

2. 接遇のマナー

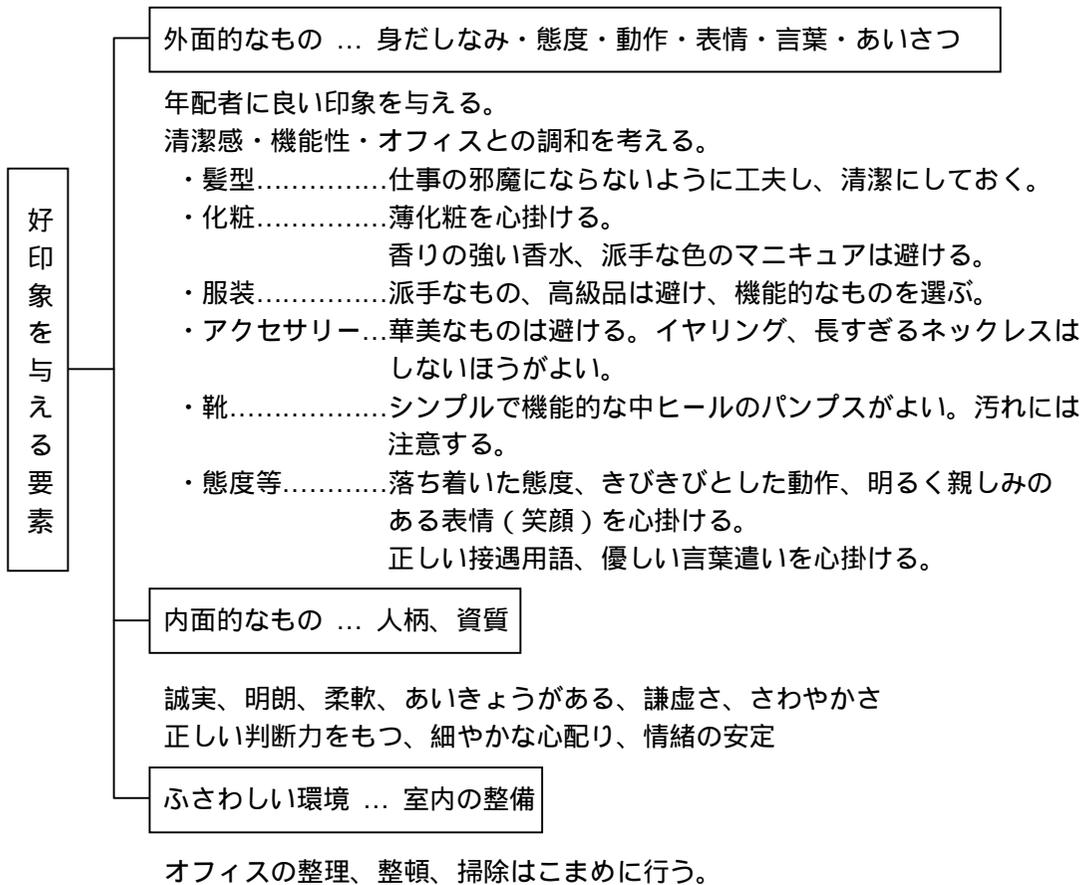
1. 接遇とは

その場限りの対応にとどまらず、相手に対して最良のサービス（心遣い）をし、最大の満足を与えることで、好ましい人間関係を作り出すこと。

2. 接遇の心得

- ・秘書の印象は上司のイメージ、企業のイメージを左右する。
- ・秘書は会社の顔であることを自覚する。

(1) 上司、企業のイメージアップに努める



2 接遇のマナー

(2) 接遇の心構え

心構え	ポイント
正確に	相手の用件・目的を正確につかむ。 復唱は必ず行い、場合によってはメモをとる。
迅速に	相手を待たせず、機敏に処理する。 日頃から社内外の情報収集に努めると迅速に動ける。 相手を待たせるときには、その旨を伝える。
公平に	相手の身分や服装、言動、自分との親密度にかかわらず平等に接する。
誠実に	言葉だけの対応でなく、真心のこもった対応を行う。
丁寧に	粗野な言動、なれなれしい態度は控える。
親切に	思いやりのある態度で接する。
相手の性格に合わせた対応	のんびりやの人 - せかさずに、相手のペースに合わせる。 口うるさい人 - 相手の言い分を素直に聞き入れる。 無口な人 - 親切心をもち、率先して話しかける。 疑い深い人 - あいまいな話し方をしない。

(3) 上司に取り次ぐ判断基準

上司について

仕事の状況、健康状態、性格（社交的か）

来客について

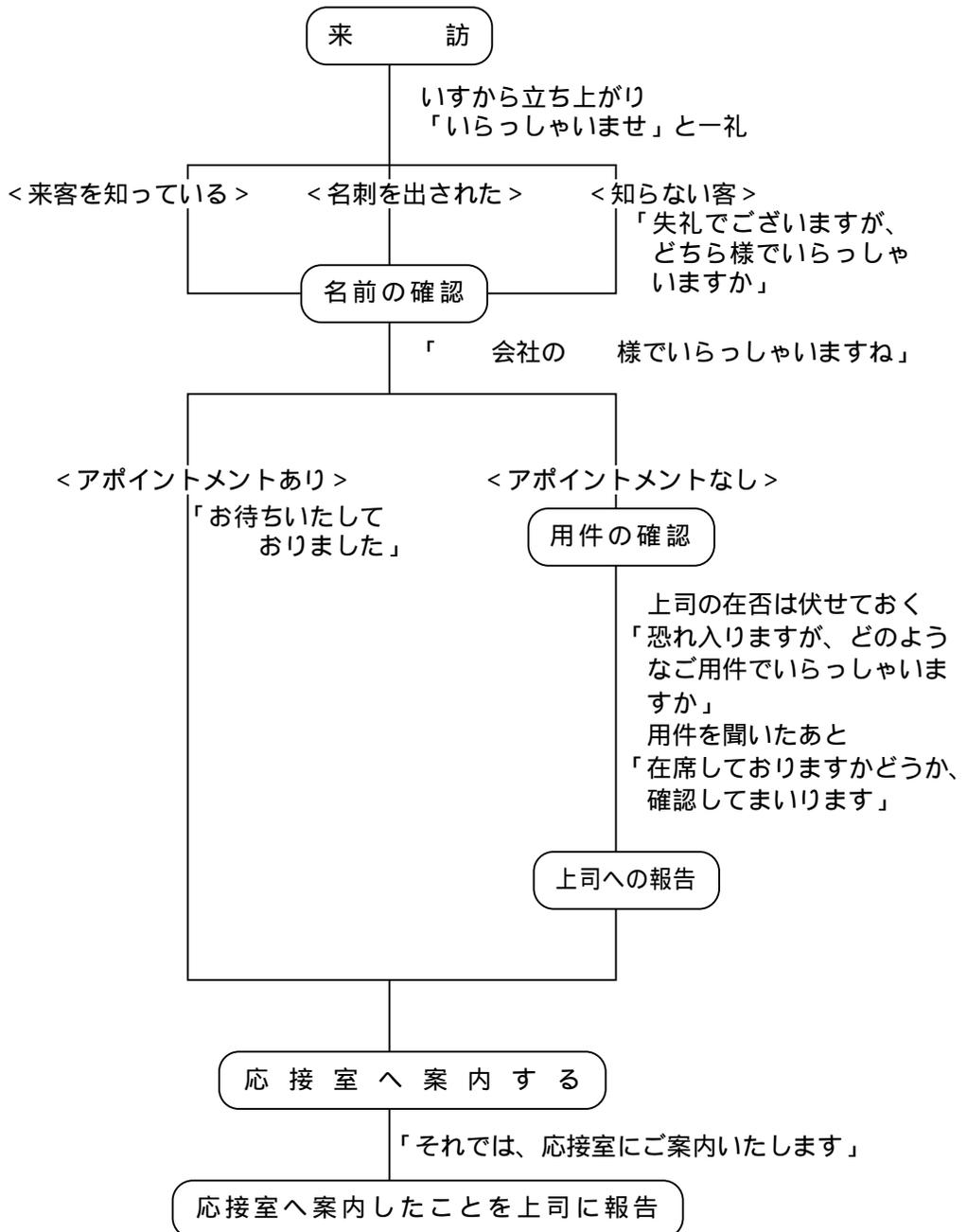
予約の有無、紹介の有無、重要な用件か

会ったほうが上司のためになる人か

判断ができない場合は、上司に取り次いで指示を仰ぐ。

、 はある程度、取り次ぎの判断を任されている場合に限る。

3. 受付の流れ (フローチャート)



2 接遇のマナー

4 . 名指し人がすぐに会えない場合

(1) 名指し人が不在の場合

不在の理由、帰社予定時間を伝えて、丁寧にわびる。

相手の都合を尋ねて対処する。

- ・ 待ってもら
- ・ 伝言を受ける
- ・ 代理をたてる
- ・ 相手先へ名指し人を外向させる
- ・ あらためてアポイントメントを取ってもらう

(2) 10分以上相手を待たせる場合

待たせる理由、待ち時間を告げ、丁寧にわびる。

名指し人に代わってその上司や同僚に対応してもらう。

名指し人の用事が済み次第、代理者と交代してもらう。

(3) 30分以上相手を待たせる場合

上記の(2)と同様の処理を行う。

本人が来るまで待つという場合

- ・ 随時、状況報告を行う。
- ・ 新聞、雑誌、お茶をサービスするなどの心配りをする。

5 . 取り次ぎに注意すべき来客

(1) 招かれざる客に対して

あらかじめ総務部長など適任者を決めておき、その人に対応してもらう。

(2) 来客が一度に訪ねてきた場合

アポイントの有無にかかわらず、先着順に受け付ける。

なお、面会する場合はアポイントメントのある客を優先する。

(3) 転任の挨拶に来た場合

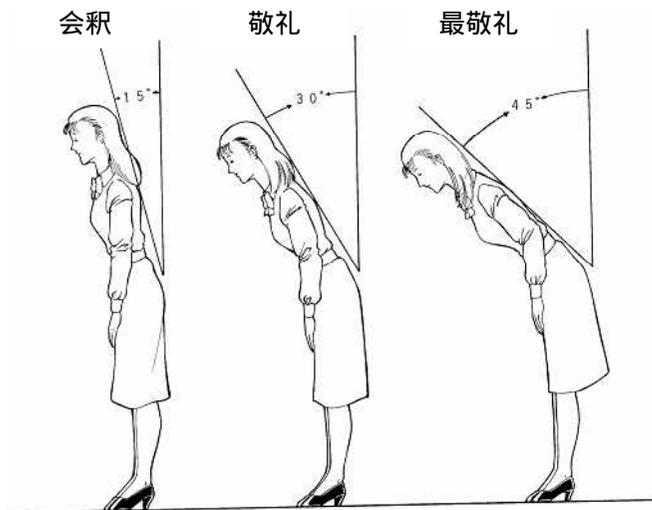
短時間で済むことが多いため、会議中や来客中でもメモで取り次いでみる。

(4) 紹介状を持参した場合

相手が持参した紹介状を受け取り、そのまま上司に渡す。

秘書が中を見てはいけない。

6. 対応の動作と姿勢



- ・立っているとき
背筋を伸ばし、あごを引く。
- ・おじぎをするとき
あごを引き、背筋を丸めないようにする。指先はそろえて伸ばし、軽く前で重ねる。
(左図参照)
- ・聞く姿勢
上半身を心もち前へ傾け、手は軽く前で重ねる。視線を相手の胸元あたりに向ける。

7. 名刺の取り扱い

(1) 名刺を受け取る際の注意(受付にて)

- 「お名刺をちょうだいいたします」といって、必ず両手で受け取る。
その際、文字の部分を手で隠さないように注意する。
受け取る位置は胸元くらいの高さとし、持ち歩くときも腰より上の位置を保つ。
受け取ったら相手の会社名、氏名を確認する。
「 会社の 様でいらっしゃいますね」
氏名などが読めない場合は、その場で相手に尋ねる。
「恐れ入りますが、お名前はどのようにお読みすればよろしいでしょうか」
尋ねた後は、必ず復唱する。
名刺を相手と同様に、丁寧に扱う。
(本人の前で折り曲げたり、名刺にメモをしない)
連絡するときに預かった名刺を持っていき、名指し人に手渡す。
(名刺の差し出し方に注意)

(2) 名刺の交換

- ・名刺入れをあらかじめ用意し、財布や定期入れに名刺を入れないこと。
- ・名刺をきらすことのないように注意する。
- ・角が折れていたり、汚れているものは使わない。
- ・交換する場合は、自分の名刺を先に渡す。
- ・渡す際に、「 会社の と申します」と、氏名を名乗る。
- ・名刺は相手を読みやすい向きにして渡す。
- ・もらった名刺を出したままで会話をするときには、じゃまにならないところへ置く。
その際、名刺入れの上に乗せて置くと丁寧である。

2 接遇のマナー

(3) もらった名刺を保管する際の注意点

- ・今後の参考のためにもらった日付、用件など相手に関することを簡単にメモする。
- ・名刺整理箱などに入れて保管し、必要に応じて整理する。

8 . 案内の仕方

(1) 廊下の歩き方

来客に「応接室にご案内いたします。どうぞ、こちらへ」と声をかけてから、先に歩き出す。

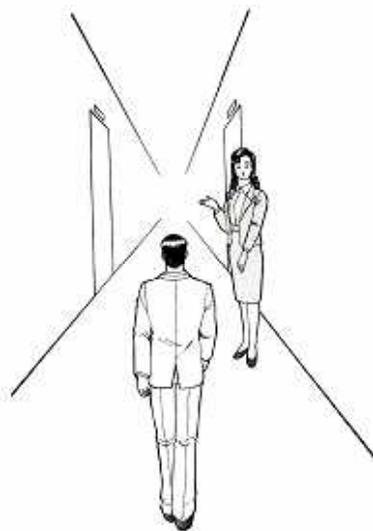
来客は中央を歩くため、秘書はその（右）ななめ前を歩く。

来客の荷物が多い場合は、

「よろしければ、お持ちいたします」と言って、荷物を持つ。

来客の歩調に合わせた速度で、あまり間隔をあけずに歩く。

曲がり角では、「こちらでございます」と手で方向を示し、後方を確かめる。



(2) 階段の歩き方

歩く位置は廊下と同様でよい。

階段にさしかかったら、「階段を昇りますので、お足元にご注意下さい」と声をかける。

(3) エレベーターの乗り方・降り方

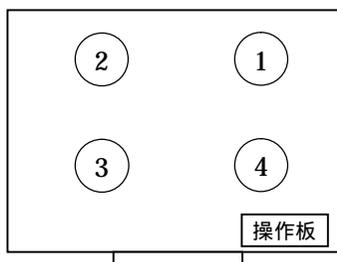
エレベーターに乗る前に「階にまいります」と行き先を告げ、呼び出しボタンを押して待つ。

先に秘書が乗り、「開」のボタンを押したまま来客を招き入れる。乗り終わったら、降りる階のボタンを押す。

エレベーターに乗務員がいる場合は、先に来客を乗せる。

降りるときにも「開」のボタンを押したまま「こちらでございます」と言い、先に来客を降ろし、次に秘書が降りる。

<エレベーターの上座・下座>

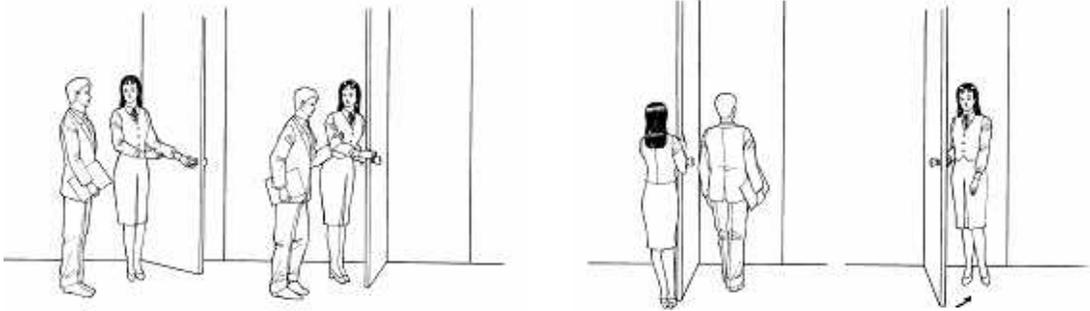


(4) 応接室の入り方

応接室の前に来たら「こちらでございます」と言ってノックし、ドアを開ける。
来客を部屋へお通しする。

< 外開きの場合 >

外開き（手前に開く）のドアは、来客を先に部屋へお通しする。



< 内開きの場合 >

内開き（向こう開き）のドアは、秘書が先に入りドアを押さえ、来客を迎え入れる。



「どうぞ、こちらでお待ち下さい」と来客に席を勧める。

帽子や傘などを受け取り、置き場所を明示する。

長くお待たせする場合は、雑誌などを勧める。

退室するときは、「間もなくまいりますので、少々お待ち下さい」と言って一礼する。

9. 茶菓などの接待

(1) お茶の種類と入れ方

湯は一度沸騰したものを使う。玉露や煎茶の場合は、湯冷ましなどに湯を入れて、適温に下がるまで待つ。注ぐときは、均等な濃さになるように、回し注ぎする。（茶碗の7分目くらい）

急須のお茶は、最後の一滴まで注ぐ。

来客には煎茶を出すことが多い。

茶の種類	茶の量	湯の温度	湯量	浸出時間
玉露	10g	50～60度	60cc	2～3分
煎茶	6g	70～80度	180cc	1～2分
ほうじ茶 番茶	10g	熱湯	390cc	30秒

2 接遇のマナー

(2) 茶菓の出し方

茶わんと茶たくは別にしてお盆にのせる。その際、茶たくは重ねておく。

ふきんをお盆の横に添えておく。

お盆は胸よりも少し高めに持ち、茶わんに息がかからないよう、左右どちらかに少し寄せて運ぶ。

ドアをノックしてから入室し、「失礼いたします」と軽く会釈する。

お盆はサイドテーブルまたはテーブルの下座に置く。

茶わんの糸底をふきんで拭き、茶たくにのせる。

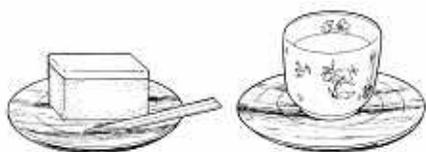
器や茶たくの模様が来客の正面を向くように注意し、両手を添えて来客の下座から出す。

出す際に「どうぞ」と一言添える。

来客の上席から順番に出していく。

菓子はお茶より先に出し、その位置は来客から見て左側に菓子、右側にお茶を置く。

出し終えたらお盆を左わきに抱え、来客に会釈して静かに退室する。



お茶をこぼしてしまった場合には、丁寧にわびて、新しいお茶を用意する。また、来客の衣服にかかってしまったときは、すぐふきんでふき取り、後でクリーニング代を包んで渡す。

* 茶わん - 絵柄で前後があり、一般的に絵柄がたくさん見える方が正面

* 茶たく - 木製の場合は、木目が横になるように置く

10. 来客中の伝言

(1) 上司への取り次ぎ

上司の後ろから「失礼いたします」と声をかけて、下記のようなメモとペンを上司に渡せば、声を出さなくても指示を仰ぐことができる。

<p>社の 様が の用件で来訪</p> <p>・お待ちいただく ・代理をたてる ・詳しい用件を伺う ・後ほど連絡するので帰ってもらう</p>

(2) 来客への取り次ぎ

急用の場合.....「お電話が入っておりますが」と取り次ぐ。

急用でない場合.....電話をかけてきた相手から用件やその処理方法を聞いておき、来客が退社するときに伝える。

11. 見送り

(1) 通常の見送り

「ごめんくださいませ」「失礼いたしました」といすから立って、丁寧におじぎをし、しばらく後ろ姿を見送る。

(2) 長く待たせた人の場合

「先ほどは、大変お待たせいたしました申し訳ございませんでした」とわびる。

(3) コートや帽子を預かった場合

帽子などは本人に手渡し、コートを返すときは「どうぞこちらでお召し下さい」と言って、後ろからかける。

(4) 手みやげや荷物がある場合

「お荷物になります」「ご面倒をおかけして申し訳ございませんが」と一言添える。

(5) 自動車で帰る場合

車のドアを開けて待ち、乗り終わるのを確認してから閉める。

車が走り出すまで見送る。

12. 上座と下座

(1) 応接室での席次

入り口から遠い方が上座、入り口に近い方が下座となる。

ソファが上座、一人掛けのいすが下座となる。



(2) 乗用車、列車の席次

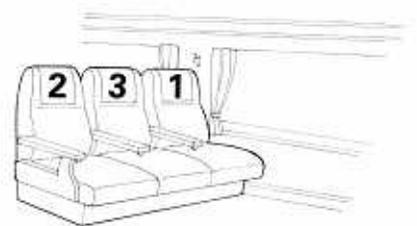
列車の場合、進行方向、窓際の席が最上位となり、通路側が下位となる。3人掛けの場合は、中央が末席となる。



タクシーの場合



車のオーナーが運転する場合



列車（3人掛け）の場合

2 接遇のマナー

13. 後片付け

来客が帰ったら、速やかに応接室を片付ける。

灰皿の後始末、テーブルの整理、タバコの補充、ライターの点検を行う。

最近では、全館禁煙という会社が増えているため、灰皿の用意などはしないケースも多い。

14. 記録

(1) 来客名簿を作成する。

《来客名簿》				年 月 日 ()			
会社名	役職名	氏 名	用 件	来社時間	退社時間	応接室	備 考

(2) 何度もいらっしゃるお客様は、個人別の来客カードを作っておくとよい。

15. 紹介の仕方

紹介の原則 先に地位の低い人を紹介する。

地位の低い人のあいさつ(名乗り)を受けてから、上位の人を紹介する。

(1) 1対1の紹介

最優先!

先に社会的地位の低い人を高い人に紹介する

- ・年齢の若い人を先に → 年配者へ
- ・社内の人を先に → 外部の人へ
- ・自分と親しい人を先に → かかわりの薄い人へ
- ・男性を先に → 女性へ
- ・未婚者を先に → 既婚者へ
- ・紹介してもらいたいと思っている人を先に → 紹介を受ける人へ

(2) 一人を大勢に紹介する場合

先に一人を紹介し、後で各人を紹介する。

(3) 大勢を一度に紹介する場合

地位などの差がない場合は、左右どちらかから順序よく紹介する。