

真心のメッセージ

2018年4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30年 春号

第35号



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

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。

早いもので、昨年3月に35周年を迎えて1年が経ちましたが、現在も「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」の販売促進に頑張っております。

また、昨秋よりホームページでの公開講座予約システムを導入いたしました。「予約する」のボタンをクリックするだけでご希望の公開講座に簡単にお申込みいただけるシステムです。「好きな時間に簡単に申し込みができる」とご好評をいただいております。

そして、今年度は、予約システムから申し込める公開講座のメニューの更なる充実を図ってまいります。「自社で研修を設けることは難しいが、1名でも

受講できる講座はないか」とのお声を以前からいただいております。そこで1名様からでもお申込みいただけるビジネスマナー講座を定期的の開講させていただくことにいたしました。まず「新入社員向け」「総務社員向け」「営業社員向け」の公開講座を今春から開講いたします。

人材開発支援助成金など活用できる研修もあります。そのような申請にお力添えいただく企業様とも提携いたしました。お気軽にご相談くださいませ。マナーの輪を広めることを目標とし、これからもご希望に沿えるように様々なお役立ちに向けての講座を開講できればと考えております。今後ともよろしくお願いたします。



予約する



～研修報告～

イーストライズトランスポート株式会社 様

1月31日、アシスタントとして同行しました。

こちら様は外資系ということで、数名の新入社員と中国人スタッフに電話対応とビジネス対応の研修を受けさせたいとのご依頼でした。最初は12月に「身だしなみ」「あいさつ」などの基本的なところから、そして今回は「会話・言葉づかい」でした。日本人スタッフも一緒に受講なさっていましたが、改めての気づきも多かった様子でした。毎回、社長様ご自身も出席され、社員の方と一緒に学ばれているのをお見受けし、社長様のマナーに対する意識の高さを感じました。



研究科 萬 智子

ソウエルクラブ 様 青森会場



2月27日、アシスタントとして同行しました。

約6年ぶりに青森県社会福祉協議会様主催の接遇講習会がウェディングプラザアラスカにて開催され、福祉関連事業従事者の方30名がお集まりになりました。最初は硬かった会場の雰囲気も講師の楽しいエピソードを混じえた講義に和み、電話対応の実技をする頃にはお国訛りも飛び出しての対応で、すっかり緊張も解け穏やかに終了しました。

本日の講義内容を職場で活かし、ご参加の皆様が、多くの幸せを感じていただけたらと思いました。

研究科 影浦 悦代

ワンコイン動画セミナー リニューアル公開中！！詳しくは⇒⇒⇒ <http://www.manner.co.jp>

お客様紹介

株式会社プラスワン様

当社は京都市の烏丸御池近くにオフィスを構えている HP の制作の他、インターネットメディア運営や WEB コンサルティングを行っている会社です。ありがたいことに、多くのお客様に支えて頂き右肩上がりの成長を続けており「注目の西日本ベンチャー100選」にも選出頂きました。

当社では「凡時徹底(当たり前)の徹底」を大切にしております。例えば、挨拶、お客様の声、お礼、物や時間、おもてなしの心などです。

私見にはなりますが、IT 業界全体の風潮として「フランクさ」が許容されている雰囲気があります。礼儀やマナーが欠けて見えるシーンがあっても「IT だから」で許されてしまうことは珍しくありません。

確かに、IT 業界はものすごい速さで進化し、日々新たなものが生まれ、ついこの間まで新しかったものがあっという間に過去のものになる世界です。でも、だからといって時代が変わっても不変的なことであるマナーや礼儀をおざなりにするのは違う。業界の風潮に甘えず「人対人」の根幹に関わる部分を社員個々が大切にできてこそお客様の期待に応えられるのでは、と当社では考えています。



その一貫として、研修の1つにマナー研修を導入しています。

トータルマナー株式会社 田野先生にお願いし、社員全員、ときには内定者やアルバイトも参加し言葉遣いからビジネスマナー、来客対応を実践交えながら学ばせて頂いています。参加者は研修中、積極的に質問し、参加する度に自分のものとして吸収しています。礼儀やマナーを積極的に社員が学ぶことで一人間、一ビジネスパーソンとして成長していく姿は大変心強いです。今後ともご指導の程よろしくお願い致します。

PLUS⁺ONE
京都のホームページ制作・WEBコンサルティング

代表取締役 原野 朋弘
京都市中京区円福寺町 338 樋口・進和ビル 6F
<https://www.plus1-one.co.jp>

平成 30 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 トータルマナー株式会社にて
「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 1000 円(税込)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“心しなやかに、そして、輝く人に！”

- 第1回 5月26日(土)「家庭でもビジネスの場でもすぐに役立つ、お茶の出し方」** 講師 芝池 公子
おいしいお茶をお出しするのは、お客様にほっとしていただくおもてなしの心の表れです。マナーを心得て、笑顔でお茶やコーヒー、冷たい飲み物も上手にお出ししましょう。
- 第2回 7月28日(土)「キラリと光る☆大人の会話・言葉づかいのマナー」** 講師 白石 三保子
言葉づかいは、その人の品格を表します。「美しい言葉」でコミュニケーションの基本である会話によって、素敵な人間関係づくりを。ご家庭・職場・パーティーなど日々の生活にご活用くださいませ。
- 第3回 9月29日(土)「折紙を楽しむ」** 講師 市川 蓉子
小さい頃、「折紙」で遊んだ記憶はありませんか？日本の伝統文化の一つである「折紙」を皆で楽しく学び、ひと時を過ごしませんか。

「今日から役立つ茶菓のマナー」 11月25日



煎茶について歴史等少しお話した後「客前で淹れる五人分のお茶のお手前」を皆様に実習していただき、最後に実際にお茶を淹れて全員でいただきました。「知らなかったこと等、大変勉強になりました」と喜んでいただきました。

講師 市川 蓉子

「おいしくいただく西洋料理のマナー」 3月31日

西洋料理をおいしくいただくマナーだけではなく、「ホスト」と「ゲスト」それぞれの立場でのマナーもお伝えしました。また、実際にカトラリーやグラス、ナプキンなどを使っての実技も皆さまに楽しみながら行っていただきました。

講師 土居 早苗



～ 知っているようで知らない訪問のマナー

あいさつをして、相手のところから去ることを、辞去と言います。
今回は自宅を訪問した時の失礼のない辞去の仕方をお伝えします。

辞去のマナー

1. 自宅訪問の時間は30分～1時間ぐらい。用事が終われば「そろそろ失礼します」と、意思表示。先方が引き留めても、社交辞令であることが多いので、長居をしないよう気をつけましょう。
2. 辞去の挨拶は座布団を降りて「本日はお時間を取っていただきましてありがとうございました」
3. 主人が見送ろうと立ち上がりかけたら「どうぞ、お構いなく」と遠慮します。それでも見送ってくれるのなら、好意は素直に受けましょう。
4. コートは基本的には玄関を出てから着用しますが、主人が「どうぞ、お召してください」と言ってくれたら、「では、失礼いたします」と言って室内で着てもよいでしょう。
5. 靴を履くときは家人にお尻を向けないように履きましょう。
6. 玄関を出るまでにもう一度お礼の挨拶をします。
「お忙しいところありがとうございました」
7. ドアの外まで見送られたら、家から少し離れたとき振り返って会釈をし「どうぞ、お入りください」と手で示します。



前回は手土産を渡すところまででした。座布団へは、手土産を渡した後、主人から「どうぞ座布団をお当てください。」と言われてから座りますが、座布団を踏んで座るのは行儀が悪いとされているので、気をつけましょう。

～ 座布団の扱い方 ～

<座り方>



<降り方>



ワンコインマナー情報

いつでもだれでも学べる実践型



～指示の受け方～
～報告の仕方と忠告の受け方～
講師 津田 佳代

仕事は指示を受けることから始まり、報告で完了します。

皆様は指示の受け方や報告の仕方に自信はありますか？できるビジネスパーソンは、『上司の指示を正しく受け取る』そして、『適切なタイミングで要領よく報告をする』を、例外なく実践しています。

この動画では、よく失敗しがちな悪い例をご覧いただき、心得ておきたいポイントを良い例とともにわかりやすく解説。「指示の受け方のマナー」では、画面の中の上司から指示を受けて実際にメモを取る課題、「報告の仕方と忠告の受け方」では、指示を受けた結果を画面の中の上司に報告をする課題など、ワークを通じて体得いただける構成です。研修などの多数人でも、おひとりでも、楽しみながら練習できる実践型の動画です。

上司からの信頼を得られ、仕事を円滑に進めるためのポイントが盛りだくさん、

ワンランクアップのために必須の2本です。ネット環境がない場合でもご活用いただけるように、DVDもご用意しております。ご希望の方法をお選びいただき、ご活用いただければ幸いです。

指示の受け方のマナーレッスン

<http://www.manner.co.jp/seminar/seminar-19.html>

報告の仕方と忠告の受け方のマナーレッスン

<http://www.manner.co.jp/seminar/seminar-20.html>



★勤続表彰者紹介★

おめでとうございます！

勤続 10年

勤続 5年



さまざまな経験を積むことができた充実の10年間でした。心より、感謝いたしております。これからも、初心を忘れることなく、謙虚に、そして、常に前向きな精神で研鑽してまいります！

14期生 松田 朱未



日々が学びと充実感ある5年間でした。ご指導くださいました会長、先生方に感謝の念で一杯です。今後も笑顔で背筋を伸ばして学んだマナーの心を伝えてまいります。

19期生 芝池 公子

マナー Q&A

～立食パーティーでのマナー～

Q. 多くの方と気軽に交流できることから様々な場面で立食パーティーが行われています。気を付けなければいけないことで間違っているのはどれでしょう。

- ①余分な荷物はクロークに預ける
- ②グラスとお皿はできるだけ左手で持つ
- ③人の分まで取って行ってあげる
- ④初対面の人にも積極的に話しかける

A. 答えは③です。

親切心から人の分まで料理を取ってくるのはマナー違反です。結局その人の好みでなかったりして残してしまうことになります。自分が食べる分だけをお皿に取りましょう。



パーティーの原則はなるべく多くの人と歓談しながら食事をし、周りへの心配りを忘れないことです。美しい立ち居振る舞いで周りの方と素敵な交流を楽しみましょう。

研究科 佐藤 祥代

トータルマナー研修情報

～個別指導！ビジネス必須マナー～

「社内では日常業務を教えているだけ」「これまでプロのマナー研修を受けたことがない」「新入社員は一人だけ・・・」など、社員教育の不足を感じていませんか。貴社の求める組織人を育成するために経験豊かなプロの個別指導マナーレッスンはいかがでしょうか。お一人でもご受講いただけます。研修概要は『即戦力に繋げる新入社員研修』

『出来るビジネスマンの顧客訪問』

『対応力を磨く総務社員研修』

『リピート率を上げる接客・接客研修』

です。徹底した個別指導により即実践力が身に付き、驚くほど印象が変わります。

その他のご要望も承ります。

ぜひご活用くださいませ。



お知らせ

サンテレビ「サンぷん！」に出演！

3月22日(木)

21:26～21:30

放送されました。

毎週月曜日～金曜日 21:26-21:30 放送！



亀谷梨紗さんのナビゲートで当社の研修やマナー講師養成講座・ワンコイン動画セミナーのPRをさせていただきました！

編集後記 今回のトピックスは辞去のマナーに焦点をあててみました。訪問した時の第一印象も大切ですが、終わりよければ、なお良し、ということでお役に立てただければ幸いです。今後の編集活動に活かして参ります。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。 広報委員長 萬 智子

FAX : 0798-65-2636

E-mail : info@manner.co.jp

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