

主催者側・参加者側

いざという時の 慶弔行事心得

はじめに

「つまらないものですが…」

この定番フレーズは相手に対して失礼だから、使うのは適切ではないと、解説した文章をよく見かけますが、果たして本当にそうなのでしょうか？もし本当に失礼なのであれば、「粗品」や「粗茶」なども使うな、ということになってしまいます。

本来のことばの意味を理解せず、「つまらないもの？そんなものだったらいらぬよ！持って帰れっ！」と応対するような輩も確かにいますが、「つまらないもの」「粗品」「粗茶」などは、自分を控えめに表現した丁寧なものの言い方なのです。

とはいえ、奥ゆかしい表現は美しいのですが、場面、相手によっては誤解を生んでしまうことも事実です。

では、なんと言えば？

「つまらないもの」の別の言い方は、「形ばかりではございますが…」「ささやかなものですが…」といったことばも思い浮かびますが、「つまらないもの」と、さして変わらない気もします。

そこで、奥ゆかしいものの言い方は元々回りくどいわけですから、ことばを縮めず、持参した手土産を選んだ経緯や場面を、ダラダラではなく、わかりやすく短く話しをしながら、手渡すようにすればよいでしょう。

「旅先で見つけたんですが、本当に美味しかったので、〇〇様にも是非召し上がっていただきたいと思い…、ただ、お口に合いますかどうか」

「〇〇がお好きだと伺っていたので、私なりにがんばって数店を探して回ったのですが、お気に召していただけるかどうか」

つまり、相手のことを大事に思っていることを伝えるようにすればよいのです。

「何にもごさいませんが、精一杯のおもてなしをさせていただきます」と言われ、「何にもないのに、どうやってもてなすつもりなんだ？」などと、本気でしかも怒って言い返して来るような非常識な人はさておき、手土産を渡すフレーズで正しい表現ができているかを考えてしまう、緊張してしまうのは、その場면을数多く経験してないからです。

では、会社行事、冠婚葬祭はどうでしょうか？

その機会に直面し、進め方もマナーも心得ず、あたふたすることほど見苦しいものはありません。場合によっては、恥をかくだけでは済まされず、会社の信用を著しく傷つけてしまうことになりかねません。

参加者であっても、主催者であっても、段取り、立ち居振る舞いは、ビジネスマンである以前に大人として身につけておかねばならない教養であり、知識なのです。

1 病気、災害見舞いの心得



1-1 病気見舞い（社内の人）

病気見舞いの時は、相手の病状、病気の種類、社内での地位などに十分配慮しなければなりません。それによって、見舞いの時期、や見舞いに行く人も見舞い品などにも違いが出てきます。

その配慮を怠ってケースにふさわしくない見舞いをすれば、病人や本人に対してだけでなく、その家族などにも大変失礼になってしまいます。また、単に儀礼的な見舞いはむしろ避けるべきですが、多忙な中、義理で行かねばならないこともあるでしょう。そういう場合であっても、エチケット、マナーは守らなければなりません。

①見舞いの時期

× 入院直後、手術の前後

○ 回復に向かって、病人や家族も落ち着いた頃

長期の療養生活を送らなければならない人には、最初だけ見舞って、あとは知らぬ顔ということにならないよう定期的に見舞って力づけることが望ましいでしょう。

②病室でのエチケット

- ・廊下で声高に話したり、靴音を響かせないように。
- ・服装、アクセサリー、香水などは控えめに。
- ・付き添いの人に先に見舞いの意を表す。
- ・面会時間は5～15分程度に。
- ・病状についてしつこく話さない。

③見舞うときのタイミング

見舞い客が多い時期に行き合わせたら、しいて面会を求めず付き添い人や家族に見舞いを述べ見舞い品と名刺を渡し辞去するのが望ましいでしょう。

④上司を見舞うときの注意

- ・部課を代表するときは、なるべく男女ペアで。
- ・個人で見舞う場合でも、同僚にその旨を伝えておき、抜け駆けしていると思われないようにする。

⑤部下を見舞うときの注意

- ・自分が見舞った後に、部下の誰が見舞いに行っているか確認する。
- ・誰も行ってないようであれば、再度行くか、部下に行くように勧めてみる。
- ・前例があれば、部下によって見舞い品など不公平がないよう配慮する。

⑥社内の見舞金の心得

- ・社内規程に準じて処理する。
- ・会社規程による見舞金と、部課内の見舞金の両方がある場合は、前者を上司から、後者は同僚から渡すようにする。

1 病気、災害見舞いの心得



1-2 病気見舞い（取引先の場合）

まず、病状を正しく確認することが重要です。社内事情、また病気の種類によって、意識的に実際と違う病状が発表されることが多いからです。軽症だという誤報を鵜呑みにし、一度も見舞わなかったでは後々の取引に差し障りが出る場合もあります。

もちろん、事実とは違う情報だとわかったとしても、表面は発表された病状に合わせた見舞い品を持参するかたちをとるようにするのが賢明です。

①見舞いに行く人は

× 原則、代理人を立てるのは避けたほうがよい

○ 相手の社内での地位と同格か、それ以上の人が行くべき

代理人は避けるべきなのですが、留守宅へ見舞品を届ける場合は代理のかたちをとってもよいでしょう。また、病院へ我も我もと押しかけるより留守宅見舞いの方が、親切な場合もあります。

②見舞品の程度

取引関係の程度、病人の地位などによって、見舞品の金額も違ってきますが、一般的には1万円から3万円程度の品物を贈るのが通例とされています。

また、現金は失礼という見方もあります。失礼というよりは、会社名で現金を贈ると辞退されることもあります。さらに、あまり多く持っていってしまうと、相手の人がお返しを考えたときに負担に

なってしまいます。

もし、現金を贈るなら「お見舞いを何にしたらいいか思いつかないので、失礼かと思いましたが…」と、挨拶を添えればよいでしょう。

③見舞品選択の注意

見舞品は、相手の病状はもちろん他社の見舞品の状況を配慮して選ぶことが肝心です。ライバル会社より格の下がった見舞品を届けたのでは一大事です。この調査は「さりげなく」行わなくてはなりません。

④見舞品の常識

見舞品は一般的に花や果物となることが多いものですが、切り花の場合、刺激の強い色、香りの強いもの、散りやすいものは避けましょう。また、人にもよりますが、鉢植えの花は「根が付く」が「寝付く」につながるとして、嫌がる人もいるので注意しましょう。

果物は、消化の悪いもの、傷みやすいものは避け、盛り合わせを少量ずつ贈った方が親切です。ただし、食事制限のある病気もあるので、病名や病状について事前確認が必要です。

タオル類などの実用品は無難ですが、パジャマなどの寝具は、病気が長引くことを期待されているような気分になってしまうことがあるので、注意してください。

見舞品は、病人本人に対しての品に限らず、家族に喜ばれるものを選んでよいでしょう。

1 病気、災害見舞いの心得



1-3 災害見舞（天災の場合）

当然ですが、テレビ、ラジオ、インターネットなどのニュースに注意し、正確な情報をつかむことが先決です。

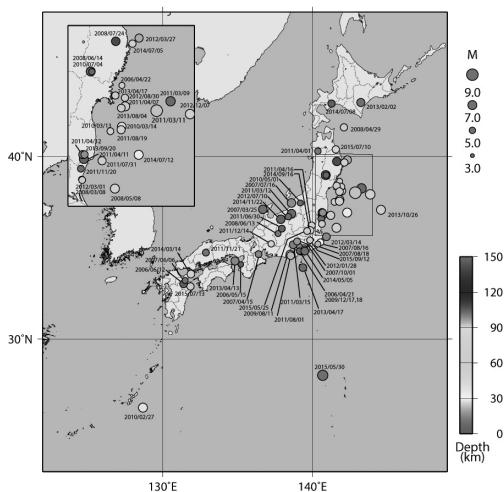
災害が局地的なもので、近くまで行ける可能性があるなら、まずは若い社員に様子を見に行かせます。遠隔地の場合は、ニュースを確認する他に、現地の警察や新聞社に直接問い合わせれば、詳細な災害状況を知ることができる場合もあります。

見舞品を送る場合は、儀礼的でなく、状況に合わせて適切なものを送りましょう。大災害のときの見舞品は、何と言っても水が一番でしょう。

①地震のとき

1995年阪神淡路大震災、2007年能登半島地震、2007年新潟県中越地震、2008年岩手宮城内陸地震、2011年東日本大震災、2018年熊本地震、これ以外にも大きな被害をもたらした地震が頻発しています。

平成18年～平成27年
日本付近で発生した主な被害
地震の震央分布 / 気象庁



火災に繋がらない限り生活必需品が不足することはない、と一般的には言われてきましたが、ライフラインが閉ざされ、物資の供給がストップしてしまった過酷な状況では、現金を送って誠意を理解してもらうことも必要でしょう。

②風水害のとき

ライフラインがストップした状況では、ローソク、トイレットペーパー、ティッシュ、インスタント食品、缶詰などが喜ばれますが、水がない環境でしょうから、水を使わなくて済む使い捨ての食器があると便利です。

③災害見舞いを受けたとき

地震、風水害のなどで被災した場合、印刷物をつくることもままならないので、数か月経ってから礼状を出すことがあります。そうした場合は、単なる儀礼的な内容ではなく、当時の状況や被害の程度を書き、丁寧な見舞いに感謝している意を伝え、総力をあげて復旧にあたった今、なんとか事業再開の目処がたち、いっそうの努力をするつもりなので、引き続きご支援賜りたい、といった礼状を出すようにしましょう。

なお、原則として、災害見舞いに対して返礼の品は不要です。ただし、被害の程度が小さく、操業再開まで時間がかからなかったようなときは、「粗品」または「御礼」として菓子折りなどを返すのもよいでしょう。

もし、社屋を全面的に建て直したり、一部修理をして再建したときは、祝賀パーティを開いて改めての見舞い御礼をしましょう。

1 病気、災害見舞いの心得



1-4 災害見舞（人災の場合）

①近くの取引先

担当者に「お見舞い」と書いた、社長か部長の名刺を持たせます。もし、取り込み中なら、一段落ついたところで、名刺を渡し見舞いのことばを述べて引き上げます。

注意しなければならぬのは、火元はどこかなど、興味本位の発言は差し控えることです。

②遠隔地の取引先

まず、メールを送ります。そのあとで、電話や引き続きメールで状況を問い合わせ、必要なものを送るようにします。自社の支社、支店が近くにあるなら、現場の責任者に見舞金を持って行かせます。取引関係が深いのであれば、後日、本社から見舞いの者を派遣する対応も必要でしょう。

③個人宅の場合

取引先の社長宅などの火事見舞いの場合は、とりあえず代理の者を行かせたとしても、なるべく早く社長自らが見舞いに出向いたほうがよいでしょう。

④社員宅の場合

社員は相当のショックを受けているので、罹災証明書を消防署に受け取りに行ったり、郵便局へ転居届を出したりと、細かい心遣い

をもってサポートしてあげましょう。

見舞いに行ったときは、「とんだことになって何とも申し上げようもありません」と深く一礼します。興味本位なものの聞き方をして“やじ馬”の仲間入りするのは、もっとも慎むべきことです。

「お手伝いしますから一緒にがんばりましょう」などと言って、元気付けることが大切です。

見舞いの品は実用品でもよいですが、現金がよいでしょう。もし、慶弔見舞金規程が未整備であるなら、早急に作成しておきましょう。

⑤取引先の事故見舞い

取引先が、業務上重大な事故を起こし、内部に死傷者が出た場合は、火事同様の見舞いをします。程度が小さければ、見舞いのことばだけでもよいですが、見舞いの際に、事故原因や落ち度といった内容に触れないことがマナーです。

ただし、過失事故の被害が社内だけでなく、一般人にまで及んでいたり、社会的に見て道義的責任を免れなさそうなケースの場合は、形式的に見舞うか、最初から見舞わないようにしたほうがよい場合もあります。

⑥火事見舞いの受け方

辛い状況であっても、あまり泣き言は言わず、相手を安心させるようなことばでお礼を言うのが常識です。天災同様、見舞いに対するお礼の品は不要です。

2 弔事の参列心得



2-1 弔問

病气見舞いと同様、取引先の人の訃報に接したら、まず、情報確認が必要です。重体の情報がどこかで間違っ死亡情報で伝わってしまうことがあります。同様の立場で親しい取引先がいれば、情報が同じかどうか取引担当者レベルで確かめ、入院中であれば、病院に問い合わせしてみるとか、交通事故なら警察に状況を訊ねるなど、速やかに情報の裏取りをしましょう。

①社内の対処

死亡の知らせが取引先と関連する部署にも伝わっているかどうかを確かめ、重要な取引先なら、関連する担当責任者全員を集合させて対策を練るようにします。

②弔問者の決定

とりあえず弔問者として誰を行かせるかを決めます。故人と自社との関係、故人の地位などによっても異なりますが、原則としては故人の地位と同様の立場の人か、それ以上の人となります。こういう場合の行動は結果として、たとえやり過ぎになったとしても迅速な行動が大切です。

③通夜、告別式への備え

次に、通夜、葬儀、告別式のどれに参列するのか、誰を参列させるか、香典や供物をどうするのかなど細かな点を決めていきます。

なかなか決めかねる点があれば、同様の立場の取引先にそれとなく打診をしてみることもよいでしょう。

ただ、訃報は突然やってきます。社内の慶弔見舞金規程と同様に、取引先に対する対応についても、あらかじめ決め事を作っておくと安心です。

遠方で弔間に行けない場合は、弔電を打ちます。宛名は喪主、発信人の氏名は文中に入れます。NTTやVERY CARDなど電報サービスを取り扱っているところはいくつかありますが、これも社内の決め事として追加しておきます。

葬儀に参列する場合は弔電を送る必要はありませんが、参列されたとしても、ご喪家からしてみればありがたいことですし、「急遽都合がついて来てくださった」と解釈されるものだと思います。

④弔問先で

お悔やみのことばは短く心を込めて述べます。

「この度は、誠にご愁傷さまでございます。心からお悔やみ申し上げます」「この度は、思いがけないことでさぞかしお力落としのこととお察しいたします。心よりご冥福をお祈り申し上げます」「突然の出来事で、さぞかしお嘆きのことでしょう。お悔やみの申し上げようもございません」など。

遺族から故人との対面を勧められたら、まず遺体から20センチくらいのところの位置で一礼します。故人の顔を見つめたら深く一礼し合掌します。その後、遺族の方へ一礼して退出します。

どんなに親しくても、自分から対面を申し出ないのが礼儀です。

あとがき

本書で紹介した「心得」以外にも、知っておかなければならない、知っておいたほうがよい常識、マナーがたくさんあります。

落成式典、営業所の開設披露、創立記念式典、社長就任披露、親善行事、親善ゴルフ大会、新年名刺交換会、新年の挨拶回り、叙勲・受賞祝い、媒酌人を頼まれた…、など。

ビジネス図書館「BizRepo」(<http://www.bizrepo.jp/>) に、すぐに使えるマニュアルとして9月に掲載いたします。

併せてご活用ください。

編者

中小企業経営研究会

近代中小企業 Vol.51 No9 付録 いざという時の慶弔行事心得

編者：中小企業経営研究会

発行者：芦澤貞春／発行所：中小企業経営研究会

〒169-0075 東京都新宿区高田馬場1-33-13 千年ビル8F 株式会社データエージェント内

電話 03-5272-5425 ©2016 Dataagent

ISBN 978-4-907196-84-4 C0034 定価：本体500円＋税

乱丁本・落丁本はお取替えいたします。著作権から本書の一部あるいは全部について、無断で転載・複製することは固く禁じられています。