

4 訪問と面談

ビジネスに面談は不可欠。面談で相手を知り、信用が生まれ、取引が行われるからである。訪問面談の場合、事前の準備、訪問時の応対と訪問後の始末の3つのステージがある。

事前の準備 訪問して面談する際、まず事前の準備が大切である。最初の準備として、必ず面会の約束（アポイントメント：通常「アポ」という）を取らなければならない。アポは電話か手紙によるが、訪問の用件、おおよその所要時間、日時、訪問者を相手に伝えて了解を取る。この場合、相手に日時と場所を指定してもらうのが礼儀である。

アポのない訪問をすると相手の迷惑になるし、面談できないこともある。ただし、年末・年始のちょっとした挨拶や転勤・異動・届け物などは必ずしも面談の必要がないことから、アポは不要である。相手が面談に応じてくれた時は、「突然お伺いして申し訳ありません」と言い添えよう。また、相手が不在の時は、名刺を渡して来訪を伝えてもらうと良い。

準備の二つめは、用件を整理しておくことである。相手に渡す書類や物品を揃え、話の内容の整理を行い、話す順番をシュミレーションしておこう。複数で面談する場合は、それぞれの役割も確認しておく。

訪問直前には服装のチェックを行う。服装はT P O—Time（時）と Place（場所）と Occasion（状況）—を^{わきま}弁えておくこと。服装のポイントは、清潔感（実際に清潔であることは勿論、見た目にも清潔感がある）、上品（誰が見ても好感が持てる品格を感じさせること）、控え目（相手に派手な印象を与えない）、機能性（仕事がしやすくシンプル）ことである。

さらに、男性の場合は、髪や髭^{ひげ}は清潔か、肩にフケはついていないか、ネクタイはゆるんでいないか、爪は伸びていないか、靴下は^{たる}弛んでいないか、靴は汚れていないかといったチェックを怠らないこと。女性の場合は、髪は乱れていないか、クリーニングのタグは取り忘れていないか、下着が見えていないか、ストッキングは伝線していないかといったチェックを忘れないこと。足元は目に見えないよう目で目にする部分なので、特に注意が必要である。

忘れ物はないかどうかを確認して会社を出発するが、この時、相手に確認の電話を入れておくと良い。なお、交通機関の事情などで遅れるような場合は、途中であっても遅れる事情と遅れる時間を正確に伝えることが大事である。

訪問先での応対 訪問先には遅くとも5分前（通常は10分前）に着くようにし、早すぎた場合は近くで時間を調整をしよう。受付では会社名と氏名を名乗り、面談相手の部署名と氏名を正確に伝えて取次ぎを依頼する。

応接室（や会議室）に案内された場合、入る時に「失礼します」と一声かけてから入る。取り敢えず下座（基本的に入口に近いところ）に腰掛ける。座席を指定されればそこに座る。書類カバンは足元に置き、椅子やソファに深く腰掛けたり足を組んだりはしないこと。

面談相手が来るまでに室内を歩き回ったり、きょろきょろしたりはしない。^{もちろん}勿論、タバコを吸ってはいけない。

面談相手が来るまでにお茶が出された場合、頂いても構わないが、面談者の分も一緒に運ばれた時には相手が来るまで手をつけない。面談者の分も一緒に運ばれる場合は、相手がすぐ来るというサインだからである。なお、相手が出てきてからお茶が出た場合、「どうぞ」と勧められてからいただく。女性の場合、茶碗についた口紅はティッシュで手早く拭き取り、ティッシュはハンドバッグにしまうといった仕草も心得ておく^と好感を持たれる（と思う）。

相手が入ってきたら、すぐに立ち上がって挨拶。初対面の場合は名刺交換。名刺交換は訪問者（つまり、あなた）が先に出すこと。名刺は両手で持ち、相手に名前を字向けて、自分の名を名乗りながら相手の胸のあたりに差し出す。複数人の場合は、地位の高い人から順番に名刺を交換する。

名刺を受け取る際は、「頂戴します」と言って両手で受け取ろう。相手の名前の読み方が分からない場合は、その場で尋ねることが礼儀である。なお、名刺を同時に交換する場合、相手の名刺入れの上に自分の名刺を置き、相手の名刺は自分の名刺入れの上で受ける。

名刺交換が終わって着席すると、交換した名刺は相手の座っている順番に机の上に並べる。面談中に相手の名前を間違えないようにするためである。面談中にその名刺を手で^{もてあそ}んだり、その場で名刺にメモをしてはならない。帰る際は名刺を名刺入れに入れる。ポケットに無造作に入れるようなことをしてはいけない。

面談では結論を先に話し、大事な言葉はアクセントで強調するように心がける。手の甲を相手に見せながら話すと身振り手振りが大きくなり、口調にメリハリが出る。話が終わり、次の訪問の予定がある場合はおおよその予定を伝える。

辞去するにあたっては、（自分で使った物は片づけるという姿勢を見せるため）、立ち上がって椅子は机の下に仕舞う。その上で会っていただいたお礼を言う。相手が見送ろうとする場合、「こちらで失礼します」あるいは「お見送りは結構です」と言って見送りは辞退する。

訪問後の始末 訪問後、紹介者がいる場合にはその紹介者に報告とお礼を言う。また、遠方の場合や次の訪問の予定がない場合などはお礼の手紙を出すと良い。名刺にお会いした日にちと相手の特徴を書き込んで覚える癖をつけておこう。