

こころ
c o c o r o

志

～ あ り が と う を カ タ チ に ～

学園外秘

【所作編】

Introduction 立ち居振る舞い	・・・・・・・・・・・・・・・・	1
Self Check Sheet	・・・・・・・・・・・・・・・・	2
その1 挨拶の意	・・・・・・・・・・・・・・・・	3
その2 敬語の意	・・・・・・・・・・・・・・・・	5
その3 作法の意	・・・・・・・・・・・・・・・・	8
接客マナーまめ知識 その1	・・・・・・・・・・・・・・・・	11
接客マナーまめ知識 その2	・・・・・・・・・・・・・・・・	12

【身だしなみ編】

身だしなみ編（保護者対応時）	・・・・・・・・・・・・・・・・	17
男性編	・・・・・・・・・・・・・・・・	18
女性編	・・・・・・・・・・・・・・・・	19
男性・女性共通	・・・・・・・・・・・・・・・・	20
身だしなみチェック（男性編）	・・・・・・・・・・・・・・・・	21
身だしなみチェック（女性編）	・・・・・・・・・・・・・・・・	22

【電話応対編】

電話応対の基本	・・・・・・・・・・・・・・・・	23
電話応対の実践	・・・・・・・・・・・・・・・・	25
電話応対の好ましくない言葉使い	・・・・・・・・・・・・・・・・	26
電話応対の好ましい言葉使い	・・・・・・・・・・・・・・・・	27
電子メールの基本	・・・・・・・・・・・・・・・・	28
サンプル	・・・・・・・・・・・・・・・・	31



～ あ り が と う を カ タ チ に ～

【 所 作 編 】



～ 所作 編 ～

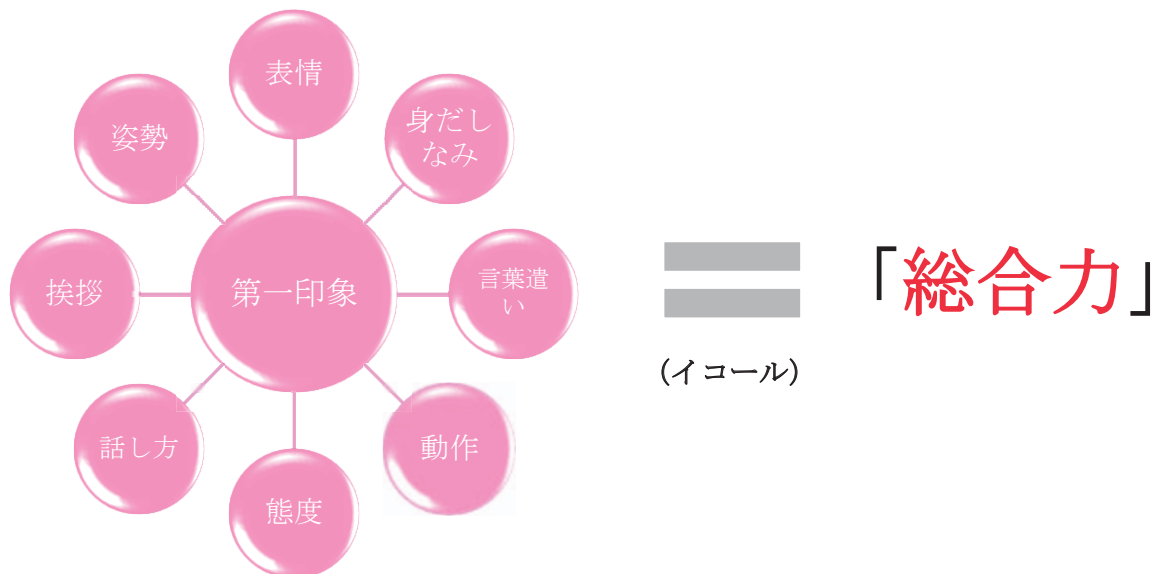
Introduction 立ち居振る舞い

あなたは、すばらしい出会いをしたいと思いませんか？

この問いかけに対して、「いいえ」と答える人はいないのではないのでしょうか。そうであるならば、まず、私たち自身がすばらしい出会いを「提供できる人」にならなければなりません。

そのためには、相手に与える**第一印象**が最も重要となります。そして、第一印象を与えるチャンスは二度とはありません。感じのいい第一印象を与えることが、その後の人間関係を築くうえでの大切な要素となるのではないのでしょうか。また、最初に出会った人の第一印象が、「学校（学園）の第一印象」となります。常に私たちは、**学校（学園）を代表している**ということを忘れてはなりません。

では、第一印象は何で判断される（する）のでしょうか。それは「**総合力**」です。人の第一印象は、外見（見た目）で90%以上が決まるともいわれています。誰もが、初対面の人に対しては、あまり好意的ではなく、どちらかといえば厳しくチェックをするものではないのでしょうか。相手に好感を持ってもらえる出会いにできるかどうかは、私たちの第一印象の「総合力」にかかっているのです。



そして、人は誰もが、自分のことを大切に思ってくれる相手のことは、自分自身も大切にしようと思うものです。常に相手のことを気遣い、相手の立場や気持ちを考えた行動や言葉遣いを心がけましょう。そして、クレドの精神を体現していきましょう。

それでは、自分自身のことを振り返ってみましょう！！
Self Check Sheet（できていれば □ にチェック）

- ☐ 背筋を伸ばしてしっかりと立って（歩いて）いますか。
- ☐ 立った時に、手は身体の横、又は身体の前で軽く組んでいますか。
 - 手を後ろで組むことは、相手に威圧感や不安感を与えます（例）警備員・警察官
- ☐ 自分から率先して挨拶をしていますか。
 - 生徒に対しても同じことです。また、生徒や来校者から挨拶をされた時に、挨拶を返せていますか？
- ☐ 出勤時に、「おはようございます」、退勤時に「お先に失礼します。」「お疲れ様でした。」と声を出して挨拶をしていますか。
- ☐ 挨拶をする際に、相手と目を合わせていますか。
 - 作業をしたままや、下を向いたままで挨拶をしていませんか？
- ☐ T P O（時・場所・状況）に応じた挨拶（お辞儀）ができていますか。
 - お辞儀には大きく分けて【会釈・敬礼・最敬礼】の3種類があります。
- ☐ 分離礼（挨拶の言葉 ⇒ お辞儀）は出来ていますか。
- ☐ 丁寧な言葉遣いを心掛けていますか。
- ☐ 敬語の分類を理解し、正しい敬語を使うことができていますか。
 - 敬語は大きく分けて、【尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱ（丁重語）・丁寧語・美化語】の5種類に分類されます。
- ☐ 来校者の対応をする際の作法（マナー）を理解し、実践できていますか。
- ☐ 訪問時の作法（マナー）を理解し、実践できていますか。
- ☐ 名刺・名刺入れ・名刺管理用のファイルを持っていますか。
- ☐ 入室の際、ノックを3回していますか。
 - ノック2回はトイレを連想させます。ノック3回を実践しましょう。
- ☐ 物の受け渡しをするときに、相手と目を合わせ、両手を添えておこなうことができていますか。
 - 生徒に対しても同じことです。また、「ありがとう」の感謝の言葉などをひと言添えれば、より良いコミュニケーションとなります。
- ☐ 常に相手の立場や気持ちを考えた行動や言葉遣いができていますか。

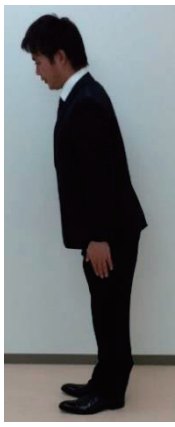
その1 挨拶の意

心のこもった挨拶は、コミュニケーションの第一歩です。

相手としっかりと目を合わせ、**明るい笑顔にひと言添える**ことを心がけましょう。

【1. TPOにあわせた挨拶（お辞儀）】

お辞儀は大きく分けて、頭を下げる角度により【会釈・敬礼・最敬礼】の3種類があります。
みなさんはお辞儀の使い分けができていますか。

場面	お辞儀	挨拶
【会釈】 人とすれ違うときや、「おはようございます」の挨拶の時などの軽いお辞儀		・おはようございます ・こんにちは ・こんばんは ・失礼いたします ・かしこまりました ・お待たせいたしました ・恐れ入ります など
【敬礼】 来校者をお迎え・お見送りする時などの一般的なお辞儀		・ありがとうございました ・ようこそお越し下さいました ・失礼いたします など
【最敬礼】 感謝や謝罪の気持ちを伝える時などの一番丁寧なお辞儀		・ありがとうございました ・申し訳ございませんでした など

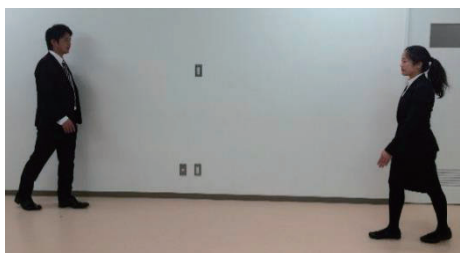
【2. NGの例】



【3. すれ違いながらの挨拶（会釈）】

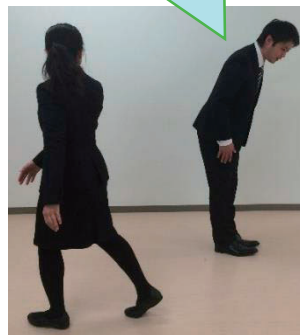
会釈は廊下ですれ違うときなどに使いますから、歩きながらの会釈をすることが多くあります。しかし、一瞬立ち止まって会釈をすることで、より相手に気持ちが伝わります。来校者（保護者）に対しては、立ち止まって会釈することを心掛けましょう。

① アイコンタクト



相手が通り過ぎたため、挨拶の後の「アイコンタクト」ができていない

② 挨拶・お辞儀（立ち止まって）



③ アイコンタクト



挨拶の Key Point

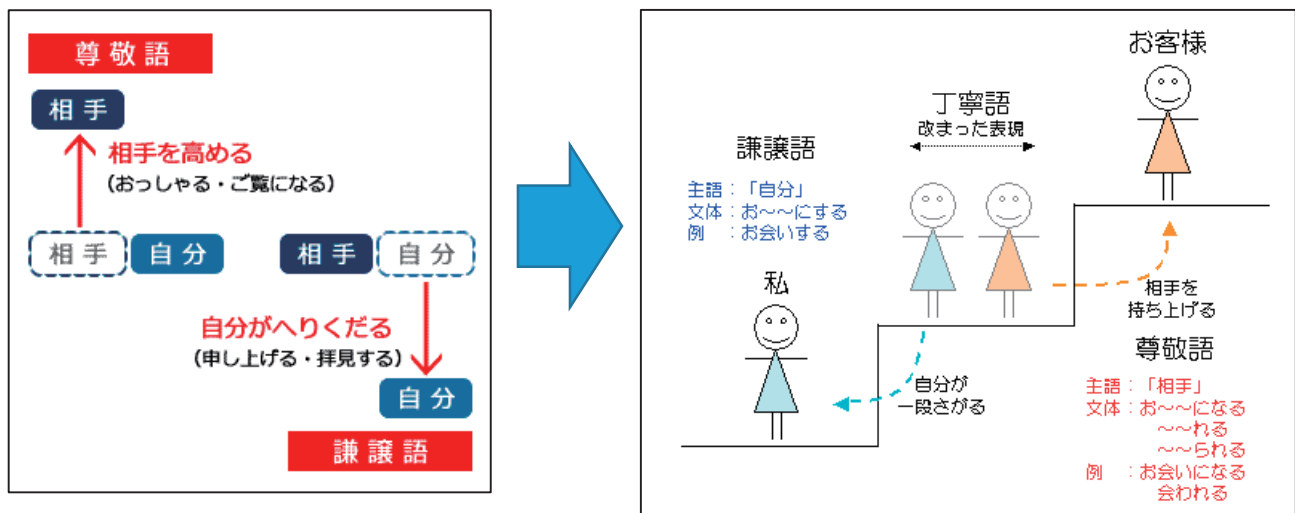
- ① アイコンタクト【まずは目を合わせる】
- ② 分離礼【挨拶の言葉 ⇒ お辞儀】
- ③ アイコンタクト【最後にもう一度！】

その2 敬語の意

敬語は、「相手を大切に想い尊敬する気持ち」を言葉で表現するためのものです。正しく敬語を使うことで、立場や年齢、地位等が違う方とも円滑な会話を可能にし、良い人間関係を保つことができます。

【1. 敬語の種類】

- ① 尊敬語 … 相手側の行為などについて述べ、その人物（動作・状態など）を立てる。
（例）「いらっしゃる」「なさる」「おいでになる」「おっしゃる」 など
- ② 謙譲語Ⅰ … 自分側の行為などについて述べ、その行為が向かう先の人物を立てる。
（例）「伺う」「差し上げる」「申し上げる」 など
- ③ 謙譲語Ⅱ（丁重語）… 自分側の行為など丁重に述べることで、聞き手に敬意を払う。
（例）「申す」「参る」「存じる」 など



- ④ 丁寧語 … 話し手の丁寧な気持ちを直接表現するために用いる。
（例）語尾に「です」「ます」または「ございます」をつける。
- ⑤ 美化語 … ものごとを美化して述べる言葉。敬意を含まない場合にも使う。
接頭語として「お」や「ご」をつける。
（例）「お茶」「お食事」「お電話」「ご連絡」「ご使用」 など

※ 敬語に準ずるものとして、「改まり語」があります。

（例）「今日」→「本日」 「こっち」→「こちら」 「さっき」→「先ほど」
「後で」→「後ほど」 など、改まった言い方にする言い回し。

【2. 敬語の使い分け】

5種類の敬語の中で、使い分けが難しいのは【尊敬語・謙譲語（Ⅰ）・丁重語（謙譲語Ⅱ）】の3つです。ポイントは、尊敬語は相手側のことに使用し、謙譲語と丁重語（謙譲語Ⅱ）は自分側のことに使用するという点です。

- ・ 尊敬語 … 保護者や目上の人に対して、敬って相手の立場を上にする言葉
- ・ 謙譲語 … 自分や身内の立場を低めることで、相手を敬う言葉

・ 相手に対して

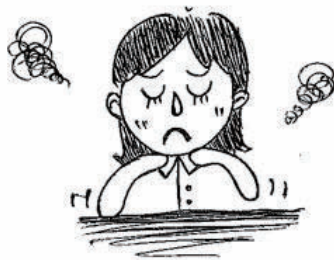
- × 「資料をご持参下さい」
- 「資料をお持ちになって下さい」

・ 自分のことで

- × 「後でお電話します」
- 「後ほどお電話をいたします」

・ 自分の学校の事で

- × 「◇◇先生がおっしゃられたように～」
- 「(△△(役職)の) ◇◇が申し上げましたように～」



相手（保護者など）に対して謙譲語を使ってしまうたり、自分や身内に対して尊敬語を使ってしまったことはありませんか。尊敬語を使う時には「相手」を主語にし、謙譲語の時には主語を「私」または「私ども」とします。次の使用例を参考にして、間違えずに、スムーズに使い分けることができるようにしましょう。

日常の言葉	尊敬語 = 主語が「相手」	謙譲語 = 主語が「私」・「私ども」
行く	(学校へ) いらっしゃる	(学校へ) 伺います／参ります
来る	(学校へ) お見え／お越しになる	(学校へ) 参ります
聞く	(講演会を) お聞きになる	(講演会を) 拝聴する
会う	(〇〇様に) お会いになる	(〇〇様に) お目にかかる
見る	(資料を) ご覧になる	(資料を) 拝見する
食べる	(昼食を) 召し上がる	(昼食を) いただく
～する	(会議に) 出席なさる	(会議に) 出席いたします
言う	(意見を) おっしゃる	(意見を) 申し上げる

【3. クッション言葉】

クッション言葉とは、相手に何かをお願いをしたり、お断りをしたり、異論を唱えたりする場合などに、言葉の前に添えて使用する言葉です。上手く活用する事で直接的な表現を避けられ、丁寧で優しい印象を相手に与える効果があります。また、否定的な言葉など、言いにくい内容でも、相手に失礼にならずに伝える事が出来るので、知っておくと大変役に立ちます。少し言葉を付け加えたり、表現を変えるなど、**相手に対する思いやりの言葉**があるだけでコミュニケーションはスムーズになります。

【尋ねる・依頼する場合】

- ・失礼ですが／恐れ入りますが、どちら様でしょうか。
- ・よろしければ、私が代わってお話を伺いますが、いかがでしょうか。
- ・差し支えなければ、△△の件について教えていただけますでしょうか。
- ・(まことに) 恐れ入りますが／申し訳ございませんが、少々お待ちいただけますか。
- ・お手数ですが、ご記入をお願いいたします。
- ・(大変) 恐縮ですが、ご連絡いただけませんかでしょうか。
- ・お忙しいところ申し訳ございませんが、よろしく願いいたします。
- ・ご足労をおかけして申し訳ございませんが、お越しいただけますでしょうか。
- ・恐れ入りますが、よろしくお伝えいただけますでしょうか。

【お断りする場合】

- ・申し訳ございませんが、ご要望に添いかねます。
- ・(まことに) 残念ですが、今回は見送らせていただきます。
- ・失礼とは存じますが、欠席させていただきます。
- ・せっかくですが、ご辞退申し上げます。



【感謝・説明・報告・注意などをする場合】

- ・おかげさまで、無事に終了いたしました。
- ・ご心配かもしれませんが、どうぞご安心ください。(安心してお任せください。)
- ・お話中大変恐縮です、〇〇先生にお電話です。
- ・あいにくですが、〇〇は、ただいま席を外しております。
- ・よろしければ、ご案内いたしましょうか。
- ・自家用車でのご来校は、ご遠慮くださいますよう、お願いいたします。

インギンブレイ？

「慇懃無礼」：丁寧すぎて、かえって無礼になること。また、表面はきわめて丁寧であるが、実ははなはだ尊大であること。

敬語やクッション言葉は、あまり多用するとわざとらしくなったり、まわりくどい印象に取られたりする場合があるかもしれません。「慇懃無礼」にならないよう、程よいバランスで使用することで、相手に対する誠意が伝わります。

その3 作法の意

【1. 来校者への対応】

来校者（来室者）をお迎え・ご案内・お見送りする場合は、どんな方に対しても、丁寧に、明るく笑顔で対応することを心がけましょう。

このとき大切にしなければならないことが、「ホスピタリティー」の精神です。形や行動などで示す「マナー」に加えて、相手のことを思いやる「こころ」を添えて、最善を尽くした「おもてなし」を心がけましょう。

① 来校者のお迎え

- ・来校者に気付いたら、席を立て挨拶をする。

「こんにちは。」「いらっしゃいませ。」「お待たせいたしました。」

- ・名前（保護者の場合は学年、クラス）・学校（会社）名などを確認する。

「（〇年生〇組の、）〇〇様／〇〇中学校の〇〇様でいらっしゃいますね。」

「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。」

- ・アポイントの有無を確認

「お約束をいただいておりますでしょうか。」

「どのようなご用件でいらっしゃいますか。」

- ・担当者に取り次ぐ

「（恐れ入りますが）少々お待ちいただけますか。」と来校者に声をかけ、担当者へ連絡を入れる。

「（お待たせいたしました。）ご案内させていただきます。」と声をかけ、所定の部屋に案内する。

※ 万一、担当者とすぐに連絡が取れない場合や、空いている応接室が無く、すぐにご案内できなかった場合には、謝罪の言葉を忘れないようにしましょう。

「たいへんお待たせいたしました、（まことに）申し訳ございません。」

こんな場面でも … 生徒が職員室を尋ねてきて、担当者が不在の場合

「〇〇先生はいらっしゃいますか？」 ➡ 「おられません。」「おられないなあ〜。」

で終わらずに、生徒の状況などを確認し、最善を尽くした対応を心がけましょう。

② 来校者の案内（先導）

【廊下では】

- ・道順はわかりやすく

「こちらへどうぞ。」「こちらでございます。」と声を掛け、曲がる時などには、進行方向を手のひらで示しながら案内しましょう。

- ・歩調を合わせて歩く

相手の歩調に合わせて歩き、お客様が廊下の中央、自分はおお客様の斜め前（廊下の端）を歩くようにしましょう。

※ 荷物が多い時には「(よろしければ) お荷物をお持ちいたしましょうか。」と声を掛けるようにしましょう。

【階段では】

- ・お客様を手すり側へ案内する

階段ではお客様を手すり側へ案内し、歩きやすくする心配りをしましょう。

- ・上る時は後ろを、下りる時は前を歩く ⇒ 万一、階段で転ばれた（転んだ）場合に備えます。

階段を上る際はお客様を前へ案内し、階段を下りる際は、上りとは逆に自分がおお客様の前を歩くようにしましょう。

③ 応接室での対応

- ・「こちらでございます。」と声をかけ、ノックをしてから、ドアを開ける。

- ・「外開き」のドアの場合 → ドアを開け、先に来校者を通す。
- ・「内開き」のドアの場合 → ドアを開け、「お先に失礼いたします。」と声をかけ、先に中に入り、その後に来校者を通す。

- ・「どうぞお入り（こちらにお掛け）ください。」とひと言添え、室内（上座）へ案内する。

※ 担当者が先に入室している場合は、「〇〇様がお見えです。」と、声をかける。

- ・「〇〇はすぐに参りますので、(恐れ入りますが) 少々お待ちいただけますか。」とひと言を添えて、相手が席に着いたことを確認してから、「失礼します。」と一礼して退室する。

④ 来校者のお見送り

- ・来校者を玄関まで誘導する。(退室の際や廊下・階段の誘導は、案内の時と同様におこなう。)

「本日はどうもありがとうございました。」と謝意を述べ、敬礼する。

※ 相手との関係や来校の理由などにあわせてどこまで見送るかを判断しましょう。
また、玄関や玄関より手前で見送りをやめる場合は、「こちらで失礼いたします。」と挨拶をしましょう。

- ・すぐにその場から離れずに、しばらく（来校者が見えなくなるまで）見送りをする。

後ろを振り返った時に、まだ見送ってくれている姿はたいへん好感がもて、来校者の心にも残るのではないのでしょうか。後ろ姿が見えなくなるまで見送ることを心がけましょう。

アポイントのある来校者がある場合にしておくべきこと

担当者がお迎えするのがベターですが、実際にはそれは難しいことが多いです。そのような時には、来校者があることを、必ず事務室や周囲の職員に伝えておきましょう。そうすれば、万一の場合にも、来校者を待たせて不快な思いをさせたり、対応をする職員が困らなくて済みます。

- ① 伝言① … いつ ・ 何処の ・ 誰が ・ どの様な用件で、来校されるのか。

「〇〇時に、クラス／クラブの保護者の△△様が、□□の件で来校されます。」

- ② 伝言② … どのように対応をすればよいのか。

「職員室におりますので、事務室前でお待ちいただいて、連絡して下さい。」

「会議室で打ち合わせをしておりますので、応接室にお通しして、連絡して下さい。」

「応接室にご案内して下さい。」

- ③ 伝言③ … 周囲の職員へ。

「〇〇におりますので、連絡して下さい／そのようにお伝え下さい。」

「すぐに戻りますので、お待ちいただいてください／そのようにお伝え下さい。」

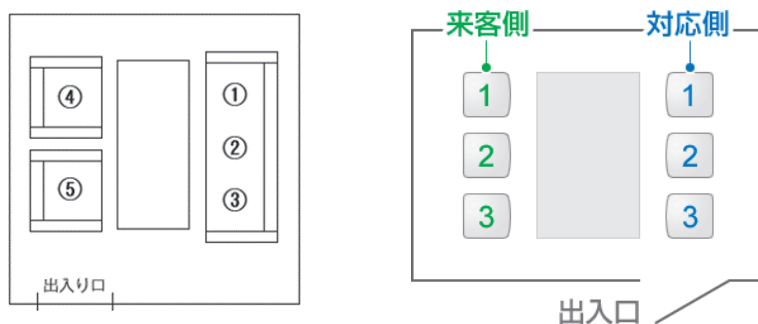
また、生徒が職員室に尋ねてくる場合も同様です。アポイントの有無に関わらず、自分の居場所や状況を、周囲に伝えておく（または、机上にメモを置いておく）ことで、生徒も、対応をする職員も、スムーズに行動することができます。

【接客マナーまめ知識 その1】

～上座はどこ？～

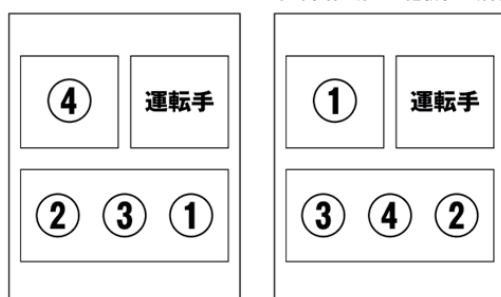
応接室などの座席には、立場が上の方が座る「上座」と立場の低い方が座る「下座」があります。しかし、イレギュラーな場面も多々ありますので、臨機応変に対応することが必要です。万一、目上の方よりも上座に座る状況の場合には、「(上座に座らせていただきまして) 恐縮です。」「どうもありがとうございます。」と相手に伝えるなどの配慮を忘れずにしましょう。

CASE 1 応接室では？



CASE 2 乗用車では？

●タクシーなど運転手がいる場合 ●当事者の誰かが運転する場合



これらはあくまでも一般的に考えられている席次です。相手の好みや机・椅子の配置など、その時・その場所の状況に応じて臨機応変に対応することを心がけましょう。

【接客マナーまめ知識 その2】

～お茶のおもてなし～



Step 1 お盆に人数分の茶碗と茶たくをのせ、両手で胸の高さに持って運びます。茶碗と茶たくは別々にお盆に乗せるようにしましょう。

Step 2 ノックをし「失礼いたします」と言って入室します。この際、ドアが開いていたとしても「入ります」という合図のためノックをしましょう。

Step 3 入り口に近い側のテーブル端（サイドテーブル）にお盆を置き、茶たくの上に茶碗を置きます。茶たくは、両手で持って「失礼します」とひと言添えながら差出します。



※ お茶を出す順番は、**来客が先**で、また、来客の中でも上座におられるお客様から順にお茶をお出しします。

また、お茶は、お客様の右側から出すのが正式ですが、スペースの関係上、難しいようであれば、左側からでも問題ありません。それも無理であれば「前から失礼します。」とひと言を添えて、前から差し出します。

※この時、茶碗に絵柄がある場合は、絵柄が相手の正面になるように置くようにします。コーヒーの場合は、スプーンは手前に置き、取っての向きは右でも左でも構いません。



また、冷たい飲み物の場合は、コースターを先に出し、グラスはコースターの上にのせるようにしましょう。

Step 4 出席者全員にお茶を出し終えたら、お盆は脇に抱えて、ドアの前でお客様のほうを向き「失礼いたしました」と言い、一礼し退出します。

Step 5 廊下に出たら、軽く会釈しながら、静かにドアを閉めます。



※ 面談や会議が長引く場合などは、最初にお茶を出してから1時間ほどたったら、新しいお茶を用意して、先に出したものと取り替えましょう。このとき、最初が日本茶であれば、次はコーヒーにするなど、おもてなしのこころをもった対応を心がけましょう。

【2. 名刺交換】

名刺はその人の「分身」ともいえます。大切に扱うことが何よりも大切です。そして、名刺交換は、出会いのスタートでもあります。相手に好印象をもってもらえるようにしましょう。

① 名刺の扱い方

- ・専用の名刺入れを使う。(定期入れや財布の中に名刺を入れない。)
- ・汚れたものや折れた名刺は使用しない。
- ・すぐに取り出せるようにしておく。



② 名刺の渡し方

- ・名刺入れから名刺を取り出す。
- ・名刺を相手が読みやすい方向に向ける。
- ・相手の正面に立ち、「はじめまして。」などと挨拶をする。
- ・学校名（部署名）、名前を伝えながら両手で、相手の胸の高さのところに名刺を差し出す。（この時、名刺入れを「名刺盆」として名刺の下に添える）

「私、奈良育英〇〇・育英西〇〇の◇◇と申します。よろしくお願いいたします。」
 (所属名) (氏名)

③ 名刺の受け取り方

- ・「頂戴いたします。」と両手で受け取り、「下のお名前はなんとお読みすればよろしいですか？」などと聞き、名前をその場で確認する。（この段階で名前を覚えるように心がけましょう。）



※受け取った名刺は、すぐに名刺入れにしまわないようにしましょう。
また、面談中はテーブルの上に名刺を出しておいても構いません。
(座っている順番とおりに並べておくとう確認しやすいです。)

④ 名刺交換の手順

- ・訪問した側が先に名乗り、名刺を差し出します。
(外で会った方と名刺交換する場合などは、目下の者から先に名乗ります。)
 - ・同時に（お互いが名刺を差し出して）交換する場合は、
お互いに右手で相手の名刺入れの上に名刺を置き、
左手で受け取るようにすると、交換がしやすいです。
- 



こんな時はどうする？

その1 複数で名刺交換をおこなう場合

- 訪問した側の役職の高い人から順に、訪問された側の役職の高い人から順に交換します。

その2 名刺を忘れてしまった場合

- 「名刺を切らしておりまして、申し訳ございません。」とお詫びし、すぐにお詫びの手紙を添えて郵送するとよいのではないのでしょうか。また、近日中に会う機会があれば、「先日は失礼いたしました。」とお詫びの言葉を添えて渡すようにしましょう。

その3 受け取った名刺の管理

- 名刺交換した日付や相手の特徴などを書き込んで、名刺管理用のファイルなどに整理をしておきましょう。また、その都度データにしておくと、暑中見舞いや年賀状の準備をスムーズにおこなうことができます。

名刺交換まとめ

×机越しに交換

座って待っていた場合でも、名刺交換の際には席を立ち、机越しにならない場所まで移動しましょう。

×文字に指をかける

自分の名刺も相手の名刺も、学校名や名前を指で隠さないように気を配りましょう。

△交換した名刺をすぐにしまう

打ち合わせや面談中には、名刺は名刺入れの上やテーブルの上に置き、終了時にしまうようにしましょう。

×名刺をポケットから取り出す

名刺や名刺入れは、あらかじめ手元に用意しておきましょう。
また、名刺入れは名刺盆として、名刺の下に添えて受け渡しをしましょう。

△片手で受け渡し

名刺交換は両手で受け渡しをするのが基本です。また、相手よりも低い位置で差し出すようにしましょう

こんな場面でも … 名刺以外の物（書類・プリント・文房具など）の受け渡し

誰か（職員同士・生徒など）と物の受け渡しをおこなう時には、お互いに目を合わせて、**両手・ひと言を添えて**おこなう事を心がけましょう。両手・ひと言を添えることで、その物や相手に対する「大切に思う（感謝の）気持ち」を伝えましょう。

【3. 相手先への訪問】

① アポイント

「電話応対編」を参考に、先方に電話をかけて日程の調整をしましょう。「□□の件で伺いたいのですが、今週のご都合はいかがでしょう」などと、訪問の目的（主旨）を告げ、時間をとってもらいます。基本的には、訪問をお願いする側が先方の都合に合わせるのがマナーですが、日時に希望がある場合は相手を尊重しながらも、やんわりと申し出ましょう。

「10月3日か4日であれば大変ありがたいのですが、ご都合いかがでしょうか。」

また、電話中はメモを必ずとり、必ず復唱して聞き間違いのないようにしましょう。

「では10月3日の木曜日、午後3時に伺いますので、よろしくお願いします」

② 事前準備

「身だしなみ編」を参考に、身だしなみを整え、持参する資料や名刺などの忘れ物がないかを確認し、余裕を持って到着できるように心がけましょう。「時間のゆとりが心のゆとり」となります。出発時刻や移動時間・移動ルートなどは、事前に確認しておきましょう。また、約束の時間よりもあまりにも早く着き過ぎるのは相手に迷惑を掛けることになりますので、約束の時間の10分前くらいに到着するようにしましょう。



- ・スマートフォン・携帯電話は、マナーモードにする／電源を切る
- ・冬場の訪問時は、入館前にコートを脱ぐ
- ・夏場の訪問時でも、上着（ジャケット）を着用する方が好ましいです

③ 受付（事務室など）での手順

姿勢を正して相手を見ながら挨拶をし、はっきりと自分の学校名と名前を名乗りましょう。

「こんにちは。奈良育英高等学校の◇◇（フルネーム）と申します。いつもお世話になっております。△△部の〇〇先生と、□□の件で3時の約束で伺いました。」

- 1 挨拶
- 2 自分の学校名と名前を名乗る（名前はフルネームで）
- 3 訪問先の部署・担当者名・用件・約束の有無などを伝える

④ 面談（入室～退室）

応接室や会議室などに通されたら、指定された席につき、特に席の指定がなければ、下座にあたる席（P11を参照）について担当者を待つようにしましょう。（この間に、名刺や資料などの確認をおきましょう。）

また、席をすすめられるまでは立ったまま待つ方が望ましいといえます。

 **面談前** 担当者が来たら席を立ち、「こんにちは。」「お忙しいところ恐縮です。」など、明るくハキハキとした声で挨拶をしましょう。（名刺交換をする場合はP.13を参照）

 **面談後** 面談終了後は、立ち上がって、「本日はお忙しいところ、どうもありがとうございました。」など、丁寧に挨拶をしましょう。

ここで Check！

- 立ち上がったときに動いた椅子は必ず元の位置に戻してから挨拶をしましょう。
- 相手が玄関までお見送りしてくださる場合は、少し歩いたところで一度振り返るようにしましょう。（相手がまだ見送り続けてくれている場合があります。そのような場合は、必ず再度挨拶をするようにしましょう。）



～ あ り が と う を カ タ チ に ～

【身だしなみ編】



～身だしなみ編（保護者対応時）～

奈良育英学園の職員として、品格と礼節を重んじた身だしなみを心がけましょう。これから記すのは、保護者にお会いする際の身だしなみですが、平素からこれに準じた身だしなみを心がけてください。

「身だしなみ」のポイントは、次のとおりです。

1. **清潔感がある**（相手に不快感を与えていないか）
2. **機能的である**（サイズが小さすぎたり大きすぎたりしていないか、
また、動きやすく仕事に適した装いであるか）
3. **調和がとれている**（学園のイメージや雰囲気、参加する場に合っているか）
4. **TPOにふさわしいものである**（公私のけじめをきちんとつけて、
仕事をするのにふさわしい服装をしているか）

「身だしなみ」とは相手中心の装いです。相手を大切に思う気持ちや、感謝の気持ちを表すものです。相手に不快感を与えないための最低限のマナーです。

「おしゃれ」とは自分中心の装いです。自分のためにするものです。

「身だしなみ」と「おしゃれ」の違いを明確にして、自分自身の好みより、奈良育英学園の職員としてふさわしい「身だしなみ」を心がけましょう。

耳より情報！

「初頭効果」と「メラビアンの法則」

※「初頭効果」とは、一度印象がつくられてしまうと、相手はその印象にとらわれてしまい、後から訂正しにくくなってしまうというものです。

※「メラビアンの法則」とは、他人の受け止め方において、

言葉	からは	7%
話し方（語調・抑揚）	からは	38%
見た目（服装・表情）	からは	55%

の割合で情報が伝達されるというものです。



つまり、最初の見た目や第一印象で、その人の印象は9割決まるということです。

<男性編>

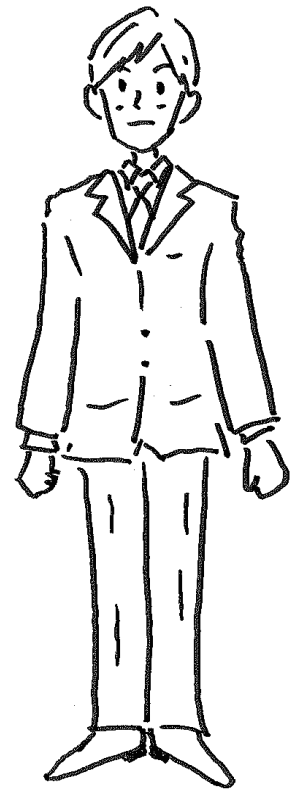
ヘアスタイル・スキンケアなど (清潔な印象を持たれるように)

- ・髪はまゆ、耳、えりあしにかからないようにしましょう。
- ・常に洗髪した整えられた髪にしましょう。
- ・整髪料は無香料のものを選びましょう。
- ・染髪は自然な色にしましょう。(カラーレベル7番まで可)
事務局・事務室・職員室にあるカラーレベル基準を参照してください。
- ・ひげは剃りましょう。
- ・口臭など体臭に気をつけましょう。
- ・つめは短く切りましょう。



服装 (スーツ、上着、ネクタイ着用)

- ・サイズの合った服を選びましょう。
(ジャケット着用時、背中に縦じわや横じわが出ないもの)
- ・起立時は上着のボタンを留めましょう。(2つボタンの場合は上だけ、3つボタンの場合は上2つまたは真ん中ひとつ)
- ・ポケットには極力、物を入れないようにしましょう。
(基本は内ポケットに)
- ・スーツと調和したシンプルなデザインのネクタイをつけましょう。
- ・ワイシャツは白、淡い色の無地、又はそれに近いストライプ等のものにしましょう。
- ・ズボンはきちんとプレスされているものを着ましょう。
- ・ズボンの丈はくるぶしが見えないようにしましょう。
- ・ベルトは黒か茶を選びましょう。
- ・靴下は黒や紺などズボンに合ったものを選びましょう。
(スポーツソックスや柄が入ったものは避ける)
- ・靴は黒・茶を基本とし、服装に合ったものを選び、常に磨いておきましょう。



<女性編>

ヘアスタイル (顔が見えて、華美でないヘアスタイル)

- ・前髪は目にかからないようにしましょう。
- ・お辞儀をしたときに、髪で顔が隠れないようにすっきり整えましょう。(長い髪は後頭部の低い位置でひとつに束ねる)
- ・髪を束ねるときは華美でないものを使用しましょう。
- ・染髪は自然な色にしましょう。(カラーレベル7番まで可)
事務局・事務室・職員室にあるカラーレベル基準を参照してください。
- ・上記の範囲内の色であっても、髪の根元の色と毛先の色が異なることがないように自然な色を保ちましょう。



化粧 (清潔で健康的なナチュラルメイク)

- ・ノーメイクはNGです。
- ・派手なアイシャドーや太すぎるアイラインは避け、控えめで上品なアイメイクを心掛けましょう。
- ・まつ毛エクステンションやつけまつ毛は避けましょう。
- ・カラーコンタクトは避けましょう。
- ・化粧崩れしていないか常に気を配りましょう。
- ・香りの強い香水・オーデコロンは避けましょう。
- ・爪は長すぎないように心がけましょう。
- ・マニキュアは透明やベージュ・ピンク色等、健康的に見える色を選びましょう。(ネイルアート・付け爪禁止)



服装 (スーツまたはそれに準じた服装)

- ・スーツの色は黒・紺・ベージュ・グレー・茶などの定番カラーを選びましょう。(式典時は例外です)
- ・ワンピースは定番カラーを基本とし、派手な柄や華美なデザインのは避けましょう。(チュニックは不可)
- ・サイズの合った服を選びましょう。
- ・シャツやブラウスは胸元が開き過ぎないようにしましょう。
- ・スカート丈は短すぎないようにしましょう。(ひざ上3センチまで)
- ・体のラインを強調するものは避けましょう。
(スキニーパンツ・レギンス・トレンカ等)
- ・ストッキングは自身の肌の色に近いもの、タイツは黒・茶色等の無地を着用しましょう。(素足禁止)
- ・靴はパンプスを基本とします。ヒールの高さが3～7cmまでのつま先やかかとが覆われているものを選びましょう。



<男性・女性共通>

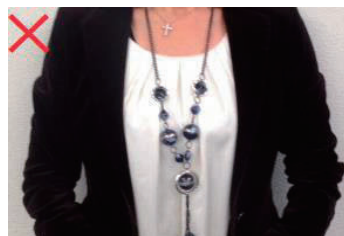
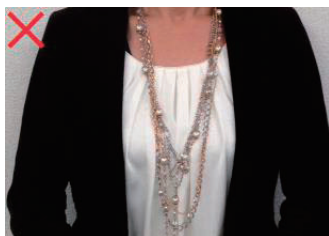
小物

- ・腕時計を着用する場合は、ビジネスにふさわしいものを選びましょう。
- ・アクセサリは、金属同士がぶつかり合いガチャガチャと音になるものや大ぶりのものは避け、小さく上品なものを選びましょう。



かばん

- ・両肩にかけるタイプは避けましょう。(リュック等)



☆夏・冬・春の休業中や平日の授業のない日も、身だしなみに気を配りましょう！

☆ジャージ姿や作業着のまま通勤しないようにしましょう！

☆更衣室にスーツを常備しておく、どんな時でも慌てず対応できます！

身だしなみチェック

～男性編～

ヘアスタイル・スキンケア

☐ 寝ぐせはついていませんか。

☐ 髪は伸びすぎていませんか。

☐ ヒゲの剃り残しはありませんか。

☐ 歯を磨きましたか。
また、口臭はしませんか。



服 装

☐ しわや型崩れがありませんか。

☐ ネクタイはスーツに合っていますか。

☐ ワイシャツにしわ・シミはありませんか。

☐ 袖のボタンは留まっていますか。

☐ ズボンはプレスされていますか。

☐ ベルトの色は適当ですか。

☐ 靴下は派手な色や柄ではありませんか。

☐ 靴は磨かれていますか。

小 物

☐ 腕時計はふさわしいものですか。

身だしなみチェック

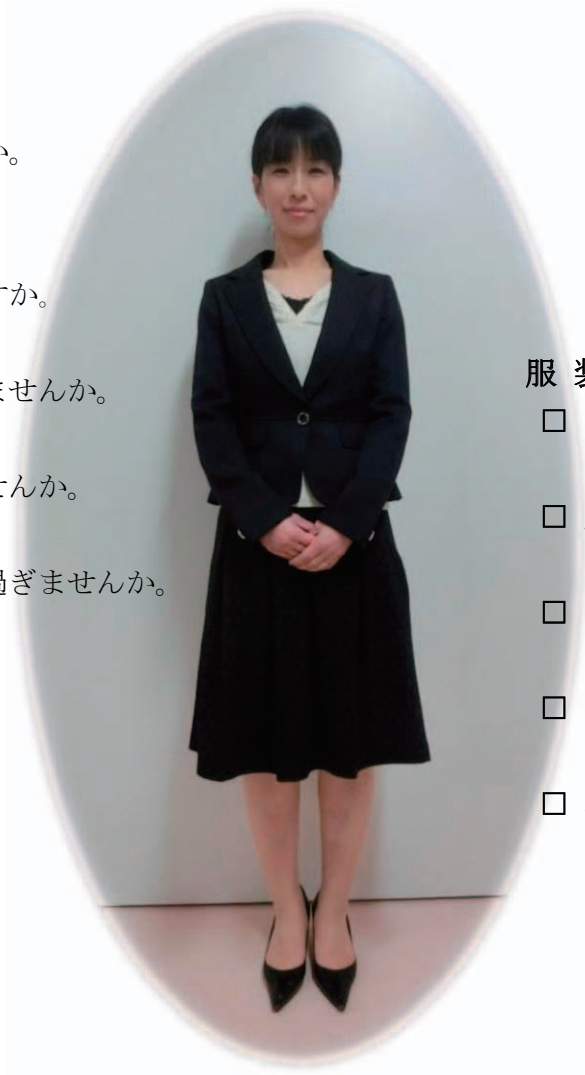
～女性編～

ヘアスタイル

- ☐ 手入れは行き届いていますか。
- ☐ 長い髪は束ねていますか。
- ☐ 華美すぎませんか。
- ☐ 染色は自然な色ですか。

化 粧

- ☐ ナチュラルメイクですか。
- ☐ 化粧くずれはしていませんか。
- ☐ 香水などは強すぎませんか。
- ☐ アクセサリーは華美過ぎませんか。



服 装

- ☐ スーツの色は適当ですか。
- ☐ 胸元が開きすぎていませんか。
- ☐ スカート・ズボン丈は短すぎませんか。
- ☐ ストッキングは伝線をしていませんか。
- ☐ パンプスは磨かれていますか。

小 物

- ☐ アクセサリーは小さくて上品ですか。



～ あ り が と う を カ タ チ に ～

【電話応対編】



～電話応対編～

電話応対は学園のイメージを決定する大変重要な仕事の一つです。
あなたの『**笑声**』が奈良育英学園の第一印象になります。
感謝の気持ちを忘れずに、心のこもった応対を心がけましょう。



※『**笑声** (えごえ)』とは…笑顔で話していることがイメージできる声です。

1. 電話応対の基本

迅速

正確

丁寧

親切

☆電話応対のポイント

①ベルがなったら **3コール以内** で取ります。手元にメモを置きましょう。

4コール以上で電話に出た場合は「お待たせいたしました」と付け加えます。

②姿勢を正して『明るく』『元気に』『さわやかに』声を出し、相手を尊重した言葉遣いをしましょう。

「奈良育英〇〇、◇◇でございます」

(所属名) (氏名)

- ・第一声に「はい」は言わない・・・自宅の電話ではないことから。
- ・「おはようございます」「いつもお世話になります」とさわやかに挨拶をします。
- ・必ず名前をお伝えします。最後まで責任を持つという宣言です。
- ・「わかりました」ではなく、「かしこまりました」「承知いたしました」を使いましょう。

こちらの姿は見えませんが、声で様子は伝わります。
相手が見えなくても姿勢を正し、笑顔で応対しましょう。
他の事をしながらの電話は絶対に **NG** です。

鏡を置いて、
電話を取る前に
笑顔 CHECK!

③必ず**メモ**を取りましょう。

5W1Hを基本としてメモを取ります。

聞き間違いや聞き漏らしがないよう最後に『**復唱**』をし、名前を名乗ります。(電話をうけた者が、最後まで責任を持つ)

5**W**1**H**とは

When(いつ) Who (だれが) Where (どこで)
What(なにを) Why (なぜ) How (どのように)



④受話器の置き方

相手が切ったことを確認してから、切るように心がけましょう。

こちらから切るときには、無造作に受話器を置くと相手に「ガチャン」と大きな音が響きます。これでは後味が悪くなります。**人差し指で押して切ってから**受話器を置きましょう。



相手も電話を切らない場合は3秒ほど待ってから切りましょう。

⑤留守番電話

△△の件で、お電話を差し上げましたというメッセージだけを残し、詳しい内容は残さない。

「お電話ください」はNGです、改めてかけ直します。

(例：奈良育英〇〇の◇◇と申します。△△の件でお電話差し上げました。

改めてご連絡させていただきます。)

⑥そのほか・・・

- ・聞き取れなかった場合は流すのではなく、再度確認しましょう。

「申し訳ありません、お電話が遠いようですのでもう一度お願いいたします」等

- ・言い間違えたり、咳やくしゃみなどをした時は、そのまま流さず「失礼いたしました」
- ・電話を取り次がれた際は、「替わりました」ではなく「お待たせいたしました」

電話応対が苦手な人も怖がらずに、ココロを込めて、慣れないうちは自分の知っている敬語で「※**笑声**」で応対すれば、きっと誠意は伝わります。

慣れない言葉遣いは、何度も声に出してみましよう。



※**笑声**（えごえ）とは・・・笑顔で話していることがイメージできる声です。

2. 電話応対の実践例

かける時	うける時
プウルルウル・・・ ②私、<u>奈良育英〇〇</u>の<u>◇◇</u>と申します。 (所属名) (氏名) 明るく、元気に、さわやかに が基本です。 ④こちらこそ、いつもお世話になっております。 恐れ入りますが、☆☆様はいらっしゃいます でしょうか。 ⑥ありがとうございます。では、お手数ですが、 お電話いただけますでしょうか。 「わかりました」ではなく、 「かしこまりました」「承知いたしました」 ⑧<u>〇〇〇-〇〇〇</u>でございます。 (電話番号) 必ずメモを取り、復唱する。 ⑩はい、さようでございます。 最後まで責任を持つ意味 で名乗る。 ⑫<u>□□</u>様でいらっしゃいますね。☆☆様によろ しくお伝えくださいませ。失礼いたします。	①おはようございます。 <u>奈良育英〇〇</u>、<u>□□</u>でございます。 (所属名) (氏名) 11時くらいまでは、「おはようございます」 と一言添えましょう。 ③〇〇の<u>◇◇</u>様でございますね。いつもお世話 になっております。 名前が聞き取れない場合は 「恐れ入ります、 お名前をもう一度お願いいたします」 ⑤誠に申し訳ございませんが、あいにく☆☆は ただいま席を外しております。よろしければ、 戻りしだいこちらからお電話させていただきます でしょうか。 よろしければ・・・「NO」で終わらせない。 ⑦承知いたしました。恐れ入りますが、念のた め<u>◇◇</u>様のお電話番号をお聞かせいただきます でしょうか。 ⑨復唱させていただきます。〇〇の<u>◇◇</u>様のお 電話番号は<u>〇〇〇-〇〇〇</u>でございますね。 ⑪それでは確かに☆☆に申し伝えます。 申し遅れましたが、私<u>□□</u>と申します。 指で押して切る、受話器でガチャンと 切らない。 ⑬ありがとうございました。失礼いたします。

3. 電話対応の好ましくない言葉遣い・・・つい使っていませんか？

次のページで答えを見つけてくださいね。

A

どなたですか？

E

ちょっとお聞き
したいのです
が・・・。

H

〇〇は△時に
お戻りになり
ますが・・・。

B

担当が違うので
わかりません。

I

もしもし、〇〇です
けれど・・・。

F

帰ったら
伝えます。

C

どのようなこと
ですか？

G

また電話くだ
さい。

J

〇〇は、今日は
お休みです。

D

〇〇はただ今
電話中です。

K

そうです。



4. 電話対応の好ましい言葉遣い・・・

声に出して読んでみてください。

A

恐れ入りますが、
どちら様でしょうか。

H

〇〇は△時頃に帰ります。
戻り次第こちらからお電話
いたしましょうか。

E

少々お伺いしたい
のですが・・・。

B

申し訳ありません。
わたくしでは分りかね
ますので、担当の者に
代わります。

I

〇〇学校の〇〇
でございます。

F

帰りましたら
申し伝えます。

C

恐れ入りますが、
どのようなご用件
でしょうか。

J

申し訳ございません。
〇〇は本日休んでおり
ます。

G

お手数ですが、
お電話いただけ
ますでしょうか。

D

あいにく〇〇は、
ただ今、他の電話
に出ております。

K

さようでございます。



慣れない言葉遣いは、
何度も声に出してみま
しょう。

5. 電子メールの基本

- ①宛先・・・to /cc /bcc の使い分けをしましょう。
- ②件名・・・具体的な表現・本文を開かなくても内容がわかるようにしましょう。
- ③本文・・・文章の冒頭に宛名を書いておく（間違っていて関係ないところに送ったときの為）
- ④署名・・・学校名・電話番号・メールアドレス



to : 本来の宛先（当事者・責任者）

cc : 一斉送信の場合、他の人にもアドレスが見える

bcc : 一斉送信の場合、他の人にアドレスが見えない

・個人情報（アドレス）を漏らさない為。

file :

件名 : ○○○のご連絡について

本文 : □□株式会社 ■■様

・文章の冒頭に宛名を書く。
（株）（有）など省略記号は使いません。

いつもお世話になっております。
奈良育英学園の○○です。

・メールは改まったやり取りでないので、文書の前文は短くする。

本文・・・・・・・・・・・・・・・・
・・・・・・・・・・・・・・・・
・・・・・・・・・・・・・・・・

・本文の前は、2～3行空けて見やすくする。

・・・・・・・・・・・・・・・・
・・・・・・・・・・・・・・・・

・1行30文字くらいで改行するなど、相手のPCでどう見えるようにするか工夫しましょう。
（メール容量はなるべく軽く）

署名

署名：サンプル参照 次頁

ビジネス文書 基本

発信番号・日付は右寄せ

奈育(■)26第〇〇号
平成26年〇〇月〇〇日

□ □ □ □ 様

△△△(所属)

▲▲▲▲

☆☆☆について(報告・連絡・依頼等)

記

1.

2.

3.

.....

以上

封 筒

肩書きは名前より
やや小さめに

名前は中央に大きく

課
長

○

○

○

○

様

▲▲▲部
▲▲▲課

奈良市〇〇町〇〇番地

住所は均等に、
会社名は住所
よりやや大きく

メールの署名 (サンプル) ・ ・ ・ 学校名・電話番号・メールアドレス・その他 広報等

☆from _____

学校法人奈良育英学園 学園事務局

所属名〇〇 氏名〇〇〇〇 (Ikuei Tarou)

〒630-8558 奈良市法蓮町1000番地

TEL:0742-27-1626 FAX:0742-23-3239

e-mail: 〇〇〇@ikuei.ed.jp

☆学園モットー

「学びあい 助けあい つながる想い 笑顔の和」

☆学園創立100周年(2016年)

奈良育英幼稚園 / 奈良育英小学校

奈良育英中学校・高等学校 / 育英西中学校・高等学校

ホームページ: <http://www.ikuei.ed.jp>





学校
法人 奈良育英学園
N A R A I K U E I G A K U E N

編集・発行 奈良育英学園クレドプロジェクト

※退職時にはご返却ください。