

2019年6月24日 ルールとマナー

※一言要約: **マナーとは、相手への"思いやり"!**

世の中には、老若男女を問わず、ルール違反、マナー違反が氾濫しており、極めて残念ですね。そこで今回は、ルールとマナーについて考えてみましょう。

- 「ルール」: 明文化された「規則」。守らなければ罰則があることが多い。  
(「交通ルール」や「サッカーのルール」など)
- 「マナー」: 相手を大切に思う“気持ち”を形式化したもの、「礼儀作法」。守らなくても罰則はなく、自発的に守るもの。  
(「ビジネスマナー」や「テーブルマナー」など)

つまりマナーとは、**相手への“思いやり”**なので、逆説的に言うと、マナーを守れない人は思いやりのない人とも言えます。また、マナーは、国や民族、文化、時代、宗教のさまざまな習慣によって形式が異なるので、ある意味やっかいです。この狭い日本国内においても、**時代によって異なる**のです。

仕事においては、年齢・性別・経験・価値観の異なる人たちが構成されているため、様々な人たちが共通して持てる一つの指標として「ビジネスマナー」が必要となってきます。その必要な理由は、ビジネスの場で信頼関係を構築するため、組織のイメージを左右するため、CS(顧客満足)のため、と言われております。

具体的には、目を合わせて挨拶ができない、言葉の使い方がおかしい、など「ビジネスマナーの基本」を身につけていない人は信頼できない、と考える人が世の中にはたくさんいます。また、お客様に対する来客対応だけでなく、電話対応、メール対応にも当てはまります。たった一人の従業員が、組織全体の印象を左右することもあるのです。

マナーとは、相手への“思いやり”なので、相手にどのような印象を与えているのかを考え、見直してみることも、大切です。我田引水な自己主張は問題ですよ。