

# 挨拶のマナー

挨拶の手抜きは、会社では重大なルール違反です。挨拶は人間関係を円滑にする潤滑油のようなものです。また、人と人が会って会話をする上での大切なクッション役でもあり、はじめでもあります。

## 出会いの挨拶

その日初めて会った人に対する挨拶は、特に大切。その一言が職場を明るくしたり、お客様の印象を良くする。

- おはようございます。
- いらっしゃいませ。
- ご無沙汰いたしております。
- 毎度ありがとうございます。
- お世話になっております。



## しめくくりの挨拶

最後の挨拶は次へのステップ。初めの印象が良くても、締めくくりの挨拶が不十分だと、それまでの仕事ぶりや接客が水のあわになる。

- お先に失礼いたします。
- おじゃまいたしました。
- 失礼いたしました。
- お疲れさまでした。
- よろしく願いいたします。

## お礼、お詫びの挨拶

お礼やお詫びの気持ちは、時間をおかず、その場で言葉にして伝える。「すみません」一つでも済ませる傾向があるが、その場にふさわしい言葉を選ぶ。

- お世話になりました。
- ありがとうございました。
- お手数をおかけいたしました。
- 申し訳ございません。(あいすみません)
- 恐れ入ります。

## 接客八大用語

1. いらっしゃいませ。
2. ありがとうございます。
3. 少々お待ちくださいませ。
4. お待たせいたしました。
5. 失礼いたします。
6. 申し訳ございません。
7. 恐れ入ります。
8. かしこまりました。(承知いたしました)

## 挨拶のポイント

1. 挨拶は先手必勝（特に目上に対して）
2. 明るい、さわやかな声で。
3. 笑顔で、明るい表情。
4. 挨拶言葉を豊かに。
5. お礼や、お詫びの言葉はすぐその場で。
6. 「ハイッ」の返事は、さわやかにリズムをつけて。（「ハイ、ハイ」の二度返事はダメ）

## スマイル・エクササイズ

1. ハ、ヒ、フ、ヘ、ホ (5回)
2. ハッハ、ヒッヒ、フッフ、ヘッヘ、ホッホ (5回)
3. 笑顔にもっていく練習……人差し指で口角を10秒上げる (3回)
4. 笑顔をとめる練習……いい笑顔、口角を指で10秒間押さえる  
「フヒ」と言って、いい笑顔 (3回)
5. ハッピー、ラッキー、ウィスキー、キウイ、ワイキキ (5回)
6. 最後にいい笑顔……10秒 (3回)  
ハッピー 10秒、ラッキー 10秒、ウィスキー 10秒

※ 毎日朝、晩2回 (最低でも1回) 行ってください。

1ヶ月続けると……いい笑顔ができるようになり、

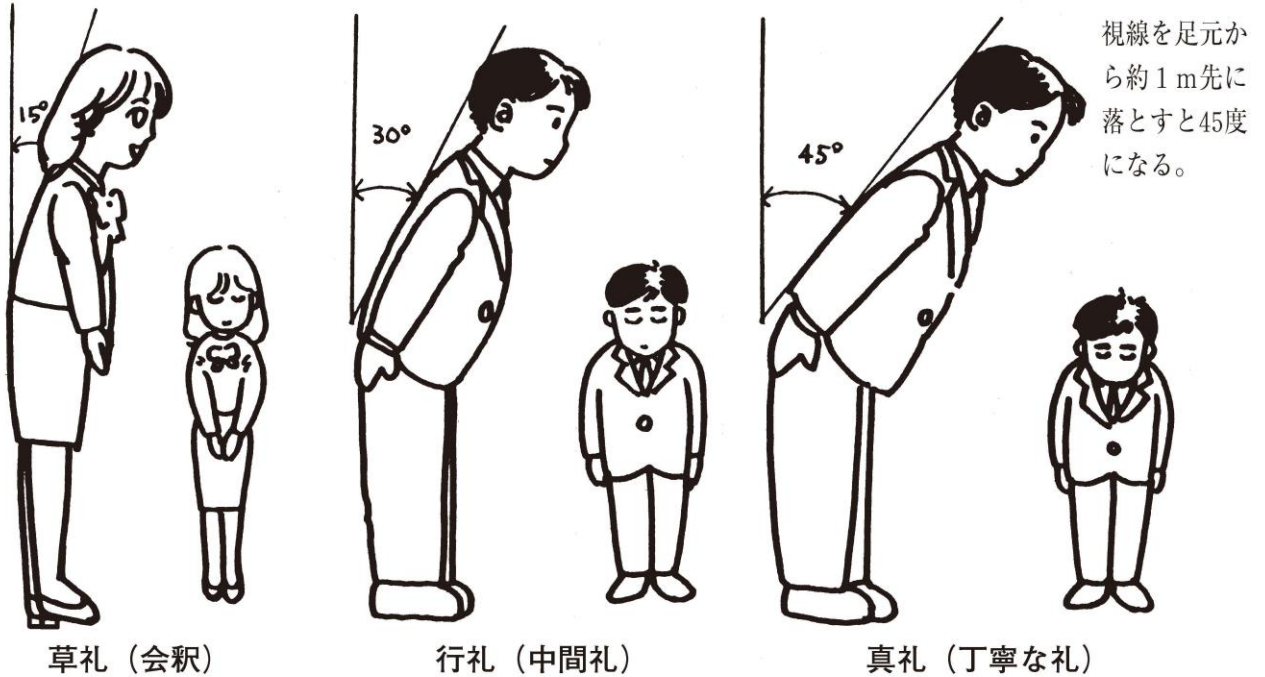
2ヶ月続けると……笑顔に自信がつき、いつでも、どこでも、どんなときでも、いい笑顔ができ、

3ヶ月続けると……まわりの人から、“あなたこの頃変わったわね”といわれるようになります。

さあ、思い立ったら吉日、  
今日からスマイル・トレーニングに励みましょう！

## おじぎ（立礼）

おじぎにもT・P・Oがあり、その場その場に合った角度でします。また、ただ頭を下げるのではなく心をかたむける気持ちが大切です。



### おじぎのポイント

1. 礼の前後に相手を見る。
2. 首を折らずに、腰から曲げる。
3. できるだけ挨拶言葉を添える。
4. ゆっくりと、下で少し止まる。  
(特に真礼)
5. 両手は、横に添えたまま礼をする。  
(女性は自然に前に)

### おじぎのタブー



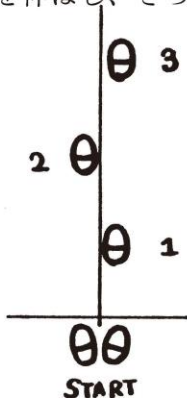
首の折れた  
ペコペコおじぎ



両手を後ろ手に  
組んだ礼

## 歩き方

背中を丸めて靴を引きずって歩いているのは、仕事への意欲や、健康で明朗なイメージはありません。背筋を伸ばし、さっそうと歩きたいものです。



ねこ背や足を引きずるのはタブー

### 歩き方のポイント

1. 背筋をのばし、アゴを引き堂々と歩く。
2. 両手はバランスよく軽く振る。
3. 足運びはラインにそって、まっすぐに歩く。
4. 歩いている時、目上の人に挨拶する場合は、少し止まっておじぎをする。
5. 同行者がいる場合は、歩調を合わせる。