

J/E American Business Book Café

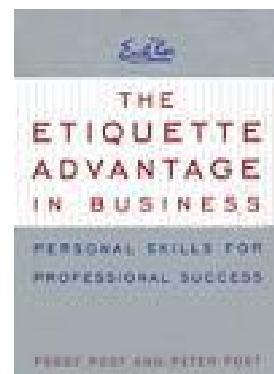
Relax. Learn. Grow.

ビジネス40/ウーマンズ40

2007年 夏

The Etiquette Advantage in Business ビジネスにおけるエチケットの利点

Author: Peggy Post and Peter Post
Publisher: Harper Collins, 1999
ISBN: 0-06-273672-8 580 ページ



～ 要旨 ～

ビジネスのあらゆる面での競争が激化するこんにち、仕事で成功するためには、個人的な小さなスキルが大きな鍵を握っている。この本は、職探しの始め方、面接時にすべきこと、説得力のあるビジネスレターの書き方、会議を建設的なものにするための準備、また司会の仕方、接客の仕方、など、ビジネスにおいて有益となる情報を紹介している。

翻訳者: 田代直美

American Business Book Caféは年間40本のサマリーを、「ビジネス・40」、「ウーマンズ40」、「バイリンガル・セット」と、3つのフォーマットのうちいずれかでお届けします。ご購入を希望される場合はwww.japanvital.com/abbcafe.htmlまでアクセスを！



ビジネスにおけるエチケットの利点

要旨

ビジネスのあらゆる面での競争が激化するこんにち、仕事で成功するためには、個人的な小さなスキルが大きな鍵を握っている。この本は、職探しの始め方、面接時にすべきこと、説得力のあるビジネスレターの書き方、会議を建設的なものにするための準備、また司会の仕方、接客の仕方、など、ビジネスにおいて有益となる情報を紹介している。

1. 雇用への道

就職活動が初めての人も、転職組の人も、覚えておかなければならないのは、この活動に熱意と強い意思を持って取り組むことは大切なことであるが、時には有益な妥協も必要である、ということである。

あなたにぴったりの仕事

自分にあった仕事を探しているなら、自分の才能、スキル、興味に合ったものを見つけなければならない。自分の得手不得手、また物事に対する態度を評価してみなさい。

1. あなたの経験とスキルのうち、最もユニークなものは何か。
2. あなたの仕事には具体的にどのような作業が含まれるだろうか。
3. 以前の仕事の内容で、最も良かったこと、また最も悪かったことは何か。
4. あなたの、仕事における、また個人的な目標は何か。
5. あなたの定義する成功とは何か。

職探し

職を探すのに最も良い方法は…。

1. 人のつながりを通して。友人関係、大学などのアカデミックなつながり、仕事関係、その他さまざまな付き合いからなる人脈。
2. 自分で直接探してみる。
 - (ア) 直接連絡を取る。手紙を送る。電話をかける。会社に仕事の可能性がないか尋ねるのをためらってはいけない。あなたが働きたいと思う部署の採用係の人に話を聞きなさい。
 - (イ) 新聞やインターネットの広告をチェックする。
 - (ウ) 職業安定所に行く。

履歴書や申込書について

あなたの履歴書こそ、まず相手方の目に留まり、面接にこぎつけるための第一歩となるためのものである。履歴書を目に

The Etiquette Advantage in Business

The Main Idea

As the modern workplace becomes more and more competitive, personal skills can make all the difference in ensuring success. This book gives you guidelines on how to look for a job, what to do during interviews; how to write persuasive business letters, memos; how to plan and lead productive meetings; how to entertain and much more. All to give you the advantage you need in business.

1 - The Path to Employment

Whether you are a first time job hunter or someone looking for a career change, you have to approach this significant task with eagerness and determination but accepting the fact that sometimes compromises are needed.

The Right Fit

Looking for the right job? You need to find one that fits your talent, skills and interest. Assess your strengths, weakness and attitude.

1. What are your most unique experiences and skills?
2. What kind of activities would your job involve?
3. What are the best and worst aspects of the job you held before?
4. What are your professional and personal goals?
5. How would you define success?

The Job Search

The best way to look for a job is through:

1. Networking. Use your connections – personal, academic, professional, social.
2. Taking direct action.
 - a. Calling a company directly. You can do this through letters and phone calls. Don't be shy to ask about potential job openings. Talk to the person who does the hiring in the department you are interested in.
 - b. Checking out ads in the papers or on the Internet.
 - c. Employment agency.

Resumes and Application Letters

Your resume is the first step to getting noticed and be considered for an interview. To increase

留めてもらう可能性を高くするために、読みやすく、エラーのないようにしなさい。また、短く（1ページ以内）にまとめなさい。

1. 履歴書には、あなたの経験とスキルを正直に、また正確に書くこと。
2. 具体的な過去の功績を加えることで、自分の能力、技術を強調しなさい。
3. 白、またはオフホワイトの上質紙を使いなさい。
4. 読みやすい字で、大きさは10～12pt程度。奇抜なフォントは避けること。

面接

採用されるためには、経験やスキルはもちろんのこと、態度、身だしなみ、立ち居振る舞いなども重要となる場合がある。

1. 相手を知る。あなたが採用の申し込みをしている会社について下調べしておきなさい。
2. 自分を知る。あなたの得意なこと、経験、スキルとは何か？
3. 練習する。面接で尋ねられるであろう質問を自分に問いかけ、それに声を出して答えてみなさい。
4. 適切な服装で。相手の会社の雰囲気にあったものを選ぶこと。
5. 面接を待っている間、出会う人には愛想良く。しかし、なれなれしくしすぎてプロフェッショナルな態度を忘れないこと。
6. 質問には、明確に、自信を持って答えること。
7. 面接から帰ってきたら、短い礼状を送ること。これは良いマナーであるし、あなたが仕事に意欲を持っていることを示すことにもなる。面接後、なるべく早く出すこと。

2. 職場で

よいマナーは、あなたの職場での、またプライベートでの評価につながるだけでなく、仕事上の困難な状況を切り抜けるのに役立つ場合もある。会社やその社員の価値観は、その社風に表れる。この社風が、一つ一つの会社にそれぞれの特徴を持たせている。仕事で成功するかどうかは、いかに迅速にこの社風をマスターし、それに順応するかにかかっている。

あなたと仕事仲間との関係

仕事仲間と話すときは、ある程度の距離を保ちなさい。彼らの社内での身分をわきまえ、尊重しなさい。同輩や上司になれなれしくしすぎないこと。また部下を見下げないこと。いつ口を開くべきか、また、状況に合わせて、たとえば手伝ってほしいとき、または手伝ってあげようかと思うとき、誰かをほめるとき、またはほめられたとき、意見の不一致があるとき、などに、何をどんなふう言うべきか、ということわきまえておきなさい。

the chance of having your resume noticed make it easy to read and error free. Keep it short (1 page).

1. Your resume and cover letter should be an accurate reflection of skills and experiences.
2. Highlight your skills and abilities by reflecting specific accomplishments.
3. Use good quality paper in white or off-white colors.
4. Use readable type. Keep the size between 10 and 12 pts, no fancy or unusual fonts.

The Interview

While your experiences and skills are important, your attitude, appearance and how you handle yourself affect your chances of getting the job.

1. Research the company you are applying to.
2. Know yourself. What are your strengths, skills and experiences?
3. Practice. Ask yourself (and answer aloud) questions that you might likely be asked.
4. The right clothes. Dress to fit in, consider the office you are visiting.
5. While waiting for the interview, be cordial but professional to people you meet.
6. Answer questions in clear and confident manner.
7. Send a short thank you note. This shows good manners and reinforces your interest in the job. Do this as soon as possible after the interview.

2 - Life at the Office

Etiquette enables you to get through difficult situations at work as well as improve your professional and personal reputation. Company culture expresses the common characteristics valued by the company and the people who work for it. This “culture” makes each company different. Success on the job can depend on how quickly you master and adopt company culture.

You and Your Co-workers

When interacting with co-workers, maintain a respectful conversational distance. Respect their rank. Do not be too overly familiar with peers and superiors and do not talk down to subordinates. Know when to speak up as well as the proper things to say in situations such as requesting or offering help, giving and accepting complements, disagreements, etc.

あなたが難しい状況をどのように処理するかは、職場でのあなたの評価に非常に大きな影響を及ぼすことになる。もし、あることに関して思うところがあるなら、反対意見を言うことを避けてはいけぬ。正直に意見を言いなさい。しかし何について、ということについてはよく注意しなさい。

職場のデスク周りで

仕事仲間に気配りをしなさい。デスク周りに、ある程度の秩序を持たせなさい。以下は、デスク周りのマナーである。

1. 人が訪ねてきたときは、接待室やロビーに行ってお話しなさい。隣のデスクの人に迷惑にならないように気を遣いなさい。
2. 電話での会話は短く。
3. できるだけ雑音（ラジオ、電話の話し声など）は立てないように。
4. 病院や歯医者との予約は、一日の始めか終わりに取りなさい。
5. デスク周りを整然と、機能的に保ちなさい。メモ用紙を電話機の近くに置き、いつでもメモが取れるようにしなさい。毎日デスクを整頓し、ファイルやバインダーを使って紙類を整理しなさい。
6. 廊下でオフィスメイトに会ったら挨拶しなさい。
7. オフィスメイトのプライバシーを尊重しなさい。詮索したり、人の会話を立ち聞きしたりしないこと。
8. オフィスのキッチンを清潔に保つためになすべきことはしなさい。自分のものは自分で洗い、その後はごみを残さないように気をつける。

あなたと上司との関係

上司とうまくやっていくためのステップ：

1. あなたの上司も人間であり、ミスをお犯すこともあることを覚えておくこと。
2. 彼が指揮者なのだということを受け入れること。
3. 自分に与えられた仕事をきちんとしなさい。そして、するなら上手にこなしなさい。

上司と話すとき：

1. 黙っていないできちんと意見を言いなさい。
2. 十分に準備して上司との会話に臨みなさい。
3. 上司の時間を無駄にしないようにしなさい。
4. 自分で解決できる問題を探し、それを伝えなさい。
5. 助けが必要なときは頼みなさい。
6. チームプレーをしなさい。

私生活

私生活と、仕事とを混同しないようにしなさい。私生活を仕事に持ち込むと、それなりの代価を払わなければならないこともある。個人的な問題であなたの仕事仲間に負担をかけること。家の問題は家に置いてきなさい。自分のプライバシーを尊重してほしいなら、仲間のプライバシーも尊重しなさい。

How you handle difficult situations can greatly affect your reputation in the workplace. Do not avoid disagreeing if you feel strongly about an issue. Be honest in your opinion, but pick your battles carefully.

In Your Workspace

Be thoughtful of your co-workers, maintain some order at your desk. Below are some workspace manners:

1. When entertaining a guest, go to the common area (such as the reception / lobby) so you don't disturb your co-worker.
2. Keep phone calls short.
3. Keep noise (radio, talking on the phone) at a minimum.
4. Schedule doctor or dentist's appointment at the beginning or end of the day.
5. Have an organized/orderly desk. Keep a pad near the phone for jotting down notes. Clear the desk daily and use folders to organize papers.
6. Greet your officemates when you meet them in corridors.
7. Respect their privacy. Do not snoop or eavesdrop on conversations.
8. Do your part in keeping the kitchen clean. Wash your own dishes and clean up after yourself.

You and Your Superiors

Steps to compatibility:

1. Understand that your boss is also human, they make mistakes.
2. Accept the fact that he is in charge.
3. Do your job and do it well.

How to deal with the Boss:

1. Speak up and offer ideas.
2. Be prepared.
3. Don't waste your Boss's time.
4. Look for problems you can solve and deliver.
5. Ask for help when you need it.
6. Be a team player.

Your Personal Life

Keep your private life separate from your professional life. If you want to make it public, be aware of the consequences. Do not burden your officemates with your personal problems. Leave it at home. If you want your officemates to respect your privacy, respect their privacy too.

3. ビジネスにおける服装

男性のためのビジネス用服装の基本

1. スーツ。威厳と高品質を表す、紺かグレーで天然素材の、定番型のものをひとつは持つこと。
2. シャツ。シンプルなものほどよい。白か薄い青が好ましい。
3. ネクタイ。定番型のシルクのもの。目立たない模様のもの。派手なものは避ける。半そでのシャツにネクタイ、というスタイルは絶対避けること。ネクタイがちょうど良い長さになるように結ぶこと。
4. 靴下。スーツに合うものを選ぶ。いすに座ったり脚を組んだりしてもズボンの裾から脚がのぞかない長さのものを選ぶこと。
5. 靴。黒か茶色の革製のものが好ましい。きれいに磨かれていること。かかとがすり減りすぎていないこと。
6. 装飾品、時計、オーデコロン。目立たないほど良い。装飾品は目立たない指輪くらいにする。腕時計のデザインは服装に合うものを選ぶ。きつすぎるオーデコロンは避ける。
7. ブリーフケース。薄手の革製のアタッシュケースか書類かばんがベスト。プラスチックやアルミ製のものは避ける。
8. ベルト。靴と合っているものを選ぶ。黒、茶、紺のものを一本ずつ持っているといい。
9. 身だしなみ。清潔感を保ち、不快なおいがないように気をつける。つめと髪はいつも短く切っておく。服にはきちんとアイロンがかかっていて、靴はきれいに磨いてあること。かかとはすり減りすぎていないこと。

女性のためのビジネス用服装の基本

1. ジャケット、パンツ、スカートからなるスリーピーススーツ。好ましいのは、紺、黒、ワイン色、チャコールグレー、茶色など。仕事に合った色を選びなさい。
2. オフホワイトか白のブラウス。他の、スーツに合う色でも良い。
3. ニットのアンサンブル。
4. シルクのスカーフ。
5. 全天候型コート
6. 上質のハンドバッグ
7. 黒の3センチヒールパンプス。
8. 上質のローファータイプの靴。
9. タイツ、ストッキング。
10. 装飾品。控えめなものを。目立たないほど良い、が鉄則。
11. 髪は清潔に保ち、長い髪は目に入らないよう、バレッタでとめるかゴムで後ろに結う。

3 - Business Dress

Business Clothes Basics for Men

1. Suits. Choose one with a classic cut / style with natural fabrics in dark blue or gray which suggest authority and quality.
2. Shirts. The simple, the better. White or pale blue are preferred.
3. Ties. Choose traditional silk tie in muted colors and patterns. Never wear a tie with a short-sleeved shirt. Avoid tying the tie too long or too short.
4. Socks. Choose a color that coordinates with your suit. Make sure they are long enough not to expose skin when you are sitting or crossing your legs.
5. Shoes. Black or brown leathers are preferred. Shoes should be polished and heels should not be visibly worn down.
6. Jewelry, watches and cologne. Less is more. Limit jewelry to one simple ring. The style and color of the watch should coordinate with the outfit. Don't use too much cologne or one with overpowering scent.
7. Briefcase. Best choice is a slim leather attache or portfolio. Avoid choosing one made of plastic or aluminum.
8. Belts. Should coordinate with your shoes. Have one in black, brown and dark blue.
9. Staying well-groomed. Stay clean and odor-free. Keep nails and hair short and clean. Clothes well-ironed, shoes well-heeled and polished.

Business Clothes Basics for Women

1. 3 piece suit. Jacket, trousers and an interchangeable skirt. Preferred colors are navy blue, black, burgundy, charcoal gray and taupe. Choose colors that are appropriate to your line of work.
2. A cream colored or white blouse. You can also choose colors that match your suit.
3. A sweater set.
4. A silk scarf.
5. A micro-fiber all weather coat.
6. Good quality handbag,
7. A pair of 1½" black leather pumps.
8. A pair of good quality loafer style shoes.
9. Tights and stockings
10. Jewelry. Keep it simple. Remember, less is more.
11. Staying well groomed. Keep hair clean and out of your eyes by tying it with a clip or pulling it back with a pony tail.

ビジネス用服装のキーポイント

1. 目立たないように。けばけばしいものは身に着けないこと。
2. あなたの会社を代表しているのだということを忘れないこと。想像しうるどんな状況におかれても、身だしなみを崩さないでいられるよう、十分に準備すること。
3. 着くずさず、きちんと、清潔に。
4. 肌の露出が多すぎないものを。
5. 一日のうちの時間帯にふさわしい服装を。
6. 流行のえじきになってはいけない。何が流行りなのかではなく、似合うもの、ふさわしいものを選ぶこと。

4. 幹部のエチケット

管理職者の責任

管理者、またリーダーとして、あなたには、部下にやる気を起こさせる責任がある。ビジネスにおいてどのように取引を行うのか、物事に対処するのかということについて、部下の模範となることも、あなたの責任である。倫理的な、また仕事上の基準は、どのような職場にもあるものである。

従業員に、服装、行動、仕事において、何が要求されるのか伝えるのは、会社の責任である。いくつかの方針を文書にし、残りの方針は範例により伝えることもできる。どのような方法で伝えるにせよ、あなたが、模範を示して、方針の遵守を促さなければならない。

指導力のある管理職者は、先頭に立って導くべき時と、部下に任せるべき時をわきまえている。また同僚や部下に敬意を払う。意思を明確に伝えることができる。プレッシャーの中でも穏やかに行動できる。

管理職者の義務

1. 部下を操らない。部下を脅してもっと働かせることは、益よりも害が多い。人というのは、建設的でポジティブな批評にこそ動かされるものだ。
2. 信頼される上司であること。求められればきちんと説明ができるように。
3. やる気を出させる刺激を与えなさい。
4. 部下にとって父親のような、よき助言者として指導しなさい。
5. 部下がスキルアップを図れる機会を提供しなさい。
6. 認めてやりなさい。賞賛しなさい。
7. 求められれば質問に答え、助言を与えることができる上司でありなさい。
8. 礼儀正しくしなさい。
9. 意思の伝達は明瞭に。

Key Points for Business Clothes

1. Keep it understated. Don't wear anything too flashy.
2. Represent your company. Be prepared to look your best at any situation that comes your way.
3. Keep it neat and clean.
4. Don't reveal too much.
5. Dress for the time of the day.
6. Don't be a fashion victim. Go for clothes that look good rather than what is trendy.

4 - Executive Etiquette

The Manager's Responsibility

As a manager and a leader, you have the responsibility to motivate and inspire your employees. You are also responsible for setting an example on business dealings and behavior that would and should be conveyed to the employees. These ethical and job performance standards are expected in every work place.

It is a company's responsibility in letting your employees know what is expected of them in terms of appearance, conduct and job. You can put certain policies in writing and convey others by example. Whatever way you want to communicate office policy, you must always lead by example.

An effective manager knows when to lead, and when to get out of the way. He also shows respect to his colleagues and employees, communicates clearly and is calm under pressure.

The Manager's Obligation

1. Avoid manipulations. Manipulating others to work harder through threats can do more harm than good. People respond more through constructive, positive criticism.
2. Be accountable.
3. Inspire and motivate.
4. Mentor those under you.
5. Give employees' additional training.
6. Recognize and complement.
7. Be available.
8. Be courteous.
9. Communicate clearly.

5. 外部とのやりとり

顧客を喜ばせる

クライアント、販売者、顧客、契約者は、仕事のチャンスを作るきっかけにも、壊す原因にもなり得る。だから、彼らに喜んでもらえる努力をすること。尊敬をもって扱い、彼らが、自分は大切にされている、と感じるような扱い方をしなさい。相手の要望を聞き、それに取り組みなさい。討論を、自分の進めたい方向に導くために、すべき質問をするのをためらってはいけない。連絡はまめに取りなさい。自分が間違っていたのなら、それを認めなさい。

注文の多い、または腹を立てているクライアントや顧客をどう扱うか：

1. 相手の言い分を1, 2分間よく聞く。
2. 途中で割り込まないで、相手が言っていることを良く聞き、また書き留める。
3. あなた個人が責められているのだ、と受け取らないように。
4. 自分の名を名乗り、問題を解決するのを手伝いたい、ということ伝えなさい。相手の言うことを聞いていたということ、問題を理解している、ということを知ってもらうために、いくつかコメントしなさい。
5. あなたが、これから問題解決のために取る行動について明確に説明しなさい。場合によっては、相手のなすべきことを、一つ一つ、順番に説明しなさい。

ビジネスにおける贈答品

社外の人に贈るとき：

1. 会社から。会社のイメージを反映している品物を送ること。
 - (ア) 宣伝のための贈答品なら、受け取る人が捨てずに取っておきたいと思うような、趣味の良いものを選ぶべき。
 - (イ) 慈善団体への企業献金は、会社のイメージアップにつながり、また従業員への模範ともなる。
2. 個人から顧客へ。同僚たちが贈っているものに比べて、安すぎるもの、また高価すぎるものは避けること。

贈答品は、花、食品、ワインなどの酒類から、イベントや長期勤務の記念として残るもの、などさまざまなものがある。

贈答品をいただく

贈り主にお礼を言うのを忘れないこと。お礼状は品物を受け取って、1, 2日以内に送りなさい。手書きのものが、より感謝の念がこめやすい。内容には、いただいた品物について気に入った点などを何か書くこと。

5 - The World Outside

Pleasing Customers

Clients, vendors, customers, contractors can make or break a business, so make the effort to please them. Treat them with respect and make them feel important. Listen to their needs and address it. Don't be afraid to ask the right questions to guide your discussions in the direction you want. Stay in touch. When you are wrong, admit it.

How to handle demanding / angry clients or customers:

1. Listen to him rant for a minute or two.
2. Don't interrupt. Listen to what he has to say and take note of it.
3. Don't take things personally.
4. Introduce yourself and say you want to help solve the problem. Make a brief comment to show that you listened and understood his problem.
5. Emphasize the actions you will take or patiently walk him through required steps.

Business Gifts

Gifts to outsiders:

1. From the company. The gifts should reflect the company's image.
 - a. Promotional items that reflect the company image should be tasteful enough so that the recipient keeps them.
 - b. Corporate donations to charity increase the company image and set an example for the employees.
2. From an individual to customers. Don't send out too stingy or too expensive gifts as compared to those given by your colleagues.

Gift choices can range from flowers, food, wine or liquor to one that endures such as a reminder of an event or longtime service.

Receiving Gifts

Remember to acknowledge the giver of the gift. A thank you card should be sent out within a day or two of receipt. Handwritten note makes the thank you more personal and sincere. When sending the card, do mention the gift.

旅行のとき

1. 個人の家に泊まらせてもらうときは、必要なものなるべく持参するようにし、泊めてくれる人の負担にならないように気をつける。
2. 旅行に適した（しわになりにくい、など）服装で出かけること。
3. 電車、飛行機、バス、タクシー、リムジンの中では、周りの人たちの迷惑にならないようにすること。
4. 携帯電話を使用する場合は、小さな声で、話は短く。
5. 目的地に着いたら、相手先に、着いた旨を知らせ、ミーティングの時間、場所などを確認する。

見本市やコンベンションで

見本市やコンベンションを、楽しむことは大切であるが、仕事の一つであることを忘れてはいけない。こういう状況であなただがいかに振舞うかは、あなたについて、またあなたの会社について語ることになる。

コンベンションや見本市、展示会は、人脈を作るチャンスである。休み時間中、他社の人や、他の部署の人と交流を持つように努めなさい。そのことが、価値ある取引や人脈につながるかも知れないのである。

ビジネスコンベンションに出席するときはよく準備をして行きなさい。協議事項をチェックし、質問したいことや、取り上げてほしい問題をメモしておく。メインのスピーカーについてよく調べておくこと。プレゼンテーションをするときは、準備を手伝ってくれた人たちに感謝の意を表しなさい。

6. 話すとき

人を紹介するとき

1. 若い人を、年上の人に紹介する。
2. 自社の人を、クライアントや、他社の人に紹介する。
3. 一般社員を、役職者に紹介する。

人を紹介するときや、紹介してもらうときは、必ず次の基本を守りなさい。

1. 座っているときは立ち上がる。
2. にっこり笑って、アイコンタクトを取る。
3. 挨拶の言葉を言う。
4. 握手する。

会話上手であることは、ビジネスにおいて重要である。聞き手の心をつかみ、影響を与えることができる人は、大きな財産を持っているといってもよい。反対に、話し方が下手な人は、キャリアにおいて大きな障害を持っていると言える。

When on Travel

1. Be self reliant. Don't burden your host too much.
2. Choose hassle-free travel clothing.
3. Respect the rights of fellow travelers whether on the train or airplane, in the bus, taxi or limousine.
4. When making a call on the cellular phone, speak softly and briefly.
5. When you reach your destination, let your host know that you have arrived and confirm your meeting.

At Tradeshows or Conventions

While the chance to have fun is central to a convention or trade fair experience, bear in mind that it is still work. How you behave on these occasions speak much about you and your company.

Conventions and trade shows gives you the opportunity to network. During breaks, make it a point to mingle and meet with people from other companies or departments. You never know, it might lead to a valuable business deal or relationship.

When attending a business convention, be prepared. Review the agenda and write down questions you want answered or issues you want to be taken up. Learn much about the principal speaker(s) and when making a presentation. Acknowledge the people who helped you prepare.

6 - The Spoken Word

Introduction Basics

1. Introduce a young person to an older person.
2. Introduce a co-worker to a client or worker from another company.
3. Introduce a lay person to an official.

When introducing or being introduced, always do the following essentials:

1. Stand up.
2. Smile and make eye contact.
3. State your greeting.
4. Shake hands.

In business, being a good conversationalist is important. The ability to reach and influence a listener is one of the most valuable assets you can have. Poor speaking skills on the other hand, can hold you back on your career.

会話という芸術

ビジネスにおけるすべての会話を3つのステージに分けて考えなさい：

1. ウォームアップ。5分から10分ぐらいのちょっとした世間話。
2. 核。自分の立場を明らかにする。しかしこれは独り言ではなく会話であることを忘れないこと。相手に質問させたり、また質問したりして、会話を保つこと。
3. まとめ。話の内容を短くおさらいすることで、誤解を防ぐことができる。そしてまた軽い内容の会話に戻り、本題には触れなくてよい。

ボディランゲージの基礎

1. 背筋をまっすぐに、肩をすぼめず、あごをすこし上げ気味にして立つと、自信とやる気を表す。
2. 座っているとき、だらしなくいずに身体を沈めない。怠惰、疲労の表れどころか、無礼にも見えてしまう。
3. 顔の表情。笑顔は、温かさ、オープンさ、親しみ易さを表す。
4. アイコンタクト。人の目を見ることは、その人に関心があることを示す。
5. おおげさな身振り手振りをしすぎたり、そわそわ手足を動かすすぎると、緊張していると取られ、また、話の妨げにもなる。
6. うなずき。同意だけでなく、理解していることも示す。

電話で

どのように電話を取るか、電話で何を、どのように話すか、ということは、あなたやあなたの会社に影響を与える。電話での会話すべてを礼儀正しく扱いなさい。元気な声は、相手に、あなたやあなたの会社の良いイメージを与える。携帯電話で話すときは、小さな声で簡潔に。レストランや劇場のように人に迷惑をかけるような場所では着信音を鳴らさないようにすること。留守中に電話があったら、すぐに、少なくとも24時間以内に電話をすること。

7. 手紙やレポートを書くとき

文書を書くときの基礎

1. 明瞭か？言おうと思っていたことが言えているか？
2. 一貫性があるか？言わんとし書き始めたことが途中で変わっていないか？
3. つながりは明瞭か？文と文のつながりが読む人に伝わるか？

The Art of Conversing

Think of all business conversations in these 3 stages:

1. The warm up. Engage in small talk for 5 to 10 minutes.
2. The core. Make your position clear but remember that this is a conversation and not a monologue. Engage your companion by letting him ask questions or asking him questions.
3. The wrap up. A brief recap of the issues during the conversation assures that there is no misunderstanding. You can then resume small talk and stick to it.

Body Language Basics

1. Standing with your back straight, shoulders back and chin up expresses self confidence and ambition.
2. When sitting, do not slouch. It conveys laziness, tiredness and even disrespect.
3. Facial expression. A smile denotes warmth, openness and friendliness.
4. Eye contact. Looking into the person's eye conveys interest.
5. Avoid too much gesturing and fidgeting. It shows nervousness and is distracting.
6. Nodding. This does not only mean you agree but you understand.

On the Phone

How you answer the phone, what you say and how you say it reflects on you and your company. Treat every phone conversation with courtesy. An upbeat tone gives the receiver a positive picture not only of you but of your company. When using cellular phones, speak softly and briefly. Do not let your phone ring where it can disturb people such as in a restaurant or theater. Return calls immediately or within 24 hours.

7 - The Written Word

Writing Basics

1. Is it clear? Have you said what you wanted to say?
2. Is it unified? Have you stuck to your point?
3. Is it coherent? Will it make sense to the reader?

ビジネスレターの基本

1. 簡潔に。
2. トピックをはっきりさせなさい。
3. 誰が、何を、どうする、という関係がはっきりした文になるように語彙にも文法にも気をつけること。
4. 具体的に、また直接的に。
5. 単調にならないように、文の構成に時々変化をつけなさい。
6. 説明を書くときは、明瞭に。
7. 段落をつけて分かりやすく。
8. 文書の終わりには簡潔な要約をつけなさい。

レポートの形式

1. 題を書く表紙のページ。
2. 要約のページ。
3. プロジェクトへの認可を表明する手紙。
4. 目的、または与えられた課題の表明。
5. 調査結果と結論。
6. 推薦。

電子メールを送るときのエチケット

1. 必ず返信しなさい。
2. 内容は短く。
3. 感情的にならないこと。

電子メールの誤用は問題の原因にもなりかねない。以下のことに留意しなさい：

1. プライバシー。電子メールでは完全にプライバシーが守られるものではない。社内では、管理職者はあなたのメールを覗き見る権利がある。
2. 個人的な内容を含むもの。郵送ならば、「親展」と書いて送る内容のものは注意すること。電子メールでは完全にプライバシーが守られているわけではないことを忘れないこと。
3. ふさわしくない内容。どういったものがふさわしくないかよくわきまえておきなさい。電子メールは一度送信すると、訂正が効かないのである。
4. 注意深く。送信する前によくチェックしなさい。
5. 慎重に。転送するときは良く考えてから。
6. 個人使用。会社のコンピューターを個人的なメールをするのに使わない。
7. 思いやり。常に相手はどう受け取るか、心配りをする
8. 忍耐。

Business Letter Basics

1. Keep it simple.
2. Be clear on the topic / what you want to say.
3. Use active words and sentence structure.
4. Be specific and direct to the point.
5. Vary sentence structure to avoid having a dull and monotonous letter.
6. Give reader clear directions.
7. Use paragraphs.
8. Summarize briefly at the end.

Report Formats

1. Title page.
2. Summary page.
3. Letter of authorization to the project.
4. Statement of purpose or assignment.
5. Findings and conclusion.
6. Recommendations.

Etiquette for sending e-mails

1. Always respond.
2. Keep it short.
3. Don't get emotional.

Misuse of e-mail can have consequences; consider the following when sending e-mail:

1. Privacy. Emails are not totally private. An employer has the right to monitor and intercept your company email.
2. Confidentiality. Be extra careful about sending confidential or sensitive information. Remember, emails are not private.
3. Know what is inappropriate. Once an email is sent, you can no longer retrieve it.
4. Attentiveness. Check before you send.
5. Discretion. Be careful of what you forward.
6. Personal use. Don't use office email for personal emails.
7. Thoughtfulness. Always think of the recipient.
8. Patience.

8. 会議

仕事を進めていくのに最も効果的なツールのうちの一つは、会議である。情報を提供し合うための効果的な集まりにすることで、グループ討論や意思決定を促すことができる。会議によって、共通の目的を見出し、チームとして考えることができる。そして会議の場こそ、クリエイティブな発想の生まれる場所でありえるのだ。

会議を招集するときは、その目的を明示しなさい。なぜ会議を開くのか、結果として何を求めるのか、はっきり認識しなさい。

1. 議題となる問題やトピックを定義しなさい。
2. 出席者のリストを作り、誰があなたの問題を解決してくれるのか、また目標を達成させてくれるのか、めぼしをつけなさい。
3. 物事を整理し、なすべきことを考えなさい。
4. 出席者の数、会議の形式によって部屋のサイズは決まってくる。
5. 常に十分な材料を準備しておく。
6. 時間通りに始め、わき道にそれないように注意し、また、全員が参加できるよう気を配る。
7. 内容をまとめるための時間を十分に残しておきなさい。この時間に、これからなすべきことの計画を簡単に説明し、質問に答え、またゲストや出席者に挨拶することができる。
8. 会議から1, 2日以内に、出席者に、確認の文書を配る。

9. 接待

ビジネスでの食事、接待でのエチケット：

1. ゲストの趣味を考慮しなさい。
2. 自分が知っているレストランを選びなさい。
3. 十分に前もって招待の案内をしなさい。
4. あなたがホストであるのかそうでないのかはっきり知らせておきなさい。
5. 食事はどのようなもので、服装はどのようなものがふさわしいか、など、前もって知らせておくこと。
6. 予約は早めにする。
7. ゲストに再確認しておくこと。

食事の席でのタブー：

1. 文句を言う。
2. いすにだらしく身体を沈める。
3. ペチャペチャ、バリバリ音を立てて食べる。
4. 自分の席から離れたところにおいてあるものを、無理に手を伸ばして取る。
5. がつつ飲食する。
6. 大声で話す。
7. 食事の席で身だしなみを整える。
8. 食事のせきでつまようじをつかう。

8 - The Business Meeting

One of the most effective tools of getting things done is a meeting. It facilitates group discussions and decision-making by providing an efficient forum for giving information. It promotes a common purpose, group thinking and is a venue for creative ideas.

When calling a business meeting, define the purpose of the meeting. Know exactly why you want to hold a meeting and what outcome you seek.

1. Define the problem or issue to be discussed.
2. Make a list of invitees and decide who will help you solve the problem and accomplish the goal.
3. Get organized. Define your agenda.
4. The number of participants, format and style will determine what size of room you need.
5. Always have sufficient materials ready.
6. Start on time, keep things on track and encourage full participation.
7. Leave enough time for wrapping up. This allows you to present basic action plans, answer final questions and thank guest and participants.
8. Follow up your meeting within a day or two with a letter or memo to the participants.

9 - Business Entertainment

Business Meal / Entertainment Etiquette:

1. Consider the guest's taste.
2. Chose a restaurant you know.
3. Invite well in advance.
4. Make it clear if you are or are not the host.
5. Advice guest of what to expect.
6. Reserve a table ahead of time.
7. Reconfirm with your guest.

12 Meal Taboos:

1. Complaining.
2. Slouching.
3. Smacking or crunching.
4. Reaching across the table
5. Over indulging.
6. Talking over or speaking loudly.
7. Grooming at the table.
8. Picking teeth / using toothpick at the table.

10. 海外でのビジネス

ビジネスで、また休暇でも、海外へ行くときは、十分に準備しておくこと。行こうとしている国の習慣、伝統、文化、歴史、政治、また人々についての基礎知識をつけておきなさい。インターネットや旅行本などを使ってこれらのことを調べることができる。旅行するとき、小さなガイドブックや、辞書を持つのが理想的である。

11. 自宅にオフィスを構える

長所：

1. 仕事を、自分の思うように運ぶことができる。自分で独自の目標を設定し、自分がよしと思うように仕事を進めていくことができる。
2. 自分のスケジュールを自分で調整することができる。
3. 自分のペースで、また自由な服装で働くことができる。
4. オフィスの賃貸料、交通費その他のコストを節約できる。

短所：

1. いまだに、建物を構えた会社より軽く見られがちである。
2. 仕事を甘く見てしまう危険性がある。
3. 孤独感。
4. くだらない雑用もしなければならない。自宅をオフィスにするということは、営業、渉外、会計、社長など、すべての仕事を一人ですることでもある。

10 - Doing Business Abroad

When traveling overseas to do business or even on leisure, always be prepared. Know the basic facts about the country you are visiting – its customs and traditions, culture, history, politics and people. You can use the Internet or travel books to do some research about the country. It is ideal to bring a small travel guide book and a small dictionary when traveling.

11 - The Home Office

Advantages:

1. It gives you the freedom to move your business in the direction you want. You can set your own goals and operate as you think appropriate.
2. You have direct control on your time a schedule.
3. You can have the comfort and convenience of having to work at your own pace and using clothes you want.
4. You save on rent, transportation and other costs.

Disadvantages:

1. Outsiders still see home offices as being less serious than office work.
2. False expectations of how easy work will be.
3. Loneliness.
4. Boring details. Having a home office means that you have to do all the functions / job of a sales and marketing person, accountant and boss.