者だけでなく、ご家族や外部の方々にも正しく、丁寧な言葉遣いで接し、快適な環境を提供しなければなりません。パナケア真中に関わってくださる方はすべてお客様であるという意識を持って、しっかり確実な対応をしてください。

まずは、言葉遣い、話し方の基本を、一人ひとりがしっかりとマスターしてください。
基本ができてはじめて、TPO（時、場所、状況）に応じた使い分けができるのです。

話し方の極意

好感を与える話し方

1.話し方のポイント

①自信を持って、ハッキリと大きな声で
②正しく、わかりやすく、感じ良く
③明るく、爽やかに、心を込めて
④正確に話を整理して
⑤話の内容に相応しい表情で
⑥相手の話すペースに合わせる
⑦相手に応じた対応をする
（耳の不自由な方には大きな声で、目の不自由な方には手を差し伸べて）
⑧外部の方と話す時は、略語、専門用語は使わずに、わかりやすく



2.『話し上手』は『聞き上手』 ― 相手の話にまじめな関心を示す

①相手の目を見る　②うなずく　③相づちをいれる
④要所要所を繰り返す　⑤要約する　⑥途中でさえぎらず、最後まで聞く

話し方のテクニック

1.クッション言葉

相手に何かお願いする時、相手の意に反する時に言葉の前に添える

●失礼ではございますが
●恐れ入りますが
●申し訳ございませんが
●お手数をお掛け致しますが
●あいにくではございますが
●せっかくではございますが
●ご迷惑をお掛け致しますが
●お急ぎのところ申し訳ございませんが

2.否定形は肯定形に

「できない」「わからない」とストレートに言わず、肯定形にしてプラスアルファの誠意の一言を添える。

●できません	申し訳ございませんが、致しかねます。 （代案、できるところまでの提案もプラスする）
●わかりません	申し訳ございません。私ではわかりかねます。 （すぐにお調べ致します。わかる者と代わります）
●いません	申し訳ございません。只今、席をはずしております。 〃　　只今、外出しております。

3.命令形を依頼形に変える

決定権は相手に委ねる

●座ってください	お座りいただけますでしょうか
●待ってください	お待ち願えますでしょうか
●たばこは吸わないでください	おたばこはご遠慮願えませんでしょうか

言葉遣いの極意

敬語の種類

1.尊敬語

相手または相手に関係のある事柄（動作・状態・所有）に対し、敬いの気持ちを表現するために用いる。

①「お（ご）～になる、なさる」

～ 例 ～
お待ちになる、ご説明になる
ご注文なさる、お出掛けになる

②「～れる、られる」

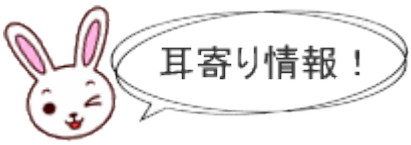
～ 例 ～
書かれる、起きられる

③「お（ご）～くださる」

～ 例 ～
ご送金くださる

④「お（ご）+名詞、形容詞」

～ 例 ～
お荷物、お若い
ご意見、ごゆっくり



二重敬語にご用心！！

丁寧な言葉遣いをしているつもりでも、使い方を間違っていては意味がありません。
あなたは間違った敬語を使っていませんか？？

●おっしゃられる　⇒「おっしゃる」と「れる・られる」の二重敬語　正解：おっしゃる/言われる

●お読みになられる　⇒「お～なる」と「れる・られる」の二重敬語　正解：お読みになる/読まれる

2.謙譲語

自分または自分に関係のある事柄（動作・状態・所有）をへりくだって表現することによって、
間接的に相手に敬意を表す。

①「お（ご）～する、いたす、申し上げる」

～ 例 ～
お待ちする、お知らせ致します
ご案内申し上げます

②「～させていただく」

考えさせていただく、休ませていただく
待たせていただく

③「お（ご）～いただく、願う」

～ 例 ～
お書きいただく、ご協力願います

④「拝～する」

～ 例 ～
拝借する、拝読する

3.丁寧語

相手に敬意を払って言葉遣いを丁寧にするために使うが、話し手が自分の品位を保つために
使うこともある。

①「お（ご）+名詞」

～ 例 ～
お菓子、お金、お酒、ご家族
注）外来語にはつけない

②「～です、ます」

～ 例 ～
こちらです、出掛けます

③「～でございます」

～ 例 ～
あちらでございます
田中でございます



④言葉の言い替え

普通語	丁寧語	普通語	丁寧語
今日 （きょう）	本日 （ほんじつ）	ちょっと・少し	少々
昨日 （きのう）	昨日 （さくじつ）	（10 分）ぐらい	（10 分）ほど
おととい	一昨日 （いっさくじつ）	ここ/こっち	こちら
あした	明日 （みょうにち）	そこ/そっち	そちら
あさって	明後日 （みょうごにち）	あそこ/あっち	あちら
今年	本年 （ほんねん）	どこ/どっち	どちら
去年	昨年 （さくねん）	この人	こちらの方 こちら様
このあいだ	先日	誰	どちらの方 どちら様
今	ただいま	どんな	どのような
さっき	さきほど	すぐ	さっそく
あとで	後ほど		

特定の語を用いる動詞

普通語	尊敬語 （〇〇様が…）	謙譲語 （私が…）
いる	いらっしゃいます	おります
する	なさいます	致します
行く	いらっしゃいます	参ります
来る	いらっしゃいます お見えになります お越しになります	参ります 伺います
帰る	お帰りになる 帰られる	失礼する おいとまする
言う	おっしゃいます	申します 申し上げます
聞く	お聞きになります	伺います 承ります
見る	ご覧になります	拝見致します
与える	くださいます	差し上げます
知っている	ご存知です	存じております 存じ上げております
食べる	召し上がります	いただきます
もらう	お受け取りになる お納めになる	いただきます 頂戴致します
あげる	くださる	差し上げる

よく使う言葉

尊敬語		謙譲語
お客様、〇〇様 奥様、ご主人様 お子様、令息、令嬢、お嬢様 ご年配の方、お連れの方 お連れ様	 個人に対して	（自分）わたくし 父、母、兄、姉 叔父、叔母 祖父、祖母
お客様の会社、〇〇会社様 貴社、御社、貴施設、貴店 お宅様	 団体に対して	弊社、当社
〇〇部長、〇〇課長	 役職のつけかた	社内の者を外部の方に 言う時には「役職」、 「さん」はつけない （課長の）〇〇でございますね

覚えておくと役立つフレーズ

挨拶する	いつもお世話になっております。 ご無沙汰しております。 お待たせ致しました。
承知する	かしこまりました。 承知致しました。 承りました。
感謝する	非常にありがたく存じます。 おかげさまで〇〇できました。ありがとうございます。 恐れ入ります。
謝罪する	申し訳ございません。 失礼致しました。ご迷惑をお掛け致しました。
依頼する	恐れ入りますが（お手数ですが）〇〇していただけますか。 申し訳ありませんが〇〇をお願いできますか。
質問する	少々お伺いしたいことがあるのですが。 どのようなご用件でしょうか。
確認する	もう一度おっしゃっていただけますか。 （これで）いかがでしょうか。 よろしいでしょうか。
断る	（非常に・誠に）残念ですが、〇〇致しかねます。 （あいにくですが）私の一存では決めかねますので （上司と相談して）
答えられない	わかりかねますが。 存じませんので、お答え致しかねますが。
反論する	ごもっともですが（おっしゃるとおりですが）… 申し上げにくいのですが…

～ 整理・整頓・清掃・清潔 ～

整　理
必要な物と不要な物を区別し、
不要な物を処分すること。
職場には必要な物以外は一切
置かない。

整　頓
必要な物が誰にでも、すぐに
取り出せる状態にしておくこと。
探すムダを省く。

4S



清　掃
ゴミなし、ヨゴレなしの状態に
すること。
職場も設備もピカピカに磨き
上げる。

清　潔
整理・整頓・清掃を徹底すること。
この3つを実行することにより、
清潔な職場環境を保つことが
できる。

4Sの効果

1.「生産性を向上させる」

人の行動は、環境によって大きく左右されます。例えば、机の中や本棚に関して4Sが出来ているか
どうかで、その人の働き方が判断出来ます。
この意味で、4Sが出来ていれば、当然、良い働きが出来、生産性は向上するのです。

2.「時間を有効に活用できる」

時間を有意義に使うためには、4Sの徹底が不可欠です。例えば、物に関して4Sが出来ていれば、
物を探す時間も労力も少なくてすみ、出来ていない場合より、効果的になるのです。

3.「事故を未然に防止する」

身のまわりにつき、常に4Sが実行できている職場では、事故を未然に防止することが出来ます。
きれいな職場ほど事故が少なく、又、物や機械・車両を大切に扱っている所では、事故のもとになる
故障に気づき、事故を未然に防止出来るのです。

4.「感謝の心を持てる」

4Sの実践は、物を大切にする心の表れであり、自分を大切にし、周囲の人や物に感謝することに
つながるためです。
使える物に感謝し、使える環境に感謝し、あらゆる物を大切に使いましょう

～ 電話応対 ～

電話はお互いに表情が見えません。お客様を目の前にしている応対以上に、自分がお客様にどんな印象を与えているのかわかりにくいものです。受話器を通しての会話には、より丁寧な対応、細かい気配りが求められます。

感じのよい的確な電話応対は、毎日の業務をよりスピーディーに推進し、お客様のパナケア真中に対するイメージアップにもつながります。それだけに電話に出る時は、新人、ベテランを問わず、常に**「パナケア真中の代表としての意識」**が必要です。

電話応対の極意

電話応対のエチケット

1.「ほほえみを絶やさずに」

・表情や態度は声に出ます。いつも面接のつもりで、明るく、感じよく、ほほえみを絶やさずに。

・姿勢は正しく、電話機に向かってお辞儀をするような気持ちで。

2.「ハキハキと明るい発声を」

・小さな声、ハリのない声、低い鈍い声は頼りなく、相手に不安感をいだかせます。
また、パナケア真中のイメージを暗いものと感じさせます。

・発生は、「はっきり」「ゆっくり」「正確に」。

3.「相手に対して礼儀正しく」



・言葉づかいは丁寧に（どんな人が出るかわからない）。

・電話を掛けながら他の人と話をしない。

・雑音や、笑い声を入れないよう、近くにいる者も気を配る。

・まちがい電話も丁寧に話をする。

・相手を待たせたまま電話のタライ回しをしない。

・返事に時間がかかる時は、一度切って掛け直す。

4.電話機は丁寧に扱う

・終わったら相手が切ったことを確認し静かに置く。（指でそっと切ってから受話器を置く）

・通話の途中で聞こえなくなった時でも、大声で「モシモシ」と怒鳴らない。

電話の掛け方

状　況	ポイント	用語例
掛ける準備	・用件の題目、内容、話す順序を簡単にメモする。 ・必要な書類、資料を手元にそろえる。 ・正しい電話番号を確かめる。 ・呼び出す相手の所属・名前を調べる。	
取次ぎ者につながる場合	・挨拶をする。 ・こちらを名乗り、名指人を告げる。	おはようございます（こんにちは・こんばんは） パナケア真中（自分の所属）の（自分の名前）でございます。 いつもお世話になります。 〇〇部〇〇課の〇〇様(又は役職)はいらっしゃいますか？
名指人が出たら	・簡単に挨拶をするとともに用件を話しても良いか相手の都合を確かめる。 ・特に携帯電話に掛けた時は車の運転中でないか又は、停車していることを確かめる。	いつもお世話になります。 パナケア真中の(自分の名前)でございます。 只今、〇分程度お時間よろしいですか？
用件を告げる	・簡潔明瞭に用件を告げる。	先日の〇〇の件でお電話させていただきました。
復唱する	・重要事項を再度確認する。	〇月〇日の〇時ですね。 宜しくお願いします。 など
終わりの挨拶	・丁寧に対応する。 ・受話器を静かに置く。 （相手が切ったことを確かめてから切る）	お忙しい中ありがとうございました。 改めてご連絡させていただきます。 失礼します。 など

※電話が途中で切れた時

・原則として、掛けた方から掛け直す。

・掛け直した時に「只今途中で切れまして失礼しました」などと挨拶する。

電話の受け方

状　況		ポイント	用語例
ベルが鳴ったら		・すぐ出る。 ・3 回以上ベルが鳴った場合は「お待たせ致しました」と慣用句をつける。 ・すぐにメモの用意をする。 ・会社名または所属名（自分の名前）を名乗り、相手を確かめる。 ・「もしもし」を連発しない。 ・簡単に挨拶をする。	（★）パナケア真中の（自分の名前）でございます。 ★の例 ・おはようございます。 ・いつもお世話になっております。 ・お電話ありがとうございます。 ・（社員から）お疲れ様です。
用件の聞き方		・メモを取りながら聞く。 ・名前（サービスをご利用されている方の名前を漏らさず聞く）や用件など、聞き違いや、聞き落しのないように注意して聞く。 ・聞き終えたら要点を復唱し確認をする。 ・用件がわかりにくい時は、失礼の無い様に心掛けて、わかるまで尋ねる。	
相手名と用件を聞く	自分で判断できない時	・自分ではわからないことをはっきり伝える。 ・わかる担当者につなげる。	大変申し訳ございません。 わたくしでは分かりかねますので、 少々お待ちください。 （担当者におつなぎ致します）
	相手が名乗らない時	・必ず相手を確認する。 ・できれば用件も確認する。	失礼ですが、どちら様でしょうか。 （どのようなご用件でしょうか）
	聞こえにくい時の確認	・こちらの不手際で聞こえにくいという認識で対応する。	お電話が少し遠いようですので、 もう一度お願い致します。
	伝言を頼まれた時	・相手の名前と用件を復唱し、確認する。 ・伝言内容を確実に把握しメモに残す。	△△（会社名・所属名・名前）様でいらっしゃいますね。 ご用件間違いなく□□（伝言相手名）に申し伝えます。 わたくし〇〇（所属と名前）が承りました。
終わりの挨拶		・丁寧に対応する。 ・受話器を静かに置く （相手が切ったことを確かめてから切る）	どうかよろしくお願い致します。 承知致しました。必ず申し伝えます。 後ほど必ずご連絡致します。 お気をつけてお越しくださいませ。 お待ちしております。 など

状　況		ポイント	用語例
取り次ぎ方	名指人が在籍の時	・名指人を探したり呼びに行く時、出来るだけ早く連絡をとる。 ・電話を代わる時には、自分が相手方から聞いたことの要点を伝えてから代わるようにして、相手にまた同じことを話させないようにする。 ・電話を代わる時や取り次ぎの連絡をする際には、「保留ボタン」を押す。	○○でございますね、少々お待ちください。
	名指人が離席の時	・名指人が電話口に出るまでに時間がかかると思われる時はその旨を告げ、相手方の都合を聞いて、後から掛け直すなどの心づかいをする。	ただいま○○は席をはずしております。（確認してまいりますので少々お待ちいただけますか）
	名指人が不在の時	・名指人の不在を告げ（帰社時間がわかる場合はその時間も告げる）、相手方の都合を聞いて、後から掛け直すなどの心づかいをする。 ・相手の連絡先、都合のよい時間を確認する ・急ぎの場合は、名指人の携帯などに連絡して対応を依頼する。 （名指人と連絡がつかない場合は、その旨を相手に伝える） ・用件によっては、代わりの者に対応を依頼する。	○○はただいま外出しております。 ○時ごろ帰社予定ですが、戻りましたらお電話があったことを申し伝えます。 失礼ですが念のためお電話番号をお聞きしてよろしいでしょうか。 お急ぎでしたら、こちらから○○に連絡しましょうか。 他の担当の○○におつなぎ致します。
	相手を待たせる時	・時間がかかる旨を伝え、お待ちいただくか、改めて掛け直すか、相手の意思を確認する。	恐れ入ります。少し時間がかかりますが、しばらくお待ち頂けますでしょうか。



～ 来客・訪問対応 ～

訪問者は最初に接した社員を見て会社全体をイメージします。

あなたの訪問の仕方で、会社が判断されます。

社員全員の代表としての意識を持ち、正しい行動をすることで、会社のイメージアップにつなげましょう。

来客対応手順

お客様がいらしたら

お迎え

1.立ち上って
2.明るく『こんにちは』『いらっしゃいませ』
3.丁寧なおじぎ
4.ご用件を確認する（復唱を忘れない）

社員を名指しで来られた場合

担当者がいる時

ご案内

1.お客様のお名前を伺う
2.担当者にお客様のお名前、ご用件を伝える
3.指示された場所へご案内する（お客様のペースで先導）
4.上座へご案内する(『〇〇はすぐに参りますので、こちらでお待ち願えますでしょうか』

担当者がいない時

1.お客様のお名前を伺う
2.『申し訳ございません。〇〇は席を外しております』とお詫びし、用件を
メモ等に書き留めて担当者に確実に伝える。
（状況によっては『お休みをいただいています』『出張で本日は戻りません』
『外出しておりまして〇〇時に戻る予定です』など適切な言葉で対応
3.担当者に確実に伝えることを約束する

必要に応じて

お茶出し

1.扉あり⇒ノック（3回）してから入室し「失礼します」と声を掛けて一礼する
扉なし⇒「失礼します」と声を掛けて一礼する
2.話を中断させないよう静かに行動する
3.丁寧に手早くお茶を出す（下記参照）
4.一礼して退室する



お茶出しのポイント



＜ 準備 ＞

①身なりを整え、手を洗う
②お湯呑みが汚れていないか、欠けていないかをチェックする
③お湯の温度は80～90度ぐらい（お茶の種類によって変わる）
・お茶の量はお湯呑みに7分目ぐらい
・濃さは均等になるようにつぎ分ける
④底を拭いて茶托にのせる
⑤布巾を準備（粗相のあった時に役立つ）

＜ お茶を運ぶ ＞

①お茶を運ぶ時は、お湯呑みと茶托とは別にしてお盆に置いて運ぶ
②お盆は胸の高さに持ち、息がかからないように、左か右にずらす
③お盆は片手にしっかり固定させ、他方の手を添える。布巾はお盆の下に目立たないように持つ
④ドアをノックして応接室に入り、「失礼します」「いらっしゃいませ」と会釈をする

＜ お茶を出す ＞

①サイドテーブルに置き、糸底の濡れを布巾で拭いた後、茶托にのせて、お湯呑みの模様がお客様の正面に向くように置く（書類などの上に置かない）
※サイドテーブルがない場合は、左手でお盆を持ち右手で出す
②お茶は上客が分からない時は、上座から出す
③お客様の左からお茶を出す場合は、左手で茶托を持ち、右手を添えて出す
出す時は一度テーブルに置いて少しお客様の方にすべらせて、「どうぞ」又は「失礼致します」と出す
お相手する社内の人は最後に出す
注）・お湯呑みのふちに指を掛けない
・茶托にお茶をこぼさない
・ガチャガチャと音を立てない
④退室する時は、お盆を片手で脇にかかえドアのところまで行き、軽くお客様に一礼をして、静かに退室する
「失礼致しました」の一言を添える



こんな時どうするの・・・？（お茶出し編）

ケース 1:テーブルの上に書類が置いてある

無理に置こうとせず、「こちらに置いてよろしいでしょうか」と声を掛けて指示を仰ぐ

ケース 2:人数が多い

会議などで多人数にお茶を出す場合は、同僚に手伝ってもらい、一人がお盆を持ち、もう一人がお茶を出す

ケース 3:お茶をこぼしてしまった！

慌てず騒がず、まず詫びてから拭く

こんな時のためにきれいな布巾を一緒に持っていくことを忘れずに！

ケース 4:お茶菓子がある場合

先にお菓子をお客様の左手側に、次にお茶を中央よりやや右手側に出す

ケース 5:話が長引いている場合

1時間か1時間半経った頃に新しいお茶もしくはコーヒーや紅茶と取り替える

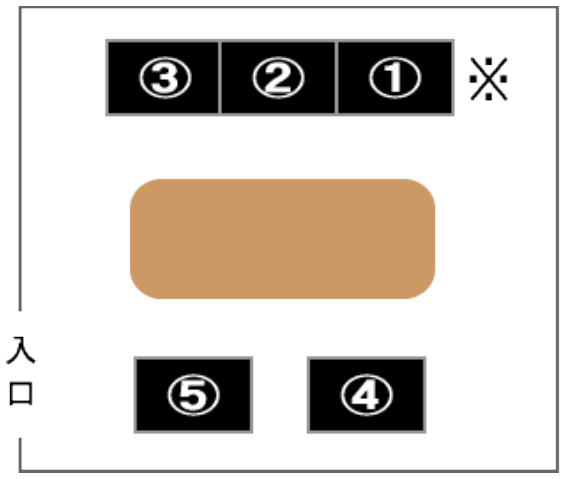
先に出したお湯呑みを下座の方に下げて新しいお茶を出す

同じお盆に新しいお茶と前のお湯呑みを同時にのせない

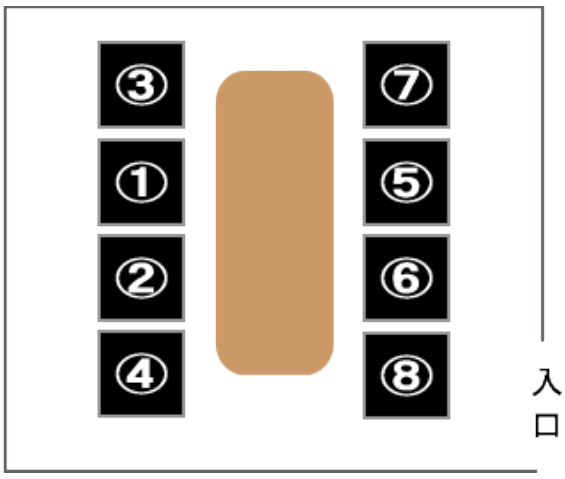


席順に気をつけよう！

＜ 応接室 ＞



＜ 役員室 ＞



原則として長椅子は客席用、肘掛け椅子は社内用で入口から遠い場所が上座となる。
※状況に応じて 3・2・1 又は 3・1・2

訪問のマナー

アポイント

あらかじめ電話で面会の約束をいただく。

その際には、訪問の目的、所要時間、（希望する日時）を告げる。

「パナケア真中の〇〇と申します。□□について、ご説明をさせていただきたいと思います。

30分ほどお時間をいただけませんでしょうか」

訪問時のマナー

①約束の時間に遅れない。早過ぎてもいけない。（5 分前から定刻が最適）

②コート、マフラーなどは玄関に入る前に脱ぎ、軽くたたんで腕に掛けておく。手袋などの小物は
カバンの中にしまう。

③身だしなみをチェックする。

男性：ネクタイは曲がっていないか、鼻毛は出ていないか　など

女性：制服は乱れていないか、口紅が歯についていないか　など

④挨拶する。（名乗る）

「パナケア真中の〇〇と申します。 □□部の△△主任に3時のお約束をいただいています。
お取次ぎをお願い致します」

※名刺を渡す場合は会社名、名前を名乗りながら差し出す。

⑤カウンターや下駄箱などに肘をついたり、カバンをのせたりしない。

応接室でのマナー

①上座に案内されればそこへ、特に指定がなければ下座で待つ。

②コートはコンパクトにたたみ、椅子の上。カバンは足元に置く。

③担当者が来られたら、素早く立ち上がる。名刺交換はテーブル越しにはしないので、原則と
して担当者の席に近づく。

④名刺交換は、訪ねた方からもしくは目下から先にする。

（上司と同行した場合は、上司が先に名刺交換をする）

⑤担当者から席を勧められてから掛ける。

⑥お茶を出されたら、「ありがとうございます」と言うこと。また、担当者から「どうぞ」と勧められてから
いただく。

⑦タバコは原則禁止。

⑧辞去（別れの言葉を述べて立ち去ること）は訪問した方から切り出す。

「本日はお忙しいところ、お時間をいただきましてありがとうございました」

⑨受付や案内をしてくれた方にお礼を言うことを忘れない。



名刺交換の心得

・名刺交換は初対面の方との挨拶そのものです。
・外出の際は必ず名刺の残数を確認しておきましょう。
・名刺は「名刺入れ」に入れておき、すぐに出せるよう予め出しやすい場所に用意しておきましょう。
・名刺を持っていない場合は先方の名刺を頂いた時に素直に**「申し訳ありません、名刺を持っておりません」**と伝えましょう。
・訪問先で担当者と会えなかった時、自分が足を運んだ証として置いていくこともあります。

名刺交換のポイント

・名刺は相手に向けて出します。指が文字にかからないようにしましょう。
・名刺交換は立って行います。
・先方の名前が読めなかった場合、名刺交換の際に読み方を確認しましょう。
（名刺交換の際に聞くことは失礼にはなりません）
・目上の方から先に名刺を出されてしまった場合は「遅れまして申し訳ありません」と断ってから受け取り、すぐに自分の名刺を出す。
・名刺交換は自己紹介も兼ねています。必ず「宜しくお願い致します」と添える。
・頂いた名刺は大切に扱いましょう。
・頂いた名刺を机の上に置いたままにしておく場合もあります。
相手に対して敬意を払う意味もあります。
基本的には出しておくのもしまうのも個人の自由ですが、
先方が出したままであれば、こちらもそれに合わせましょう。
・相手を記憶するために、裏に日付や相手の印象・特徴等メモしておくと便利です。（相手と別れてから）



～ ビジネス文書・記録 ～

ビジネス文書とは団体や企業が業務を行ったり、外部と通信するために作成する文書です。
パナケア真中にも日常業務の中に必要不可欠な様々な記録が存在します。
相手に正確にわかり易く情報を伝えるために、正しいビジネス文書、記録の書き方をマスターしてください。

文書・記録の極意

ビジネス文書・記録の役割

情報の伝達
情報の内容を間違いなく正しく伝達する

情報の保存
情報が記録されているので保存ができる

情報の確認
必要に応じて確認ができる

情報の記録
問題が生じた時など証拠資料として役立つ

ビジネス文書・記録の種類

①社外文書
・取引上の文書・・・通知状、依頼状、紹介状、回答状、請求書、詫び状など
・社交上の文書・・・見舞状、礼状、紹介状、祝賀状、挨拶状、招待状など

②社内文書
・通達文、連絡文、案内文、稟議書、報告書、議事録、休暇願など

③社内の主な記録
・ヒヤリ・ハット報告書、事故報告書、連絡ノートなど

文章・文書作成のポイント

①正確、明瞭、簡潔に用件を伝える。
②5W2H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように、いくら）を正確に伝える。
③結論を先に、箇条書きを心得る。
④できるだけ短い文章にまとめる。
⑤文章の整理を心掛ける。
（常用漢字・アラビア数字の正確な使用、誤字脱字のチェック、適度な余白、文章の構成など）
⑥個人的意見はできるだけ書かない。（意見を書く場合は、所見欄を作り、そこに記入する）
⑦誰が読み手かを考えて書く。（表現、言葉遣い、相手の理解度など）



読み手は誰か

・ビジネス文書は、**直接関わりを持たない第三者や現場に立ち会っていない人が読んでも十分理解出来るような文章であることが重要**である。
・専門用語やそのセクションのみで通用する慣用句もできる限り使用しないこと。
・また読み手が作成者にとってどのような関係か、登場人物が会社にとってどのような関係かなどに配慮し、敬語の用法も誤らないように。

「起承転提」で結論を先に言う

・ビジネス文書は通常、**結論を先に言う。**
・起承転結でなく、「起承転提（提案）」の文体にならなければいけない。
・くどくどと説明して、**最後にようやく要旨が読みとれるような文章は、読み手への配慮に欠け、説得する気持ちがない文章である。**
・**良い文章は模範となる文例をまねるのが最も効率がよく、特に社内文書に関しては、その会社の慣例書式を踏襲する**必要がある。

基本条件は備えているか

・ビジネス文書は現代表記に沿って口語体（現代の言葉遣い）で書かれるのが普通である。
・歴史的仮名づかいや日常会話で用いられない言い回しは、なるべく避けるべきである。
・一つの文章において文体は統一がとれていなければならない。
・**わかりにくい言葉、むずかしい語は、出来るだけ普段話している日常用語に置き換え、読みやすく、わかりやすくする配慮をする。（若者言葉は禁止）**
・**略語、俗語、方言は使用しない。**
・外国語、専門用語はなるべく使用を避ける。
・企業間の公式的やりとりに使われる書簡文以外は、**一般に文の結びは、「である文」が用いられる。**
・左書きのビジネス文書は普通**アラビア数字**を用いる。
・年号や電話番号以外は3桁ごとにカンマで区切る。
・最近ではなるべく句読点「、」「。」を多用し、弾みのついた文章が良いとされ、改行なども多い方が、紙面に適当な余白を持たせることができ、読みやすくなる。
・**訂正は「－」又は「＝」で消し、その上に訂正者印を押し、正しい文字を上部に記入する。**
・数字の場合は誤った数字だけでなく、当該数字の全てを消し、その上に、正しい数字を記入する。
・脱字の場合は「　＜　」又は「｛｝」を使いその中に正しい追加文字を記入し、その上部に訂正印を押す。

ビジネス文書の例

※社内文書の特色

能率性が重視される＝儀礼的な要素は省く

→頭語・前文・末文・結語

受信者名
- （社内）〇〇部長殿　〇〇課御中　〇〇各位
- （社外）施設名、役職名、氏名、敬称を必ず記載
  施設名は略称ではなく正式名称
  敬称は宛名に合わせる　・・・（注）参照

発信者名・役職名
- 役職名のみか、役職名のあとに
  認印を捺印
  例）名前　　印
  重要な文書は氏名まで書く場合もある

発信年月日

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇課
課長　〇〇　〇〇様

△△課　△△　△△

件名
- 「〇〇について」
- 「〇〇の件」

長すぎないように

講師派遣について（依頼）

主文
- 簡潔に伝達したい内容を記入
- 詳しい内容は別記で記入

平成〇〇年度新入社員研修の社内講師として、〇〇課から管理者 1 名をご推薦のうえ、派遣お願い致します。

講師の人選結果は、〇〇月〇〇日（〇）までにご連絡下さい。

研修の詳細については、追って本人と打ち合わせる予定でございます。

記

別記
- 中央に「記」として次の行より箇条書き
- 添付の参考資料や説明書きなどの名称を記載
- 書類が2種類以上の場合は通し番号を振り書類にも同じ番号を

1．日　　時　　平成〇〇年〇〇月〇〇日（〇）
　　午前 10：30～午後 1:30（3 時間）
2．テ　ー　マ　　当社のサービス向上
3．受　講　者　　平成〇〇年度新入社員　　10 名
4．研　修　会　場　　当社会議室

添付書類　　1．平成〇〇年度新入社員研修スケジュール表　　1 部
　　2．各課担当テーマ

以上

完結の表示
- 問い合わせなどのため担当者名を載せる場合、この下に記入してもよい

ビジネス文書の例

受信者名
・（社内）〇〇部長殿　〇〇課御中　〇〇各位
・（社外）施設名、役職名、氏名、敬称を必ず記載
施設名は略称ではなく正式名称
敬称は宛名に合わせる…（注）参照

発信年月日

発信者名・役職名
・役職名のみか、役職名のあとに
認印を捺印
例）名前　　印
重要な文書は氏名まで書く場合もある

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇課
課長　〇〇　〇〇　様

△△課　△△　△△

講師派遣について（依頼）

件名
・「〇〇について」
・「〇〇の件」
長すぎないように

主文
・簡潔に伝達したい内容を記入
・詳しい内容は別記で記入

平成〇〇年度新入社員研修の社内講師として、〇〇課から管理者１名をご推薦のうえ、派遣お願い致します。

講師の人選結果は、〇〇月〇〇日（〇）までにご連絡下さい。

研修の詳細については、追って本人と打ち合わせる予定でございます。

記

１．日　　時	平成〇〇年〇〇月〇〇日（〇）	
	午前 10：30～午後１：30（3 時間）	
２．テ　ー　マ	当社のサービス向上	
３．受　講　者	平成〇〇年度新入社員	10 名
４．研 修 会 場	当社会議室	

添付書類　１．平成〇〇年度新入社員研修スケジュール表　１部
２．各課担当テーマ

以上

別記
・中央に「記」として次の行より箇条書き
・添付の参考資料や説明書きなどの名称を記載
・書類が 2 種類以上の場合は通し番号を振り、書類にも同じ番号を

完結の表示
・問い合わせなどのため担当者名を載せる場合、この下に記入してもよい

（注）受信者名の敬称の使い分け
①個人宛の場合は、「様」…　課長　〇〇　〇〇　様
②組織・法人宛の場合は、「御中」…　〇〇課　御中