

はじめに

第三章

第三節

名刺交換の仕方

交換名片是商务活动的第一步，也是给对方留下良好印象的最好机会，交换名片的目的是为了加深双方的了解。为了交换名片时不给对方留下不舒服的感觉，在日企工作必须掌握交换名片的礼仪。

本节中需掌握的重点：

1. 名片的重要性及作用
2. 交换名片的方法
3. 应该由谁先递名片

1. 名刺はビジネスマンの必携ツール

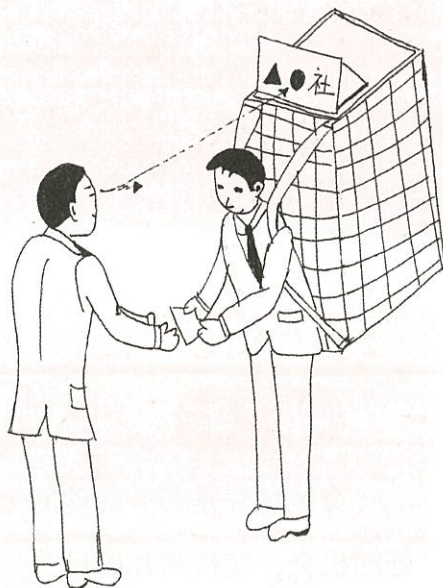
名刺はその人の身分が一目で分かる大変便利なコミュニケーション・ツールであると同時にその人となりも表します。単なる紙切れなどと軽く扱わずに自分のものであれ、相手のものであれ、大切に取り扱います。ビジネスにおいては、一枚の名刺が果たす役割は意外に大きな

ものです。

会社を辞めた人が、一番不便に感じるのは今までの名刺が使えなくなったことだという話を聞くことがあります。それほどに、名刺は社会人にとって必携のツールなのです。

初めて会う人に自己紹介する時に、名刺を渡しながら、「□□会社の△△部の○○です」と、必ず会社名・所属名も含めてはっきりと自分の名前を言って相手に自分をアピールします。

そして相手も名刺を差し出し、お互いの名刺交換が終わって、初めて同じテーブルについて本題に入ります。

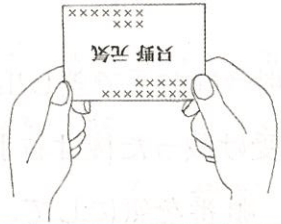



2. 名刺は自分の分身

名刺は、箱単位で作るのが一般的です。初めて自分の名刺を手にした時は1箱を使い切るのは、かなり先だと思いかもしれませんが、実際にはあっという間になくなってしまいます。名刺を切らしてしまい、大切な商談相手に名刺が渡せないということがないように自分の名刺入れには、常に10枚以上の新しい名刺を用意しておくようにします。また、名刺を受け取った側は後にその名刺を見て、初めて会った相手の印象を思い出すものです。言うならば、名刺はあなたの分身なのです。旧部署の古い名刺や汚れているものを平気で出すような無神経な

ことは、絶対にいけません。

名刺交換の基本

	<ul style="list-style-type: none">● 名刺は相手に向けて差し出す。● 文字に指がかからないように注意する。
	<ul style="list-style-type: none">● 名刺交換は必ず立って行う。● 先方の名前の漢字が読めなかった場合、名刺交換の際に「恐れ入ります。お名前の読み方を教えていただけませんか」「恐れ入ります。お名前は〇〇とお読みすればよろしいのでしょうか」と確認する。● 名刺交換は自己紹介も兼ねているので、必ず「よろしくお願いたします」という言葉を添える。

3. どちらが先に出すか

相手が目上の人の場合、または相手がお客様の場合はどれだけ年下であっても、自分の名刺を先に差し出します。

もし目上の人に先に名刺を出されてしまった場合、慌てずまず相手の名刺を「お先に頂戴いたします」と受け取ってから、「遅れまし

もう わけ じぶん めいし さ だ
て申し訳ございません」と言っいてすじぐに自ぶん分の名刺を差し出さします。
めいし どうじ だ ぼあい めうえ う と ま
名刺を同時に出した場合は目上まが受あけ取とるのを待まちって、それから相手
のをもらもらうようにします。

じっさい どうじ こうかん おお ぼあい みぎて さ だ ひだり
実際には同時交換することも多おく、その場合は右手で差し出さし、左
て う け と
手で受あけ取とるようにします。相手あいが名刺めいしを受あけ取とった後あとは右手みぎてが空あく
ので、両手りょうてで相手あいの名刺めいしを持もち直なおします。順番じゅんばんを気きにして、遠慮えんりよし
合あっては交換こうかんに時間じかんを費ついやすだけです。周まわりに合あわせ、効率的こうりつてきに
おこな
行いいます。

たしや せんぼう ほうもん さい じゃま い み あ
他社・先方せんぼうを訪問ほうもんした際さいには、「お邪魔じゃまいたします」という意味い合あい
から、訪問ほうもんした側がわから先さきに名刺めいしを差さし出だします。訪問者ほうもんしゃが明あらかに目
うえ ひと
上うの人ひとでああったら訪問ほうもんされた側がわでも先さきに差さし出だします。若わかいうちは「ま
じぶん かんが まちが
ず自じ分ぶんから」と考かんがえて間違まちがいありません。そして、名刺めいしを差さし出だす際さい
には、必かならず「私わたしは△△課かの〇〇さです」と所屬部しょぞくぶしょめい署名せいめい、姓名せいめい、さら
「よろしくお願ねがいいたします」の言葉ことばを添そえるのも礼儀れいぎです。

めいし わた あいて ふくすう ぼあい かつがき さいじょういしゃ さいしょ だ
名刺めいしを渡わたす相手あいてが複ふくすう数の場合ぼあい、必かつがきず肩書さいじょういしゃの最さいしょ上位者だに最初だに出だし、
つづ じょういしゃ じゅんばん こうかん
続つづいて上位者じょういしゃから順番じゅんばんに交換こうかんしていきまいます。

めいし わた さい すわ おこな かなら た あ じぶん みぎ
名刺めいしを渡わたす際さいには座すわったままま行いわわず、必かならず立たち上あがあって、自じ分ぶんの右
て ちから あいて て じか て わた げんそく
手てから相手あいての手てに、直じかに手渡てすのが原げんそく則そくです。また、テてーブルぶルの向むこ
う側がわの相手あいてと名刺めいし交こうかん換かんする際さいもテてーブルぶを挟はさんで行おこなうのではなかならく、必
ず相手あいての側そばに行いって交こうかん換かんします。

4. 名刺を渡された後

めいし わた さい じぶん みぎ
名刺めいしを渡わたされた後あと、しばらくは受うけ取とった名刺めいしを机つくえの上うえに出だしてお
きます。その際さい受さいうけ取とった名刺めいしが一枚いちまいなら、名刺めいしを直じかに机つくえに置おくので

はなく、机に名刺ケースを置いて
その上に名刺を乗せます。相手の名
刺を大事に扱うことで、敬意を相
手に伝えることができます。

受け取った名刺を直ぐに名刺ケー
スにしまってしまう人がいますが、
相手の名前が覚えにくかったり、相
手の名前を忘れてしまった時などに
備えて机の上に置いておくほうが

安心です。名刺をしまう際、直接ポケットやカバンにしまうのではな
く、名刺入れにしまします。

受け取った名刺は相手の分身といっても過言ではありません。丁重
に扱きましょう。くれぐれも受け取った名刺を相手が見ている前でメ
モの代わりに使うことのないようにしてください。

名刺を受け取ったら、裏側にメモをすることをお勧めします。本人
の目の前でメモをするのはマナー違反ですから、絶対にしてはいけま
せん。帰社後、帰宅後できるだけ時間を空けずにメモをします。挨拶
を交わしただけの場合、日にちが空いてしまうと名刺を見ただけでは
どのような人だったかを思い出せなくなってしまうこともあります。
面会日時や相手の特徴、どのような用件であったのかをメモしておく
と次回の面会に役立ちます。

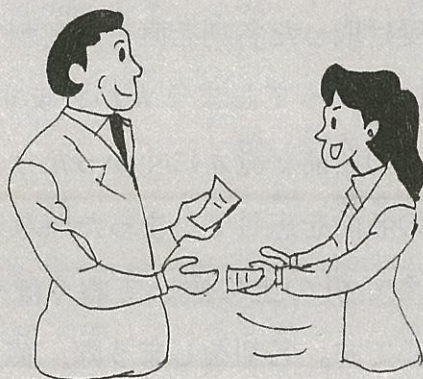
また、不要になった名刺はシュレッダーにかけるなどし、悪用され
ないように配慮をする必要があります。



会話 名刺交換 

のむら 田中さん、紹介します。当社営業部の山田です。こちらは松下
 しょうじ たなか
 商事の田中さんです。

やまだ はじめまして。私は、東洋
 しょうしゃ やまだ もう
 商社の山田と申します。
 めいし わた
 (名刺を渡す)



たなか 頂戴いたします。私、松
 したしょうじ たなか もう
 下商事の田中と申します。
 めいし わた
 (名刺を渡す)

やまだ しつれい 失礼ですが、お名前は何とお読みすればよろしいのでしょうか。

たなか 「ひとひこ」と読みます。

やまだ 「たなかひとひこ」様ですね。よくいらっしゃいました。いろい
 ろ行き届かない点もあるかと思いますが、今後ともどうぞよろ
 しくお願いいたします。

たなか いいえ、こちらこそ。お忙しいところ申し訳ありませんが、よ
 ろしくお付き合いお願いいたします。

解釈 

1. 「～であれ、～であれ、～」

接体言、形式体言后，表示任何情况都是这样的意思。后续部分多为表示事态没有变化的内容。可译为“不管…都…，无论…都…”。

例

①晴天せいてんであれ、雨天うてんであれ、実施計画じっしけいかくは変更へんこうしません。

无论是晴天还是下雨，实施计划都不变。

②試験しけんの時期じきが春はるであれ、秋あきであれ、準備じゅんびの大変さたいへんは同じおなです。

考试时间无论是在春天还是在秋天，准备工作都一样艰巨。

2. 「～ことだ」的用法

接用言连体形后，表示劝告或忠告。可译为“最好…”。

例

①勝負しょうぶは最後まで諦めさいごないことあきらです。

竞争应该坚持到最后一刻。

②風邪かぜの時ときは、お湯ゆを多く飲おおむことのです。

感冒时，最好多喝开水。

3. 「～代わりに」的用法

接“体言+の”、用言和助动词连体形后，有三种意思：①表示代替、代理；②表示转折；③表示交换、代价。可译为“代替…，虽然…但是…，反过来…”。

例

①今日部長きょうぶちょうの代かわりに、課長かちょうがこの会議かいぎに出席しゅっせきすることになりました。

今天科长替部长出席这次会议。

①この間あいだおごかってもらった代かわりに、今日私きょうわたしがおかごります。

上次你请我，这次我请你。

単語表



本文 1

- 紙切れ / 纸片
- ツール / 工具
- アピール / 感动, 打动人心

本文 2

- あっという間 / 一下子, 转瞬间
- 切らす / 用光
- 名刺入れ / 名片夹
- 平気 / 不介意, 不在乎
- 無神経 / 无顾忌, 不注意轻重

本文 3

- 費やす / 花费 (金钱、时间、心思)
- 意味合い / 意义, 含义, 情况
- 肩書 / 头衔, 官衔
- 直に / 直接, 亲自
- 挟む / 夹

本文 4

- 裏側 / 背面
- シュレッダー / 碎纸机
- 悪用する / 滥用, 胡用

会話文

- 行き届く / 周到, 周密, 无微不至

練習



一、ビジネスマナーをチェックしましょう

1. 名刺入れには、常に 10 枚以下の新しい名刺を用意しておくようにします。
2. 名刺交換は必ず座って行わなければなりません。
3. 他社・先方を訪問した際には、訪問した側から先に名刺を差し出します。
4. 名刺を受け取ったら、本人の目の前で、裏側にメモをしてもいいです。
5. 受け取った名刺をすぐに名刺ケースにしまわないほうがいいです。
6. 名刺をもらった時に、相手の名前の読み方が分からない場合は、必ずその時すぐに聞いておくようにします。
7. 名刺交換の遣り取りにおいて、常に目上の方が先に差し出し、目下の方が先に受け取ります。
8. 名刺は折り曲げて財布に入れたり、指で弾いたりなどしてはいけません。

二、クイズを楽しみましょう

1. 上司と自分と後輩の 3 人でお得意様に伺いました。担当者が応接室に入ってきました。まずは名刺交換です。担当者は、一番に自分に近づいてきて名刺を差し出しました。適切な対応はどれでしょうか。
 - a. そのまま名刺を交換する。

- b. 後輩こうはいと入れ替わりい か、下位かいの者ものから順番じゅんばんに。
- c. 上司じょうしと入れ替わりい か、自分じぶんは下さがる。
- d. 会釈えしゃくだけをする。
2. 名刺交換めいしこうかんの時とき、相手あいての方にかた苗字みょうじを名乗ならずに「よろしくお願ねがいいたします」と言いっただけで名刺めいしを渡わたされました。名刺めいしには「角田」とありました。カクタ？スミタ？…読よみ方かたが分わかりません。そんな場合ばあいはどうするのただが正ただしいでしょうか。
- a. その場ばで聞きく。
- b. 席せきについてから聞きく。
- c. 会社がいしゃに戻もどってから、匿名どくめいで電話でんわし、電話でんわに出でた人ひとに自分じぶんは名乗ならず「カクダさんいらっしゃいますか」と聞きいてみる。
- d. 恥はずかしいから、聞きかない。

三、ロールプレイ試みましょう

れんしゅう 練習テーマ	めいしこうかん 名刺交換
さんかしゃ 参加者	2名
やくわり 役割	ささき さんまるしょうじとうきょうじ むしょ しゃいん 佐々木 (三丸商事東京事務所の社員) ふじの とうきょうしょうじ えいぎょうぶ ぶちょう 藤野 (東京商事の営業部の部長)
ばしょ 場所	かいぎしつ 会議室で
ばめん 場面	ささき こんげつさんまるしょうじとうきょうじ むしょ はけん 佐々木さんは今月三丸商事東京事務所に派遣されたばかりです。今日は東京商事の営業部の きょう とうきょうしょうじ えいぎょうぶ ふじの ぶちょう びょうけいほうもん き 藤野部長のところに表敬訪問に来ました。こ ふたり めいしこうかん おこな れから、二人は名刺交換を行います。

関連知識



☆ものよい名刺入れ

名刺交換の時、意外と目に付くのが名刺入れです。

金属のもの、本革のもの、いろんな材質のものがあります。カバンやシステム手帳とコーディネートされていたり、女性ですと、本革のビビットなカラーのものなど、その方の個性を感じます。



きちんとした名刺入れを使う人は、やはり交換時の立ち居振る舞いもスマートです。逆に痛んだ名刺入れや財布、定期入れ、手帳から取り出されての交換は、あまりいい印象を受けません。

また、名刺入れに名刺以外のものが入っているのも目立ちます。名刺と名刺の間にレシートが挟まっていたりしますと、だらしない印象を受けます。名刺入れが、あなたの第一印象を決めてしまっているかもしれません。

☆名刺交換に関する注意事項

1. 名刺を切らさないこと。
2. 汚れたり、角が丸まったり、折れ曲がった名刺は使用しないこと。
3. 名刺は名刺入れに入れ、定期や財布から出したり、ポケットから出したりしないこと。
4. 受け取った名刺をすぐ名刺入れに入れないこと。

5. 名刺を受け取った時、受け取った名刺に文字などを記入してはならないこと。
6. 名刺を忘れないこと。
7. 古い名刺を使用せず、現時点の会社名、部門名、役職名、氏名が書かれた名刺を使用すること。

☆名刺を忘れた場合

「忘れまして」と言うてはいけません。忘れたということは、相手を軽視していると受け取られ、失礼になります。「誠に申し訳ありませんが、名刺を切らしてしまいました。帰社次第送らせていただきます」と言うて、相手の名刺をいただきます。そして、帰社したら、すぐ詫言状を添えて名刺を送ります。

☆複数の相手から名刺をいただいた時

一番役職の高い人の名刺を名刺入れの上に置き、後の人は机の上に並べます。先方の席順に並べておくと、名前と顔が一致しやすいです。

第四章 来客、訪問の際のマナー

はじめに

第四章

第一節

お客様の出迎えと見送り

日企中迎送客人有许多的礼仪礼节，它既是个人素养的一种表现，也是对公司形象的一次展现和提升，作为日企工作者必须了解和掌握日企中迎送客人各种礼节和规范化做法。

本节中需掌握的重点：

1. 日企工作中迎宾、送客的重要性和必要性
2. 迎宾、送客中应该注意的礼节

1. 「笑顔で」「積極的に」「正確に」応対

マナーは、相手のことを思いやる心の表れです。常に相手の気持ちを考えて動くようにすれば、その気持ちは自然に伝わり、相手の好感度もアップするはずです。

来客が最初に会うのが受付係です。受付係でなくても、社員一人一人がどんな時でも



うけつけがかり きも おうたい きやくさま ふ かいかん あた
受付係になった気持ちで対応すれば、お客様に不快感を与えることは
ないでしょう。

じ ぜん せんぼう やくそく はじ かいしゃほうもん なん ふ
事前に先方と約束をしても、初めての会社訪問は、何となく不
あん
安になるものです。そのような時「いらっしゃいませ。お待ちいたし
ておりました」と受付係から笑顔で挨拶されれば、不安も吹き飛び、
その会社に対する好感度は高まります。また何度か訪問している会社
の受付係に「おはようございます、△△社の○○様でいらっしゃいま
すね」と名前を添えて挨拶されると、受付係への信頼が強まり、会社
のイメージも大いに向上するものです。裏を返せば受付係の態度が悪
ければ、会社全体の印象を悪くしてしまうということを忘れては駄目
です。

らいきやく き た あ えが お うたい
来客に気づいたら、すぐに立ち上がって笑顔で対応します。エレ
ベーターホールや廊下などで迷っているお客様を見かけたら、「どちら
をお訪ねですか」と自分から積極的に声を掛けて、目的の部署へ取り
つぎます。

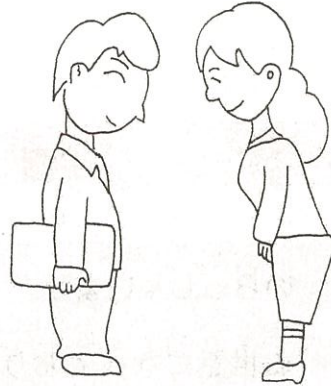
また、出迎えに出た先で初対面の人に話しかける時には「失礼です
が」と前置きしてから相手の会社名、名前などを確認します。そして、
あいて じぶん さが ひと かんたん あいさつ じ こしょうかい
相手が自分の探している人ならば、簡単に挨拶と自己紹介をして、そ
れから同行者を紹介します。相手が遠方からの来訪者の場合「遠いと
ころお疲れ様です」「長時間の移動でお疲れになったでしょう」など、
あいさつ なか ねざら ことば にもつ も
挨拶の中に労いの言葉をかけたり、「お荷物をお持ちしましょう」など
と言って、相手をきづか けつ かわす
相手をお気遣うことも忘れないようにします。

らいきやく うけつけ えが お せっきよくてき せいかく きほん あいて
来客の受付は「笑顔で」「積極的に」「正確に」が基本です。相手の
かいしゃめい ぶしょめい なまえ じしゃ だれ たず き せいかく と
会社名、部署名、名前、自社の誰を訪ねたいのかを聞き、正確に取り

つ 次ぎます。「会社の第一印象は受付係で決まる」ということを常に頭
かいしゃ だいいちいんしょう うけつけがかり き つね あたま
に置き、応対しましょう。
お おうたい

2. 見送り

きやくさま うけつけ ちか
お客様が受付に近づいてきたら、すぐ
た あ ほんじつ こ
に立ち上がって「本日はお越しください
まして、ありがとうございました」「失礼
いたします」などと挨拶します。取り次



い だ じょうきよう によっては出入り口まで行って挨拶することもあります。お
み おく ぼしよ おうせつしつ そと まえ
見送りの場所は応接室の外、エレベーターの前まで、玄関先までとお
きやくさま ち い しごと かんけい み おく ちが
お客様の地位や仕事の関係によってどこまで見送るかは違ってきます。

み おく ぼしよ ちが
見送る場所は違ってもきちんとお辞儀をすること、しばらく後ろ姿
み おく けつ きやくさま せ む すがた み ちゅう い
を見送り決してお客様に背を向けた姿を見せないことは注意せねばな
きょうつうてん
らぬ共通点です。

み おく げんかん げんそく じ むしよ じょうかい ぼ あい
「見送りは玄関まで」が原則ですが、事務所がビルの上階にある場合
はエレベーターの前で見送ることもあります。見送る側はお客様より
さき まえ み おく
先にエレベーターホールに到着し、ボタンを押します。お客様がエレ
ベーターに乗ったら「よろしくお願いします」「ここで失礼します」な
あ いざつ かんぜん し じ んげい れい ぎ かいしゃ
ど挨拶し、ドアが完全に閉まるまでお辞儀をするのが礼儀です。会社
にとつて特に重要なお客様の場合は車が玄関にきたら、玄関に寄せら
るま み おく きやくさま くるま の にもつ
れた車まで見送ります。お客様が車に乗りやすいよう荷物をいった
あず きやくさま くるま の あと にもつ わた しず し
ん預かります。お客様が車に乗った後、荷物を渡して静かにドアを閉
めます。必要な場合は道順を運転手に説明したり、車を誘導したりし
ひつよう ぼ あい みちじゆん うんてんしゅ せつめい くるま ゆうどう
ます。車が動き出したらしばらくそのままお辞儀をし、お客様が振り
くるま うご だ じ んげい きやくさま ふ

かえ とき み おく ひと だれ かん
返った時見送りの人が誰もいなかったり、またはすぐに帰っていくと
ころが 見え た という こと に な ら な い よ う くるま と お み おく
ころが見えたということにならないよう車が遠ざかるまで見送ります。

会話 おうせつしつ あんない
応接室へご案内

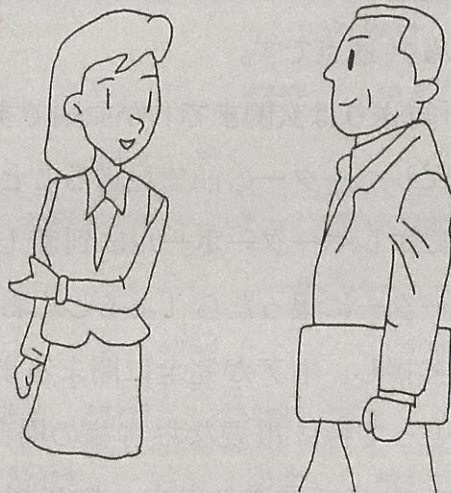
うけつけ
受付：いらっしゃいませ。

いけだ
池田：お世話になっております。フォーマル子ども服専門店の池田と
もう 申します。のむら さんに お目にかかりたいのですが、いらっしゃ
いますか。

うけつけ
受付：お約束をいただいておりますでしょうか。

いけだ
池田：はい、2時にお約束しております。

うけつけ
受付：かしこまりました。フォー
マル子ども服専門店の池田
さま
様でいらっしゃいますね。
おうせつしつ あんない
応接室までご案内いたしま
す。応接室は2階にござい
ますので、おそ い 入りますが、
かいだん ねが
階段でお願いいたします。
どうぞ、こちらへ。



いけだ
池田：はい、よろしくお願いいたします。

うけつけ
受付：こちらでございます。どうぞこちらにおかけになって、お待ち
くださいませ。

いけだ 池田：はい、失礼します。本日は貴重なお時間を頂戴し、ありがとうございました。

のむら 野村：暑い中、ご苦労様でした。

解釈



1. 「～はずだ」的用法

接体言＋の、用言连体形后，以经验、习惯等对某事进行推测，是较有把握的推断。可译为“应该…，应该会…”。

例

① きのうかれ じ こげんば 昨日彼も事故現場にいたから、知っているはずだ。

昨天他也在事故现场，所以他应该知道。

② きのうかなら 昨日必ず来ると言っていたから、来るはずだ。

昨天说一定来的，所以应该会来的。

2. 「～ては駄目です」的用法

接动词连用形后，表示禁止，要求对方不应该那样做的意思。可译为“不要…，不许…”。

例

① りれきしょ しょくむけいれきしょ てが 履歴書・職務経歴書は手書きでなくては駄目です。

履历书和职务履历书不手写不行。

② じょうし しごと ほうしん そうだん とき 上司に仕事の方針の相談をする時、「〇〇していいですか」と聞くだけでは駄目です。

和上司商量工作方针时，只是问“…这样可以吗”是不行的。

3. 「～ねばならぬ」的用法

接动词未然形后，表示按照社会常识来看，不那样做不行的意思，是书面语。可译为“应该…，必须…”。

例

①オーナーはオーナーとして責任^{せきにん}をとらねばならぬ^{おも}と思います。

作为公司的经营主管应该承担责任。

②暴力^{ぼうりよく}には心^{こころ}を合わせ^あて立ち向^{たむ}かわねばならぬ。

必须齐心协力对付暴力。

単語表



本文 1

○吹き飛ぶ^{ふと} / 吹跑，消失

○裏^{うら}を返^{かえ}せば / 反过来说

○エレベーターホール / 电梯门口

○労^{ねざら}い / 慰劳

○取り次^{とつ}ぐ / 传达，通报

本文 2

○お越^こし / 驾临，光临

○道順^{みちじゆん} / 路线，顺序，程序

○誘導^{ゆうどう} / 诱导，引导

○遠^{とお}ざかる / 远离，离远

会話文

○フォーマル / 正式的

練習



一、ビジネスマナーをチェックしましょう

1. エレベーターホールや廊下で迷っているお客様に出会った時は何も言わないほうがいいです。
2. 受付はお客様の応対を積極的にすれば、訪問者の会社に対する好感度は高められます。
3. 接客中の自社社員に緊急連絡を伝える時は、「お話中失礼いたします」と入室し、緊急連絡事項を伝えます。
4. お客様を応接室に案内する時、一番ドアに近い席にかけていただくよう勧めます。
5. お客様を案内する時、目的の部屋が押し開きのドアの場合、自分が先に入ってドアを押さえます。
6. 見送りをする場合、来客の地位や関係に拘らず、対応は同じです。
7. エレベーター前で見送る際は、お客様がエレベーターに乗り込んだら、「失礼します」と丁寧に頭を下げ、挨拶を述べたらすぐに自分の席に戻ります。
8. 会社にとって特に重要なお客様の場合は玄関に寄せられた車まで見送ります。

二、クイズを楽しみましょう

1. 部長宛にアポイントのある来客がありました。ところが、部長は先客との話が長引いているようで、なかなか会議室から出て

きませんは、会議室に失礼して部長に来客の件をメモで渡し、
 来客へは先客との打ち合わせが長引いている旨を伝えて、応接
 室で待ってもらうことにしました。しかし、それから10分も経
 過してしまいました。次の対応として適切なのはどれでしょうか。

- a. 来客に謝罪の上、「…もう少しお待ちください」と告げる。
 - b. 来客に謝罪の上、「…いかががいたしましょうか」と尋ねる。
 - c. 部長に早く対応するよう促す。
 - d. 来客を会議室まで案内する。
2. お客様をビルの出口まで見送るためエレベーターに乗ろうとした
 ら、空のエレベーターが来ました。どのように乗り降りしますか。
- a. 自分が案内するため先に乗り、先に降りる。
 - b. 自分が案内するため先に乗り、お客様に先に降りてもらおう。
 - c. お客様に先に降りてもらい、お客様に先に降りてもらおう。
 - d. お客様に先に降りてもらい、自分が先に降りる。

三、ロールプレイを試みましょう

練習テーマ	田中部長を見送る
参加者	3名
役割	村田 (取引先東洋貿易の部長) 秋山 (課長) 浅井 (社員)
場所	玄関で
場面	取引先東洋貿易の村田部長が帰る時、秋山課長 と社員の浅井さんは玄関まで見送ります。

関連知識



☆お客様を迎えるポイント

来客を対応する基本的なマナーは「笑顔」です。モデルのようにテクニックでつくった「笑顔」よりも、誠意と真心の中から自然に出てくるこもった「笑顔」でお迎えすることが最も大切なマナーです。



☆お客様にお茶を出す時のマナー

1. お茶は、茶托に乗せて出すこと。
2. お茶はお客様の右側の背後から出すこと。
3. 茶菓子はお客様の左に置くこと。
4. 書類の上にお茶を置いたり、お茶の滴が飛んだりしないように静かに置くこと。

☆お見送りのポイント

1. 相手の姿が見えなくなるまで相手を見送ること。
2. お見送りの際はしっかりとお辞儀をすること。
3. お見送りしている最中の話はいくまでも雑談であること。