

# 真心のメッセージ

平成 25 年 秋号

第 26 号



## “入会十七年で思うこと”

トータルマナー株式会社

関西作法会

取締役 市川 蓉子

マナー講師養成の講座も 22 期生を迎えました。毎年送り出した講師が経験を重ね、年ごとに成長しプロ集団となりました。これもひとえに、皆様方のご支援の賜と心から感謝いたします。

私が曖昧であったマナーの知識をしっかりと身につけたく入会したのは、すでに定年後の六十四才の時でした。大学や、企業のマナー研修講師として貴重な経験を積み、現在講師養成講座修了後の専科生の授業を担当して十年が経ちます。

専科は、養成講座にてマナーの基礎を身につけるためのハードな授業を終え、より深く学んでいただく過程です。理論や型だけでなく思いやり謙虚さも伴うマナーの心を大切にとお伝えしております。

私も共に人格の向上を目指したいと考えます。

「教うるは学ぶの半ば」と申します。受講生から学ぶことも多く、思いがけない第二の人生を過ごさせていただいております。

現在トータルマナーは、田野会長のもと、国内のみならず上海までマナーの輪を広め、又、インターネットによるワンコインマナーレッスンなど常に挑戦しております。

私も「凛として」をモットーに、マナーを通じて社会に貢献出来ますようさらに努力したいと思っております。

今後共一層のご支援、ご指導の程よろしくお願い申し上げます。



## 研修報告

### 大阪成蹊短期大学様

8月4日 オープンキャンパスにて実施された、田野会長担当の経営会計学科の模擬授業を見学いたしました。



保護者と高校生、またお友達同士など、20名近くご参加いただきました。内容は「挨拶のマナー」でした。学生時代にマナーの重要性を学ぶ大切さのお話では、皆さん真剣そのものでした。おじぎの実践では、初々しい姿も見られ、和やかでした。

終了後には、「おもしろかった」というお声もあり、



楽しく学んでいたように感じました。

研究科 桐村 里美

### 西宮市シルバー人材センター様



9月9日 田野会長による接遇マナー講習会にアシスタントとして同行しました。社会経験豊富な男性会員様 32名と関係者の方 9名がご参加でした。

笑顔の練習・おじぎの実践（ビデオ撮り）も大変積極的でした。あいさつの重要性・言葉遣いのマナー（ワンコインマナー動画使用）等について様々なエピソードを混じえた会長のお話、「昔を思い出しました。」と講習会前より若々しい足取りで会場を後になさる会員の皆様のお姿が印象的でした。

専科 玉田 喜久子

# お客様紹介

学校法人兵庫科学技術学園

# 阪神自動車航空鉄道専門学校 様

本校は、1988年の開校以来、一貫して専門学校工業課程の教育をして参りました。特に自動車整備士（自動車整備工学科）の養成に関しては、全国でもトップクラスの歴史と伝統を誇っています。現在は、さらに二輪整備工学科および鉄道システム科も加え、交通インフラ関連の人材の育成を実践しております。

さて、マナーに関する教育ですが、上記3学科ごとに毎週月曜日1コマ90分授業を行っております。講師には、トータルマナー株式会社の津田先生をお願いしております。

実は、私は今年4月に本校へ赴任しまして、初めて津田先生にお目にかかったのですが、先生の第一印象はまずその笑顔でした。その雰囲気と存在感に圧倒されたのを記憶しています。人間は人と接するとき、こうでなきゃいけないあと改めて感じました。折角でしたので、先生に一言質問をしました。

「先生、ところでマナーとはどういうものでしょうか」先生は、即答でした。「それは校長先生、人に不愉快な思いをさせないということです」簡潔明瞭な答え、マナーの定義です。今さらながら感心しました。

マナーというと、こんな時はどうするのという形式ばかりを考えていましたが、形式というよりは大切なのは人を思いやる“心”なのですね。法律でもない、道徳でもない、一番身近で大切な心の表現の一つですね。

本校の学生は主に技術系に巣立って行きますが、様々な人と接触する社会人として最初に身につけるべき基本がマナーではないかと思えます。今後は、日本人も国際的な役割がますます多くなりますが、マナーは各国の文化の違いからその内容も変わります。マナーを知ること、各国の文化を理解することともつながっているようです。改めてマナーの大切さを感じました。

学校法人兵庫科学技術学園 阪神自動車航空鉄道専門学校  
学校長 力田 利宏 様



## 「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)に西宮教室でマナー講座を開いております。

一般の方も525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。

場所 西宮

平成 25 年 11 月 30 日 (土) 13:30~15:00  
「物の受け渡しのマナー」 講師 桐村 里美  
~美しく見える物の受け渡しと所作~

平成 26 年 3 月 29 日 (土) 13:30~15:00  
「和服の扱い」 講師 松田 朱未  
~おさえておきたい和服の扱い方~

「日本料理のマナー」 ~知っておきたい日本料理のマナー~ 5月25日  
和食は私達には一番身近な食事です。毎日使うお箸やお椀の扱いにも美しい所作があります。また、改まった会席料理の席でも迷いなく食事ができるように、具体例をあげてマナーをお伝えしました。料理の写真を見たり、実技もしていただき楽しい講習会になりました。

講師 芝池 公子



「自宅訪問のマナー」 ~失礼のない訪問の仕方~ 7月27日



親しい友人やご近所の行き来から、お中元・お歳暮などの儀礼的な訪問までご自宅に伺う際の状況は様々です。その際、少しの気配りで印象は変わります。今回は訪問する側を中心に、訪問前の準備から、手土産の渡し方、履物の扱い方、辞去のマナーなど、訪問時の一通りの流れを各シーンに合わせてお伝えしました。

講師 後藤 雅子

「席次のマナー」 ~心得ておきたい席次のマナー~ 9月28日

お客様を案内する時、会社やお宅を訪問した時、失敗しないよう基本的な上座、下座、席次順位をお伝えしました。「席順で迷ったことや疑問に思っていたことが、理解でき又経験談も楽しく大変勉強になりました。」とのお声もいただき、なごやかな雰囲気でした。

講師 市川 蓉子



ワンコインマナーレッスン「受付のマナー」をUP! 詳しくは⇒⇒⇒

# 読売Life兵庫版2013年1月号に掲載されました!



田野さん。気さくで分かりやすい指導が評判

◆**神事に由来する慣習**  
指南を請うたのは、企業の社員研修やマナー講師養成を手掛ける「トータルマナー」(西宮市)代表の田野直美さん。「由来を知られば、マナーや作法が自ずと

◆**こんな時はどうする?**  
「一家計事情を考慮し、初めから無理のない程度で金額の検討を」。不況のご時世とは言え、

Q 外出先などで、ぼち袋の持ち合わせがない時は?  
A 現金を裸で渡すのはタブー。無礼をわびてから、懐紙やティッシュでも構わないので包んで渡すこと。

Q 上司の子供にもあげた方がいい?  
A 上司の家族も「目上」なので、お金を贈るのは失礼。心情的に渡したい時は、図書カードなどの品物を「お年賀」として。

トータルマナー株式会社  
ビジネスマナーから冠婚葬祭など日常生活の作法まで、幅広いテーマで講習を実施。講師養成講座にも定評がある。  
西宮市南昭和町5-15  
☎07998-6656・2134

理解できるはず」と、まずはお年玉の起源から。いわれには諸説あるが、「神事にまつわる説が一般的」だそう。年神様に供えた鏡餅を分け合う「御霊(魂)分け」に由来するとする。

◆**いつまであげる?**  
あげる対象の年齢は、物心付く頃〜大学生までが社会通念。社会人になれば「卒業」だが、「縁起ものだから」と渡す人も

◆**金額の目安は**  
インターネットによる「お年玉に関するアンケート」(12年・インターワイヤード調べ)では、あげた人数の平均は3・47人、お年玉の出費総額は平均2万1028円。

## 気になるお年玉

親同士のお付き合いにもかわる大切な風習。知っておきたい心得を、マナーの先生に伺った。山南紀子

元は「お下がりゆえ」「目上から目下の者にあげる」のが基本。「目頃お世話になってから」と両親や祖父母に渡した時は、「表書きを『お年賀』『挨拶』などに変えるのが礼儀です」

だし、お返しを意識しない程度に。相手の親に気を使わせないのもマナー」と田野さん。「お年玉は親の前で渡す」のも、相手の親に気まずい思いをさせないためのマナーだ。

### 入れ方にも作法あり

ご祝儀と同様、お年玉は新札がベスト。正しい入れ方、ご存知ですか。  
①肖像がある面(表)が内側になるよう、左側→右側の順で3つ折りにする。  
②折り合わせた面が袋の表に来るように入れる。  
\*折らない場合は、お札の表が袋の正面に来るように入れる。



## いつでもだれでも学べる実践型ワンコインマナー情報

### ～ 会話・言葉づかいのマナー ～

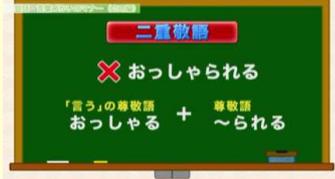
講師 白石 三保子



敬語がスムーズに話せるようになりたい、会話力を上げたい...  
そのような思いの方は多いのではないのでしょうか。  
基礎編では、敬語だけでなく話し方で相手に与える印象の違いを映像で確認。また、会話で重要な滑舌を訓練する口の体操のレッスンも行います。  
応用編では、さらに会話の表現を豊かにするクッション言葉や日常使っ

てしまいがちな間違った敬語を実際のオフィスのようにやりとりし、分かりやすくご覧いただけます。言葉づかいは、その方の品格を表します。  
ぜひ『会話・言葉づかいのマナー』を皆様の印象アップにお役立てくださいませ。

会話・言葉づかいのマナー基礎編 <http://www.manner.co.jp/seminar/seminar-6.html>  
会話・言葉づかいのマナー応用編 <http://www.manner.co.jp/seminar/seminar-7.html>



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



# フランチャイジー活躍中



## N病院様

### コミュニケーション力向上研修

9月1日にN病院様の入職1~2年目の職員65名様  
の研修に伺いました。4月開催の接客マナー研修に  
続いて2回目の研修です。接客に力を入れていらっ  
しゃる病院の職員として、医師から事務職の方ま  
で、真摯に受講くださいました。そのお姿に、接  
遇研修を担当させていただき幸せを感じました。  
このような機会を得る事ができたのは、トータルマ  
ナーのフランチャイジーとしてバックアップを受  
ける事ができたおかげです。

トータルマナーのビジネスマナー教育のノウハウ  
と私自身の専門分野のノウハウを融合した資料を  
田野会長にアドバイスをいただきながら作成  
し、自信を持って務める事ができました。



研究科 土居 早苗

## 神戸花鳥園様

### 伝えることで学ぶこと

神戸花鳥園園長、大野様は、「シグナルマネジメント  
(危機管理)」や、「サービ  
ス業にはエンターテイン  
メントが欠かせず、自らを楽し  
んで仕事をする事が全て  
に反映する」という“人づくり”に重きをおいてい  
らっしゃいます。その想いを社員の皆様にお伝えす  
る重要な役目を果たすためお手伝いをしています。  
私個人では力が及ばないところも、フランチャイ  
ジーとして会社の支援があり、接客マナーだけではな  
く、部署間の垣根を越えた思いやり、気遣いなども  
お伝えしています。何事も踏み出す一歩は簡単では  
ありませんが、挑戦すること、積極的に自分を啓発  
することで、多くを学ばせていただき、また精神的  
にも知らず知らずに強くなっているように感じま  
す。



研究科 杉本 美穂

## マナー Q&A ~今更聞けないビジネスマナーの言葉遣い~

研究科 藤原 優子

**Q.** お客様に名前を聞く時「お名前をいただけ（頂戴でき）ますか？」と聞くのは間違ってますか？

**A.** はい、間違いです！大切な自分の名前は誰にも差しあげられません！

「いただく」「頂戴する」は、「もらう」の謙譲語であり、普通の言葉に直すと「あなたの名前をもらっていいですか。」となります。名前は品物ではありませんから、人にあげたり、もらったりすることはできないので、おかしい表現です。正しくは「失礼ですが、お名前をお聞かせ願えませんでしょうか？」などになります。住所や電話番号をお聞きするときも同じです。大切なことをお聞きするわけですから「差支えなければ」「申し訳ありませんが」「よろしければ」などクッション言葉を使って失礼のないようにお聞きしましょう。



## トータルマナー研修情報

～ 総務社員研修 ～



総務社員にとって「社外とのお付き合い」も大切な業務のひとつです。取引先の

冠婚葬祭のマナーの他にも、会社のイメージを決定づける

「電話対応」や、「接客対応」、「ビジネス文書実務」など、

知識だけでなくロールプレイングを通して体得していただけます。

トータルマナーでは、ビジネスマナーの基本はもちろん、

各部署に対応し、現場を意識した即戦力ある人材を育てるための研修をご用意しております。



お茶の出し方研修



ビジネス文書研修

## 編集後記

今年も講師養成講座が開講され新しい仲間が増えました。今後の目標のひとつになればと、今回はフランチャイジーで活躍する講師を取り上げてみました。また、少し早いですが、来年に向けてお年玉について掲載された記事もご紹介いたしました。できるだけ色々な情報をお届けしたいと試行錯誤しております。

ぜひ、「真心のメッセージ」へのご意見ご感想をお聞かせいただけましたら幸いです。

FAX 0798-65-2636 E-mail: [info@manner.co.jp](mailto:info@manner.co.jp) HP: <http://www.manner.co.jp>

広報委員長 萬 智子