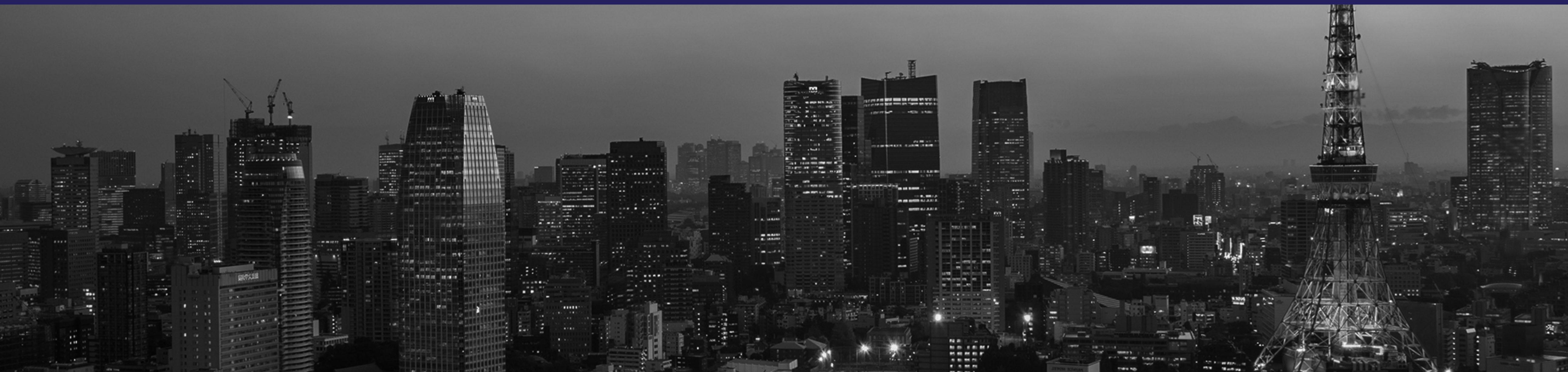




ビジネスマナーの基本

株式会社トップリーダーズ：細谷 知司





Menu

1. マナーという言葉の意味
2. 「型」よりも本質
3. 相手が評価を決める
4. マナーの実践のために

1. マナーという言葉の意味



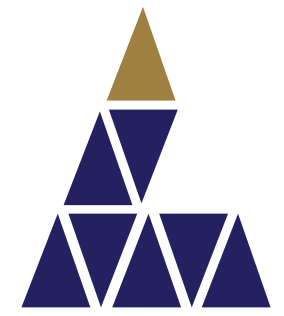
☑ マナーとは、社会や集団生活が快適に過ごすための行儀作法

⇒大切なのは他者を気遣う気持ち、これがマナーの本質

☑ 一般に配慮を示しているとされる行儀作法が「マナー」

⇒しかし、何が快適かは社会や集団、場面によって異なる

2. 「型」よりも本質



Top Leaders

☑ 研修などで習うのは一般によいとされる「マナー」

⇒これは「型」であり、まずは覚える、ことが大事

☑ ビジネスの現場で必要とされるのは本質としてのマナー

⇒他者への気遣いが必ずしも「型」通りとは限らない

3. 相手が評価を決める



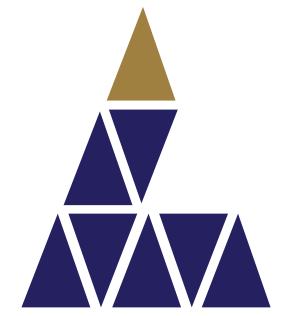
☑ 「型」としてのマナーを押し通すのは独りよがり

⇒ 相手も名刺を下から出したいときにどうするか

☑ 「女王のフィンガーボール」のエピソード

⇒「型」 破りな行為がマナーの理想と評価される場合もある

4. マナーの実践のために



Top Leaders

☑ 大切なのは観察する力

⇒上司や先輩の振る舞い、相手の態度をしっかりと見る

☑ 相手に対する気遣いの気持ちを示すこと

⇒気持ちが伝われば、相手はそこをしっかりと見てくれる