

株式会社アスモフードサービス ビジネスマナー マニュアル (社員用)

日々の会社生活を円滑^{えんかつ}に進めていく為のコツとして、ビジネスマナーを知る、そして実行していくという事が重要です。

このマニュアルを通じて、既に実行されている方は更に深めて頂き、今まで知らなかったという方は実行していくきっかけとして、自らの業務を進めていく上での柱として下さい。



目 次

1. 社員の基本 (3～6 頁)

「健康管理」「時間厳守」・・・ 3 頁

「公私混同は厳禁」・・・ 4 頁

「挨拶・お辞儀」・・・ 4 ～ 5 頁

「社内の環境整備」・・・ 6 頁

2. 業務の基本 (7～12 頁)

「5 つの基本意識」・・・ 7 頁

「3M と 5W3H」・・・ 8 ～ 10 頁

「ミスやトラブルの報告と対処の仕方」・・・ 11 頁

「断り方・誤り方・頼み方のマナー」・・・ 12 頁

3. 来客対応の基本 (13～17 頁)

「好印象を与える来客応対」・・・ 13 ～ 14 頁

「心配りで差が出るお茶の出し方」・・・ 15 頁

「名刺交換」・・・ 16 ～ 17 頁

4. 電話対応の基本 (18～21 頁)

「電話の受け方」・・・ 18 ～ 20 頁

「電話のかけ方」・・・ 21 頁

5. その他 (22～24 頁)

「印鑑と書類のやりとり」・・・ 22 ～ 24 頁

1. 社 員 の 基 本

【 健 康 管 理 】

健康管理なんて、今さら言われなくても…と思われる方も多いと思いますが、社員として求められる事は、まず無遅刻・無欠勤です。

なぜならば、多少仕事ができたとしても、急に休みを取ってしまうような人に大切な仕事は任せられません。それならば、多少仕事が遅くても毎日確実に出勤をしてくる人に仕事を任せたい、それが会社というものです。また仕事や対人関係などで様々な事に遭遇^{そうぐう}する事もあるとは思いますが、心身ともに健康である為には、ストレスをためないという事も重要です。“仕事は仕事”として割り切って、業務を逆に楽しむぐらいの前向きな姿勢で取り組んでいくことが第一歩であります。

【 時 間 厳 守 】

社員として様々な業務を進めていく上で、期日・時間という概念は非常に重要な要素です。時間にルーズというのは、もはや論外であるといえます！！

“5分前行動”を念頭に「間に合えば良い」というスタンスではなく、常に指定期日・時間よりも先にという意識を持ちましょう。始業時刻は会社に着く時刻ではなく、業務を開始する時刻です。

1日の自分の予定を頭の中で整理して、始業時刻からすぐに業務に入れるように余裕を持って1日をスタートさせましょう。

【 公 私 混 同 は 厳 禁 】

最重要事項

ビジネスマナーの基本は**社会人としての自覚**です。就業時間内においては会社で働き報酬を得るプロとしての強い自覚を持ち、仕事とプライベートのメリハリはきちんとつけましょう。

あくまでも就業時間中ですので、社員同士の馴れ合いはお互いに^{つつし}慎んで、会社の一員として貢献できるように与えられた業務をまっとうするように徹底して下さい。また、業務の中で知り得た様々な情報等を仕事以外で混同することの無いように、自覚を持ち行動して下さい。

【 挨拶 ・ お 辞 儀 】

挨拶、お辞儀^{じぎ}は社員、また社会人として基本中の基本のマナーです。一口に挨拶、お辞儀といっても^{えしゃく}会釈や^{けいれい}敬礼、^{さいけいれい}最敬礼等さまざまに分類されますが、それらは言葉や身ぶり手振りによってお互いの気持ちを伝え合うことです。どのような挨拶でも心が込もっていなければこちらの誠意は通じません。相手にきちんと届いてこそ挨拶となります。

また、相手の方に対して丁寧に対応する場合、初対面の方や目上の方に対しては、必ずお辞儀をします。しかし、単に頭を下げればよいというものではなく、姿勢を整えた上で相手の目を見て行うことが大切です。

『お辞儀』の中にも状況等に応じて、会釈・敬礼・最敬礼の3種類があります。

 えしやく 会釈 角度の目安は15度	・人の前を通る時 ・廊下などで人とすれ違うとき ・お客様にお茶を出すとき	ポイント ・軽い敬礼で相手と視線があった瞬間に行われるもので、必ずしも言葉を添える必要はありません。
 けいれい 敬礼 角度の目安は30度	・上司やお客様など目上の方への挨拶 ・出社、退社時 ・お客様の送迎、応接室の入退出時	ポイント ・相手に対し敬意を現すものですので、誠意のこもった丁寧さが必要です。
 さいけいれい 最敬礼 角度の目安は45度	・特に大事なお客様との挨拶 ・特に大事なお礼をする時 ・お詫びをする時 ・特別なお願いをする時	ポイント ・いっそう丁寧な敬意や感謝の気持ち、またはお詫びの気持ちを込めて深々と頭を下げます。やや時間をかけてゆっくりした動作で行います。

出社の挨拶から、来客への挨拶、会社の重役への挨拶まで、挨拶にもTPOがありますが、基本は相手の目を見て、笑顔で明るく声をかけることです。自分から心を開くことで、相手にも心を開いてもらいたい、という気持ちが様々な形に込められているのです。

仕事を進めていく上で、様々な状況に遭遇することがあるとは思いますが、まず挨拶・お辞儀から始まる事を念頭において自然に振舞えるように心掛けていきましょう。

【 社 内 の 環 境 整 備 】

自らの業務を円滑^{えんかつ}に進めていく上で、環境整備の意識を持つことは大変重要です。定期的な清掃だけに留^{とど}まらず、常に社内の「美化」を心がけていきましょう。

特に机は、作業場であると同時に、思考の場でもあります。必要最小限の物だけ置き、中にはなるべく私物を入れないようにしましょう。

また、以下の3点に注意しましょう。

① 機密保持

机の上にもものを出して置かないこと。特に個人情報に関しては、施錠できる棚へきちんと入れ管理すること。書類はいつ誰の目に触れるかわかりません。重要書類でなくとも、片付ける習慣を身につけましょう。

② 紛失防止

書類の紛失等による探し物の労力と時間は無駄です。業務を円滑に進めていく上でも、常に整理整頓をしておきましょう。

③ 美観^{びかん}

乱雑な机は、本人だけでなく会社全体の美観を損なうことにもつながります。「自分ぐらい」ではなく「自分から」という意識を持ち環境整備を常に心掛けましょう。

2. 業務の基本

【 5 つ の 基 本 意 識 】

アスモフードサービスの社員という以前に、ビジネスマンとして備えておくべき意識として、以下の5つがあげられます。

① コスト意識（原価意識）

少ない投資で利益を上げることが企業の原則です。経費の節約やムダを省くことで、コストの節約をはかることが大切です。

② 顧客意識

それぞれの分野において、確固たる信頼を勝ちとる為には、常に相手の立場に立った仕事の提案をしていくことが大切です。

お互いの信頼関係を大切にし、より良い成果へと繋げていきたいものです。

③ 協力意識

仕事は一人では出来ません。各々の役割分担にしたがい、協力して進められるものです。社内全体で一人一人補い合い、お互いに信頼関係を深めていきながら、円滑に仕事ができるように努力していきましょう。

④ 安全意識

健康管理や職場での安全意識に気をつけるのは、基本的なことです。

機密書類や**秘密事項**などの保持には最新の注意を払い、気をつけていきましょう。

⑤ 改善意識

日々の仕事が今まで以上に、より正確に、より早く、より安く、より安全にできるように、常に考え工夫する気持ちが大切です。

これらの5つの基本的な意識をもとに業務に臨んでいけるよう、常に心掛けていきましょう。

【 3 M と 5 W 3 H 】

仕事を行う上での 3 M とは、ムリ・ムダ・ムラのことです。

この 3 M のない業務の計画を立てて、自らの目標達成のために業務を遂行することが大切です。

また仕事を行う上で、常に 5 W 3 H を意識して、確認しながら業務を進めていくことが、失敗のない確実な業務へと繋がるのです。

What	仕事の内容	何をするのか。 何から始めるのか。
When	期限・納期	いつまでにするのか。
Where	仕事の場所	どこで仕事をするのか。 情報はどこにあるのか。
Why	意義・目的	なぜこの仕事をするのか。
Who	担当者	誰が この仕事に関係しているのか。
How	方法・方針	どのようにすればいいのか。
How much	予算	いくらかかるのか。
How many	数量	いくつ必要なのか。

重要事項

① 上司から指示を受けるとき



- ・ 指示は最後までさえぎらずに聞き、質問は最後にする。
 - ・ 必ずメモをとる。報告・連絡に不可欠な **5 W 3 H**（8 頁参照）を確実に把握する。
はあく
 - ・ カラ返事をしない。出来ない時は状況を説明して判断を仰ぐこと。
あお
- ※ 「忙しいから無理」「明日ならできる」など決め付けることはせずに、まず仕事の要求に応えるにはどうすれば良いのかという視点から相談をすることが大切です。
- ・ 最後に復唱して確認すること。要点は繰り返し確認をする。特に数字や固有名詞は正確に、わからないことは必ずその場で質問をすること。

重要事項

② 上司に報告をするとき



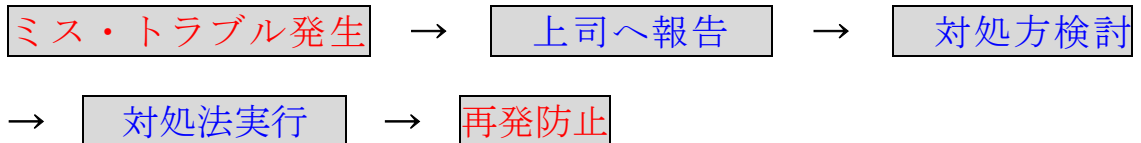
- ・ 上司に聞かれる前に報告をする。上司から「**あれはどうなった？**」と聞かれてからでは遅すぎます。指示事項が完了したら直ちに報告すること。但し、「失礼致します。只今お時間よろしいでしょうか」と上司の都合を確認すること。緊急の場合は「お忙しいところ申し訳ありませんが、緊急ですので」と一言お詫^わびをしてから報告すること。
 - ・ **長引く仕事の場合**は中間報告が必須である。長期の仕事においてはトラブルが無くても随時、進捗状況を報告すること。1週間、1ヶ月ごとなど報告のスパンを決め、定期的に報告すること。約束の期限までに与えられた仕事ができそうにない時は、即刻上司に報告をして指示を仰^{あお}ぐこと。
 - ・ 報告は簡潔に行うこと。最初に結論を、次に原因、経過の順に、前もって報告事項をまとめる習慣をつけましょう。
- 5 W 3 H（8 頁参照）**をふまえて話すと、必要事項をもれなく的確に報告できます。

【ミスやトラブルの報告と対処の仕方】

仕事でミスをした時は素直に間違いを認め、一刻も早く上司に報告しましょう。依頼された仕事が遅れそうな時も同様です。

※期限直前になって「できません」と報告するのでは対処の仕様が
ないことを念頭において行動しましょう。

重要事項



① 上 司 に 報 告

まず事実をありのままに話し、素直に謝^{あやま}る事が大事です。現状を報告してから具体的な経緯^{けいい}を話しましょう。言い訳や責任転嫁^{せきにんてんか}はしないのが大原則です。

② 対 処 方 法 の 検 討 と 実 行

上司と共に、ミスを最小限に食い止める方法を考え、現時点での最善の方法を検討し速^{すみ}やかに実行に移しましょう。

③ 再 発 防 止

クレーム報告書等を活用して、ミスを繰り返さないように今後の対策を立てること。部署内のみならず社内全体で再発防止に取り組む事が重要です。

① 断り方のマナー

人と人、会社と会社との付き合いの中で、断ることほど難しいものはありません。ムツとさせるか、納得させるかは断り方次第になってきます。

- ・ まずはよく相手の申し出を聞くことが第一。断りの言葉は誠意をこめて「申し訳ございません。」と頭を下げて言えば柔らかな印象になります。
- ・ 「私どもの認識不足で」など、断る時にも相手の責任ではないというニュアンスが必要です。

② 謝り方のマナー

たとえ自分のミスではなくても言い訳はしないことがマナーです。会社を代表して謝る気持ち、当事者意識を強く持つことがポイントです。

- ・ 「失礼があったそうで」の「～そうで」はどこかで責任逃れをしようとしている証拠です。自己弁護は会社全体の評価を下げることになります。
- ・ 姿勢を正し、恐縮した態度で、「申し訳ございません」とはっきりと頭を下げること。

③ 頼み方のマナー

頼みごとをする時は「恐れ入りますが」「恐縮ですが」で話を始めてあくまでも謙虚にお願いすること。

協力を頼む時：時と場合によっては上司からの援護射撃も必要です。書類で、電話で、会ってと事の重要性を考えて手段を選びます。押しつけがましい、身勝手ととらえられないように相手の意見も充分聞く態度で臨むこと。

3. 来客対応の基本

【 好印象を与える来客対応 】

お客様にとって、その会社での最初の対応が第一印象になります。お客様に気づかずにお待たせしてしまったり、取次ぎに時間がかかったりしては、会社の印象を損ねることになります。来客の気配りには常に敏感になりましょう。自分から率先して声をかける姿勢が大切です。

来社時 お出迎え	① あいさつ 「いらっしゃいませ」 ② アポイントとの有無とお名前の確認 「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね。お待ち申し上げておりました。只今、〇〇を呼んで参りますので、少しお待ち下さいませ」	① ポイント 来客に気がついたらすぐに立ち上がり、お客様の目を見て明るく笑顔で挨拶をします。 ② ポイント お客様の社名、名前、面会希望者、アポイントの有無を^{うかが}伺います。社名とお名前をしっかりと復唱して、取り次ぎましょう。
取次ぎ	③ 取次ぎ 「15時にお約束されている〇〇様がお見えになりました。いかが致しましょうか？」 担当者にお客様がいらっしゃった事を伝え、指示を仰ぎます。指示を受けたら 「かしこまりました。2番の会議室にご案内します。」 と復唱して確認すること。	③-1 ポイント 担当者が接客中や会議中の場合は、口頭で伝えずに、メモで知らせます。来客が複数の時は「〇名様でお越しです」と伝えると更に親切です。 ③-2 ポイント 担当者に取り次ぐ際に、「〇〇さん」と大声で呼ぶのは雑な印象を与えますし、お客様にも失礼になります。必ず本人の近くに行って伝えて下さい。
接客対応	④ 案内 「お待たせ致しました。ご案内させていただきますのでこちらへどうぞ。」	④ ポイント 歩き出す方向を手で示し、お客様を先導します。

	⑤ 着席をすすめる 入室したら、「どうぞこちらにおかけ下さいませ」といって、上座をジェスチャーで示し着席をすすめます。 ⑥ 退出 お客様が着席されたら「〇〇は間もなく参りますので、しばらくお待ち下さいませ」と声をかけて、会釈をして退出する。	⑤ ポイント 出入り口から離れた奥の席が上座になります。
退社時 お見送り	⑦ お見送り 「本日はありがとうございました。こちらで失礼させていただきます。」	⑦ ポイント お帰りの際には、エレベーターまで見送る事。呼び出しボタンを押して待ちドアが開いたらお客様に乗って頂く。 「本日はありがとうございました。こちらで失礼させていただきます。」とドアが閉まる直前に頭を下げ、ドアが完全に閉まるまでお辞儀のまま見届けると印象が良いです。

～来客へのポイント～

- 1 訪問の申し入れを受けた時は、訪問の日時・用件・人数・おおよその所要時間を確認する。
- 2 打ち合わせに必要な書類は事前に準備すること。会議室の予約も忘れずに。
- 3 お客様が来られたら、誰彼を問わずに「いらっしゃいませ」と立ち上がって挨拶する。
自分宛の来客ではないからといって見て見ぬふりをするのはマナー違反です。
- 4 自分への来客の場合は、たとえ上司と打ち合わせ中であっても一言断ってからすばやく対応します。会議中などでやむをえず来客をお待たせする場合も、本人が直接お詫びをするか代理の人にその旨を伝えてもらうこと。

【 心 配 り で 差 が 出 る お 茶 の 出 し 方 】

準備するもの

- ・ 湯飲み茶碗と茶たくを人数分と、お盆、こぼしたときの為の布巾を用意します。念のため、湯飲み茶碗や茶たくに汚れや傷、欠けがないかをチェックしましょう。

出すタイミング

・ お客様と担当者との間で挨拶と名刺交換が済み、一同が着席したときがベスト。挨拶や名刺交換の途中なら、落ち着くまで部屋に入らず待ちます。お客様を待たせる場合は先にお客様の分だけ出し、その後担当者が入室したら担当者分と一緒に新しいお茶を出します。

お茶を用意する際のポイント

- ・ まず湯飲み茶碗に熱湯を入れた後に、茶葉の入った急須に注いでから湯飲み茶碗に入れます。先に温めておくことが重要です。

運ぶ時の注意

- ・ お盆には、こぼさないように湯飲み茶碗と茶たくを別々にのせる。こぼした時のことを考えて、布巾をあらかじめお盆にのせておくこと。

お茶を出す手順

- ・ お茶はお客様側の上座から順に出し、その後自社側の役職順に出します。
- ・ お話が始まっていない時は、小声で「失礼致します」と一言添えて出します。ただしすでにお話が始まっている時は、話の腰を折らないようにすること。「どうぞ」などお客様に話しかけてしまうと先方は話を一度中断する事になってしまうので、注意が必要です。

【 そ の 他 の 飲 み 物 の 出 し 方 】

冷たいお飲み物の出し方	コーヒー・紅茶の出し方	お茶菓子・おしぼりの出し方
		
コースターを敷き、その上にグラス・コップを置きます。 暑い日は熱いお茶より冷たい飲み物の方が喜ばれます。	カップの取っ手は右側にして、ソーサーと一緒に両手でお出します。スプーンやミルク、砂糖はソーサーの手前に置きましょう。	お茶菓子はお客様から見て左側に、おしぼりはお客様から見て右側に置きます。

【 名 刺 交 換 】

名刺は会社の顔であり、その人の顔です。名刺入れは、財布や定期入とは別に用意しましょう。名刺入れはズボンのポケットには入れず、胸ポケットに入れておき、常に10枚以上の名刺を持つように心掛けて、汚れた名刺は使わないようにしましょう。

～名刺交換の流れ～

名刺の準備

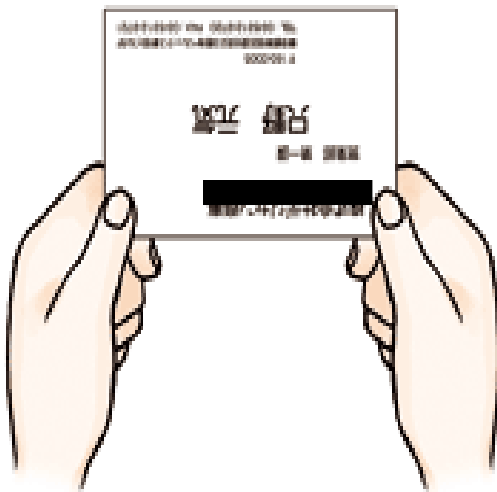
- ・ 訪問の際にはあらかじめ名刺入れを用意しておいて、すぐに出せるようにしておく。

名刺は訪問者から差し出す

- ・ 名刺交換は必ず立って行ないます。テーブルがある場合はまわり込み、正面に立って渡します。訪問先では先方より先に名刺を出すようにします。目下の者、または訪問した側から名刺を差し出すのが礼儀です。胸の高さに持ち『アスモフードサービスの〇〇と申します』と挨拶しながら、先方が読めるような向きにして丁寧に差し出します。

テーブルに並べる

- ・ 頂いた名刺はテーブルの上に置く。スペースがない時は、名前をしっかりと覚えて名刺入れにしまう。先方が複数の場合は、並んでいる順にテーブルの上に名刺を並べておいても良いです。



交換する際のポイント①

- ・ 名刺は相手に向けて出します。
- ・ 文字に指がかからないようにしましょう。
- ・ 本来は両手で渡しますが、お互いに謙遜する気持ちから実際には同時交換になることがほとんどです。ただし名刺を片手で^{あつか}扱うのは失礼なので、交換したらすぐに両手で持つようにしましょう



交換する際のポイント②

- ・ 名刺交換は必ず立って行います。
- ・ 名刺交換は自己紹介も兼ねています。必ず「よろしくお願い致します」という言葉を添えましょう
- ・ 自分の名刺を右手で相手の名刺入れに乗せ、相手の名刺を自分の名刺入れで受けるようにしましょう。
- ・ 右手が空いたらすぐに名刺を両手で持ち、名刺の名前に指をかけないこと。名刺の扱いはくれぐれも慎重に行うこと。決してぞんざいに扱ったりしないこと。頂いたら、「頂戴します。」と言って一礼をします。

4. 電話対応の基本

日々の業務を進めていく上で欠かすことの出来ないものが電話です。その時々の電話対応いかんで会社全体のイメージが決まってしまいうほど重要な業務の一つです。確実な電話対応を身に付けていく上で、以下の4つのポイントを意識しながら進めていくことが大切です。

正 確

- ・相手にわかりやすい発音で、ゆっくり話し、相手が聞きとりにくいような言葉は使わない。
- ・食べながら、飲みながらの電話は避ける。

迅 速

- ・電話のベルが鳴ったら、**三回以内にでる**。もし三回以内に出られなかった時は、「**大変お待たせ致しました。**」と一言付け加える。

簡 潔

- ・時間をムダに使わないためにも、**5 W 3 H**（8頁参照）はきちんとメモに書き、言い忘れなどないように準備しておく。

丁 寧 さ

- ・会社の代表で電話に出ているという気持ちを忘れない。
- ・言葉遣いに気をつけ、敬語をきちんと使って話ができるようにする。

※ 相手によって態度を変えるようなことはせず、相手を思いやり、心を開いて、好感を持たれる話し方を身につけましょう。

電話の受け方

① 挨拶	「お電話ありがとうございます。アスモフードサービスでございます。」	
②-1 担当者がいる場合	「はい。恐れ入りますが、少しお待ち頂けますでしょうか？」	ポイント 用件を聞かずに、すぐおつなぎする。
②-2 離席している場合	「〇〇は、あいにく席を外しております。恐れ入りますが戻りましたらご連絡をさせて頂きたいと存じますので、ご連絡先を教えてくださいませんか？」	ポイント 必ず相手のお電話番号は復唱すること
②-3 外出している時	「〇〇は、あいにく外出しております。ただいま帰社時刻を確認致しますので、しばらくお待ち頂けますでしょうか？」 帰社時間を確認後 「大変お待たせ致しました。帰社時刻が〇〇時でございます。お急ぎでいらっしゃいましたら〇〇に連絡を取りまして、外から連絡を入れさせますが、いかが致しましょうか？」	ポイント 急ぎであれば、連絡先をお聞きし担当者の携帯へ連絡を入れる。
②-4 各営業所からの転送電話だった場合	「大変恐縮ですが、ただいま営業所の者があいにく全員外出しております。東京の本社にてお電話をお預かりしております。夕方には営業所に戻る予定ですが、お急ぎでいらっしゃいますでしょうか？」	ポイント ・急ぎの伝言は、折り返しの連絡先を伺い、即刻！各営業所所長の携帯電話へ連絡して下さい。 ・急ぎでないものは、営業所にどなたか戻ってきた際に伝言をして終了する。
③ 終了	「〇〇が承りました。本日はお電話ありがとうございました」 ※感謝の言葉を付け加え、先方が切ったことを確認してから受話器を置く。	

注 意 事 項

1. 社員の連絡先は決して外部の方に伝えないこと

先方がお急ぎで、外出中の社員の携帯電話を教えて欲しいとおっしゃった場合は、**いかなる内容の場合でも直接の番号はお伝えせずに**、「早急に連絡を取りまして、担当者から改めてご連絡をさせていただきます。」と伝える。担当者と連絡が取れない場合は、各上長へ相談して対応すること。

2. 電話を切る際の心がけ

「〇〇が承りました。本日はお電話ありがとうございました」と感謝の言葉を付け加えて、先方が切ったことを確認してから受話器を置く。

3. 保留の時間について

保留時間は、**通常 1 分 30 秒が人の待てる時間の限界**と言われています。諸事情がありそれより長くお待たせする場合は、一度電話に出て「大変恐縮ではございますが、もうしばらくお待ち頂いてもよろしいでしょうか？」と了承を得ましょう。

電話のかけ方

① 挨拶	「いつもお世話になっております。アスモフードサービスの〇〇と申します。」	ポイント 午前中の早い時間は「お早うございます」、定時(18時)以降の遅い時間は「遅い時間に申し訳ございません」と一言添えましょう。
② 取次ぎのお願い	「恐れ入りますが、△△部の〇〇様はお手すきでいらっしゃいますでしょうか？」	
③-1 担当者がいる場合	「いつもお世話になっております。アスモフードサービスの〇〇でございます」 「先日はお忙しいところ、ありがとうございました」	ポイント 先方との付き合いに応じて、挨拶の言葉をプラスする。
④-1 終了	「お忙しいところ、大変ありがとうございました。失礼致します。」 「今後ともよろしくお願い申し上げます。」	ポイント 丁寧にお話をして終了する。
③-2 担当者が不在の場合	「恐れ入りますが、何時頃お戻りでいらっしゃいますでしょうか？」	ポイント この場合は、戻り時間を伺うのは良いのですが、外出先等の詳細はお聞きしないのがマナーです。
④-2 終了	「それでは、改めましてこちらからご連絡させていただきます。」 または 「明日また改めましてお電話させていただきますので、よろしくお願い致します。」	ポイント 状況に合わせた対応をお答えして終了する。

5. そ の 他

【 印 鑑 と 書 類 の や り と り 】

ビジネスと印鑑

社外文書の作成や取引の際の様々な書類に登場するのが印鑑です。^{みとめいん}認印を用意しておきましょう。署名、^{なついいん}捺印はその書類を確認、^{しょうだく}承諾したという証拠ですから自分の印鑑の管理はしっかりとしておいて下さい。知らずに自分の印鑑が使われていたら、どんなトラブルに巻き込まれるか分かりません。

確認の証拠という意味では上下が逆でも、斜めでも問題はありませんが、書類を受け取る側の気持ちを考えれば、まっすぐきれいに押すべきです。また、署名、捺印のスペースが分かれていない書類では、名前の最後の一文字にかかるように捺印するのがマナーです。

企業間の書類

印鑑以上に重要なのが企業間でやりとりされる書類です。見積書・発注書・受注書など、取引間には様々な書類のやり取りがあります。

例えば見積書。ひとたび担当者の署名・捺印がされた見積書が発行されたら、明記された有効期限内は基本的にそれ以上の価格に設定し直すことはできません。また、契約書もあらゆるトラブルの際の対応を明確にしている場合があります。企業間の無用なトラブルを避ける為のものです。読み飛ばしなどして、サインをしてしまうと進退問題に発展する可能性も出てしまいます。ひたすら慎重に、それが鉄則です。

印鑑の用途

① 契印^{けいいん}

契約書が2枚以上にわたる場合に、1つの文書であることを証明するために、両ページにまたがって押す印のことを契印といいます。

落丁^{らくちょう}（ページ外れ・抜けのこと）、差し替え、抜き取りを防ぎます。

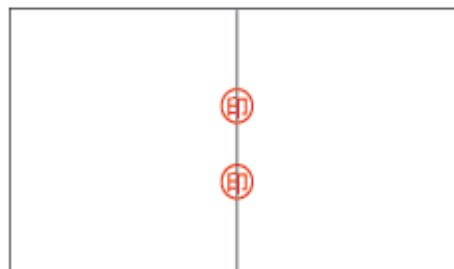
重要ポイント

- ・ 1つの契印を半分ずつまたがるように、両ページの見開きに押します。
- ・ 必ず1枚ごとに押す必要があります。
- ・ 文書の末尾に記名した印と同一の印を押さなくてはなりません。

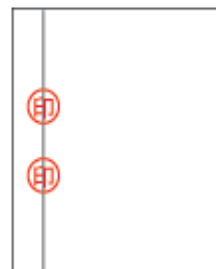
※「袋とじ」

各ページが帯で糊付け^{のりづけ}されていて、容易に剥がれなくなっており、勝手に中の1枚を差し替えられないようにしてある契約書を「袋とじ」といいます。

この場合は文章の一体性が明らかなので、裏表紙と帯にまたがるように、1人1箇所に捺印すればよいとされています



契印



袋とじの契印

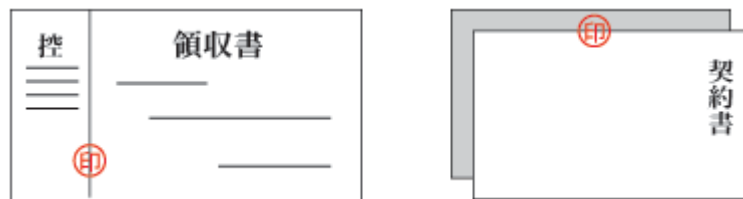
② 割印^{わりいん}

同じ文面の文書を2つ以上作成したとき、その文書が関連のあるもの、または同一のものであるということを証明するための印です。

領収書と控え、2通以上作った文書の同一性を示す場合、契約書と細則覚書^{さいそくおぼえがき}などに使用します。

重要ポイント

- ・ 割印は契印のように必ずしも記名（署名）の末尾に押した印と同じでなくても良いとされています。
- ・ 同じ契約書を2通以上作成した場合に割り印を押すことがあります



③ 訂正印^{ていせいいん}

契約書や委任状の訂正箇所と欄外の訂正内容を明記した場所に押印します。訂正箇所には、元の文字が判読できるように二本線を引き欄外には「削除○字」「加入○字」「○字訂正」などと記します。書名押印と同じ印を使用します。

④ 捨て印^{すていん}

後日、文書の字句を訂正する時のために、あらかじめ文書の欄外に押しておくものです。しかし、その為勝手に内容を変更、訂正される危険もあるので安易に押すべきではありません。注意しましょう。