

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」対応

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



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。

事前に先方と約束をしても、初めての会社訪問は、何となく不安になるものです。そのような時「いらっしやいませ。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、△△社の〇〇様でいらっしやいませね」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。

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、目的の部署へ取り次ぎます。

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、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、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、相手を気遣うことも忘れないようにします。

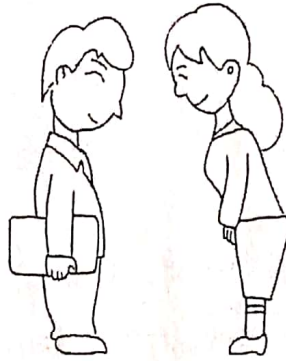
来客の受付は「笑顔で」「積極的に」「正確に」が基本です。相手の会社名、部署名、名前、自社の誰を訪ねたいのかを聞き、正確に取り



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
におき、対応しましょう。

2. 見送り

お客様が受付に近づいてきたら、すぐに立ち上がって「本日はお越しく
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



いだ状況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。

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らぬ共通点です。

「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「よろしく願います」「ここで失礼します」など挨拶し、ドアが完全に閉まるまでお辞儀をするのが礼儀です。会社にとっ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



かえ ときみおく ひと だれ かもいなくたり、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 車が遠ざかるまで見送ります。

会話 おうせつしつ さんない 応接室へご案内

受付： いらっしゃいませ。

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
申します。野村さんにお目にかかりたいのですが、いらっしゃ
いますか。

受付： お約束をいただいておりますでしょうか。

池田： はい、2時にお約束しております。

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
様でいらっしゃいますね。
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、恐れ入りますが、
階段でお願いいたします。
どうぞ、こちらへ。



池田： はい、よろしくお願いいたします。

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。



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。

野村：暑い中、ご苦労様でした。

② 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 昨日彼も事故現場にいたから、知っているはずです。

昨天他也在事故现场，所以他应该知道。

② 昨日必ず来ると言っていたから、来るはずです。

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 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 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をとらねばならぬと思います。

作为公司的经营主管应该承担责任。

②暴力には心を合わせて立ち向かわねばならぬ。

必须齐心协力对付暴力。

単語表



本文 1

○吹き飛ばす / 吹跑，消失

○裏を返せば / 反过来说

○エレベーターホール / 电梯门口

○労い / 慰劳

○取り次ぐ / 传达，通报

本文 2

○お越し / 驾临，光临

○道順 / 路线，顺序，程序

○誘導 / 诱导，引导

○遠ざかる / 远离，离远

会話文

○フォーマル / 正式的





一、ビジネスマナーをチェックしましょう

- 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。
- 受付はお客様の対応を積極的にすれば、訪問者の会社に対する好感度は高められます。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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

- 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、^{かいぎしつ しつれい} 会議室に失礼して部長^{ぶちよう}に^{らいきやく けん} 来客の件をメモで渡し、
^{らいきやく せんきやく} 来客へは先客との打ち合わせが長引いている旨^{なび}を伝えて、^{おうせつ} 応接
^{しつ} 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
^か 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. ^{らいきやく しゃがい} 来客に謝罪の上、「…もう少しお待ちください」と告げる。
 - b. ^{らいきやく しゃがい} 来客に謝罪の上、「…いかがいたしましょうか」と尋ねる。
 - c. ^{ぶちよう} 部長に早く対応するよう促す。
 - d. ^{らいきやく かいぎしつ} 来客を会議室まで案内する。
2. ^{きやくさま} 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、^{から} 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. ^{じぶん} 自分が案内するため先に乗り、先に降りる。
 - b. ^{じぶん} 自分が案内するため先に乗り、^{きやくさま} お客様に先に降りてもらおう。
 - c. ^{きやくさま} お客様に先に乗ってもらい、^{きやくさま} お客様に先に降りてもらおう。
 - d. ^{きやくさま} お客様に先に乗ってもらい、自分が先に降りる。

三、ロールプレイを試みましょう

^{れんしゅう} 練習テーマ	^{たなか ぶちよう みおく} 田中部長を見送る
^{さん かしゃ} 参加者	^{めい} 3名
^{やくわり} 役割	^{むらた} 村田 (取引先東洋貿易の部長) ^{あきやま} 秋山 (課長) ^{あさい} 浅井 (社員)
^{ばしょ} 場所	^{げんかん} 玄関で
^{ばめん} 場面	^{とりひきさきとうようぼうえき} 取引先東洋貿易の村田部長が帰る時、 ^{あきやま} 秋山課長 と社員 ^{しゃいん} の浅井 ^{あさい} さんは玄関 ^{げんかん} まで見送ります。



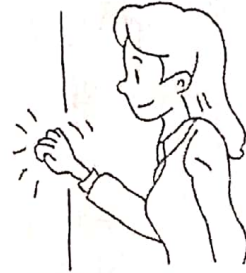
関連知識



☆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あくまでも雑談であること。

