

ビジネス コミュニケーションの 基本

— 指導用マニュアル



| このマニュアルについて

このマニュアルは研修の講師・インストラクターが、研修を実施する際の活用、また独自のプログラムづくりの参考のために作られたものです。以下の内容で構成されています。

- ・●●.pptx：研修用のスライドです。「ノート」に講師の話す内容が記載されています。
- ・●●.docx：研修の配布資料です。受講者用に印刷し配布してください。
- ・●●.pdf：スライドと配布資料をまとめた PDF ファイルです。

| 活用方法

マニュアルやシート、ワークシートは、購入いただいた方々が、研修ニーズや状況に合わせて、手順や内容を加筆、修正して活用していただいて構いません。研修効果を挙げるためには内容を受講生やニーズに合わせてカスタマイズしていただいた方が望ましいかもしれません。またインストラクターによっては、研修を展開するパターンが異なりますので、自己のパターンにあわせ大幅に修正し、活用することも必要になると思います。このマニュアルとシートを参考に、新しいレッスンプランを作成して、効果的な研修の実施にお役立ください。

| 使用上の注意点

マネジメントアドバイスセンターが販売する研修用マニュアル、ゲームマニュアル等の著作権は当社が所有いたします。したがって購入者の皆さんには、利用権の譲渡になります。社内研修を行う上での利用料などは一切発生いたしません。

購入者は教材を社内研修などで、自由にコピーなどして利用できます。また活用しやすいように、編集、アレンジ、修正して使うこともできます。ただしマニュアル、シート、ワークシート等を第三者に譲渡、インターネット上などでの配布、生成 AI サービスへアップロードすること、レンタル、販売および著作物の制作に使用すること、無断で転用することは禁止致します。

また、研修の実施やマニュアルの内容についてのサポートは行なっておりません。

| お問い合わせ

ご不明な点、利用上で気になる点などございましたら、下記のメールアドレスにお問い合わせください。

shop@m-advice.co.jp

ビジネスコミュニケーションの基本

～正しく伝え、正しく受け取る力を身につける～

本日の目標

この研修を通じて、以下のことができるようになります：

1. 敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語）を場面に応じて使い分けられる
2. 電話対応の基本フローに沿って、電話を掛け、受けることができる
3. ビジネスメールの基本構成を理解し、適切なメールを作成できる
4. 対面コミュニケーションにおける傾聴の技術を実践できる

アジェンダ

1. 敬語の基本と使い分け (30分)
2. 電話対応の基本フロー (30分)
3. ビジネスメールの書き方 (35分)
4. 対面コミュニケーションと傾聴スキル (30分)
5. まとめと振り返り (10分)

※ 途中に適宜休憩を挟みます

アイスブレイク「コミュニケーションの失敗あるある」

【グループワーク】（所要時間：5分 / 4～5名1組）

テーマ：「ビジネスの場での"ひやっとした"コミュニケーション経験」

- 敬語を間違えてしまった経験はありますか？
- 電話やメールで困った場面はありましたか？
- グループ内で1人1～2分ずつシェアしてください

セクション1 — 敬語の基本と使い分け

ビジネスコミュニケーションの土台は「敬語」です。
敬語には大きく3つの種類があります。

種類	役割	例
尊敬語	相手の動作を高めて敬意を表す	いらっしゃる、おっしゃる、ご覧になる
謙譲語	自分の動作をへりくだり相手を立てる	参る、申す、拝見する
丁寧語	文末を丁寧にして敬意を表す	～です、～ます、～ございます

尊敬語の基本パターン 相手（お客様・上司・先輩）の動作に使います

基本形	尊敬語
言う	おっしゃる
見る	ご覧になる
行く・来る	いらっしゃる
食べる	召し上がる
する	なさる
知っている	ご存じである
読む	お読みになる

つくり方のパターン：

- 「お（ご）～になる」：お読みになる、ご確認になる
- 特別な形：いらっしゃる、おっしゃる など

ビジネスコミュニケーションの基本

～正しく伝え、正しく受け取る力を身につける～

1 / 34

【開始前の準備 / 所要5分】

- 受講者を4～5名のグループに分けておく
- A4用紙とペンを各テーブルに配布
- ワークシート（4種類）を人数分印刷しておく
- 「今日はビジネスの基本的なコミュニケーションについて学びます。失敗を恐れず、積極的に声を出してみてください」と声かけ

本日の目標

この研修を通じて、以下のことができるようになります：

1. 敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語）を場面に応じて使い分けられる
2. 電話対応の基本フローに沿って、電話を掛け、受けることができる
3. ビジネスメールの基本構成を理解し、適切なメールを作成できる
4. 対面コミュニケーションにおける傾聴の技術を実践できる

2 / 34

【時間: 3分】

- 「皆さんはビジネスの場で"正しい敬語がわからない""メールの書き方に自信がない"と感じたことはありますか？」と問いかけ
- 2～3名に軽く聞いてみる（「電話が苦手」「メールに時間がかかる」など共感を得やすい話題）
- 「今日の研修が終わる頃には、自信を持って基本的なビジネスコミュニケーションができるようになっていきます」

アジェンダ

- | | |
|----------------------|-------|
| 1. 敬語の基本と使い分け | (30分) |
| 2. 電話対応の基本フロー | (30分) |
| 3. ビジネスメールの書き方 | (35分) |
| 4. 対面コミュニケーションと傾聴スキル | (30分) |
| 5. まとめと振り返り | (10分) |

※ 途中に適宜休憩を挟みます

3 / 34

【時間: 2分】

- 全体の流れを簡潔に説明
- 「座学だけでなく、ロールプレイやメール作成の実践ワークもあります。間違いを恐れず取り組んでください」と伝える
- リモート参加者がいる場合は、チャット機能やブレイクアウトルームの使い方を案内
- 「本日の内容はプログラム04"ビジネスデジタルコミュニケーション"やプログラム06"アサーティブコミュニケーション入門"とも関連します。今日は"基本的なビジネス場面での正しい伝え方"に焦点を当てます」

アイスブレイク「コミュニケーションの失敗あるある」

【グループワーク】（所要時間：5分 / 4～5名1組）

テーマ：「ビジネスの場での"ひやっとした"コミュニケーション経験」

- 敬語を間違えてしまった経験はありますか？
- 電話やメールで困った場面はありましたか？
- グループ内で1人1～2分ずつシェアしてください

4 / 34

【時間: 8分（説明1分+ワーク5分+共有2分）】

- 研修やアルバイト、就職活動などの経験でもOKと伝える
- 「例えば"バイト先で電話を取ったら何を言えばいいかわからなかった"とか、些細なことでかまいません」と例を出すとハードルが下がる
- 2～3グループに代表的なエピソードを共有してもらおう
- 「今日の研修で、こうした場面に自信を持って対応できるようになりましょう」とセクション1への橋渡しをする

セクション1 — 敬語の基本と使い分け

ビジネスコミュニケーションの土台は「敬語」です。

敬語には大きく3つの種類があります。

種類	役割	例
尊敬語	相手の動作を高めて敬意を表す	いらっしゃる、おっしゃる、ご覧になる
謙譲語	自分の動作をへりくだり相手を立てる	参る、申す、拝見する
丁寧語	文末を丁寧にして敬意を表す	～です、～ます、～ございます

5 / 34

【時間: 5分】

- 文化庁の「敬語の指針」では敬語を5分類（尊敬語・謙譲語I・謙譲語II（丁寧語）・丁寧語・美化語）としているが、ビジネスの現場では3分類で十分対応できることを説明
- 「敬語が完璧でなくても、相手を尊重しようとする姿勢が大切です」と前置きし、過度なプレッシャーを与えない
- Z世代はSNSやチャットのカジュアルな言葉遣いに慣れているため、敬語への切り替えに苦労する傾向がある点に触れる