

〇〇〇〇〇〇株式会社 27年度 新入社員研修



組織、職場の中でひとりひとりの個性を輝かせてほしい

ビジネスマナー・コミュニケーション研修

組織のビジネスマナーコンサルタント
松崎社会保険労務士事務所

そもそもこの会社は 何のために存在するのか？！

企業理念は、「創業者の想い」を反映し、
業理念として根付く傾向があります。
あれば、会社の目指すものと、
高いモチベーションと共に最大の努力をし、

「創業者の想い」が強ければ強いほど、で企
業理念を社員も理解し、共感を得るもので
社員自身が目指すものを重ね合わせ、
そして最高の満足感を得るものになります。

今現在、何を目標
にしてどのような
戦略を取っている
のか、も社員の行
動に大きく影響を
与えます。

コミュニケーションや
チームワークに基づく
「役割分担」や「適切な人
材配置」「リーダーシッ
プ」「チームワーク」など
多くの要素が絡んでいる

社内コミュ
ニケーショ
ン・チーム
ワーク

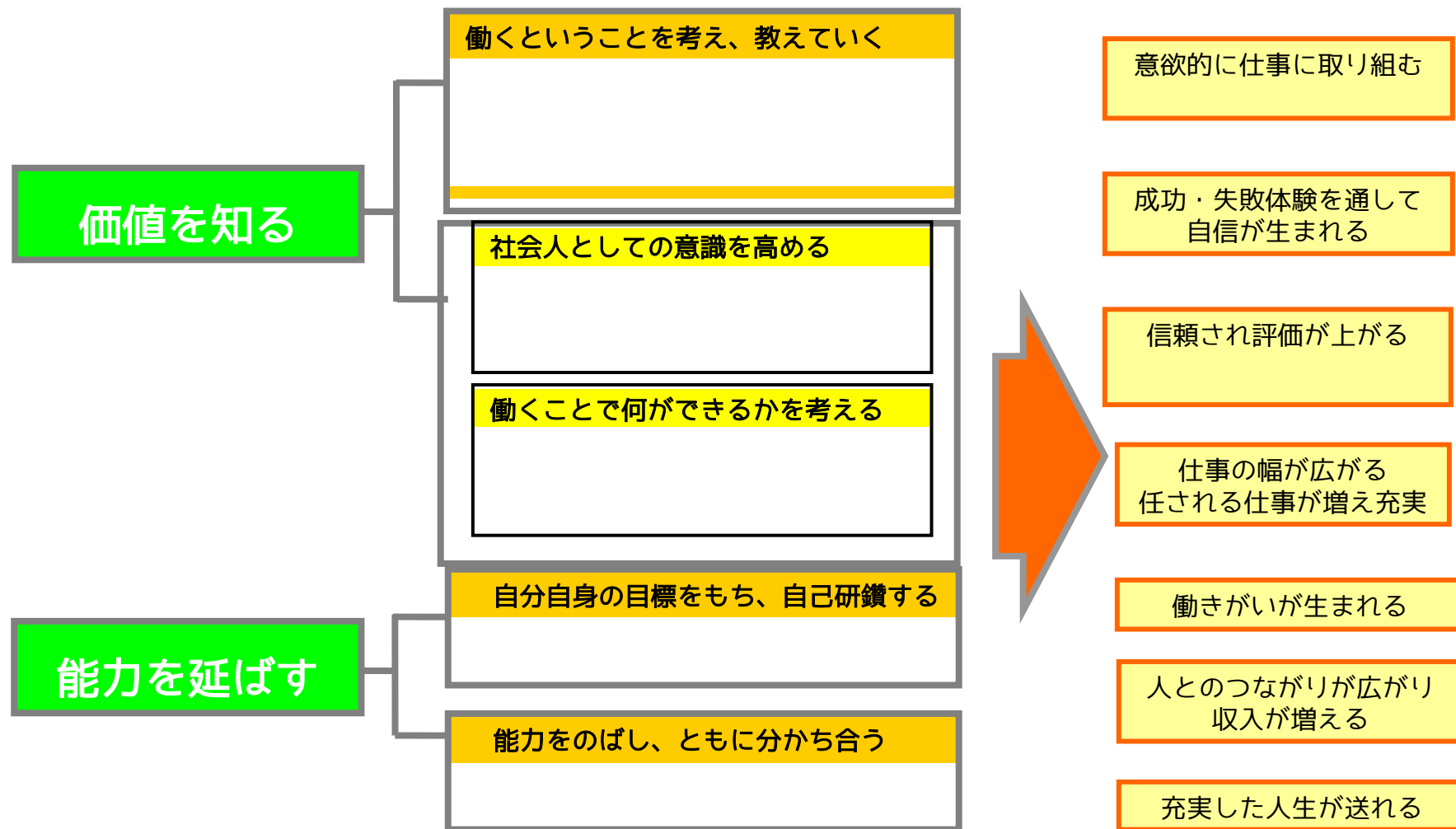
企業
理念
社長方針

会社の
戦略
目標

仕事の
楽しさ、
やりがい、
将来性

会社や仕事に何
を求めているか、
それぞれに合った
やり方で「やりが
いや将来性」を感
じてもらう

自分の仕事として働くということ



組織として仕事をすることを考

組織として自分の会社を考える

① 仕事をする上で、自分の属する組織を理解することが必要！

組織の一員として集団の決定を 実行していく役割があります。

② 組織は、仕事の指示系統を明らかにし、行動する集合体！

経営方針や経営者理念を職員と共有し、意思をもって機能する。

単なる集団ではなく、知恵を出し合い、協力しあうことで人数以上の相乗効果(シナジー効果)を発揮する。

③ 組織の特徴！

(1) 共通の目的がある

(2) 社員は指示を受け、その指示に従い遂行するは役割がある

(3) 情報や意思の伝達をスムーズにする機能

(4) 規則や規定に反すると罰則が科せられることもある。

経営理念にそった人事制度・処遇・教育のしくみを構築

経営理念 社長ポリシー クレド

仕事に対する基本姿勢

仕事をする上で、常に意識しておくべき基本姿勢

仕事の基本となる8つの意識

顧客意識(利用者主体の意識)

専門意識・プロ意識

期限意識

時間意識

目標意識

強調意識

改善意識

コスト意識

意識

効率的に仕事をするための意識をもとう

優先順位を考える

仕事を平均化させる

パターン化する

同種の仕事はまとめる

自己点検を習慣づける

PDCAサイクルにそった仕事の進め方

緊急なもの、重要なもの

あらかじめできることは？

パターン化し、一定化する

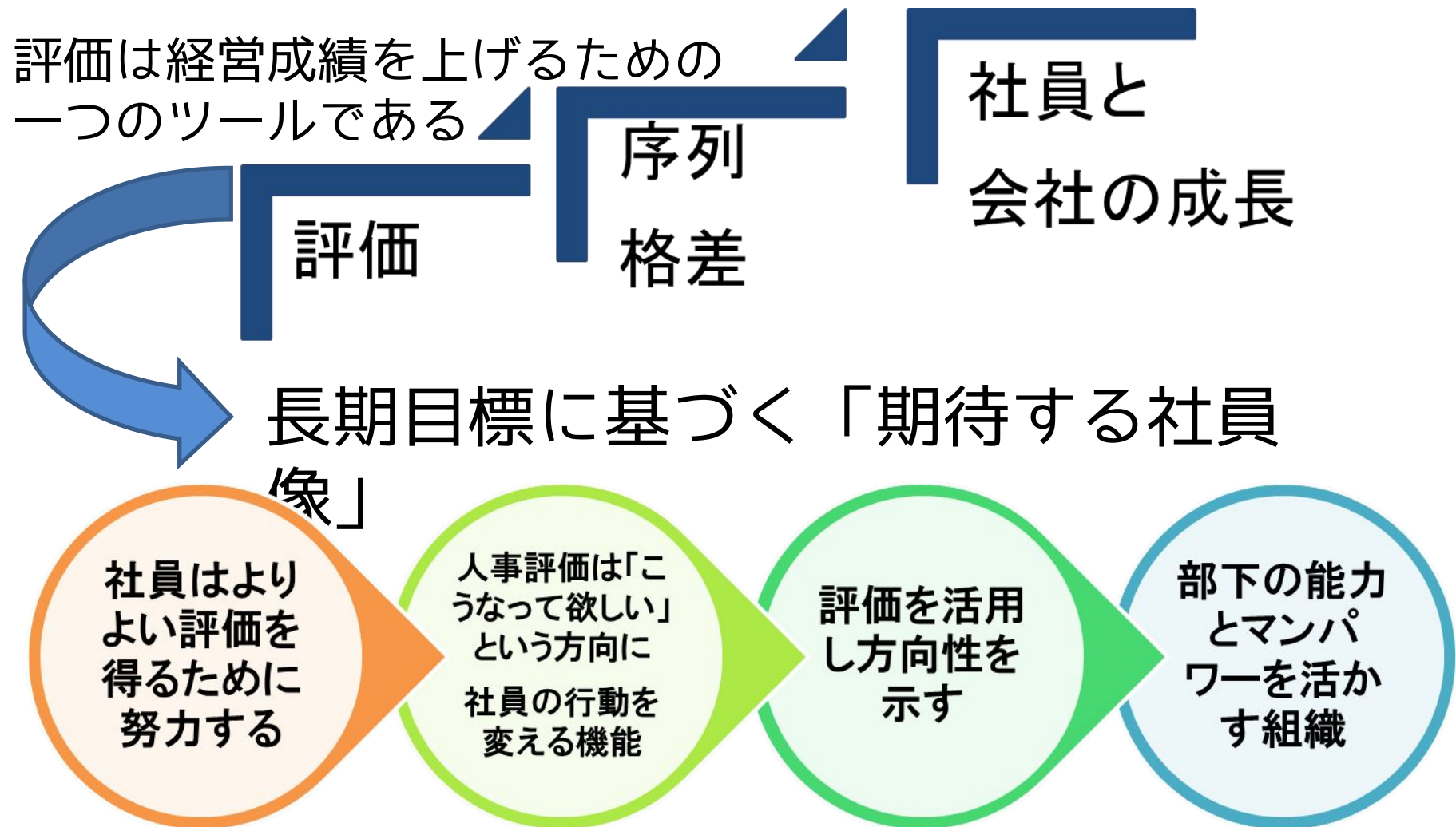
関連する仕事を無駄なく行う

仕事の途中や、完了時に、自分で点検、チェックする

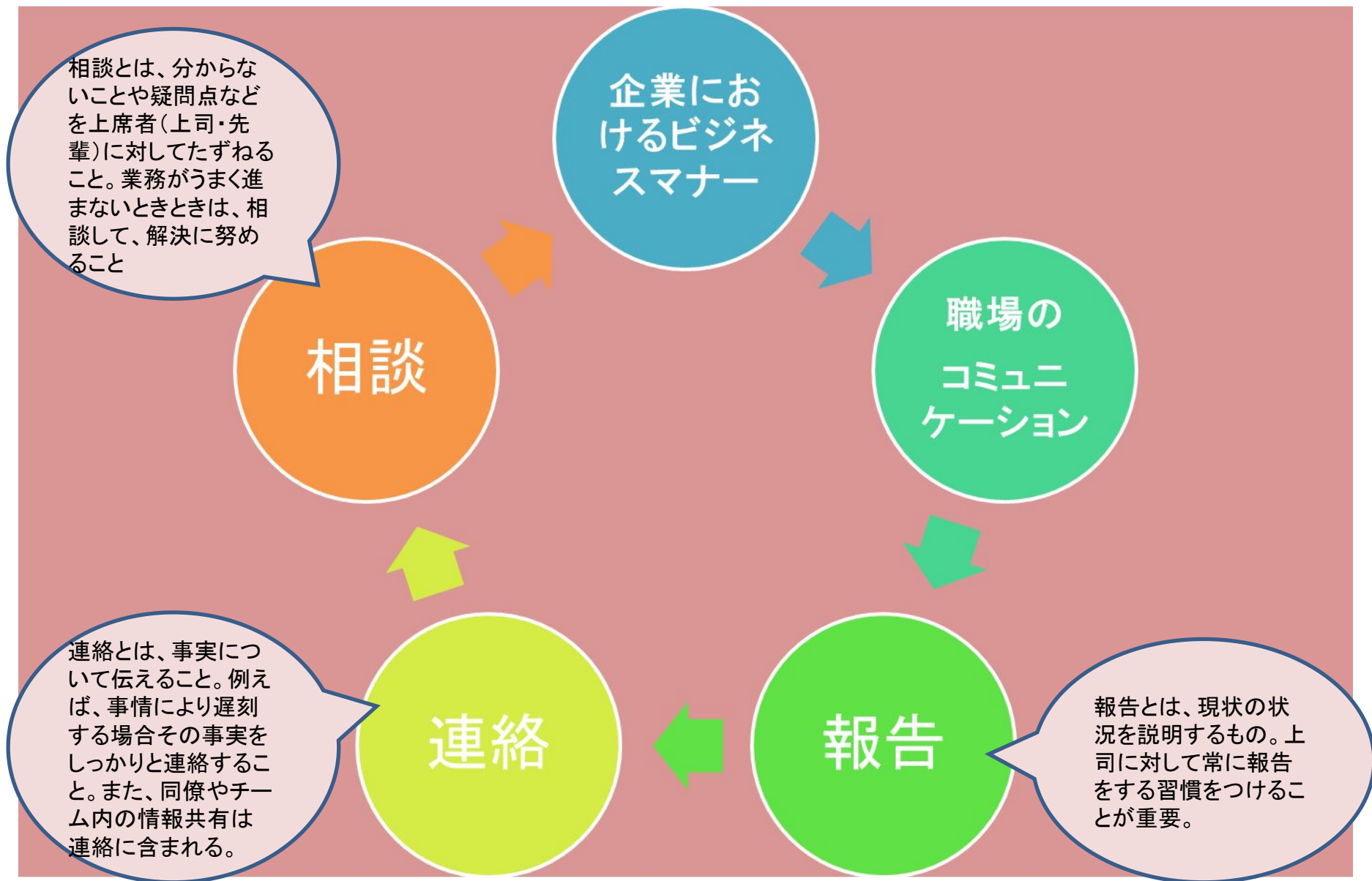
PDCAは、仕事の基本

(上司への自分の対応で気づいたこと)

評価の基準は、「こうなって欲しい」という
社員に対する期待から作られます



組織、会社、職場の中で自分を発揮しよう



指示、命令の受け方のポイント

指示・命令の内容を理解する
どういった指示や命令であるのかを
確認しましょう。分からない場合は、
しっかりと確認します。

仕事の期限を明確にする
いつまでにやるべき仕事なのかを
確認すること。また、今、既に
別件の仕事がある場合は、
指示を受けた際に上司に相談し
優先順位をつけて行うこと

命令や指示は必ず復唱する
単純な命令の場合は口頭で復唱する。
単純でない場合は必ずメモをとり、
内容を確認するようにしておくこと。

わからないことは必ず確認する
もし、少しでも気になることがあれば、勝手に
判断するのはNG。上司は部下の仕事の
結果に対しても責任を負っています
分からないことがあれば、確認しよう。
ただし、同じ質問を何度もするのはマナー
違反。一度で理解できるよう、できないので
あればメモをしっかりとろう

挨拶のポイント

挨拶のポイントとしては「明るさ」「視線」「表情」の三つが重要なポイントです

明るい挨拶

挨拶は、元気・明瞭に発音するのが重要です。
聞き取りにくい声やボソボソした挨拶では
そもそも挨拶としての意味を成しません。

表情

原則としてしっかりとした笑顔で挨拶しましょう。
暗い顔で挨拶してもお互いさわやかな気持ちにはならないでしょう。
ただし、TPOはしっかりと心がけましょう。
緊急時やトラブルがあったときに笑っていると、
緊張感のないと思われかねません

・視線を相手に向ける
言葉を発するだけでは挨拶とはいえません。
どんなに急いでいても
挨拶とともに、
必ず相手の目を見るように
することが大切です。

会釈

・会釈(えしゃく)とは、軽く前傾してお辞儀をします。角度はおよそ15度程度です。通りすがりの挨拶の他、一日に何度も顔を合わせるような同僚・先輩などへの挨拶につかいます

お辞儀

・およそ30度ほど前傾してお辞儀をします。取引先との挨拶の際や、お客様とあった際、何かお願いする際などに用います。最敬礼は、最も深く頭を下げるお辞儀でめったに利用するものではありません。多用すると、わざとらしさを感じます。
・最敬礼は、最も深く頭を下げるお辞儀でめったに利用するものではありません。多用すると、わざとらしさを感じます。挨拶の言葉を述べながら頭を下げる人がいますが、これはビジネスマナー的に正しくありません。「おはようございます」と挨拶するのであれば、「す」まで発音した後で頭を下げるのがマナーです。



みだしなみ☑

髪

違和感のある茶髪や金髪など、カラーをしていますか？
クシやヘアブラシで手入れをし、フケが付いていませんか？

顔

脂ぎっていませんか？女性は、メイクが濃くありませんか？

口

ちゃんと食後に歯を磨いていますか？口臭対策はしていますか？

髭

無精ヒゲは生えていませんか？ちゃんと毎朝剃っていますか？

シャツ

衿や袖が汚れていませんか？ボタンは全て留めていますか？
アイロンをしっかりとかけていますか？

ネクタイ

しっかりと締めていますか？曲がっていませんか？

ズボン

しっかりと折り目は付いていますか？汚れてはいませんか？

靴

ちゃんと磨いていますか？汚れなどついていませんか？

お客様前での呼称、社内での呼称

社内での呼称

社内での人の呼称(呼び方)は、原則として「さん付け」を励行しましょう。
新入社員の場合は社内全ての人を「さん付け」または「役職名」で呼ぶようにしましょう。
社内の人には常に尊敬の念と丁寧な接し方を心がけましょう。
役付きでない人の場合は、「〇〇さん」とさん付けが基本です。
役付きの場合は「□□課長」といったように、名前の後ろに役職を入れて呼びます。なお、名前に役職名をつけることで尊敬的な意味がありますので、□□課長さんと呼ぶのは不適切です
会社によってはどの役職の人でも「さん付け」で呼ぶようにしている会社もあります、こうした場合はその会社の呼び名に従いましょう



お客様前での呼称

お客様や取引先に社内の人を呼ぶ場合
(例)取引先の山田様より会社へ電話があり、自分の上司である本田さんと電話を代わって欲しいと依頼されたとしましょう。この時に「本田さんはただいま席をはずしております」と回答するのは不適切です。**社外の人と話すときは、社内の人間は原則呼び捨てでかまいません。**上記の例でしたら「本田はただいま席をはずしております」というのが正しい呼び方です。
また、役職名も前述の通り尊敬的な意味合いがある言葉ですので、使用を避けます。
(例)「田中課長はいらっしゃいますか？」と聞かれた場合は「田中は今別の電話に出ております」という答えが適切です。「田中課長は…」という回答はマナー的に誤りということになります。ただし、「課長の田中は…」という場合はビジネスマナーとしてOKとされます。

過剰な敬語は嫌味になる

敬語は、沢山使えばよいというものではありません。**時に過剰な敬語は相手に対して嫌味になったり**、過剰敬語は不自然な感じを与えてしまう恐れもあります。

尊敬語

相手を敬う際に使う。目上の人を敬う場合に使う言葉

謙譲語

自分自身を一段へりくだる事により、相対的に相手に対して敬意を表する言葉。へりくだることで相手を立てる話し方

丁寧語

「です」「ます」に代えられる。「お」「ご」の前には丁寧になる言葉

機密事項・情報管理、漏えいに関する注意

現代社会において情報は重要な財産です
情報が漏洩するということは会社にとって重要な
財産が失われるというだけでなく、個人情報など
の漏洩は会社にとって訴訟などの問題をもたらす
リスクもあります。

こうした情報については会社側がしっかりと管理
する項目です

従業員・社員も情報の漏洩などについて、隙を作
らず対応するマナーが必要です。

機密情報や個人情報の範囲

一般的な項目が対象となります。

- ・顧客の名前・取引情報などの情報
- ・社員の名前・役職・待遇などの人事情報
- ・経営に関する情報
- ・技術等に関する情報

基本的に会社が公開していない情報は全て機密
情報と考えましょう。

不明な場合は上司に必ず確認しましょう

・外で重要な話をしない

外で話をする際誰が聞き耳を立てているかわかりません。
重要な話は多くの人が集まるような場合は避けましょう。
また、携帯電話での会話は意外と声の大きなものです。
どうしても外で話さなければならない場合は、
伏字やイニシャルで話すなどして外で聞いている人が、
聞いても分からないように工夫します。

・重要な情報は持ち歩かない

個人情報や重要機密などのデータはできる限り持ち歩か
ないようにします。
どうしても必要な場合は、パスワードロックを掛けるなどして
漏洩しにくいように工夫します。

・飲み会などへの出席は基本的に鞆を持っていかない

アルコールが入るとどうしても注意力が散漫になります。
忘れ物などによる紛失リスクを避けるためにも、
飲み会に出席する際は重要なものは持ち歩かないように
工夫しておきます

名刺交換のマナーとルール

名刺交換のマナーとルール

名刺交換をする際は、自分の名前を名乗りながら渡すのが基本です。

無言での挨拶は挨拶で無いように、名刺交換を行うときは「〇〇商事の××と申します。よろしくお願いいたします」などと挨拶して、名刺をお渡しします。

お互いに初対面の場合、双方が名刺を差し出す機会の方が多いでしょう。

こうした場合のマナーについてですが、名刺交換を行う場合、先に差し出すほうが相手に対して敬意を払っているということになります。つまり、先に受取るほうがお客様ということです。

基本的に来訪者と名刺を交換する場合は、相手が差し出す名刺をこちらが先に受取ってもかまいません。

ただし、相手が特別重要なお客様であるような場合はこちら側が先に出す(先に受取ってもらう)ようにします。

相手からもらった名刺の取り扱い方

名刺を受取った場合、一読してまずは読み方などを確認します。「失礼ですが、お名前のほうはどのようにお読みすればよろしいのでしょうか？」などと読み方などを確認するのはマナー違反ではありません。

後になって確認するのは失礼ですし、名前を読み間違えるのは失礼ですから名刺交換の際に確認しましょう。

受取った名刺は名刺入れにすぐにしまってもかまいませんが、そのまま商談などにいどむ場合は、

相手の名前や肩書きなどを間違えないように、テーブルの上に置いたままでもかまいません。

その場合は自分の名刺入れをテーブルの上に置き、その上に名刺を置くのがマナーです。複数人と名刺交換をした場合は最も上席者を名刺入れの上に置き、そのほかの人の名刺はテーブルの上に並べて置いておいてもかまいません。ただし、商談が長引いた場合などは頃合を見計らって、名刺を名刺入れの中に入れてしまいましょう

電話を受ける時のビジネスマナー

会社で電話がかかってきた場合、新入社員や新人の場合は積極的に電話をとる習慣をつけましょう。
原則電話はコール音がなってから「3コール」以内にとるのがビジネスマナーです。
これより遅れた場合は、電話を取った際に「大変お待たせいたしました」とお詫びの言葉をつけましょう。

電話の対応方法 電話を受けた際は、こちら側から名乗るのがマナーです。

「はい、〇〇商事でございます」「お電話ありがとうございます、〇〇商事でございます」などと名乗ります。

また、「〇〇商事の××でございます」などと自分の名前をつけても良いです。

なお、最初に会社名を名乗るのではなく、必ずその前に「おはようございます」「はい」「お電話ありがとうございます」「いつもお世話になっております」などの言葉をつけること。その理由は、電話口では一番最初の声は聞き取りにくいという特性があります。そのため、「〇〇商事でございます」と電話にでると、最初の〇の部分が相手に聞き取りにくいということに対処するためです。

電話相手の確認

・相手が名乗らない場合

「失礼ですが、お名前をお聞かせいただけますでしょうか？」などと尋ねて誰からの電話なのかを確認します。

・相手の声が聞き取れなかった場合

「もう少し大きい声でお話ください」というのは相手に対して失礼に当たります

⇒「恐れ入りますが、お電話が遠いようです。もう一度お名前を伺えますでしょうか？」と尋ねるのが正しいマナーです。

電話の内容の確認・取次ぎ

相手の氏名や所属を確認したら、次に用件に入っていきます。自分で対応できる内容であれば「私がお伺いいたします」と対応します。

電話の内容についてはメモをとり、さらに復唱して確認します。自分では対応できない用件や、別の担当者のお客様の場合は「〇〇と代わりますので、少々お待ちください」と言い、保留ボタンを押して担当者に代わります。

電話を切る

電話による応答が終わった場合、「本日はお電話ありがとうございました。失礼いたします」と言って電話を切ります。

電話をかける時のビジネスマナー

- 「株式会社〇〇の××と申します」と必ず会社名と自分の名前を名乗りましょう。
- 「〇〇様はお手すきでいらっしゃいますでしょうか？」「□□の担当者様はご在席でしょうか？」
- 電話に対応者が「どういったご用件でしょうか？」と返してくる場合は簡潔に用件を伝えましょう。
- 目的の人(名指した人)が電話口に出てくれた場合は、まず挨拶をします。
「いつもお世話になっております」という挨拶が一般的です。
電話は相手の都合を聞かずにかけている訳ですので長い電話になりそうな場合は
「今お時間いただいてもよろしいでしょうか？」などと尋ねておき、
今時間が取れないということであれば「何時ごろでしたらお手すきでしょうか？」などと聞き、
こちらから先方の指定する時間に電話をかけなおします。
- このほか、時間帯が失礼な時間である場合(夜遅い・朝早い・昼食時)などは
こんな時間に電話してすみませんと謝りをしてから話します。
「夜分失礼いたします」「朝早くから失礼いたします」「お昼時に恐縮です」
- 電話の場合、これらの挨拶をすませたら、すぐに用件を話すのがマナーです。

電話をかけ不在時のビジネスマナー

電話をかけた時に相手（名指し人）が不在であった場合の対応について

原則として、相手が不在の場合は基本的には再度かけなおすというのがビジネスマナーです。

□「〇〇様は何時ごろお戻りでしょうか？」と尋ね時間を把握し、

□「それでは、その時間にこちらからかけ直させていただきます」と対応するのが一般的です。

ただし、緊急の場合ですぐにコンタクトをとりたい場合、何度もかけているが不在の場合、簡単な連絡程度の場合はその限りではありません。

◆伝言をたのむ場合

連絡内容が簡単なもの場合は、電話を出た方に対して伝言を頼んでも問題ありません。

その際は、簡単に連絡内容をまとめて話し、

最後に「恐れ入りますが、お名前をお聞かせ願えますか？」と

伝言を頼んだ相手の名前を控えておきましょう。

◆電話をかけなおしてもらう場合

相手に対して電話をかけなおしてもらうと言うことは原則失礼にあたります。

ただし、何度電話しても繋がらない場合や緊急の要件の場合はかまいません。

「大変恐縮ですが、〇〇様がお戻りになりましたらお電話いただきたいのですがよろしいでしょうか？」と**依頼形式で頼んでおくこと**。

その際は、会社名、氏名、電話番号を念のため、伝えておくことが重要です。

携帯電話のビジネスマナー

・商談中や会議中の着信音

携帯電話の着信音は以外とうるさいものです。特に、商談中(他社)、会議中などに携帯電話の音を鳴らすのは大きなマナー違反です。しっかりとマナーモードに設定しておくなどしっかりとした対応をしましょう。

・カメラ付き携帯電話は利用に注意する

携帯電話のカメラ機能については、利用は控えましょう。会社内には重要情報や機密情報があるはずで、社内・取引先での不用意な携帯カメラの利用はあらぬ疑いをかけられる恐れがあります。

・外出先での電話

外で電話することができるのが携帯電話の魅力の一つですが、電話をしているとつい声が大きくなりがちです。外での電話では重要事項やお客様に関する件についてはできるだけ話さないようにしましょう。

・業務用電話の私用利用

会社から携帯電話を貸与される場合、私用に用いるのは禁止です。プライベートな用件に使ってはなりません。

取引先から同僚の携帯電話の番号を教えて欲しいと言われた場合

原則として本人や上司の了解が無い限り外部の人に携帯電話の番号を教えるのはマナー違反です。緊急といわれた場合であっても「会社の規則で私からは申しかねます。」と言った上で「緊急の要件でしたら、本人から直接電話するように伝えます。」と返答し、折り返しの電話を求めるのが良いです。

お客様への電話は携帯電話に優先的にかけてもいい？

電話連絡の基本は会社から会社への連絡です。不用意な携帯電話への電話は相手の忙しさなどを無視する連絡となり基本的にマナー違反といえます。ただし、お客様の側から会社を不在にすることが多いから基本的に携帯電話にかけて欲しいなどといわれている場合は直接携帯電話に連絡をしてもマナー違反ではありません。

電子メールをビジネス利用する際の注意・マナー

宛先・CC・BCCの使い分け.....電子メールを送る際、アドレスの入力欄には「宛先」「CC」「BCC」の三種類があります。これは、その項目にメールアドレスを入力した場合、相手にそのメールが届くといった結果は同じですが、意味合いは大きく変わってきます。

ビジネスメールの基本とマナー.....ビジネスメールの基本は「わかりやすさ」です。多い人は一日に何百通ものメッセージ(メール)を受け取るわけですから、こうした基本を抑えておくことがポイントです。

電子メールと添付ファイルのマナー.....電子メールの中でも便利な機能が「添付ファイル」です。これは電子メールにword(ワード)やexcel(エクセル)といったファイルをメールと一緒に送ることができるというものです。しかし、この添付ファイルはむやみに使うと相手に迷惑を掛けてしまう場合がありますので注意が必要です。

会社PCでの私用メールは厳禁.....会社のパソコンから私用のメールを打つのは厳禁です。会社のパソコンの場合、ネットワーク管理者(会社の総務など)はそのメールの内容をチェックできるようになっている場合があります。

電子メールの便利機能を活用しよう.....電子メールにおいて非常に便利な様々な機能を紹介していきます。主に、マイクロソフトのoutlookをベースに知っておくと便利な小技や機能を紹介します。活用すればビジネスにおける電子メールがもっと活用できるはずです。

ビジネスメールでHTMLメールはNG

Outlookなどのメールソフトについている機能に「HTMLメール」というものがあります。HTMLとは、ホームページなどに使われている機能で、文字に色をつけたり、メール内に画像を貼り付けたりできる機能です。一見、メールの重要なところ目立たせたり、画像で説明できたりと良いことのように思われますが、ビジネスでのHTMLメールは基本NGとされています。

陥りやすい電子メールのマナー違反

1. やたらに冗長なメール

メールというのは基本的に伝えたいことを端的に伝えるものです。やたらと長い文章の電子メールは相手にとって負担となってしまいます。

2. 重い添付ファイルを送る

添付ファイルは必要なデータを送ることができて非常に便利ですが、容量(サイズ)の大きすぎる添付ファイルを送るのは相手先のネットワークに負担を掛けることから基本的にマナー違反です。容量の大きなものを送る場合には事前確認を取りましょう。

3. 機種依存文字をつかったのメール

機種依存文字とは利用している機種によっては使えない文字です。ためしに書いてみます。

①②③㊤㊦などです。こうした文字を使うと相手の環境によっては読めなくなってしまうこともあります。

4. 会社のパソコンは基本的に管理されています

基本的に社内でのメールは管理されていると思ひましょう。同様に、会社側はあなたがインターネットでどんなサイトを見たのかということも知ることができます。

会社のパソコンから私用のメールを打ったりするのは厳禁です。業務中に無関係なことをしているというものの一つですが、会社のパソコンの場合、ネットワーク管理者(会社の総務など)はそのメールの内容をチェックできるようになっている場合があります。

そうしたときに、プライベートなメールはもちろん、会社内の愚痴なども大きな問題になる場合があります。

仕事に関係の無いサイトなどを見て遊んだりするのは慎みましよう。

電子メールと添付ファイルのマナー

添付ファイルとは、電子メールに他のデータを一緒に添付しておく際の、ファイルのことです。添付ファイル機能を使えば、Wordやエクセル、画像などその他のデータもメールと一緒に送ることができます。

1.容量が大きすぎるとダウンロードに時間がかかる

添付できるからといって大容量の添付ファイルを送った場合、相手に多くのデータをダウンロードさせることになります。相手が急いでメールをしたい場合など、大容量メールを送ると迷惑になる場合があります。

2.添付ファイルは面倒

送っているあなたは、明確な目的があって添付ファイルを送っているのかもしれませんが、受信するほうからしてみたら、わざわざメーラー（メール受信ソフト）だけでなく、別のプログラムを起動しなければならない添付ファイルは実はかなり面倒です。

マナー①.大容量の添付ファイルを送る場合は事前通告を！

大容量の添付ファイルは相手のメール受信を妨げてしまいます。大容量のデータを送る必要がある場合には、事前に相手に確認をしましょう。また、必要に応じてデータを分割したり、容量をできるだけ小さくしましょう。

マナー② 添付ファイルをご覧くださいは絶対にNG

例えば、伝えたい情報があって、それが添付ファイルを見れば一目で分かる場合であっても本文が「添付ファイルをご覧ください」のみはNGです。どんなデータが添付ファイルに入っているのかを明確にしましょう。

マナー③ 添付ファイルをつけていることを本文中に記載する

ウイルスメールはあなたの知らないうちにメールに添付ファイルとして別の人に送られていることがあります。そのため、メール本文に添付ファイルがあることがしっかりとかかれていないと受信者は添付を見ないかもしれません。そのため、しっかりと、〇〇.docファイルを添付しています。とファイル名を本文中に書いた上で添付するようにしましょう。

「役職」と「敬称」の使い分けマナー

「社長様は〇〇」「山田専務様」というように「役職名」+「様」「殿」といった使い方はNGな表現です。そもそも「社長」「専務」「常務」「部長」などの役職名には敬称が込められています。電話対応でも、「山田専務はいらっしゃいますか？」と尋ねられ、「山田専務はただいま不在です」という対応はNGです。本来は「山田は不在です」または、「専務の山田は不在です」とし、身内に敬称は使わないのがマナーです。

役職名は敬称の意がふくまれている

役職名には敬称が含まれているので、山田専務でビジネスマナーとしての言葉遣いは間違っていない。山田専務様と役職名に様付けすることで、より敬意を表しているのですが、用法として間違いです。様付けをしたいなら、「専務の山田様」といったような使い方をします。

各位は敬称なので、敬称の二重付けはしない。

各位という言葉はそれ自身が敬称を持っていますので、皆様方という意味で使うのであれば、宛先を「各位」とだけ書いてマナー違反ではありません。むしろ各位に敬称をつけるほうがおかしいです。

当然ですが、各位殿もNGです。（よく見られる間違いの一つです）

〇〇各位では嫌で、どうしても何か付けたいという場合は、「〇〇の関係者各位」というようにしましょう。また、個人に対して書く場合には、お客様各位のように表現することがあります。

これはお客様皆様方という意味で二重敬語に近いとは思いますがよく使われます。

「御中」「様」の使い分けのマナー

「御中」は組織の誰かに対して、「様」は特定の人に対して使う敬称

「御中」は、これを「組織」に対して付ける敬称であると勘違いしている人もいます。

「御中」とは、その組織の誰か（誰か分からない場合など）に使う敬称です。

ですから、「ABC株式会社 御中 山田太郎様」という表記はおかしいということが分かるはずです。

この場合は「ABC株式会社 山田太郎様」とすべきなのです。

組織に送るけど、担当名などがわからない場合は「ABC株式会社 営業部御中」として用います。

手紙などに相手の名前を書く場合、ハガキの真ん中に相手の名前が入るようにします。

例えば、ABC株式会社御中であれば、ABC株式会社を真ん中に書きますが、

ACB株式会社 山田太郎様の場合は、山田太郎様が真ん中に来るようにするのがマナーです。

ただし、口語の場合に「ABC株式会社御中は～～」というのはおかしいので、

その場合は、「ABC株式会社様は～～」と様付けで呼びましょう。

「様」と「殿」の使い分けマナー

ビジネス文書やメールでは、〇〇様とかかれる場合と〇〇殿とかかれる場合があります。

では、「様」と「殿」はどのようにして使い分ければよいのでしょうか？

原則として、「様」はオールマイティであるのに対して「殿」は目下の人に対する敬称とされます。

「様」

口語・文書の両方で利用可能。オールマイティで目上・目下・社外に関わらず利用可能です。

「殿」

口語では基本使用しません。文書でのみ利用されます。官公庁などの発行文書の場合は普通「殿」付けとなります。口語で「〇〇殿」などというと馬鹿にしているように聞こえるので注意しましょう。

迷ったら「様」付けがベスト。会社を代表しての文書なら「殿」も可

基本的に、相手の名前につける敬称としては「様」で問題ありません。迷ったのなら、〇〇様と
いうように利用するのがベストです。個人と個人のやりとりの場合は原則「様」で通しましょう。

一方で、団体(会社組織)から個人に対して送付する文書の場合は「殿」をもちいても構いません。例えば、会社から個人に対して支払われる給与明細の宛名は通常〇〇殿となっていると思います。会社を代表して文書を作成する場合なども「〇〇殿」とすることで会社を代表しての文書としての意味合いが強まるでしょう。

エレベーター・タクシーのマナー

エレベーターの上座と下座の場所

エレベーターでは出口から遠い場所(つまり奥側)が上座となります。最も下座は操作盤の前となります。新入社員や若手の内はできるだけ操作盤の前に立ち操作するようにしましょう。

ただし、エレベーターが混んでいる場合などで無理に席次を動かそうとすると他の人の迷惑となるような場合は無理をしてまで移動する必要はありません。ある程度すいてきた段階で自然と操作盤の前に動くようにすればOKです。

・エレベーターに乗る際のマナー

誰も乗っていないエレベーターに自分と上司が乗る場合は入り口のところで「昇り(または下り)」ボタンを押したままエレベーターの安全装置のところに手を置いて先に上司を案内します。その後自分が中に入り、操作盤の前に立つようにします。

当然ですが、乗る際に他の人が降りる場合は降りる人が降りてから上記の行動を取ります。(降りる人が優先です)

・エレベーターから降りる際のマナー

エレベーターから降りる際のマナーについてですが、エレベーターから降りる際は、ほかに降りる人が全員降りるまで操作盤の「開」ボタンを押したまま皆が降りるのを待ちます。そして最後に自分が出るようにします。その際エレベーター内に上司や先輩などが残っている場合は「お先に失礼します」と一声挨拶をかけて降りるようにすればよいでしょう

タクシーの上座と下座の基本

原則として最も上座は「運転手の後ろ」になります。次いで「助手席の後ろ」、「後部座席の中央」、「助手席」の順に下座となっていきます。乗車人数が3名の場合は、後部座席の中央を使わず、「運転手の後ろ」「助手席の後ろ」「助手席」の順となります。

タクシーに乗る際の上座の勧め方

タクシーに乗る際は最も上位者に対して最も下位者の方が最良の席をおすすめします。

ただし、上席者の中には運転手の後ろではなく、乗り降りがしやすい助手席の後ろ側を好む方もいますので、本人がココが良いという場合はそれに従いましょう。

助手席に座る場合のマナー

助手席に座った人は、原則として道案内をする役目を持っています。タクシーの運転手さんに道案内やルートなどの説明をするようにしましょう。

タクシーに乗る際に気をつけておくこと

できればタクシーの会社名や車両ナンバーは控えておくか覚えておきましょう。特に飲み会などで利用した場合、タクシーに忘れ物をしてしまう事は多いものです。