

令和7年
第48号

真心のメッセージ

代表
挨拶

AIとマナーのこれから

- | お客様紹介 「株式会社アルファ」様
- | マナーQ&A「電話の第一声は？」
- | おめでとうございます！ 勤続表彰者紹介
- | 研修報告「株式会社鍵庄」様
- | 各種講座のご案内

AIとマナーのこれから

新緑が映える季節となりましたが、皆様ご健勝のことと存じます。弊社も、新年度を迎え、新入生や新入社員のマナー指導に取り組み始めました。マナーは時代とともに変化するものです。そこでマナーをお伝えする立場として、急速な進歩を遂げているAI（人工知能）について考えてみました。



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

<受付対応>

AIを搭載したロボットが、テーマパークや店舗の受付で人に代わり登場しています。「このままでは人の仕事がAIに取られてしまう・・・」と不安になっている人も多いのではないのでしょうか。テーマパークや店舗の受付がロボットの場合、当初は珍しさもあり話題性があるかも知れませんが、ロボットは感情を持たないため、人間のような温かい対応を期待することはできません。お客様の立場からすると笑顔で、温かく迎えてもらい、その場の状況など臨機応変な対応を期待します。人手不足解消・業務効率化のためAIロボットの活用も必要ですが、大切な場面では相手を思いやるマナーが不可欠です。



<電話での対応>

近年ではメールやチャットでのコミュニケーションが中心となり、電話の重要性は低下傾向にあります。ただし、緊急時や重要な連絡など、状況によっては電話が最適な手段であることに変わりはありません。笑声（えごえ、笑顔でしゃべること）、相手の状況に合わせた臨機応変な対応できるのはAIではなくマナーの心です。メールやチャットも活用し、電話のマナーも活かしてください。



<手紙や年賀状>

電話と同じくメールやSNSでのコミュニケーションが主流となり、手書きの機会は減りました。ただし、特別な場面や相手へのメッセージには、今でも手書きが有効な手段となりえます。例えば、得意先にミスをしてしまい、とりあえず電話でお詫びをし、すぐに封書の手紙でお詫び状を出し、大事にならなかったという事例がありました。



<名刺交換>

オンラインでの交流が増えた現代では、オンライン名刺やSNSでの情報交換が普及しています。ただし、対面でのビジネスシーンでは、依然として名刺交換が重要な役割を果たしています。初対面の人と会う際、名刺交換は自己紹介の重要なツールです。直接相手の顔を見て、相手に敬意を持った態度でのマナーが必要です。



<まとめ>

現代では、小学校からパソコンを授業のツールとしAIを当たり前活用しています。中には、登校拒否の小学生が「なぜ、学校に行くのか分からない。九九を覚えなくても電卓がある。漢字を覚えなくてもパソコン、携帯電話の文字入力で分かる」と言っているのを聞きました。私たち親世代の考えをそのまま押し付けるのは危険ですが、少なくとも子どもの代から、常識を持ち、文章の意味を正しく理解でき、ひとつの事例から本質を考えて他に応用できる人になってほしいと考えます。そうすれば、AIにとってかわられることはなく、AIと手を握って社会に貢献していけると思っています。AIの進化は、私たちの生活を便利にする一方で、これまで重要とされてきたマナーや習慣を変えつつあります。しかし、「本質的なマナー」つまり相手への思いやりや配慮、誠実さなどは、どんな時代においても変わらず重要です。AI時代においても、人間性を磨き、相手との良好なコミュニケーションを図ることが、これまで以上に求められるのではないのでしょうか。弊社も新しい情報や価値観を学び続けながら、微力ながらも心地よい社会を作るためにマナーの普及に努めたいと存じます。今後ともよろしくお願いいたします。

お客様紹介



当社は一般廃棄物と産業廃棄物の処理業界において、高品質なサービスと持続可能なソリューションを提供することにコミットしています。私たちの使命は、環境保護と地球の未来を守るために、最先端の技術と効率的なプロセスを活用して廃棄物を適切に処理し、資源の再利用を促進することです。

また、私たちはお客様のニーズを理解し、迅速かつ効果的に対応することを重視しています。そのため、日々の業務の中で、「もっと良い対応ができるのではないか」「統一したマナーを身につけることで、より良い職場環境を作れるのではないか」という思いがあり、今回、トータルマナー株式会社、田野講師に研修を依頼し、より高いレベルのマナーを学ぶ機会を設けることになりました。

今回のビジネスマナー研修を受講し、改めて基本の大切さを実感しました。この研修で得た知識を活かし、お客様に対してより丁寧で気持ちの良い対応を行い、会社の信頼向上につなげていきたいと思えます。また、社内でも共通のマナーを意識することで、コミュニケーションがよりスムーズになり、働きやすい環境作りにも貢献できると感じました。今後は研修で学んだことを日々の業務で意識し、社内外問わず、より良い対応を心がけていきます。そして、常にマナー向上を意識しながら、信頼される対応を目指していきたいと思えます。実践的に学べる機会をいただいたことで、より深く理解することができました。丁寧にご指導くださった先生に心より感謝申し上げます。



株式会社アルファ

〒675-0346 兵庫県加古川市志方町西中 227-1

TEL: 079-452-5000 FAX: 079-452-5007

Email: <https://www.alpha-g.jp/access.html>

マナー Q & A ~ 電話の第一声は? ~

Q. 会社の電話のベルが鳴りました。受話器を持ち、第一声に「もしもし、〇〇会社でございます」と受けるのは正しいでしょうか。

A. 答えは、×です。

「もしもし」は「申す申す（もうすもうす）」からきた言葉です。

昔の電話は聞き取りにくかったので、掛けた側が「これから言いますから聞いてください」という意味でよく使われていました。

そのため第一声で「もしもし、〇〇会社でございます」と受けると、受けた側が「何かを言います」ということになるので間違いです。現在はかけた場合でも電話の調子が悪く、先方の声がよく聞こえない場合以外には使いません。

電話の第一声は・・・

「お電話ありがとうございます。（おはようございます）〇〇会社の△△でございます」

「はい、〇〇会社（〇〇部）でございます」

ベル3回で受けた場合は「お待たせいたしました」

ベル5回以上は「大変お待たせいたしました」

と受けるのが良いでしょう。

研究科 藤本 志津恵

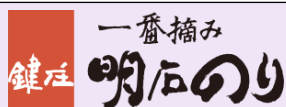
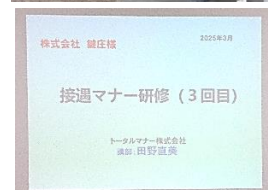


マナーQ&Aは他にも
インスタにて
続々投稿中
是非ご覧ください



日時 2025年3月6日 講師 トータルマナー株式会社 田野直美

昨年9月より、明石海苔で有名な株式会社鍵庄様から定期的に接遇マナー研修のご依頼をいただいております。基本的には従業員全員が受講できるように、同じ内容を2回ずつ行い、業務の都合に合わせてご受講いただいております。今回は3回目の研修でした。まずは、前回までの内容「挨拶」「言葉づかい」「電話対応」「名刺の扱い方」を振り返り、現在どのように業務に活かしているか、どのような変化があったのか、など確認しました。その後、今回の内容「茶菓のマナー」「社内でのルール」「指示の受け方」「報告の仕方」を行いました。前回の研修より4カ月間が空いていたせいか、皆さま最初は少し緊張されていましたが、講義が進むにつれ、表情もほぐれ、報告のロールプレイングなども熱心に行っていました。研修で学んだことはすぐに身に付くものではありませんが、継続して行っているせいか、挨拶やお辞儀などは、しっかり身に付いていらっしゃるようでした。次回が最終回です。また皆様にお会いするのが楽しみです。



一番摘み明石のり 株式会社鍵庄

〒673-0037 兵庫県明石市貴崎 3-21-28 <https://www.kagisho.co.jp/shop/>



勤続 10 年

★勤続表彰者紹介★

おめでとうございます！

10年の節目を迎えられたことを光栄に思います。活動再開を温かく迎えていただき、チームワークで充実した日々を過ごせることを嬉しく感じています。支えてくださる会長や講師の皆様に感謝し、これからも一層精進してまいります。

21期生 勝川 美恵子

🎶 各種講座のご案内 🎶

【マナーミニ講座】

5/23 あいさつのマナー
6/24 言葉遣いのマナー
7/22 西洋料理のマナー
8/22 贈答のマナー
9/19 茶菓のマナー

時 間：10：00～11：00
場 所：西宮当社教室
受講料：1回 2,000 円 (税込)

【和の自分磨き講座】

5/22 和室での優雅な立ち居振る舞い (1)
6/26 和室での優雅な立ち居振る舞い (2)
7/24 知っておきたい風呂敷・袱紗の扱い (1)
8/28 知っておきたい風呂敷・袱紗の扱い (2)
9/25 おもてなしの日本茶の作法 (1)

時 間：13：30～15：00
場 所：ホテル エミオン京都 1F
笹屋伊織別邸 笹楽庵
受講料：1回 4,500 円 (税込)
※お抹茶・お菓子付

【心のおしゃれ講座】

5 / 31 茶菓のマナー
9 / 27 和食のマナー
11/29 名刺交換のマナー
3 / 28 着物を愉しむ

時 間：13：30～15：00
場 所：西宮当社教室
受講料：1回 1,000 円 (税込)
当社マナー会員は無料

どなたでもご参加いただけます。
お申込は、電話・メール、もしくは右の QR コードから
どの講座も直接お申込みできます。



編集後記 近年、AI の進化は目覚ましいですね。実際ツールとして使いこなせば非常に便利です。新しい物やサービスは、最初は戸惑いがあるかもしれませんが、だんだん慣れてきます。人間は不思議ですね。それでも変えてはいけない大切なものを実直に伝えて行ける会社であればと願っています。さて実はこのニュースレターにも AI で生成したイラストを使っています。それはどこでしょう？お分かりになったらご連絡ください。また、Instagram、Facebook にも、お役立ち情報や当社の様子を日々配信しています。どうぞそちらもご覧くださいませ。

FAX: 0798-65-2636 E-mail: info@manner.co.jp

Home page: <http://www.manner.co.jp>

広報委員長 萬 智子

Facebook

Instagram



TotalManner



@KANSAI_SAHOKAI