

新年度を迎え 「新しい形を模索しながら」

皆様、まだまだ不安の多い中ですが、お元気でお過ごしでしょうか。

当社では、昨年度、オンデマンドや ZOOM での遠隔授業、ZOOM と対面のハイブリッド授業など、講師全員が初めての経験でアタフタしながらも取り組んで参りました。

引き続き、新年度も新入社員向けの研修や大学の秘書検定対策などの授業もオンデマンド配信になり、すでに2月より準備を進めています。

当初は、新人講師含め、まだ遠隔授業に慣れていない講師もおりました。特にベテラン講師が消極的でしたが、何とか前向きに取り組み「大変勉強になりました」と喜んでくれています。

お陰様で、講師のほとんどが遠隔でのマナー指導ができるようになりました。今後は、オンデマンド、ZOOM などを活用し、全国展開が期待できそうです。

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

このように、私が強制しなくても自ら進んで努力を惜しまず学んでくれる姿勢に感謝、感謝です。いつもトータルマナーは、スタッフに支えられ40年近く運営してまいりましたが、改めて実感いたしました。

私個人も、香川県社会福祉協議会様から「新人職員向けマナー研修」の動画のご依頼をいただき、新たな取り組みができる嬉しく思いました。

すでに、ZOOM やハイブリッド授業で慣れておりましたが、いざ、撮影になりますと学生の授業とは違う角度で、気遣う点が多くありました。事務所での撮影ですので、光の加減、周りの生活音、録画してからのやり直しなど、試行錯誤を重ねながら、みんなの協力のもと完成することが出来ました。

お陰様で、クライアント様から「動画拝見いたしました。改めてマナーの大切さを感じ、また、どうすれば良いかを具体的に教えていただき、本日から実践できる内容で、私自身も大変勉強になりました。本来であれば、1日以上かかる内容を、ここまで分かりやすくまとめていただき本当にありがとうございます。」と大変嬉しいお言葉をいただきました。また、昨年コロナの関係で延期、キャンセルになったお客様から「今年こそマナー研修を開催したい」との嬉しいお言葉もいただいています。

1日も早く新型コロナウイルスの収束を願いつつ、すでに配信しております「ワンコイン動画マナーレッスン」・DVDの「スキルアップマナーレッスン」とともにオンデマンド研修に取り組んでまいりたいと存じます。今後もご支援ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

ある記事に、「電車内でマスクをした女性が、くしゃみの際にハンカチを出して口元に重ねた。『周囲の人を気遣ってくしゃみの音を抑えたようだ』 感染を防ぐという考え方からすれば、不要だったかもしれないが、『相手を不安にさせない、心配させない』という観点からの配慮だ」という記載がありました。このような今までにないコロナ禍での気遣い(マナー)が必要になってきました。では、具体的にコロナ禍でのマナーは、どのようなことがあるのか、ご質問などいただきましたので、いくつかお答えします。

<質問1>

「ビジネスで黒のマスクは大丈夫ですか？」

ビジネスでは、白が無難ですが、薄い水色・ピンクは無地であれば許容範囲です。なぜなら、清潔感という観点からです。ただし、業種により、トータルファッションの一部としてコーディネートする場合はその限りではありません。



※服装・身だしなみの基本は「清潔、明るく爽やか」です。

<質問2>

「今までは、お客様にお茶を湯呑茶碗でお出ししていたのですが、今はペットボトルでもいいですか？」

今の時期、ペットボトルの方が衛生上安心感があります。ただし、「このような時期ですので、ペットボトルのままで失礼します」と一言添えます。紙コップも一緒に提供してください。ペットボトルの上に紙コップをかぶせるのはよく見かけますが、お客様には、お盆にペットボトルと紙コップを上向けて置き、提供しましょう。商談後は「お荷物でなければお持ちください」とお薦めしても良いでしょう。



<質問3>

「コロナ禍での引っ越しの挨拶はどのようにすれば良いですか？」

- ・引っ越しの挨拶は、対面接触を避け、インターフォン越しなどの非接触でおこなう方が良いでしょう。「本当はきちんとご挨拶したほうがいいのですが、こういう状況ですからこちらで失礼いたします。コロナが収まりましたら改めてご挨拶に上がります」と言います。丁寧にしたい場合は、手紙をポストに投函するのも良いでしょう。
- ・挨拶の品は、食べ物は気にする人もいますので、今、需要の高い除菌シートなど除菌グッズが喜ばれます。また、従来のタオルやせっけんなどメジャーなものが無難です。ドアノブに掛けておくか、ポストに投函しておきます。インターフォンでご挨拶したときに、その旨お伝えします。



<まとめ>

「コロナ禍のマナー」と表記いたしました。マナーのインストラクターとしてお話するだけで、こうしなければならぬと言うものではありません。それぞれの立場、環境、価値観の違いなどがありますので、臨機応変にお考えいただければ幸いです。本来、マナーは「相手を思いやる心」、「相手に不快な思いをさせない」ことです。コロナ禍で形は変わってもマナーの基本は変わりません。

すでに皆さまは、思いやりの心を充分持っていらっしゃいます。その心を形に表現すれば良いのです。例えば、前述のペットボトルや引っ越しの挨拶など、状況により基本のマナーから外れる場合は、その心をしっかり言葉で表現すれば良いのです。

また、自宅からお客様との打ち合わせの場合「申し訳ございません。自宅勤務のため子どもの声が聞こえるかもしれません」など言葉で表現しましょう。

このように、先に自分の状況や姿勢を伝えるなどの配慮も必要です

食事をする時は「黙食」乗り物に乗った時は「黙乗」ですが、相手の立場になって、必要な時はどんどん意思表示をなさってください。

心のおしゃれ講座へ いらっしゃいませんか？

私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“**たおやかに暮らしを楽しむ**”
今年度の9月までは下記の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。 **会場：トータルマナー株式会社** 兵庫県西宮市南昭和町5-1-5
☎0798-65-2134

第1回 5月29日(土) 「おもてなしの心が伝わる 茶菓のマナー」

親しい方とお茶を楽しむ時間、大切にしたいですね。ちょっとしたコツをおさえるだけで美味しいお茶が淹れられます。また、せっかくお越しくださったお客様を一人にしない「客前でのお茶の淹れ方」のご紹介、お茶やお菓子の出し方やいただき方についてもお話いたします。 **講師 萬 智子**

第2回 9月25日(土) 「知ってよかった 和食のマナー」

和食は、私達日本人にとって一番身近な食事ですが、意外にご存知ないマナーもあるようです。お箸の持ち方、割り箸の割り方、箸置き の作り方など、普段なにげなく行っていることも、少し意識をすることによって美しく素敵な所作となり、周りからの印象もきっと変わるでしょう。 **講師 藤本 志津恵**

PICK UP!

令和2年度 第4回 11月28日(土) 開催

「おさえておきたい、西洋料理のマナー」トータルマナー株式会社 **講師 西藤 稲実**

今回はソムリエの資格を持つ西藤講師が、過去にワインレストランのソムリエとして従事された経験を活かした、西洋料理のテーブルマナーやワインの基礎知識を中心としたお話でした。

内容

- ・食事以前のマナー
- ・食事中のマナー
- ・ナイフ・フォークの扱い
- ・フルコースの順と食べ方
- ・おさえておきたいワインのマナー
- ・ワインの豆知識あれこれ

お料理や会話をより楽しむために、この講座を聞けば、どんな場面でも緊張しない！というように、一つ一つのシチュエーションをイメージしやすく、細かく説明しました。

また、ワインのマナーや豆知識などは、大変ご興味を持ってお聞きいただきました。



例えば、「ワインのボディとは何ですか？」という質問がありました。これは、ワインの味わいを表しています。ワインのアルコール度が高く、タンニンなどが強いと、重たいしっかりした味わいのフルボディ、アルコール度が低くタンニンが少なければ軽やかな味わいのライトボディのワインになるといった具合です。他には、「良いワインを見分けるには、どこで判断すれば良いか？」という質問に対しては、1つの目安としては、まず軽くグラスを回して、グラスの内壁に伝わって落ちるしずくを観察します。このしずくが、ゆっくりと遅く落ちる場合は、ワインの粘度が高い、つまりグリセリンなどのエキス分を多く含むので、良質のワインの証といえます。また、ロゼワインは色々な料理に合わせられる便利なワインといったこともお話ししました。



今回ご参加の皆様はテーブルマナーについての基本的な知識をお持ちでしたが、ワインの知識については新鮮な気持ちで話を聞いていただき、「知らなかった！」「今度ぜひやってみよう！！」といったお声をいただき、うれしく思いました。

終了しております過去の講座の様子はブログにて紹介しています。そちらもどうぞご覧くださいませ！
<http://manner.co.jp/sahou/category/心のおしゃれ講座>

★勤続表彰者紹介★

おめでとうございます！

勤続 10 年



会長の温かいお言葉、
たくさんの方々に支えら
れ今日を迎えることがで
きました。心より感謝申し
上げます。
ありがとうございます。

17 期生 佐藤 祥代

勤続 10 年



10年まさに「光陰矢の如し」
のようでした。
皆様には知識と共に
有るべき姿をご指導賜り
感謝の気持ちで一杯です。
今後は自分磨きを目標に
邁進して参ります。

17 期生 淵上 久子

勤続 10 年



マナーとは程遠い私でし
たが、温かく時に厳しく
ご指導いただきました
会長はじめ先輩方に感謝
申し上げます。
10年の学びを礎に歩み
続けたいと思います。

17 期生 萬 智子

研修報告

社会福祉法人 香川県社会福祉協議会 様

日時 3月15日～3月29日 オンライン研修（オンライン限定公開 30分×4講座 計120分）

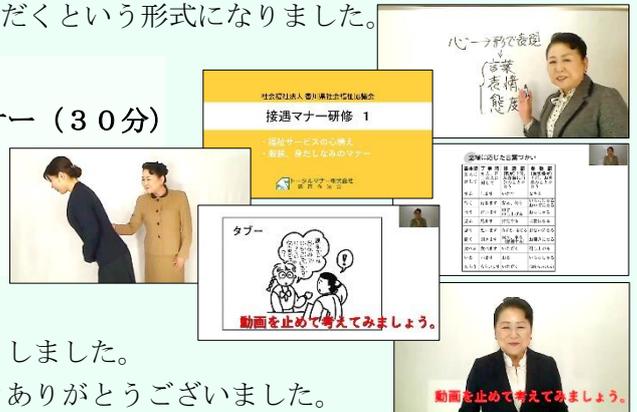
講師 トータルマナー株式会社 田野 直美

この度、オンデマンドによる職員研修を行いたいというご依頼をいただきました。

昨年からのコロナ禍の影響で予定していた研修が行えない中、福祉サービスの心構えや、基本的なマナーを、要点を抑えて網羅できる研修にできたらとのご要望で、下記内容の動画を制作し、限定公開したものを、対象の社会福祉施設・社会福祉協議会の職員様にご覧いただくという形式になりました。

配信動画内容

1. 福祉サービスの心構え、服装・身だしなみのマナー（30分）
2. 挨拶・お辞儀の仕方（30分）
3. 言葉遣いのマナー（30分）
4. 職場でのコミュニケーション（30分）

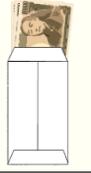


撮影・編集とも社内で行い、手作り感のある動画ですが、
内容に関しては、勉強になったとお声をいただきホッとしました。
当社にとっても、今後につながる貴重なご依頼をいただきありがとうございました。

マナー Q&A

Q. ご祝儀袋にお札を入りたいと思います。
中袋にどのような向きでお札を入れるのが
最も良いでしょうか？

①中袋の裏側に
肖像画を
向けて入れる。

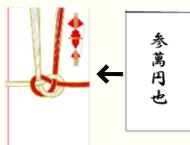


②中袋の表側に
肖像画を
向けて入れる。



③肖像画が上側であれば、中袋の表裏は
特に気にする必要はない。

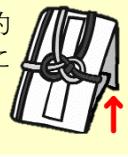
A. 答えは②です（地方により諸説あります）
そして、外包に中袋を包む時には、
中袋の表側が水引き側になるように
包みましょう。



～お札の向きは？～

研究科 佐藤 恵子

ワンポイント:  中袋を包む時の上包みの裏側は、
下側が上になるように
折り返しましょう。これは「慶び事は
上向きに」「喜びを受け止める」など
の意味が込められているそうです。
そして新札を使って、お祝いを準備し
心待ちにしていた気持ちを伝えましょう。
逆に不祝儀の場合は、上側が上になるように折
り返します。これには「涙を流し、下を向いて
悲しむ（頭を垂れる）」などの意味があると言わ
れています。
そして、不祝儀には使用済みの比較的
綺麗なお札を使用します。このように
マナーを守る事で相手に心からの
気持ちが伝わると良いですね。

編集後記 一つの感染症がこれほどまでに世の中に変革をもたらしたということが驚きです。そして生活様式を変容させ、コミュニケーションの距離感が難しくなっています。そんな中でも、やはり真心や思いやりの心が大切。それをいかに伝えるか。変化があっても変わらないもの、それをお伝えできればと思っております。皆様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 HP : <http://www.manner.co.jp> 広報委員長 萬 智子