

研 究 紀 要

事 務 部 会

研究発表 「学校事務職員のビジネスマナー 基本の基本について」

研究発表担当校 令和5年度 三八支部研究発表グループ

青森県立八戸西高等学校

青森県立八戸中央高等学校

青森県立名久井農業高等学校

青森県立八戸水産高等学校

青森県立八戸高等支援学校

発 表 者 青森県立名久井農業高等学校 主事 嶋 守 圭 祐

青森県立八戸水産高等学校 主事 松 田 瑠 菜 …………… 1

部 会 の 動 き …………… 9

研 究 テ ー マ …………… 10

紀要編集委員 野 呂 風 花 (青森県立青森工業高等学校)

事 務 部 会

研究発表

「学校事務職員のビジネスマナー 基本の基本について」

【研究発表担当校】令和5年度三八支部研究発表グループ

青森県立八戸西高等学校

青森県立八戸中央高等学校

青森県立名久井農業高等学校

青森県立八戸水産高等学校

青森県立八戸高等支援学校

【発表者】青森県立名久井農業高等学校

主事 嶋 守 圭 祐

青森県立八戸水産高等学校

主事 松 田 瑠 菜

1、はじめに

今回、私たちは学校事務職員としてのビジネスマナーの基本について研究することにしました。これまでビジネスマナーについては、新採用研修において、実践形式で研修をしておりましたが、令和元年に発生した新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、新採用研修がオンライン形式となったこと、また、来校者の制限等をおこなった学校も多く、お茶を出す機会等も減ったことから、今の若手が実践したことの少ないビジネスマナーを失礼のないようできるのか、加えて、10年、20年経験されている方も改めて初心に戻って確認してみようという研究することにしました。

2、研究の進め方

研究を進めるにあたって、まず、学校事務職員の関わるビジネスマナーとは何があるか確認したところ、次のような事柄が挙げられました。電話対応、窓口対応、お茶の淹れ方・出し方、文書・FAX・メール・封筒の書き方について、名刺交換の仕方、服装などです。次に、過去の新採用研修のテキスト等をもとに、基本的なことについて研修し、その後、実践で気をつけていることを注意されたこと等を確認しました。そこで、皆さんにも改めて確認していただけるよう、作業の手順や基本的な事柄について事務室内で共有できる参考資料を作成しようということになりました。今回は、特に業務の多い電話対応と窓口対応、そこから派生して来客の座席位置、お茶の淹れ方・出し方について、皆さんと確認できたらと思います。

3、電話対応について

それでは、一緒に見ていきましょう。モニター画面には、電話の受け方について作業の流れを順に表示していきますので、注意点も含めながら①から確認していきましょう。

① ベルが鳴ったら3回以内に出る。

メモをすぐ取れるようにペンやメモ用紙の位置を確認しておきましょう。

② 学校名、名前を名乗る。

「はい、〇〇高校の〇〇でございます。」このとき、「もしもし」は略語のため、ビジネスマナーとしてふさわしくありませんので極力言わないようにしましょう。

- ③ 電話の相手を確認する。
相手が名乗ってきたら忘れないようにメモを取ります。「〇〇様でいらっしゃいますね。」と復唱し、確認をしましょう。このとき、「〇〇様でございますね。」は謙譲語にあたり、相手に失礼になりますので間違えないようにしましょう。もし、相手が名乗らなかった場合は、「恐れ入りますが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。」や「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか。」と確認するようにしましょう。
- ④ 挨拶をする。
自分も名乗り、相手を確認することができたら「いつもお世話になっております。」と挨拶をしましょう。
- ⑤ 速やかに担当へ取り次ぐ。
相手が〇〇様いらっしゃいますか、と尋ねてきたら「はい、かしこまりました、〇〇でございますね。お繋ぎいたしますので少々お待ちください。」と一旦電話を保留にし、内線をかけ「〇〇先生、〇〇様からお電話です。」と取り次ぎましょう。このとき、先生方へ速やかに取り次げるように内線番号、座席表、担当分掌がわかるものを確認できる位置に置いておきましょう。担当がいた場合はこれで終了です。もしいなかった場合は、
- ⑥ 担当不在を伝える。
この際、今は不在だがいつなら在席か、予定と一緒に伝えるようにしましょう。「申し訳ございません。あいにく、〇〇はただいま席を離れておりますが、15分ほどで戻る予定です。」「ただいま会議中でございますが、16時には終わる予定でございます。」「本日、都合で休んでおります。明日は出勤する予定です。」などと答えると、電話の相手に対して親切です。
- ⑦ 急ぎの案件か確認をする。
「お急ぎでいらっしゃいますか。」「戻りましたらこちらからご連絡を差し上げるようにしますか。」「差し支えなければ代わりにご用件をお伺いいたしますが。」等、相手の用事が速やかに解決するよう提案をしましょう。
- ⑧ 用件を伺う。
もし相手が、伝言をお願いしてもよろしいでしょうか。と伝えてきた場合は、落ち着いてメモを取りながら、5W3Hの要領で伺いましょう。5W3Hとは、「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように、どれくらい、いくら」です。別紙で配付した資料①をご覧ください。担当者が不在の場合に電話の内容や用件を伝えるため、このような伝言メモを作成することをおすすめいたします。また、自分なりの電話応答メモを準備しておいてもいいかと思われます。担当の先生へ作成したメモを渡すことで、用件もスムーズに伝わると思われます。伝言をお受けしたら必ず「念のため、恐れ入りますがご連絡先をお聞きしてもよろしいでしょうか。」と連絡先を確認するようにしましょう。
- ⑨ 内容を復唱する。
ポイントをまとめて「人名、数字、日程、電話番号」等を聞き間違えないように確認のため復唱しましょう。「それでは、〇〇が戻りましたら必ず申し伝えます。私、〇〇が承りました。」と責任の所在をはっきりさせるために最後に名乗ります。
- ⑩ 終わりの挨拶をする。
「失礼いたします。」「よろしく願いいたします。」「ありがとうございました。」相手が切ったのを確認して、ゆっくり丁寧に、静かに受話器を置きます。これで終了です。記入した伝言メモを担当の先生へ渡し、伝言を確実に伝えるようにしましょう。ここで、配付した資料②「電話の掛け方」をご覧ください。今、電話の受け方について説明しましたが、こちらには電話を掛ける場合の手順や要点をまとめています。電話を受ける場合と重複しているため説明は省略いたしますが、①に記載した電話を掛ける前に確認することを準備しておくことで用件がスムーズに伝えられると思います。次に、配付した資料③「電話で困ったら」をご覧ください。こちらには、電話応対時にありがちな困ったことについて、答え方の事例を挙げております。一段目に記載の「担当者が不在の時」については、一部を今説明したところですが、時間の都合上、ほかは説明を割愛させていただきますので、職場に戻られてから皆さんで共有してください。次の資料④「電話応対用語参考」そして次の資料⑤「受け方・掛け方 電話のセルフチ

チェックシート」は普段の電話応対について、できているか振り返ってチェックしていただくための資料として作成いたしました。こちらは学校に戻られてから皆さんでチェックしてみてください。電話は顔が見えず、声だけのコミュニケーションです。いつもより明るく丁寧に対応すること、また、電話は掛けた人が電話料金を支払うこととなりますので、できるだけ簡潔に、迅速に対応することを心がけましょう。

4、窓口応対について

それでは次に、窓口応対について一緒に見ていきましょう。こちらでも、電話の受け方と同様に流れを表示していきます。注意点も含めながら①から確認していきましょう。

① 挨拶をする。

まず、玄関先にお客様がいらっしゃったらすぐに立ち上がり、相手の目を見て笑顔で挨拶をします。

② 名前を確認する。

名前を伺ったら、すぐに「いつもお世話になっております。」と日頃の感謝を伝えましょう。

③ アポイントを取っていたかを確認し、用件を伺う。

相手が話さない場合はクッション言葉を使い「失礼ですが、どちら様でしょうか。」「失礼ですが、本日はお約束でしょうか。」「失礼ですが、どのようなご用件でしょうか。」を尋ねます。クッション言葉とは、そのまま伝えてしまうと不快感を与える恐れがあることを柔らかく伝えるために、前置きとして添える言葉のことを指します。名刺を出された場合は、「お預かりいたします。」とひとこと言い、丁寧に扱います。

④ 担当へ取り次ぐ。

名前、アポイントの有無、用件を確認したら、「かしこまりました、確認いたします。少々お待ちください。」と素早く担当へ取り次ぎましょう。来校されたら校長室へお通しするなど、事前に指示を受けている場合はその指示に従ってください。また、取り次ぎのため内線を掛けるときは、お客様に背中を見せないように注意してください。

⑤ 名刺を返却する。

「大変お待たせいたしました、〇〇様。お名刺、ありがとうございます。」と両手で丁寧に渡すようにしましょう。

⑥ 相手に案内内容を伝える。

「ただいまこちらに〇〇が参りますので、少々お待ちください。」「それでは校長室へご案内いたします、こちらへどうぞ。」と相手の二、三步斜め前を、歩調を合わせて歩くように気をつけ、目的地まで案内します。

⑦ 上席へご案内する。

「どうぞ、こちらにお掛けください。」と上席へご案内します。上席とは、出入り口から遠い席です。それでは、配付資料の⑥をご覧ください。こちらには、来客を案内する場合の手順を掲載しております。一番上席の方が①、次の方が②の順です。議長のいる場合は、出入り口の遠い、近いによらない場合がありますので、こちらの資料は後ほど学校に戻られてからご確認ください。それでは、画面の画像をご覧ください。この場合、出入り口から遠めに、①、②、③、④の順にご案内することになります。案内後、まだ担当者が来ていない場合は「ただいま参りますので、少々お待ちください。」とその場で一礼し、ドアの前でもう一度お客様の方を向き「失礼いたします。」と一礼し、退室します。

⑧ お茶の準備をする。

お茶の淹れ方については、配付した資料⑦「お茶の淹れ方」をご覧ください。まず、お茶を淹れる前に手指を清潔にし、髪は邪魔にならないようにします。自分の身なりを整えたら、急須・茶碗にお湯を入れ温めます。ある程度温めたら急須のお湯を捨て、お茶の葉を急須に入れます。お茶の葉の量の目安は、一人分1gです。茶碗のお湯を急須に入れ、一分待ちます。茶碗のお湯は70度から80度がお茶を淹れる適温です。そしてお茶を茶碗に注ぎます。まず、人数分の茶碗の三分目まで注ぎ、次にお茶の濃さ・量が均等になるように少しずつ七分目くらいまで注ぎます。最後に、お盆や茶托、茶碗が濡れていないかを確認し、お盆にセットします。ではまた画面は接遇の流れに戻ります。

⑨ お茶出しをする。

ドアをロックし開けて、ドアノブを持ったまま「失礼いたします。」と一礼し中に入り、音を立てないようにドアを閉めます。サイドテーブルにお盆を置き、茶碗を茶托にセットして両手で出します。サイドテーブルがない場合は左手でお盆を持ち、右手で出します。お茶は上席のお客様から順番に出します。身内には最後に出します。茶碗に絵柄がある場合は、お客様の正面に来るようにし、茶托の木目は横に流れるように置きます。茶碗の口を触れる部分には触れないように注意しましょう。お茶を置く位置は、お客様の正面から少し右寄り、テーブルの端から10センチほど離れた位置に置きましょう。もし、おしぼりやお茶菓子を一緒に出す場合は、おしぼり、お茶菓子、お茶の順に出します。全員に行き渡ったかを確認し、お盆の表を外側に見せて抱え、静かに一礼して退室します。これで終了です。お客様が帰られたら速やかに茶碗を下げましょう。配付した資料⑥に、お茶の出し方の注意点をお伝えしております。コーヒーの場合は、カップの手前にスプーン、カップの奥に砂糖やミルクを配置するのが一般的なコーヒーの出し方となっております。資料⑦「お茶の淹れ方」とともに、職場に戻られてから職場の皆さんと共有してください。

電話を掛けている相手や来校者は、さまざまな用件があつて皆さんの学校に電話や来校をします。最初にごその方と話をするのは事務室にいる私たちです。学校の代表として、学校の窓口として、責任を持って対応しましょう。

5、今回の研究の課題

一連の流れについて確認してきましたが、時間の関係上、なぜダメなのか、なぜこうしなければいけないのかまで追求することができませんでした。また、さまざまな人たちがいるこの世の中で、臨機応変に対応しなければいけない部分も出てくると思います。今回は基本の基本をご紹介しましたが、この場合はどうしたらいいか、こういう場面では何をしなければいけないのか悩む部分が出てくるかもしれません。今回はそこまでたどり着くことができませんでしたので、基本を参考に各校の学校事情に応じて柔軟にご活用ください。

6、おわりに

今回の研究発表をして、改めてビジネスマナーの基本を振り返りました。理解はしていても時間に追われ、できていない部分もありましたが、学校の窓口として丁寧に、真摯に対応していかなければならないと改めて感じました。窓口対応した事務職員の対応がいいことで、相手は「〇〇高校はすばらしい。」と学校の印象を決めるかもしれません。今回の発表が、皆さんにとって業務の資質向上の一助になればと思います。

令和5年度
青森県高等学校教育研究会事務部会研究大会



学校事務職員のビジネスマナー

◆◆基本の基本について◆◆

令和5年度三八支部研究発表グループ

1 はじめに

マナー研修のオンライン化

来校者の制限により
実際に接遇を行う機会が減少

2 研究の進め方

手順・基本事項を確認し、資料を作成

電話対応
窓口対応→校長室等への案内
お茶等接遇



3 電話対応について

- ① ベルが鳴ったら3回以内に電話受話器を取る
- ② 学校名（名前）を名乗る
- ③ 相手を確認する
- ④ 挨拶
- ⑤ 速やかに担当へ取り次ぐ

担当者が不在の場合

- ⑥ 担当者の不在を伝え、お詫びする
- ⑦ 急ぎの案件か確認し、処置の提案をする
- ⑧ 用件、連絡先等を確認する【メモを取る】
- ⑨ 内容を復唱する
- ⑩ 終わりの挨拶 → 要件の処理

伝言メモや
電話応答メモを
作成する

◆◆ 伝 言 メ モ ◆◆

様へ

様より

年 月 日 時 分頃

電話がありました

連絡をお願いします
TEL ()-()-()

後程電話をくださいます

伝言があります

電話は顔の見えないコミュニケーション



いつもより明るく丁寧に対応する

出来るだけ簡潔に迅速な対応を心掛ける

4 窓口対応について

- ①挨拶をする
- ②名前を確認する
- ③アポイントをとっていたか確認し、用件を伺う
- ④担当へ取り次ぐ
- ⑤名刺を返却する

校長室等へ案内しお茶をお出しする

- ⑥相手に案内・内容を伝え、ご案内する
- ⑦上席へご案内する
- ⑧お茶の準備をする
- ⑨上席から順にお茶を出します
- ⑩お帰りに後速やかに茶碗を片付ける

上席順に①～④ お茶をお出しする



お茶の淹れ方について



茶碗・茶托は相手に正面が見えるように



おしぼり、菓子、お茶の順に出します

来校者と最初に話をするのは事務室にいる私たち
 学校の窓口として責任をもって対応する
 臨機応変に対応しなければならないことも
 学校事情に応じて柔軟に

丁寧^①に真摯^②に対応しましょう

ご静聴ありがとうございました。

令和5年度三八支部研究発表グループ

八戸西高等学校 八戸中央高等学校
 名久井農業高等学校 八戸水産高等学校
 八戸高等支援学校

資料①

◆◆ 伝言メモの作り方 ◆◆

_____さんへ

月 日 () AM PM 時 分

_____の _____様から

お電話がありました。

電話番号 (_____) へ
お電話をお願いします。

後ほどお電話をくださるそうです。
(月 日 時 分頃)

電話のあったことだけ伝えてくださいとのことです。

下記の伝言がございました。

受付者: _____

記入例

▼▼先生 _____さんへ

8月25日(金) AM PM 9時 30分

△△大学の ■■■様から

お電話がありました。

電話番号 (_____) へ
お電話をお願いします。

後ほどお電話をくださるそうです。
(月 日 時 分頃)

電話のあったことだけ伝えてくださいとのことです。

下記の伝言がございました。

**8月28日(月)14時の末授子定き
15時に変更希望です。**

受付者: 事務◎◎

◆◆ 電話の掛け方 ◆◆

資料②

①掛ける前に確認すること

就業(営業)時間、休憩時間等、相手の都合や繋がり易い時間を考える。
相手の所属部署・役職・氏名・電話番号を確認する。
分かりやすく簡潔に、要件や話す順序をメモしておく。
必要な資料、書類を揃える。

②電話を掛けたら、相手を確認して名乗る。

声のトーンを明るく、はっきりとした発音、礼儀正しさを心がける。
「恐れ入りますが、〇〇様でいらっしゃいますか?と、相手を確認する。
「私、〇〇高校のママと申します。いつもお世話になっております。」と名乗る。

③取次ぎを頼み、相手が応答したら挨拶する。

相手に対し、感謝・恐縮の気持ちを持つ。
「お忙しいところ恐れ入りますが、〇〇様をお願いいたします。」のように、名指し人を指定して取次ぎを依頼する。

④用件を5W1Hで要点をはっきり伝える。

相手に伝わるよう、簡潔に目的、要件を述べる。
事前に用意したメモを見ながら、要領よく話すが良い。

⑤電話の内容、相手の理解度を確認かめ、終わりの挨拶をする。

相手の反応に耳を傾け、きちんと理解されているかどうかを確認しながら話す。
トラブル防止のため、復唱確認する。
意識して記録(メモ)をとる。
「お忙しいところ有難うございました。」「どうぞ宜しくお願いいたします。」
「失礼いたします。」のように、終わりの挨拶をする。

⑥静かに電話のフックを押し、受話器を置く。

自分の意向を伝えたら、丁寧に電話を切る。
フックを静かに押してから受話器を置く。
相手が目上の方やお客様などの場合は、相手が電話を切るのを待ってから切る。

◆◆ 電話で困ったら ◆◆

資料③

担当者が不在のとき	①不在であることを伝え、電話を掛け直していただく。 ②都合のいい時間を聞き、担当者から折り返し電話をさせる。 ③伝言を受け取る。 ④他の人に対応を依頼する。
途中で電話が切れたとき	基本は切れた側が掛け直しますが、掛け直すことを推奨します。途中で切れたことに対し「大変失礼いたしました」と謝ると会話がスムーズになります。
同姓の人が複数いる	はい、〇〇でございますね。〇〇は2名おりますが ①下の名前はお分かりますか? ②〇〇は男性でしょうか女性でしょうか? 当たりが付く場合…③××担当の〇〇でしょうか? と確認しましょう。
相手が名乗らない 名前が聞き取れないとき	「恐れ入りますがお名前をお伺いしても宜しいでしょうか」「恐れ入りますがお名前を今一度お伺いして宜しいでしょうか」と、きちんと確認する。
セールスの電話が掛かってきたとき	職員個人に対し電話が掛かってきた場合は、職員本人に電話を繋いで断ってもらうのが基本ですが、不在時や仕事に支障が出るような場合には、相手の意図を確認し、「勤務時間中ですので、業務に關係のない電話はお断りします」と断る際ははっきり伝えましょう。
電話が聞き取れないとき	「お電話が少し遠いようですが」「申し訳ございませんがもう一度お願いできますでしょうか」など、相手が気分を害することのないよう、曖昧にせずしっかり確認しましょう。
留守番電話に繋がったとき	録音が始まったら改めて名乗り、要件を手短かに残します。場合によっては伝言は残さず、フライバシーにかかわる内容は相手に配慮するようにします。

◎ 社会常識を逸脱した要求、悪意ある苦情(クレーム)や特別待遇の要求)その他特殊な苦情等については、個人対応から組織対応に切り替え、自分一人で抱え込まずに上司に連絡・報告・相談しましょう。

資料④

◆◆ 電話応対用語参考 ◆◆

僕、私、俺、自分	わたくし
誰/どの者	どなた/どちら様
今日/明日	本日/明日(みょうにち)
あっち/こっち/そっち/どっち	あちら/こちら/そちら/どちら
どうやって/どう	どのようにして/いかが
ざっと/あとで	さきほど/のちほど
相手への呼びかけ	〇〇様、貴社、貴所
名前を聞くとき	お名前をお聞いしても宜しいでしょうか
あります/ありません	ございます/ございません
いいですか?	宜しいでしょうか
メールを見たか確認するとき	メールはご覧になりましたか
持っていたかどうか	少々お待ちください
席にいないとき	席をはずして(離れて)おります
再訪いただきたいとき	再度お越しいただいても宜しいでしょうか
分かりましたと承諾するとき	かしこまりました または 承知いたしました
分からないと伝えるとき	申し訳ございませんが分かりかねます
出来ないとき	あいにくこちらではいたしかねます
すみませんと謝るとき	申し訳ございません/失礼いたしました
後で電話しますと回答するとき	後程ご連絡いたします・さしあげます
禁止であると伝えるとき	ご遠慮(お控え)いただいております
相手の要望を聞くとき	いかがいたしましょう
〇〇さんへ伝言を受けたとき	〇〇に申し伝えます
伝言を受けたことを確認するとき	〇〇が承りました・お受けいたしました

◎尊敬語、謙譲語、丁寧語のほか、クッション言葉を活用しましょう
 相手に物事をお願いするとき・・・恐れ入ります
 手動を掛けていただくとき・・・お手数ですが
 定を使っていたかどうか・・・ご定お掛けいたしますが
 その他・・・失礼ですが、あいにく、お差し支えなければ 等
 相手に不快感を与えない表現で、コミュニケーションが柔らかくスムーズになります。

資料⑤

◆◆ 受け方・掛け方 電話のセルフチェックシート ◆◆

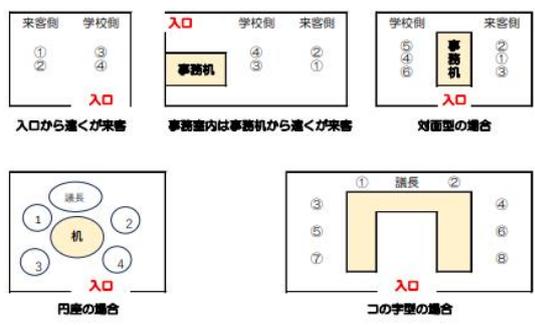
⑤ 受け方・掛け方
 ④ できるだけ実行している
 ③ たまに実行している
 ② ほとんど実行していない
 ① 全く実行していない

自分の自分を振り返って出来ているかチェックしてみましょう。

	受け方	チェック
①	ベルは3回以内のうちに電話に出ている。	
②	学校名(名前)をはっきりと名乗っている。	
③	聞き取りやすい声のトーン・大きさを話している。	
④	歯切れよく言葉を明確に話している。	
⑤	相手の名前、用件を復唱・確認している。	
⑥	掛けるのに時間がかかるときは、確認してやり直し電話をかけている。	
⑦	メモを取りながら電話を受けている。	
⑧	クッション言葉(恐れ入りますが、あいにく)等丁寧な言葉で対応している。	
⑨	伝言を受けた場合は伝言メモを作成して、口頭でも必ず伝言している。	
⑩	取り次ぐ際、相手に同じことを何度も話させないよう要領よく用件を伝えてから、取り次いでいる。	
⑪	相手のペースに合わせて話している。	
⑫	相手が切ったのを確認してから静かに受話器を置いている。	
⑬	相手の時間(就業時間、休憩時間)を考えてかけている。	
⑭	相手の電話番号、所属、名前をきちんと確認し、用件を整理してから、かけている。	
⑮	長くかかりそうな時は、相手の承諾を得てから、話している。	
⑯	用件を要領よく簡潔に伝えている。	
⑰	相手が理解しているか確認している。	
⑱	失礼のないよう丁寧な言葉で話している。	
⑲	終わりの挨拶に感謝の言葉を添えている。	
⑳	受話器をゆっくり静かに置いている。	

資料⑥

◆◆ 校長室・応接室での席次 ◆◆



資料⑦

◆◆ お茶の淹れ方 ◆◆

来客を応接室等へ案内した後は、お茶を出します。来客を大切にす気持ちを含め、下記の順にお茶を淹れます。
 初めに、茶液が付いた茶碗をきれいに洗っておく、欠けた茶碗は処分しておく、清潔な布巾を用意する等、すぐにお茶を出すことが出来るようにしておきます。



- ① 急須、茶碗を温める。
ポットから湯を注ぎ、温める。
- ② お茶の葉を急須に入れる。
お茶の葉の量は1人分1gが目安。
- ③ ①のお湯を急須に入れ、1分待つ。
お湯の温度は70～80度
- ④ お茶を茶碗に淹れる。
まず茶碗の3分目まで順に注ぎ、色の濃さと量を均等に、7分目まで淹れる。
- ⑤ お盆や茶托、茶碗が濡れていないか確認する。
こぼしてしまった時は、清潔な布巾で拭き取る。
茶碗の底をよく拭いた後、茶托に乗せる。

◆◆ お茶の出し方 ◆◆

- ①入室
ドアを軽くノックする。
小声で「失礼いたします」とあいさつをする。
- ②お茶を出す
サイドテーブルにお盆を置く。(ないときは応接テーブルの来客の側に置かせてもらう。)
湯呑と茶托をセットする。
茶托を両手で持って出す。(湯呑等の妨げにならないところに置くこと。)
茶器や茶碗の中の絵柄が、来客に向くように出すこと。コーヒーの場合は、スプーンをカップの手前に、砂糖やミルクをカップの奥に配置するのが一般的。
菓子を出す場合は、菓子を先に出し、その後お茶を菓子の右に置くようにする。
人数が多い会議等では、片手で速やかに出す方がよい。
テーブルの上に書類がある場合は、触れないように注意する。(触れない位置に出す。)
- ③退室
出し終わったら、盆を左にかかえて、小声で「失礼いたします」と挨拶をする。
会釈し、静かにドアを開け、退出する。

部 会 の 動 き

自 令和5年4月
至 令和6年3月

令和5年4月28日 総会 青森市 ウェディングプラザアラスカ
部会役員選任
部 会 長 田 島 博 文 (八戸商業高等学校)
副部会長 能代谷 征 則 (青森高等学校)
同上 小山内 文 清 (弘前南高等学校)
同上 中 崎 崇 (名久井農業高等学校)
同上 小山内 俊 子 (北斗高等学校)

5月30日 運営計画検討① 北斗高等学校
7月10日 運営計画検討② 北斗高等学校
8月17日 運営計画検討③ 北斗高等学校

8月25日 研究大会 青森市 ウェディングプラザアラスカ
開 会 式
研究発表

「学校事務職員のビジネスマナー 基本の基本について」

令和5年度 三八支部研究発表グループ

	青森県立八戸西高等学校	事務主幹	小田島 祥 子
	青森県立八戸中央高等学校	主 事	甲 地 涼 香
	青森県立八戸高等支援学校	主 事	成 田 翔 子
発表者	青森県立名久井農業高等学校	主 事	嶋 守 圭 祐
	青森県立八戸水産高等学校	主 事	松 田 瑠 菜

講 演

演 題 「HAPPY WORKING

仕事を楽しむためのルーティン&コーチング」

講師 特定非営利活動法人RYOMA塾

代表理事 津 村 征 広 氏

閉 会 式

研究テーマ

紀 要 集	年 度	研 究 テ ー マ	会 場	会 員 数	大会参 加者数	大会発 表者数
41	(平成) 8	学校事務職員の価値ある未来像をめざして	深浦町民文化ホール	305	141	4
42	9	教育の改革と発展をめざして	大鰐町おおわに山荘	305	152	4
43	10	同上	古牧第2 グランドホテル	312	151	4
44	11	同上	八戸プラザホテル	313	158	4
45	12	同上	むつグランドホテル	309	135	4
46	13	同上	ホテルサンルート五所川原	295	126	4
47	14	同上	弘前パークホテル	296	137	4
48	15	同上	青森厚生年金会館	294	143	4
49	16	同上	八戸プラザホテル	290	134	4
50	17	同上	三沢市グランヒルつたや	286	111	4
51	18	激動の時代 今私たちにできることは	ホテルサンルート五所川原	270	119	4
52	19	同上	弘前パークホテル	253	125	4
53	20	同上	青森市 ウェディングプラザアラスカ	250	134	4
54	21	同上	八戸プラザホテル	243	129	4
55	22	同上	青森市 ウェディングプラザアラスカ	241	123	2
56	23	同上	青森市 ウェディングプラザアラスカ	234	109	2
57	24	同上	青森市 ウェディングプラザアラスカ	237	117	2
58	25	同上	青森市 ウェディングプラザアラスカ	229	106	2
59	26	教育の改革と発展をめざして ～学校経営事務の充実～	青森市 ウェディングプラザアラスカ	235	91	2
60	27	同上	青森市 ウェディングプラザアラスカ	228	117	2
61	28	同上	青森市 ウェディングプラザアラスカ	229	105	3
62	29	同上	青森市 ウェディングプラザアラスカ	233	102	3
63	30	同上	青森市 ウェディングプラザアラスカ	233	109	2
64	(令和) 元	同上	八戸プラザホテル	239	106	2
	2	※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止		241	/	/
65	3	教育の改革と発展をめざして ～学校経営事務の充実～	プラザマリュウ五所川原	232	85	1
66	4	同上	弘前パークホテル	203	82	1
67	5	同上	青森市 ウェディングプラザアラスカ	197	75	1