

真心のメッセージ

平成 22 年 春号

第 19 号

2010 年 4 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
TEL 0798-65-2134
編集責任者 花田 方子

会長挨拶 新年度を迎えて



トータルマナー株式会社 代表取締役
関西作法会 会長
田 野 直 美
日ごろは何かとお世話になり
ありがとうございます。

早いもので、2010 年の新年度を迎え、ニュースレター春号をお届けするところとなりました。皆様はいかがお過ごしでしょうか。私どもは学校関係が休みになり、少しのんびりしながらも、新学期のシラバス作成・内定者研修・新入社員研修と頑張っております。

さて、昨年は、遅ればせながら不景気の影響を受け、当社も業績が芳しくありませんでした。昨年秋開講の講師養成講座も例年の半数にとどまりました。

しかし、まだまだマナーの需要は多くあります。すでに、東京・大阪・神戸に留学生を対象にした新しい大学（日本経済大学様・第一工業大学様・近畿医療福祉大学様）が設立され、マナー教育が必要とされています。当社は、東京上野キャンパス・大阪天王寺キャンパス・

神戸三宮キャンパスを担当させていただくことになりました。

また、外国人観光客を迎えるためのサービスマンを育てる「インバウンド・サービス・エキスパート養成科」が、株式会社プロスパー・コーポレーション様によって開講されます。こちら、当社がマナー教育を担当いたします。

それぞれのお国柄はありますが、マナーは「心」ですからどの国にも通用します。特に日本のマナー・サービスは、世界に通用すると考えております。中国の方が日本に観光にいっちゃった時「王様になったようだった」と言われたのが何よりの証明だと思います。

以前に、「マナーの輪を広げ、世界平和を」と冗談で言っておりましたのが、少しずつですが実現しそうです。

これも皆様方のお陰と心より感謝申し上げます。これからますます、マナーの輪を広める努力をして参ります。

どうぞご支援、ご協力のほど

よろしくお願い申し上げます。



平成 21 年度修了式・許状式

平成 21 年度修了者

養成講座	西宮 昼(2名)・夜(3名)・スカイプ(1名)
専 科	西宮 昼(4名)・大阪 夜(6名)
師範科	西宮 夜(6名)・岡山 昼(2名)

岡 山 校 修了式・許状式

日 時
2010 年 3 月 30 日(火)
18:00~20:00
場 所 岡山アネックスホテル



桜の花も満開の中、ご来賓に兵庫県中小企業家同友会の橋本正人様(レオ・ジャパン代表取締役)をお迎えして、なごやかに平成 21 年度修了式・許状式及び勤続表彰式が執り行われました。また今年は岡山でも、修了式・許状式が執り行われ、コンパクトながら、心こもった温かい式典となりました。これからもよりいっそう心身ともに女性として美しく、謙虚に学び、精進していくことを誓い合いました。

許状式

会訓 10 条唱和
修了証・許状授与
5 年勤続表彰
会長挨拶
記念撮影
懇親会パーティ

西宮・大阪校 修了式・許状式

日 時
2010 年 4 月 4 日(日)
11:00~14:00
場 所 ノボテル甲子園





ユーミーマンション



ナビキューブ

株式会社ナビックは、遊休地所有者様の立場に立って、その土地の価値を活かすお手伝いをさせていただいております。今や土地は所有しているだけではコストに過ぎません。鉄筋コンクリート造賃貸マンション ユーミーマンション や、戸建て木造賃貸住宅 ナビキューブ、ロードサイド店舗などをご提案し、建設を行っています。昨年から全社員一丸となって商品開発に取り組み見違えるほどに建物をバリューアップさせました。「常にお客様のことを考えて」を心に留めながら取り組んだ商品開発は、コーナーを丸くしたり、コンセントの高さの変更をしたりといった建物の細部にまで及んでいます。また、商品開発だけではなく、お客様に気持ちのよい対応ができるように、8年前からトータルマナー様の指導でマナー研修も毎年行っています。

マナーは朝礼でも取り組んでいて、毎月異なったマナースローガンを掲げています。今月のマナースローガンは「謙譲語と尊敬語を使い分けよう」なので、朝からみんなで「する」は「わたくし」が「いたす」「お客様」が「なさる」と言ったようにいくつかの言葉を復唱しています。

そんなナビックですが、定期的に会社の周りや現場の周りを社員全員で清掃しているので、もしかしたら街中で皆さんとお会いしているかも知れません。白いパーカーに青い文字の「NAVIC」社員を見かけましたらぜひ一声おかけください。



新年賀会 1月11日(日) 於:西宮北口 孤山茶屋

マナーを学び、その普及を願う関西作法会の会員一同が集う初行事、新年賀会に今年は、元県会議員今西永児様をお迎えしてにぎやかに行われました。

新年賀会は初稽古の場でもあり、今年のテーマは、「冠」の祝い事(冠婚葬祭の冠にあたるもの)「帯祝い」から始まり「お七夜」「お宮参り」「お食い初め」「初節句」など、古くから人は、神様にその誕生前から成長と幸せを願い、またその節目ごとに感謝をして礼節をつくしてきたことが、現代の作法(マナー)に通じている事を学びました。

そしてまたその方法は、地方により独自の変化をしたものもありますが、作法は違っていてもベースは「感謝の気持ちと相手を思いやる心」であるというマナーの基本と、奥深さを改めて教わった初稽古でした。

生きるという事を当たり前と思わず、感謝して日々を謙虚に暮らしていきたいと思えます。

研究科 伏見眞由美

朝日ファミリー 3月5日号に掲載されました

私がプロになれた理由

関西作法会のマナー講師養成講座の受講を思い立ったのは14年前、44歳の時のことでした。ちょうど息子が大学受験の時期にさしかかり、親の自分も勉強することで励ましたかったのが受講の理由。仕事にしようとは全然考えていませんでした。それでも、マナーを知らなければ、会社勤め経験のある自分自身、足りないところだらけなのがわかり、家事と並行して学び続けました。会の講座で講師経験を積み、専門学校や研修会に派遣されるようになったのは、受講開始から2年と半年後。その後も勉強して、ビジネスマナーのほか秘書検定対策講座・就職面接対策講座・社員研修とレパトリーを増やし、現在、多い時には週5日教えています。最初は反対気味だった主人も今では認めてくれ、はりあいのある毎日です。講師業を始めてもう12年になりますが、ここまでずっと続けてこられたのは、私自身がレパトリーを増やしたり、健康に恵まれ休まないでできたこと、もう一方で不況や新卒の就職難で講座のニーズが拡大した世相があったからこそだと思います。40代からプロをめざす以上、努力は欠かせませんが、ある程度は巡り合わせと思って、深刻にならずマイペースで力を付けていくのがいいでしょう。

Case 2 プロとして立つ日をめざして



トータルマナー(株) 講師 高島広子さん

1952年生まれ、箕面市在住。トータルマナー(株)関西作法会のマナー講師養成講座を受け、98年講師を開始。大学・専門学校などの関連講座を担当し現在に至る。



平成22年度会員講習会「心のおしゃれ講座」のお知らせ



1月を除く奇数月の最終土曜日:13:30~15:00に西宮第一教室にて会員講習会を催します。会費は 525円 でどなたでも参加できます。今年のテーマは「食」です。是非お越し下さいませ。

- * 第1回 5月29日(土) 「洋食のマナー」 講師 杉本美穂
～ “お互いに料理を楽しむ”の精神を大切に生きたマナーを～
- * 第2回 7月31日(土) 「伝統の洋菓子」 講師 影浦悦代
～ ヨーロッパのお菓子にまつわるお話～
- * 第3回 9月25日(土) 「和食について」 講師 竹下ミサ子
～ 年間行事にちなんだ料理～

いまどき事情 就職面接

トータルマナーでは、毎年就職活動を始めの方たちを対象にした面接対策講座があります。内容としては、身だしなみ おじぎ 自己紹介の仕方 面接の流れなどを説明した後、面接シミュレーションを行います。今回、学生さんたちの参考になればと、担当している講師たちからいろいろな意見を集めてみました。中でも気づきにくい点として要約すると、次のようなものでした。

【 相手から信頼されるには? 】

- 笑顔のある明るい表情 ● 落ち着いた話し方 ● 動作にメリハリがある など。

【 質問のポイント 】

- よくある質問に対して準備しておくことはもちろんですが、予想外の質問に対してはあわてずに、質問の意図を質問するのもひとつの方法(沈黙は最悪の状況)
- 集団面接の場合 他の人の応答もよく聴いておくこと。(それについてどう思いますかという質問がくる場合があります)

【 自己PR 】 自己分析が大切とよく言われますが、自分でわかりにくい場合は?

- 人にほめられたことを思い出す それを自分の長所やPRにつなげていく

面接は一方通行ではなく、双方向のものであるという認識をもつこと!

企業をチェックすることも大切!

その他、いろいろと質問されますが、

やる気・熱意・ねばり強さ

を素直に伝える事が大切です!

鏡の前で自分の表情や話している時の様子などを客観的にチェックしてみる

最後まであきらめない

平成21年度「心のおしゃれ講座」

* 第4回 11月28日(土)
「コミュニケーション」
～ 素敵なお付き合いのための会話術～
講師 浅川元子



どんなにマナーを身に付けても、美味しいお菓子を頂いても、会話が弾まなければ楽しい時間はすごせないもの。心の持ち方とちょっとしたテクニックでコミュニケーションの輪はまだまだ広がります。話し上手は聴き上手。相手の気持ちを考えながら耳を傾ける「アクティブリスニング」の手法をゲームを交えながら説明しました。表情、言葉、目線、うなずき等々ちょっとしたことで相手の気持ちをとらえることもできるのです。

講義終了後も楽しい会話が続き、文字通りたいへん良いコミュニケーションが取れた一日となりました。

* 第5回 3月24日(土) 「茶菓のマナー(2)」
～ お茶・お菓子の出し方・いただき方～

講師 古賀敦子



「今朝、日本茶を召し上がってきた方?」という問いかけに、手を挙げた方が、8人中おひとり。多くの飲み物が出回っている今、あらためて日本

茶の効能や、美味しい入れ方をお伝えし、明日は日本茶をいただきたいという思いになるようお話を進めました。

さて、講座の翌日は、日本茶を飲んでいただけたでしょうか?

勤続表彰者紹介

おめでとうございます！

関西作法会師範科を卒業し、トータルマナーで5年間活躍くださった先生方、ありがとうございます。今年度は10年目の講師はいませんでした。ここまで運営できたのは皆様方のお陰です。心より感謝しています。当社は、定年退職がありません。今後も健康に気をつけて、ますますのご活躍を期待しています。

トータルマナー株式会社 代表取締役 田野 直美



勤続5年 (11期生) 井田 ゆかり

周囲の皆様に支えられながら、多くの得難い経験をさせていただき、感謝の気持ちで一杯です。伝え教えることの喜びと難しさを胸に、今後も精進していきたいと思っております。



勤続5年 (11期生) 丸本 美智代

「次の世代を担う子供達に自分のできる事で役に立ちたい!!」自分の意思を貫けば今はそれができる時代。未熟な私に場とチャンスを与えて下さった当会に深く感謝申し上げます。



勤続5年 (11期生) 藤原 良江

たくさんの方々に支えられての5年間。感謝の気持ちでいっぱいです。

この感激を忘れずに、初心に立ち返り、これからも夢に向かって笑顔でがんばります！



勤続5年 (11期生) 正道 幹子

あっという間の5年でした。

様々な業界のお仕事を担当させて頂き、とても勉強になりました。今後も内面(心)を磨きつつ、微力なりともお役に立てるよう精進して参ります。

フランチャイジーになって

家電通販のキャッチコピーに“いつかを今すぐ”とあったように思いますが、私にも“今”がきました。漠然と一般マナーをどこかで伝えたいと夢みていました。去年会長との面談でそんな話をさせて頂きましたが、その後教室のめぼしはつけたものの、何の進展もないまま今年も面談の日を迎えました。フランチャイズのことは何度も耳にしていたのですが、自分の事としては結びつかなかったのです。私が考えている事は細やかなものでフランチャイジー立ち上げなんて大きなことは考えられないと決め込んでいました。ところが会長のお話を伺うと、もっと身近なもので多くの面でお力添えをいただける事がわかりました。お陰様で、慎重で決断力の遅い私が、“始めてみよう！動いてみないとわからない”と思えるようになったのです。

63歳を迎えた今から10年後の自分をイメージして...と思えることはとても幸せです。ありがとうございます。

研究科 渡名喜 浩子



マナー Q&A

～ その場に応じたマナーで素敵な人に ～

Q. 春は新しい出会いの季節ですね。

そこで今回は自己紹介を取り上げました。次に自己紹介のポイントを挙げましたが、その他気をつけなければいけない事を答えて下さい。

1. ゆっくりと姓・名を区切る
2. 名前の字を説明するなど印象的に
3. 住まいや趣味、性格などエピソードを交え紹介する

A1. 名前を言う前に「はじめまして」を言う。

突然名前を言うと、相手が聞く準備ができていないので、聞き逃す場合があります。「今から言いますよ」と言う意味の前置きが必要でしょう。

A2. 決められた時間を守る。

ひとりだけ長い時間話をしてしまうと、他の人が話す時間がなくなってしまう場合も出てきます。お互いを思いやる心がマナーの基本ですね。



そのほか、笑顔・滑舌良く・全体を見て話す・身だしなみ などにも、気をつけたいですね。第一印象はとても大切です。マナーを身につけ素敵な人になりましょう！

研究科 谷口礼子

♪ 編集後記 ♪

今号は、新聞掲載記事あり、受賞ありと盛りだくさんの内容で、ニュースレター初の増ページとなり、記念すべき特別版ができあがりました。皆様も、ニュースレター“春の特別号”をじっくりお楽しみください。

また、「真心のメッセージ」へのご意見、ご要望などお寄せいただければ幸いです。

FAX 0798-65-2636

E-mail: info@manner.co.jp <http://www.manner.co.jp>

広報委員長 花田 方子



忘れてませんか? 引っ越しの「ごあいさつ」



イラスト／長井多美栄

荷造りOK、手続き関係も処理は完璧、後は引っ越し本番あるのみ。
「ところで、ご近所のあいさつってどうするの?」「あーっ!」——。という
光景が、毎年この時期、繰り返されているようです。大切なことなのに、
つい忘れがちな「引っ越しのごあいさつ」準備。マナー指導のプロ、トー
タルマナー株式会社 社長の田野直美さんによる紙上講座です。

旧居では2〜3日前に

引っ越し準備の忙しさに、「つい
うっかり」となりがちなのが「ごあ
いさつ」関係です。新居だけでな
く、旧居（今住んでいるところ）も
「立つ鳥跡を濁さず」といきたいも
のです。

旧居では、隣近所へのあいさつは
2〜3日前に済ませておきましょう。
う。お世話になったことへのお礼は
もちろんですが、引っ越し当日はト
ラックが来るなど騒がしくなります
から、その旨、事前に伝えておく必
要もあるからです。

また、特に親しい間柄の人なら、
菓子折りや洗剤などの日用品をお礼
の品として贈るのもいいでしょう。
2千円〜3千円程度が目安です。た
だ、引っ越しするという連絡は、2

〜3日前とはいわず、もっと早く
に。相手が送別会を開きたい、ある
いは饗別（きやべつ）を用意したいと思っ
たかもしれません。

賃貸住宅の場合は、もちろん、大
家さんにもあいさつを。

新居では当日か翌日に

新居での隣近所へのあいさつは、
できれば、引っ越しまでに前もっ
て、一度済ましておきたいですね。

引っ越し準備でバタバタしているの
で難しいですが、たとえば、新居の
掃除に出かけた時などを利用して、
「〇月〇日に越してまいります。ま
た日を改めてうかがいますが……」
とあいさつしておきましょう。当日
は引っ越し作業で迷惑をかけるかも
しれません、一声かけておくこと
もできます。

正式なあいさつは、引っ越しの当
日か翌日がベスト。遅くとも1週間
以内には済ませたいものです。昔か
らいわれているように、戸建て住宅
の場合は「向て三軒両隣」でいい
のですが、忘れがちなのが、裏手に
ある家。こちらも生活上、互いに影
響がある。お隣さんですから、き
ちんとあいさつしておきましょう。
マンションの場合は、上下階のお宅
も忘れずに。

その際、できれば家族全員であい
さつを。それぞれを紹介しておきま
しょう。無理な場合でも、家族構成

たの なみ 田野 直美さん

トータルマナー株式会社代表取
締役、関西作法会会長。
関西を拠点に、自治体や
企業のマナー研修で全国
的に活動。大阪成蹊短期
大学、神戸学院大学非常
勤講師をはじめ、大学で
の就職活動向けマナー指
導も多数手がけている。



は伝えておく方がいいですね。

あいさつの品はいくら?

あいさつの品としては、洗剤など
の日用品で、500円〜1千円程度が
相場です。町内会の会長などにも、
あいさつしておきたいなら、千円〜
2千円程度の菓子折りなどでもいいで
しょう。管理組合があるマンション
の場合は、組合役員は持ちまわりが
多いので、特に必要はありません。
熨斗（のし）紙は、「蝶結び」か「結び切
り」の水引がプリントされたもので
あれば大丈夫。上書きは「ごあいさ
つ」「御挨拶」どちらでも。また、熨
斗紙は包装紙の上に張る「外熨斗」
で、その方が、名前が相手によく伝
わります。

お隣さんしてみれば、「どんな
人がくるのだろう?」と気になって
いるもの。きちんとあいさつを済ま
せて、第一印象をよくしておくと
が、新生活をスムーズにスタートさ
せる助けになります。





優秀賞をいただきました



去る2月26日、東京新宿のアルカディア市ヶ谷にて、平成21年度 文部科学省後援「秘書技能検定」など、9検定の各技能検定試験における成績優秀合格者並びに、成績優秀団体の表彰式がありました。師範科生の土居早苗が、ビジネス電話実務検定 知識A級試験で、全国で6名の優秀賞の一人に選ばれました。



このたびは、思いがけず優秀賞を頂き、光栄に存じております。検定受験の機会を与えていただいた関西作法会のおかげだと、感謝しております。今後も精進して参りますのでよろしくお願いいたします。

師範科 土居 早苗

平成 21 年度ビジネス電話検定		
実践級	受験者 3 7 3 名	大臣賞 2 名
	合格者 3 5 5 名	優秀賞 6 名
知識 A 級	受験者 2 , 5 7 8 名	大臣賞 2 名
	合格者 2 , 0 5 1 名	優秀賞 6 名
知識 B 級	受験者 1 , 7 3 0 名	
	合格者 1 , 5 1 6 名	

