

時代にふさわしい気品をまとう

## 現代マナー講座

携帯電話やメール等、ますます複雑になる現代のコミュニケーション。そこにはビジネスシーンだけでなく、大切な方とのやりとりでも気をつけたいマナーがあります。現代女性のたしなみを五十嵐かほるさんに伺いました。

Illustration: Makio Kimura Text: Kaoru Igarashi



Adviser  
**五十嵐かほる**

イメージコンサルタント。元・全日空国際線客室乗務員。モデルや司会、講師、ファッションプロデューサーを経て、現在ノイ・ムジーク代表を務める。企業・店舗のプロデュース、企業研修、個人ブランディング等を手がけるなど活躍中。著書に「あなたの魅力を限界まで引き出す技術」(アスカ出版)など。

いつの時代だって「マナー」とは、相手を思いやる心のこと

人々の価値観やライフスタイルが激変している今日。一概にどこまでが常識で、どこからが非常識なのか決める事も難しく、従来のマナーの常識では対処しきれない問題も出てきています。また、昔ながらの礼儀作法の中には現実にはそぐわないものもあるようで、年代による考え方の相違を互いに押し付け合わずに、どこまで尊重できるか、しなやかに対応できることが必要とされているのではないのでしょうか。

最近気になる「マナー」が、エレベーターとコンビニエンスストアやコーヒーショップなど店舗のレジ前の並び方。デパート等のある程度混

雑したエレベーターで、扉の前に位置した人がエレベーター停止時にエレベーターから出て、降りる人のために出口を確保してあげている人は意外に少ないものです。自分がエレベーターに乗って目的まで行ければいいと、同じ空間にいる人を無視しているかのように思えてなりません。急いでいたり、心に余裕がないと相手のことまで考えることが出来ないことがあります。そんな場面を見ると寂しい気分になります。

また、いくつかがレジが並んだ店舗での会計時、銀行のATM機のように並んだ順番どおり、次の人が空いたところに進むべきではと思いません。その状況や空気が読めず、並んでいる人を差し置いて順序を乱す人を見かけてしまうと「ちょっとお」と口には出さずとも、頭にきてしまいます。誰だって時間の無駄はしたくないし、要領よく生きたいけれど人間としての優雅さに欠けるような気がしてなりません。

マナーとは、「すべき」や「してはいけない」などと規則に縛られている堅苦しいものではないのです。その空間を共有している者

場合に、誤解されるなんてツマラナイことを避ける為にも、文章の頭にクッション言葉をつけることをおすすめします。例えば、「恐れ入りますが」「お手数ですが」「申し訳ないのですが」「大変残念なのですが」「心苦しいのですが」等を添えることで、ダイレクトに伝える言葉の「緩衝材」(クッション)となってくれます。言葉も人柄も柔らかい印象を与えますし、頼み事もコミュニケーションもスムーズに進む可能性が高くなります。

そして、最後に忘れてならないのが、送信前に必ず読み返す習慣です。Eメールは、時間も選ばず便利なので、つい勢いで書いてすぐに送信してしまうもの。相手の感情を害してしまうような内容になることのないように、もう一度最後に確認すると良いでしょう。手紙と同様、後に残るものは、取り消しがききません。

同士が、楽しく、気分良く過ごす為のお互いに対する思いやり、それがマナーです。それを踏まえた上で、さらに「時代特有のマナー」について話を進めたいと思います。

### MOBILE

電話美人になるには?

機種も機能も多彩になった携帯電話では、便利だからこそトラブルも多く発生しているようです。世の中の人全員が携帯電話を持っていて決めた付たり、相手が電話にすぐに出るものと思いつい込んだり、携帯電話が本来、予備のツールであること忘れてしまうと、逆に不意な道具になりかねません。また、ちょっと一言やかける場所と時間などによって人の印象をも、かなり変えてしまいます。

最低限守るべき基本マナーは、ご存知の通り、使用禁止の場所では携帯電話の電源を切ることです。まず、病院、飛行機、電車やバス内の優先席付近はもちろんのこと、劇場や、映画館、美術館、図書館などの静かな場所では、マナーモードの音でさえ、周りに迷惑になる事がありますので、スイッチを切ってその時間をゆったりと楽しむ事をおすすめいたします。時々、映画館でマナーモードにした携帯電話で時間やメールをチェックしている人がいます。電話を開くことで青白く光り、周りの方の鑑賞の邪魔になることまちがいない

し。お気をつけ下さい。また、レストランでも食事を楽しむことを優先しましょう。食事より電話を優先させてしまつては、相手の方に「あなたを大切にしている」感ゼロ。どうしても緊急の電話が入る時は、途中で中座し、化粧室など邪魔にならないところで確かめてください。携帯のスイッチを切ることは、一緒にその時間を共有しているお連れの方に対しての気遣いになります。携帯電話に対する「いつかかってくるかもしれない」強迫観念から自由になって、気持ちに余裕を持ちたいものです。

メール。しかし、あなたのコンピュータは世界中とつながっています。プライバシーマーク取得も企業によっては必要ですが、個人情報知らぬ間に流れていってなんてことのないよう気をつけたいですね。特に気をつけたいのが「CCあり」で送信する際の注意点。社内や身内、お互いに親しい場合をぬいて、BCC(ブライインドカーボンコピー)でお送り下さい。受信者に他者の名前やメールアドレスも、他者に送っていることさえもわかりません。もちろんBCCで送信していることを相手にお伝えした方が良いでしょう。

それからメールの宛先に先様を呼び捨ての状態(例えば「送信者…ろざるばあやか」「宛先…五十嵐かほる」)で書かれていることがあります。ビジネスレターや目上の方にメールを送る場合、メールの宛先に「○○○様」と敬称をつけることが礼儀とされています。先様のメールアドレスをそのまま宛先にしている場合を省き、面倒ではありますが早速、コンピュータのアドレス帳に敬称をつける作業を始めませんか?

また、内容に関してですが、口ではソフトに伝えることが出来る言葉も、文章にするとキツイ印象を与えてしまうことがあります。私自身も嫌な気分になったり、ヒヤツとした経験がありますが、感情が画面から伝わらないので、(だから絵文字ができたのでしょね)相手に何かを依頼する時や相手からの頼みを断る

### E-MAIL

メールの文章で誤解されたことはありませんか?

いつでも手軽に通信できるのがE

### 携帯メールの注意点

基本は、Eメールと同様ですが、簡易なだけに言葉も手短かになってしまいがちです。内容は簡潔で良い



### FACSIMILE

送る量、送る時間に気配りを

便利で確実、ただし丁寧さに欠ける印象にご注意を。改まったお礼や依頼などには使わずに、電話の補完物として事務的なやり取りをする使用の方が良いでしょう。また、本人の

手元に届くまで複数の人の目に触れることも考えられます。機密性に欠けることに注意をし、人に読まれて困るような個人的な内容も控えましょう。十枚以上の書類を送る場合は、あらかじめ先方の了解を得てから送ります。大量に書類を受信するのは、それなりに時間も掛かるので、その間は、よそからのファックスが受信できなくなってしまう。個人宅の場合、電話と回線が一緒のことが多いので電話も使えず、迷惑をかけてしまいかねません。また、受信用紙にも限りがあるので前もっての確認が必要です。送受信後は、無事に送受信されたのか確認を忘れずに。また、もう一つの注意点として、個人宅へは、早朝や深夜と言った時間に、送信すると着信音が鳴って、迷惑をかけてしまう場合があります。基本的に電話と同様、朝9時から夜9時までの間にファックスを送るのが良いでしょう。

## ANSWER-PHONE

### 声を残す。 気持ちと共に

私を含め、女性の話し方手順は、ついつい詳細やエクスキューズ(理由や弁解)から話してしまいがちです。それは、女性の持つ優しさから来るものようですが、わかりやすい話の構成としては、まず先に結論から話します。その後理由を話し、最後に詳細を伝えるとスムーズで

す。電話の場合、先方に手短かに伝えたいといけません。特に携帯の留守番電話になると、20秒以内で伝えなければならぬ時もあり、何度も何度もメッセージを残す人もいて、メッセージがそれ以上残せなくなったりしたら相手に対して迷惑にもなりかねません。少しの時間でメッセージを残さなければならぬ場合、よく気を遣って「また、かけます」だけのメッセージを残す人がいますが、出来れば、名前と共に「〇〇の件でご連絡致しました」と残された方が、急用かどうか、どんな情報が欲しいのかなども分かり、相手が安心して電話を待つことが出来ます。

また、耳に心地が良いとされる声は、通常音域の「ソ」の音と言われていますが電話の声は、聞き取りやすい高めの声で話すことをおすすめします。そして、結論から話す癖をつけること。簡潔に分かりやすく、できる女の印象を残したいですね。

そして最後に、人間性が出る素敵な電話での話し方……「素敵な誘い方の出来る女性」についてお話しします。皆さんは、ご自分がコンサートのチケットを2枚持っていたら相手をどの様に誘いますか？ ます日時が先とばかりに「〇月〇日、空いてる？」と聞く人って意外と多い様に思うのです。その日にあいにく、友達といつでもいい約束をしていて「ゴメンー！ ダメだわ。空いてない」と断るとします。すると「あっそう残念ね。〇〇のコンサートチケ

ットが手に入ったんだけど……またねー」がちゃん、ブーブブブーブ……。えーっ！ 友達との約束を違う日にするから先にそれを言っつてよ！ 〇〇の大ファンなのに……と失望した経験はありませんか？ たぶん相手はイジワルをしたのではなく、無意識にしまった会話だったのでしょう。素敵な誘い方の出来る人は、まず内容を相手に伝えてからスケジュール確認をする人ではないでしょうか。例えば、「ねえ、俳優の〇〇さんを囲んで食事会をするんだけど来ない？」「えー？ あの人素敵よね！ 是非会いたいわ。いつ？」「今度の土曜日なんだけど大丈夫かしら？」「その日のスケジュール調整してでも必ず出席するワ」となるわけです。逆に空いていても断りたい場合もあるわけで、相手が誘いを受けやすく断りやすい状態を作ってあげられる「誘い上手」は素

敵な人だと思いませんか？ 自分もことも大事にしつつ、常に相手のことを考えてあげられる。それが大人の余裕ではないでしょうか。会話の中でも常に私が……自分が……ではなくて、あなたは？ と「あなた相手」について話をするように意識してみよう。結構これが難しいのですけれど、相手の考えを聞く態度が人から好かれる魅力になるようですよ。よく「聞く」と「聴く」の違いを企業研修の際にお話いたしますが、辞書を引くと「聞く」は「耳に入れる」、「聴く」は「身を入れて聞く」と書いてありました。「聴く」という字には「耳」と「目」と「心」が入っているのが常言に言葉に対して五感で受け、身を入れることが大切なのかもしれません。相手の考えを聴き入れ、お互いに気分の良い状態を作り出そうとする気持ちこそ、「大人の余裕」＝マナーと言えるでしょう。

