



## 会長挨拶 「DVD スキルアップマナーレッスンの活用」

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

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。

過日 3 月 5 日の関西作法会創立 35 周年記念式典には発足当初からのお客様や教え子、新たなお客様、そしてこれまでご縁をいただいた多くの方々にご臨席賜りました。誠にありがとうございます。お陰さまで感謝感動の中、無事終えることができました。式典では、「ネットで学べるワンコイン動画セミナー」32本の完成と、その動画を7枚に編集した「DVDスキルアップマナーレッスン」をご紹介させていただきました。社員様のマナー教育、学生教育にお役立ていただければ嬉しく存じます。

今年度からは、私も講師もそのDVDを活用した研修、講義など工夫、研究して参ります。

言葉だけでは伝わりにくいことも、動画をご覧いただくことによってより解りやすく、メリハリのある伝え方ができるのではないかと存じます。

35年にわたりマナーをお伝えして参りましたが、マナーは絵画や彫刻などのように作品が残るものではありません。自分自身の経験や、学んできたことをお伝えするだけです。ところが、「ワンコイン動画セミナー」「DVDスキルアップマナーレッスン」と形に残すことができ、これほどの喜びはございません。これも担当スタッフの力強い応援があったからこそ実現しました。

今後も、スタッフに支えられ、時代に取り遅れないよう精進して参ります。

また、40周年に向けてご支援、ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。



## 公益財団法人八尾市国際交流センター 様

日本語交流活動のボランティアの方対象「ボランティア研修会～日本語ボランティア・発展編～」



今回は「日本語教育」についての研修でした。

日頃ボランティアで外国人に日本語を教えていらっしゃる方々に「敬語はいつごろから教えるのか」「敬語はどの程度教えればよいのか」「敬語を使って話す場合とそうでない場合の使い分け」などについてお話いたしました。

休憩時間や研修終了後もご質問をいただき、その熱心さに敬意を表さずにはられませんでした。

研究科 花田 方子

## 公益社団法人兵庫県保育協会 様



3月10日、兵庫県保育協会様が主催する「新規採用内定者研修会」が開催されました。

この春、兵庫県下の保育施設に内定が決まった280名の新社会人が集まっていました。代表田野担当の

「社会人・保育士としてのビジネスマナー」の講義は90分という短い時間でしたが、しっかりと内容を受けとめ

受講なさっている様子でした。夢と希望にあふれた受講生の瞳の輝きがとても印象的で今日の講義を胸に社会人として保育士として育ててほしいと願わずにいられませんでした。



研究科 影浦 悦代

# お客様紹介

# 社会福祉法人 柏清会 様

子ども、社会福祉法人 柏清会は、守口市・大阪市旭区に4つの介護施設を運営しています。  
“当たり前の日常”の中にある素晴らしさを提供したい…。柏清会はそのような思いで活動しています。

「居心地の良さと安心感の提供」に努め、介護・福祉サービスのプロ集団として、地域に貢献することを理念とし、各分野の専門職員が一丸となって、利用者様の介護に努めています。

職員の心のこもった、より質の高い介護を目指すべく、人材育成プログラムの一環として、毎年職員全員に、トータルマナー株式会社様より講師の先生をお招きし、「接遇研修」を行っています。

職員全員が「接遇研修」を受講することによって、利用者様の満足だけでなく、御家族様にも通じるものがあり、より良い成果を得ることができていると



確信しています。

柏清会では、現在介護スタッフを募集中です。

全くの未経験でも、3年後には介護福祉士を目指せます。

「だれかのお役に立つ」というやりがいのあるお仕事です。

人を気遣い、思いやりを表現するという作法の精神とも共鳴するお仕事です。

また、柏清会は、そんな頑張っている職員のために、福利厚生に充実した力を入れています。

業界でもトップクラスの休日休暇や給与水準を確保しています。

その他女子寮や「福利厚生倶楽部」への加入など、充実した私生活のお手伝いもしています。

施設見学会を随時開催中です。詳しくは、ホームページをご覧ください。お気軽にご連絡ください。

社会福祉法人 柏清会

総合老人福祉施設 すずしろ園／総合老人福祉施設 なずな園／  
総合老人福祉施設 すずな園／今市地域在宅サービスステーション

大阪府守口市南寺方東通1-13-16  
06-6992-7722 <http://www.hakuseikai.jp/>

## 平成29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週土曜日 13:30~15:00 西宮第一教室にて



「心のおしゃれ講座」は当社マナー会員は無料で参加できます。

また、一般の方どなたも会費 540 円で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 “おさえておきたい大人のたしなみ”

第1回 5月27日(土) 「日々の生活にハーブティーでゆとりのあるひとときを」 講師 須磨 美幸

◆ハーブには心身のバランスを整える有効成分がいっぱいです。体に良い飲み方、美味しい淹れ方、ハーブの効果効能を知り、内側から女子力アップしてみませんか。※この講座のみ会費のほかに別途教材費 300 円が必要です。

第2回 7月29日(土) 「知っておきたいお酒の席でのマナー」 講師 堀 あやみ

◆お酒の席は、大切なコミュニケーションの場。だからこそ、その場にふさわしいマナーを知っておきたいものです。そして、かかせないものといえば、ビール！今日本は、クラフトビールブーム真っ只中。ビールの種類や歴史についても解説します。会話のネタに使えるのでは？

第3回 9月30日(土) 「日本料理 ～和食のマナー～」 講師 谷澤 明子

◆懐石料理と会席料理の違いは？殻つきえびや尾頭つき魚はどうして食べるの？などなど日本料理の歴史に触れながら、和食をおいしく。楽しくいただくためのコツを学びませんか。

「外国人もびっくり!! まちがいだらけの日本人の言葉づかい」 11月26日



留学生は日本語学校で文法的に正しい日本語を学んでいます。それゆえ、日本人が話すぐだけた表現や若者言葉がわからないということがあります。そこで日本語の文法や、よく耳にする言葉づかいについて皆様とともに考えてみました。当日は今一度の「国文法のおさらい」が「意外」でもあり、「新鮮」に感じていただけたようで、和やかな雰囲気の中ご自身の言葉づかいを振り返っていらっしゃいました。 講師 花田 方子

「失礼にならない電話対応のマナー」 3月25日

固定電話主体から携帯電話の普及した世の中の移り変わりの中で、電話対応の仕方にも変化がみられます。ですが、基本的な対応の仕方は変わりません。今回は電話訓練器を使用し電話のかけ側、受け側それぞれのロールプレイングを体験していただきました。皆様改めて基本に忠実にとの思いから非常に緊張なさりながらも、一生懸命取り組んでくださいました。



講師 萬 智子

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 “あなたの気持ち” 部下に伝わっていますか？

部下が指示通りに動いてくれない・・・ひょっとするとそれは伝え方に原因があるのかもしれません。今回は部下に指示通りの行動をしてもらうための、指示の仕方のポイントをご説明いたします。



例えば  
こんな指示をしていませんか？



実は、指示の精度によって部下の行動が変わり、仕事の精度や結果に影響を及ぼします。以下のポイントを参考にしてみてください。

- ・ 目的を伝えない
- ・ 相手の都合を配慮しない
- ・ 言いたいことだけを言う
- ・ 思いつきで一度にたくさん指示を出す
- ・ 「早めに頼む」「売上アップするように」「ほしい」「〇〇ぐらい」など、指示が曖昧で具体性に欠ける
- ・ 相手の実力以上の要求をする

気持ちが伝わる  
指示のポイント

- ・ なぜこの仕事をする必要があるのかを説明することで、業務の本質の理解につながる
- ・ 現在抱えている業務の状況を把握して優先順位をつけて指示を出す
- ・ 相手がわかる言葉で伝える
- ・ 指示は1つ、多くても部下がメモできる（3つ）程度にする
- ・ 5W3H を活用して、期限や要領を具体的かつ明確に伝える
- ・ 「迷ったときは質問や相談するように」と提示しておく
- ・ あえて実力以上の要求をする場合は、必ずフォローをする。等



また、指示を出したら、丸投げや放ったらかしにせず「その後どう？」と声掛けをすることで、進捗状況の把握につながり、場合によって軌道修正の指示もできます。部下も上司に気にかけてもらっていると安心して仕事に従事できます。部下の目線に立つことが何よりも大切です！

## ワンコインマナー情報

いつでもだれでも学べる実践型



～紹介のマナーレッスン～  
講師 永松 陽子

あなたのその自己紹介、きちんと相手に伝わっていますか？  
また、初対面の人を引き合わせる時、正しい順番で紹介出来ていますか？  
自己紹介では、相手に自分の事を知ってもらうこと。  
また、他己紹介では相手の地位や年齢、自分との関係など、そのルールもさまざまです。相手に失礼のないようにするためにも紹介のマナーは



とても重要です。でも大丈夫。  
このレッスンをご覧になれば、  
あなたも次からは不安に思ったり  
迷う事なく、自信を持って自己紹介や  
他己紹介が出来るでしょう！



他己紹介・先輩と同期の場合



他己紹介・大勢を紹介する場合

紹介のマナーレッスン <http://www.manner.co.jp/seminar/seminar-18.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



気がつけば10年。そんな年が経ったとも思えませんが確かに私の人生が変わった10年でした。この出会いに感謝し、今後も精進してまいります。13期生 花田 方子

### 勤続 5 年



会長、先輩先生方の温かいご指導のおかげで、5年という節目を迎えることができ、心より感謝申し上げます。これからも初心を大切に、学ぶことに誠実でありたいと存じます。18期生 白石 三保子

### 勤続 5 年



会長はじめこの会に入っていなければ出会えない先生方との出会いや経験に感謝しております。マナーは相手の心も自分の心も豊かにするもの。そう信じて今後も進んでいきたいと思っております。18期生 鈴木 裕己子

## ★サービス接遇検定 1級 優秀賞 受賞★

師範科 大平 (堀) あやみ



優秀賞を頂戴し、喜びと感謝の気持ちでいっぱいです。これも関西作法会で学ばせて頂いたお陰です。いつも周りには、素晴らしい先生方、互いに刺激し合える同期がいてくれたからこそ、受賞できたと思います。本当に有難うございます。これから、少しでもマナー講師にふさわしい魅力的な人になれるよう頑張っ参ります。

## トータルマナー研修情報 ~ デキる営業マンの必須マナー ~

営業マンとしての心得はいくつかありますが、基本中の基本といえば、清潔感とTPOに合わせた身だしなみを心がけることですね。では、きちんと身だしなみを整えてお客様宅



へ訪問した際に、玄関でのマナーに自信はありますか？コートはどこで脱げばよいのか、履物の扱いをどうすればよいかなど、迷われる方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

自信を持ったスマートな立ち居振る舞いは、お客様からの信頼を得られることに繋がります。ワンランクUPのためにも、ぜひ弊社の『営業マンの必須マナー』をご活用くださいませ。



## マナー Q&A

～不祝儀袋（お香典）の渡し方～

Q. 通夜式と葬儀の両方に参列しますが、不祝儀袋(お香典)は、どちらで渡せば良いのでしょうか？

ア. 通夜式の受付 イ. 葬儀の受付

A. 正解はアです。両方に参列する場合は、通夜式の受付で「この度はご愁傷様でございます」等の言葉を添えて、ふくさから出し、相手の前で向きを変えて、両手で渡します。また、宗教によっては「ご冥福」や「ご愁傷様」「お悔やみ」など、使えない言葉がありますので、気を付けましょう。その後、会葬者芳名録に、住所、氏名を略さず丁寧に書きます。葬儀当日は、受付で会葬者芳名録だけ記帳しお参ります。

### 一芳名録の書き方ワンポイントアドバイス

ビジネスの場合は、会社名や役職も忘れずに書きましょう。上司の代理で参列する場合は、上司の役職、名前を記入し左下に小さく『代』と書きます。受付で「代理です」と断る必要はありません。



研究科 伏見 眞由美

編集後記 35周年という新しい節目の春を迎え、心新たに編集作業に励ませていただきました。

今回は35周年記念式典特集を加え、式典にご参加いただけなかった方にもお楽しみいただけるようにと記事内容を増量しております。また、新しい人間関係が始まる季節でもありますので、最近ご相談の多い社内コミュニケーションに役立つトピックスを選んでみました。今後も皆様のご意見、ご感想など反映させて参ります。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

広報委員長 萬 智子

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