



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

『動画で思いを伝える』

皆様、お元気でご活躍のことと存じます。日頃は何かとお世話になりありがとうございます。

昨年、IT関係に力を注いで行きたいとフェイスブックに挑戦、ホームページやオフィシャルブログの充実を図って参りましたが、さらにこの度スマートフォンにも対応した「関西作法会」のホームページを作成いたしました。こちらは、弊社トータルマナーのビジネスに対応したホームページに対し、「冠婚葬祭」や日常役立つ「一般マナー」に関するものを紹介しております。

ただ残念なことに、『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』として制作中の「ワンコイン動画セミナー」のDVD教材化が先送りになってしまいました。パッケージに全巻の案内を掲載しなければならないということで、教材化

は動画をすべて仕上げたからになりました。2017年に私ども関西作法会が設立35周年を迎えますので、その折にはご紹介したいと考えております。

また、現代では、You Tubeなど動画の時代です。私もマナーへの思いや考えを皆様にお伝えできればと、ホームページにて、5分ほどですが『会長インタビュー』という形で動画配信することにいたしました。昨年3月に第1回目「トータルマナーへの道のりの第一歩」から、マナーの意味や弊社の理念などについてお伝えしております。今後は、皆様に参加にしていだける具体的な内容をお話しいたします。「身だしなみの重要性・ポイント」などビジネスに役立つものに始まり、のちには冠婚葬祭までもお伝えできればと考えております。フェイスブック、オフィシャルブログ同様、こちらもお覧いただけましたら幸いです。

今後ともご支援・ご協力の程よろしくお願い申し上げます。



研修報告



京都府臨床検査技師会 様

1月10日、田野会長による京都府臨床検査技師会員の「接遇・コミュニケーション講習」に、アシスタントとして同行しました。講習では会長の体験談とともに、医療従事者として必要なマナーの重要性や、言葉遣いの講義が。また臨床検査・その結果を説明する役割実習では、臨場感溢れる実演が発表され、真摯に、そして、意欲的に取り組まれている様子が印象的でした。



研究科 松田 朱未

西宮市学文公民館 様



2月5日 地域の方々を対象に、田野会長の「日常のお付き合いのマナー」講座が開かれました。『お付き合いにはまず笑顔であいさつから』と、皆様で「スマイル・エクササイズ」、また間違いやすい敬語・言葉遣いのマナーでは日常の場面を切り取った内容でしたので、うなずくお姿や笑い声が絶えませんでした。お帰りの際「今日、早速やってみます」と言ってくださったのがうれしかったです。

研究科 長井 美智代

お客様紹介

株式会社 H&R コーポレーション 様

~Hearty service for you~

「すべては笑顔と感動のために」



株式会社H&Rコーポレーション

私たち、H&R コーポレーションは、お客様に心からの笑顔と感動を得ていただくために、お客様の声にされないご要望に先回りしてお応えする「心づかい」を大切に、サービス業としての基本を徹底し日々磨いております。「こんなサービスあったらいいな」「きっと喜んでもらえる」など店舗スタッフの意見やアイデアなど、いいものであればどんどん取り入れる、新しいことにチャレンジしやすい、そんな環境です。

あり余る物質、多種多様な情報が溢れるストレスフルな日常生活の中で、疲れた心が癒されるくつろぎのひととき、わくわくするような楽しい空間、そして真心を込めたサービスの提供に努めています。

接客の基本をより質の高いものをお客様にご提供できるように、ビジネスマナー研修など、数多くのアドバイスをトータルマナー株式会社様にお願ひし、ご指導頂いております。



STEAK HOUSE
IL CAPONE



にぎわい寿司
NIGIRAI SUSHI



はたちや

平成27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週末 13:30~15:00 西宮第一教室にて
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。 会費は 540円



本年度のテーマ “生活に彩りを。心豊かに過ごしましょう”

第1回 5月31日(日) ~出会いを楽しむために~ 立食パーティーのマナー 講師 白石 三保子

◆たくさんの方と会話を楽しみ、友好の輪を広げるために、立食パーティーでの食事や会話のマナー、美しい立ち居振る舞いをご紹介します。さあ、一緒にパーティ美人を目指しましょう。

第2回 7月25日(土) ~シュークリームのいただき方~ 紅茶・洋菓子のマナー 講師 中村 美恵子

◆味わいだけでなく、優雅な雰囲気や美しいマナーがある紅茶の様々な知識を、シュークリームのいただき方とともにをご紹介します。暮らしの中でもっと紅茶を楽しみませんか？

第3回 9月26日(土) ~お付き合い上手になる~ 贈答のマナー 講師 衣笠 節子

◆感謝やお祝いなどの贈答の種類と贈る時期、気をつけたいこと等についてお伝えいたします。伝えたい心にマッチした贈り方を心得て贈答上手=お付き合い上手になりましょう。

「会話のマナー」 ~魅力的な会話をするために~ 11月29日



円滑なコミュニケーションを取るためには、感じの良い話し方・聞き方が大切です。正しい声の出し方の練習、立場に応じた敬語の使い分けや間違いやすい敬語、一言プラスすることで好印象を与える言葉などを例をあげてお伝えしました。

講師 長井 美智代

「美しい立ち居振る舞い」 ~印象美人になる秘訣~ 3月28日

健康な心ときれいな身ごなしを身につけることで、印象美人になれます。今回は普段の立ち居振る舞いをチェックしていただき、気になるところは直して習慣づけることで身ごなしの美しいレディになれることをお伝えしました。



講師 小林 教子



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⇒⇒⇒

トピックス

和食の疑問 Part2

～ 知っているようで知らない和食のマナー ～

前回の「お箸の扱い方」「食べる順番」に続いて、今回は「汁椀の扱い」と「お箸のタブー」です。

私達日本人にとって一番身近な和食。美しくいただく基本のマナー第二弾です。

◆汁椀の扱い方のポイントはふたの取り方とお箸の持ち方です。

【汁のふたを取る】



※ふたが取れない場合、左手で内側へ押す。



②ふたを直角に立てしずくを落とす。



③左手でふたの下を持ち



④上に向け



⑤ふたを取った方向に上向きに置く。

①左手でお椀を持ち、右手でふたの糸底を持つ。

【汁をいただく】



①正式には、まず両手で



②右手で箸を取り、



③左手の指にはさむ。



④右手を上から下に滑らせて、箸をしっかり持つ。箸を置く時はその反対。



⑤具が口に入る場合は、お箸で押さえてお汁だけ飲む。押さえる必要がなければ、胃の辺りに下げていただきます。

◆こんなお箸の使い方をしていませんか？



～箸使いのタブー～

さし箸

(食べ物をつき刺す)



渡し箸

(箸を茶碗の上に渡して置く)



ねぶり箸

(箸をなめる)



よせ箸

(箸で食器を引き寄せる)



箸渡し

(箸から箸で食べ物を渡す)



その他のタブー

- ・「こみ箸」箸で食べ物をみだりに押し込む
- ・「せせり箸」楊枝代わりに箸で歯をほじる
- ・「涙箸」汁をたらしながら取る
- ・「迷い箸」箸を食べ物につけて、食べようかどうか迷う

他には、最近よく見かけられる食べる時に手で受ける「手皿」、これもタブーです。椀のふたや懐紙、ない場合はティッシュで受けましょう。



手皿

箸は「食と口との橋」の意味もあり、食べ物と人を結ぶ架け橋(箸)です。

美しく、美味しく…。今日も「いただきます！」

いつでもだれでも学べる実践型 ワンコインマナー情報



～ 案内のマナーレッスン ～

講師 渡部 勝枝

案内は、お客様を目的の場所までお連れする仕事です。そこにおもてなしの心が加わると会社や事務所に良い影響を与えます。ポイントは手なりと姿勢です。案内のマナーPART1では、「手なり」「半身の姿勢」「廊下での案内」「階段での案内」をクイズ形式で分かりやすくご覧いただけます。

案内のマナーPART2では戸惑いやすい「エレベーターでの案内」や「ドアの扱い」の様々なパターンを動画で確認いただけます。ちょっとした気配りが好印象を与えます。詳しくはワンコインマナーへどうぞ。

「案内のマナーレッスン PART1」 <http://www.manner.co.jp/seminar/seminar-12.html>

「案内のマナーレッスン PART2」 <http://www.manner.co.jp/seminar/seminar-13.html>



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

★勤続表彰者紹介★

おめでとうございます！

勤続 10 年



10 年を迎え、トータルマナーに出会えた喜び、学ぶ喜び、伝える喜びを改めて感じております。今日まで支え、ご指導いただいた皆様に心から感謝申し上げます。

11 期生 藤原 良江



専門学校を担当して早や 10 年。学校関係者、学生達、多くの方々に支えられ、また見守ってくださっている会に厚く御礼申し上げます。「あの講師にまた会いたい！」と思われるよう人として日々精進致します。

11 期生 丸本 美智代

勤続 5 年



多くの人々と出会いお互いを思いやり、学ぶこと、伝えること、新たに創造する等々、楽しさを知ることができました。皆様、ありがとうございました。

16 期生 影浦 悦代



講師デビュー時、怖気付く私に「自信はチャレンジ後にくるものよ！」折に触れ、温かく励まし支えていただきました。恩師、同期に心より感謝！

16 期生 津田 佳代



人前に立つだけで必死だった私が、伝えることの楽しさと、難しさを知り、微力ながら人の役に立つ喜びを感じるまでになりました。ありがとうございました。

16 期生 伏見 眞由美



会長をはじめ諸先輩方に学び、よき友に助け支えられての 5 年間。皆様に心から感謝申し上げます。今後も努力を惜しまず精進してまいります。

16 期生 前谷 浩子

トータルマナー研修情報

～ 飲食店様向け接客マナー研修 ～



サービス業の基本はお客さまに心から満足していただくことにあります。

美味しいお料理のおもてなしはもちろんですが、社員の接客態度や接客マナーが顧客満足に大きくかわり、お店のイメージを左右するといっても過言ではありません。

正社員、パート、アルバイトにかかわらず接客者としての心構えやプロ意識を持ち、お出迎えからお見送りまでの接客マナーからプラスαのサービスをご提供できるまで、より実践的な研修をご用意しております。

お客さまにご満足いただき、リピートや紹介につながる“接客マナー研修”ぜひご活用くださいませ。

ご要望に応じて、和服での接客マナーや覆面調査などもいたします。お気軽にお問合せください。

マナー Q&A

研究科 上野 智子

Q. 菓子折など手土産を持参する時に、気を付けることです。不正解はどれでしょう。

- ① 自宅近くの店で買って行った。 ② ご家族の好物を持参した。
③ 玄関先で、すぐに渡した。 ④ 「お好きと伺ったので…」と渡した。



A. 不正解は③です。

手土産を渡すタイミングですが、お部屋に通され、きちんとご挨拶をしてからお渡ししましょう。

(ただし、生物、土がついたものは玄関先で渡すことがあります。)

つつい「つまらないものですが」と謙遜しがちですが「お口に合いますかどうかわかりませんが、どうぞ召し上がってください」などと挨拶するほうが良いでしょう。また、④のように相手の好みを知って「〇〇がお好きと聞きました」と一言添えると、好感度アップですね。

「品物」をプレゼントするのではなく、伝えたい気持ちを品物にかえて、「心」を贈りたいですね。

編集後記

今回も昨年春に引き続き、和食の疑問を取り上げました。日本以外でも箸を使う国は世界中にあるようですが、使い方にタブーがあるのは日本だけだそうです。共に食事をする相手を不快にさせない、そういう日本人らしい心遣いを感じます。これからも皆様のお役に立つ情報をお伝えして参ります。ご意見、ご感想をぜひお寄せくださいますよう、お願い申し上げます。

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