

目次

I ビジネスマナーの基本

- 1. ビジネスパーソンとマナー6
- 2. 自己表現する12
- 3. ビジネスの言葉遣い24

II ビジネスマナーの応用

- 1. ビジネスの会話34
- 2. 受付対応のマナー41
- 3. 紹介・名刺のマナー47
- 4. 訪問のマナー55
- 5. お茶のもてなし60
- 6. ビジネス電話のマナー——受け方、取り次ぎ67
- 7. ビジネス電話のマナー——かけ方73
- 8. 交際のマナー79
- 9. ビジネス文書のマナー91

III 就職活動をする人たちへ100

4. 訪問のマナー

学ぶ目的と内容

「企業は人なり」「企業価値は人材である」といわれるように、たとえ新入社員であっても会社を代表する言動が求められる。社会人としての常識やマナーを心得ることは、信頼に値する会社を作る基本条件である。訪問目的を効果的に達成するために、時間の意識、身だしなみや言葉遣いのマナー、会話のマナーについて学ぶ。



(1) 訪問時の心得とアポイントメントの取り方

他社を訪問する場合は、面談者の貴重な時間をいただくという意識と、「時は金なり」の時間意識が大切である。アポイントメント（面談予約）を取る際には、月曜日の始業時、会議・出張・休暇の前後、期末の繁忙期、お昼休み・終業以降などの忙しい時間帯を避け、相手が落ち着いて面談に集中できる時間帯を申し出るとよい。その際、一方的にこちらの都合を押し付けないことも大切である。

予約のない突然の訪問や予約の直前キャンセル、連絡なしの遅刻は厳禁である。約束時間よりも早く到着したときは、近くで時間の調整をし、受付への到着は面談時間の5分前を心がける。面談中に話が盛り上がったからといって時間を大幅に越えて長居をすることも時間意識がないととられかねないので注意しよう。

ワーク 34 アポイントメントと訪問のマナー

次の各ケースを読んで、設問に答えなさい。

- ①忙しい相手の時間を拘束するのは気がひけたので、予約をとらずにお昼どきをねらって訪問した。
- ②10時に約束をしていたが、車が渋滞にまきこまれて15分遅れで到着した。一刻も早く着くために、途中で連絡をしなかった。
- ③今週中に決めたい契約だったので、自分の都合がよい時間を強く主張した。
- ④面談時間は30分であったが、話が盛り上がったので長居をしてしまった。
- ⑤電話でアポイントメントを取るときに、上司と一緒にいることを伝えなかった。

問1. 上のそれぞれのケースの間違っている箇所を抜き出して、ワークノート(24P)に書きなさい。

問2. 間違っている理由と、どうすればよかったか改善策を考え、ワークノート（24P）に書きなさい。

ワーク 35 電話でアポイントメントを取る

次のケースで、株式会社 B の中川氏（アポイントメントを受ける側）と A 物産のあなた（アポイントメントを取る側）の電話対応のせりふをワークノート（25P）に書きなさい。せりふが完成したら、それを使って 2 人一組になり、それぞれの役割をロールプレイしてみよう。

あなたは、A 物産（株）営業部に勤務している。株式会社 B の営業部・中川氏に自社の新製品 K-800 の説明をするために、30 分ぐらいの面談を望んでいる。

[ポイント]

- ①相手の時間をいただくという意識を持ち、訪問日時はできるだけ相手のスケジュールに合わせる。
- ②事前に自分のスケジュールの空き時間を調べてから電話をかけ、時間調整が速くすむように努める。
- ③相手の忙しい時間をいただくには、できるだけ早い時期にアポイントメントを取るのがよい。訪問の前日などに再確認すると相手の失念を免れることができる。
- ④会社名、氏名、用件、希望の面談時間を明確に伝え、相手に時間を確保してもらう。

(2) 会社の代表者として振るまう

「営業は商品を売る前に自分を売る」と言われるくらい、信頼されることが大切である。訪問時の服装や持ち物には十分注意しなければならない。さわやかで好感を与える身だしなみとビジネスパーソンの必携品（名刺、手帳、筆記具、資料など）を準備する。名刺入れはふだんから整理し、常にきれいな名刺を入れておくと、受付で短時間に名刺を渡すことができる。

訪問者は、受付で明るく挨拶し、名指し人や用件を簡潔明瞭に伝える。名刺は会社名や名前などの情報を正確に伝えることができるので、名刺の渡し方や言葉遣いのマナーを心得えて、受付に不快感や不信感を抱かせないようにすると、「仕事ができる人」という印象を与えることができる。

名刺を渡すときは、「わたくし〇〇会社の〇〇と申します。よろしくお願ひいたします」と会社名と名前をはっきりと名乗る。もし名刺を切らしたときは、「名刺を切らしております、申し訳ございません」と断って、口頭で会社名、名前を名乗る。用件は「〇〇様にお目にかかりたいのですが」と取り次ぎを申し出るか、「本日 10 時に〇〇様とお約束しておりますが」と名指し人とアポイントメントの有無をはっきりと伝える。

見本

ワーク 36 相手に与える印象は？

次の各ケースを読んで、設問に答えなさい。

- ①名刺入れに他の人からいただいた名刺と自分の名刺を混入していたので、出すのに時間がかかりもたついていた。
- ②ズボンの後ポケットに入れていた名刺入れから名刺を出して渡そうとしたとき、名刺を床に落としてしまったので、急いで拾い上げたものを受付に差し出した。
- ③名刺を受付に渡すとき、「こういう者ですが」と名乗って出した。
- ④上司に同行したとき、上司より先に名刺を受付に渡して名乗った。
- ⑤朝一番の訪問で、寝ぐせの髪、無精ひげのまま出かけた。また、急いでいたので見積書を忘れてきた。
- ⑥寒いのでコートを着用したまま、受付を通った。

問 1. 上のそれぞれのケースの間違っている箇所を抜き出して、ワークノート（25P）に書きなさい。
問 2. 間違っている理由と、どうすればよかったか改善策を考え、ワークノート（26P）に書きなさい。

ワーク 37 受付をしてみよう

次のケースで、受付と訪問者のせりふをワークノート（27P）に書きなさい。せりふが完成したら、それを使って 2 人一組になり、受付と訪問者の役割をロールプレイしてみよう。

訪問者は A 物産（株）営業部に勤務する〇〇さん。今日の午後 2 時に株式会社 B の営業部・中川氏にアポイントメントをとって、初めて B 社を訪問した。受付に名刺を差し出して取り次ぎを申し出る。

[ポイント]

- ①訪問者は身だしなみを整える。
- ②訪問者受付では明るく挨拶をする。
- ③汚れや折れ目のないきれいな名刺を渡しながら、「わたくし A 物産営業部の〇〇と申します。どうぞよろしくお願ひします」と名乗る。
- ④名刺は受付が読める向きで渡す。
- ⑤「営業部の中川様と 2 時のお約束で参りました」と名指し人とアポイントメントの有無をはっきりと伝える。

(3) 応接室でのマナーと会話のマナー

案内された席では、やや浅めに座って、あまりリラックスした雰囲気を作らない。面会者が入室してきたら即座に立ち上がり、挨拶をする。名刺交換をするときは、訪問者から先に名刺を出して挨拶する。相手の名前を覚えたら名刺入れにしまうが、もし面談中テーブルの上に置いて会話を進めたときは、退去の挨拶の際に忘れずに名刺入れに入れて持ち帰る。「どうぞおかけください」「どうぞ召し上がってください」などの相手の言葉で座り、お茶をいただくようにする。

訪問したときに何を話すのかは悩みの種だが、相手との人間関係を近づける対話ができるよう、ふだんから話題を豊富にしておくといよい。商談に入る前に、季節や天候、気候の話で相手の心を開き、趣味の話で相手の興味と関心を引くなど、状況で使い分けることが大切である。

また、積極的な傾聴と説得力をもって話す技術（ビジネス・コミュニケーション・スキル）を磨くことが大事で、特に「聴く」ことは相手の関心やニーズを理解し、相手に利益をもたらす商品やサービスの提供につながることもある。ビジネス交渉では責任ある回答をすることで、信頼を勝ち得ることができることも銘記しよう。

面談中のセクハラ発言や携帯電話の使用、喫煙は控えるようにする。

見本

ワーク 38 応接室でのマナー

次の各ケースを読み、設問に答えなさい。

- ① 応接室に通されて待っていると、お茶が出されたので、喉の乾きをうるおすために一気に飲んだ。
- ② 訪問先の担当者が部屋に入ってきたが、座ったままで挨拶をした。
- ③ 名刺交換をするとき、訪問先の担当者が名刺を先に差し出したので受けて、その後に自分の名刺を渡した。
- ④ 手土産を持ってきたが、話が進んだので退室の挨拶をしてから渡した。
- ⑤ いただいた名刺をテーブルの上に置き忘れて帰ってきた。
- ⑥ 荷物やカバンをソファの上に置いて話した。
- ⑦ コートの置き場所に困ったので、面談中ずっと膝に置いたままで話した。
- ⑧ 面談時間が短いので、単刀直入に交渉に入った。
- ⑨ 面談中に携帯電話が鳴ったので、「失礼します」と言って、その場で電話に出た。

問 1. 上のそれぞれのケースの間違っている箇所を抜き出して、ワークノート（27P）に書きなさい。

問 2. 間違っている理由と、どうすればよかったか改善策を考え、ワークノート（28P）に書きなさい。

ワーク 39 商談は軽い世間話から

商談に入る前には、相手との心理的な距離を縮めるための軽い話からはじめると効果的である。次に挙げるジャンルで会話にふさわしい話題を考えてワークノート（29P）に簡潔に書きなさい。

- ① 天気、気候、季節の話題
- ② 趣味の話題（車やゴルフなどスポーツ、話題のTV番組など）

ワーク 40 応接室での会話をしてみよう

ワーク 39 で挙げた話題を使いながら、次の設定で 2 人一組になって、会話を進めなさい。表情や姿勢にも注意を払うこと。

<場所> 応接室

<役割> A：取引先を訪問した営業担当者〇〇さん B：訪問先の担当者

[ポイント]

- ① 座った姿勢に注意する（ソファには深くかけない、脚を組んだり大きく広げたりしない、手は軽く膝の上に置く）。
- ② 相手の話をうなずいて聞き、適切なあいづちと質問で会話を促進する。

●今後の行動目標●

訪問についての行動目標には 1～4 のようなものがある。それ以外には、どのようなことを学んでいく必要があるだろうか。自分自身の行動目標を立てて、ワークノートの振り返りシート（66P）に書きなさい。また本書の学習をすべて終了した後に、これらの行動目標をどの程度達成することができたか、振り返りシートでチェックしなさい。

1. 挨拶は「心を開いて相手に迫る」ことが目的であることを意識し、TPO に合った言葉を遣うように心がける。
2. 就活時の会社への問い合わせ電話では、時間の意識を持ち、簡潔明瞭に話すように心がける。
3. 会社訪問の時は、受付に明るく挨拶し、名刺を正しく差し出す。
4. ふだんからいろいろなことに関心を持ち、話題を広げるように努力する。
5. (自分で行動目標を考えて記入しよう)
6. (自分で行動目標を考えて記入しよう)

■次回（II-5 お茶のもてなし）の予告

今回はビジネスの場をなごませるお茶のもてなしを考える。状況に応じたもてなし方、おいしい茶の入れ方、運び方、出し方を学ぶ。実際にお茶を入れたり、出す実習を行うので、お茶碗、お盆などを用意しておこう。

- ⑧代表取締役
- ⑨経営方針・社是
- ⑩最近話題になったことなど

ワーク 34 アポイントメントと訪問のマナー

問 1. それぞれのケースの間違っている箇所を抜き出して書きなさい。

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

問 2. 間違っている理由と、どうすればよかったか改善策を考えて書きなさい。

- ①
- ②
- ③
- ④



- ⑤

ワーク 35 電話でアポイントメントを取る

◆電話対応のせりふ

ワーク 36 相手に与える印象は？

問 1. それぞれのケースの間違っている箇所を抜き出して書きなさい。

- ①

Ⅱ-4. 訪問のマナー

指導案

	指導事項	時間	学習活動	指導上の留意点
導入	1. 学習の目的	5分	・「訪問のマナー」を学ぶ目的を理解する	・訪問者が訪問先と信頼関係を構築するために果たすマナーの役割を理解させる
	2. 訪問時の心得とアポイントメントの取り方	10分	・ワーク34に答え、時間の価値を理解し、時間意識を持つ	・時間の価値を意識させ、アポイントメントを取る意義を理解させる
展開	3. ロールプレイの理解と実践 ・場面設定・役割 ・進め方と留意点	15分	・電話でアポイントメントを取る際のせりふを書き、その後2人一組で演じる。受け手が不快に思う要因について考える	・相手の時間を奪う、いただくという意識をさまざまな場面における例を挙げて意識させる
	4. 受付でのマナー・名刺の出し方	10分	・ワーク36のケースを読んで、訪問時の身だしなみや名刺の出し方などのマナーを理解する	・身だしなみや名刺の扱いなどが、信頼構築に大きな意味をもつことを理解させる
	5. ロールプレイの理解と実践 ・場面設定・役割 ・進め方と留意点	20分	・受付と訪問者のせりふを書く ・受付と客を演じる ・挨拶、名刺の出し方、言葉遣いを実践で学ぶ	・訪問時のマナーを体験的に理解させる
	6. 応接室でのマナーと会話のマナー	10分	・ワーク38のケースを読んで、応接室でのマナーを理解する ・指定されたジャンルで話題に沿った会話を簡潔に書く	・携帯電話の扱いは、状況によって対応の仕方が異なることを例を挙げて説明する ・複数の人との名刺交換の仕方も加えて説明する
	7. ロールプレイの理解と実践 ・場面設定・役割 ・進め方と留意点	15分	・応接室での立ち居振るまいと会話のマナーを実践する	・話を聞くときの姿勢や、視線などの非言語にも気を配らせる ・会話が発展的に進行するように適切な助言をする
まとめ	8. 振り返り(行動目標の明確化)	5分	・この章で学んだ感想をまとめる ・この章で学んだマナーを生活の中でどのように生かしていくか、具体的な行動目標を書く	・この章で学んだことを簡潔にまとめる ・今後の行動目標を記入させる
	9. 次回の予告		・次回の学習目標を理解する ・次回までの課題を理解する	・次回の学習内容を理解する ・次回までに課題や持参するものを指示する

※振り返りは、振り返りシートに記入させる。

1. 授業実践上の留意点

90分間(=1コマ)の授業で全項目を取り上げることは難しい。2コマ確保できないときは、重点項目を選択してじっくりと行うことが効果的である(時間配分は参考例である)。会話のロールプレイでは、事前に課題(話題)を与えてまとめてこさせるなどの配慮が必要である。

2. 振り返り

ビジネスは人との信頼関係を築くことが成功の鍵となるので、「商品売る」ことは「自分を売る」ことであることを強調する。約束・時間を守る、嘘を言わない、他人の悪口を言わない、不満を口に出さない、身だしなみに気遣う、相手を尊重する言葉遣いや態度に気を配り、相手との心地よい距離を保つことが望ましい。

ワークの解答

■ワーク34 アポイントメントと訪問のマナー

問1

- ①予約を取らずお昼どきをねらって訪問したこと。
- ②途中で連絡をしなかったこと。
- ③(面会の予約をとる際)自分の都合がよい時間を強く主張したこと。
- ④面会時間は30分であったが、長居をしてしまったこと。
- ⑤アポイントメントを取るときに、上司と一緒にいることを伝えなかったこと。

問2

- ①相手の仕事の段取りを崩さないため、また相手の不在により無駄足とならないように、事前にアポイントメントを取ることが望ましい。お昼どきは、相手の休憩時間でもあるので、その前後を含めて避けたほうがよい。
- ②約束の時間に遅れそうなときは、途中で電話連絡し、相手の意向に従うこと。無断遅刻やキャンセルは相手の貴重な時間を無駄にさせることになるので厳禁である。
- ③アポイントメントを取るときは、会社名、氏名、用件、面会時間を告げ、できるだけ相手の都合を優先して日程を決める。
- ④用件が済んだら、適当に話を切り上げ退去する。用件が長引くときは、次回のアポイントメントを取るようにするとよい。
- ⑤上司と一緒に訪問するときは、相手の都合も考え、そのことを先方に事前に伝えておく。

■ワーク35 電話でアポイントメントを取る

訪問先に電話をかける。内容は面会の予約を取ることである。

中川：おはようございます。株式会社B・営業部でございます。
あなた：おはようございます。わたくしA物産営業部の〇〇と申します。いつもお世話になっております。
中川：A物産営業部の〇〇様でいらっしゃいますね。こちらこそお世話になっております。
あなた：恐れ入りますが、中川様をお願いしたいのですが。
中川：中川はわたしですが。
あなた：失礼いたしました。中川様でいらっしゃいますね。今日お電話を差し上げましたのは、実は私どもで新製品K-800を発売いたしましたので、ぜひ見本をお持ちしてご説明を

させていただきたいと存じまして。30分ほどお時間をいただけませんか。

中 川：新製品のご説明で、30分ですね。今週ですと、金曜日の午前11時からと午後は2時からならお目にかかれますが。

あなた：それでは今週の金曜日、○月○日の午後2時に伺わせていただきたいのですが。

中 川：承知しました。○月○日（金）の午後2時ですね。お待ちしております。

あなた：ありがとうございました。失礼いたします。

中 川：失礼いたします。（かけ手が受話器を置いたのを確認して、静かに受話器を置く）

※電話をかける前に用件や面会に必要な時間を見積もっておくこと。また、日程の調整に備えて自分のスケジュールを確認しておくこと。受け手は相手の言うことをメモし、正確に聞く。

■ワーク36 相手に与える印象は？

問1

- ①名刺入れに自分の名刺ともらった名刺を混入していたこと。
- ②名刺入れをズボンの後ポケットに入れていたこと。（落とした名刺を）拾い上げたものを受付に差し出したこと。
- ③「こういう者です」と名乗ったこと。
- ④上司より先に名刺を受付に渡して名乗ったこと。
- ⑤寝ぐせの髪、無精ひげのまま出かけたこと。見積書を忘れてきたこと。
- ⑥コートを着用したまま、受付を通ったこと。

問2

- ①名刺入れの中は、自分の名刺ともらった名刺を整理しておくこと、サッと出すことができる。名刺は新しいものを常に10枚くらいは用意しておくこと。
- ②名刺入れは上着の内ポケットに入れておくこと出しやすい。落とした名刺は使わないで、新しいものを名刺入れから出して渡す。
- ③名刺を受付に渡すときは、きちんと自分の会社名と氏名を名乗る。無言や「こういう者」という言い方は避ける。
- ④複数で訪問するときは、代表者が受付に名刺を出して面会を申し出る。
- ⑤訪問時は会社を代表する者として身だしなみを整える。また、商談に必要な資料などの忘れ物がないように注意すること。信頼は小さな努力の積み上げで築かれるのである。
- ⑥コートは訪問する会社の玄関の外で脱ぎ、手に持って受付をする。

■ワーク37 受付をしてみよう

【訪問前にチェックすること】

- ①身だしなみを整える。
- ②名刺、手帳、資料、筆記用具、電話番号など必要なものを確認する。
- ③名刺は汚れたもの、折れたもの、書き込んだものなどを取り除く。
- ④名刺は自分のものと他人のものを整理して入れておく。

見本

⑤名刺は最低でも10枚は入っているか確認する。

⑥訪問先会社の所在地、交通手段、経路、所要時間、駐車場の有無などを調べておく。

⑦面談者の部署、氏名、（話題のための嗜好など）を確認する。

受 付：いらっしゃいませ

訪問者：こんにちは。（明るく挨拶をする）

（名刺を出して渡す）わたくしA物産営業部の〇〇と申します。（はっきりと名乗る）

2時に営業部の中川様にお約束をいただいております。

受 付：（名刺を両手で受け、胸の高さに名刺を持って、復唱する）A物産営業部の〇〇様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。承っております。営業部にご案内いたしますので、どうぞこちらへ。

■ワーク38 応接室でのマナー

問1

- ①（応接室で待っているときお茶を）一気に飲んだこと。
- ②座ったままで挨拶をしたこと。
- ③訪問先の担当者が名刺を先に差し出したので受けて、その後に自分の名刺を渡したこと。
- ④（手土産を）退室の挨拶をしてから渡したこと。
- ⑤名刺をテーブルに置き忘れて帰ってきたこと。
- ⑥荷物や鞆をソファの上に置いたこと。
- ⑦（コートを）面談中ずっと膝に置いたままで話したこと。
- ⑧単刀直入に交渉に入ったこと。
- ⑨面談中にその場で電話に出たこと。

問2

- ①お茶は面談相手が「どうぞ」と勧めてから飲むとよい。（長く待たされる時は除く）
- ②面談相手が入室したら、即座に立ち上がって迎え、挨拶する。（名刺は訪問客から先に出す）
- ③名刺交換には順序があり、訪問者が先に出し、後から訪問先会社の担当者が出す。
- ④手土産は最初の挨拶時に渡すとよい。ただし、お願いごとで訪問したときは、押し付けにならないように話が終わった頃に渡すとよい。
- ⑤名刺は、相手の名前を覚えるまではテーブルの上に置いて話を進めるが、退室時は必ず持ち帰ること。「名刺は相手の顔」であることを常に意識すること。
- ⑥荷物やカバンは、自分の足元の床の上に置く。
- ⑦コートは軽くたたんで、下座側のソファの上に置く。
- ⑧相手が興味を示す雑談から会話を始めると、相手が心を開き、商談が効果的に進むことが多い。
- ⑨面談中はマナーモードにし、緊急時を除いて出ない。

※面談中の携帯電話の扱いは、先方の担当者との人間関係や話の内容により、一概に電話には絶対に出てはいけないということではない。マナーモードにしておき、相手、用件の緊急性が想定で

きるときは、「ちょっと失礼します」と相手に断って電話をし、「あとからかけ直します」と対応したり、席をはずして手短かに電話をしたりすることもある。場を読むことが大切である。

■ワーク40 応接室での会話をしてみよう

- 1) 「キドニタチカケシ衣食住」は、話題の頭文字であるが、ほぼすべての話題を網羅している。季節、道楽（趣味）、ニュース（最新の出来事）、旅、知人、家族、健康、仕事、ファッション、食生活・グルメ、住生活・住環境など。相手との人間関係が希薄なときは、天気、季節など無難な話を、相手との距離を縮めたいときは、相手の趣味、話題になっていることなどを話すといよい。いずれにしてもふだんから広い視野で情報を収集し、頭の引き出しに入れておくことが欠かせない。
- 2) 傾聴のマナーを具体的に理解させる。
- ・相手に視線を向ける。
 - ・話しの途中でうなずく、あいづちを入れる。
 - ・わからないことは適宜質問をする。
 - ・復唱して確認をする。
 - ・五感をフルに使って聞く。

(水口美知子)



Ⅱ-5. お茶のもてなし

指導案

	指導事項	時間	学習活動	指導上の留意点
導 入	1. 学習の目的	5分	・学習の目的を理解する	・お茶のもてなしの必要性や、状況に応じたもてなし方を理解させる
	2. お茶のもてなしの目的と心構え	70分(5分)	・お茶のもてなしの必要性と心構えを理解する ・ワーク41を読んで、お茶のもてなしの心構えを理解する	・お茶をもてなす理由と心構えを理解させる ・ワーク41を行い、もてなしの心の表し方について理解させる
展 開	3. お茶の入れ方	(20分)	・お茶の入れ方を実際に行う。ワーク42、43	・分量、湯の温度、蒸らし時間など条件によってお茶の味が異なることを理解させる
	4. お茶の運び方、出し方	(10分)	・お茶の運び方、出し方を学ぶ	・感じのよいお茶の出し方を理解させる
	5. お茶の運び方、出し方（ロールプレイ）	(30分)	・2～3人一組になり、来客役・もてなす役を決め、もてなす役のうち1人がお茶を出す	・一連の流れを、一つひとつの動作がうまくできるように指導する
	6. 片付け、保管	(5分)	・片付け、保管で注意することを学ぶ	・片付け、保管の留意点を確認する
ま と め	7. 振り返り（行動目標の明確化）	10分	・この章で学んだ感想をまとめる ・この章で学んだお茶の入れ方を、生活の中でどのように生かしていくか、具体的な行動目標を書く	・お茶のもてなしの理由と、どのように表していくか理解できたか、確認する ・お茶の入れ方、運び方、出し方を日常生活の中で実行するように行動目標を立てさせる
	8. 次回の予告	5分	・次回の学習目標を理解する ・次回までの課題を理解する	・準備してくるもの、課題のやり方を具体的に理解させる

※振り返りは、振り返りシートに記入させる。

授業実践上の留意点

- 1) なぜお茶をもてなすのか、その心を理解させる。相手への思いやりがあれば、飲み物の種類、温度など相手に合わせた対応が自然とできることを理解させる。
- 2) お茶の味に、茶葉の量、お湯の温度、蒸らし時間が関係することを体験する。おいしいお茶を入れるには、何回か入れて蒸らし時間など条件を変えて実験してみることを理解する。
- 3) お茶の運び方、出し方を体験する。一つひとつの動作が安定してできるように指導させる。