

ワザが身に付く！よくわかる！

ビジネスマナー

早わかり事典

デスクに二冊！
ビジネスパーソン必携の
マナーブック

監修 葛西千鶴子

●能力開発・人材育成コンサルタント



The
Business Manners
Handbook

聞けない常識もすぐ氷解！

巻末インデックスで、即ひける！

The
Business Manners
Handbook

ビジネスマナー
早わかり事典



はじめに

*社会人としてのスタートに向けて

職場での振る舞いが、特に注目されるのが新入社員です。それを、自分を知ってもらおう絶好の機会ととらえれば、声や表情、しぐさなど可能な限りの表現手段を使って、自身をアピールすることが有効といえます。

しかし、そこで自身の能力を過大に申し立てるのは得策ではありません。肝心なのは、周囲に受け入れてもらう努力の姿勢を見せること。そこから始めなければ、自身の活躍の場を築くことは難しいのです。

それがビジネスマナーを身につける第一の理由。共通の目標を持った仲間の一員として、認めてもらうための第一歩です。最初は上手にできなくても、知識として知っておくだけでも意識が芽生えるはず。社会人として相応しい振る舞いについて考えると、それまでとは違う落ち着きが心に芽生え、成熟した大人について考える機会になる。そのことは、グンと成長した自身の姿をイメージするきっかけにもなるでしょう。

*ビジネスのパートナーとして信頼されるには

新人ではなくても、仕事のうえで社会的な常識を問われる場面は少なくありません。マナーやエチケットをある程度知っていればこそ、それに反しないようにと迷うこともあるでしょう。そんなとき基本に帰り、実務上の判断と知恵をもつて最適な行動を導き出すために、ぜひ本書をご利用ください。

マナーとは相手を思いやる「優しさ」であり、敬意をもつてつかえ合う人間同士の基本行為。ビジネスの世界でいえば、年齢や性別、組織の大小に関係なく、人間関係を築くうえでの大前提です。だからこそ、大人同士の間では確認したり指摘し合うことがはばかれ、置き去りにされている部分があるかもしれません。

人の振る舞いは日々を通じておのずと評価されてしまうもので、そのまま人格として受け取られかねないもの。どんな些細な行為でも、それはその人の内側にある引き出しの中身のひとつであり、他人の心にクッキリと映ってしまうのです。仕事上の経験をどんなに積んでも、そこが認められなければ、最大限に支えてくれる協力者は、現れないのではないでしょう。

*快適な職場づくりのために知恵をつける

ビジネスマナーが仕事上の自分を上げるための「技術」であることには、疑いがありません。しかし、それは他人の評価を得るための「手段」ではなく、仕事をするうえで不可欠な「能力のひとつ

「つ」と考えるべきでしょう。マナーは強制されるものではなく、身につける価値を見出し、その可能性に気づくことから実践される周囲への働きかけです。

改めて考えれば、一般的な就業時間は1日のうちの3分の1。それ以上を費やす人も多いでしょう。そうして生活の多くの時間を仕事にあてるわけで、そこで「気分よく過ごしたい」と思うのは当然のこと。一人ひとりがそう希望しているはずです。

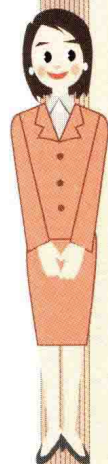
それを現実のものにするには、そこにいる全員が「相手にとって快適なことは何か」を追求していくしか方法はありません。目上の人でも目下の人でも、相互に尊重し合うことを忘れずに。仕事をするうえで基本ルールを守ること。それを日々実行するしかないのです。

***この職場でも自身を発揮できるのが理想**

会社はビジネスの場であると同時に、仕事を通して人を育て、能力を高める成長の場。はじめに骨格さえしっかりと作ることができると、失敗と達成を重ねるうちに肉付けができてくる。そうして数々のステップを踏むうち、どこの職場に行つたとしても自身の能力を発揮できる、品格のあるビジネス・パーソンになることが理想でしょう。

膨大に思える時間のなかで、誰でもいつの時期であつても、きつかけさえあれば何かそれまでとは違う意識が芽生えるかもしれません。それは、いつの時期であつても必要なこと。小さな行爲でも実践してそれが心地よく感じられれば、習慣となる可能性はあります。

そこから始まる個々の光明を楽しみに、この本をまとめます。



はじめに

3

【第一章】
Part 1

ビジネスパーソンの心得

スタートラインに立つ前に

17

●STEP 1

必須！社会人としての「あいさつ」

心を通わせぬまじかたはへり

18

【最適なあいさつの言葉が言えるか】

【あいさつ】【自身の積極性を育てる】

【社内でのあいさつ】

20

●STEP 2

職場環境に適應するコツ

些細なことから、始めよう

22

【聞き上手】【人の話を深く理解するには】

●STEP 3

「言葉づかい」の鉄則

自分のポジションを、頭に入れて

24

【丁寧語に切り替える】

【語調】【敬語3種の表現方法】

【ビジネス慣用語】

●STEP 4

切り替えよう、「応対表現」

主語による敬語の使い分け

26

【敬語の使い分け】

【尊敬語の二重づかい／自分自身に尊敬語はNG!!／相手に謙讓語もNG!!】

●STEP 5

「自己紹介」のポイント

後に生かす話題作りと考える

28

【自己紹介】【新入社員の歓迎会で／配属先のあいさつとして／顧客との初顔合わせ】【イメージダウンの自己紹介】

●STEP 6

うっかりミスに要注意「言動のタブー」

「習慣」の怖さが潜んでいる

30

【仕事中の喫煙】【こんなこと、言ってはいないか?】

【ビジネス慣用語】【こんなタブーに要注意】

●STEP 7

「ヘアスタイル」と「身だしなみ」の基本

第一に清潔感。持続も肝心

32

【身だしなみとヘアスタイル】

【身だしなみのエチケット違反】

●STEP 8

「ビジネススウェア」&必携アイテム

スタートに相応しいスタイルとは？

34

【ビジネススウェアの身だしなみ】

【制服&ユニフォーム】【備えて安心・男性のビジネススウェア】

●STEP 9

フアッションの「タブー」を知る

少しの油断に落とし穴が！

36

【ビジネススウェアの絶対厳禁】

【ブランドものを着たい／

ストッキングは苦手、素足でサンダルを履きたい】

●STEP 10

「カジュアル・デイ」と「休日出勤」の着こなし

男性の難関！まずは周囲に確認を

38

【ビジネスのカジュアル・フアッション】

【購入するなら、どんなもの？】

【ラフなリゾートスウェア】

【出番のない日は必須！ビジネススウェアの手入れ】

●STEP 11

職場で映える！「身のこなし」

スマートできれいに見える技がある

40

【美しくイスに座る】【スマートなドアの開閉】

【手で指し示す／書類を持つ／

傘を持ち歩く／書類を渡す】

●STEP 12

かつこよく「お辞儀」ができるか

一度でしっかりと敬意を体現

42

【お辞儀の3種 会釈・敬礼・最敬礼】

【無作法な「お辞儀」まがい】【和室でのお辞儀】

●STEP 13

「お茶出し」の作法

おいしいお茶を美しい動作で出す

44

【日本茶のもてなし】【上等な茶葉】

【カップ&ソーサー】【応接室で訪問客にお茶を出す】

●STEP 14

出勤前に「絶対チェック！」

【身だしなみチェック・リスト】【必需品チェック・リスト】

46

【ネクタイのスタンダードな結び方】

第二章 Part 2 職場の「コミュニケーション」

快適環境は自分でつくる

47

●STEP 15

意外に複雑！「組織と呼称」

序列のシンボル「役職名」を押さえる

48

【一般的な役職序列】【役職者以外を呼ぶ】

【社外向けの呼称】【株式会社の定義／会社の目的】

●STEP 16

諸先輩との「会話術」

節度をもちつつ、心を開く

50

【話すことが苦手】「伝わりやすい話し方」

【口に出やすいビジネス会話のタイプ】

●STEP 17

スツキリ言える「敬語のルール」

ダブルダラ話は、混乱のもと

52

【注意！多発するNG敬語】

【尊敬語と謙譲語の混同ミス】

【謙譲語と尊敬語の取り違い】二重敬語の誤り

●STEP 18

「巧みな日本語」が窮地を救う

マイナスをプラスに変える発言とは

54

【トラブルの報告】

【聞いたことを忘れてしまった】

【請求書の数値を誤って作成した】／人の失敗が自分の失敗と思われている……資料を読み誤っていることを伝えたい……自分のミスを指摘された……

【急ぎの仕事があるときにお茶出しを頼まれた】

【知らない用件について切り出された……】

●STEP 19

高得点！「心配り」の表現法

行動の積み重ねが、信頼を勝ち取る

56

【ミーティングの後片付け】

【上司宛ての私用電話を取り次ぐ】

【感情的になつて上司の指示を受けた】

【重要な業務中に別の緊急事項を伝える】

●STEP 20

仕事のマナーA「正確さ」と「はじめ」

【確実に一歩一歩、前進する人になる】

【計画／実施／評価、検討】

【ふたつの計画】「ルーズな人」

58

●STEP 21

仕事のマナーB「責任」と「生産性の意識」

【ベストな方法を選択できる人になる】

【遅刻・早退・欠勤の対処法】

【急な遅刻・欠勤の対処法】

【急な残業の対処法】

【残業を見込まずにスケジュールを立てよう】

【残業をなくす方法を考える】

60

●STEP 22

仕事のマナーC「指示の受け方」と「報告」

【上司を安心させられる部下になる】

【指示を受ける／報告をする】

【連絡と相談】

【上司と連絡がとれない】

62

●STEP 23

「日報」で何を書くか

当日の成果と主な出来事をリポート

64

【日報を記すコツ】【日報の活用法】

●STEP 24

最初が肝心、資料・書類の「整理と管理」

単純明快な保管システムを構築

66

【オフィス環境を整えるメリット】【整理整頓のコツ】

【関連資料を蓄積するよう指示された／

ディスクやフロッピーのデータ管理を頼まれた】

【共用物を私的に扱う】

●STEP 25

「会議とミーティング」の心得

参加側が主催側か、役割の違いを知る

68

【会議資料の作成】【ミーティングのマナー違反】

【ミーティングに出席する】【会議の準備チェック・リスト】

【会議室の席次】【コピーにまつわるエチケット】

●STEP 26

「飲み会・宴席」の失敗を避ける

豊かな交流と演出力発揮のチャンス

70

【酒席のマナー】【酒席の失態】【幹事として歓送迎会を準備する】

●STEP 27

早覚え、乗り物の「上座と下座」

基本ルールにプラス、個別の配慮が肝心

72

【乗り物の席次・タクシー／車の所有者が運転する場合／飛行機／新幹線など列車のボックス席】

【エレベーターのケース】【鉄道車内でのエチケット違反】

●STEP 28

「感情表現」の作法

大らかな感覚で、視野を広げる

74

【猛反撃／いつまでも怒っている／泣きわめく／

女性の上司が苦手】【部下への感情表現】

●STEP 29

「上司への不満」をどう解消するか

まずは「コミュニケーション」の改善策を探る

76

【直属の上司とソリが合わない／

上司の方針について行けない／上司は暇そうなのに仕事を

次々と言い渡される／身勝手な発言にビックリさせられる】

●STEP 30

「会社トラブル」の回避、解決のカギ

言動のバランス感覚を養う

78

【お金の貸し借り／人の噂話／隠蔽工作／セクハラ】

【古い資料を処分する／嫌がらせに合っている】

●STEP 31

最後まできちんと。「退職のマナー」

真摯な態度で礼儀を尽くす

80

【退職願を書く】



コミュニケーション・ツール

81



電話と携帯電話、FAX、Eメールとパソコン、英会話。作法を知って賢く使う

●STEP 32

「電話応対」の原則A

会社の代表として電話を受ける

82

【電話の受け方】 【電話応対の心掛け】

【名指し人が出られないとき】

●STEP 33

「電話応対」の原則B

親身な応対が絶対原則

84

【伝言メモ】 【電話のタブー】

【相手が名乗らない／電話の音が聞き取りにくい／

名指し人と同姓がふたり以上いる／間違い電話がかかってきた／

聞き取りミスをした／そろそろ電話を切り上げたい／

個人の携帯電話番号を教えると頼まれた】

●STEP 34

「電話応対」の原則C

かける電話は折衝術が力ギ

86

【電話のかけ方】

【ビジネス電話・用語集】 【会社までの道案内】

●STEP 35

さあどうする？ お助け「電話術」

常にイメージアップを狙う

88

【クレーム電話を受けたとき】 【セールス電話】

●STEP 36

見られている！「携帯電話のエチケット」

気配りが試される連絡ツール

90

【多発！ 携帯電話のエチケット違反】

【個人の携帯電話を社用と兼用にするとき】

【禁止エリアで着信音が鳴り響いた／

番号が会社か個人使用のものかわからない／

社用の携帯はどう名乗る？／着信番号は登録してもいい？／

会社支給の電話機は非通知設定？／

顧客から仕事以外の用件で頻繁に電話が入る】

●STEP 37

要チェック！「FAXの落とし穴」

単純ミスを回避して機能を活用

92

【使えるFAX送信票】

【FAXを送信する前に】 【FAX送信のマナー違反】

●STEP 38

ビジネスの「Eメール」を知る

ストレスを与えない気配りが肝心

94

【Eメールの気配り】 【Eメール利用の判断】

【多発！ うっかりミスのあれこれ】【パソコン利用の注意点】

●STEP 39

初歩の「ビジネス英会話」

【英語で電話がかかってきた】

96

【第四章】
Part 4

顧客との「コミュニケーション」

出会いから信頼関係をつくるまで

97

●STEP 40

会社の印象が決まる「来客応対」

歓迎の気持ちを態度で示す

98

【来客応対】【来客の先導】

【書類や名刺の受け渡しを頼まれた／

名指し人が帰社途中。待ってもらうように指示があった／

不意の客や飛び込みのセールスマンが来社】

●STEP 41

「紹介」するとき、されるとき

まずは目下の人を目上の人に、が原則

100

【紹介するには、どちらから？／自社の人に紹介してもらう／

他社の仲介役に紹介してもらう／手持ちの名刺が切れたとき】

【応接室の席次】【手土産をもらう／訪問客の見送り】

【名刺交換】

●STEP 42

訪問準備と「アポイント」

入念な下準備もマナーのうち

102

【訪問の心得】【電話でとるアポイント】

【アポイントをとらない訪問／訪問前の準備をする】

【喫茶店での待ち合わせ】

●STEP 43

いよいよ出陣！「訪問のマナー」

本番でつまらないために

104

【脱いだコートをたたむ／

入り口扉が閉まっている／手土産を渡す】

【いろいろある！ 訪問のマナー】

【応接室で待つ間のタブー】

【お茶の作法／蓋付き茶碗の作法】

●STEP 44

「コロをつかむテクニク」

興味を引く雑談ができるか

106

【質問に答えられない／相手に話が伝わらない／

話が弾み、予定より長引きそう】

【商談と交渉のコツ／ビジネスの情報収集】

【商談中の話題のタブー】

【面談の態度／接客敬語／

個人宅を訪問する】



●STEP 45

「接待の準備」とプロデュース

違う角度からのコミュニケーション

【接待のセッティング】「玄関で靴を脱ぐ／座布団に座る」【店選びのポイント】

ゴルフの接待／麻雀の接待

●STEP 46

「接待当日」の手配と判断

和やかに楽しい雰囲気をつくる

【当日手配の流れ】

【お酌をする／お酌を受ける／襖を開閉する／領収書をもらう】

【接待する側のタブー／和室のマナー違反】

【接待を受ける／上司のお供をする】

●STEP 47

外国人とのコミュニケーション

【国際礼儀、プロトコルを知る】

【外国人を接待する／どんな店がいい?】

●STEP 48

ピンチを救う処世術

その①【酒席の失態】

■軽く考えてはいけない

■名譽挽回は、真摯な謝罪から

■自重しながら楽しむコツを身に付ける

その②【遅刻】



108



110

112

113

113

114

■マイナスイメージを最小限にする

■前向きに対応する姿勢を見せる

■気がひけるアポイントの変更依頼

■会議に遅れたケースでは

■予定は週単位で把握、毎朝のチェックも

■会えない場合はどうするか

■自社と取引先、双方に連絡

その③【紛失】

■焦らず、根気強く探す ■日頃から注意深い行動を

■ucciミスを反省材料に

■借り物は必要以上にキープしない ■個人への対処法

その④【不慮の事故】

■営業車両で起こした交通事故

■要注意、交通事故の処理のタブー

■不注意がもとでケガを負わせた

その⑤【過度の依頼】

■親切心は大切にしたい ■丁寧な言葉と真摯な姿勢で

■上司の判断もひとつの決め手

その⑥【誘い】

■接待に誘われた ■誘いを断るとき

■誘われた場での態度

■二次会の誘いを受ける判断 ■翌朝にフォローする

■ランチタイムの誘い

その⑦【接待の勝負事】

■マイナスイメージを最小限にする

■前向きに対応する姿勢を見せる

■気がひけるアポイントの変更依頼

■会議に遅れたケースでは

■予定は週単位で把握、毎朝のチェックも

■会えない場合はどうするか

■自社と取引先、双方に連絡

その③【紛失】

■焦らず、根気強く探す ■日頃から注意深い行動を

■ucciミスを反省材料に

■借り物は必要以上にキープしない ■個人への対処法

その④【不慮の事故】

■営業車両で起こした交通事故

■要注意、交通事故の処理のタブー

■不注意がもとでケガを負わせた

その⑤【過度の依頼】

■親切心は大切にしたい ■丁寧な言葉と真摯な姿勢で

■上司の判断もひとつの決め手

その⑥【誘い】

■接待に誘われた ■誘いを断るとき

■誘われた場での態度

■二次会の誘いを受ける判断 ■翌朝にフォローする

■ランチタイムの誘い

その⑦【接待の勝負事】

■勝負そのものが目的ではない ■若手社員の役割とは

■顧客と楽しむ勝負事のタブー ■楽しい1日を演出する

その⑧【休暇取得】

■休暇取得の最悪パターン ■決める前に社内調整する

■どのタイミングで顧客に告げるか ■休暇後のフォロー

その⑨【恋愛】

■職場の人間関係を大切に ■社内恋愛の注意点

■望まない交際の申し込みには

その⑩【転勤】

■入社直後の転勤もある ■転勤のいろいろなケース

■法的なルールとは

128

126

124

第五章 Part 5

生活習慣編 慶弔とお付き合い

129

●STEP 49

「お祝い事」、いろいろ

大いなる慣例に学ぼう

【職場の慶事と御祝儀／取引先との慶事と御祝儀】

【祝儀袋】【叙勲や受章のお祝い】

●STEP 50

祝結婚！「気持ちを表わす行為」とは

周囲とのバランスも大切

130

132

【招待状の返信】【祝電を打つ】

【結婚祝いの御祝儀】

134

【披露宴に招かれたが欠席する／

お祝いのプレゼントをする／品物選びのポイントは？／

会費制の披露パーティーに出席】

【もつとある、祝儀袋】

●STEP 51

パーフェクト！「結婚披露宴の装い」

お祝いのフォーマル・ウエアで

【招待客の装い】【平服指定の結婚パーティー】

【女性のアイテム】

●STEP 52

必修！「結婚披露宴の振る舞い」

フォーマルな場での所作を知る

【受付けで御祝儀を渡す／

受付けを頼まれた／会場に入場する／披露宴に遅刻した／

当日、欠席することになった】

【慶事の袱紗／袱紗の包み方】【結婚スピーチ】

●STEP 53

いちから見直し！「テーブルマナー」

正式な西欧料理をいただく

【手荷物はどこに置く？／

席に着く／ナプキンはどう扱う？／

【テーブルセッティング】【食事中のマナー】

140

138

136

●STEP 54

「食事の作法」上級編

日本料理からパーティーまで

142

【座敷の宴席／日本料理のマナー／器の作法／箸のあれこれ】

【箸使いのタブー】【立食パーティー】

【中国料理のマナー】

●STEP 55

ビジネスの「贈答」あれこれ

季節ごとに贈るあいさつの慣習

144

【タイミングを逃さない】

【贈る判断／何を贈るか】

【取引き先から贈り物を受け取った】

●STEP 56

「お見舞い」のエチケット

慎重に、タイミングを見計らう

146

【取引き先の人が入院した】

【病気やケガの見舞い】【見舞いの品】

【災害見舞い】【見舞いのタブー】

●STEP 57

「忌み言葉」と「金額目安表」

無知は厳禁、避けるべき言葉がある

148

【忌み言葉と重ね言葉】【忌み言葉を言い換える】

【お祝い・返礼の目安表】

●STEP 58

「訃報」に接したときの対応

しきたりを重んじる弔事

150

【電話で述べるお悔やみの言葉／弔事の確認事項／弔電・供花・香典の確認事項／弔電を打つ／供花・供物】

【対応フローチャート】

【取引き先に社内の訃報を知らせる／人づてや新聞で取引き先の人の死去を知った／訃報を後で知った／葬儀の手伝いをする】

●STEP 59

マナー重視「通夜と葬儀の装い」

故人への敬意と礼儀を示す

152

【通夜の装い】【葬儀・告別式の装い】

【装いのタブー】【通夜／葬儀・告別式／社葬】

【装いのタブー】

●STEP 60

社会人の「弔事の振る舞い」

故人と遺族に誠意を尽くす

154

【不祝儀袋の種類と表書き】

【上司の代理で参列する／香典を渡したいが受け付けがない／不祝儀袋にお金を入れ忘れた？】

【袱紗の包み方・弔事の場合】

【お悔やみの言葉／通夜のスケジュール／通夜振る舞い／葬儀のマナー／香典／不祝儀袋】

【お悔やみの言葉／通夜のスケジュール／通夜振る舞い／葬儀のマナー／香典／不祝儀袋】

【お悔やみの言葉／通夜のスケジュール／通夜振る舞い／葬儀のマナー／香典／不祝儀袋】

【お悔やみの言葉／通夜のスケジュール／通夜振る舞い／葬儀のマナー／香典／不祝儀袋】

【お悔やみの言葉／通夜のスケジュール／通夜振る舞い／葬儀のマナー／香典／不祝儀袋】

●STEP 61

宗旨で異なる「お別れの作法」

いずれも、故人の冥福を祈る儀式

【焼香・仏式】

【合掌で数珠を使う／数珠の持ち方】

【玉串奉奠（たまぐしほうてん）・神式】

【献花・キリスト教式、無宗教葬】

【遺族への言葉・キリスト教や無宗教葬】

158

156

●STEP 62

「返礼」の決まりごと

お返し不要の場合でも、お礼は必須

【見舞いに対する礼状】【返礼の目安】

160

【第六章】
Part 6

ビジネスレターの書き方

普遍ルールを踏まえる

161

●STEP 63

「社内用と社外用」の書き分け

まずは基本構成を知る

【ビジネスレターの普遍ルール】【社内文書】【社外文書】

162

●STEP 64

「社内文書」の実例に学ぶ

段階的にクリアする

164

【作成後の校正チェック】

【届け出の「理由」はどう書くか】

【社内文書のいろいろ】

【社内文書の実例 依頼書／報告書／稟議書／始末書】

166

●STEP 65

社外文書「あいさつの慣用表現」

書簡専用の用語と文体を習得

【頭語（とうご）と結語（けつご）】

【ビジネスレターのフルコース】

【契約書／ビジネスの印鑑／サイン】

【あいさつ用語と文例】

前文・時候のあいさつ／繁栄のあいさつ／

主文に応じたあいさつ

末文・締め括りのあいさつ

170

168

●STEP 66

「社外文書」の実例サンプル集

具体例を応用、進化させて書く

【ビジネスレターを受け取った】

【敬称の使い方・尊称／謙称】

【社外文書の実例 招待状／督促状／案内状／注文書】

172

174



●STEP 67

ポイントの高い「あいさつ状と礼状」

「縦書き」「手書き」の効果とは

【縦書きにしたいビジネスレター】

【縦書きで、手書きにしたいレター】【宛て名書き】

【個人名で出すビジネスレター・実例サンプル】

【社名または社長名で出す場合】

176

●STEP 68

「Eメールの作法」と実例サンプル

シンプルな連絡事項を送る

【必須項目と作法】

【社内用Eメール実例サンプル・報告／案内】

【社外用Eメール実例サンプル・不在者へのお詫ひ】

178

●STEP 69

できる！ビジネスの「英文メッセージ」

シンプルにまとめると上手いく

【海外とのコミュニケーション】

【初歩の英文FAX実例】【最初のEメール】

【Eメールのマナー】

180



●付録

電話や来客応対で役立つ【ワンポイント英会話】

緊急から相談窓口まで【ビジネスで役立つ電話番号リスト】

【電報インフォメーション】

182

183

あとがき「おわりに」監修者 葛西千鶴子

184

【語句インデックス】

191

【本書の使い方】

各コラムのマークには以下の意味があります。

check

基本ルールを知る

マナーや作法の基本を解説

Point

ここを押さえればOK!

コツや要点を整理して紹介

Lesson

こんなときどうする?

ケース別の対処法を学べる

step UP

めざせ、パーフェクト!

上級ワザや将来に役立つ事柄を提示

これはダメ

NG

マナー違反とその理由を解説

OK

良い例

NG

悪い例