



# ビジネス マナーを身に つける

(有)パル取締役 清水 けさ子



**ビジネスマナーはどこで覚える？**  
冠婚葬祭・イベント等での司会全般を行う会社を、三十代半ばの若さで設立し、人材育成にも精力を傾ける清水けさ子さん。地元の高経大の学生に向けて、誌上でワークショップアドバイスをしていただきました(聞き手・事務局)

**事務局** 清水さんは最近、ビジネスマナー研修で引っ張りだこ、とお聞きしていますが…。  
**清水** 雇う側から見ても、お金を払っても社員に研修を受けさせる必要があるということですね。また、一般的なマナーを知らない人がいかに多いかということです。大学で勉強してきてくれればなあと考えている社長さんも多いはずです。

## 気になること

**事務局** 清水さんの周りにも気になる事例がありますか？  
**清水** ええ。大学を卒業したばかりの男性が私の所へ司会の勉強に来ていますが、聞くと、卒業後すぐに就職した仲間はひとにきり、

皆アルバイトをしたりしなかったりで就職浪人しているそうです。彼曰く「やりたいことがないじゃないですか。就職はひとつ内定してたけれど、やりたくない仕事には就きたくないしい…。みんな同じですよ。やりたいことがわからないっていうか…。」今風の言葉癖をふんだんに使い、当然のように語ります。足を大きく広げて座り、テーブルに肘を立て、人と目をあわせず瞳を落ち着きなく動かします。これでは本人の意中の会社も彼を一社会人として受け入れにくいでしょう。

**事務局** まるで自分の方からだけ会社を選んでいくかのような態度ですものね。では、覚えておくべきマナーとは、どんなものなのでしょうか？  
**感じが良いといひひひ**

**清水** 実用面で考えますと、人に迷惑をかけない、自分がされて嫌なことは人にはしないということでしょう。「感じが良い」ということがすべてです。  
**事務局** 具体的なポイントは何ですか？  
**清水** 普段が大事という言葉があります。マナーも日常から気を

配らなければいけません。例えば、挨拶の言葉とお辞儀はどうでしょう。たかが挨拶されど挨拶。挨拶ができないということがクレームになるのです。お辞儀のしかた、目線のやり方、うなずき方ひとつで「感じの悪い人」になっただけじゃないですか？返事のしかたや姿勢はどうでしょう。締まりのないやる気のない態度はとっていませんか？  
**事務局** 私たちも身が縮む思いです。

## たった一言でも

**清水** とくに電話は非常に怖いのです。たった一文字に近い言葉で仕事でキャンセルになった事例もあります。今は携帯電話など着信表示で相手がかかりますから、いきなり和やかに会話が始まります。ですが、一般の仕事の電話ですと相手が見えない分、声の調子や丁寧な言葉のルールが求められますし、相手の都合も気遣います。用件のメモを分かりやすく取り、切る時も、相手が切るのを確認し数秒間置いて切るのがマナーです。他にもまだまだチェック点がありますが、細々としたしぐさの積み重ねに気を配り「感じの良い人」



**清水けさ子** (しみず けさこ)

1959年生まれ。元高校国語科教諭。  
8年前に独立し現在、冠婚葬祭・イベント・式典・会館ホールでの司会全般を行い、人材育成も行う。ビジネスマナー研修や講習の講師。10代の人達へのマナー講習や婚礼プロデュース。

ができていって行くのです。

**話の切り出し方  
・提案のしかた**

**事務局** 今はメールが大流行りでコミュニケーションのとり方が昔とずいぶん変わってきたような気がします。でも、仲間うちの付き合いと社会でのお付き合いはまた違いますよね。

**清水** 社会で自分の言い分をうまく通すためには、話しの切り出し方・自分の考えの伝え方・タイミングの計り方を工夫しなければなりません。ところが、メールなどデジタルな日常の中で、社会的な言葉数が少なすぎます。例えば「これはできますか?」と言う問いに「いえ、できません」とだけ答え、次の言葉がなく一問一答型の返事しかできない人が多いのです。自分の都合ははっきり自己主張できても、できないならばどうすればいいのか、別の方法があるかどうかなど、言葉・提案がなければ文字通り話が進みません。

**アサーション**

**事務局** 「アサーションもどき」と、以前 清水さんがおっしゃっ

ていたような。

**清水** 「アサーション」とは、米国の行動療法・心理療法の中で当初は対人関係に悩む人のために開発され、欧米では産業界の教育プログラムのひとつとして利用されています。勉強しておくとういと思いますが、自己主張だけでは片手落ちのアサーションです。自分にも相手にもちょうどよい状態を考えるのが、アサーティブなコミュニケーションというわけです。

高崎市もISO国際規格の広がりをはじめ、日本のビジネスでも欧米のマネジメントシステムや感覚が取り入れられています。純日本的な義理人情型から欧米的な個人主義型への過渡期なのでしょう。長い時間をかけて少しずつ何が違ってきています。

**わかりません、  
だけでは…。**

**清水** 言葉だけでなく、行動もそうです。言われたことしかできずジーンとその場に立っている、次の指示がないと動けない、動かない、マニュアルのみの指示待ち人間が多いようです。周りの流れと相手のことを考えたならば、推し

て知るべしです。わからなければ質問すればいいわけですが、「わかりません」だけでは意欲が足りません。「こうすれば良いですか?」など提案型の問いかけをすべきです。ほぼ全ての仕事において、接客・営業的要素が求められていますので、一問一答門切り型では心は通じないでしょう。突きつめれば、全て人と人とのつながりです。

**事務局** つくづくコミュニケーションの大切さを痛感します。清水さんは司会業の他に、三十代で女性社長というお立場で道を切り開いてこられた方ですからその道のプロですね。いつも清水さんが社員を指導している際に「これだけは!」と強調していることは、どんなことでしょうか?

**笑顔は人のエネルギー**

**清水** 「和顔愛語」(わけんあいご)という言葉がありますね。仏教用語ですが、柔和な顔で相手を思う言葉を発するということ。柔和な顔、つまりは笑顔です。笑顔は人のエネルギーであり、全てをカバーしてくれます。難しいことですが、無意識の表情の中にも笑顔を意識しましょう。