

年末年始の帰省のマナー

早いもので、平成30年もあと数ヶ月となりましたが、皆様お元氣でご活躍のことと存じます。日頃は何かとお力添えをいただきありがとうございます。

さて、この度「真心のメッセージ」を、今まで以上に皆様に楽しんでいただきたと考え、リニューアルいたしました。

さっそく今回は、お役立ち情報として「年末年始の帰省のマナー」についてお伝えいたします。

今年も年末年始に帰省なさるご家族は多いのではないのでしょうか。既に何度も帰省しお互いの性格も理解して、好みもよく分かって何の問題もなく、楽しくお付き合いをしていらっしゃる方もあるでしょう。

でも、まだ、「やっぱり気を遣うわ」という声もよくお聞きします。基本的なマナーをわきまえて、お互いに気持ち良くお付き合いができるとうれいですね。

年末年始の帰省は、ご先祖・ご両親に暮れのごあいさつと新年のごあいさつを目的として訪問します



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

知っておきたい基本的なマナー

◆帰省の連絡は早めに

・帰省中に何をするかは、あらかじめ伝えておき、両親（義両親）の都合を配慮してスケジュールを決めます。

◆滞在期間は長すぎず短すぎず

・1泊～3泊が多いようです。
・先に、夫の実家、その後に妻の実家に行くのが一般的です。

◆手土産とお供え物

・熨斗紙をかける場合は、「お年賀」にします。
・仏壇がある場合は、できれば「お年賀」とは別に「お供え」を準備すると丁寧です。

◆お年玉

・子供たちへは「お年玉」とし、両親・義両親へは「お年賀」にします。「お年玉」は、目上から目下にあげるものだからです。

◆服装

・家事も手伝えるように動きやすくさわやかな服装とともに、初詣・ご挨拶回りなどのために改まった服装を準備しましょう。

それぞれの立場からの気配り

<実家・義実家での気配り>

・常に、年長者と接するという敬いの気持ちを忘れないように。いつも以上に笑顔でいることを心がけます。
・家事や炊事などを手伝うべき範囲は、考え方により、まったく異なります。わからないことは素直に義両親に尋ねて教えてもらいましょう。また「手伝います！」ではなく「何か私にお手伝いできることはありますか？」と聞くと良いでしょう。
・初めての訪問の場合、気になることは前もってパートナーに実家のことを聞いたり相談をしておきます。

<両親・義両親としての気配り>

・可愛い孫だけでなく、実子やそのパートナーにも笑顔で迎えましょう。
・手伝ってほしいことは、具体的に「私の家ではこのようにするのよ」など、はっきりと伝えましょう。また、手伝ってくれたら「ありがとう」や「助かるわ」など、感謝の言葉を素直に言いましょう。
・座る場所を指定してあげましょう。意外と「どこに座ったらいいの？」と悩んでいますよ。

<パートナーへの気配り>

・うっかりと義両親の前で、その実子であるパートナーを叱ったりしないようにしましょう。
・実家で、「くつろぎ過ぎる」のはタブーです。パートナーへの気配りも必要です。

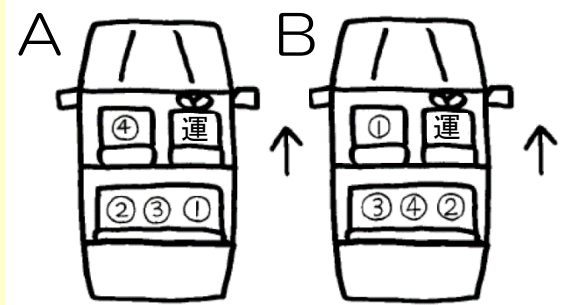
ワンコインマナー情報

いつでもだれでも学べる実践型



～乗り物のマナー～
講師 伏見 眞由美

「乗り物のマナー」は、携帯電話の使い方や割り込み乗車など、公共のマナーではありません。例えば、上司やお客様に同行する時や切符の手配をする時、乗り物に乗る時など、知っておかなければならないマナーがあります。移動の間、相手を不愉快にさせてしまうようでは、優れたビジネスパーソンとは言えませんね。



左のAとBは上位席から順に番号を付けています。どちらも正解ですが、運転者が違います。Aはタクシーなど運転手付きの場合。Bは社用車や自家用車の場合です。では、

- ①あなたが運転してお客様を送迎する場合は、AとBどちらのケースになるでしょう？
- ②お客様と二人でタクシーに乗る場合、あなたはどこに座りますか？

①の場合（自社側がお客様を送迎する場合）はAのケースになり、お客様には運転席の後ろを勧めます。反対にお客様の運転する車で送迎されるという場合は、運転者に敬意を払う意味で助手席が上位席となりBのケースになります。

②の場合はAのケースでお客様が運転席の後ろ、あなたは接待側なので助手席に座ります。このように、迎える側、迎えられる側によって、また乗り物の種類や、同行する相手により上位席が変わります。

他にも「乗り物のマナー」では、座席順位を決めるポイント、スマートな乗り降りの仕方やお客様へのサポートの仕方を映像で分かりやすくお伝えしています。是非ご覧くださいませ。



着物の方への気遣い



お客様の荷物は一旦
お預かりすると親切



列車・新幹線の座席順位



飛行機の座席順位

ワンコイン動画セミナー 乗り物のマナー <http://www.manner.co.jp/seminar/seminar-23.html>

トータルマナー研修情報

～受付・案内のマナー研修～

会社には様々な方が訪れます。お客様が訪ねていらっしゃった時、あなたはどのように接客なさっていますか？スマートに対応できていますか？受付の担当を任されていなくても、また、受付のあるなしに関わらず、社員全員が来客対応の基本的なマナーを身に付けることはとても大切です。

社員ひとりひとりが来訪者に対して誠実で丁寧な対応ができれば、会社の印象アップにつながります。

会社全体のイメージを左右する『来客対応のマナー』、研修のご用命はぜひ弊社まで。
御社のイメージアップにどうぞお役立てくだされませ。



心のおしゃれ講座へ いらっしゃいませんか？

わたくしどもでは当社マナー会員向けに毎年テーマを決めて、冠婚葬祭をはじめ、日々の暮らしに役立つマナーの講習会を年5回実施しています。今年のテーマは“**心しなやかに、そして、輝く人に！**”
今年度の11月以降は下記の2回を予定しています。会員以外の一般の方も会費1000円でご受講いただけます。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

第4回 11月24日(土)「脳を活かして Happy 美習慣～良い習慣を続ける秘訣～」 講師 津田 佳代
健康や美容のために良いことを続けようと思っても、三日坊主になってしまうことってありませんか？
続ける秘訣は『脳』にあり！脳のしくみを知って良い習慣を身に付けましょう!!

第5回 3月30日(土)「贈答のマナー」 講師 難波 美喜
日頃の感謝やお礼としての贈答など、贈答は「真心を贈る」ことが何よりも大切なことです。
その上で、贈り方や贈り物の選び方のポイントを知り、贈り上手になりませんか。

PICK
UP!

第1回 平成30年5月26日(土)開催 「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 トータルマナー株式会社講師 芝池 公子



お客様にお茶をお出しすることは家庭でも会社でも日常よくあることです。
今回は、少し気をつけることによって、おいしいお茶を美しい所作でお出しできるよう説明しました。

内容

- ・お茶を出す前の準備
- ・湯のみ・茶たぐの扱い方
- ・お茶を出す順番を知るために
上座・下座の席の確認
- ・場面に応じたお茶の出し方
- ・コーヒーや冷たい飲み物の出し方



茶菓のマナーは日常的なテーマですが、初めて聞かれることも多いご様子でした。例えば「わしづかみ」「往復つぎ」「茶たぐの方向」「手越しの意味」「美しい手なり」などは「知らなかった!」とのご感想をいただきました。また、多くの用具や茶器等を見ながらの具体的な説明と実技を通して身につけていただくことを心がけました。その甲斐あってか、実技も楽しく行ってくださり、最後に冷たい麦茶とお菓子をいただき、皆様笑顔で終了しました。

ワンポイントアドバイス

良く聞かれるお茶とお菓子の置く位置ですが、お茶とお菓子を出す時は、お客様から見て、右側にお茶を、左側にお菓子を置きます。
これはお茶は熱いもの、こぼれやすい物なのでしっかりと右手で扱っていただくようにとの理由からです。
おしぼりも加えてお出しするなら、おしぼりは一番右側にたて一文字に置きます。



今年度終了しております講座の様子はブログにてご紹介しています。そちらもどうぞご覧ください！

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」

<http://manner.co.jp/sahou/1168.html>

第3回 9月29日(土)「折紙を楽しむ」

<http://manner.co.jp/sahou/1193.html>

研修報告

空蟬亭(からせみてい) 様

日時 平成 30 年 7 月 30 日・8 月 6 日・8 月 28 日 3 時間 3 回研修

講師 トータルマナー株式会社 田野直美

飲食店スタッフの接客・接客研修をご希望とのことでお問い合わせをいただきました。ご希望はそのお店のホールスタッフに対して、ホスピタリティや接客の基本的な心構えや、心遣いのポイント、そして敬語等の基礎的な研修をとのことでした。



受講対象者は飲食店での接客経験が長く、接客自体には慣れているが、丁寧な接客や言葉遣いを習っていないとのことでしたので、接客の心構えからあいさつや言葉遣いなどの基本的なマナーを 1 回目に行いました。

2 回目からは実際の日常業務に即して、予約電話の受け方やお客様のお出迎え、案内、サービスの仕方、お見送りまでを研修を行いながら同時に接客マニュアルもお作りいただきました。

また、落ち着いた町屋の雰囲気やにふさわしい接待ということで、料理の提供時の手の仕草まで細かく指導しました。今回はマンツーマンの研修でした。そのためその方に合わせてじっくりお伝えすることができ、大変前向きに研修で学んだことをしっかりと身につけてくださいました。

空蟬亭様はこだわりの熟成肉を使用した「とんかつ」が“売り”です。

場所は二条城近く、町家を改装した落ち着いた雰囲気のお店です。

独自の熟成技術で、豚の甘みと旨み、口に入れたときの口溶けの良さを引き出し、やわらかく“ジュワッ”と肉汁が溢れ出る、濃厚なのに胸焼けしない「とんかつ」を是非一度ご賞味ください。



熟成豚専門とんかつ店 空蟬亭

定休日 月曜日/ 第 1・2 火曜日

京都府 京都市上京区浮田町 600 空蟬亭 Tel.075-802-1313

<http://r.goope.jp/karasemitei>



マナー Q & A

～間違いやすいことわざ～

Q.

次は、自分を謙遜する意味合いで使った言葉です。間違っているものはどれでしょうか？

- ① 枯れ木も山の賑わい ② 役不足 ③ 下手の横好き

A.

答えは②です。

「役不足」とは本来「力量や能力に対して役が軽すぎる」という意味です。

謙遜しているつもりで「私には役不足ですが」と言ったとしても

「それは私の実力からすれば軽すぎる。もっと重要な役目こそ相応しい」

と逆に自分を高く評価して不満を表すことになってしまいます。

「私のような者には」とへりくだるのであれば「分不相応」を使うと良いですね。

また、①や③を他人に対して使ってしまうと大変失礼になりますので気を付けましょう。



研究科 萬 智子

お知らせ

マナー講師養成講座
開講しました！

今年も第 27 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

それまで社内報であった「真心のメッセージ」を社外の方にもお読みいただくということでリニューアルしたのが 2009 年。以来久々のリニューアルとなり、私としては初めての体験となりました。これまでのものを変えるというのは勇気がいります。皆様方にはどのようにお受け取りになっていただけましたでしょうか。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