

電話・来客対応・話し方の基本がしっかり身につく!

# ビジネスマナー徹底訓練セミナー

## ●セミナーのねらい

明るく、さわやかな対応は、お客さまに好感と信頼を与え、会社のイメージを高めます。表情が見えない電話でのやり取りでも、応対する社員の丁寧な言葉づかいや的確な応答からは、会社の誠実な姿勢が手にとるようにわかります。

このセミナーでは、「なぜそう対応するのか」についての解説と実習をまじえて、ビジネスマナーの基本を身につけていただきます。講師は、わかりやすく、実践的な指導が好評の谷ひとみ先生です。

## ●対象者

- ・新入社員・新人教育担当者
- ・ビジネスマナーを身につけたい方
- ・ご自身のビジネスマナーを振り返り、自信を持って対応したい方

## 講師

社員研修講師  
有限会社ソレイユ 代表取締役  
**谷ひとみ氏**



開催日時	2026年6月10日(水) 10:00am~5:00pm
会場	オランダヒルズ森タワー24階
定員	48名 <small>※参加者が少人数の場合等、中止または延期することもございますので、ご了承ください。</small>
受講料	SQUET特別会員：34,100円 SQUET一般会員：37,400円 会員以外：42,900円

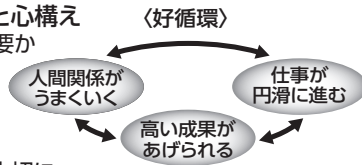
※テキスト代  
消費税等を含みます。

## ●カリキュラム

※録音・録画はご遠慮願います。

### 1. ビジネスマナーの重要性と心構え

1) なぜビジネスマナーが重要か



2) 第一印象は、やはり外見  
・身だしなみ・笑顔・姿勢を大切に

### 2. コミュニケーション能力の向上と正しい言葉づかい

- 社内コミュニケーションの要! 「報告・連絡・相談」
- 聞き上手=聞く+見抜き+感じ取る
- 話し方のポイントは「正しく」「わかりやすく」「感じよく」
- 正しい敬語の使い方

練習問題

### 3. 見えない相手に信頼される電話応対

- 電話とEメールの使い分け方
- スマートフォンのマナー
- ビジネス電話の役割と対応の心構え
- 電話対応の基本は取り次ぎ  
・取り次ぎ電話の言葉づかい(基本と応用)  
・会社名が一度で聞き取れない場合の対応
- 上司・同僚が不在時の対応  
・外出・離席・電話中・会議中など不在時の対応  
・戻りましたらお電話を…ばかりではない、気がきく対応  
・来客中・会議中の上司への電話の取り次ぎ  
・伝言の受け方・伝え方

実習

実習

### 4. 好感度を上げる来客対応

- 感じのよいお迎えのしかた
- 名刺のいただき方・取り次ぎ方
- 応接室までのご案内と上座の基準  
・廊下・エレベーター・階段でのご案内  
・ドアの開け方  
・上座へのご案内
- 手早く丁寧なお茶の出し方  
・お茶を出す順番  
・ビジネスシーンでのお茶出しのポイント
- お見送りはなぜ必要か

実習

実習

### 5. これだけは心得ておきたい訪問のマナー

- アポイントメントの取り方と訪問の準備
- 訪問先の受付でのマナー
- 名刺交換のしかた  
・応接室での交換と廊下や展示会場等での交換
- 応接室でのマナー  
・座る位置、荷物を置く場所はどこか  
・お茶のいただき方
- 辞去のタイミングと切り出し方

実習

### 6. まとめと質疑応答

※プログラムの詳細は変更となる場合がございますので、ご了承ください。

お申込み方法

**STEP1**  
MUFGビジネスセミナーのWebサイトにアクセス  
MUFGビジネスセミナー 検索

**STEP2**  
受講を希望するセミナーの申込フォームへ入力

**STEP3**  
入力内容の確認と送信

**STEP4**  
マイページから受講証をダウンロード!  
\*請求書は送付いたします。

## 受講料のお支払い方法

- 銀行振込の場合…開催日の2営業日前(土/日/祝日を除く)までにお振込みください。振込手数料は御社でご負担ください。
- SQUET-DC法人ゴールドカードの場合…カードご精算日にご指定の口座より引き落としとなります。
- 三菱UFJ銀行「口座振替」…当社指定日にご登録された口座より引き落としとなります。

※なお、いずれも領収証は発行いたしません。

## 受講キャンセル

開催日の前日(土/日/祝日を除く)17:00までにEメールにてご連絡ください。入金済みの受講料を全額ご返金いたします。それ以降のキャンセルについては、ご入金の有無にかかわらず受講料を申し受けます。なお、他のセミナーへのお振り替えもいたしかねますのでご了承ください。ただし、代理の方にご出席いただくことは可能です。

\*仮社会的勢力と判明した場合には、セミナーへのご出席をお断りいたします。 \*諸事情を考慮の上、セミナーへのご出席をお断りさせていただく場合がございます。

お申込・照会先

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 MUFGビジネスセミナー事務局  
〒105-8501 東京都港区虎ノ門5-11-2 オランダヒルズ森タワー24F TEL (03)6733-1059 e-mail:seminar-t@murc.jp