



新入社員研修 CHANGE 2025

Name _____

Date . . .



第一印象と好感度

出会って _____ 秒の _____ 好感度の _____ %が
_____ で決まる

第一印象を決めるもの

①

②

③

ブレイクアウトセッション



学生生活と社会人としての生活の違いを考えてみましょう

学生生活	社会人としての生活

社会人になることはプロへの第一歩

《キーワード》

①

②

③

マナーとは

『 _____ の立場に立って、
物事を考え、行動し、発言をすること。』

『そして、評価者は _____ である。』

身だしなみ

★誰からも好感を得られること

★清潔感

身だしなみNG集

【髪】

寝癖がついている。
異常に痛んでいる。
その場にふさわしくない
ヘアスタイル。

【靴】

汚れている。
サイズが合っていない。
カカトを踏んでいる。
色とデザインが職種や
ビジネスシーンに合っていない。


【服装】

汚れている。
サイズが合っていない。
しわだらけ。
露出度が高い。
だらしない着方をしている。

身だしなみは、社内外への自身のプレゼンテーション。

『自制心』と『自己表現能力』が評価されるポイントです。

私の身だしなみプレゼンテーションは・・・



挨拶

『 _____ 』

明るく、笑顔で、心をこめて

おはようございます

お世話になっております

ありがとうございました

お辞儀


会釈(15度)

敬礼(30度)

最敬礼(45度)

『 お辞儀の角度はあなたの _____ を表すもの 』

お辞儀は決められた角度で使い分けをするものではなく、
あなたの気持ちを相手に表現する手段



態度

その人の人柄、能力、知識は何も変わらなくても
態度が違うだけで、印象が真逆になってしまうことがあります。


特に、何気ない普段の態度が重要。

返事

「はい!」を練習しましょう。

- ① 「は」と「い」をはっきり発音
- ② 笑顔で!
- ③ はきはき、てきはき言ってみましょう

+ よろしくお願ひします



聴くコミュニケーションを磨く 姿勢

相手の方に体ごと向け、視線を相手に合わせ、
『あなたの話を聴きますよ』という姿勢を見せましょう。

アイコンタクト・表情


『アイコンタクト』で相手の目を見て
相手の心を理解するようにしましょう！

言葉以外でコミュニケーションを担っているもの
→表情

うなずき

相手の話の内容に合わせて
『うん、うん』とうなずいてみましょう！

MEMO



相手が話しやすいリズムを作る

ペースを合わせる

相手の話すテンポ、声の大きさに自分も合わせる

相槌を打つ・オウム返しを活用する

どんな相槌がありますか？

※オウム返し…相手が使った言葉を復唱する相槌

話を引き出す相槌

「それで、どうなったんですか？」

「それから、どうしたんですか？」

「他には？」 「具体的には？」



指示受け・報告

◆ 指示に従って絵を描いてください

◆ 指示受けの技術 : TEAR

T		E	
A		R	



◆ 7W2H1G

Why		Goal	
When	いつ、いつまでに	Where	どこで
Who	誰が	Whom	誰に対して
What	何を	Which	どちらから
How	どうやって	How Much How Long	どのくらいかけて

◆ 指示受けトレーニング



指示内容：

7W2H1G

Why		Goal	
When		Where	
Who		Whom	
What		Which	
How		How Much How Long	



◆報告の技術:TALK

T		A	
L		K	

を込めて報告する

敬語・言葉遣い

敬語とは人を敬う為の言葉、

『思いやりの気持ちのこもった言葉遣い』のこと。

尊敬語

相手の動作を高める表現にし、相手を敬う気持ちを表す言葉。

【主語】

謙譲語

自分の動作をへりくだって表現する言葉。

間接的に相手に敬いの気持ちを表す。

【主語】

丁寧語

相手に敬意を払って言葉遣いを丁寧にするために使う表現。

話し手が自分の品位を保つ為にも使われます。

ビジネスにおいて好感を持たれる言葉に言い換えてみましょう

今日	
きのう	
おととい	
あした	
あさって	
今年	
去年	
すぐ	
さっき	
あとで	

このあいだ	
ちょっと、少し	
(10分)くらい	
ここ、こっち	
そこ、そっち	
あそこ、あっち	
どこ、どっち	
この人	
どの人	
どんな	

	尊敬語（お客様が～）	謙譲語（私が～）
する		
いる		
言う		
聞く		
行く		
来る		
帰る		
見る		
食べる		
読む		
会う		
知る		
分かる		
持つ		
もらう		
与える		



お客さま対応のシーンではどのような言葉にすればいいでしょうか？


名前は？	
何の用ですか？	
誰に用ですか？	
いつもどうも	
本当にすみません	
ちょっと待ってください	
また来てください	
わかりました	
わかりません	
知りませんでした	
それはできません	
～が戻ったら言っておきます	



ビジネスにおいて好感を持たれる言葉に言い換えてみましょう

僕・自分・あたし	
自分の会社	
お客様の会社	
男・女	
一緒の人	
自分の家族	
他人の家族	
役職（自分の会社：部長）	
役職（相手の会社：部長）	

MEMO



名刺交換

お持ちの方は名刺入れを出してください

- ・名刺は、汚れたり、シワになっていませんか？
- ・名刺入れに入っていますか？
- ・10枚以上入っていますか？
- ・予備の名刺を持っていますか？

名刺交換のときのマナー

名刺は仕事をする人の「顔」とも「分身」とも言われています。
大切に扱いましょう。

【名刺の準備】

- ・名刺入れに入れておく
- ・多めに準備する
- ・あらかじめ取りやすいように、名刺入れのフタにはさんでおく

【名刺の渡し方】


- ・基本的には、目下の人から目上の人へ差し出す
- ・相手がお客様の場合は、相手が年下でも、自分から差し出す
- ・名刺の方向は相手の向きに向ける
- ・テーブル越しは避けて、相手に近寄って渡す
- ・会社名と名前を名乗り、相手の方に向けて胸の高さに差し出す
- ・複数での場合は、訪問した側の上司から順に名刺交換を行う

【名刺の受け取り方】

- ・原則は両手で胸の高さで受け取る
- ・名刺入れがある場合は、名刺入れで受ける
- ・会釈して「頂戴します」と一言添える
- ・おしいたぐように受け取り、丁寧に扱う

【名刺の同時交換】

- ・右側通行
(右手に名刺を持ち、左手に名刺入れを持つ)
- ・相手の名刺入れの上に乗せるように渡す
- ・同時に自分の左手でしっかり名刺を受取る
- ・名刺を受け取ったら両手で持ち直し、丁寧に扱う



Q.名刺交換のタイミングを逃してしまったらどうしたらいいでしょうか？

Q.名刺を忘れてしまったら、どうしたらいいでしょうか？

Q.頂いた名刺は、その後の商談中はどうしたらいいでしょうか？

■これってどうでしょうか？

相手の名刺に商談中に書き込みをする。

相手の名刺の上に書類を重ねる。

頂いた名刺を落とす。

テーブルの端に置く。

名刺を置き忘れる。

電話応対

ビジネスにおける電話の役割

『第2の受付』『営業の窓口』

【特徴】

- ①声だけのコミュニケーションである。
- ②心の持ち方・態度は電話の向こうに必ず伝わる。

『第一声の重要性』

電話の第一声は会社のイメージを決める
と言ってもいいほど重要です！

『お電話ありがとうございます。』

●●会社、△△でございます。』

『いつもお世話になっております。』

●●会社、△△でございます。』

基本のマナー

- 電話には、すぐに出ること
- 3コール以内には出ること
- 3コールお待たせしたら

『大変お待たせいたしました。』の第一声を

電話の注意点

- 周りの音は意外に聞こえる
- 受話器を置くときの音も気をつけて
- 相手がお客様や目上の方の場合は、相手が切ってから切ること

電話応対 ～基本の応答～

電話を受ける側

お電話ありがとうございます。
株式会社FCE川島でございます！

ABC物産の平井様で
いらっしゃいますね。
いつもお世話になっております。

大野でございますね。
少々お待ちくださいませ。

電話を掛ける側

いつもお世話になっております。
ABC物産の平井でございます。

恐れ入りますが、大野様は
いらっしゃいますでしょうか？

よろしく願いいたします。

ポイント

- ・スピードは相手に合わせる
- ・心を込めて
- ・相手の話は最後まで聞くこと
- ・語尾まで気を抜かない
- ・他の作業をしながら話さない

【電話を受ける側の対応：言葉遣い】

◆相手の声が聞き取りにくい場合

恐れ入りますが、お電話が遠いようでございます。

もう一度お願いできますか？

×声が小さい・早口でわからないなど直接的な言い方は控える

◆先方が名指しした人と同じ苗字が社内に複数名いる場合

わたくし共には〇〇という者が□名おまして…

例) 担当の業務はご存じでしょうか？

どちらの部署の者かご存じでしょうか？

◆先方が名指しした人が外出中で、会社に戻ってこない場合

只今外出しております、

本日は、戻らない予定でございます。

(差し支えなければ、ご用件をお伺いしてもよろしいでしょうか?)

◆先方が名指しした人が外出中で、会社に戻ってくる場合

申し訳ございません。

あいにく〇〇は、ただいま外出しております。

⇒〇時には戻る予定ですが、戻りましたらご連絡するようにいたしましょうか？

⇒お急ぎでいらっしゃいますか？



◆相手の名前を聞いたのに忘れてしまった場合

恐れ入りますが、
もう一度御社名とお名前を確認させていただきたいのですが・・・
×お名前を頂戴できませんでしょうか
という言い方は使わないのがベター

◆先方が名指しした人がトイレに行って席にいない場合

申し訳ございません。
あいにく、〇〇は席を外しております。
×トイレに行っていると直接的な言い方をしない

◆先方が名指しした人が休んでいる場合

「本日、〇〇は休んでおります」
「本日、〇〇は休みをとっております。」
×お休みをいただいております。
×お休みを頂戴しております。

MEMO

【電話をかける側の対応：言葉遣い】

◆相手が不在で伝言を頼みたい場合

お手数ですが
ご伝言をお願いできますでしょうか？
「内容……」お伝えください。
ご面倒おかけいたしますが、よろしく願いいたします。

◆相手が不在で急ぎの用件の場合

お手数ですが
お戻りになったら、折り返しお電話いただけますか？
(状況に応じて)ご連絡をとる方法はございますか？

緊急性がある場合は
※※の件でお電話したのですが、
他にお分かりになる方はいらっしゃいますか？

携帯電話に留守番電話を残す場合

お世話になっております。株式会社〇〇の△△でございます。
□□様の携帯電話にご連絡をしております。
……の件につきましてご連絡を致しました。
お手数ですが、090-1234-5678(こちらの番号)まで
折り返しをお願いできますでしょうか。



伝言メモ

宛名

日付

時間

①誰から（会社名・部署名・個人名）

②電話の内容

③折り返しの電話番号

④自分の名前

★ポイント

- ・箇条書きで、わかりやすく書く。
- ・メモはわかりやすい場所に置く。
- ・本人にも口頭でお伝えする。

最後に

『この人ともっと話したい』

と思われるような対応がクレームを防ぎ、企業のイメージアップ、そしてあなた自身のイメージアップにつながる。

MEMO



ビジネスメール

メール基本心得

- ① _____は絶対記入。

- ② 挨拶は____、本文も_____にしない。

- ③ _____にはくれぐれもご注意を。

- ④ 自分からのときは_____相手からのときは_____。

- ⑤ 受信したらすぐ_____。



メール作成例

アーバン・ソリューション株式会社
代表取締役 山本一郎様

いつもお世話になっております。
マーケティング・カンパニーの田中でございます。

先日は新商品企画のお打ち合わせのお時間を頂戴し、
誠にありがとうございました。

早速ですが、次回のお打ち合わせの詳細をお送りします。

- 日時
7月21日（木）14:00～
- 場所
弊社の第3会議室
- 議題
貴社商品の選定報告
今後のスケジュールのご提出

以上です。

それではよろしくお願いいたします。
またお目にかかれること、心より楽しみにしております。

株式会社マーケティング・カンパニー
田中綾子
住所：〒101-0061 東京都墨田区山田町2-3-3
03-0000-3333 (tel) / 03-0000-2333 (fax)
URL: <http://www.mp-p.jp/>
Mail: info@mpp.jp

機種依存文字

文字化け が起こる可能性があるのが機種依存文字

- ・ ①②③④⑤⑥
- ・ I II III IV V VI
- ・ 半角カタカナ文字
- ・ (株)、単位 (km、cm) … 等

配慮あるメールにするには

- ① 読みやすく誤解されない文面。
- ② 結果や相手の気持ちを想定した文面。
- ③ 思いやりや気遣いが込められている。

◆ ゴール（目標）明示のためのキーワード

①	
②	
③	

◆ ゴール明示のトレーニング

--

PDCAサイクルの回し方



P

_____・_____を達成するための行動計画をつくる

D

その行動計画を実行する

C

PLANとDOを受けて結果を確認し、_____する

A

検証結果を受けてPLAN改善の方向性を決定する

