

真心のメッセージ

2010年10月
発行者 トータルマナー株式会社
広報委員会
〒662-0834 西宮市南昭和町5-15
0798-65-2134
編集責任者 花田 方子

平成22年 秋号

第20号



お客様に“惚れ込む”

トータルマナー株式会社
常務取締役 小林 教子

日増しに秋の深まりを感じる今日この頃、今年も当社主催の講師養成講座を開講いたしました。お陰さまで途切れることなく19期生を迎えることができ、また関西作法会として立ち上げて30年近く大過なく続けてこられたのは、ひとえに皆様のおかげと感謝いたしております。思えば私が2期生として入会した頃は、今のように教育体制や給与体系なども整っておらず、十分とはいえない組織でした。しかし何をやっても面白いと思えたのは、私自身が“教えることの喜び”を知り、人に伝えていくことに幸せを感じるようになったからでしょう。今では大勢の講師が育ち、当社も国内にとどまらず、海外でもマナー研修を行っております。

また、企業様の社員研修をはじめ、飲食店様の接客サービスマナーや学生指導も担当しており、中には設立以来、お付き合いいただいているところもあります。

私が主に担当させていただいているのは、高級居酒屋「はたごや」様12店舗や、エステサロンの「アリエル」様3店舗などです。「はたごや」様は4名の講師が担当し、責任者として活動しております。私のモットーは“惚れ込む”ことです。お客様が大好きで、お客様の望むことを何とか実現させたい、その一心で仕事しております。

組織の夢、個々の夢を実現するためには、臆病にならずにどんなことにもチャレンジしていくことが大切です。そして続けること。それでこそ道が開け、結果として大きな発展につながるのです。まずは、2012年3月の30周年を目指し、皆様に今より少しでも成長した姿をお見せできるよう精進してまいります。

研修のピックアップ

今年度もお陰様で、さまざまな業種よりお仕事をいただきました。その研修の一部をここでご紹介いたします。

★P&Mアカデミー様

<パチンコ店のカウンター社員研修>

平成22年10月18日 参加者17名

★大阪土地家屋調査士会 北河内支部様

<調査士の方のマナー研修>

平成22年7月22日 参加者30名

★ソウエルクラブ北海道様 <福祉に携わる方の接客研修>



平成22年8月16~17日
札幌会場 参加者42名
平成22年8月19~20日
帯広会場 参加者33名

★社団法人日本助産師会様 <助産所を新規に開業する



助産師のマナー研修
平成22年7月24日
東京都台東区
参加者50名

★株式会社マツムラ様 <ドライバーの方のマナー研修>



平成22年
7月21日 摂津営業所
7月28日 西神営業所
7月29日 六甲営業所

★大手電気メーカー様 <新入社員のビジネス文書



7時間研修
平成22年5月6~7日
参加者80名



お世話になってま〜す



「心のおしゃれ講座」

5月29日「洋食のマナー」

～おたがいに料理を楽しむ～

杉本 美穂



西洋料理のルーツなどに始まり、西洋料理をいただく時は、食べ方の決まりだけでなく、食物を育んだ自然と料理人・ウェイターへの感謝、そして同席した人達との会話やマナーなどが重要です。

しかし、細かいルールや作法にとらわれるより、周囲への心配りなど、ただ食事をするだけではなくその場を楽しく共有することが大切であることをお話ししました。

本校は、阪急西宮北口駅より徒歩3分、栄養士・調理師・製菓衛生師を養成して64年、県下で1番実績のある専門学校です。

学生の礼儀マナー教育、就職指導のため、トータルマナー株式会社の優秀な先生方のご協力を得て早や9年の月日が流れました。

栄養士科1年生は、10月から翌年1月にかけて就職ガイダンス（自己分析や履歴書の書き方・面接シミュレーションでの立ち居振る舞いや自己紹介）栄養士科2年生は、4月～5月に個人面接シミュレーション。

調理師科・製菓衛生師科の学生は、5月中旬から6月上旬にかけて短期集中で自己分析や履歴書の書き方、面接シミュレーション。

中卒から社会経験者と幅広い学生層を考慮して、話す内容・進め方に十分な配慮を感じます。

でも学生の中には、面接練習の日にスーツを着て来るのを忘れてたり、アルバイトを頑張りすぎて居眠りをする者がいたり、ご迷惑をお掛けしています。

出来の良い学生にも、ちょっと問題の学生にも、田野先生はじめ、高島先生、井田先生、水谷先生には特にお世話になっています。

これからも、本校学生教育のためのガイダンスへのご協力よろしくお願ひ致します。



学校法人 兵庫栄養専門学校



兵庫栄養調理製菓専門学校

〒662-0833 西宮市北昭和町9番32号

TEL 0798-66-5441 <http://hyoei.ac.jp>

学校祭のご案内

10月30日(土)

10:00～14:30まで

*今年度は1日のみの開催となります。

7月31日「伝統の洋菓子」

～ ヨーロッパのお菓子里にまつわる話 ～

影浦 悦代

イタリア・フィレンツェからカトリーヌ・ド・メディチがフランスに興し入れし、結婚披露宴に供されたアイスクリームが大きな話題となったことから今日、美食の国フランスといわれるようになりました。各国の正式な晩餐会には、フランス料理が用いられるようになりました。マリーアントワネットが愛した帽子をひっくり返したようなお菓子“クグロフ”をお楽しみいただきながら、ヨーロッパの伝統のお菓子里に夢を馳せました。



9月25日「和食について」

～ 年間行事にちなんだ料理 ～

竹下 ミサ子



日本は春夏秋冬の四季おりおりの美しい季節があります。私たちは、普段なにげなく過ごしていますが、昔から自然にそった理にかなった知恵が受け継がれています。年間行事を1月のお正月料理から、12月の年越しそばまで、日本のしきたりや、その時期に取れる食べ物、またその季節に咲く花など、日本の情景を織り込みながらお伝えしました。秋分でもありましたので、秋の七草のひとつ萩にちなんだおはぎと、お茶をいただきながらのおしゃれ講座でした。

今後の「心のおしゃれ講座」お知らせ

西宮教室にて

平成22年11月27日(土)

平成23年3月26日(土)

「生活に彩りを」津田 佳代

「中国料理のマナー」君塚 恵美

研究科 勉強会「折形」

6月28日、研究科勉強会として、小林教子講師より「折形」を習いました。2時間じっくりと教えて頂きました。ミリ単位で緊張しながら紙を切る所からスタートです。大きな紙をきっちりと切り、折っていくと美しい折り鶴の付いた金包みの完成です。特に角をきちんと折る事がきれいな仕上がりにつながります。頭では理解できているのですが、なかなか上手に出来ません。「わかる」と「できる」は違う…といつも講義で話している台詞がそのまま当てはまる私でした。奥深い日本文化の伝承も私達に課られた役目なのかもしれません。

とても学びの多い、有意義な勉強会でした。

研究科 正道 幹子



トピックス



8月8日にテレビ東京で放送された番組“歌って覚えまショー”で田野監修の歌が30位中の11位になりました。その番組の一部をご紹介します。他には料理レシピや漢字の書き方、困ったときの対処法などとてもおもしろく、ためになる番組でした。ちなみに第1位は、「遺言書の書き方」でした。

ブログ



みなさん！トータルマナーのホームページに“講師たちの日常”というブログがあるのをご存知でしょうか？日常感じるマナーのこから個人的なことまで、またお役立ち情報などもあり、さまざまな講師が日常をつぶやいています。ここにその一部をご紹介します。ぜひアクセスしてみてくださいね！



2分間の遭遇になみだ



ベビーカーを押して、子供を抱き抱えたお母様が、電車に乗ってきた。1番に何も言わずに、席を立ちどうぞと・・・案内人の様な見事な手つきで無言のまま席を譲ったのが、8歳位の少年だった。…中略…お母様が下車する時「ご親切にありがとう」と伝えると、恥ずかしそうに赤い顔で会釈をした。

恥ずかしいのは、周りに座ったままの方々では？？と思った。その少年は、実は聾唖だったのです。 2009. 11. 27

違います



前にもブログに登場した私の父。先日、映画のDVDを見ながらの食事中のこと。画面では船が転覆。「あー！海のもぐく」と消えたか〜

お父さん。もぐくは今食べている海藻で、海に沈んだ船は藻屑（もくず）と消えた！です。無事に7月24日で85才になりました。 2010. 8. 1

「えーっ、どういうこと？」

先日梅田で、ファーストフード店に入り、レジ前の席でコーヒーを飲もうとしたら、次々入店してくるお客様に向かってスタッフさんが「お席ほ・か・くしてください」と叫んでいました。私「ぎょっ！！」（聞き間違い？いや、そんなことない）<ホントは捕獲じゃなく、確保じゃあないの…>しかし、言った本人も言い間違えた！というリアクションもなく、周囲もせかせかとコーヒーを注文。なんか変。誰も不思議そうでないのに、黙ってコーヒーを飲みほし、おとなしく本を読みました。 2010. 9. 6



★11位 「なごり雪」の替え歌で「はずれ敬語♪」

～ 使い方を間違っている敬語の歌 ～ 田野直美 監修

♪ 会社の人は きみへの 話すう～言葉 気にしてる～

常識はずれの敬語つかあてるう～♪ 上司に

×ご苦労様です ⇒ ◎お疲れ様です ×ご一緒にします ⇒ ◎お供します

×了解です ⇒ ◎承知しました ×ご持参ください ⇒ ◎お持ちください

♪「持参」は尊敬語ではなく謙譲語

★よくある間違い…あなたは大丈夫ですか？

★26位 吉幾三の「俺は田舎のプレスリー」の替え歌で

「自転車に関する道路改正法の歌♪」

♪～自転車はよお～ホントはよお～♪

◎車道を走る（歩道は標識や老人こどもの制限あり）

メール× 電話× 音楽× 傘差し× 並走× 二人乗り×

◎幼児は座席があればいい

♪～酒飲んだらるのうなあ～法律破れば最高で100万円～♪

★罰金100万円・・・ご存知でしたか？

★30位 「明日があるさ♪」の替え歌で「シミがぬけるさ♪」

♪～目玉焼きをこぼされた～ほおっておくとしみになる…♪で始まり

目玉焼きは あて布+水つけトントン+大根 ⇒ 洗濯機

カレーは ナプキン敷き+水トントン+マーガリン+ドライヤー⇒洗濯機

油性インクは あて布+水トントン+ハンドクリーム ⇒ 洗濯機

★染み抜きができるそうです。びっくりですね。

伊藤忠繊維貿易(中国)有限公司様 中堅社員マナー研修



7月7日、日本では「七夕の日」に、上海にて研修を実施しました。兼松繊維貿易様に次いで、2回目の上海での研修です。

テーマは、主に「コミュニケーション能力のアップ」で、社員同士・上司に対して・お客様に対してのコミュニケーションのとり方、コツなどです。人数は15名で、受講生一人一人に目が行き届き、進めやすい人数でした。

このような、外国の方々の研修では、お国柄・考え方を理解した上で研修を進めなくてはなりません。これは日本人の研修でも同じですが、まず、こちらから相手を受け入れなければ、どんな良いことを言っても、相手は受け入れようとはしません。その点では、当社が顧問を務める「友来研修センター」代表の施先生という強い味方がおり、中国の方々の情報を得ました。お陰様で、ほとんどの受講生から「大変良かった」との評価をいただき、「コミュニケーションのとり方が深く理解できた」「日系企業に勤める自分がどうあるべきかが良くわかった」などのコメントもいただきました。また、①資料 ②ロールプレイング ③講師の話 どれが一番良かったかのアンケートでは、圧倒的に③との答えをいただき、日本のマナーは、世界に通じると、益々自信を持ちました。

トータルマナー株式会社 代表取締役 田野 直美

留学生への「ビジネスマナーと日本語教育」+★。.:*。°☆。.:*。°★☆。.:*。°★。.:*。°☆+



近畿医療福祉大学様大阪天王寺キャンパスに、新設された経営福祉ビジネス学科に学ぶ中国からの留学生を中心に、130人に「ビジネス日本語」を2クラスで通年の授業を行っています。ビジネスマナーを学びながら生きた日本語を勉強していただくというものです。慣れない日本のビジネスマナーと日本語での授業ですが、留学生たちは戸惑いながらも明るく頑張っています。演習の授業としては1クラスの人数が多いのでどうしても目が届かないことと、時々、お国柄の違いに大いに悩みながらも、異国で学ぼうとするその熱意と頑張りに応えたいと、授業に工夫しながら臨んでいます。その他、日本経済大学様神戸三宮キャンパス・

第一工業大学様東京上野キャンパスでも同じ授業をしています。

研究科 藤原 優子

+★。.:*。°☆。.:*。°★☆。.:*。°★。.:*。°☆++★。.:*。°☆。.:*。°

マナー Q&A



研究科 竹中 恵子

Q.「寒中見舞い」を送ることがありますが、どのような場合でしょうか？(答は複数)

- ① 年賀状の返しが遅くなり、松の内を過ぎた時
- ② 喪中の方あての年始のご挨拶状として
- ③ 喪中と知らずに年賀状を出してしまった相手へのお詫び状として

A. すべて正解です。②の喪中の方だけでなく、自分が喪中の場合、年始の挨拶状として、この「寒中見舞い」を送ります。

(この場合、相手の立場に立って「年賀欠礼状」を年賀状の受け付けが始まる12月初旬までに届けたいものです。)

送る時期は、松の内を外して立春の2/4頃迄です。(松の内とは、1/1から1/7の門松などを飾っている期間。関西では15日まで。)

時間が経つのは早いもので、もう年賀状の事が気にかかる時期になりました。

パソコンであれ、手作りであれ年賀状にそえられたひと言はうれしいものです。

今年こそは、メール派の皆さんにも是非手作りの年賀状に挑戦してほしいですね

ミニ知識：目上の人には「謹んで」「恭しく」の文字が入った賀詞にしましょう



お知らせ

今年も19期生の養成講座を、西宮の午前と夜に開講いたしました。

編集後記

おかげ様でニュースレターも今号で発行第20号の記念号となりました。20号を記念して1面の研修紹介や3面のトピックス、ブログの紹介など、目新しいものも取り入れてみましたがいかがでしたでしょうか？ぜひホームページにアクセスをして講師たちのブログをご覧ください!!

お待ちいたしております。

<http://www.manner.co.jp>

広報委員長 花田 方子