

# 西日本住宅株式会社

☆ マナー研修 ☆

アド エレガンス

身だしなみチェックリスト(男性用)

項目	チェック内容	OorX
頭 髪	清潔で手入れが行き届いている (種、耳垢)	<input checked="" type="radio"/>
	肩にフケが落ちていない	<input checked="" type="radio"/>
	襟や耳にかかるような長い髪をしていない	<input checked="" type="radio"/>
	額に髪を垂らしていないか	<input checked="" type="radio"/>
	強すぎる整髪料をつけていない	<input checked="" type="radio"/>
顔	ヒゲはきれいに剃ってある	<input checked="" type="radio"/>
	メガネのフレームは適当である	なし
	耳あか、目やにはない	<input checked="" type="radio"/>
	口臭・歯の汚れがない	<input checked="" type="radio"/>
爪	長く伸びていない	X
	汚れていない	<input checked="" type="radio"/>
ス ー ツ (制 服)	職場に合った色・形・デザインのものを選んで着ている	<input checked="" type="radio"/>
	上着の襟・袖口によごれがない	<input checked="" type="radio"/>
	アイロンがきちんと掛けられしわが無い	<input checked="" type="radio"/>
	ズボンの折り目がしっかりついている	<input checked="" type="radio"/>
	ポケットに余分なものを入れすぎていない	<input checked="" type="radio"/>
	上着とズボンに型くずれがない	<input checked="" type="radio"/>
ワイシャツ	ボタンのゆるみや取り外れがない	<input checked="" type="radio"/>
	スーツにあった色やデザインのものを選んでいる	<input checked="" type="radio"/>
	襟や袖口が汚れていない	<input checked="" type="radio"/>
	アイロンがきちんと掛けられしわが無い	<input checked="" type="radio"/>
ネクタイ	ボタンのゆるみや取り外れがない	<input checked="" type="radio"/>
	結び目がゆるんでいない	<input checked="" type="radio"/>
	汚れやシミがない	<input checked="" type="radio"/>
	シワがない	<input checked="" type="radio"/>
靴 下	いつも同じものばかりしていない	<input checked="" type="radio"/>
	場にふさわしい色・デザインのものをしている	<input checked="" type="radio"/>
	たるみがない	<input checked="" type="radio"/>
	汚れや汗臭さがない	<input checked="" type="radio"/>
靴	スーツに合った色や柄のものを選んでいる	<input checked="" type="radio"/>
	余分に新しい靴下を準備している(急な接待などに備えて)	<input checked="" type="radio"/>
	スーツにふさわしい色・形のものである	<input checked="" type="radio"/>
靴	悪臭が無い	<input checked="" type="radio"/>
	きれいに磨かれている	<input checked="" type="radio"/>
	かかとがすりへっていない	<input checked="" type="radio"/>
そ の 他	名札は正しくつけている	<input checked="" type="radio"/>
	名刺・小銭をズボンのポケットに入れていない	<input checked="" type="radio"/>
	職場にふさわしい時計をしている	<input checked="" type="radio"/>
	香りをつけすぎていない	<input checked="" type="radio"/>
	余分な装飾品を身につけていない	<input checked="" type="radio"/>
ハンカチ・ティッシュ・くしを携帯している	<input checked="" type="radio"/>	

ケミカル

ネクタイ/ボーン(内側)⇒

速乾スポーツ用は不可

日替りもアリ

## あいさつの基本用語

気持ちを託して、プラスのコミュニケーションを、目を見て声に出してあいさつで伝えましょう。

- |                                |                 |
|--------------------------------|-----------------|
| 1 朝一番元気にあいさつを                  | おはようございます。      |
| 2 相手を <sup>23</sup> 快く迎えるあいさつを | いらっしゃいませ。       |
| 3 感謝の気持ちのあいさつを                 | ありがとうございます。     |
| 4 言い訳する前にまず謝罪を                 | 申し訳ございません。      |
| 5 名前を呼ばれたら                     | ハイ!             |
| 6 相手に何か頼む際に一言を                 | 恐れ入ります。         |
| 7 いきなり話しかける前に一言を               | ～中、失礼致します。      |
| 8 相手に待ってもらう時に一言を               | 少々お待ちいただけますか。   |
| 9 外出の際の一声を                     | 行ってまいります。       |
| 10 外出する人へのお声がけを                | いってらっしゃい。       |
| 11 帰社の際の一声を                    | ただいま帰りました。      |
| 12 帰社する人へのお声がけを                | お帰りなさい。お疲れさまです。 |
| 13 相手の労を心からねぎらって               | お疲れさまでした。       |
| 14 入退室の際の一声を                   | 失礼いたします。        |
| 15 残って仕事をしている人へ一声を             | お先に失礼いたします。     |

## 接客基本用語

1:こんにちは(いらっしゃいませ)

2:ありがとうございます

3:いつもお世話になっております

4:少々お待ち下さいませ

5:お待たせ致しました

6:申し訳ございません *お詫言*

7:恐れ入ります

8:かしこまりました *わがやに可*

9:失礼致します

10:又どうぞお越し下さいませ

11:ハイ、只今参ります

12:お待たせ致しまして申し訳ございません

13:何かお伺い致しておりますでしょうか

14:お越し頂きまして有難うございました

15:どうぞ、お気を付けてお帰り下さいませ

## お辞儀の仕方

### \*会釈

①基本の立ち姿で立つ(男子:中指がズボンの脇線)

②礼の前後に相手を見る

③腰から折り首を曲げない

④指が 1~2cm前が出る

⑤視線:男性-相手のネクタイの結び目

女性-相手の顔を見たま

### \*中間礼

①上記①~③迄は同じ

②最終の指の位置

男性-ズボンの折り目に人差し指が触れる程度

女性-中指が太股の付け根と膝頭の間

③視線 男女とも自分の身長分くらい先(約1.5M先)

\* 「基本の立ち姿」

- ①目線は水平
- ②あごは上げ過ぎず、引き過ぎず。
- ③肩の力を抜き、腕を脇に付ける。
- ④背筋をのばす。
- ⑤お腹に力を入れる。
- ⑥指先は5本の指を自然に揃える。
- ⑦男性は中指がズボンの脇線。店内レディ、受付は手をクロス。
- ⑧男性はかかとを合わせ、つま先を足幅分開く。店内レディ、受付は片足を後ろにつま先を開く。

【電話応対】

1 電話の取り方(受話器は左手、右手でメモを取る。左利きなら反対)

- ①通常時 「ハイ！お電話ありがとうございます。西日本住宅～～でございます。」
- ②朝(10:30am迄) 「ハイ！おはようございます。西日本住宅～～でございます。」
- ③お待たせ時(ベル4～6回) 「ハイ！お待たせ致しました。西日本住宅～～でございます。」

2 相手の名前を聞いたら(名前復唱&日頃の感謝)

お電話ありがとうございます。  
いつもお世話になっております。

3 指名人を聞いたら(指名人の復唱、役職名&名前呼び捨て)

例) 「〇〇部長お願いします。」と言われたら

〇〇部長の〇〇でございます。  
~~(〇〇様お早朝です)~~

4 指名人に電話を取り次ぐ時

取り次ぐ人 はい、今取り次ぎます。

取り次がれる人 はい、お電話の方から来ました  
□□でございます。

a) すぐそばにいる場合

b) 別室などで見えない所にいる場合 (探しにくい場所)

はい、只今呼んでまいりますので  
お待ち頂けますでしょうか。  
...お待たせ。

はい、お待たせ致しました  
□□でございます。

5 相手が先に「お世話になっている」などの挨拶を言われた時 (そのまま返さず一言プラス)

こちらの方です……

6 聞き取りにくい場合

a) 最初は

恐れ入ります。少々お電話が遠い様でございます……

b) それでも聞き取りにくい時

度々恐れ入ります。今一度  
お名前をお聞かせ願いますでしょうか。  
(⇒ それも無理なら字を南へ)

7 名乗らない場合

恐れ入ります。お名前をお聞かせ願いますでしょうか。

8 照会照会 (自分では内容が分からない場合)

申し訳ありません。その件につきましては、私では分かりかねるので、担当者へお伺いいたします。お待ちいただけますでしょうか。

- ⇒ 用件はその担当者へ伝える。
- ⇒ 二度、三度、用件を言わせる。

9 間違い電話の場合

はいこちらは、〇〇番の西日本住宅でございました。何番におかけでしょうか。

(すみません、間違いました。) ⇒ こちらの方向き失礼致しました。

10 途中で電話が切れた場合

(自分のミスで切れた場合。)

私の先程は手違いで電話を切りまして大変失礼致しました。

(先方のミスで切れた場合。)

こちらの方向き一相お電話を切りまして失礼致しました。

11 社員(社内)からの電話・内線には

(〇〇さんお願いします)

⇒ お疲れ様です。...お待ち下さい。

12 保留の電話に気配りの一言 (待たせっぱなしにせず)

大変お待たせいたしました。恐れ入りますがもう少しお待ち下さいませ。

さくどつ  
いっさくしつ  
いっさくさくどつ  
よろしいほうか

### 不在電話の話し方【名指し人が不在と分かっている時】

【お客様が自分で先に名乗った時】

★先方:  
「〇〇ですが、××さんお願いします」

【お客様が名乗っていない時】

★先方:「××さんお願いします」  
☆当方:「恐れ入りますお名前をお聞かせ願えますでしょうか」  
★先方:「〇〇です」

明日・明後日  
明後日

#### 1:わびる 2:所在の確認 3:いつ戻るか 4:どう処理するのか尋ねる

☆当方:「〇〇様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。  
① 申し訳ございません。××は只今、外出いたしております。おそろく時には帰社するかと存じます。戻り次第お電話いたしましょうか？  
もし、お差し支えなければ、私にご用件を承りましょうか？」

#### 5:処理の対応

先方が ①【電話を下さい】と言った時

②【電話をします】と言った時

☆当方:「はい、かしこまりました。ところで私共の××は〇〇様のお電話番号を存じておりますでしょうか」  
「恐れ入りますが、お電話番号をお聞かせ願えますでしょうか？」  
★先方:「〇〇〇-〇〇〇〇です」  
☆当方:「はい、確認致します〇〇番の〇〇様でいらっしゃいますね」

☆当方:「有難うございます。」  
☆注意:【所在が分かり難い時は電話番号を聞いておく】

③【携帯に電話します】【又、電話します】・・・所在が分かっている場合。

☆当方:「有難うございます。お手数をお掛けいたしますが宜しくお願い致します」

④【伝言を頼まれた場合】

☆当方:「ハイ、かしこまりました。～～の件でございますね。必ず申し伝えておきます。」

#### 6:最後の名乗り

☆当方:「せっかくお電話頂きましたのに××が不在で大変失礼致しました。戻り次第お電話する様〇〇様からお電話した事で私伊りか义す 伝えておきます 私〇〇が必ず申し伝えておきます。ありがとうございました。失礼致します。」

今のオ



## 会話のマナー

### \* 話し方の7カ条

- 1) 明るく、大きく、快活な声で話す。
- 2) 発音をはっきりさせ、語尾まで明瞭に話す。
- 3) 発音ぐせを少なくする。(え～・あの～等)
- 4) 短く区切って簡潔に話す。
- 5) 適当に間をとって話す。
- 6) 正しい言葉遣いで話す。
- 7) 適当なスピードで話す。

### \* 聞き方の7カ条

- 1) 話に感心を持って楽しそうに聞く。
- 2) 分りにくい点があれば確認する。
- 3) 質問・促し・あいづちを上手く使う。
- 4) 言葉だけでなく、相手の心も理解するつもりで
- 5) 話は最後まで聞き、途中でさえぎらない
- 6) 貧乏ゆすりなどの癖をなくす
- 7) 先入観を持たずに素直に聞く  
(どうせ冷やかしか客だろう・・・などと考えながら話を聞かない。)

### \* 話す・聞くに共通する大切な3カ条

- \* 正しい姿勢で話し、聞く
- \* 相手の眼を見ながら話し、聞く
- \* 明るい笑顔で話し、聞く

## 茶道の“残心”から学ぶ

日本語には茶碗、茶の間、茶のみ友達というように、「茶」と言う字が使われている言葉が多いものです。茶道の心得がなくても、一服の茶にところが和むのは日本人の特質です。「のどが乾いたら水を飲む、ところが渴いたら茶を喫せよ」という言葉はけだし名言と言えるでしょう。茶の世界には心の内ポケットに入れて置きたくなる言葉が多いものです。

### ところで……

茶の世界で大切な言葉として「残心」が上げられます。まず、「残心」という言葉のルーツを紹介しておきましょう。茶道の大御所・千利休の先生である 武野 紹鷗 (タケノ・ジョウオウ)は『道具は取る時よりも置く時に、より綿密であれ』と教えている。喫茶店のウエイレスに差を感じるのも、運んできたコーヒーなり、お水の入ったコップを置くときです。静かに、ひとことを添えて置いてくれる人と「ガチャン」と音をさせて乱暴に置く人とは差がつきすぎます。後気配を感じると言う言葉があるよに、私たちは、ふと後ろに視線を感じることもあるものです。お店などで買い物をすませ、外へ出る。ふと後を振り返って見ると店員さんと視線があいます。にっこりと会釈されると、お店の固定客になってしまいます。これが、振り返ってみたら雑談が始まっていたというのでは、今までのサービスがぶち壊しになります。

### さて……

仕事に追われて考える暇もなく過ぎて行く毎日、しかし、いま何かやらなければとあせっていませんか？ こんな事やっても仕方がないと思いませんか？ 好むと好まざるとに関わらず、どんどん変化してゆく世の中、何かお客様に喜んで頂ける事しませんか？ ほんの少し気を配るだけの事、ほんの少し言葉を掛けるだけの事、ほんの少しだけ“マナー”を覗いて見ませんか！  
お客様を楽しませてみませんか！  
もちろん、私達も楽しみましょう！

心地よく伝える態度表現

ケース	ポイント
立ち姿の基本	※ セ 背筋をまっすぐに伸ばす。
	※ メ 目線は自分の目の高さに。
	※ テ 手は自然におろす。
	※ ニッコリ 笑顔を忘れずに。
	※ アシ ひざを伸ばしかかとをそろえ、しっかり立つ。
	※ フク 身だしなみはいつもチェックして。
	※ クセ なくて七癖、悪い癖は直して。

着座のスタイル	※ 椅子に深く腰を掛ける。(事務机を前にする場合)
	※ 背筋をまっすぐに伸ばして。
	※ 背中椅子にもたれさせない。
	※ 手は太腿の上に。

お辞儀	※ 必ず、相手の目を見て。
	※ 腰を起点にして上体をたおす。
	※ 首筋と背筋を一直線にして上体をたおす。
	※ 起き上がる際は、倒した時よりも、ややゆっくりと。
	※ 何度もペコペコお辞儀をしない。
	* 種類 TPOに合わせて、お辞儀の深さやリズムを使い分ける。
	※ 『会釈』 15度 ⇨ 狭い場所(通路など)での挨拶。
※ 『中間礼』 30度 ⇨ 来客への挨拶、送迎の挨拶。	
※ 『最敬礼』 45度 ⇨ お詫びや、お礼の挨拶。	

歩き方	※ 背筋をまっすぐに伸ばして。
	※ 腰から歩くようなつもりで足を運ぶ。
	※ 目線を自分の目の高さで歩く。

手のしぐさ	※ 指先をそろえる。
	※ 手のひらの情報にも気をつけて。
	※ ケースに合わせ、腰の高さより上か下かで表現する。

※ 電話の掛け方

お客様から電話を頂き、掛け直す時

\*「□□様でいらっしゃいますか？わたくし西日本住宅の〇〇と申します。

今お電話よろしいでしょうか？」

『はい！』

「先程はお電話いただきましてありがとうございました。

早速ですが～～～の物件～～～」

「お時間がございましたら、じかにご覧頂けませんでしょうか？」

『今日は時間がないし・・・買うかどうか分らないのよ』

「ハイ！私共はご覧頂くだけで結構でございます。ご都合のよい日を

お聞かせ願えますでしょうか？」

『う～ん、明日だったら・・・』

「ありがとうございます、では明日の何時頃が宜しいでしょうか？」

『午前中だったら』

「かしこまりました、11時頃でいかがですか」

『いいですよ』

「復唱いたします、明日の午前11時わたくし〇〇が現地でお待ち致しております

本日はお電話で失礼いたしました。明日お会い出来ます事を楽しみに

致しております。ありがとうございました、失礼いたします。」

来場客にお礼の電話

「早速ですが～～～は～～～物件をご覧いただきましてありがとうございました

急ぐ用事ではございませんが、本日はお礼のお電話をさせていただきました。」

(お客様とのお話のなかで特に興味などを示された事などを話す)

「ところで、～～～の物件がございますがご覧になりますか？」

『してみるわ・・・』

## ※フォーメーション

事前準備 ・ 駐車場・家の廻り・家の中(特に玄関まわり)

- ・自分のマニュアル(お勧めしたいポイントなど  
自分自身で考えておく)
- ・身嗜みのチェック ・ 名刺 ・ ペン
- ・アンケート用紙

### \*お客様がご来場

スタッフ「こんにちは！いらっしゃいませ」（ニコニコ笑顔で中間礼）

お客様「家を見たいんですが・・・ここでいいですか？」

スタッフ「はい！ありがとうございます。恐れ入りますがこちらのアンケート用紙に  
ご記入をお願い致します。どうぞこちらでございます」（手早く椅子を引く）

（記入を、迷うお客様には）

スタッフ「大変お手数ですが、どちら様にもお願い致しておりますので  
よろしくお願い申し上げます。」

（ご記入が終了）

スタッフ「〇〇様、始めまして わたくし西日本住宅の□□と申します  
どうぞ宜しくお願い致します。では、わたくし□□がご案内致します。」

- ・お客様のご希望物件まで歩調を合わせご案内
- ・お客様とのお話のなかで情報収集をする

（物件に到着）

スタッフ「〇〇様 こちらでございます」

- ・外観・・・（壁の色・素材・屋根・・・等・お客様にいいなあ〜と感じさせるPR）
- ・玄関・・・（お客様に先に入って頂く）

スタッフ「お履物は、どうぞそのままでお上がり下さいませ」

（お客様が前に進まれたのを確認したら、素早く履物を揃え後に続く）

スタッフ「左手がリビングでございます」(などと、声をかける)

- ・お客様はゆっくり そして自由に家の中を見たいものです
- ・スタッフはお客様の動きに目を配り、質問・疑問に分かり易く答える

お客様「これなんだろう？」・・・の仕草に、ニコニコと近づき

スタッフ「こちらは・・・」(商品説明だけではなく、お客様が楽しい想像をなされる様に話す)

- ・物の扱い方 (ドアの開閉・備品など)
- ・手の動き (待ちの姿・物の指し示し方)
- ・機敏な動作 (歩き方)

お客様「もう失礼します」

スタッフ「〇〇様 十分ご覧頂けましたでしょうか、ありがとうございます。」

(お客様の後ろから出て行く)

スタッフ「〇〇様お荷物になるかと存じまして、名刺は控えさせて頂きました

申し遅れましたがわたくし 西日本住宅の□□と申します。(名刺を渡す)

今後とも どうぞ宜しくお願い致します。」(中間礼)

スタッフ「お車でいらっしゃいますか？」

\* お客様と連れ立ち、ワンポイントPRを忘れずに！

## 車の誘導

スタッフの皆様も車の往来に気をつけて、慌てずゆっくり誘導

「どうぞお気をつけてお帰り下さいませ。ありがとうございました」

ドアの前に立ったら引く時に動いては駄目 手の届く範囲に立つ

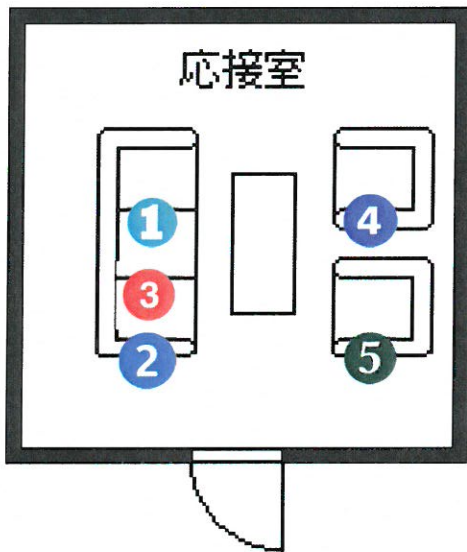
どうぞで開ける（ドアノブしか触らない）

2回はトイレノック

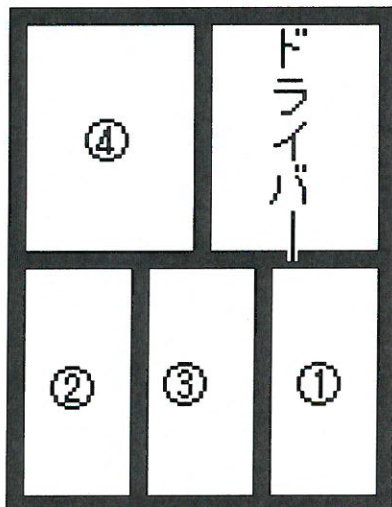
3回以上がノックの原則

手の届くは範囲でノック、失礼致します

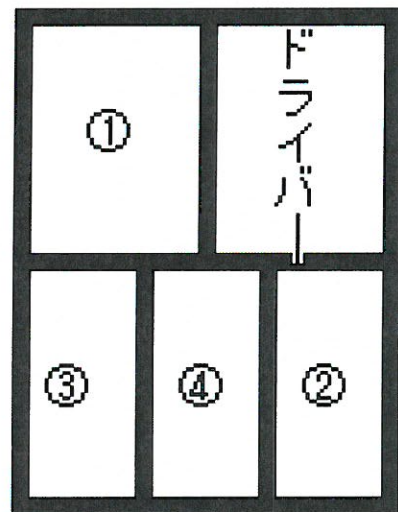
ドアを開けて中を見て失礼致します。中に入る3歩以内が原則



タクシー

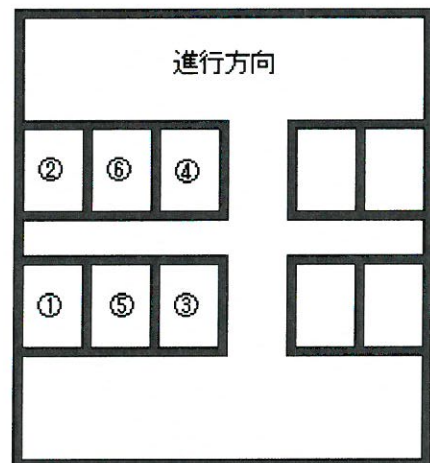


自分が運転



電車

窓際  
上席



## 補足

研修中 会議中はノック無  
ゆっくりドアを開けて入る  
玄関マットの前にスリッパは置く  
玄関に入ったら下駄箱まわりに置く  
スリッパは片足が少し前にそろえる

お客様と接する時はいろいろ観察する  
子供と話すときは座って目をあわせてしゃべる。体にふれる

まずは YES but  
なんでもうけて、聞いてからその事について発声する

### 商品知識

他社との区別、商品は変わらないが独自の接客スタイルを身に着ける  
アンケート用紙は自分の側に向けておく  
物は両手で置く



## 紹介ルール

目上から目下に

年少者から年長者に

一人から大勢に

身内から他人に

近い所から遠い所に

男性から女性に

依頼者から非依頼者に

## 名刺のマナー

- 1 名刺は名刺入れにいれる
- 2 相手に正面を向けてわたす
- 3 名乗って出す
- 4 印刷部分には触れない
- 5 両手でわたす
- 6 手越にならない
- 7 頂いたら確認する
- 8 腰から下に下げない
- 9 洋間は椅子から立ち上がる
- 10 紹介のルールに従って出す。(20分でしまう)
- 11 名刺の裏にその時の事を書く

## 正しい敬語の使い方

する	します	致す	なさる
思う	思います	ぞんじる	おおもいですか
知る	知っています	存じる	ご存知
聞く	聞きます	伺う	お聞きになる 聞かれますか
見る	見ます	拝見する	ご覧下さいませ
言う	言います	申す	おっしゃる
食べる	食べます	頂戴 頂く	召し上がる
会う	会います	お目にかかる	お会いになる
行く	行きます	まいる	いらっしゃる
来る	来ます	まいる	おいでになる お越しになる

## 好ましい用語の使い方

- |                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| 1 わたくし ぼく              | * わたくし                     |
| 2 お客さん お客さんたち          | * お客様                      |
| 3 どなたさん どちらさん          | * どなた様でしょうか                |
| 4 あっちのお客さん             | * そちらのお客様 あちらのお客様          |
| 5 ○○会社の人               | * 西日本住宅様 ○○会社の方            |
| 6 あっちにいる人              | * あちらにおられる方                |
| 7 ありません                | * ございません                   |
| 8 自分の会社                | * 当社                       |
| 9 一緒の人                 | * おつれの方                    |
| 10 そうですか               | * さようでございますか               |
| 11 わかりました              | * 承知いたしました                 |
| 12 早くして下さい             | * お早く願います                  |
| 13 ちょっと待ってもらえますか       | * 少々お待ちいただけますか             |
| 14 電話もらえますか            | * お電話をお願い出来ますでしょうか         |
| 15 ～～を聞いてますか           | * ～をご存知でいらっしゃいますでしょうか      |
| 16 あとで教えて下さい           | * 後程お教え下さいませ               |
| 17 席にいない               | * 只今席を外しています               |
| 18 (私どもが) 何か聞いてますでしょうか | * 何かお伺いしてますでしょうか           |
| 19 こっちへ来て下さい           | * こちらへどうぞ                  |
| 20 私がそっちへ行きます          | * そちらにまいります                |
| 21 遠慮なくどうぞ (ノベルティー) など | * ご遠慮なくお受け取り下さい            |
| 22 お客さんが来ました (上司に伝える)  | * お客様が来られました               |
| 23 もう一度言って頂けませんか       | * 恐れ入りますがもう一度お聞かせ願えないでしょうか |
| 24 用件を聞いておきます          | * 私がご用件をたまわりましょうか          |
| 25 ○○に伝えておきます          | * ○○に申し伝えます。               |
| 26 どちらへんの土地がいいですか      | * どちらの土地がご希望でしょうか          |
| 27 もう一度～～をお願いする時       | * お手数をお願い致しますが宜しくお願い致します。  |
| 28 すいませんが (何か物を頼むとき)   | * 申し訳ありませんが                |
| ※わたしのおかあさんがおっしゃいました    | * 私の母が申しております。             |