

歯科スタッフのための  
ゼロから読める  
ビジネススキル

デンタルワーカーに必要な  
ビジネススキルをゼロから解説

歯科オフィスワーカーの  
ビジネススキル研究会

目次

第1章 身だしなみとマナー

- 1 挨拶
- 2 姿勢
- 3 言葉
- 4 身だしなみ
- 5 携帯電話

第2章 業務の基本

- 1 受付での対応
- 2 電話対応
- 3 手紙、メール、文例
- 4 文書の管理
- 5 クレーム対応
- 6 応接室での対応

第3章 就業に役立つ

- 1 求人票の読み方
- 2 休暇制度
- 3 妊娠と出産
- 4 企業規模
- 5 就業契約

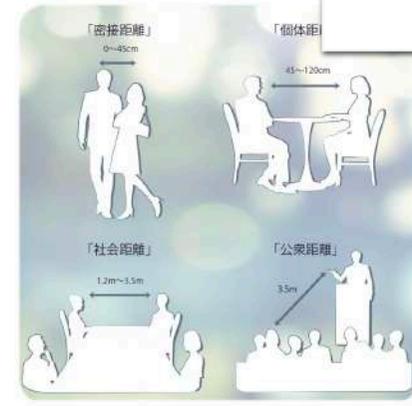
1 挨拶

働く場所＝ビジネスの場ではく違和感のな  
ります。「みんな仲良し」や「従業員（スタ  
アビールしている職場もありますが、「仕  
「マナーの基本」がある上で、フレンドリ

- 声  
緊張しているときや気持ちが沈んでいる時、声  
低く出ます。挨拶をするとき、返事をするとき  
ン高めの声を出してみましょう。そして、言  
てみましょう。自分で思っている以上に、素直  
なります！
- 視線  
「目を見て話さない」と言われたことはあり  
間違いいではないですが、目を見すぎる＝目力  
を売っていると思われるかもしれません。その対策  
を「ずらす」。すると、さりげなきが際立ち、美

- 「密接距離（0-45cm）」  
ごく親しい人のみに許される距離。家族や恋人以外の人が近づくと不快に感じられる距離。
- 「個体距離（45-120cm）」  
友人と普通に話すくらい距離感。相手の表情が読み取れる距離。
- 「社会距離（1.2-3.5m）」  
ビジネスに適した距離感。手は届きづらいが、容易に会話が可能。改まった場や、上司と業務上で接する距離。
- 「公衆距離（3.5m）」  
複数の相手が見渡せる空間。互いの存在が個人的なものではなく、講演会や公式な場での距離。

2017年7月22日



挨拶

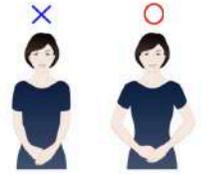
「おはようございます」を使う時間の目安

NHKのテレビ番組では9時まで、録音機では10時まで使われています。一方、百貨店では11時まで使われています。一般的に、何時という縛りはないようです。状況に応じて使うのが良いようです。

第1章 身だしなみとマナー

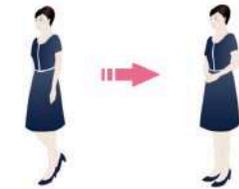
1.3 挨拶の角度

挨拶をするとき、会釈程度のお辞儀も一緒にすることが自然な動作ですが、お辞儀は場面によって角度が異なります。



両手をおへその高さで軽く握り、肘を「く」の字に曲げます。脇を締めるは間違いです。顔の前にも立ち、姿勢チェックをしてみたり、スタッフ同士で確認し合うのも良いですね。

● 歩行中の場合



必ず立ち止まり、挨拶をします。歩きながらお辞儀をするのは、失礼です。

● 挨拶の角度



視線は、1歩前あたりを意識しましょう。

相手がいる場合、相手の靴先あたりが視線の目安です。

背中と首が一直線になるよう「腰」から折れ曲げます。首は曲げません。

挨拶する	状況	言葉
手を合わせる	接客	おはようございます
手を合わせる	接客	こんにちは
手を合わせる	接客	こんばんは
手を合わせる	接客	おはようございます
手を合わせる	接客	こんにちは
手を合わせる	接客	こんばんは

ビジネスシーンで使うことの多い「敬語」。「謙譲語」は、自然と出てくるよう覚えておくのが良いです。

敬語を示す言葉では、敬語に使うことで美しく表現されます。丁寧な言葉遣いのために使う用語を敬語といいますが、敬語を示す言葉では、敬語に使うことで美しく表現されます。丁寧な言葉遣いのために使う用語を敬語といいますが、敬語を示す言葉では、敬語に使うことで美しく表現されます。

敬語を示す言葉では、敬語に使うことで美しく表現されます。丁寧な言葉遣いのために使う用語を敬語といいますが、敬語を示す言葉では、敬語に使うことで美しく表現されます。

敬語を示す言葉では、敬語に使うことで美しく表現されます。丁寧な言葉遣いのために使う用語を敬語といいますが、敬語を示す言葉では、敬語に使うことで美しく表現されます。