

幸せになるビジネスコミュニケーション vol.13

ファイナンシャルプランナー 岩城みずほ

こんにちは。今日は、職場のマナーについて一緒に考えていきたいと思いません。

社会的なマナーとは、私たちが、社会的な生活を営む上で、一般的に言われる規範や規則、ルールのことです。これに対し、「職場のマナー」と言えば、職場ごとに形成されているものです。その職場である程度の経験を積んで身に付けるような種類のもので、会社もメンバーたちの行動を左右するような伝統や、職場の習慣などです。最初は戸惑ったりすることもあるかもしれませんが、そのうち、ほぼ自動的に行動として身に付いていくものです。これは、その組織だけに特定の規範となっているものではありませんが、普遍性を獲得し、社内のルールとなっています。多くのものは、社会的なルールからかけ離れているのではなく、「社会的なルールとなっている職場のマナー」というようなものです。

例えば、会社のエレベーターやトイレなど、大勢の人が利用する場所で、業務に関係することを話してはならないと言う類いのものです。その他、ごく基本的なマナーとして、整理整頓をし、清潔を心がける、とか、大声で私語や雑談をしないなどがあると思います。

喫煙についてのマナーがある会社は多いのではないのでしょうか。平成15年5月に施行された健康促進法で、受動喫煙防止の努力が義務づけられて、現在、職場では分煙が当たり前になっています。喫煙をする人が減少していることもあり、ビジネスでの接客中の喫煙マナーが、新入社員研修で取り上げられることは少なくなっているようですが、喫煙にも基本的なマナーはあります。

例えば、お客様が吸わなければ吸ってはいけません。お客様が喫煙する人なら、「どうぞ、お吸いください」と勧めます（喫煙してもよい場所であれば）。訪問した先で、勧められた場合、吸いたければ吸っても構いません。ただし、最近ではあまり見られなくなりましたが、卓上のタバコがある場合、勧められればそれをいただきます。自分のタバコを出して吸うことはしません。これは、相手の行為を受けた方が話も円滑に進むという考えからです。また、相手のタバコを断って自分のものを吸うということは、相手の好意を無視したと考えられるのです。一昔前までは、タバコも商談には欠かせない小道具？だったよう

—コラムの無断転写・転載などを禁じます。—

ですね。もちろん、相手が吸わない人ならば、遠慮するのは常識です。

さて、オフビジネスの席ではどうでしょう。

接待などでお客様と食事をしている時は吸わないのがマナーです。食事のあとで、相手が喫煙をする人なら、相手に断って吸うのは構いません。しかし、相手が吸わない人ならば、やはり自分も吸わないのがルールです。

接待には、お酒の付き合いが欠かせませんが、お酒の付き合いにもマナーはあります。たいていの方は、お酒を酌み交わすことで、気心の知れた付き合いができるという効用を実感されているでしょう。一方で、度を超してしまえばトラブルや失敗のもとになることもご承知でしょう。

まずは、自分の適量を知ることが大切ですが、難しいのは、逆に断わり方ではないでしょうか。

全く飲めない人も、最初の一杯は、口をつけるだけでもよいので格好だけは乾杯に参加した方がよいとされています。さらに勧められれば、相手の気分を害さないように丁重にお断りをすれば失礼にはあたりません。

また、お酒の席に誘われた時、都合が悪かったり気が進まないなどで断わっても失礼にはあたりません。ただし、相手の気分を害すことのないよう丁重に、細心の配慮は忘れずに。

酒宴での会話には、十分気をつけましょう。「今日は無礼講で！」などと言われても節度はわきまえて。他人の悪口や批判はみっともないですが、酔っぱらって激しく口論している光景もかなり見苦しいですよ。どこの会社の社員かわかるような話を大声でしていると、その人の品格はもちろん、会社のイメージもダウンです。

最後に、お酒の席での話は、あくまでその場だけにとどめておくという大人の態度を身につけましょう。たとえ、同僚に聞かれても、「聞いていない」というのがマナーです。

今回は、意外とあいまいな席次についてお話したいと思います。