

動作・態度・マナー

第一印象の重要性

初対面の人間との第一印象は最初の1~3分間でできあがるとわれています。

面接は最初の1分で決まる。

下の図の『メラビアンの法則』にもあるように、初対面の人の印象は最初の1~3分で決まります。しかも、面接時の場合は入室後3~4秒で決まるとされています。

最初の印象(身だしなみ、笑顔、マナーなど)は、とても大切です。

具体的にチェックしてみましょう。

- ・面接にふさわしい服装か
- ・髪はきちんとしているか、髭は剃っているか
- ・ネクタイは曲がっていないか
- ・派手なマニキュアは落としているか
- ・失礼します(入室時)、よろしくお願い致します(着席時)のあいさつは 等

「外見」を整える

第一印象の鍵を握るのは「外見」が大きな要素となります。

1. まなざし
2. 笑顔⇒安心⇒信頼
3. 身だしなみ ①清潔感 ②センス・機能性 ③控え目

服装

男性：スーツは3つボタンか2つボタン、色は紺かグレーが定番です。しっかりプレスされ清潔できちんとした印象が持てるものを選んでください。

女性：シンプルなシングルスーツが定番です。色は紺・グレー・茶・ベージュが一般的ですが、業種によっては淡いパステルカラーでも構いません。

あまりリクルートスーツにこだわる必要もなく自分にあったものを選ぶことが大切です。

身なり

男性：ひげ、頭髪、口臭(特にお酒)に注意

女性：濃すぎる化粧、きつい香水、不自然な茶髪に注意

* ビジネスにふさわしい服装を心がけスーツのしわ、

ほころび、汚れ等に注意する必要があります。

靴の汚れにも注意しましょう。

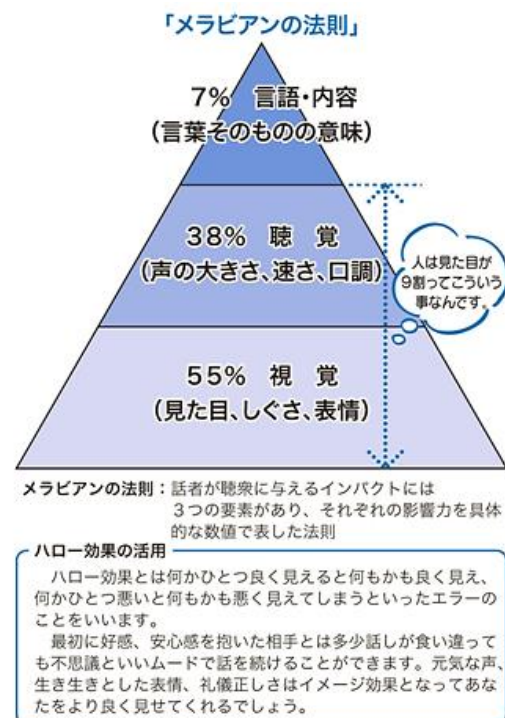
立ち振る舞い

- ・背筋を伸ばす
- ・首を伸ばしてあごを引く
- ・肩の力を抜く
- ・腕は自然に体にそって両脇につける
- ・下腹部に力をいれる
- ・両足に均等に体重をかける

座り方

上体をまっすぐ伸ばす

背もたれと背中の中にこぶし1つ分くらいの隙間ができるくらいの深さに腰を掛ける



あいさつ、ビジネス用語

あいさつ

あいさつはビジネス活動の潤滑油といわれています。

あいさつは相互のコミュニケーションを図る重要な手段のひとつです。

あいさつのポイント

感じの良い
あいさつ

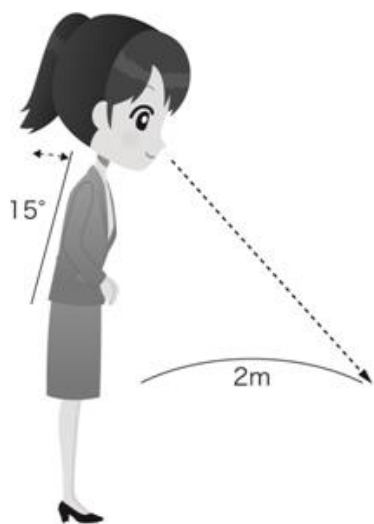
- ・ 笑顔を添えて
- ・ 相手より先に、あいさつを
- ・ 心を込めて
- ・ 公平に(全員に)

面接時に
必要な
あいさつ

- ・ 「失礼いたします」(15度)
- ・ 「△△(フルネーム)と申します。よろしくお願いいたします」(30度)
- ・ 「(本日はお忙しいところ)ありがとうございました」(45度)

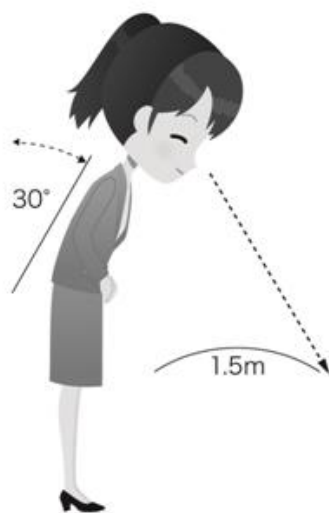
※言葉が終わってから、お辞儀をしましょう

会釈



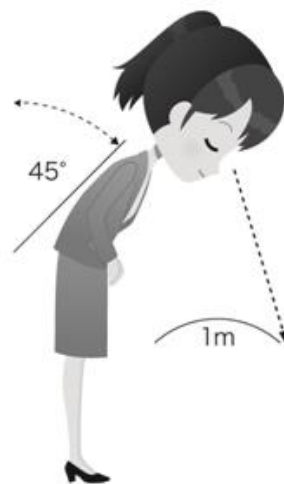
廊下などですれ違う時
入室や退室時
要件を承つ時
人の前を横切る時

敬礼



お客様を迎える時
目上の方にあいさつする時

最敬礼



お礼やお詫び、無理なお願い
をする時
改まったあいさつをする時

ビジネス用語の基本

わたし、ぼく	⇒ わたくし
相手の会社	⇒ 口頭の場合は「御社」(おんしゃ)、文書の場合は「貴社」(きしゃ)
きのう、おととい	⇒ 昨日(さくじつ)、一昨日
きょう、あした、あさって	⇒ 本日、明日(みょうにち)、明後日
誰ですか	⇒ どちら様でしょうか
何の用ですか	⇒ どのようなご用件でしょうか
ちょっと待ってください	⇒ 少々お待ちいただけますでしょうか
こちらから行きます	⇒ こちらから伺います、こちらから参ります
電話ください	⇒ 電話をいただけますでしょうか
わかりました	⇒ かしこまりました
わかりません	⇒ わかりかねます
知りません	⇒ 存じません
すみません	⇒ 申し訳ございません
あります	⇒ ございます
どうしますか	⇒ いかがいたしましょうか
あとから連絡します	⇒ のちほど連絡を差し上げます



身だしなみ

◆男性編◆

髪

- ・清潔か、手入れをしているか
- ・前髪が目にかかっていないか
- ・フケが浮いていないか
- ・整髪料のにおいが強くないか

ワイシャツ

- ・首周りや袖口は汚れていないか
- ・アイロンはきちんとかかっているか
- ・袖は1cm位出ているか

ネクタイ

- ・きちんと締まっているか
- ・色や柄は派手過ぎないか

ズボン

- ・シミ、シワはついていないか
- ・折り目はついているか
- ・汚れやほつれがないように

靴下

- ・洗濯された清潔な物を着用しているか
- ・服に色があっているか
- ・靴下は紺・グレーが基本

顔

- ・清潔で健康的な感じを与えているか
- ・髭は伸びていないか（濃い人は特に注意！）
- ・鼻毛が伸びていないか

服

- ・清潔感のある服装か
- ・肩にフケは落ちていないか
- ・シミ、シワ、汚れ、テカリはないか
- ・ボタンがとれていないか

手

- ・手、指先は汚れていないか
- ・爪はきちんと切っているか

靴

- ・きちんと磨かれているか
- ・かかとがすり減っていないか
- ・色や型は服と合っているか

◆女性編◆

顔

- ・清潔で健康的な感じか
- ・化粧は濃すぎないか
（高校生はノーメイク）

ブラウス

- ・汚れていないか、シミ、シワはついていないか
- ・アイロンはきちんとかかっているか
- ・ボタンは取れかかかっていないか

手

- ・手、指先は汚れていないか
- ・爪はきちんと切っているか
- ・マニキュアの色は控えめか
（高校生は塗らない）

ストッキング

- ・色は適当か、デンセンしていないか
（予備のストッキングを持っていく）

髪

- ・清潔感があるか、手入れをしているか
- ・前髪が目にかかっていないか
- ・髪の色は落ち着いた色か
- ・お辞儀をしたとき顔が隠れないか
- ・ヘアアクセサリは目立ち過ぎないか

服

- ・肩にフケが落ちていないか
- ・袖口は汚れていないか
- ・派手すぎないか

スカート

- ・シミ、シワはついていないか
- ・丈は適当か
- ・裾はほつれていないか

靴

- ・きちんと磨かれているか
- ・かかとがすり減っていないか
- ・色や型は適当か
- ・履きならして磨いてあるか
- ・ヒールの高さは適当か