



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
マナーレッスンDVDを制作

日頃は何かとお世話になりありがとうございます。
今年度は、IT関係に力を注いでいきたいと考えています。私自身得意ではありませんので悪戦苦闘していますが、スタッフと共に助けられ何とか頑張ろうと思っております。

まず、手始めに携帯電話をスマートフォンに替えました。そして、当社のIT担当者が2年前に開設したものの、手つかずになっていましたフェイスブックに挑戦しています。フェイスブックは欠点もあると聞いていますが、今のところたくさんのお友達ができ、いろいろな情報を楽しみながら、私の素顔とともに会社のPRをしています。

次に、ホームページやオフィシャルブログを充実し、より多くの方々にトータルマナー株式会社をご理解

いただけますようスタッフ一同努力して参ります。
また、専門家を探せるwebガイド『マイベストプロ兵庫』にも参加いたしました。

「ワンコイン動画セミナー」も、昨年より「電話応対」「受付・案内」など8本アップし、15本になりました。今後も、「ビジネス文書」「紹介」「指示・報告の仕方」なども徐々に公開の予定です。

そして、昨年ご案内しておりました「ワンコイン動画セミナー」をDVD教材にすることも、今年度には実現したいと考えています。インターネットで、いつでもだれでも学べる実践型マナーレッスンとして、「ワンコイン動画セミナー」で気軽に世界中の方々に学んでいただき、研修・授業では、DVD教材を活用しながら講師の直接指導と2本立てで今年度も頑張っております。

どうぞ、ご支援・ご協力の程よろしくお願い申し上げます。



研修報告

げんき保育園 様

3ヶ月ごとの研修も今期ひと区切りの4回目。1月18日、総勢45名のげんき保育園（香川県）様へ会長のアシスタントとして同行。前回までの復習から始まり、受付・案内・お見送りでは園内施設を利用して全員実践していただきました。マナーの実技でも多くの質問があり、皆さんの前向きな姿勢にあっという間の



3時間でした。「相手に対する思いやりの心を最も大切に」との田中園長様の思いが、職員皆さんの姿勢に確実に伝わっていると実感しました。来期も継続となり、学び受け継がれるお手伝いをさせていただける事に感謝しています。

研究科 前谷 浩子



はたごや JR兵庫駅店 様

2月16日、小林講師に同行し、飲食店接客マナー研修を見学しました。今回は一年間の総仕上げで、あいさつ、身だしなみ、接客の心構えの振り返り。その後、お客様とスタッフに分かれ、実際の接客さながらのロールプレイングにて、

これまで学んだことの確認をしました。「はたごや」様の売りは、お料理の美味しさ、そして、笑顔と和服での接客サービスです。西尾店長様はじめ、皆さんが、お店のサービス向上を意識されている姿に感動いたしました。



研究科 萬 智子

お客様紹介

昌和自動車株式会社様

私ども、昌和自動車株式会社はポルシェの誕生のわずか15年後の1963年に日本で初めてのポルシェ正規ディーラーとして販売事業を開始しました。



それから半世紀。私たちはポルシェと共に、時代を走り続けてきました。

それだけに、歴史的なモデルから最新タイプまで、ポルシェに対する知識の深さ、経験の幅には自信があります。ポルシェというゆるぎない付加価値を守りながらも「進化し続ける」ことをモットーにしています。

ポルシェオーナーは社会的ステータスの高い方々が中心となります。また親子二代にわたりファンになって頂いているお客様もいらっしゃいます。



従って受付をはじめ従業員にもブランドにふさわしい立ち居振る舞いが求められます。技術・サービス・接客ともに質の高いものをお客さまに提供できるようビジネスマナー研修や接客マナー研修をトータルマナー株式会社様にお願いしています。

昌和自動車株式会社

ポルシェセンター西大阪 〒555-0023 大阪市西淀川区花川2-21-8

ポルシェセンター西宮 〒662-0978 西宮市産所町11-31

平成26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540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くださいませ。

本年度のテーマは“心豊かな品格ある女性を目指して”

第1回 5月31日(土) 第一印象が良くなる笑顔作り… 笑顔レッスン

講師 藤川 寿美子

第2回 7月26日(土) 良い手紙を書くために… 手紙のマナー

講師 大橋 紀子

第3回 9月27日(土) しめやかな席での身のこなし… 吊問のマナー～

講師 芝池 公子

「物の受け渡しのマナー」 ～美しくみえる物の受け渡しと所作～ 11月30日



物の受渡しにはポイントがあります。例えば、ペンなどは、安全に渡す為に尖った方を相手に向けません。物の受渡しも基本は両手です。お相手が安全にかつ受取りやすい方向と位置で渡す事を実践しながらエレガントに美しく見えるポイント等をお伝えいたしました。

講師 桐村 里美

「和服の扱い」 ～おさえておきたい和服の扱い方～ 3月29日

実際に着物をご覧いただきながら、着物を装う際に必要となる「着物の種類」・「TPOに応じた着こなし」・「季節の着分け方」・「お手入れの仕方」など、最低限おさえておきたい和服の決まり事について、ご紹介しました。また、着物の畳み方の実技も、数名の方に体験いただきました。



講師 松田 朱未



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⇒⇒⇒

私達日本人にとって一番身近な食事である和食。ですが意外にそのマナーを知らないものです。今回はよく質問を受ける、「お箸の扱い方」「食べる順番」を取り上げます。

◆お箸の扱いは、箸を正しく持ち、箸を手にする所作を身につけることで美しくなります。

お箸の取り方 (左利きの人は箸先の向きを変え、逆の手で取って持ちます。)



①右手で箸の1/3位のところを持つ。



②左手で箸中央を下からささえる。



③右手を滑らすように下へ動かし、持ち替える。



④箸を正しく持つ。

袋に入った割り箸が置いてある時

食べる前に千代結びにして、箸置きにします。箸置きがあれば、その下に敷いておき、食べ終わったら箸先が見えないように袋へ戻します。



千代結び



裏向けで、箸置きの下へ



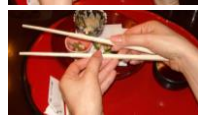
食べた後が見えないように箸先を隠す

割り箸の割り方

①左手で箸を下からしっかり支え、右手のひらの腹を箸の頭に当てる



②右手は手向う、左手は手前に、床と並行に扇を広げるように割る。



箸置きも箸袋もない時



お膳やお盆にお料理がのってれば、その端に箸先をかけておきます。お膳やお盆もなく、テーブルに料理が並んでいる時は、高さのない背の低い器に、少し箸先をのせておきます。

◆食べる順番は一汁三菜の場合、まず汁から口をつけ、次にご飯です。

ご飯は主食なので、菜(おかず)と交互に食べます。菜はなま物(刺身等)→煮物→焼物と箸をつけていきます。酒中心の会席料理の場合はまず、つき出しなどが出てきます。何から食べるという決まりはありませんが、やはりなま物→煮物→焼物、味の薄い→濃い順に食べると素材の味を美味しく味わうことができます。ご飯、汁、香の物は最後に出てきますが、やはり汁から口をつけます。

汁が最初に出ていれば、箸を割る前に汁椀のふたを取ります。椀の扱い方も質問が多いのですが、詳しくはまたの機会にご紹介したいと思います。

また、ご依頼により、和食のマナー講習などもいたします。詳しくはお問い合わせくださいませ。

Facebook



トータルマナー株式会社
1月20日

【職場で使えるひと工夫 "離席カードの活用"】
仕事中に少し席を外すという事が多いですね。短時間とはいえ、就業時間中に席を外す場合は、誰かに声をかけるのがマナーです。ただし、周りが非常に忙しくしている時は、『離席カード』を活用するのをお勧めします。... もっと見る



少し出遅れた感もありますが、当社もフェイスブックページを開設しております。一方的な情報提供のホームページと違い、双方向でのやり取りができるのが魅力です。現在はお知らせなどとともに、日常生活で役立つマナーに関する情報や、マナーに関しての悩みや疑問が少しでも解決するような記事を投稿しております。是非一度ご覧いただきまして「いいね！」やコメントをいただけますと幸いです。

<https://www.facebook.com/TotalManner>

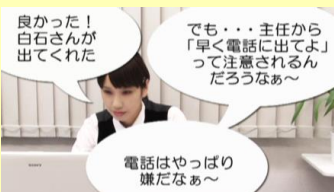
いつでもだれでも学べる実践型 ワンコインマナー情報



～ 電話対応のマナーレッスン 基礎編・応用編～

講師 土居 早苗

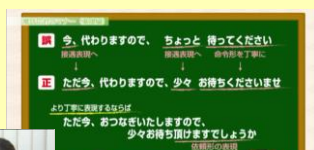
電話対応の苦手意識を持っていませんか？電話は顔の見えない会社の顔！です。



苦手意識を克服し、自信を持ってビジネス電話対応ができるように、電話の基礎からお伝えします。



実践的なロールプレイングも可能



言葉づかいもしっかり学べる

基礎編では指名電話の取り次ぎ、応用編では不在時の対応を受け手・かけ手のそれぞれの立場に立ち、ロールプレイングで身につけることができます。

★勤続表彰者紹介★

おめでとうございます！

勤続 10 年



マナー講師としての仕事を通して、伝え教えることの大きな喜びを実感させていただきました。このような素晴らしい機会を与えて下さりまして心より感謝申し上げます。

10 期生
時任 純子

勤続 5 年



学ぶにつれてマナーの奥深さそして偉大さを知りました。同期がいたから今日まで続けて来られました。良き師、良き仲間に出会えたことに心から感謝します。

15 期生 浅川 元子



作法会で学んだマナーの心を大切に、誰もが笑顔で幸せになれるようマナーを伝えることを使命とし、更に学ぶことを忘れません。

15 期生 島津 ゆう子



伝えることの楽しさ感じる日々を過ごしております。会長、その他皆さまに、いろいろ助けていただき、心より感謝しております。

15 期生 大野 紀世子



かんしゃの心をかんしと学びさいこうの仲間にかされ、励まされいさえられほんとうにうんが良くかんどうと感謝のいい人生です

15 期生 杉本 美穂



マナーを通して多くの学びと素晴らしい出会いの幸運に恵まれました。今後も感謝と笑顔を忘れずに、微力ながらもお役に立てるよう、一意専心精進して参ります。

15 期生 佐藤 ようこ



皆様に支えて頂きながら、学びの場を頂けること感謝の気持ちで一杯です。マナーを通じて少しでも社会貢献の一翼を担えるよう、これからも精進してまいります。

15 期生 上野 智子

トータルマナー研修情報



医療・福祉社員研修



医療・福祉サービスに携わっているすべての人がお持ちの

『思いやり』や『ホスピタリティマインド』

では、それらの『心』を的確に『形』に表せていますか？

医療・福祉の現場では、患者様やご利用者様、お一人お一人のケースに合わせた心配りの接遇が求められます。また、職員間のコミュニケーションが良好であればこそ、より良い看護や介護が提供できるのです。トータルマナーでは、即現場で活かせる『心』を『形』に表すための、より実践的な接遇マナーのカリキュラムをご用意しております。



日総研
「看護人材育成」
2・3月号に

「思いやりを形に表す接遇マナー、コミュニケーションカンファレンス研修の実際」として取り上げられました。

マナー Q&A

研究科 松田 朱未

- Q.** 日本が誇る食文化である「和食」が世界無形文化遺産に登録され、改めて注目されておりますね。そのような中、日本人として、「和食」をいただく際のマナーも身につけておきたいものです。さて、会席料理などをいただく際、手に持って食べてはいけない「器」には、どのようなものがあるのでしょうか？
- A.** 会席料理などでは、“手に持ってよい器”と、“手に持ってはいけない器”があります。「お椀」や「小鉢」などは、手に持っていただきますが、「刺身」や「焼き魚」・「揚げ物」などが盛り付けられている「器」や「大鉢のお皿」などは、手に持たず、置いたまま、いただきます。また、手を受け皿代わりにされている姿を見かけることがあります。これは、マナー違反とされ、見た目の印象もよくありませんので、気をつけるようにしましょう。その際、「懐紙」を受け皿代わりに用いると、スマートですね。



手に持ってはいけない器
刺身・揚げ物・
焼き魚等のお皿
大鉢のお皿

手に持ってよい器
お椀・小鉢・
刺身の小皿

編集後記

今号は和食とITが中心となりました。時流に合わせながらも、古き良きもの、忘れてはならない真心を伝えて参りたいと日々奮闘しております。これからも皆様のお役に立つ情報を伝えて参ります。是非、ご意見、ご感想をお寄せくださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

<http://www.manner.co.jp> 広報委員長 萬 智子