

## その11 知っていれば...のビジネスマナー

油井 文江

株式会社ゆいアソシエイツ代表 中小企業診断士

ある大学でのこと。企業の現場体験をするため、初めて会う学生たちと訪問先で合流しました。指定の会議室に筆者が入室すると、皆はずでに着席。各自の鞆や衣類ものびのびと机の上に「着席」？そこへ企業からもてなしのお茶とお菓子が出されて...。「皆さん、机の上に鞆類を置くのはパッドマナー。足元に置きましょう」。大慌ての指示でした。

最近の大学等の教室では、注意をしないと机の上は鞆や雑具の置き場所です。指摘すれば直るので、単に知らないだけの話です。しかしこの机の上の鞆、コンサルタントの研究会でも目にするがあります。こちらは少し恥ずかしい。今回は、このような知っていれば済むだろう話を中心に、コンサルタントのビジネスマナーを取り上げます。

## 1. 5S はマナーの心に通ず

## (1) 理のある振る舞いと美

前記の「机の上派」の学生には、「鞆はコートや靴と同じ。中身を守り、運ぶ、汚れるもの」と説明します。ついでに「5S」の話をする、学生は興味深そうに聞きます。

おなじみの5Sは、整理・整頓・清潔・清掃・躰。字義は、「整」：物事が全部そろって、整える。「理」：正しい筋道、理屈。「頓」：頭を地につけてお辞儀をする、にわかに（頓知）、1回飲めば利く頓服などはこちらの意。「潔」：清い、潔い。「躰」：着物の縫い目が崩れないようにふちを粗く縫っておく、から

礼儀作法を教えて慣れさせることの意。

これらの字義から筆者は、「5Sの精神=理をもって無駄のない美しい振る舞い（関係）を顕すこと」と勝手に解釈しています。「理も美も（本当は）難しい」、ついでに「マナーもルール化できないだけに難しい」と学生には話します。この辺までくると、教室の机の上はほぼきれいになっています。

## (2) マニュアル化できないマナーこそ「上等」

マナーが難しいのは、関係における想像力が必要なことにあります。自分も相手も気持ちよく過ごすための心遣いや振る舞い方はつねに動き、明文化・固定化しにくいのです。

最近、病院では顧客満足を高めるため、患者へのマナーとして「患者様」の呼称をマニュアル化しています。しかし、受け手は気持ちよいくとは限りません。大病院の医師から数秒の説明とドッサリの薬をもらって、「患者様」と連呼されてもですねえ。高齢の耳の遠い患者に「～サマ！」と叫ぶ受付からも、「後期高齢者」と呼んだ精神の裏返しは感じても、マナーの心は感じられず不快です。

一般に学生や男性はマナーに無頓着で、二次意識がみられます。学生の二次意識は勉強中心とモラトリアム意識から、男性のそれは「勝負は中身」「男は黙って...」の能力ガチンコ主義からでしょうか。共通するのは、マナーをうわべのものとみる意識です。高額なマナー教室に通うセレブ志向の女性も、実は同じようなものでしょう。

マナーの本質は、相手に対する深みを持つ心です。物質欲にキリキリ舞いする社会では、マナーは徐々に後退し、役立たずの「上等」品視されかねません。人と経済の役に立とうというコンサルタントは、マナーの心を備える上等な専門家集団でありたいですね。

## 2. コンサルタントのビジネスマナー

具体的なビジネスマナーを振り返ってみましょう。士業は「先生」と呼ばれることも多く、自身では気づかないまま横柄なマナーや崩れたマナーになっていることがあります。次にあげるのは、これまで見聞きしたり、筆者が失敗して気をつけたりしている点です。

### (1) 訪問から挨拶、入退室まで

訪問：アポイントメントをとる場合は、すぐこちらの都合を言わず、大まかな都合をまず伝えます。

例 来週にでもお伺いしたいのですが、いかがでしょうか？

- ・時間は長くても1時間が目安。もちろん、早朝、夜間、食事時間帯は避けます。
- ・応接室で待つ：応接室に案内されたら、勧められるまでは立って待つのが基本です。
- ・座って待つ場合は、下座に。相手に進められて初めて上座に移動します。
- ・相手の入室は立って迎えます。このため、座りは浅く、足は組まずに待ちます。
- ・挨拶：お辞儀は目下から先に頭を下げます。
- ・握手で手を差し出すのは目上から（体の一部に触れさせるという意味があります）。
- ・相手が女性の場合は、女性から差し出すまで握手はできません。
- ・握手の際は相手の目を見ます（西欧式では油断をしない意識が前提です。日本人のお辞儀が、後頭部まで相手に見せて、相手への信頼を示すのとは対照的）。
- ・入・退室：後ろ手でドアを閉めず、ドアに向いて両手で締め、向き直ります。

### (2) 和室でのマナー

- ・靴を脱ぐときは部屋に向かって前向きで脱ぎ、姿勢を変えて靴をそろえます。このとき、靴は端に寄せます。
- ・スリッパは靴をそろえてから履きます。
- ・相手を待つ場合は、座布団の下座で正座をし、勧められてから足を崩します。会食の場合は、乾杯が足を崩すタイミングです。
- ・座布団の中央に立ったり、踏んで歩いたりするのはマナー違反です。

### (3) 対応、接待など

- ・レストランでは、案内係のすぐ後ろは客や女性のポジションです。客を従えて歩かないように注意しましょう。
- ・エスカレーターの下りでは客の前、上りでは客の後ろに立ちます。
- ・エレベーターでは、昇降ボタンのある側の奥が上席、その隣りが次席です。案内では昇降ボタンの前で横向きに立ち、客に背を向けないようにします。
- ・降りる時はもちろん客や上席者からです。
- ・女性客や同僚の女性がいても、さっさと先に出入りする男性は印象がよくありません。

### (4) その他

- ・呼び方は、部下や後輩、女性であっても、「きみ！」や「～くん」よりは「～さん」が好感を持たれます。
- ・表情では、やわらかい笑顔でいるのも配慮のうち。笑いは親和行動です。「先生」のしかつめらしい表情は歓迎されません。

皆様のご意見、ご感想をお寄せください。

(E-mail: [passage@olive.plala.or.jp](mailto:passage@olive.plala.or.jp))

## 油井 文江

(ゆい ふみえ)

女性の地位向上やビジネス支援、流通・サービス業のコンサルティング、創業、CS等の研修・執筆に従事。各種政策審議委員等を歴任。女性コンサルタントネットエルズ代表。

