

特定非営利活動法人
マナー教育サポート協会 会報誌

第39号

マナーは愛



<目次>

- 巻頭言
未来に繋げるマナーの提言 理事長 岸田 輝美 (P 1)
- 20年の歩み
創立20周年を共に喜ぶ会 事務局 (P 2)
- NPO20年に寄せて 岩下 宣子 (P 4)
- 岩下宣子とマナーを深める会 塩嶋 一世 (P 9)
- 花天の会 第17回「青葉の集い」 (P11)
- 感動リレーエッセイ⑮ 小島 洋子 (P12)
- 特別寄稿
電話対応で大事なことは、思いやりと見定め 吉川 理恵子さん (P13)
- 活動報告及び予定 各部 (P16)
- ご支援をいただいている皆様 事務局 (P18)
- 会員募集のご案内 運営体制 お問い合わせ 事務局 (P19)

未来に繋げるマナーの提言

理事長 岸田 輝美

「マナーは愛」という心を初代理事長の岩下宣子先生が指揮をとり日本中に種まきを始めたのが20年前です。今日もこうして活動を続けていられることは多くの方に支えられているからと確信しております。心から感謝申し上げます。



マナーは100人いたら100通り、いいえ200通りのマナーがあるとお伝えしています。それは今、相手がどんなことをして欲しいのか、その方の状況によっても違うからです。

私がマナーを学び始めたころ、知識が増えることが嬉しいのと同時に「マナー違反」をしている人が気になってしかたがありませんでした。

そんな時、岩下先生からの「自分が恥をかかないために学ぶのではなく相手に恥をかかせないためのマナーよ」この言葉が私を変えてくれた瞬間だと思っています。

新渡戸稲造の武士道の話のマナーの説明でよく使います。

私たちマナーを伝える人間の教訓としているものです。

「体裁を気にして行うならマナーとは浅ましい行為である。

真の礼儀とは相手に対する思いやりの気持ちが外に表れたもの。

礼儀の最高の姿は愛と変わりありません。」

コロナによって生活様式が大きく変化しました。多様性という言葉も多く聞かれるようになり一人ひとりの個性を認めることも大切な時代になりました。それによりマナーもいろいろ変化を遂げ、今こそ新しいマナーを提言する時期に来ているのだと思います。変えた方がいいこと、変わった方が自然なこと、なぜ昔そんなやり方をしていたのかをしっかりと考えた上で今の時代のマナーをご提案していけたらと思います。

マナーは見えない心をしっかりと形に表したものです。相手のことを大切に思っていますというその心の表現を目で見える立ち振る舞い、耳で聞こえる言葉遣いで表現します。愛という漢字は人の心を受け入れるという漢字が隠れています。まさに自分に関わる相手の心を受け入れて差しあげることが愛・マナーだと思います。その時代を生きている人々がその時代と一緒に生きる誰かを思い、作り出し、マナーとして今に受け継がれています。ここからも、未来に繋げるマナーを私たちは提案し続けていきたいと思えます。マナーという「安全服」を身に纏うことで自分が安心して心に余裕ができます。だからこそ相手のことを気遣うこともできるのです。自分らしく生きることにお役立ていただけたら幸いです。いつの日か必ずお目もじ叶うと信じております。ありがとうございます。

(ビューティフルマナー株式会社 代表取締役)

20年の歩み

事務局

当協会も2023年11月に20周年を迎えましたが、これも会員の皆様を初め、多くの方、多くの団体様のご支援のお陰とっております。心より感謝を申し上げます。

これからも充実した活動を目指して一層努力してまいりたいと思います。今後ともご支援のほど、よろしくお願い申し上げます。

20周年を迎えましたこの機会に、これまでの活動の歩みを簡単に纏めてみました。

- 2003年 10月20日 特定非営利活動法人の設立を東京都より認証された
認証書（15生都協市特第1585号）
- 11月5日 法人成立
事務所を東京都港区新橋2丁目10番5号に設置し、活動を開始
- 2004年 9月1日 ホームページを開設
- 9月25日 講師養成講座第1期初級コースがスタート
- 11月28日 会報誌創刊号「まなベル まなぼう」発行
- 2005年 事務所を港区新橋2丁目1番1号へ移転
- 2006年 5月20日 第1期生認定証授与式
（認定証授与者は2023年3月末現在108名）
- 10月1日 花天の会（協会認定マナー講師の会）発足
- 2007年 事務所を東京都江戸川区中葛西1丁目31番3号へ移転
当協会の会員を正会員と賛助会員とする（特別会員を廃止）
- 5月27日 花天の会「第1回青葉の集い」を開催
（その後毎年6月頃に開催）
- 事務所を東京都千代田区九段北1丁目9番5号へ移転
- 2008年 中学校における「職場体験学習事前マナー研修」スタート
- 10月30日発行
「これだけは子どもに教えたい！大切なマナーのすべて」メイツ出版
- 2009年 「授業参観に関するアンケート調査報告書」まとまる
「食事のマナーかるた」完成
- 8月 丸の内キッズフェスタ（東京国際フォーラムにて開催）に参加
（2014年までNTTコムウェア株式会社様のもとで参加）

- 2010年 目的、事業の種類を一部修正、賛助会員に個人を追加
事業の種類
 (1) マナーに関する講習・講演会事業
 (2) マナー講師養成事業
 (3) マナーに関する調査・研究事業
 (4) マナーに関して優れた団体及び個人への顕彰事業
 (5) 学校教育（道徳教育）に関する研究と提言事業
 (6) その他目的を達成するために必要な事業
- 10月30日発行 「生活マナーとお手伝い」長崎出版
- 2011年 この年度（第9期）から事業年度が4月1日～翌年3月31日となる
第1期から第7期は10月1日～翌年9月30日
第8期は10月1日～翌年3月31日
- 2012年 丸の内キッズフェスタ、丸の内キッズジャンボリーに名称変更
- 2013年 10周年を機に会報誌のタイトルを「マナーは愛」に変更
「家庭における年中行事に関するアンケート調査報告書」まとまる
- 2015年 8月 丸の内キッズジャンボリーに当協会単独で参加
その後も毎年このイベントに参加
- 2016年 事務所を東京都中央区日本橋横山町4番13号へ移転
事務所内に研修や講座開催のための教室を設ける
- 2018年 「マナー講師養成講座」から「岩下宣子のマナー講座」に名称変更
- 2019年 理事長 初代岩下宣子から、2代目に岸田輝美が就任
- 2020年 新型コロナウイルス感染拡大防止のため「岩下宣子のマナー講座」延期
職場体験学習が中止になるなど、研修の依頼がコロナの影響により減少
連続11回出展していた丸の内キッズジャンボリーが、2020年、2021年は東京2020大会（オリンピック）のため休止、コロナ禍の影響を受け2022年以降の開催を見合わせる事となった
- 2022年 9月 岩下宣子とマナーを深める会をZOOMでスタート
- 2023年 5月「岩下宣子のマナー講座」から「次の世代に伝えたいマナー」に名称変更
職場体験学習も始まり、徐々にマナー研修や講演種加ができるようになってきた
絵本「はい！タッチ」6月発行

青葉の集い（2007年～2023年）

- 第1回青葉の集い 岩下理事長の講演 ソムリエによるワインセミナー
- 第2回青葉の集い 岩下理事長の講演（東京大神宮）
- 第3回青葉の集い 岩下理事長の講演 お茶の頂き方、点て方（寿白にて）
- 第4回青葉の集い 茶懐石のマナー（柿傳にて）
- 第5回青葉の集い バーでの振舞い方とカクテルについて（ANAインターコンチネンタルホテル）
- 第6回青葉の集い 発声法（河野多紀先生）及び香水について（山田雅子先生）
- 第7回青葉の集い 香道の雅な世界（衣文道高倉流たかくら会東京道場）
- 第8回青葉の集い 伝統文化に学ぶ（歌舞伎鑑賞）
- 第9回青葉の集い 心の平穏を求めて、座禅と横田南嶺老師の法話（鎌倉、円覚寺）
- 第10回青葉の集い 田中本家博物館（長野県須坂市）
- 第11回青葉の集い 着物スタイリスト小田桐はるみ様の講演
- 第12回青葉の集い 奈良国宝の旅
- 第13回青葉の集い 村上開新堂と迎賓館赤坂離宮見学
- 第14回青葉の集い 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
岩下先生とZOOMで話そう！Withコロナ、これからのマナーを考える
- 第15回青葉の集い 子どものマナー 印象と実践（飯田寛士様のZOOM講演会インタビュー形式）
- 第16回青葉の集い 総会と合同企画 講演家VITA 内藤紗弥花様によるZOOM講演
- 第17回青葉の集い Escoffier(エスコフィエ)（戦後初めて日本でフランス料理を初めたレストラン）



NPO20年に寄せて

岩下 宣子

このNPOがどうしてできたのか、思い起こしてみました。はじめは田中ゆり子さんが、子供たちにマナーを広めたいということでした。

学校に行って子供たちや親御さんに「マナーは愛」を伝えたいという夢は持っていましたので、みんなで立ち上げました。田中さんは、事務局として本当によくやってくさいました。随分とご苦労をおかけしたと今でも感謝しています。田中さんのご縁がなければ、このNPOは存在しなかったと思います。法人を設立して香月泰さんにも大変お世話になりました。

そして、ゼロ期生の吉村さんのご縁で、今でも理事をお願いしている三浦さんのおかげで新橋の事務所から私どものNPOは、スタートしました。

法人になってから、今でも毎月、家賃の足しに寄付くださる、りすシステム様の松島先生、杉山代表の応援や、NTTデータ様の応援、スリーライト様も有難いことです。

岸田理事長が、サッカー協会様の中高生のマナー教育のご依頼を勝ち取ってくださったことも、NPOの信用の土台になっています。

「マナーは愛」自分も他者も大切に作る心です。他者も自分もお互いに気持ちよく過ごす。人間関係を思いやりの心で考えることですが、実践するのは、なかなか難しいものです。私自身の徳が足りないと感じています。

マナーの講師は、元気で人間が大好きで、愛ある人なら何歳でもお声かけがある仕事と思っています。年を重ねた人が語るマナーは、より価値があるので頑張って！と言ってくれた方もいます。

京都大学の学長さんだった平澤興先生の言葉、{人生はニコニコ顔の命がけ}を心がけてNPOのお手伝いを若い人の邪魔にならないようにしてく覚悟です。「余生」でなく「与生」と思い、楽しみながら精進します。

これからも、岸田理事長や皆様と一緒に、若い人に「マナーは愛」を伝え、お互いに他者や自分を尊重して、自然に親切な行動ができる子供たちが日本中にあふれるように勉強してまいります！

NPO法人マナー教育サポート協会は、創立20周年を迎えることができました。共に学びを続けている花天の会の方々との勉強会実施の12月に合わせて、創立20周年を共に喜ぶ会を開催しました。



1期生



南花天の会副会長
兼本会プロジェクトリーダー



プロジェクトメンバー
吉村景美さん、岩下美和子さん 長島佳美さん



6期生



松本理事と3期生



岸田理事長と岩下先生



10期生、11期生、14期生
16期生、17期生、18期生



岩下先生と岸田理事長の座談会

20周年パーティに出席の皆様、出席叶わずご寄付やメッセージをくださった皆さまに改めてお礼申し上げます。ハッピーな笑顔とシャンパングラスのプレゼントを、誠にありがとうございました。

シャンパングラスは、ニューヨークで愚娘が買って来たものと同じです。私もとても気に入っていたのですが、3つほど壊してしまったので、とてもありがたううれしいです。そのうえ、なんとそのシャンパングラスのようなことで壊れても、一生新しいものと交換してくれるという、嘘のような本当の話で嬉しいのです。

パーティの折に講演で話したことを書いてほしいと、事務局長の大徳氏から依頼がありましたので、したためます。

身内の人に話すのは、誠に苦手であります。かなりの勇気をもって話しました。

まず、20年支えてくださった皆様に心からお礼を申し上げて、マナーを広げる同志としての合言葉を言ってもらいました。

- | | |
|---------------|---------|
| 1) マナーは？ | 愛 |
| 2) 笑顔は？ | 天にひらく花 |
| 3) 脳を活性化するのは？ | 愛と希望と感動 |

1は、ほとんどの人が答えましたが、2と3は怪しいものでした。NPOの同士の合言葉ですから、ぜひ、心に刻んで下さい。

それから、ポジティブな言葉を使う人の方が健康で長生きするという話をしました。そうです、ポジティブな言葉（天国言葉をたくさん使いましょう！）と提案しました。

天国言葉とは、銀座でビルをたくさん持っているお金持ちの方から教えてもらったものです。

【天国言葉】

ついている 嬉しい・楽しい 感謝します しあわせ ありがとう ゆるします

【地獄言葉】

ついていない 不平不満 グチ・泣きごと 悪口・文句 心配ごと ゆるせない

*地獄言葉を使った時は「ついている」を10回言えば帳消しになるそうです。

私自身、78歳になりますが、昨日までできていたことが、できなくなったり、階段の上りが、しんどくなったりして、今まで運動に興味がなく体を動かさなかったという反省があります。

ですから皆さんには、南節子さんがなさっている社交ダンス（7センチのヒールを履いて踊る）や原田なおみさんのようにチアダンスなど音楽に合わせて体を動かすのはとても良いように思います。

老人になって足がもたつかないように、皆様には是非お勧めします。私のように本ばかり読んだり、原稿を書いて座ってばかりの生活はよくないようです。

さて、マナーの話ですが、今、昭和の時代が見直されています。フランスでは、寅さんの映画が大絶賛されているようです。

まずは結婚式のマナーから

昭和50年代は、結婚式当日に、ご祝儀を持参するのは、忙しい人や遠方の人で、お祝いは、遅くても式の1週間前までに結婚する当人の家にお持ちするか、お送りするものでした。

葬式は、ある日突然のことですから当日香典を持って行きますが、結婚式は前もってわかっていることですから早めにしたのです。

現代では、葬式も結婚式も同じになっています。相手の立場に立って考えるとどちらがよいのでしょうか。

話題をかえて、着物の左前は亡くなった方に着せる着物合わせです

「左前」という言葉の意味が分からない方も、若い方には多いようです。

現代は、右前に着ますが高松塚古墳の女性は、左前に着ていますね。

中国から入ってきたときは、左前だったようですが、着物を着て農作業などするときは、左前に着ると足の開きが悪いので、右前になったのでは？というのが私の考えです。

それから、訪問の時間で

ビジネスタイムは5分前、個人宅の訪問は5分遅れでした。個人宅の訪問はお迎えの準備をする主婦のことを慮って、先人たちは考えたようです。

今は、ジャストタイムで訪問すると考えている若い方も多く、相手の立場になって考えたら5分遅れの方が、よいように思います。私自身、お客様をお迎えするとき、5分が心の余裕になって助かるのです。

しかし、今、そのルールが忘れそうになっています。マナーは、相手の立場に立って考える思いやりの表現です。しかしながら訪問先の方が、ジャスト時間訪問が正しいと思っていたら、困りますね。

昔は、「ビジネスタイムは5分前、個人宅の訪問は5分すぎ」というルールがあったからよかったのですが、今の方には、伝わっていないようです。

なぜ、そうするのか？という意味をしっかりと伝えていかないといけないのですね。

最近困惑していること

「今、お電話してもよいですか」とショートメールなどで問い合わせがあることです。そういう時は、私から連絡します。返事をするために文字を打ちこむのが、面倒で電話をしてしまうのですが、皆様はどのように考えますか。

「電話をしてもよいですか」は、気を使っているようで相手に負担をかけるような気がするのですが・・・

でも、この方が、気が利いていると思っている人もいるのも確かです。

これからもマナーの謎解きと新しいマナーも思いやりの心で皆様と考え、楽しみたいと存じます。

30年に向けて岸田理事長とともに、心ひとつにして頑張りましょう。よろしくお願い申し上げます。



花天の会（協会認定マナー講師の会）

岩下宣子とマナーを深める会

～ ビジネス・日常のマナー・礼法、マナーを一緒に考えてみませんか ～

講師養成事業部 塩嶋 一世

人間関係を円滑に

岩下先生と考える、「マナーを深める会」は、コロナ禍において、ビジネスや日常のマナー、礼法の変化、周りの友人、知人の方々との関わりが多様化する中、マナーに携わる皆さまが、どのようなお考えを持っていらっしゃるかご意見をいただき共有することで、いかに住みやすい環境を提案していくかを目的に、2022年9月よりZOOMを使った講座でスタート致しました。

私自身、コロナ禍で対面でのコミュニケーションが常に制限される時代がやってくるとは思ってもいませんでした。在職中はコロナ対策として始まったパソコンソフトを使用した会議や研修開催、面識のない方とご挨拶する際もパソコンの画面を通して行うということに戸惑いを感じていました。

何故、戸惑いを感じたかとその頃のことを振り返ってみますと、コロナ禍になる前の会議スタイルは、お互い対面で意見を戦わせながら、笑ったり、厳しい話をしたりして良い方向に変化していくような達成感のあるものでしたが、パソコンを通して時々、画面が固まってしまうようなミーティングに違和感があったのかもしれない。

今回、機会をいただき、岩下先生の「マナーを深める会」の運営面でのお手伝いをさせていただくことになり、回を重ねるごとに画面を通してZOOM開催の奥深さを感じるようになりました。

岩下先生とご参加される皆さまが各々のパソコンで繋がっていることにより、一体感が生まれ、回を重ねるごとに、ご自宅やご滞在先にいながらにしてご意見、ご質問をいただいたり、近況をお伝えいただける環境が整ってきているように感じています。

ここで、「マナーを深める会」の内容を簡単にご紹介させていただきます。

第2回目の「お正月の事始めや準備、しきたりについて」では「ブレイクアウトルーム」を作成いただき、参加者の皆さまをグループ分けし、各々でミーティングをして結果を発表するという形式で行われました。

おかげで集中的にメンバーの皆さまとディスカッションをすることができたと思います。

12月開催ということで、年末年始を迎えるにあたり、岩下先生に教えていただいた大晦日、お正月のしきたりのおさらいや、参加された方々よりそれぞれのお正月の迎え方を伺うことができ、とてもタイムリーな会になりました。

第3回目は「贈り物や冠婚葬祭のお金包みのマナーのふりかえり」をテーマとして、今まで贈り物をいただいたり、差し上げたり、冠婚葬祭のお金包みをされてきた中で、迷ったり悩んだりされたことをお聞きする良い機会となりました。

当日は、岩下先生より、冠婚葬祭のお金包みで教えていただいたことのふりかえりや地域ごとのしきたりをご教示いただきました。

最後に参加された方より差し上げる贈り物が受け取る側にとって、本当に喜ばしいものであるか時々、相手の方の反応をみて悩まれてしまうというお話がありました。参加された方々もそれぞれのお立場で悩まれたり、困ったりされたご経験があることを知りました。

皆さまのご意見をお聞きしながら私はふと会社に勤務していた時に、一緒にお仕事していた中国から新卒でいらした女性の方々を思い出しました。

彼女たちは、日本語検定1級を取得しているとのことで、日本語は驚くほど完璧でした。ある時、中国に夏休みで帰った方々が、お土産を持って私のところにいらして、私に「塩嶋さん、つまらないものですが・・・良かったら召し上がってください。」とおっしゃって満面の笑みで渡してくださいました。

私の周りの若い社員たちは、このまだ少女のような同僚が「つまらないものですが・・・」と自分たちも使わない言葉を使ったことで、一瞬なぜか静まりかえってしまいました。

「つまらないものですが・・・」の語源は、岩下先生にご教示いただいた私の心の拠り所「マナーは愛」の新渡戸稲造先生の御著書「武士道」の一説に記載があり、日本の大和言葉の奥ゆかしさを表現する言葉として解説されているそうです。昨今では、万人には伝わらない表現かもしれません・・・。

第3回目は、相手を思いやる贈り物事情を考えさせられる会となりました。

5月開催の第4回目は、コロナの扱いが変わり通常の生活が戻りつつある中で各種パーティや会食に参加する際の美しい立ち居振る舞いやマナーのふりかえりをテーマに、岩下先生におさらいを兼ねてご教示いただきました。

これからのマスクルールについて、ご参加の皆さまのお話を伺うことができ、コロナで制限された時期を脱して明るい未来を考える会になりました。

第5回目は、「人と人との双方向のコミュニケーションを深める」をテーマに、岩下先生の御著書「図解社会人の基本マナー大全」の中で先生がお書きになっている

「人と人とが楽しくなるコミュニケーション」についてご教示いただき、ご参加の皆さまと改めてコミュニケーションの大切さを学ぶことができました。

今まで、コロナ禍の中で「人とはあまり声を出して話さないようにしましょう」というルールに縛られていましたが、これからは「笑顔と笑声」で皆さまと接していこうと気持ちが切り替わりました。

コロナ禍が過ぎ、世間の状況も変わってまいりました。ビジネスや日常のマナー、礼法が時代と共に考え方や受けとめ方も変化していく中で、マナーに携わっていらっしゃる皆さまが人間関係を円滑に進めていくため、どのようなご意見やアイデアをお持ちか是非、岩下先生と「令和の愛あふれるマナー」につつまして、お声をお聞かせいただければと存じます。

花天の会 第 17 回 「青葉の集い」

～4年ぶりに皆様とお会いして開催いたしました～

2023.6.18 (日)

戦後初めて日本でフランス料理店を初めたレストラン、Escoffier (エスコフィエ) で、フルコースをいただきながら、洋食のマナーのテストを行いました。学んだことのほんの少しご紹介します。



洋食の力試し

- (1) 食卓に着く前にしておくことが3つあります。为什么呢？
- (2) 着席した時、姿勢よく座ることは勿論ですが、座った時のポイントを2つ挙げてください
- (3) カトラリーは、外側から使いますが、中央にあるデザート用のカトラリーは外側から？内側から？どちらからでしょうか
- (4) 食事のサインのティファニー式の置き方は？
- (5) 食事が終わった時の英国式の置き方は？

おまけ

日本は箸を使って () 年 フランスではカトラリーを使って () 年

答えは 18 ページ！

感動リレーエッセイ⑮

認定講師 小島 洋子

協会発足 20 周年を心よりお慶び申し上げます。

私は、元運営スタッフの今村先生と澤村先生に勉強会や個人指導をいただき、一昨年より先輩方と中学校へ研修に伺っています。何度も研修を見学させていただき、今も岸田理事長の勉強会、また研修では先輩講師の方々に多くのアドバイスをいただきながら日々精進しております。

中学校の研修も岩下先生の「マナーは愛」をお伝えする大切な時間です。挨拶や自己紹介の仕方などを伝える際にも、どうしてこの所作となるのか、マナーの意味や理由を伝えることを大切にしています。今の中学生は納得しないと動かないと教えていただき、浅いお辞儀にはどのような意味があるかなど、ひとつひとつのマナーに隠れている「愛」を丁寧にお伝えするよう意識しています。

研修後には生徒だけでなく先生や保護者の方から多くの感想をいただきます。生徒さんからは「マナーの知識は社会人になってから勉強すればいいと思っていたけど、今日講義を受けてみて、今から必要な知識だとわかりました。ありがとうございました。」と直接お礼をいただくことも多くございます。学校の先生からも「大人になって知ったことが多かったので、生徒がこんなに早くマナーを勉強できるのは羨ましいです。」「来年もまたお願いします。」など具体的な感想や感謝の言葉をいただきます。

更に、授業参観にいらした保護者の方からも「曖昧だった点も良くわかり、家で子と一緒に練習します。」などと感想をいただくこともあり、ありがたい言葉をいただくたび、より良い研修にシななくてはと励みになります。

このように多くの中学生にマナーの大切さを伝えられるのは、岸田理事長や安田さんをはじめとしたスタッフの皆さんが、学校からの急なご依頼にも迅速な対応ができるようにサポートいただいているからであり、安心して学校に伺えていることに感謝しています。

引き続き皆さまにサポートをいただきながら、講師の皆さまと「マナーは愛」を伝えてまいります。



特別寄稿

電話応対で大事な事は、思いやりと見定め

吉川 理恵子さん

人と人がコミュニケーションするときに大事なことが電話応対教育には沢山詰まっていた。の実例です。

.....

皆さん。お元気ですか？吉川理恵子です。

3月25日の勉強会では大変お世話になりました。

私は、2022年3月末まで公益財団法人日本電信電話ユーザ協会「電話応対教育」に関わる仕事を40年間行って参りました。



ご存じのように、電話応対は一對一のコミュニケーションです。私は、電話応対で大事なことは何かを40年間ずっと考えてまいりました。

そして、私が最後にたどり着いたのは、人と人がコミュニケーションするときに大事なことが電話応対教育には沢山詰まっていた。ということです。

では、ビジネスにおける人と人の付き合い方について、私の現役時代の話を行います。

たとえば「人に仕事を頼むとき」

忙しいから手伝ってほしい、休暇を取る、電話で社内の人に何かを頼む・・・
仕事で人に何かを頼むこと。ありますよね。

私は、仕事は人と人がやるものだから、自分一人で抱え込まないで、誰かがフォロー出来る体制になっているのが、自分も楽し、お客様や仕事仲間にも、良いと思っていました。

私の知り合いのAさんは、私にメールを下さる時には、Aさんと一緒に仕事しているBさんに必ずCC送信をします。Aさんからは、私にAさんにメール送信するときは、BさんにもCC送信してほしい。という依頼が最初にありました。

ですから、Aさんに質問した回答が、Bさんから「Aが出張中の為、Bです。回答します。」というメールが来ます。その後、Bさんと直接お会いする機会が出来たときは、前々からの知り合いのようにお話し出来ました。

メールのCCやBCCの機能を上手に使えば、仕事はもっと共有できそうな気がしませんか？

私には、子供がおりますので、子供たち（子供は3人います）が小さい頃は、保育園に子供を預けて仕事をしていましたので、いつ子供が熱を出した。怪我をした。と言って保育園から呼び出しが来るか判りませんでした。ですから、いつも、自分の仕事は他

の人に判るようにしておこう。と、思いながら仕事をしていました。その為には、他の人の仕事に感心を持つということから始めました。人に仕事を頼むという事は、自分も人から仕事を頼まれやすい人になろう。と考えたのです。

そこで考えた近道は、どんどん電話に出ることです。今では、ビジネスでも携帯電話になってしまった会社が多いようですが、私の時代はまだビジネスホンでした。電話に出ると、人の仕事の動きが判ります。また、お客様から質問されることによって、どんどん他の人の仕事を覚えなくてはいけない必要に迫られます。逆に自分の仕事の関係で、自分が不在中にかかってきた電話の伝言への答えは、受けて下さった同僚にも、概略を説明し、場合によっては、どこにどんな関係の書類があるのか。ということを中心に話します。

また、仕事関係の人がお見えになった時は、出来るだけ多くの同僚に紹介します。同僚の所にお見えになったお客様へは、出来る限り積極的にご挨拶をします。一度、こうしてご挨拶が出来た方からの電話には、「吉川です。先日はどうもありがとうございました」と、積極的に自分の名前を名乗り、同僚が不在の時にお客様が自分に用件を頼みやすい環境を作りました。

しかし、人から仕事を頼まれると忙しくなりますし、ついつい自分の仕事でないので、対応が雑になります。

こんなことがありました。同僚から「明日から三日間、休むので、〇〇ホテルさんから電話があったら、××の件は、△△だと伝えて欲しい。貴方の名前を言ってあるから」と言われました。ちゃんと覚えていたはずなのに、ちょうど別のホテルさんから、私に電話を頂く予定があったため、〇〇ホテルさんからの電話にとんちんかんな電話応対をしてしまい、相手に不愉快な思いをさせてしまうし、私に依頼した同僚には、恥をかかせることになってしまいました。

私は、同僚に訳を話し、〇〇ホテルさんに三日後にお詫びの電話を入れて貰いました。〇〇ホテルさんからは、わざわざご丁寧にすいません。と言われたそうです。

人の仕事を変わって自分がやる時に心がけることは何でしょう

もう一つ例をあげましょう。

たとえば、これも前の職場での話です。ユーザ協会の月刊誌は、毎月1日に発行されます。その月刊誌は、1日に発行する為には当然何日か前に出来上がっています。お客様から、月刊誌の発行日を聞かれたら、1日ということは自信をもってお答え出来ます。

しかし、たとえばその月刊誌を、1日より前に貰いたい。という依頼を受けたとします。そのような場合は、お客様のご意向に出来るだけ沿うようにお答えし、具体的にいつお送り出来るかは、担当者に確認してお答えする。ということになります。

こんな感じです。

お客様「テレコムフォーラム(ユーザ協会の月刊誌の名前です)の担当の方お願いします」

私「申し訳ございません、テレコムフォーラムの担当の〇〇は、明日午前中まで出張しております。私同じ課の吉川と申しますが、私で宜しければご用件お伺い致します」

お客様「お宅の雑誌、何日発行でしたか？」

私「毎月、1日の発行です」

お客様「そうですか？とても良い雑誌なので、私の主宰する会合で配りたいのですが、会合が31日にあるのですよ。出来れば新しい号を配りたいのです」

私「それは、それは、ありがとうございます。担当の〇〇も喜ぶと思います。出来るだけご要望に沿いたいと思いますが、何日までに何処に何部、お届けすれば宜しいでしょうか？」

お客様「会合は、31日の9時からなので、出来れば前日までに大阪の私の事務所に500部頂きたいのですが・・・」

私「承知致しました。出張中の〇〇と連絡を取りまして、私、吉川からご連絡させていただきますが、宜しいでしょうか？」

お客様「いえいえ、返事はそんなに急ぎませんよ」

私「ありがとうございます。では、明日の午後には〇〇は入社致しますので、明日の午後以降、〇〇もしくは私、吉川からご連絡させていただきます」

・・・という具合です。

ちなみに、私は〇〇の携帯に電話して用件を伝えました。

そして、お客様へのお返事は、〇〇から致しました。ついつい、500部購入頂けるのは、協会として有り難いことなので、なんとか間に合わせます。と私がすぐに言いたいのですが・・・私は担当者ではないので、断言は出来ません。でも、有り難いお客様なので、出来る限りの対応をしなくては、いけませんよね。

よくある二次クレームは、この一次対応者が「言った、言わない」から始まるのです。人に仕事を頼む、頼まれる、チームとして仕事のできる人になることが素敵ですね。

人に仕事を頼む時のマナーで一番大切な事は、自分も人の仕事を頼まれやすい人になること。人は、一人では仕事は出来ませんし、チームで仕事をした方が、絶対に楽しい。私は、そんな信念で仕事をしていました。如何でしょう。

活動報告及び予定

活動結果報告（第21期上期：2023/4/1-2023/9/30）

【講師養成事業部】

◆次の世代に伝えたいマナー講座

*岩下宣子のマナー講座から名称変更とカリキュラムを見直して実施

5月 第24期生 前期コース開講

9月 第24期生 前期コース終了

◆岩下宣子と「マナーを深める会」(zoom)

5月 第4回

各種パーティや会食に参加する際の美しい立ち居振る舞いやマナーの振り返り
招く側のおもてなしの心、招かれる側の気配りについて

8月 第5回

人と人との双方向のコミュニケーションを深める

【研修事業部】

◆中学校等を対象にした講演

5月	千葉県 東京都	千葉市立小中台中学校様 立正大学付属立正中学校様 目黒区立大鳥中学校様	足立学園中学校様
6月	茨城県 埼玉県 千葉県 東京都	土浦市立土浦第六中学校様 鶴ヶ島市立藤中学校様 千葉市立みつわ台中学校様 大田区立大森第七中学校様 足立区立第九中学校様 新宿区立新宿中学校様 練馬区立開進第四中学校様 荒川区立第一中学校様	桶川市立加納中学校様 足立区立第四中学校様 板橋区立板橋第一中学校様 中野区立第七中学校様 江東区立第二亀戸中学校様
7月	埼玉県 千葉県 東京都	久喜市立久喜中学校様 野田市立北部中学校様 品川区立荏原平塚学園様 文京区立第六中学校様 荒川区立第三中学校様	世田谷区立千歳中学校様 杉並区立東原中学校様
9月	神奈川県 新潟県 東京都	川崎市立中原中学校様 新潟市立大形中学校様 世田谷区立駒留中学校様 大田区立東蒲中学校様 荒川区立第七中学校様	新潟市立藤見中学校様 世田谷区立砧中学校様 台東区立忍岡中学校様

*新規 新潟県内に「職場体験学習」事前マナー研修のご案内を送付し、普及を2校に実施

◆小・中・高生を対象にした講演

5月 愛媛県 JFA アカデミー今治様

6月 大阪府 JFA アカデミー堺様

7月 静岡県 JFA アカデミー福島様（女子）

◆大学生を対象にした講演

4月 東洋大学 川越キャンパス様「新入生向けマナー講座」

◆大人を対象にした講演

9月 三鷹市西多世代交流センター様

【花天の会（協会認定マナー講師の会）】

6月 青葉の集い（第17回）

銀座エスコフィエ Escoffier

（戦後初めて日本で本格的フランス料理を始めたレストラン）

フルコースをいただきながら、洋食のマナーのテストを行いました

9月 勉強会 当協会とZOOMでの開催

講演内容 最近のマナーは愛の伝え方

講師 岩下宣子先生

【絵本プロジェクト】

絵本「はい！タッチ」6月発行



活動予定（第21期下期：2023/10/1-2024/3/31）

【講師養成事業部】

◆次の世代に伝えたいマナー講座

10月 第24期生 後期コース開講

第25期生 前期コース開講

【研修事業部】

10月 文京区立第三中学校様
墨田区立竪川中学校様
練馬区立豊玉第二中学校様
練馬区立大泉学園中学校様
新宿区立西新宿中学校様
11月 江戸川区立西葛西中学校様
町田市立藤の台小学校様
練馬区立豊湫中学校様
新宿区立西新宿中学校様
12月 葛飾区立水元中学校様
荒川区立諏訪台中学校様

JFA アカデミー今治様
サレシアン国際学園中学校様
足立区立花畑北中学校様
江東区立辰巳中学校様

世田谷区立千歳中学校様
江東区立第二大島中学校様
中央区立銀座中学校様
練馬区立光が丘第二中学校様
JFA アカデミー堺様

*上記のほか、現在ご検討いただいている学校・企業がございます。

～今後も多くの方々のマナー教育の応援をしてみたいです～

ご支援いただいている皆様

- イーハウス・アーキ・コラボレーション様 (http://www.e-house.gr.jp/)
- 株式会社NSGコーポレーション様 (https://nsg-corp.net/)
- 株式会社NTTデータ様 (https://www.nttdata.com/jp/ja/)
- 海上商事株式会社様 (https://www.kajjoshoji.co.jp/)
- 菊地道子税理士事務所様
- 興南プレス工業株式会社様
- 公益社団法人東京のあすを創る協会様 (main.tosokyo.info)
- 株式会社スリーライト様 (https://www.threelight.co.jp/)
- 株式会社峠喜重朗商店様 (http://www.to-ge.co.jp/)
- 一般社団法人日本販売士協会様 (https://www.hanbaishi.com/)
- 株式会社雄大様 (https://udai.co.jp/)
- 吉井商事様 (http://www.yoshiishoji.com/company/)
- NPO法人りすシステム様 (https://www.seizenkeiyaku.org/)

相澤菜穂子 相津美幸 荒井美智子 飯野真梨子 石川麻亜耶 石原恵美 伊地知広美
 稲垣綾 岩下宣子 岩下美和子 岩下義弘 梅津稔 梅本久美子 大竹奈穂子
 大藪昌代 岡田愛子 岡本祐子 小田桐邦子 加藤恵子 川岸秀子 岸田輝美
 木ノ原誠司 忽那美江子 熊澤厚子 小島洋子 古関裕美 小山由美子 佐々木恵美子
 澤田信二 塩嶋一世 重松照代 島崎和子 鈴木育子 鈴木敏夫 大徳はるみ
 高野和文 高橋清美 尋木浩司 田原美晴 近澤江利子 土田美子 渡嘉敷斉子
 鳥山真美 長塩由美 長島佳美 永田理恵 中野英行 中山有子 成田悦子
 根岸美紀 野田頭よし子 林三紀 原田さとみ 原田なおみ 原田芳宏 藤野勲
 澁けい子 保木本清美 前田美智子 松井直美 松尾祐子 松本桂樹 松本智子
 三浦和昌 三浦順一郎 水倉直美 南節子 壬生実佳子 向山邦子 向山ひろ子
 向山代志子 村上直子 元山昌子 森下はるみ 矢嶋君江 安田あゆみ 山下みどり
 山本淳子 湯浅智子 吉村景美 渡辺典子 渡邊ひろみ 和田麻綾

(五十音順、敬称略)

洋食の力試し (回答)

- (1) 化粧室を使って用を足す。身なりを整える。手を洗う。
 理由は、食事中は、なるべく席を立たない方がよいのです。
 洋食は、おしぼりが出ませんので、手を洗わないと、汚い手でパンをちぎることになります。
 身なりを整えることで、安心して席にいられます。心の余裕のためにも早めに会場について化粧室を使いましょう！
- (2) ①お腹とテーブルに位置は、拳一つ半から二つ。(きれいな姿勢で食べられるように)
 ②椅子には深く座る。(浅く座ると椅子が後ろに出っ張るので、サービスする人の邪魔になるから)
- (3) 二通りあります。奥から使うのと手前から使うやり方。ホテルによって違うのですが、最後に使うコーヒーのスプーンは手前か。向こうに置いてあるから考えればわかります。
- (4) お皿の奥に、ナイフとフォークをクロスさせて置きます。ナイフの刃を下に、その上にフォークを伏せて置きます。
- (5) ナイフ・フォークは6時半に置きます。

おまけ

日本は箸を使って(1200)年 フランスではカトラリーを使って(200)年

花天の会 会長 岩下宣子

会員募集のご案内

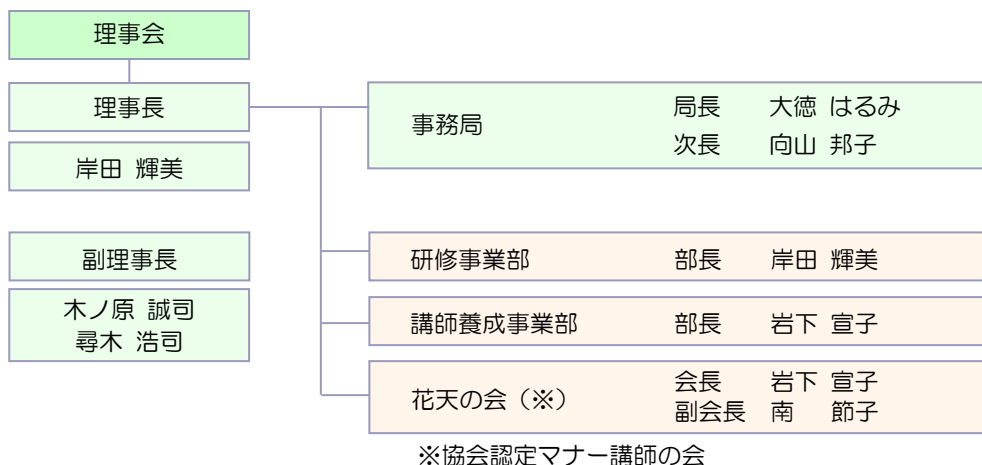
会員は、活動主旨に賛同し、支援して下さる個人または法人の皆様です。

年会費 正会員（個人） 5,000円
 賛助会員（個人） 2,000円
 賛助会員（法人） 1口 10,000円 より

私たちの活動にご理解を賜り、ご支援ご協力くださいますようお願いいたします。

運営体制

活動を円滑に進めるため、次のような運営体制を設けております。



お問い合わせ

特定非営利活動法人 マナー教育サポート協会

認証番号：15 生都協市特第 1585 号（平成 15 年 10 月 20 日 東京都）

所在地：〒103-0003 東京都中央区日本橋横山町 4-1-3 太田ビル2階

電話：03-3527-3925

F A X：03-3527-3935

メー ル：e-manners@eagle.ocn.ne.jp

ホームページ：https://e-manners.org/

※不在の時もございます。ご用の際はご予約をお願いいたします。

メールをお送りいただければ助かります。

2024 年 1 月 29 日発行（年 2 回発行予定）

発行・編集・制作 特定非営利活動法人マナー教育サポート協会 印刷 株式会社雄大

Copyright© 2023 NPO Manners Support Association. All rights reserved.