平成３０年　８月　１日

ひろせＮＥＷＳ

ひろせ税理士法人
TEL　075-801-6331　Mail　info@hiroses.co.jp

ビジネスマナーの重要性の認識

マナー違反の人が職場に与える影響とは
① 会社のイメージを下げる
② チームワークを乱す
③ 周囲の人の気分を害す
仕事の効率を下げ会社の雰囲気を悪くします。

他人から見て“ 個人のイメージ ”＝“ 会社（組織のイメージ）”になります。

例えば、個人の対応が悪いだけで『あの会社は･･･』と言われたり
場合によっては『最近の病院は･･･』『最近の飲食店は･･･』など職種全体のイメージまで悪くしてしまいます。

マナーがなければ、あなたは認められない！
厳しいようですが、仕事を努力して良い内容でも相手に伝える際にマナーが悪いと成果も半減してしまいます。

では、応対における顧客満足の条件として
① 本質的サービス
【正確】【迅速】【よくわかる説明】 支払った代金の対価として当然受けられると思っているサービスで、
これが不足するとクレームが発生しやすい。
まずは、こちらをきっちりすること。
② 表層サービス
【親切】【丁寧】【ﾌﾟﾗｽｱﾙﾌｧｻｰﾋﾞｽ】 不足してもクレーム発生率は①より少ないが、あれば更に満足する要素
おもてなし⇒思いやりの心構えである。

しかし、最高のサービスをすると最高の反応があるわけではありません。
送り手と受け手の気持ち・性格・環境は違うので反応も違います。
たくさんの方に満足してもらうためには、心（気持ち）とスキルが必要であり、心（気持ち）がないと
「気配り」「おもてなし」は発揮できません。

最後に
“ しつけ ”を会社で指導するのは？ と思いますが、最初にお伝えした通り、個人のイメージが
会社のイメージを左右し、「あなたのマナーが会社の売上アップにも繋がっている！」大げさではありません
“ しつけ ”習慣を変える事はとても難しく、指導する場合には根気強く怒らず伝え、
それでもなかなか伝わらない場合は具体的に伝える。

ビジネスマナーと一言でいっても、会話電話応対、来客応対、メール 等たくさんございます。
ここでは基本的な部分だけをお伝えさせていただきました。

文責　総務システム部　シニアスタッフ　青谷匡美