

真心のメッセージ

平成 26 年 秋号

第 28 号



“未熟ながら役員に・・・”

トータルマナー株式会社
関西作法会

土居 早苗

空は深く澄み渡り、さわやかな季節となりました。私が、関西作法会の講師養成講座の受講生となった秋から、早くも6年が過ぎました。

関西作法会との出会いは、私の人生の大きな転機となりました。

本年の4月より、当社の役員を拝命いたしました。役員にとのお話をいただいた際には、私ごときかともんでもないことだと感じました。田野会長はじめ、先輩講師の皆様のお話を伺ううちに、自身のできることを精一杯行うことで、皆様から今までにいただいたご恩返しができるのではと感じるようになりお受けしました。

現在は、学生時代に自主製作映画を制作していた経験を活かし、ワンコイン委員の皆様と共に、ワン

コイン動画の制作に力を注いでおります。トータルマナーが行ってきた研修の一部を、「いつでもどこでも手軽にご覧いただけるように」との田野会長の思いを皆様にお伝えするために、ワンコイン委員が1本1本心をこめて制作をしております。30年以上の実績のある研修プログラムをわかりやすく丁寧に、そして、プロとして恥じることのない内容でと、それぞれのテーマで作成しております。

ワンコイン動画をご覧いただいたビジネスパーソンのベテランの方からは「今さら人に聞けないことを確認できる」、新人の方からは「基礎から学ぶことができる」とのお声をいただき本当に嬉しく感じております。

これからも、更に良いものをご提供できるように精進してまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。



いつでもだれでも学べる実践型

ワンコインマナー情報

～ 受付のマナーレッスン ～

講師 萬 智子



受付は訪問側と迎える側が初めて顔を合わせる大切な場所です。そこで、互いの印象が決まってしまうと言っても過言ではありません。



「受付のマナー（訪問編）」では、訪問する前のアポイントメントの取り方から受付での態度や言葉づかいまで、画面の受付嬢を相手に対話形式でレッスンでき自信を持って会社訪問できるようになります。

「受付のマナー（応対編）」では、お客様をお迎えする心構えから、実際の応対をケースバイケースで解説。社内での受付マナー向上に是非お役立てください。

「受付のマナーレッスン（訪問編）」

<http://www.manner.co.jp/seminar/seminar-10.html>

「受付のマナーレッスン（応対編）」

<http://www.manner.co.jp/seminar/seminar-11.html>



「心のおしゃれ講座」に注目！

関西作法会では、2か月に1度(奇数月 最終土曜日)に当会西宮教室にてマナー講座を開いております。一般の方も540円で受講いただけます。毎回テーマが変わりますので、是非ご参加ください。

平成26年11月29日(土) 13:30~15:00

「会話のマナー」 講師 長井 美智代

～ 魅力的な会話をするために ～

平成27年3月29日(土) 13:30~15:00

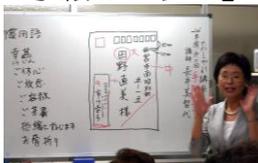
「美しい立ち居振舞い」 講師 樽口 知加

～ 印象美人になる秘訣 ～

「笑顔レッスン」 ～印象が良くなる笑顔作り～ 5月31日 講師 藤川 寿美子
表情でその人の印象は大きく変わります。印象を良くする上で笑顔は重要な要素です。今回は表情筋の簡単な仕組み、笑顔が心身に及ぼす作用などお伝えし、簡単で長く続けられて効果の高いトレーニングを4つ行っていただきました。



「手紙のマナー」 ～よい手紙を書くために～ 7月26日 講師 長井 美智代



手紙はその人の心を表します。何でもメールで済ませる現代だからこそ、人間味溢れるお手紙は心温まります。手紙を書くための約束事や気をつけたい点などを資料とともに例を挙げてお伝えしました。また、すっきり見えるはがきの表書きも実際に書いて練習していただきました。

「弔問のマナー」 ～しめやかな席での身のこなし～ 9月27日 講師 芝池 公子

突然の弔事の席でも慌てることがないように、弔問のマナーを順を追ってお伝えしました。宗教によって異なる上書きや拝礼の仕方等、もしもの時に問われる大人力。弔意を込めた身のこなしが、亡くなった方への尊厳を表す事にもなることをお伝えしました。



トータルマナー研修情報

トータルマナーの研修は、就活生や社会人のためだけのものではありません。

トライやるウィーク(職場体験学習)事前マナー研修

世代を問わず、マナーは不可欠です。

中学生が地域の皆様のご支援やご協力のもと、様々な職場体験や福祉体験を通じて、地域に学ぶ『トライやる・ウィーク』。感謝の気持ちを育み、社会の一員としての自覚を高められるこの機会に、コミュニケーションの第一歩である、きちんとしたあいさつや身だしなみをはじめ、事前に心得ておきたいマナーの重要性などを、お伝えします。事前マナー研修を受講いただくことにより、学生の皆さんそれぞれが自信を持って『トライやるウィーク』に臨めることはもちろん、身に付けたマナーは、その後の生活にも大いにお役立ていただけます。ぜひ『心の教育』の一環として、事前マナー研修をご活用ください。
※大学生にはインターンシップ事前マナー講座もございます。



研修報告

神戸ボウリング倶楽部様



8月29日、水谷講師による社員、アルバイト合同参加の研修が行われ同行しました。5回研修の2回目、内容は「会話・言葉づかいのマナー」でした。前回学んだことを活かし、お客様に伝わる生きたマナーにするため、講習中は「終始笑顔・ピンが倒れる音に負けない快活な声・目線を合わせる」を徹底。「言葉癖や発声の改善」「目線を合わせはっきり発言できるようになった」など皆さんに変化が見られる研修でした。
師範科 中村 美恵子

東京ソウェル様

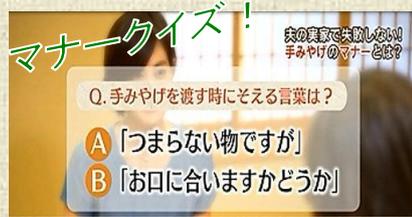


9月25日26日、田野会長による東京ソウェル様の14回目となる接遇講習会に、アシスタントとして同行しました。出席なさった54名の会員様は2日間、常にメモを取ったり、うなずいたり、とても熱心で、特に会長が講習内容に即したエピソードを話された時には、全員の方が身を乗り出し、目を輝かせて真剣に受講なさっていました。また今回は質問も多く、皆様のお仕事に対する真摯なお姿に感動しました。
研究科 時任 純子

社員研修でお悩みですか？一人からでも大丈夫！ 当社では少人数格安プランもございます。詳しくは⇒⇒⇒

朝日放送「キャスト」に出演！

平成26年8月5日(火)朝日放送「キャスト(ググッとライフ)」のコーナーにて「手みやげを渡す際のマナー」クイズの答えを解説する「マナーの達人」として紹介されました。



Q.手みやげを渡す時にそえる言葉は?
答えはB

「お口に合いますかどうか」
「おかあさんの好きな物を買ってきた」と一言そえる

※「つまらない物ですが」は現代ではへりくだり過ぎと言われています。

出演の様子はオフィシャルブログにて詳しい内容を公開しております。

取材裏話

【朝日放送「キャスト」に出演】 <http://www.manner.co.jp/blog/95.html>

撮影と取材は当事務所で行われました。記者さんはさすが質問がお上手。皆さんのお知りになりたいと思われることを的確に質問されます。番組内で紹介された手土産のマナーはほんの一部でしたが、実際には多くの質問にお答えしました。

せっかくですので、その一部をご紹介します。

Q. お盆の帰省時の手土産について、選ぶポイントを教えてください。

A. まずは相手様の好み、家族構成、珍しい物、人気のお取り寄せのもの、手作りでもいつも喜ばれている物などを手土産にすると喜ばれますね。

Q. そもそも帰省時に手土産などをお渡しするというのにはどのような意味があるのですか?

A. 特にお盆の帰省というのはお中元にも関わってきます。お中元とは元々ご両親やご先祖様への感謝の気持ちという意味があります。ご両親に対してお礼を、ご先祖様にはお供えという意味でお持ちするのが基本になっています。お歳暮は今年一年お世話になりましたという意味ですね。

その他にも皆さんのお知りになりたいと思われる質問がたくさんありました。紙面の都合上お載せできないのが残念ですが、今回の取材の質問と答えを「帰省の際の手土産のマナー」というタイトルで下記ブログにまとめております。よろしければご覧くださいませ。

関西作法会HP | 関西作法会通信(ブログ)
<http://manner.co.jp/sahou/157.html>



会長徒然抄

お歳暮は「虚礼廃止」と考えるか?

トータルマナー株式会社
関西作法会会長 田野 直美

近頃は「虚礼廃止」で禁止の職場もありますが、お歳暮をルーツから見ると…

■そもそもお歳暮はなぜ贈るのでしょうか?

元来、日本では、お正月に祖先の霊である年神様をお迎えするために、供え物を暮のうちに本家や嫁の実家へ贈る風習がありました。この供え物を近所の人や縁者に分け与えたことがお歳暮です。

現代では、お世話になっている人に対して、1年の締めくくりとしてお礼をする意味からお贈りするものです。

■お歳暮を会社で送るようになった理由、またその時期とは?

元禄時代に武士の組合の頭に対して日頃のお礼からお歳暮を贈る習慣が始まったといわれ、江戸時代には商人にも定着したとのこと。

江戸時代は、商家間の商品取引の形態として、掛け売りが行なわれ盆暮れの2回に決済を行っていました。その決済の際に、日頃の取引への感謝の気持ちとしてお礼の品を贈りました。この商家間の贈り物が、会社間でのお歳暮の始まりだといわれています。



■時代によって贈る相手や喜ばれるアイテムがどのように変化してきたのでしょうか?

神様への供え物を分け与えていた時代は、お酒や食物などのお下がり品でした。商家が贈るお歳暮としては、暦や屋号の入った手ぬぐいなどのPRを兼ねたものが用いられました。この名残が、現在の自社製品やカレンダー、社名入りのタオルなどです。現在では、商品券などが喜ばれるようです。また、海産物や加工肉、酒類も好まれています。

以上のようなお歳暮のルーツを知ったうえで、自社では廃止するのかどうかなどを考えてみてはいかがでしょうか。ちなみに、トータルマナーでは、日頃お世話になっている企業様に、心ばかりですがお礼ができるチャンスだと考えております。

⇒⇒⇒ <http://www.manner.co.jp/business-package>

冠婚葬祭のなかで、特に弔事は皆様の関心が高いところです。
今回はその中でも、質問が多かったものを紹介いたします。

あいさつ言葉編

弔事は急なことなので、取り急ぎ駆けつけたものの、なんと云えば良いのかと迷うこともしばしば。本来はご自身のお気持ちを言葉にすればいいのですが、言葉にならないものです。シンプルですが、次のような言葉に気持ちをのせるといいでしょう。

受付では・・・

「この度はお悔やみ申し上げます。」と言って、
「心ばかりですが、どうぞお供えください。」
と準備した金包みを差し出します。

告別式で遺族の前を通る時には・・・

一礼し「どうぞ、お力落としのございましたように。」
「どうぞお疲れのでもせんように。」

など励ましの言葉を言うと良いでしょう。

会葬御礼を渡された時・・・

「ありがとうございます。」は良く聞きますが、
「恐れ入ります。」のほうが良いでしょう。



数珠の扱い編

普段扱いたくない数珠ですが、これだけは覚えておくと良いでしょう。

◇数珠はバックから出したら、腰より下に下げない。

◇左手指 4 本に通し、親指の付け根に持ち、肘を曲げたまま腕を縮めて、お辞儀をする時も左手は下げません。数珠を持った時お辞儀は自然と片手札になります。



冬場のコート編

寒い季節にお葬式に行く時コートを着ていきますが、何か気をつけるようなマナーはありますか？

答えは・・・

通夜・告別式の会場はさまざまで、受付や待合場所、またお焼香も建物の外という場合もあります。建物の内外にかかわらず、**正式な場ではコートを脱ぐのがマナー**です。

ただし、喪主や遺族側から「風邪をひかれては申し訳ないので、どうぞコートを着てください。」などの声かけがあれば着ても構いません。逆にいえば自分が遺族側になった場合は、そういう気遣いができるようにしたいものです。

もうひとつ、気になるのが素材や色ですが、基本的に艶のない黒であれば問題ありませんが、**毛皮やレザーはタブー**です。たとえフェイクであってもファーが付いたタイプは避けたほうが良いでしょう。

(外せるタイプなら外して使うといいですね。)

お知らせ 関西作法会のHPができました。



マナーを学びたい個人のお客様に、関西作法会のことをもっと知っていただきたくて新しく HP を立ち上げました。当会の活動や日常生活で役立つマナー情報を発信中です。

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

マナー講師養成講座開講しました！

今年も第 23 期マナー講師養成講座が西宮校にて開講いたしました！



マナー Q&A 研究科 浅川 元子

Q. 名刺交換する時にはいけないマナーとは (複数選択可)

1. 室内で名刺交換する時は机を挟んで正対して交換する。
2. 頂いた名刺は失くさないようにすぐに名刺入れにしまう。
3. 名刺交換の際、名刺入れの上に人差し指と親指を出すと名刺が扱いやすくなる。
4. お渡しする時は、名刺に会社名や名前が書いてあるので「こういうものです」と言ってお渡しするとよい。



A. 3 以外全てタブー

1. 交換時は出来る限り机を挟まず立ったまま正対して交換します。
2. 名前、役職など覚えたころにしまいます。
3. 会社名、名前など自己紹介しながらお渡しするのがマナーです。

編集後記

今号のトピックスはいかがでしたか？冬に向かい、弔問時のコートについての質問がたびたびありますので取り上げてみました。今号は様々な情報盛りだくさんとなりました。常に「皆様のお役に立つ情報を掲載しよう。」と委員一同奮闘しております。皆様からご意見、ご感想をお寄せいただけましたら幸いです。

HP <http://www.manner.co.jp> mail info@manner.co.jp
FAX 0798-65-2636 広報委員長 萬 智子