

## コロナ禍での気遣い

皆さま、いかがお過ごしでしょうか。

今年度春号にて、新型コロナウイルスのお話をし、今頃は収束に向かっていると考えていました。しかし残念なことに現在、コロナショックが人々の意識を大きく変え、コミュニケーションや接客などの「マナー」に関する従来の常識が崩れ始めました。今後は「with コロナ」の中でのマナーを考えなくてはならなくなりました。

マナーは本来「こうしなければならない」ではなく、相手に合わせた思いやり、気配りです。このようにコロナ禍の中では、より一層の心配りが必要です。

例えば、お客様にマスク着用・検温・ソーシャルディスタンス等の協力を求めることがあります。個々のお客様の意識に差が大きくある中、強要するような伝え方は禁物です。依頼的表現で丁寧に協力を求めます。「恐れ入ります」「申し訳ございませんが」「お手数ですが」などのクッション言葉を使い、語尾は「～してください」の命令口調ではなく「～いただけませんか」「～願えますでしょうか」と言います。

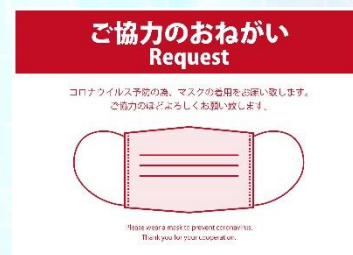
また、掲示等でわかりやすく伝える工夫も必要です（手指消毒用アルコール等）さらに、ご協力くださることに感謝の気持ちも伝えます。

表現



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



飲食店など「いらっしゃいませ」の声掛けは必須ですが、大声ではなくお客様に聞こえる程度にします。

お声がけする場合は、距離や位置（向き合うのは避ける）にも注意します。また、「積極的なお声がけは控えさせていただきますが、なんなりとお申し付けください」等の掲示や店内放送も有効です。現時点では密な接客ではなく、お客様に「安全・安心」を提供するのが一番のサービスです。マスクで表情は見えない、大きな声でしゃべることができない、近づいてお手伝いできないという中、ソーシャルディスタンスを保ちながら、より一層、言葉に表現して心を伝えなければなりません。今までにない行動をとる場合、先に自分の状況や姿勢を伝えることも必要です。必ず言葉で伝えましょう。また、笑顔や気遣いの一言など、温かみを伝える工夫が必要です。マスク着用での笑顔のポイントは、「目」です。笑顔のつもりでも、目が笑っていない人がいらっしゃいます。自分の表情を、鏡でご確認なさると良いでしょう。

一人一人が「気遣い」「思いやり」をもって「with コロナ」を乗り切って参りましょう。



# トピックス

## “ありがとう”の語源

「お世話になった時」、また、「親切な気持ちに触れた際」など、気遣いに対する感謝の気持ちとして、私たちは自然に「ありがとう」と伝えます。

この「ありがとう」という言葉は、「めったにない」・「めずらしい」を意味する「有り難し」という言葉が語源とされています。これは、盲目の亀が、海面に漂っている浮木のたった一つの穴に入ろうとするも、容易には入ることができないという寓話の『盲亀浮木のたとえ』による仏教の教えからきています。そして、この教えにより、他人から何かしてもらうことは、“滅多にない”ことであり、“有り難い”ことであるという解釈となり、漢字表記で「有り難い」、それが転じて、「有り難う（ありがとう）」となったのです。

「ありがとう」という言葉は、言われた時に嬉しくなる言葉であり、また、自分が誰かに「ありがとう」と伝えることにより、幸福感が高まる表現でもありますね。魔法の言葉とされる「ありがとう」は、21世紀に残したい言葉ランキングの1位になっているそうです。

新型コロナウイルスの感染拡大が長期化する中、医療従事者の方々はもちろんのこと、さまざまな場面で懸命に新型コロナウイルスと戦ってくださっている方々に、感謝の気持ちを込めて、心から「ありがとう」の言葉を伝えたいものです。

## ワンコインマナー情報 いつでもだれでも学べる実践型

昨今、ZOOMなどのオンライン会議システムを使用し、会議や研修を行うことが増えてきました。オンライン研修では、動画教材を使うのが効果的です。ぜひ当社の動画をご利用ください。

オンラインでの社員研修は敷居が高いと感じている企業様でも、会議などですでに ZOOM をお使いの場合は社内の研修に取り入れやすいと思います。そこで、今回は ZOOM を使って当社の動画教材をご活用いただけるよう ZOOM の共有機能についてご紹介します。ZOOM の共有機能とは自分の PC やスマホ・タブレットに表示されている画面をそのまま相手の画面に表示させる機能のことです。

### 動画共有の手順（すでに ZOOM 接続した状態からの手順説明）

①画面下にある「画面を共有」ボタンをクリック。

②共有できる一覧が表示されます。その中から相手に見せたいものをクリック。  
※クリックすると青くなります

③この時、「コンピューターの音声を共有」にチェックを入れるのを忘れないように。  
※忘れると動画の音声が相手に聞こえません。

④そして「共有」をクリック

⑤共有されます。

⑥共有を停止したい時は 上部に表示されている「共有の停止」をクリックすると共有が終了し元の画面に戻ります。

**ポイント!**  
共有させたいデータは ZOOM 接続する前にパソコン上で開いておくとスムーズに共有できます。

当社の動画教材はワンコインマナーレッスン・スキルアップマナーレッスン DVD がございます。詳しくは当社 HP をご覧ください。 <http://www.manner.co.jp/>



ワンコインマナーレッスン及びスキルアップマナーレッスン DVD をオンライン研修にて共有利用される場合、リアルタイムでのご利用に限ります。動画そのものや一部を編集加工しての利用は許諾していませんのでご注意ください。

# 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4回実施しています。今年のテーマは“**素敵に自分になるために**”です。今年度の11月以降は下記の2回を予定しています。会員以外の方でも会費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。 **場所：トータルマナー株式会社 西宮市南昭和町5-15**

## 第3回 11月28日(土)「おさえておきたい、西洋料理のマナー」 講師 西藤 稲実

ホテルでのお食事の際「ナプキンはどう取るの?」「飲み終えたスプーンはどこに置こう?」など迷われたことはありませんか。正しいテーブルマナーを知っていれば、フォーマルな場所に招かれても緊張せずに楽しくお食事をいただくことができます!今回は、ワインの基本的な知識もあわせてお伝えします。

## 第4回 2月27日(土)「伝統の洋菓子」ヨーロッパのお菓子にまつわるお話 講師 影浦 悦代

近年、洋菓子は、インスタ映えに後押しされて、豪華で見栄えの良いお菓子があふれています。ヨーロッパ伝統のお菓子「クイーン・エリザベスケーキ」や「王様のガレット」などをご覧いただきながら、お菓子にまつわるお話をお聞きいただけます。

PICK  
UP!

## 第2回 令和2年9月26日(土)開催 「源氏物語にまつわるお話」～原作者紫式部のお話～

講師 トータルマナー株式会社 市川 蓉子

源氏物語は千年以上前に紫式部により書かれた長編小説です。その紫式部とはどんな人だったのか、又源氏物語はどのようにして書き上げられたのかなどお話ししました。

内容

- ・公卿や受領などその時代の名称の説明
- ・源氏物語が書かれた時代背景
- ・紫式部と清少納言
- ・紫式部自身と関係が深いと思われる源氏物語に登場する女性の紹介 等



公卿(くぎょう)とは、宮廷に仕えた上級貴族。受領(ずりょう)は地方に赴き実務を取った国守で、平安時代藤原氏の独裁政治により、中央での出世の道を絶たれた中流貴族です。従って受領は公卿にはなれません。紫式部はその受領の娘で

紫式部は時の権力者藤原道長の娘であり、一条天皇に嫁いだ中宮彰子の教育係として仕えました。また、よくライバル視される清少納言も同じく一条天皇の妻である皇后定子に仕えていました。その時代、特に中宮付きの女官には和歌などにすぐれた女性が求められ、女性文学の盛行を導いたといわれています。そういった時代の流れと藤原道長のバックアップにより源氏物語は書かれました。

源氏物語に登場する「空蝉」は境遇や身分が似ているため、紫式部自身がモデルではないかと言われていました。その空蝉は一度は光源氏に身を許しますが、その後はいくら口説かれても誇り高く拒み続けた女性です。また、「明石」は光源氏との間に産み、その姫君はのちに天皇の後となったので、源氏物語に登場する女性たちの中で一番出世した女性とも言われていますが、彼女は紫式部と同じ受領の娘です。受領の娘でもこんなに幸せになれるということを書きたかったのか…。そういう背景を知ってから物語を改めて読むのも楽しいことです。

今回は源氏物語の内容ではなく、原作者の紫式部に焦点を当ててお話をしましたので、退屈なさるのではないかと心配しましたが、皆様大変熱心に聞いてくださいました。千年以上も前に書かれた物語に大変興味をお持ちであることがわかりました。

次回は源氏物語本編について面白く、楽しくお話ししたいと思います。



女性限定「心のおしゃれ」講習会 R2年7月13日(月) 神崎郡  
講師 トータルマナー株式会社 田野直美

この度、活動的なシルバー女性向け講習会を複数地域開催にてご依頼いただきました。一般的なビジネスマナーとともに、おもてなしの心をテーマにしたマナーを加えた講座ができないかというご希望でした。そこで、「いつまでも美しくあるためには」と位置づけ、コミュニケーションやマナーの重要性、また基本である「挨拶」「お辞儀」「言葉遣い」に加え、「心を込めたおもてなし」をテーマに「茶菓のマナー」という構成で行いました。

「茶菓のマナー」ではお客さまの目の前でお茶を入れる方法や懐紙の折り方・お菓子のいただき方など、実物を使用しながら行いました。



受講料 無料  
新たなチャレンジが 次の扉を開く！  
女性限定「心のおしゃれ」講習会  
受講者年齢 60歳以上 (申込時)  
開催地：神崎郡  
受講生募集！  
開催日時 12月18日(土) 19時～21時(申込)  
開催場所 西宮市立中央公民館1階 多可地区センター  
お問い合わせ 0798-65-2636

時節柄マスク着用、受講者様との距離を保ちつつの研修で、開始直後は「マナー」ということもあり緊張されていた様子でしたが、後半には積極的に質問され、楽しみながらご参加いただきました。

その他の開催地域	
R2年8月21日(金) 宝塚市	R2年9月3日(木) 西脇・多可
R2年10月8日(木) 赤穂市	R3年1月12日(火) 丹波市
R3年1月20日(水) 西宮市	



## マナーQ&A

～お客様に温かいお茶をお出しする機会が増えます～

**Q1.** 飲み物は器の何分目まで入れるのが適量でしょうか？  
・日本茶は ( ) 分目  
・コーヒーは ( ) 分目  
・紅茶は ( ) 分目



**Q2.** お茶とお菓子を一緒に出す場合、正しい置き場所は？  
①お茶を右にお菓子を左に置く  
②お茶を左にお菓子を右に置く  
③どちらでも良い

**A1.** 日本茶は6分目・コーヒーは7分目・紅茶は8分目が適量です。

**A2.** 正解は①です。お茶は熱いので、利き手の右手で扱うのが安全だからです。(あらかじめ左利きだと分かっている場合は②でも良いでしょう)

出す順番は、茶道ではお菓子を先にお茶が後で出されるので、迷われる方もあるかもしれませんが、基本的には主になるお茶が先で、お菓子は後です。しかし状況により変わります。

お茶を先に出すとお菓子を出す時に手越し(お茶の上に手や体がかぶること)になるようなら、お菓子を先に出すこともあります。

マナーと共に、心のこもったお茶でおもてなししましょう。

研究科 芝池 公子

## お知らせ

マナー講師養成講座  
開講しました！

今年も第29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

どのような時世になっても、感謝や真心が大切で、その場その場に合わせた現代マナーをお伝えしていくことに変わりはありません。2020年今年の干支は庚子(かのえ・ね)。子年は始まりと未来への可能性を秘めていると言われます。今回の感染症関連の出来事はマイナスなイメージもありますが、未来への良い変化の可能性の始まりと考え、よりよい社会へ変化していくお手伝いができる企業でありたいと願います。お読みになってのご意見ご感想を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](mailto:info@manner.co.jp)

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

広報委員長 萬 智子