

A background image showing a group of business professionals in a meeting. A man on the left is pointing at a computer monitor displaying a data visualization with various charts and numbers. A woman in the center is smiling and looking towards the man. Another man on the right is looking at the monitor. The scene is dimly lit, suggesting an office environment.

型に捉われない「新たなビジネスマナー」の在り方

株式会社アイデム

キャリア開発支援チーム データリサーチチーム

2023年3月23日(木)

15:00~16:00

「ビジネスマナーとは何か？」を改めて考える



「ビジネスマナー」とは何だろうか？

「ビジネスマナーとは何か？」を改めて考える

現在、アイテムで実施しているビジネスマナー研修

テーマ	内容
社会人にマナーがなぜ必要なのか	接遇の公式「 $100 - 1 = 0$ 」とは？ 社内外、タテヨコの関係
第一印象を総チェック	好印象かどうかは0.5秒でジャッジされる 仕事に相応しい身だしなみ
コミュニケーション力を上げる	「挨拶3原則磨き」はマナー達人への第一歩 お辞儀の種類と仕方 発声・表情トレーニングで表現豊かに
ビジネスマナー実践トレーニング	ビジネス用語、敬語、とっさの一言 名刺交換、書類や物の受け渡し方 電話対応 訪問、来客対応、席次
ビジネス文書	ビジネスメールのポイント 社外文書の基本的な形式

ビジネスマナーとは…

相手に不快感を与えず

仕事をスムーズに進める気配りや行動

従来のビジネスマナーも社会的に変化が起きている

- クールビズ、オフィスカジュアル、テレワーク
- ビジネスマナーに疑問を持つ新入社員・若手社員
- 社会の変化に合わせて出てくる謎マナー
※ WEBMTGの画面上での上座・下座など

「当たり前」も時代に合わせて変化していく

ビジネスマナーも、現代社会に合わせて変化が必要なのではないか？

「ビジネスマナーとは何か？」を改めて考える

「仕事をスムーズに進める」ための手段として、従来のビジネスマナー（お辞儀、言葉遣い等の所作や言動・考え方の“型”）があったが、現代においては**別の要素**（ハラスメント、生産性に対する意識、情報リテラシー等）も、ビジネスマナー・ビジネスマインドとして求められているのではないか？

アイテムとして新たな情報発信をする姿勢

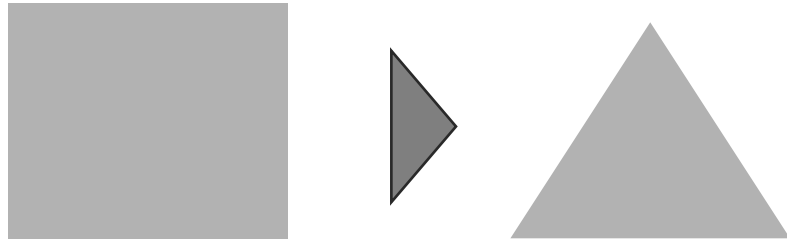
- 社会的な変化を受けて、アイテムとして現代では「古い」「合わない」と捉えられかねない情報だけを提供していないか？
- 新たに必要とされているビジネスマナー・ビジネスマインドを根拠を持って情報提供できているか？

人材サービス業として、「人」や「働く」に変化があるならば、その情報をキャッチアップし、新しい情報を提供していくことが求められるのではないか。

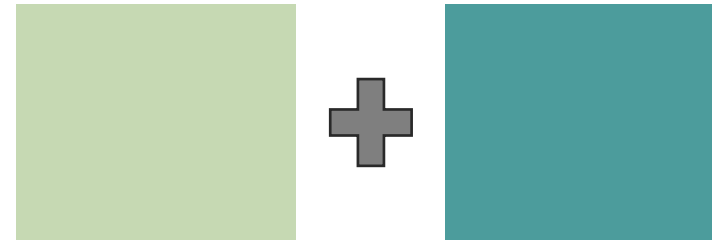
【企画目的】

1. ビジネスマナーの現代における変化を把握し、研修として展開することで企業のマネジメント・人材育成・定着など企業力の向上に寄与する
2. 時流に合った研修内容を展開することで、企業側・働く側双方の共感・納得感を得る

「ビジネスマナーとは何か？」を改めて考える



従来のビジネスマナーを改めて
新しい現代のビジネスマナーを
定義する



従来のビジネスマナーに加えて
新しい現代のビジネスマナーで
付加価値を高める

ビジネスマナーの考え方について情報収集し、変化や傾向の分析

仮説1. ビジネスで求められるマナーの形質は、変化しているのではないか？

従来のビジネスマナーだけでなく、捉え方の範囲を広げ、アップデートしたビジネスマナー・ビジネスマインドが求められるのではないか。

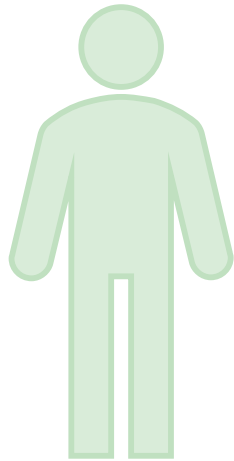
仮説2. 世代間・属性など、ステイタスによってビジネスマナーの捉え方が異なっているのではないか

企業の採用担当や役員クラスの方々の年代と若年層では、価値観や判断基準(デジタル環境、WLB意識、就労意識)が異なり、それゆえビジネスマナーに関する考え方も差があるのではないか。

「ビジネスマナーとは何か？」を改めて考える

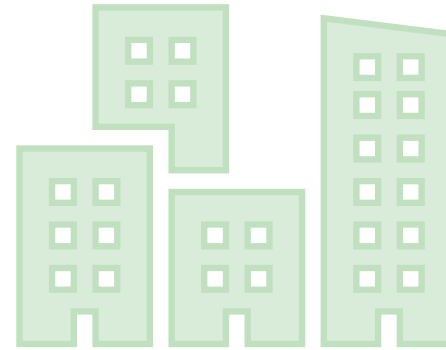
個人と企業の2本の調査を実施、双方を比較しギャップ・共通項を紐解く

個人調査



一般の意識
個人の価値観・考え方
ビジネスマナーに対する意識など

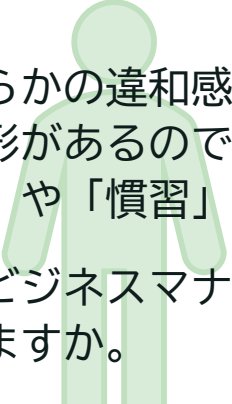
企業調査



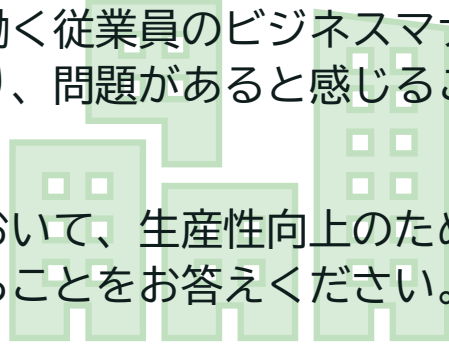
企業側（管理職・経営者）の意識
従業員に求めること
自社で実施していることなど

個人と企業の2本の調査を実施、双方を比較しギャップ・共通項を紐解く

個人調査

- 
- 次のうち、何らかの違和感や、もっと現代社会にあった形があるのではと感じる「ビジネスマナー」や「慣習」はありますか。
 - あなたは、「ビジネスマナー」とはどんなものだと考えますか。
 - 仕事におけるコミュニケーションについて、あなたの考えに近いものを教えてください。

企業調査

- 
- 貴社で働く従業員のビジネスマナーで気になったり、問題があると感じることはありますか。
 - 貴社において、生産性向上のために取り組んでいることをお答えください。

振る舞い

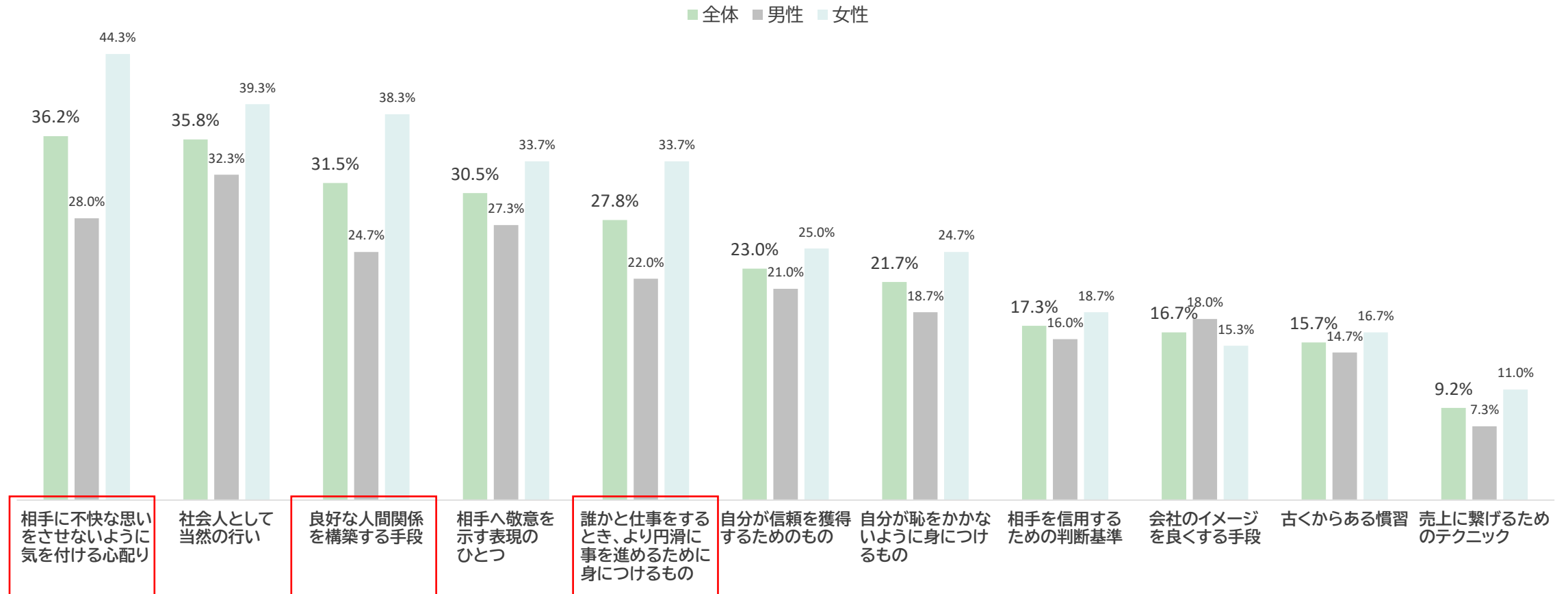
生産性

コミュニケーション

振る舞い

個人調査

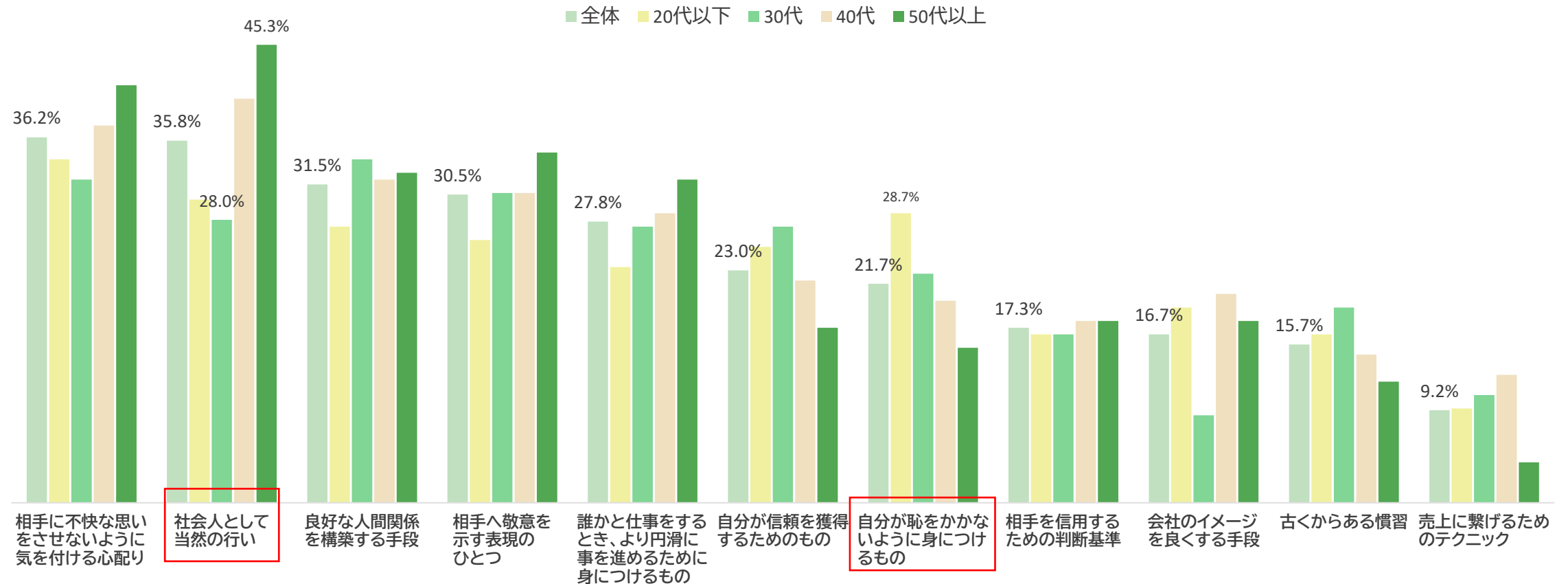
Q.あなたは、「ビジネスマナー」とはどんなものだと考えますか。(複数回答)



振る舞い

個人調査

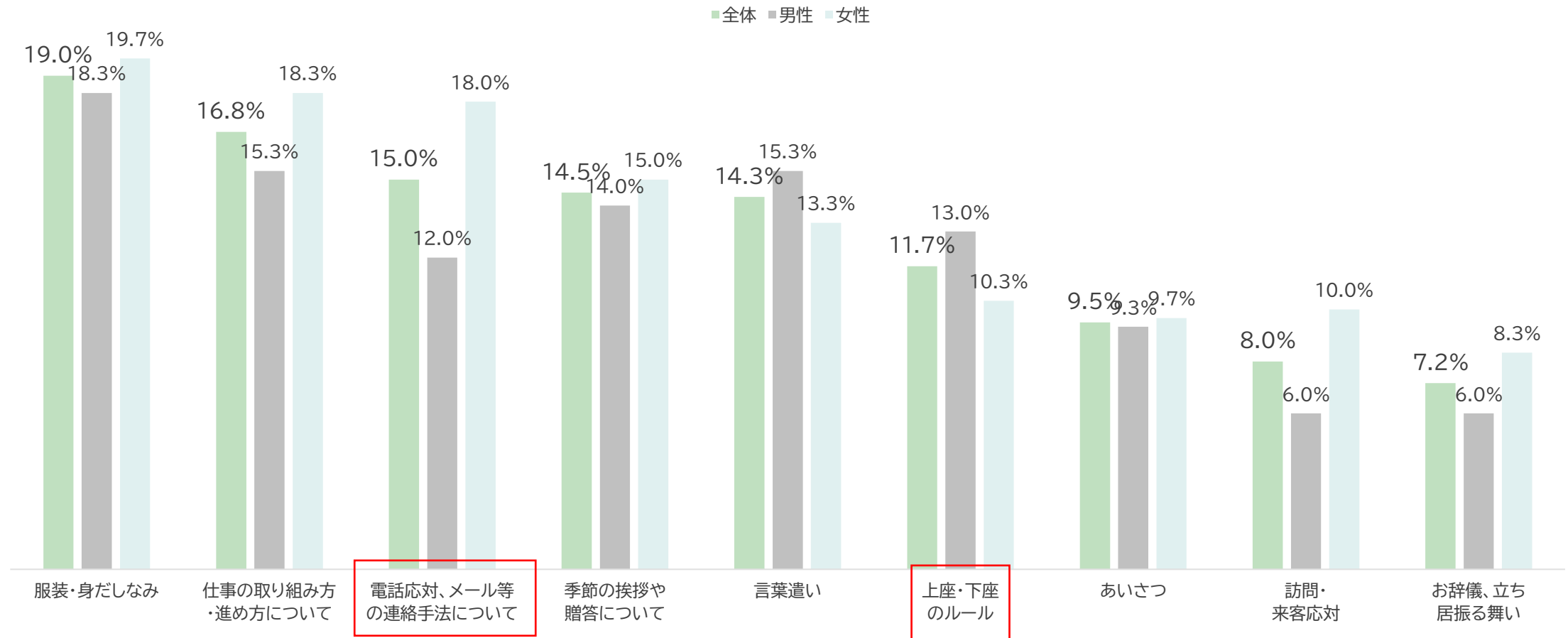
Q.あなたは、「ビジネスマナー」とはどんなものだと思いますか。(複数回答)



性別や年代によって考えに差がある

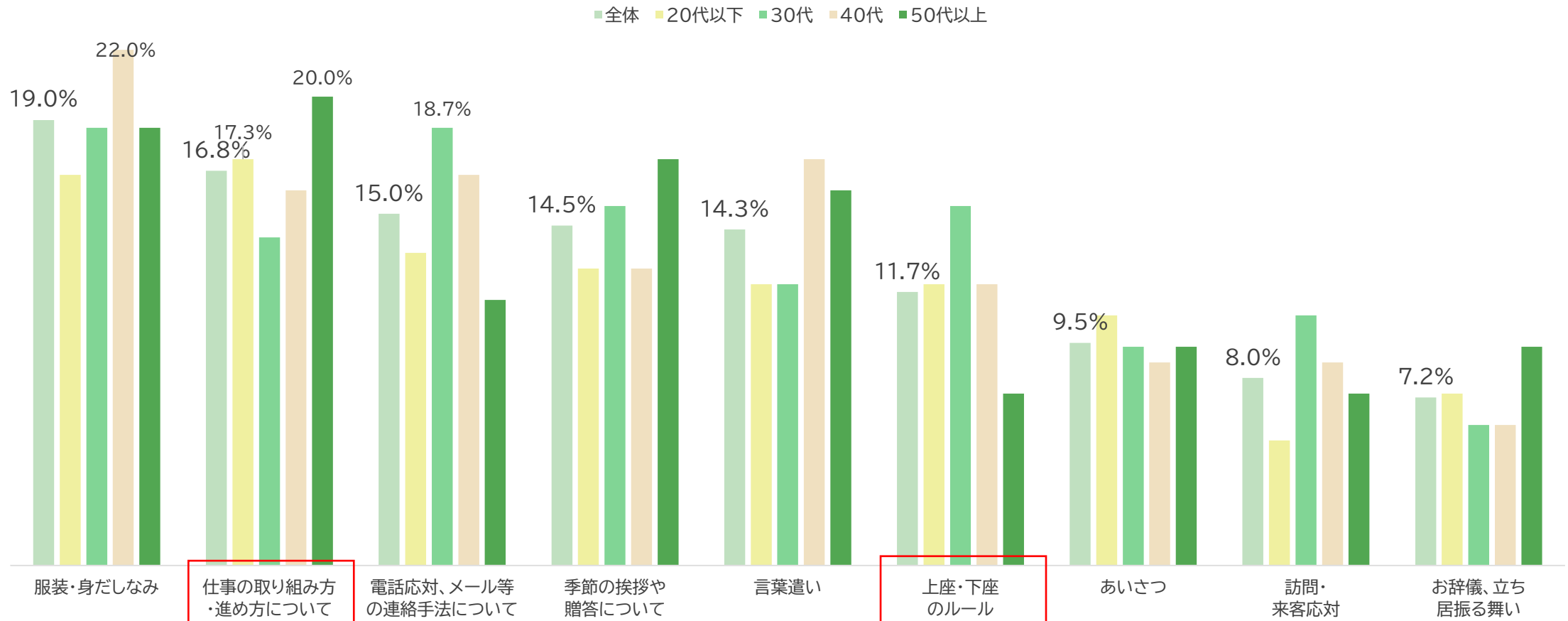
振る舞い 個人調査

Q.次のうち、何らかの違和感や、もっと現代社会にあった形があるのではと感じる「ビジネスマナー」や「慣習」はありますか。(3つまで)



振る舞い 個人調査

Q.次のうち、何らかの違和感や、もっと現代社会にあった形があるのではと感じる「ビジネスマナー」や「慣習」はありますか。(3つまで)



性別や年代によって感じる違和感にもに差がある

振る舞い

Ex. 服装に関する意見



スーツでしっかりまとめるスタイル、
ラフに動きやすいスタイル、
求められる条件も様々
⇒「コレ」という最適がみえにくい

振る舞い 個人調査

Q.社会で仕事を進める上で、ビジネスパートナーに求める条件は
どんなものがありますか。(複数選択)

取引先のお客様

- 25.2% 互いの理解をより深めようとする誠実さ
- 24.5% 気持ちよく仕事を進められる気配り
- 18.5% 仕事を素早く進める技術
- 16.8% 限られた時間を無駄にしない生産性

2.13個

同じ会社の人

- 41.8% 気持ちよく仕事を進められる気配り
- 30.8% 仕事を素早く進める技術
- 28.5% 互いの理解をより深めようとする誠実さ
- 27.2% 限られた時間を無駄にしない生産性

3.10個

平均回答個数

- お客様か、同じ会社の人なのかによって求める要素の順位が違いますが、求められている内容は一緒
- 長い時間一緒にいることが多い「同じ会社の人」には、より多くの条件が求められている
- 特に多くの人を求める条件として挙げたのは「気持ちよく仕事を進められる気配り」

振る舞い

生産性

コミュニケーション

生産性？

$$\text{生産性} = \frac{\text{産出 } output}{\text{投入 } input}$$

少ない人数・工数で多くのものを生み出せれば、「生産性が高い」

コスト・パフォーマンス

費用対効果。消費活動に使う。安くて質の高いものは「コスパが良い」

効率性

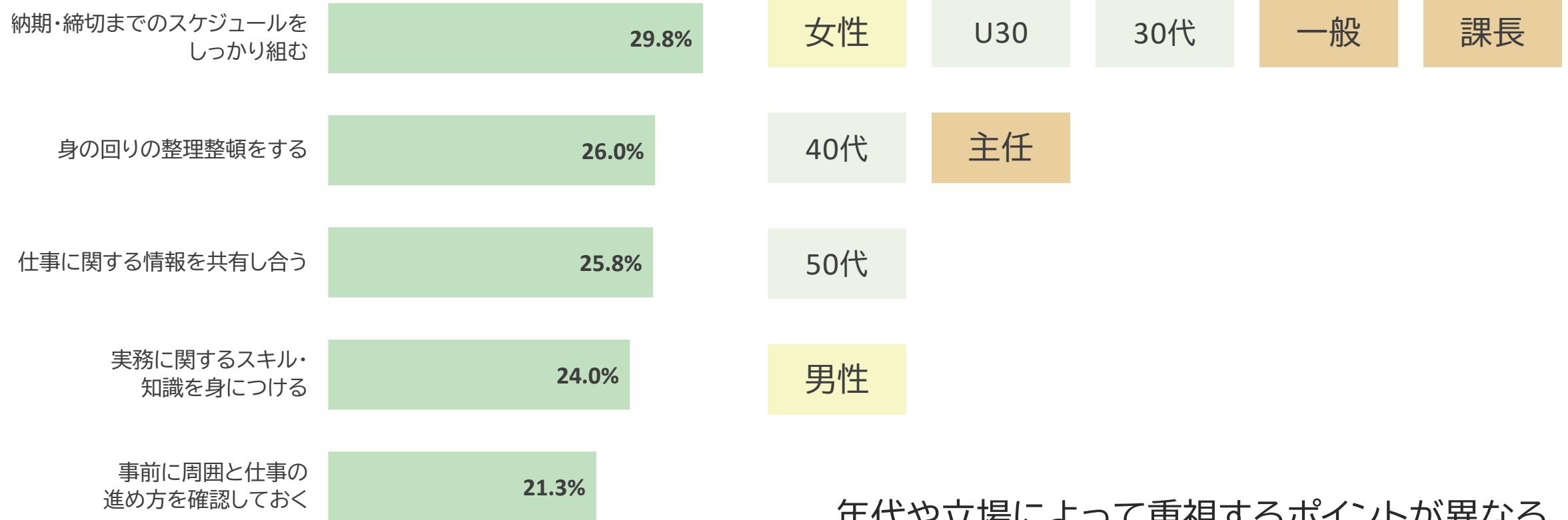
生産性を高めるための手段。無駄な作業・時間を取り除くと「効率が上がる」

アンケート結果から導き出したアイデムが提案する新ビジネスマナーの3本柱 **AiDEM**

生産性

Q.効率的に働くためにどのようなことをしていますか(最大3つまで)

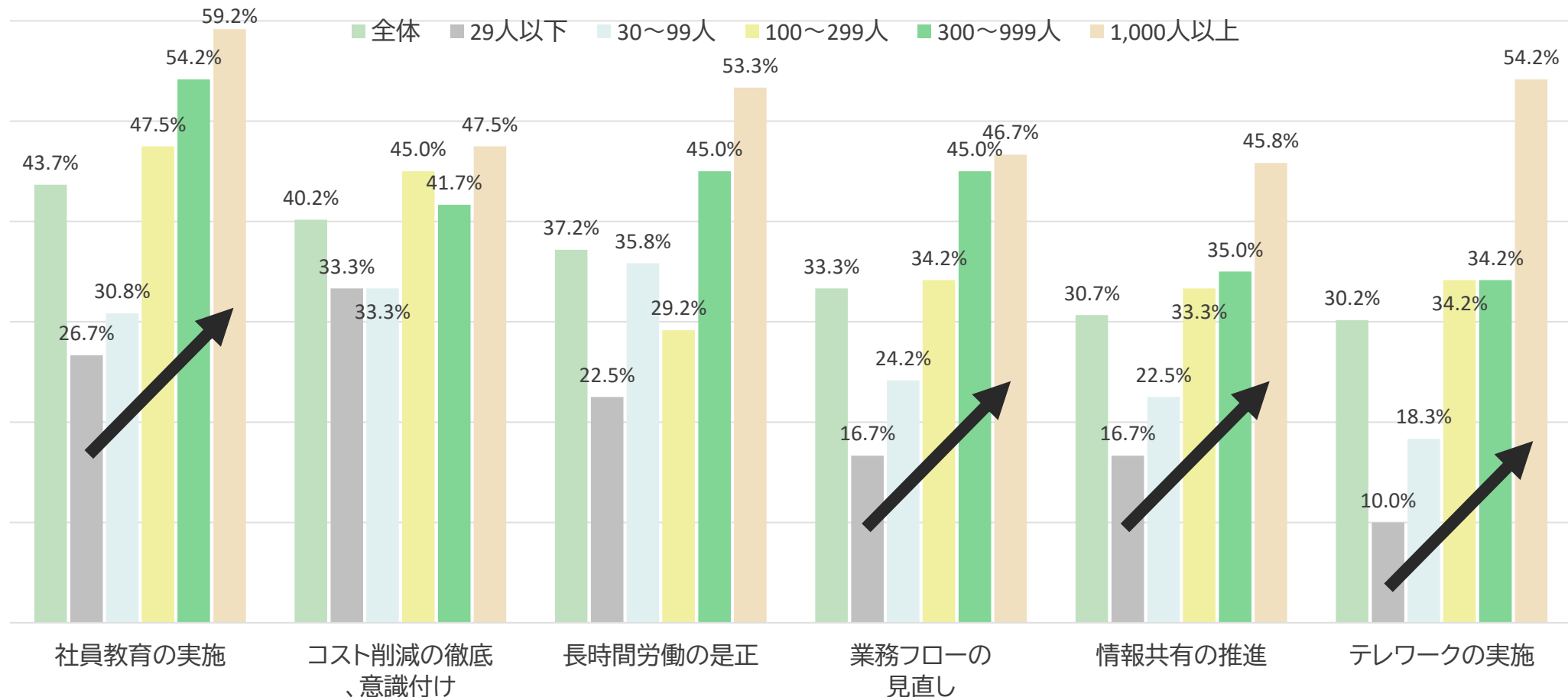
個人調査



年代や立場によって重視するポイントが異なる

生産性 企業調査

Q.生産性向上のために取り組んでいることをお答えください(複数回答)

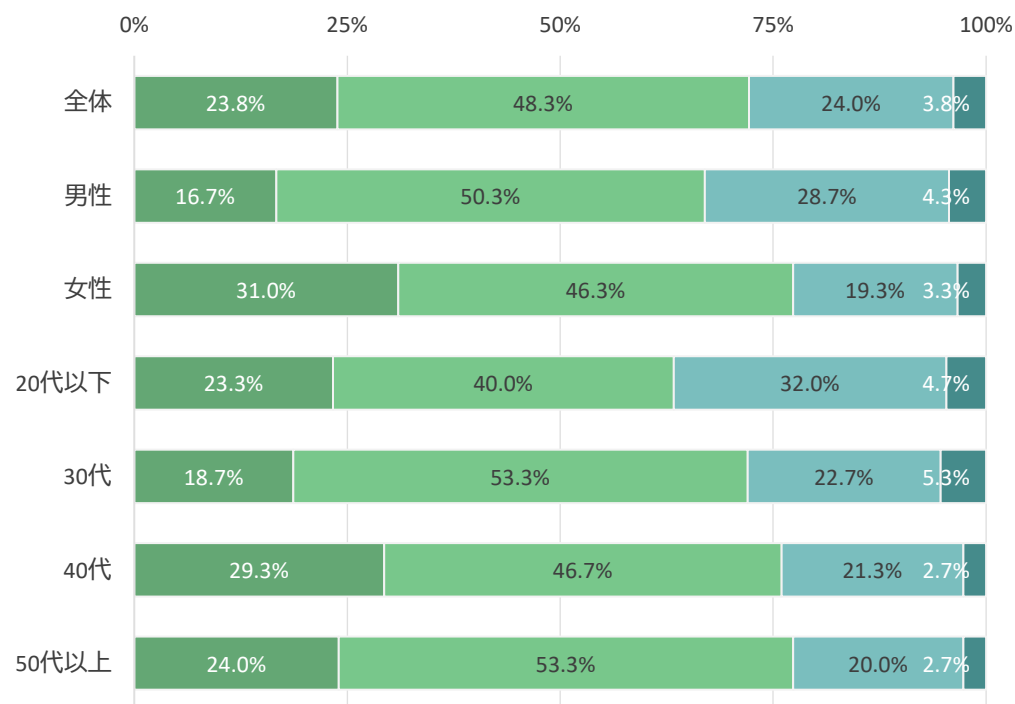


生産性 個人調査

Q.仕事の進め方や、仕事に対する考え方について

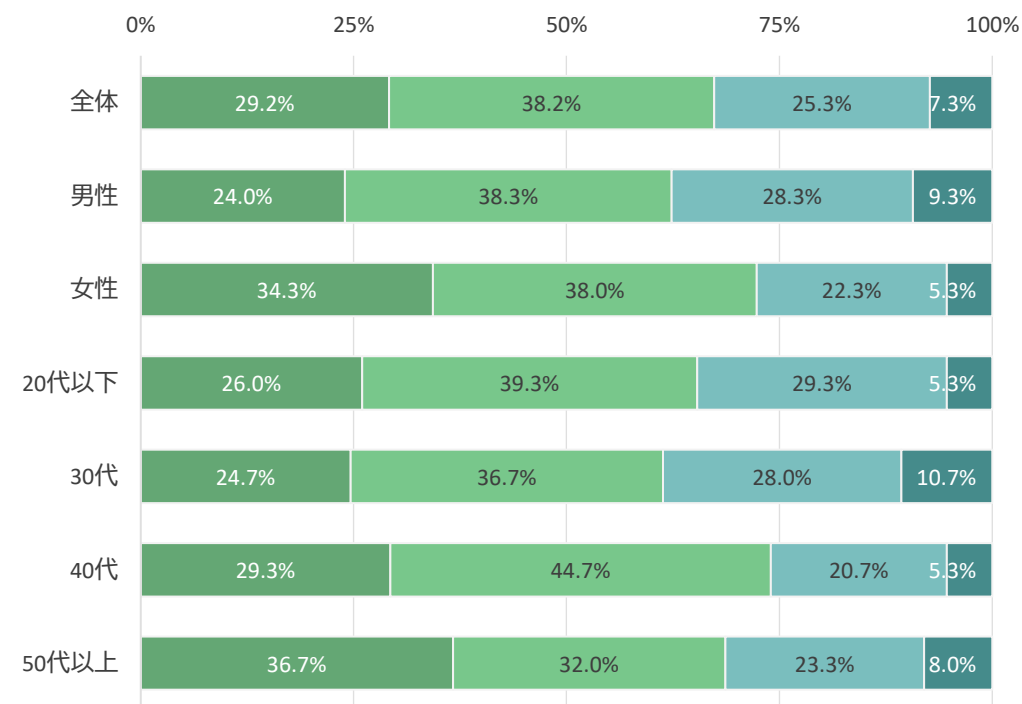
A.業務時間内に効率的に進めることで質を高めたい/
B.仕事の質を高めるためには時間をじっくりかけたい

■ Aに近い ■ どちらかと言えばA ■ どちらかと言えばB ■ Bに近い



A. 時間外労働はできるだけしないほうが良い/
B. 仕事が終わらないなら時間外労働もいとわない

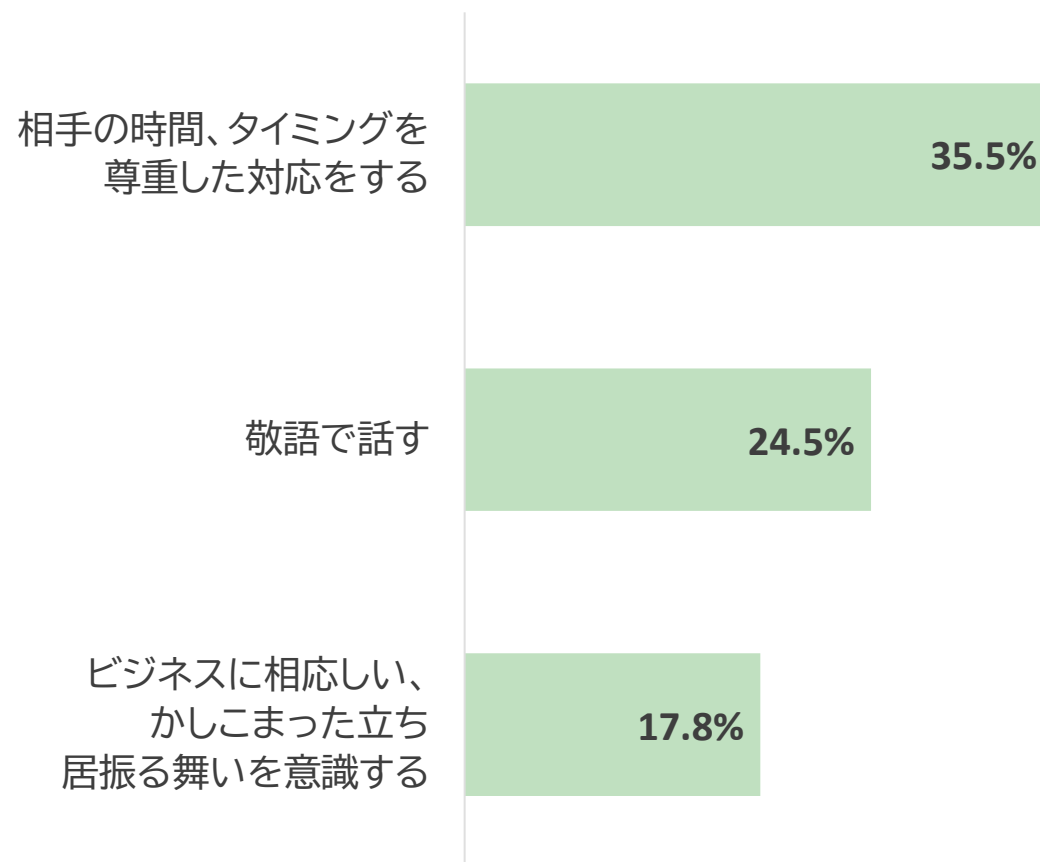
■ Aに近い ■ どちらかと言えばA ■ どちらかと言えばB ■ Bに近い



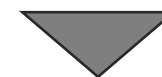
いずれもA側の割合が高い…限られた時間の中で進めたい傾向

生産性 個人調査

Q.社会人として親密な関係を築きたい相手に対して、
交流する際に意識していることはありますか(複数回答)



敬語(言葉遣い)や立ち居振る舞い以上に、
タイミングを意識した行動をとっている



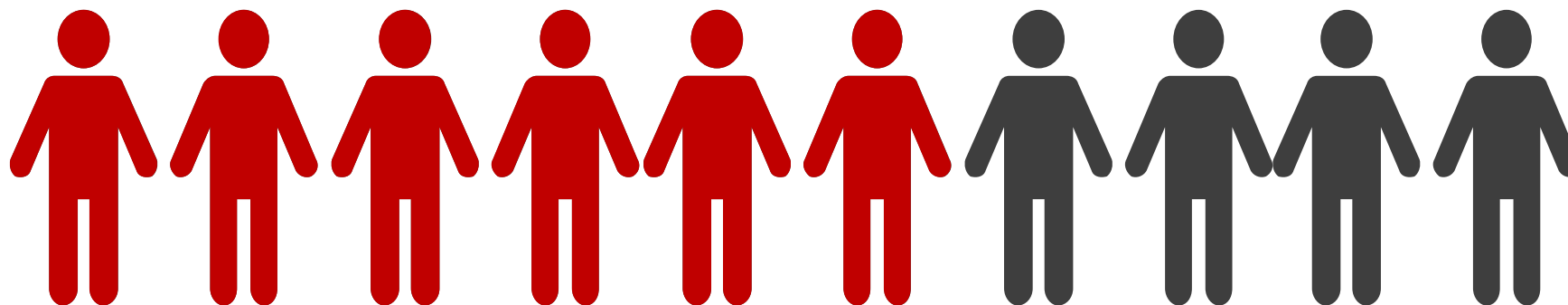
時間への意識は、自分だけではなく、
相手に対しても優先して考えられている

生産性
個人調査

Q.仕事の進め方や、仕事に対する考え方について
「電話は相手の時間を奪うもの」?

「奪うもの」62.2%

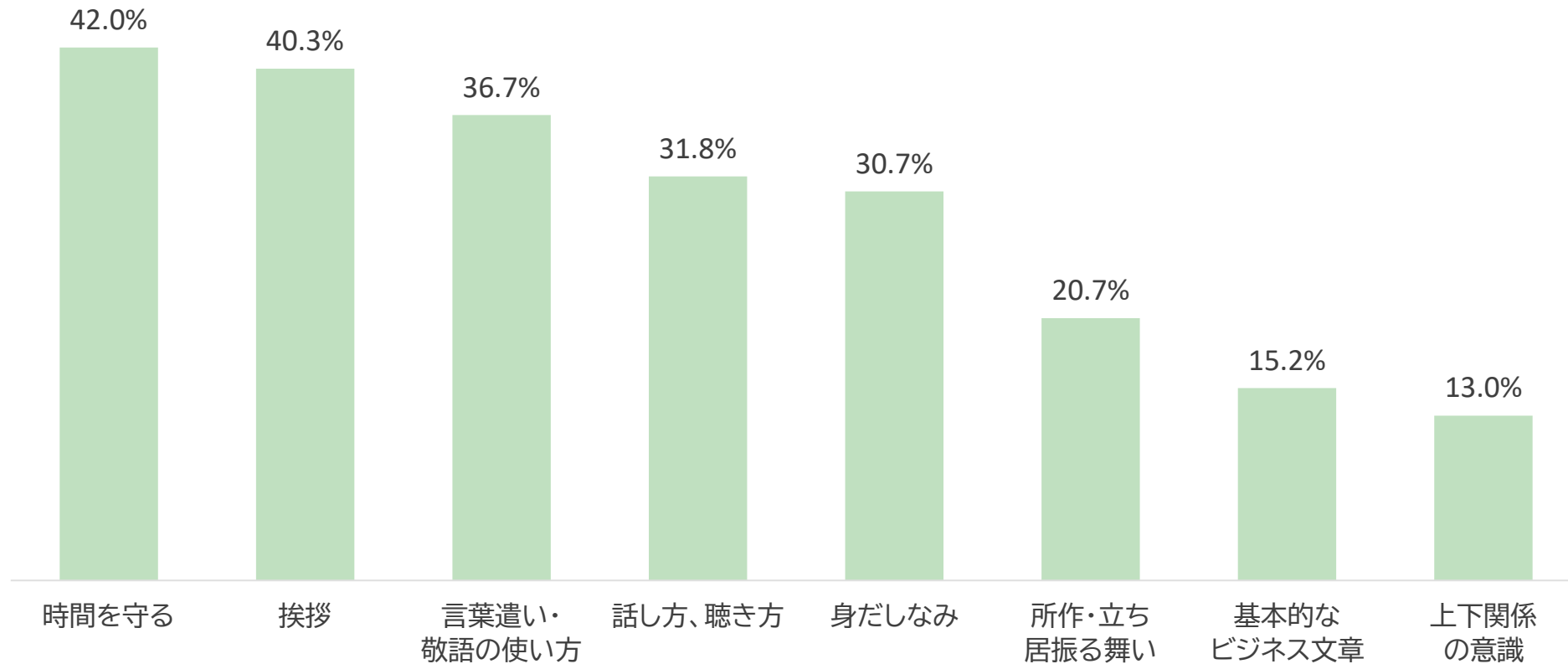
「そうは思わない」37.8%



近年は、電話に対する印象が変わりつつあるのかも

生産性 企業調査

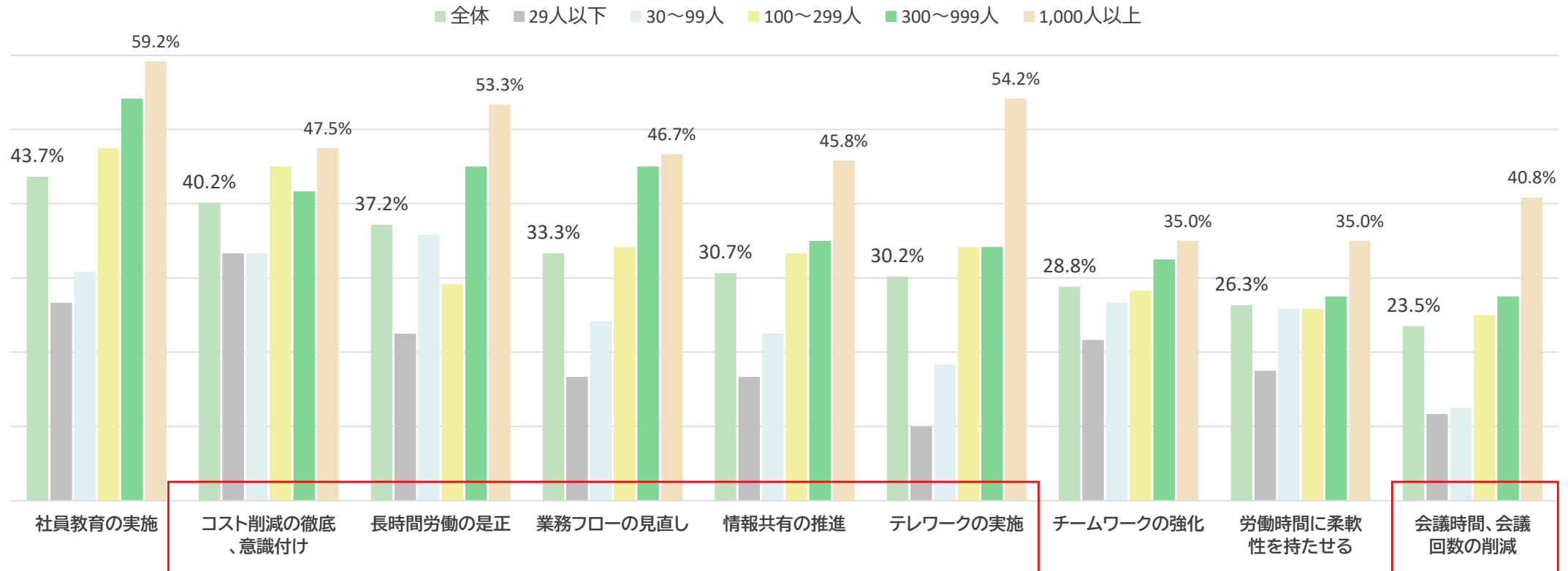
Q.自社の社員に対して求める、
最低限のビジネスマナーは何ですか。(最大3つ)



アンケート結果から導き出したアイデムが提案する新ビジネスマナーの3本柱 **AiDEM**

生産性 企業調査

Q. 生産性向上のために取り組んでいることをお答えください。(複数回答)



限られた時間の中で効率を高めたいのは企業側も一緒

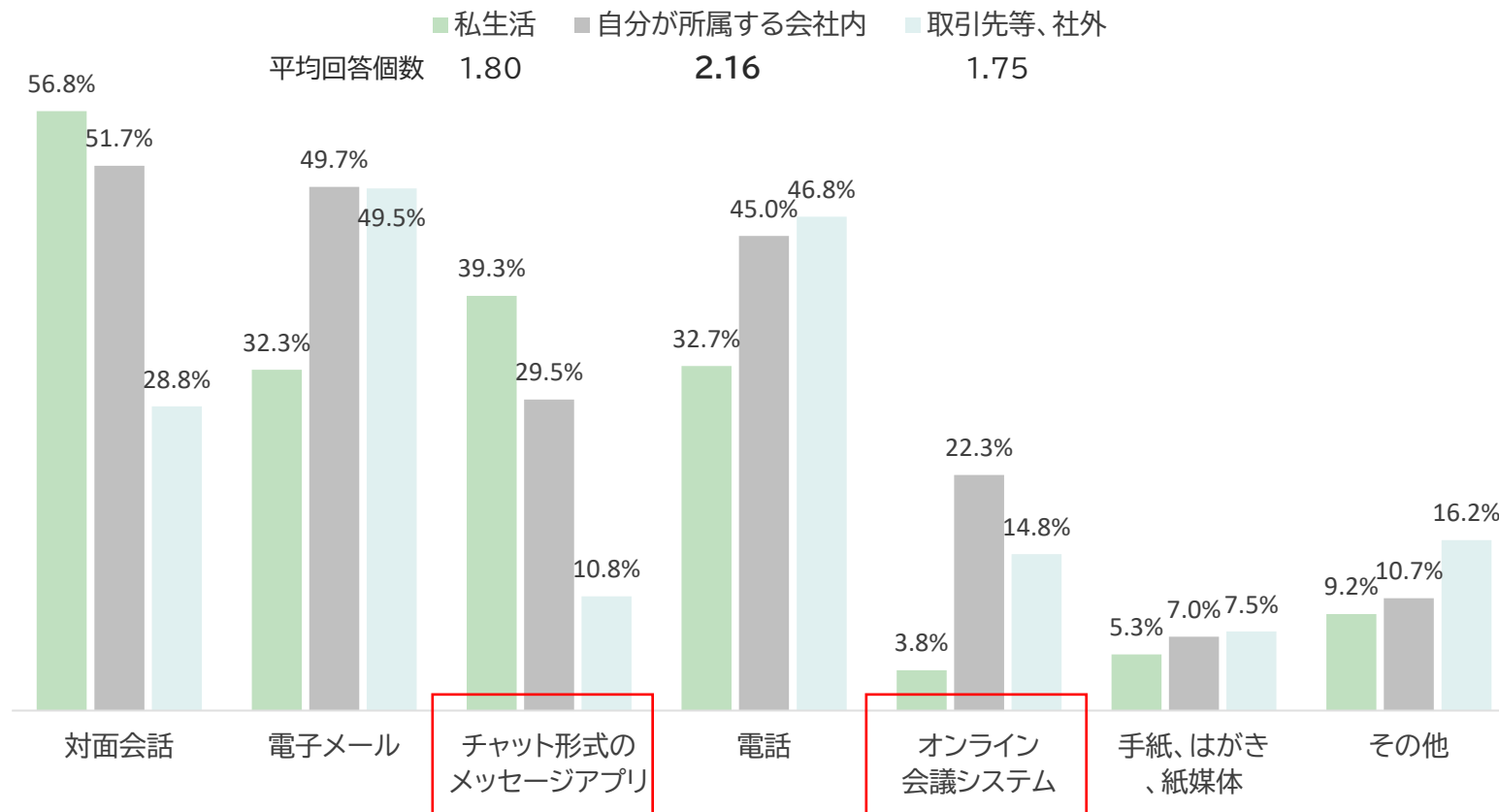
振る舞い

生産性

コミュニケーション

コミュニケーション 個人調査

Q.だれかと連絡を取り合うとき、 頻繁に利用する方法はどれですか(複数回答)



「私生活」では連絡手段が「電子メール」の割合が「会社内」「取引先、社外」より少ない

「会社内」では色々な手段が取られている

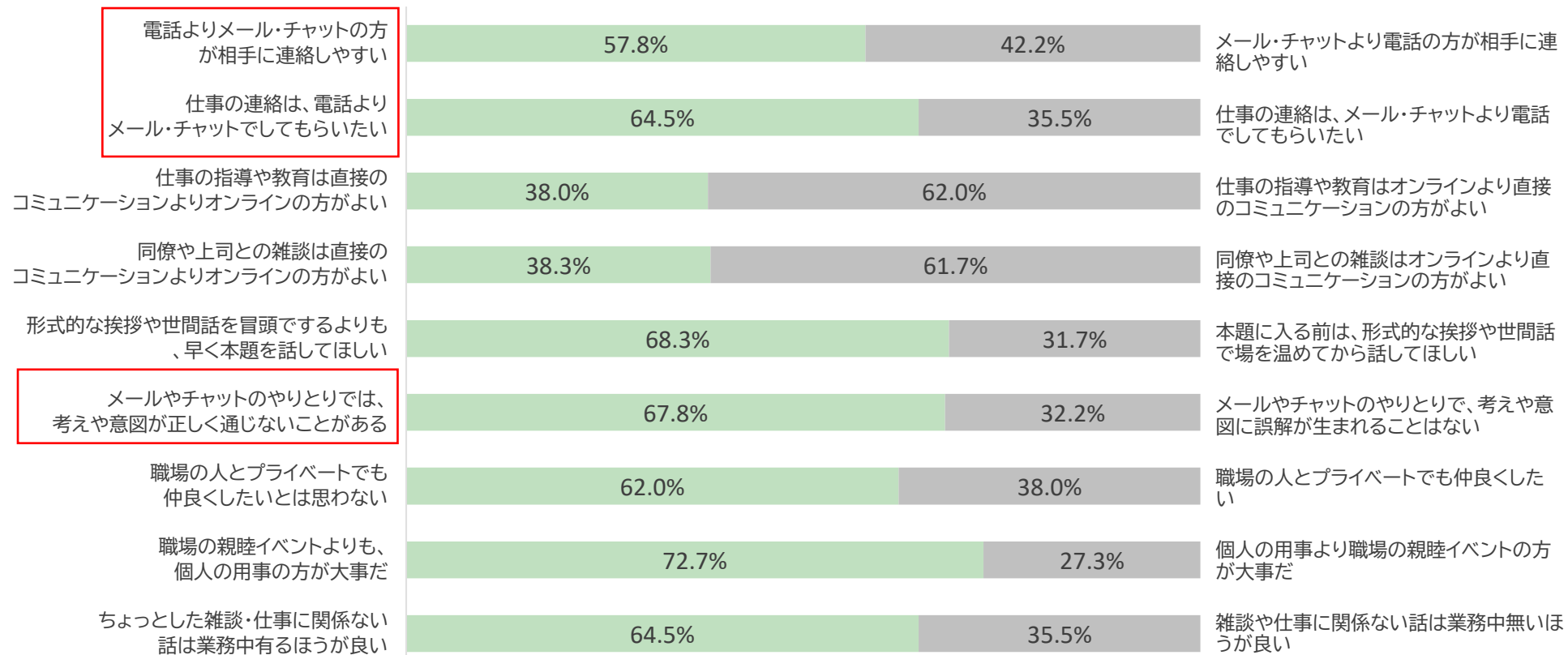
「取引先等、社外」とは対面会話・メッセージアプリが少ない

コミュニティによって、選ばれる連絡方法が異なる

アンケート結果から導き出したアイデムが提案する新ビジネスマナーの3本柱 **AIDEM**

コミュニケーション 個人調査

Q. 仕事のコミュニケーションに関する考え方



チャット・メール > 電話

指導・雑談は直接

誤解の可能性がある
と考える人が7割

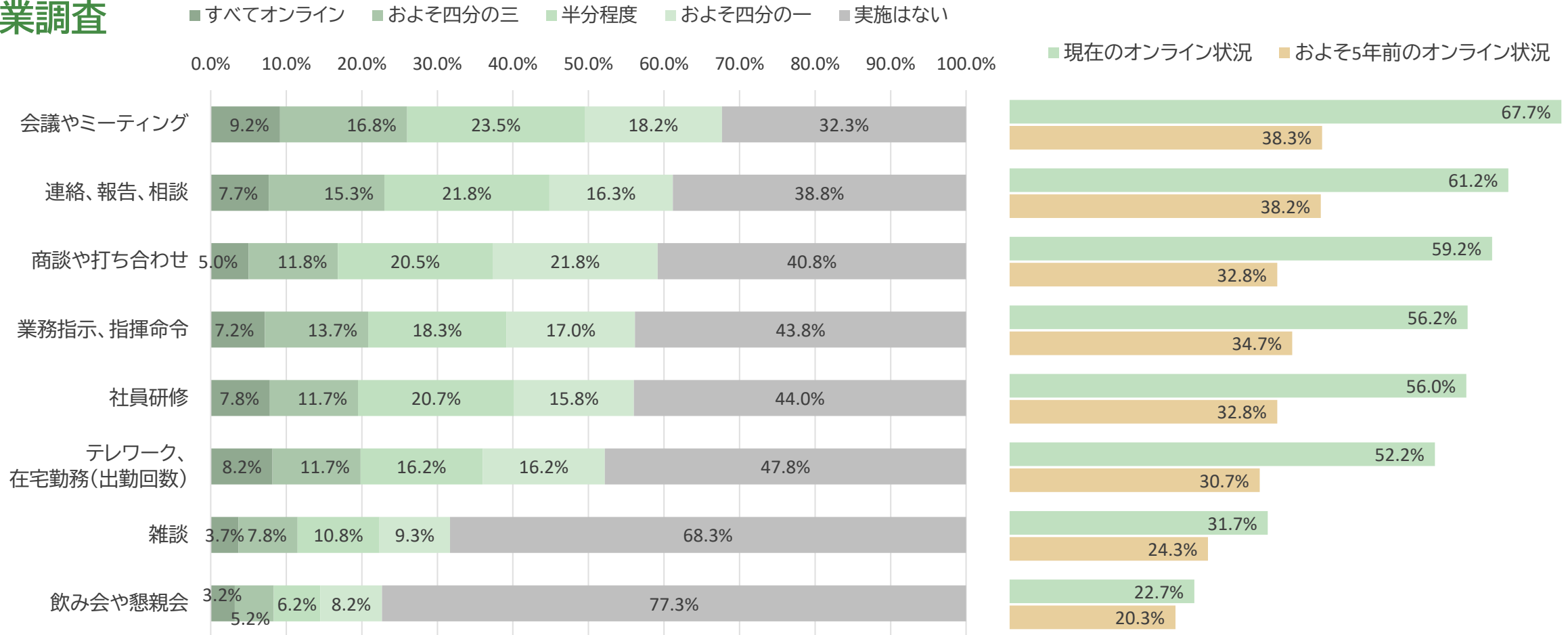
リモートワーク

オンライン〇〇

アンケート結果から導き出したアイデムが提案する新ビジネスマナーの3本柱 **AIDEM**

コミュニケーション 企業調査

Q.現在の業務のオンライン化について



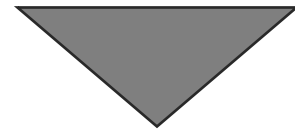
オンラインで実施できる環境が揃ってきた

コミュニケーション手段の傾向

コロナ禍以降、急激なオンライン化に伴い
ツールの変化が著しい

対面、メール、電話、チャット、オンライン会議など

コミュニケーションのオンライン化は著しいが
一辺倒になってはいけない



気持ちよく仕事を進められる気配り

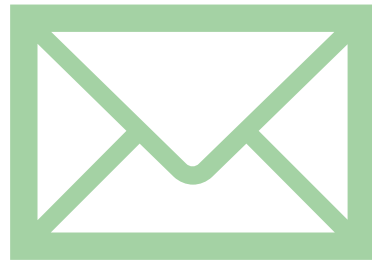


ツールを使い分けることによるコミュニケーションの最適化が重要

?. 主なコミュニケーションツールの特徴

メール

- 相手が自由に確認して、返事が出来る
- 送受信が記録で残るため、伝達ミスを防げる
- 返信がないと相手が確認をしてくれたかが分からない



電話

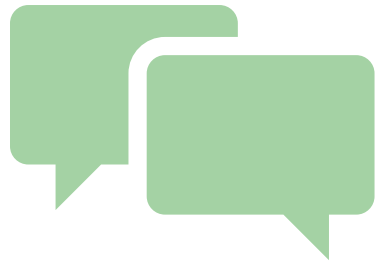
- リアルタイムの双方向で連絡が取れる
- 相手の状況が分からない
- 記録性がない



？. 主なコミュニケーションツールの特徴

ビジネスチャット

- 気軽にスピード感を持って連絡が出来る
- グループを組めば、一度に大勢との連絡が可能
- メッセージが既読になってしまうと時間差での返事がしづらい



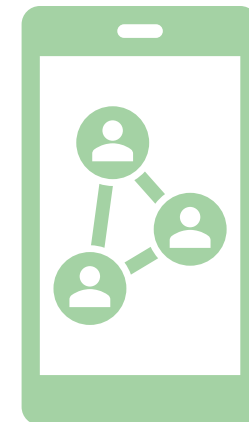
オンラインMTG

- インターネット環境があれば、どこでもMTGが可能
- 遠方の人でも対面でのコミュニケーションが可能
- 求められないと発言をするタイミングが難しい



SNS

- 個人的な相談をしやすい
- 気軽に話しやすいが、仕事とプライベートの境目が曖昧になる
- サービスによっては、セキュリティ対策への不安が残る



振る舞い

- 気持ちよく仕事を進められる気配り
- 相手の立場に立った行動

生産性

- 自身の業務改善・フローの見直し
- 相手に配慮した仕事の進め方

コミュニケーション

- オンラインの利便性に偏り過ぎない
- TPOに合わせたツールの使い分け

最も重要なこと、それは…

**相手に不快感を与えず仕事を
スムーズに進める気配りや行動**

アイテムが考える新たなビジネスマナー【イメージ図】

従来のビジネスマナー

仕事をスムーズに進める上で、最低限のベース

- ①一律のルールに基づいた「型」がある行動・考え方
- ②全業種・全世代共通

型のあるマナー

- ・挨拶
- ・お辞儀の仕方
- ・言葉遣い
- ・名刺交換
- ・身だしなみ



仕事の捉え方

- ・会社優先
- ・質より量
- ・終身雇用

現代においても必要な要素

新ビジネスマナー

仕事をスムーズに進める上で、新たに配慮したり意識しなければならないこと

- ①一律のルールが存在しない「型」がない行動・考え方
- ②TPOによってフレキシブルに対応

型のないマナー

- ・タイムパフォーマンス
- ・フラットな人間関係
- ・オフィスカジュアル
- ・心理的安全性の確保



仕事の捉え方

- ・個人の生活優先
- ・生産性、効率化
- ・自己のキャリア形成

アップデートしていくために必要な要素

新生！アイテムのビジネスマナー研修

(従来と新を学ぶことでどのような場面にも対応できるビジネスパーソンになる)

各企業で求められるビジネスマナーは一様ではなく、
業種・業界・商習慣によって変わるもの！

ビジネスマナーはこれからも時代の変化と共に
形を変えながら存在し続けるでしょう。

アイDEM研修ではこんな課題を解決します！

導入社数 11,000社超 受講者数 65,000人以上
受講していただいています！

-
- 採用した貴重な人材を、1日も早く成長させたい
 - 接遇力・人的サービス力の向上で会社のイメージを良くしたい
 - スタッフのコミュニケーションスキルを高めたい
 - 役割・職種に応じたスキルを身につけさせたい
 - 若手を組織の「リーダー」に育てたい
-