

【制作協力・著作】
アイキャリア株式会社
代表取締役 太田 章代

【動画撮影協力】
株式会社シスムエンジニアリング

【制作・著作・販売元】
デライトコンサルティング株式会社
代表取締役 近藤 圭伸
取締役ディレクター 岸 孔司



Delight Consulting

個人と組織の成長をはかり社会に貢献する
デライトコンサルティング 株式会社

〒461-0001 名古屋市東区泉2-26-1 ホウコクビル
TEL 052-937-5615 FAX 052-937-5620
URL <http://www.delight-c.com>



注) 「ビジネスマナーカード」の項目および記載内容は、環境の変化や
「ビジネスマナーカード」を使っていたみなさんの声によって、
改善、レベルアップをはかっていきます。予めご了承ください。

デライト式

BUSINESS MANNER CARD

ビジネス マナー カード

あなたの人生を
輝かせる
ために！



解説書

© Delight Consulting

BMC
ビジネスマナー検定対応



ごあいさつ

あなたの人生を輝かせるために!!

人は相手のビジネスマナーを見て、「付き合いたい人かどうか」「仕事を頼みたい人かどうか」を判断します。なぜなら、ビジネスマナーにはその人の品格やこれまでの生き様などが表れるからです。

ビジネスマナーのよい人(他人への心配りができる人)は、他人から見て大変気持ちがよく好感度抜群です。このような人の周りには人が集い、仕事のチャンスも数多く与えられます。

ビジネスマナーカードを選ぶことで、できているマナーにより磨きをかけ、できていないマナーを身につければ、社内外の人からの厚い信頼を得ることができます。

ビジネスマナーはどんな人でも訓練によって必ず身につけることができます。ビジネスマナーが身につけば行動が変わり、行動が変われば幸せな人生が訪れます。

ぜひ、ビジネスマナーカードを活用して、あなたらしい輝く人生を獲得してください。

デライトコンサルティング株式会社
代表取締役 近藤 圭伸

思いやりに溢れる職場づくり

ビジネスマナーの習得は、新入社員だけが対象ではありません。本来ビジネスマナーは、管理職やリーダーがお手本となり、職場ぐるみで継続的に実践して習得するものです。

このビジネスマナーカードでは、まずビジネスマナーは『相手を思いやる心の在り方を表現したもの』という本質を理解していただきます。

ビジネスマナーを身につけるには、繰り返し実践して習得するしかありません。ビジネスマナーカードを使い、「頭」で覚え、「心」を乗せて、「体」で表現することを繰り返し実践します。

実践した後、自己評価・他者評価を通して自身の成長につなげることができるのも、このカードの特徴です。

仕事での円滑な人間関係の土台は、基本的なビジネスマナーにあります。このビジネスマナーカードを活用すれば、お互い思いやりに溢れ、気持ちよく働ける職場づくりに貢献できると確信いたします。

アイキャリア株式会社
代表取締役 太田 章代

1. 「ビジネスマナーカード」とは

「ビジネスマナーカード」は社会人であれば、これだけは身につけておきたいというビジネスマナーを厳選・体系化し、7分類・全50項目をカードにして見える化したものです。

これだけ身につけておけば、仕事に自信と誇りが持て、「社会に貢献できる輝く人材」になることができます。

2. 「ビジネスマナーカード」の特徴

(個人にとって)

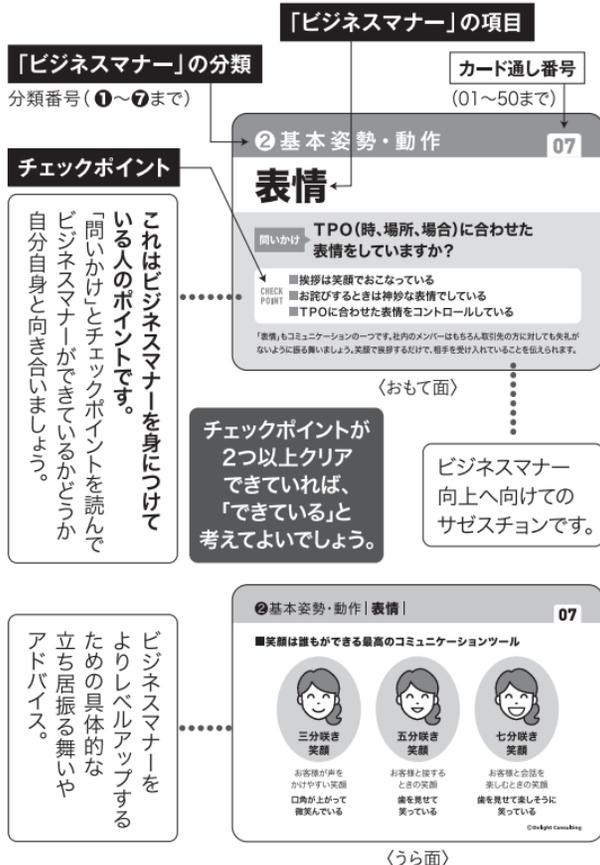
- 1枚1項目で、表面に3つのチェックポイントと、裏面に具体的なビジネスマナーの立ち居振る舞いやポイントが記載されていますので、何をすればビジネスマナーが向上するのか一目了然です。ひとりでもビジネスマナーが習得できます。
- 項目ごとにカード化しているため、自分が「できているビジネスマナー」と「できていないビジネスマナー」が簡単に分類・自己評価でき、効率よく習得することができます。
- 上司や同僚にカードを選んでもらうことで、自分のビジネスマナーが本当に「できているか」「できていないか」が客観的に把握できます。(本来、ビジネスマナーは他人が評価するものです)
- ビジネスマナーカードは**自分のビジネスマナーの習得度を点数によって可視化**できるため、目標をもってビジネスマナーを身につけることができます。

- カードになっているため目に見えるところに貼り付けることができます(「目に見える化」)。そのため常にビジネスマナー習得の意欲を持続させることができます。

(会社にとって)

- わが社のビジネスマナーがどのレベルにあるのか、簡単に診断ができます。
- わが社の「できているビジネスマナー項目」「できていないビジネスマナー項目」が客観的に理解できます。そのため、わが社としてどんなビジネスマナー項目の習得に重点をおいたらよいかを理解できます。
- ビジネスマナーカードによって、わが社のビジネスマナー習得度を点数によって可視化できるため、会社としてまたは職場単位で目標をもってビジネスマナー向上に取り組むことができます。また、毎年の**ビジネスマナーの習得度が点数によって時系列で把握**できます。(P16参照)
- 職場ぐるみでビジネスマナー向上に取り組むことができ、さらにその実践を通じてお互いの理解が促進され職場が活性化します。(一石二鳥)
- 職場単位でビジネスマナー向上に取り組み、競い合い、点数が高い職場を表彰するなど**承認ツール**として活用できます。それによって会社全体のビジネスマナーのレベルアップにつながられます。
- ビジネスマナーカードによって社員個々人のマナー習得度が点数化できるため、**社内ビジネスマナー検定**(P17参照)を実施することができます。社内で定めた点数をクリアできれば、ビジネスマナー検定合格です。

3. ビジスマナーカードの構成



4. ビジスマナーカードの分類と項目

分類	項目
① 身だしなみ	第一印象／髪型(男/女)／服装(男/女)／顔・爪(男/女)／小物(男/女)／クールビズ・オフィスカジュアル(男/女)
② 基本姿勢・動作	表情／立ち方・座り方・歩き方／目線／返事／挨拶／挨拶に続けて一言／お辞儀／物の受け渡し
③ 言葉遣い	敬語の使い分け／クッション言葉／敬称・呼称／避けたい表現／話し方
④ 電話応対	電話の受け方／取り次ぎの仕方／伝言の承り方／伝言メモ／電話のかけ方／携帯電話のマナー
⑤ 訪問	訪問する前の準備／訪問時の受付・面談／名刺交換／紹介
⑥ 来客応対	お迎え／ご案内(先導)／席次／お茶出し／お見送りの仕方
⑦ 仕事の進め方	聴き方／指示の受け方／報告／連絡／相談／伝え方／依頼の仕方／仕事の適切な断り方／クレーム対応／整理／整頓／会議(セッティング)／会議(参加)／ビジネス文書／Eメール(基本入力)／Eメール(送信上の注意点)

ビジスマナーカード項目一覧

5. ビジスマナーカードの基本的な使い方

【準備する】

①自分のビジスマナーができていどうかを分類するため、**「YES」「?」「NO」**カードをテーブルに並べる。



このビジスマナーは
できている
(チェックポイントが
2つ以上できている)



このビジスマナーは
もう少し努力が必要
(チェックポイントが
1つできている)



このビジスマナーは
できていない
経験したことがない※

※管理職やベテラン社員の方など、例えば「お茶出し」などしたことがない場合は、「経験したことがない」ということで「NO」にカードを置きます。ぜひ、一度経験されることをお勧めします。部下指導にも役立ちます。

②その次に、男性の方は「身だしなみ」の女性用カード5枚を省く。同じく女性の方は男性用カード5枚を省く。

③採点ルールを確認する。

- 「YESカード」……2点
- 「?カード」……1点
- 「NOカード」……0点

自分で選ぶ



①カード項目下にある「問いかけ」と、チェックポイントを読んで**「YES」「?」「NO」**の3つに分類する。

②自己評価が何点であるか合計点数を計算し、自分のビジスマナー習得度(P19参照)を確認する。

③**「NO」**カードの中から、優先順位をつけて3枚程度に絞り込み込む。

④絞り込んだ**「NO」**カードを選んだ理由(チェックポイント参考)を書き出し、行動目標として意識して行動し**「YES」**にする。

活用してみよう!

- **「?」**カードは、上司、同僚にみてもらい、YESか、NOどちらかを確認してみるとよいでしょう。
- **「YES」**カードについても、念のため上司や同僚に確認してもらいましょう。また、特にどこが良くできているか聞いてみてください。
- **「NO」**カードは、ビジスマナーが身につくまで、目に見えるところに貼っておきましょう。また、上司や同僚からアドバイスをもらいましょう。

上司や同僚に選んでもらう

- ①上司や同僚に頼んで3つに分類してもらう。
- ②自分の出した点数と上司や同僚が出した点数を比較する。大きなギャップがある場合にはなぜそうなのか考えてみる。
- ③さらに、自分で選んだカードと比較してみる。

あなたも他者も YESとした

ビジネスマナーは良くできている。さらに磨きをかけて社内で模範となるレベルにしてみましょう。

上司や同僚はYES あなたはNOや?とした

ひとまず安心。ビジネスマナーはできている。さらにマナーに磨きをかけて。なぜ、YESとしてくれたかその理由を聞いてみましょう。

あなたがYES 他者がNOとした

これは、ビジネスマナーができていないと考える。なぜ、NOとしたかその理由を聞いてみましょう。



- ④他者が選んだ「NO」「?」カードの中から、優先順位をつけて3枚程度に絞り込み込む。
- ⑤絞り込んだ「NO」「?」カードを選んだ理由(チェックポイント参考)を書き出し、行動目標として意識して行動し「YES」にする。
- ⑥実践の結果を上司や同僚に評価してもらう。

職場や グループとして選ぶ

職場としてさらに強化すべき
ビジネスマナーは何か、
身につけるべきビジネスマナーは何か



YESカードについて(職場として強化したいカードを選ぶ)

- ①メンバー各自が職場として強化したい「YES」カードを3枚程度(全員同じ枚数にする)に絞り込む。
- ②各自の選んだ「YES」カードについてなぜそう思うか、その理由を一人ひとり発表する。
- ③メンバー全員の発表が終わったら、メンバーで議論して職場として強化したいベスト3カードを選ぶ。
- ④選んだベスト3カードをさらに強化するために、今後職場メンバーとしてどのような具体的な行動をしていくか行動基準を設定する。またはどのチェックポイントを強化するか決定する。

NOカードについて（職場として身につけたいカードを選ぶ）

- 1 メンバー各自が職場として身につけたい**「NO」**カードを3枚程度（全員同じ枚数にする）に絞り込む。
- 2 各自の選んだ**「NO」**カードについてなぜそう思うか、一人ひとりその理由を発表する。
- 3 メンバー全員の発表が終わったら、メンバーで議論して職場として身につけたいカード3枚を選ぶ
- 4 選んだ3枚のカードを身につけるためには、今後職場メンバーとしてどのような具体的な行動をしていくか行動基準を設定する。またはどのチェックポイントを身につけるか決定する。

6. ビジネスマナーの主な習得方法

1. 自己啓発

優先順位をつけて習得したいビジネスマナーカード項目を選定し、いつも目に留まる場所に貼りつけてください。チェックポイントにある行動を意識して、毎日少なくとも1回は行動してください。まずは欲張らずに1枚ずつ習得しましょう。



2. OJT

OJTとは「日常の職場で、仕事を通じて、部下・後輩を指導すること」です。

上司は部下が習得したいと考えるビジネ

スマナー項目とチェックポイント（どこに重点をおいて習得するか）について共有し、期日を決めてOJTをしてください。その間に上司は部下の行動をしっかり観察して、ビジネスマナーの行動が少しでもみられたら、承認をしましょう。



3. グループによる職場実践（相互啓発）

グループ（3～4人）で次のステップで職場実践を行います。

STEP.1 グループリーダーを決めます。次にビジネスマナー習得の目的をメンバーで共有し、職場実践期間を決めます。職場実践期間は1～3ヵ月程度とします。

STEP.2 各自自分が習得したいビジネスマナー項目とそれを選んだ理由、重点行動を発表します。カードは3～5枚程度で各メンバー同枚数とします。

STEP.3 A3用紙（サイズは任意）に、メンバー全員分の氏名、習得したいビジネスマナー項目、それを選んだ理由、重点行動（チェックポイントなど）を記入して、全員が目に見えるところに貼り出します。

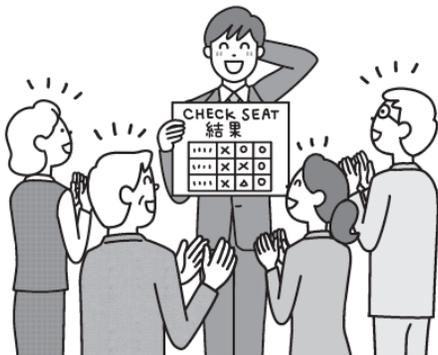


STEP.4 グループリーダーは、自分以外の他のメンバーのビジネスマナー習得に向けての「重点行動」を適宜観察するように伝えます。

STEP.5 グループリーダーは職場実践期間中に1ヵ月に2～3回程度メンバーを集めます。

メンバー全員で各自のマナー習得の成果や進捗を発表してもらいます。相互でアドバイスしたり、少しでも進歩があれば承認し合います。

STEP.6 グループリーダーは最終の成果発表の場をつくり、各メンバーに成果の発表と振り返りをしてもらいます。各自目標を達成したら拍手で讃えましょう。



7. ビジスマナー診断

社員のビジスマナーはできていますか？会社としてビジスマナーができているかどうか、自社のビジスマナー診断をお勧めします。社員のビジスマナーの出来・不出来は、良くも悪くも会社の評価につながります。次のステップでビジスマナー診断を実施してみましょう。

対象者 全社員

STEP.1 ビジスマナーカードを使い、社員各自にビジスマナーの自己評価をしてもらいます。チェックシート(巻末参照)の「自己評価」欄に結果(○△×)を記入します。

○チェックポイントが2つ以上できている △チェックポイントが1つできている
×チェックポイントが1つもできていない、または経験したことがない

STEP.2 次に上司や同僚など本人以外の2～3人にビジスマナーをチェックしてもらいます。チェックシートの「他者評価」欄に結果(○△×)を記入します。普段の仕事ぶりがわからない場合は、その場で結果(○△×)を記入せず、対象者を観察する期間を設けたうえで、チェックシートに記入します。わからない場合に△を記入してはいけません。

STEP.3 「最終評価」を本人が記入します。本人を含め3人のうち2人の評価が同じである場合その評価を採用します。

【例】 ○○×→○ ○××→× △△○→△

(3人の評価が分かれる場合は△にします。【例】○△×→△)

※本人を含め、2人で実施する場合は、他者の評価を優先します。なお、一番理想的なのは本人を除いて3人で評価することです。最終評価方法は上記と同じです。

STEP.4 チェックシートを回収し、評価結果を集計します。
集計は○…2点、△…1点、×…0点として点数化し、社員別の得点や、項目別の平均点を出します。(本人を除いて3人で評価した場合)

NO	カード名	自己評価	他者評価 (氏名)			最終評価
			上司	同僚	後輩	
01	第一印象	○	×	×	×	×
02	髪型(男/女)	×	×	△	△	△
03	服装(男/女)	○	○	△	○	○
04	顔・爪(男/女)	○	○	×	△	△
05	小物(男/女)	×	×	○	×	×
06	ケールビス・オフィスカジュアル(男/女)	○	○	△	×	△
07	表情	○	○	△	○	○
08	立ち方・座り方・歩き方	○	○	○	○	○
09	物の受け渡し	○	○	○	○	○
10	目線	×	△	△	○	○

社員・項目毎に集計する ←……………



NO	社員 カード名	社員					項目別 平均点
		社員 A	社員 B	社員 C	社員 D	社員 E	
01	第一印象	×	×	×	△	×	0.2点
02	髪型(男/女)	△	○	×	×	×	0.6点
03	服装(男/女)	○	○	○	○	○	2点
04	顔・爪(男/女)	×	○	×	○	○	1.2点
05	小物(男/女)	×	×	△	×	×	0.2点
06	ケールビス(男/女)	△	○	○	△	○	1.6点
個人別合計点数		42点	70点	48点	63点	38点	—

会社としてできていない
ビジネスマナー

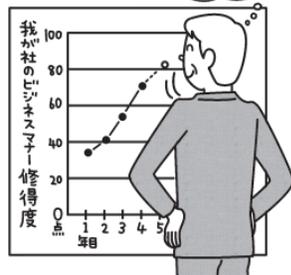
★ビジネスマナー診断は社員の自己評価のみでも実施可能です。
ただし、精度が落ちる場合があります。

診断結果の分析

ビジネスマナー項目ごとに「できている」「できていない」を会社全体、部門別、役職別、職種別、年代別などで分析します。それぞれの平均点を出します。

診断結果の活用

- ① 結果を社員に知らせ、現状を共有し啓発をはかります。
- ② 会社全体(または部門別、役職別、職種別、年代別など)の目標を定めます。(何点アップしたいか)



- ③ 会社全体(または部門別、役職別、職種別、年代別など)で、どのビジネスマナー項目から取り組むか優先順位づけを行い、研修プログラムまたは職場実践プランを作成します。
- ④ 会社のビジネスマナーの習得度を時系列で管理し、今後のビジネスマナー向上の目標とします。

再診断の実施

診断結果を踏まえて、ビジネスマナー研修や職場実践を実施します。3～6か月後(まずは1か月後でも可)に再度ビジネスマナー診断を実施します。研修(職場実践)実施前と後でどの程度進歩したかなど振り返りを行います。

8. ビジスマナー研修での活用

会社で既に取り組まれているビジスマナー研修がある場合は、講師と相談して、ビジスマナーカードを次のように採り入れていただくにより効果的です。

- ① ビジスマナー研修の前に受講者全員に対しビジスマナー診断(P14、P15参照)を実施します。予め会社としてできていないビジスマナー項目を把握し、その項目を重点的に実施するプログラムを作成してもらいます。
- ② ビジスマナー診断の結果、部門別、役職別、職種別、年代別などに研修プログラムを作成してもらいます。
- ③ ビジスマナーカードの内容にそった研修プログラムに変更してもらい、職場実践研修(集合研修+一定期間の職場実践+振り返り)として、講師にそのコーディネーターまたはリーダーとして入ってもらいます。

9. 会社でビジスマナー検定をしませんか!

ビジスマナーカードを使って社内ビジスマナー検定が実施できます。ビジスマナー研修や職場実践を行った後、社員各人のビジスマナー得点を出し、巻末のビジスマナー等級(例)(P20参照)に格付けます。社員にとってはビジスマナー向上の目標や励みになります。年に1~2回程度、ビジスマナー検定を実施し、明るく活気のある職場、お客様から信頼される会社にししましょう!

● ビジスマナー等級の段階や名称は各社自由に設計していただいても構いません。

● 社内ビジスマナー検定委員会(常設)を設置するなどして運用するとより効果的です。



各ビジスマナー検定等級合格者には、表彰(合格証)や記念品を贈るなど、会社として大いに認めてあげましょう。

10. 業種・業態によるビジスマナーカードの応用

ビジスマナーカードは汎用性のあるカードとして、一般企業を想定して制作されています。したがって、業種・業態によっては若干フィットしないカードがあるかもしれません。そのような場合は、ビジスマナーカードを参考にして、自社によりフィットしたカード項目やチェックポイントを考案されることをお勧めします。

また、あえて自社の業種・業態は特殊とせず、まずは一般企業レベルのビジスマナーを身につける必要があるとお考えになれば、そのままお使いになっていただければ結構です。

さらなるビジスマナーのレベルアップに向けて、ビジスマナーカードにあるチェックポイントを独自に考案して、これを行動基準として取り組まれるのも良いでしょう。

【あなたのビジネスマナー習得度】



Excellent

90点以上

社会に大きく貢献できる輝く
人財のビジネスマナー

ビジネスマナーは完璧で社内外のお手本となるレベル。顧客からも絶大な信頼を寄せられ会社の顔となる。また、仕事を通じて目に見える社会貢献をしている。



Very Good

80点～89点

顧客から厚く信頼される
人財のビジネスマナー

ビジネスマナーはほぼ完璧で社内のお手本となるレベル。顧客からも厚く信頼され仕事でも大活躍している。



Good

60点～79点

顧客と良好な関係を築ける
人財のビジネスマナー

ビジネスマナーはほぼできており、社内外において良好な関係を築くことができるレベル。仕事においても一定の評価を得ている。



Needs improvement

40点～59点

もう一步の努力が必要な
人財のビジネスマナー

ビジネスマナーは社内外において良好な関係を築くためにもう一步の努力が必要なレベル。もう一步の努力で他人から信頼され仕事が面白くなる。



Poor

20点～39点

このままだと浮かばれない
人財のビジネスマナー

ビジネスマナーは社内外において良好な人間関係を築くには相当な努力が必要なレベル。



Very Poor

20点未満

このままだと失業してしまう
人財のビジネスマナー

ビジネスマナーは全くできておらず、社内の人や顧客にストレスを与えてしまうレベル。マナー習得以前の素直さや感謝の気持ちを忘れないことが大切。

59点以下のみさんのビジネスマナーを向上させるために

40点～59点 Needs improvement

- Goodまでもう一步。チェックポイントを参考にして重点行動を定め、周りにアドバイスをもらいながら職場で実践する。
- 上司や同僚に自身の行動観察をお願いし、一定期間が過ぎたら評価・フィードバックをもらえるよう依頼する。

20点～39点 Poor

- 周りの人たちが自分のビジネスマナーについてどう思っているかを聞き、素直にアドバイスを受け入れて、それを継続実践する。
- とにかく、「できそう」と思えるカードを目に見えるところに貼り、1枚1枚地道にクリアする。

20点未満 Very Poor

- 周りの人たちが自分のことをどう思っているかを聞き、現実を素直に受け入れる。
- 自己の可能性を信じ、ビジネスマナーを身につけることは人生においてどのような意味があるのかを知ることが必要。
- 現在に至るまで、自分一人で生きてきたわけではないことを振り返り、もう一度感謝の気持ちを持つことから始める。

社内ビジネスマナー検定・等級の定め方(例)

90点以上	1級	金	上級	ビジネスマナーエクゼクティブ	赤帯
80点～89点	2級	銀	中級	ビジネスマナーリーダー	黒帯
60点～79点	3級	銅	初級	ビジネスマナーエキスパート	白帯

ビジネスマナーOΔX チェックシート

部門名/ _____ 役職/ _____ 氏名/ _____
 ● 第 四 年 月 日 ● 第 〇 年 月 日

評価欄は、ビジネスマナーカードのチェックポイントの内容を参考にして「OΔX」で評価して下さい。
 最終評価は、「他者評価」を採用します。最後に「OΔX」を点数換算して、合計点数を出してみてください。
 O…チェックポイントが2つ以上できている(2点) Δ…チェックポイントが1つできている(1点) X…チェックポイントが1つもできていない、または経験したことがない(0点)

分類	NO	カード名	自己評価		他者評価(氏名)		最終評価	自己評価		他者評価(氏名)		最終評価
① 身だしなみ	01	第一印象										
	02	髪型(男/女)										
	03	服装(男/女)										
	04	顔・爪(男/女)										
	05	小物(男/女)										
	06	ケールビス・オフィスカジュアル(男/女)										
② 基本姿勢・動作	07	表情										
	08	立ち方・座り方・歩き方										
	09	目線										
	10	返事										
	11	挨拶										
	12	挨拶に続けて一言										
	13	お辞儀										
③ 言葉遣い	14	物の受け渡し										
	15	敬語の使い分け										
	16	クッション言葉										
	17	敬称・呼称										
	18	避けたい表現										
	19	話し方										
④ 電話応対	20	電話の受け方										
	21	取り次ぎの仕方										
	22	伝言の承り方										
	23	伝言メモ										
	24	電話のかけ方										
	25	携帯電話のマナー										
⑤ 訪問	26	訪問する前の準備										
	27	訪問時の受付・面談										
	28	名刺交換										
	29	紹介										
⑥ 来客応対	30	お迎え										
	31	ご案内(先導)										
	32	席次										
	33	お茶出し										
	34	お見送りの仕方										
	35	聴き方										
⑦ 仕事の	36	指示の受け方										
	37	報告										
	38	連絡										
	39	相談										
	40	伝え方										
	41	依頼の仕方										
	42	仕事の適切な断り方										
	43	クレーム対応										

ビジネスマナー チェックシート

← ビジネスマナーチェックシートはダウンロードして使えます。

<http://www.delight-c.com/item/pdf/mannerchecksheets.pdf>

●ご要望に応じ、「ビジネスマナー研修の企画」をいたします。弊社では、「ビジネスマナーカード」を使ったビジネスマナー研修講師を派遣しております。お気軽にお問い合わせください。

●弊社では、デライト式ビジネスカードシリーズ(「ビジネスマナーカード」「持ち味カード」「承認カード」「いい会社カード」)のライセンス契約制度を行っています。ライセンス契約をしていただくと、研修コンテンツなどがご利用いただけ、ビジネスとして展開していただけます。また、カードも安価に購入することができます。詳しくは右記QRコードをご参照ください。



BMC ビジネスマナー検定のご案内!

【BMC ビジネスマナー検定】とは

ビジネスマナーカードを活用した「ビジネスマナー研修」を受講後、受講者のビジネスマナー知識や動作の理解度を確認するための試験です。一般社団法人 個を活かす組織づくり支援協会(愛称:co-ikasu)が試験を行います。試験に合格すると、co-ikasuより認定証が授与されます。詳しくは右記QRコードをご参照ください。

