

真心のメッセージ

2017年10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 萬 智子

平成 29 年 秋号

第 34 号



“講師として10年目を迎えて”

トータルマナー株式会社
行事委員長 松田 朱未

秋晴れの空がどこまでも高く澄みわたり、爽やかな季節を迎えています。

創立 35 周年記念式典に始まった平成 29 年も、秋開講の講師養成講座を迎える時期となりました。時の流れの早さとともに、新たな仲間と、共に学べる喜びを感じております。

この時期になりますと、私自身が人生の転機となった講師養成講座を受講した時のことが感慨深く思い出されます。師範の免状を取得後、学生教育・企業研修・飲食店研修などに携わり、マナーを通じて、多くの方々に出会えたこと、そして、さまざまな学びや気づきを得られたことが嬉しく、講師として 10 年目を迎えた今、改めて、感謝の気持ちに溢れております。

2016 年からは、社内の行事を進める責任者として、行事委員長の役目を担い、今までとは、また異なる立場で会に携わり、新鮮な気持ちで取り組ませていただいています。行事の役割は、「いかにスムーズに遂行できるか」「満足度を上げるためにはどのようにすればよいか」など、細やかな気配りが必要であり、それが、日頃の講師としての意識の向上やホスピタリティにも通じてくるものだと思っております。

また、今年の 4 月に役員にとのお話をいただき、未熟ながら、お受けいたしました。弊社の理念である「多くの人々にマナーを広め、よりよい社会・平和を目指す」ことを念頭におき、微力ではありますが、お役立ちができるよう、研鑽してまいります。今後とも宜しくお願い申し上げます。



研修報告

株式会社プラスワン 様



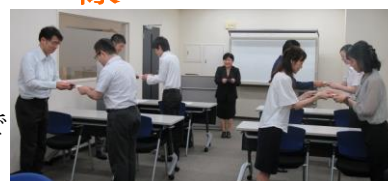
8月19日、京都のビル街の一角、スタイリッシュなオフィス空間広がるプラスワン様社内にて行われました、全5回中2回目の研修アシスタントとして田野会長に同行しました。初回の「挨拶・言葉づかい」といった基本的な内容に続き、今回は「接遇を意識した電話応対・受付のマナー」でした。率先垂範をモットーとされている社長様のもと、受講生の年齢層も若く、熱心にメモをお取りになり、質問も活発で活気ある研修でした。



研究科 影浦 悦代

株式会社 H&R コーポレーション 様

8月23日、土居講師担当のビジネスマナー研修にアシスタントとして同行しました。H&R様は「旬鮮の房 はたごや」などの飲食店や各種レジャー施設など展開なさっています。弊社は通常飲食店様向けの接遇マナー研修でお世話になっておりますが、この度は、本社、店舗一斉に統一した全社員



向けビジネスマナー研修を実施し、企業力を向上したいとのご依頼で全14回講座のうち8回目でした。日頃はお客様と接する機会の少ない部署の方も参加され、名刺交換や他人を紹介するなどの実技を戸惑いながらも真剣に取り組まれているお姿が印象的でした。

研究科 萬 智子



「おもたせ」

最近、質問をいただいたり、私自身「あれ？」と思う言葉があります。
今回は、そのような言葉「おもたせ」について取り上げます。

■ちょっとお酒落で高級なもの？

店舗やインターネットの広告に「おもたせで素敵女子度が分かる」「おもたせスイーツ」「通のおもたせ」「おもたせの定番」等々あり、おしゃれなお菓みに素敵な包装をしたものなどが販売されています。また、スープの「おもたせセット」お弁当の「おもたせレシピ」などまであります。これは、ちょっと高級でお洒落なおトナの手みやげ？という意味合いのように「おもたせ」が使われているようです。

■一緒に食べる手土産のこト？

「せっかくおもたせで持っていったのに、お茶と一緒に出してくれなかった」という不満を聞いたことがあります。最近では、一緒に味わうことを前提に持っていく手みやげのことを、「おもたせ」と言うようになってきているのかもしれない。



■本来の「おもたせ」の意味は…？

「おもたせ」は「手みやげ」ではありません。お客様が持ってきてくださった、おみやげ（飲食物）をそのお客様にお出しする時に「おもたせで失礼ですが・・・」とか「おもたせで恐縮ですが・・・」と使う言葉です。ですから「おもたせ」とは「お持ちいただいた物」という意味です。本来お持ちする側が使う言葉ではありません。

言葉は時代とともに変化します。本来の意味を知ったうえで、時代の変化に合わせていくと恥ずかしい思いをしなくてすむのかもしれませんが、ちなみに私は、一緒に食べたいと思うものを手土産にしたときには「美味しいから一緒に食べましょう」などと素直に言って渡すようにしています。

「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)に当会西宮教室でマナー講座を開いております。一般の方も540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。

平成 29 年 11 月 25 日 (土) 13:30~15:00

～身近に感じるお煎茶道～

「茶葉のマナー」講師 村田 梨紗

平成 30 年 3 月 31 日 (土) 13:30~15:00

～美味しくいただく～

「西洋料理のマナー」講師 北野 靖子

「日々の生活にハーブティでゆとりあるひとときを」 5月27日

日々の生活に美味しいハーブティーを取り入れて、上手に心身のバランスを保つ方法とハーブの知識をお伝えしました。講座ではペアでハーブティーを淹れていただいたことで、お互いの距離感が近くなった様子で会話と笑顔が絶えない和やかな雰囲気講座となりました。

講師 須磨 美幸



「知っておきたいお酒の席でのマナー」 7月29日

相手も自分もお酒の席で楽しい時間を過ごせるようにと講座を行いました。前半は、宴席での席次やビールを注ぐときの注意点などをお伝えしました。後半はビールについての豆知識やビールに合う料理の紹介をし、「ビールって奥が深いんですね」とのお声をいただきました。

講師 堀 あやみ



「日本料理 ～和食のマナー～」 9月30日

日本料理の歴史、懐石と会席料理の違い、和食のマナー、食べる順序等についてお伝えしました。実技として箸袋を結んで箸置き代わりにしたり、実際にお吸い物を美しい所作で召し上がっていただきました。正式な蓋付き椀の扱い方では、皆様四苦八苦されながらも楽しく取り組んでくださいました。

講師 谷澤 明子



いつでもだれでも学べる実践型 ワンコインマナー動画セミナーを使った講座

去る9月8日(金)、当社代表田野直美による、マナーセンスアップ特別講座を行いました。内容はビジネスでも日常生活でも役立つ茶菓のマナーでした。最近では、ペットボトルの普及により急須を使ってお茶を淹れるということが少なくなっている現実もありますが、やはりおもてなしの心を形で表わすとすれば、淹れたてのお茶を茶わんに注ぎ茶たぐに乗せて、そっとお出しするのが最良ではないでしょうか？

まずはそのようなお茶出しの現状が分かるエピソードから始まり、お茶を淹れる際の基本的な知識・お茶をお出しする際のセットの仕方や姿勢、基本の出し方3種類を実際に行っていたいただきながらお伝えしました。



実技の際には動画を見ながら受講生に動いていただき、講師がしっかりチェック・アドバイスをしました。受講生からは「目の前の動画を見ながら一緒にやってみることができるのでわかりやすかった」と好評でした。

気軽に研修・勉強会が企画できる ワンコインマナー動画セミナー活用術！

「ワンコイン動画セミナー」「スキルアップマナーレッスンDVD」を使用すると、講師を手配しなくても研修会や勉強会が行えます。その場合は次のようにご利用ください。



- 1.動画を流す
動画の中で講師が必要な説明をしています。
- 2.動画を止める
実技の形や動きの練習をする場面では動画を止めたりリピートして何度も練習できます。



※企画するにはリーダーを決めて事前に流れを把握しておき、タイミングを見ながら動画を操作するとスムーズです。なお、更なるスキルアップや業態に合わせたマナー指導が必要な場合はお気軽にお問い合わせください。喜んで伺います。

マナー Q&A

Q. これから忘年会シーズン！ 多くの方とお話する機会も増えるかと思いますが、下記の敬語、良く耳にしますが、果たして正しいのでしょうか？

- ①お召し上がりになる ②おっしゃられる ③お伺いします

A. 正しいものではありません。

- ①「食べる」の尊敬語→「召し上がる」に、「お」の丁寧語をつけている
正しくは「召し上がる」
- ②「話す」の尊敬語→「おっしゃる」に、「れる・られる」の尊敬語をつけている
正しくは「おっしゃる」
- ③「行く・聞く」の謙譲語→「伺う」に、「お」の丁寧語をつけている
正しくは「伺います」

この様に敬語を重ねて使ってしまう事を二重敬語と言います。

※ただし、③の「お伺いします」は現代では慣用化されています。

研究科 永松 陽子



丁寧に話そうとするあまりに、二重敬語を使ってしまいがちですが過剰な敬語は相手に失礼にあたることがあります。本来「敬語」とは、年齢や役職などの様々な差を埋め、対等にお話することができる素晴らしい日本語です。正しい敬語で、より多くの方と交流を深めていきましょう。

トピックス

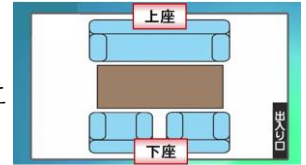
自宅訪問の疑問 Part2

～ 知っているようで知らない訪問のマナー

相手先の自宅へ訪問した時、座る場所や、手土産の渡し方・置く場所等で困ったことはありませんか？
今回は、部屋に案内された際のふるまいをご紹介します。

1.部屋へ案内されたら・・・ 部屋に入るときには、「失礼いたします。」とあいさつします。

2.座る場所は・・・ 基本的に客は、上座を勧められますが、目上の方や上司、仕事上のお客様のお宅訪問の場合は、謙虚に下座に座るのが無難でしょう。（下座とは出入口の近く、上座は出入口から遠い方。洋室の場合は肘掛椅子が下座、長椅子が上座。）
和室では待っている間は座布団に座っていてもよいのですが、家人が入室とともに座布団から降り正座で正式な挨拶をします。洋室ではノックの音ですぐ立ちます。



3.手土産の渡し方は・・・ 手土産を渡すタイミングは洋室の場合、立って正式な挨拶をした後です。



手土産は風呂敷に包んだり紙袋に入れて持参しますが、品物を渡すときは、風呂敷や、紙袋から品物を出し、相手の目の前で 180 度回転させて渡します。のし紙がかけてあれば相手を読める方向になるようにして渡します。紙袋を添える場合は、二つ折りにし品物の下にして持ち「よろしければお使いください」と言って一緒に渡します。



和室では、正式な挨拶をした後、座布団に座る前に手土産を 180 度回転させて渡します。

～ その他の手土産のポイント ～

●手土産の置き場所

洋室では足元やテーブルの上に置かずソファーや椅子に置きましょう。
和室では余り足先近くにならない座っている下座側に置きましょう



●手土産を渡すときに添える言葉

「お気に召しますかどうかわかりませんが」「お口に合うかどうかわかりませんが」
「お好きだとお聞きしていましたので」「とてもおいしかったので召し上がっていただきたいです」

—NG言葉— 「つまらないものですが」「たいしたものではありませんが」「粗品ですが」

※ワンコインマナー動画セミナー『自宅訪問のマナー PART2』では「手土産の渡し方」を動画でご覧になれます。是非ご活用くださいませ

トータルマナー研修情報 ～ 『学生対象の単発講座』 ～

コミュニケーション能力が問われる昨今、各学校様からは、学生を対象にしたマナー講座のお問い合わせを多くいただきます。弊社では、ご要望に応じて目的に合わせた様々な単発のカリキュラムをご用意しております。一部をご紹介しますと、大学生や専門学校生、高校生を対象に、就職活動に向けた『面接指導講座』、『インターンシップ事前マナー講座』、『秘書検定・サービス接客検定資格取得講座』ほか、中学生を対象とした『トライやるウィーク(職場体験)事前マナー研修』等々。どの講座も、単なるマナースキルの習得だけでなく、実践力を身に付けるための弊社独自のメソッドにて対応させていただきます。ぜひご活用くださいませ。



お知らせ

マナー講師養成講座開講しました！

今年も第 26 期マナー講師養成講座が西宮校にて開講いたしました！

編集後記

今号は意図せず、手土産に関する内容が多くなってしまいました。時代とともに変化するのはマナーだけではありませんが、柔軟でしなやかな情報をお届けし皆様のお役に立てていただければと思っております。「真心のメッセージ」へのご意見ご感想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

HP : <http://www.manner.co.jp>

広報委員長 萬 智子