2012 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
0798-65-2134
編集責任者　花田　方子

真心のメッセージ

平成 24 年　春号　　第 23 号

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

3 月の関西作法会創立 30 周年記念式典も無事終えることができ、2012 年の新年度を迎えました。

式典の折には、240 名もの方々にご臨席いただきありがとうございました。心より感謝申し上げます。

さて、今年度から式典で披露しましたネットで学べる「ワンコインマナー」の制作に力を入れたいと考えています。これは、私どもの理念である「より多くの人々にマナーを広め、よりよい社会を目指す」ための一環で、6~7 年前より考えておりました。ですが、当初はまだまだ環境が整っておらず、やっと各家庭にパソコンが行き届き、光通信になり実現することができました。

ワンマナー（一つのテーマ）にワンコイン（500 円）で、1 週間いつでも世界中のどこからでも学べるというものです。本や DVD で知識だけを学ぶものではなく、動画を見ながら一緒にレッスンする実践型を重視しています。今後、次々とテーマを増やして参ります。個人的や会社の研修にぜひご利用くださいませ。勿論、実際にチェックなどし、その場で直接アドバイスできるのは、出向いての研修ですので、そちらもよろしくお願いいたします。

事業展開では、お陰様で専門学校様より年間 460 時間の新規の授業を担当させていただくことになりました。

また、大学様で、現在担当している学科の実績を評価いただき、他の学科からもご依頼があり喜んでおります。

「全国の学生に、マナーの通年教育を」という夢が益々実現していき、今年度も努力を惜しまずマナーの普及に力を注ぎたいと存じます。

今後ともお力添え、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

研修報告

ひょうご税理士事務所 様

師範科 芝池 公子

3 月 28 日、ひょうご税理士事務所様のマナー&サービスマインド研修に田野会長のアシスタントとして同行いたしました。月一度の研修はこの日で 4 回目。

「習った事は繰返し実践」と毎日の朝礼でスマイルエクササイズや挨拶に取り組んでいらっしゃいます。

今回は名刺交換・指示、報告の仕方・案内のマナーと業務に密着した内容で、皆様生き生きと実践されていました。特に名刺の扱い方は「疑問点が解消しました・大変役に立ちました」のお声を多数いただきました。

社員様から質問や課題の提案が出て、カリキュラムを延長して更に研修を続けてくださることになり、マナーへの意識の高さを感じました。

兵庫医科大学病院 様

研究科 土居 早苗

4 月 2 日、今年度の新入職の医師、看護師、技師、事務職、約 200 名を対象に新人マナー研修が行われました。医療人としての心構え、服装と身だしなみのマナー、笑顔と挨拶の座学の他に、お辞儀、発声練習、敬語表現、ペアを組んでの案内ロールプレイングなどの全員参加の実技や代表者数名による電話応対訓練機を使用しての電話応対ロールプレイングなどを実施いたしました。

会場が広く、舞台からの講義でしたが、真摯に受講いただき、距離を感じさせない一体感のある研修となりました。約 3 時間の研修成果をさっそく感じさせる挨拶と　お辞儀で、研修が修了いたしました。

お客様紹介　ビジネスレンタリース株式会社 様

関西作法会様　30周年誠におめでとうございます！

弊社　ビジネスレンタリース株式会社も、昨年12月に30周年を迎えました。

昭和56年にわずか13台でレンタカー事業を始めましたが、30年を経た今は、おかげさまで1300台超を保有するまでに成長することが出来ました。これもひとえにお客様皆様のご愛顧のおかげと感謝申し上げます。また現在は、関連事業として、リース業、中古車販売業、損害保険代理店業をはじめ、整備事業にも力を入れるべく今年1月に指定工場の認可も受け、事業の拡充を図っております。

お客様からご注文を受け、レンタカーを手配する、という弊社の仕事の第一の窓口は『電話応対』です。法人様を主体とした取引の中では、直接お顔を拝見しながらご注文を伺うことが少なく、電話での対応が非常に大きな比重を占めます。そのため弊社では以前からトータルマナー株式会社代表取締役の田野先生に講師をお願いし、

電話応対を中心としたマナー研修を毎年行って社員のレベルアップを図っております。お客様から「気持ちのいい電話の応対ですね」と言っていただけるよう、さらに電話だけでなく、すべての行動において元気のいい会社だと思っていただけるよう、トータルマナー株式会社の先生方のご協力ご指導のもと、最高のマナーで最高のサービスを提供していきたいと願っております。

ビジネスレンタリース株式会社
代表取締役　西村　孝　様
本社:〒531－0075 大阪市北区大淀南1丁目10－9　ビジレンビル
06－6453－6333(代)
予約センター:TEL　06－6453－0131　FAX　06－6453－0181
FD　0120－50－1515

平成24年度　会員講習会「ところのおしゃれ講座」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 でどなたでもご参加いただけます。是非お気軽にお越し下さいませ。

～本年度のテーマは“日本の伝統と文化”～

第1回　5月26日(土)	「茶菓のマナー」	講師　鈴木　裕己子
第2回　7月28日(土)	「包　む　心　得」	講師　高津　美智子
第3回　9月29日(土)	「折形 鶴のメッセージカード」	講師　白石　三保子

平成23年度 第4回　　平成23年11月26日（土）「贈答のマナー」　　講師　石垣　陽子

～日常生活に役立つ贈答のマナー～

贈答とは、品物に気持ちを託して、相手に喜ばれるものを贈る事です。
日常生活においてさまざまなシーンがあり、どなたでも一度は何を送ろうか迷われた事があるはず。今回は、贈り物をする際のポイントを押さえながら、お歳暮とお年賀を中心にお伝えしました。

平成23年度 第5回　　平成24年3月24日（土）「電話応対のマナー」　　講師　土居　早苗

～好感のもてる電話応対のマナー～

電話応対時に好感を得るためのポイントである「音声表現・言語表現・コミュニケーション力」の基礎スキルとテクニックについてお話しました。それと共に、「かけるときには受け手の気持ちで、受けるときにはかけ手の気持ちで！」と、相手への気遣いと心配りをお伝えしました。

新聞に掲載されました！

2012年4月2日 発行　　産　経　新　聞

「顔を見せる」のが大事
お世話になった人へも
引っ越しの挨拶、上手なマナー

入学や入社、転勤など、新生活がスタートする4月。この時期、ひと苦労するのが引っ越しだ。特に気をもむのが、近所への挨拶。新しい土地で気持ちよく生活をスタートさせるために必要な「挨拶のマナー」を専門家に聞いた。（佐々木詩）

翌日までには

「引っ越しの挨拶はできれば引っ越す前にした方がいいですが、引っ越し当日、遅くとも翌日までには済ませましょう」。マナー講師の養成や百貨店など企業での研修を手掛ける「トータルマナー」（兵庫県西宮市）代表で、30年以上作法について研究している田野直美さん(62)は、こうアドバイスする。

新築や中古物件をリフォームするなど工事を伴う際は、工事前に業者とともに挨拶に行くのが、より丁寧。「向こう三軒両隣といいますが、なにかとお世話をかける裏のお宅も忘れないで。マンションなら両隣と上下のお宅に挨拶した方がいいでしょう」

挨拶は家族全員で行くことが望ましいが、無理な場合は家族構成を伝えておく。留守で会えない家があれば、メッセージを書いてポストに入れておくといい。

気になるのは手渡す品物。田野さんは「顔を見せて挨拶するということが品物よりも大事」としたうえで、「金額的には地域差があると思いますが、一般的には500～千円程度の品を」とアドバイス。高額なものを渡す必要はなく、お菓子や洗剤を選ぶ人が多いという。

品物には名前を確認してもらえるよう、外のしを付け、上書きは「ご挨拶」とする。「『粗品』は過剰な謙譲語ととらえられることも。『寸志』は本来、目上の人から目下へ使う言葉なので引っ越しの挨拶には向きません」（田野さん）。のしは、ちょう結びでも結び切りでもかまわない。

うまく使い分けて

新しい生活に目が向き、忘れがちなのが今までお世話になった人への挨拶。「向こう三軒両隣」と町内会長などには、引っ越しの2、3日前までに挨拶を済ませておこう。手渡す品物は、特にお世話になった人には2千～3千円程度のものを。中のしで上書きは「薄謝」を使う。

ただ、女性の1人暮らしの場合など、挨拶を省く方がいい場合もある。1人暮らしだと周囲に知られることが防犯上、問題になるからだ。

田野さんは「マナーには『これだけは』という基本がありますが、環境や状況に応じてうまく使い分けてください」とアドバイスしている。

荷物の搬入などで近所に迷惑をかけることもある引っ越し。事前の挨拶があればよりスムーズに

おめでとうございます！

★ 勤続表彰者紹介 ★

勤続 10 年　　8 期生　　谷口　礼子

周囲の方々の温かい眼差しに支えられてきました。心から感謝しています。また、トータルマナーが社会の中で徐々に大きな存在になっていることを大変うれしく思っています。

勤続 10 年　　8 期生　衣笠　節子

「無理をせずに出来る範囲で良いから」という会長のお言葉に元気を頂きながら今日を迎えることができました。
感謝の気持ちを忘れずに今後も頑張って参ります。

勤続 5 年　　13 期生　渡名喜　浩子

ここまで続けてこられたのはひとえに会長はじめ周りの方に引っ張っていただいたお蔭です。
これを機に将来“継続は力よ”と、少しは胸をはって云えるように日々積み重ねて参ります。

勤続 5 年　　13 期生　花田　方子

思えば、講師になる気もなく入会してきた私が講師となり、今日まで続けてこられたのも、ひとえに周囲の方たちがすばらしかったからです。すばらしい人達や仕事との出会いに感謝の気持ちでいっぱいです。

★ ビジネス電話検定　優秀賞受賞 ★

師範科　　後藤　雅子

この度、文部科学省後援財団法人実務技能検定協会主催「ビジネス電話実務検定知識 A 級」において、優秀賞を頂く事になり驚きとともに、大変光栄に存じております。
私がこの様な素晴らしい賞を頂く事が出来ましたのも、ひとえに会長をはじめ、先生方のご指導あっての賜物と存じます。
今後ともこの賞に恥じぬ様、更なる自己研鑽に励んで参る所存でございます。

マナー　Q&A

研究科　井田　ゆかり

Q. 春は華やかな席に出ることも多いですね。
では、次のような装いは正しいでしょうか？
①お昼のパーティーで、淡い色のひざ丈のシルクワンピースを着た。
②招待状に「平服でお越しください。」と書かれていたので、ジーンズとセーターにした。

A. ① 正解です。
ワンピースのほうがスーツより格上とされていますが、仕事の途中や仕事帰りにスーツで出席するような場合は、明るい色にしたり、アクセサリーなどで華やかにするとよいでしょう。
また、くるぶしが隠れるような長い丈のスカートやドレス、肌の露出度が高い服装は夜の装いです。
② 不正解です。
「平服」とあっても普段着で出席するのは考えものです。
男性はダークスーツ、女性はドレッシー過ぎないワンピースやスーツがよいでしょう。
何を着て行けばよいのか分からない場合は、招待先に確認しても失礼ではありません。

編　集　後　記

今号は私どもの３０周年特集として増ページでお送りいたしましたがいかがでしたでしょうか？
また、４月は新しい生活のスタートの時期です。結婚式や歓迎会などイベントの多い季節でもあります。
引っ越しのマナーや服装のマナーなどご参考になれば幸いでございます。
今後とも「真心のメッセージ」へご意見、ご要望を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