

先輩から後輩に話しておきたい
言葉づかい読本



はじめに

言葉は時間や空間、あらゆるメディアさえ軽々と超えて伝わります。そして言葉は人を幸福で包み込み、絶望の淵に落とし、再び立ち上がる勇気を与えます。

決して耳新しい言葉ではありませんが、最近では「言葉は生き物」であることを強く感じるものが、以前にも増して多くなったように感じます。それは恐らく、立て続けに開催された世界的なスポーツイベントが、あるいは世界を覆う分断社会やたび重なる自然災害が、人の感情を強く揺さぶり、ふだんは本人も意識していない心の奥深くにある言葉が押し出されるからではないでしょうか。

ですが、もちろん言葉そのものが自律的に成長し、姿を変えるわけではありません。それを発する人と聞く人が、それぞれの背景や置かれた状況によってその軽重や強弱、さらには本来の意味さえ変化させるのです。

あなたはいま、ビジネス社会の一員として、これまでの家庭や学生生活では得ることのできなかつたコミュニケーション・スキルを求められています。その違いとは、すべての場面でお金が絡むこと、そしてあなたの言葉はあなた個人ではなく会社代表の言葉として相手に伝わることです。お客様や上司との会話、メールを通じた言葉の交換は、先生や先輩とのそれとはまったく別のものです。

では、求められるコミュニケーション・スキルとはどのようなものでしょうか？「正しく敬語が使える」ことや「話し言葉と書き言葉の違いを理解する」こと、10年前ならそれで十分だったかもしれませんが、現在のビジネス環境はそれほど単純ではありません。明確な上下関係を求める上司もいればフラットな人間関係を求めるお客様もいる、年下の上司もいれば年上の後輩もいる、さらには育った国も文化もまったく違う同僚がいる、なかなか複雑なこうしたビジネス環境で、オールマイティなコミュニケーション方法などあるはずがありません。ましてやオンラインでのコミュニケーション機会が増えた現在では、いわゆる「空気を読む」とか「行間を読む」ための非言語による情報が得にくくなっています。このようなビジネス環境を考えれば、少し回り道でも「より多くの言葉の引き出しを持つこと」そして「生き物である言葉を飼いならす(場面に応じて使い分ける)こと」がとても重要なコミュニケーション・スキルなのです。

この小冊子が、あなたの言葉づかいをより豊かにするお役に立てるなら、私たちには望外の喜びです。

目 次

はじめに	1
第1章 基礎知識編	3
1-1 ちょっと不思議な言葉小辞典	4
1-2 丁寧な言葉づかいのために	10
1-3 覚えておきたい社会人用語	12
1-4 オトナな言葉づかい	13
第2章 実践編	15
2-1 社内コミュニケーション	16
2-2 社外コミュニケーション	20
2-3 来客時コミュニケーション	24
2-4 電話でのコミュニケーション	25

第1章 基礎知識編

これまで家族や友人同士で話している時、言葉づかいについてはそれほど気にかけてことはないでしょう。また、人から厳しく注意を受けたこともほとんどない経験だと思います。

これまでとこれからの言葉づかいの違い、それはどのようなものでしょう？
まずはこの第1章で、基礎的な知識を得てください。

1 - 1 | ちょっと不思議な言葉小辞典

あえて「ちょっと不思議」というタイトルをつけましたが、人によって「まったく受け入れられない！」から「え？どこが」まで、感じ方に大きな差がある言葉を辞書風に並べてみました。ここでは「言葉として適切か?」「日本語として正しいか?」を判定したいのではありません。あなたがふだん、なにげに**(Oops!)**使っているその言葉を「こんなふうに感じている人がいますよ」ということを、覚えておいていただきたいのです。そのうえで、誰に、いつ、どんな文脈で使うのか?使わないのか?あなた自身で判断してくださいね。

あ行

いちおう [一応・一往] **名 副**

【意味】命令されたので、仕方なくやった。自信はないが、形だけやった。

【用例】あ、それ、いちおうやってみました。



いちおうってなに、いちおうって!

ちゃんとやったの?やらなかったの?どっちなの?

いみ・わかんない [意味わかんない]

【意味】理解できない。納得できない。無礼で幼稚な拒否の意思表示。

【用例】ボクの言葉づかい、どうよくないんですか?意味わかんないっす。



ずいぶん失礼な言い方だね!

あー、そうだろうね。君には永遠にわからないだろうね。

うける [受ける] **動**

【意味】ただ単純におもしろい。バカだねー、アホっぽいねーの意。

【用例】先方の担当者、こんなこと言ってたんですよ。ウケるー。



自分のことはタナに上げて、「ウケるー」は君のほうだって。

仕事場に友だち同士の会話を持ち込むなよ。

うちら [内ら] **名**

【意味】私たち。仲間。こちら側の人間。

【用例】競合はこんな提案してますよ。うちらどうします?



辞書引いたら「愚かな人。たりない人。」だって…。やっぱりね。

部活じゃないんだから、ちゃんと「私たち」って言いなさい!

えもい [エモい] **形**

【意味】emotionalなモノやコト。感情を揺さぶられる。いい気持になる。

【用例】今回のCM、映像と曲がバッチリ合っていてエモいなー。



「キモイ」の反対語くらいの解釈でいいのかな？
 コレいいな。私もちょっと使ってみようっと。

おし [押し] **名**

【意味】自分が応援したり、人に薦めたい人やモノ。評価していること。

【用例】ボクとしては、こっちの企画が押しなんですけど。



まあこのぐらいは許せるかなあ。
 (私もひそかに“さっしーオシ”、なんちゃって)

か行**かたち** [形・容] **名**

【意味】丁寧さを表したい時に使うようだが、とくに意味はない。

【用例】恐れ入りますが、お客様ご自身でご記入いただく形になります。



それってどんなカタチのこと!?
 丁寧にしゃべってるつもりだろうけど、そんな敬語はないって。

～から [～から] **助**

【意味】預り金額の確認のつものようだが、とくに意味はない。

【用例】1,000円からお預かりします。



君はお店でバイトしてたのかな？
 クセになってるんなら直したほうがいいよ！

がち [ガチ・がち] **形動**

【意味】ガチンコの略語。真剣に。本当に。まじめに。 **類義語** まじ

【用例】課長、ガチでうまいメシや見つけたんですけど、行きませんか？



ガチって言葉、私は苦手だね。友だちを誘う時だけにしてよ。
 お客様には使うなよ。

がつつり [がつつり] **副**

【意味】十分に。しっかりと。思う存分に。

【用例】土日は休んで、月曜日からはがつつり仕事しますんで！



北海道とか四国あたりの方言にあるらしいけど…。
 君、たしか東京出身だったよね。

さ行

さむい [寒い] 形

【意味】 つまらない。くだらない。貧弱な。 **類義語** 痛い

【用例】 A部長のジョーク、さむいですよねー。



目上を馬鹿にしてる！

そんなこと言っていると、寒くなるのは君のほうだよ。

～しかない [～しかない] 助動

【意味】 他にはない、～以外はないことを、いっそう強調する。

【用例】 昨日観た映画、ホント、感動しかないですっ！



気持ちは伝わるんだけどねえ。

「～しかない」はネガティブな意味で使う言葉だけど…。

～してもらっていいですか？ [～してもらっていいですか？]

【意味】 依頼を丁寧に伝えているつもり。婉曲表現の一種。

【用例】 行き先表の名札、ひっくり返しておいてもらっていいですか？



イヤです、言い方が気持ち悪いので。

お願いするなら、ちゃんとした言葉で話さない！

～じゃないですか [～じゃないですか]

【意味】 同意を求める時の敬語のつもり。疑問形ではない。

【用例】 ボクって、結構シャイじゃないですか。こういうの苦手なんですよ。



まさか同意してほしいのか？ 思わずうなづいちゃたじゃないか！

押しつけがましい話し方にしか聞こえない！

た行

～でよろしかったでしょうか？ [～でよろしかったでしょうか？]

【意味】 相手に確認を求めるために、より丁寧に聞いているつもり。

【用例】 ご入用のものは以上でよろしかったでしょうか？



また「ファミコン言葉」か、やれやれ。

これってホント、私には気持ち悪いんだよね。

とか [とか] **副**

【意味】断定や特定を避けて曖昧にする。他の言葉を省略する。

【用例】課長はプレゼンの時とか、ストレスとかないんですか？



とかって？ほかに何か言いたいことでもあるのか？
私のストレスは、そういう話し方だよ。

とりあえず [とりあえず] **副**

【意味】とくに意味はなく、接頭語として使われる。 **類義語** いちおう

【用例】課長から指示された件、とりあえずやっておきました。



とりあえずって言われると、なんだか適当に受け流された感じ。
本当にちゃんとやっというてくれたのか？

な行**なにげに** [何気に] **副**

【意味】何気なくの省略形。意外に。なかなか。さりげなく。

【用例】お土産にもらったこのお菓子、なにげにうまいですね。



失礼にならないなら、これくらいは目こぼしていいのかな。
子どもっぽいけどね。

なんなら [何なら] **副**

【意味】しかも。さらに。もしかすると。意味なく話中に差し込む言葉。

【用例】休みの日はずっと寝てます。なんならメシも食べません。



使い方が広すぎて、私にはついていけない！
意味なんて考えずに聞き流しておこう。

～になります [～になります]

【意味】「～です」を敬語で話しているつもり。

【用例】いらっしやいませ、入口はこちらになります。



何が何になるの？
こういう時のために「でございます」って言葉があるんだよ。

～のほう [～の方]

【意味】なんとなく漠然と使われて、意味も必要もない言葉

【用例】例の報告書のほうはどうでしょうか？



またもやファミコン言葉だよ。どっちの方角のこと？
学生のほうに戻りますか？

は行

びみょう [微妙] 名 形動

【意味】あまり良くない。どちらとも言えない。否定的な気持ちの婉曲表現。

【用例】「うちの提案、反応はどうだった？」「うーん、ビミョーですねえ」



そういう報告はないだろ！

いい加減な仕事には、ビミョーな反応しか返ってこないんだよ。

ふつうに [普通に] 副

【意味】まあまあ。可も不可もない。無意味に話中に差し込む言葉。

【用例】「プロジェクトは進んでる？」「まあ、普通にいい感じだと思います」



それ、ちっとも普通に聞こえないんだよな。

普通の社会人なら、そんな言葉使わないよ。

ま行

まじ [まじ・本気] 形動

【意味】真面目の略語。本気で。本当に。類義語 がち

【用例】え、それってマジですか？まいったなあ。



あのね、上司と話すときに「マジですか？」はないでしょ。

私は君の友だちじゃないよ。

むかつく [ムカつく] 動

【意味】自分が思うようにならない。類義語 イラつく

【用例】あいつの仕事のやり方、ほんとムカつきますよね。



まずは自分のこと反省しなさい。

私は君のその言葉にムカつくんだけどな。

むずい [ムズい] 形

【意味】難しいの略。うざい、はずいなどと同様、大人が使うとイタい略語。

【用例】今回の報告書をどう解釈するか、判断はけっこうムズいですね。



君ももう大人なんだから…。

そういう話し方は、幼稚にしか聞こえないよ。

むり [無理] 名 形動

【意味】受け入れられないこと、嫌いであることの婉曲表現

【用例】あいつと一緒に出張行くとか、まじ無理ですから。



友だちと旅行に行くかどうかじゃないんだよ。

仕事の話をしてるんだよ、これは！

や行

やばい [やばい] 形

【意味】 すごくいい・悪い、怪しいなど多義。実際には単なる感嘆詞。

【用例】 「今日の課長、やばくない?」「やっぱ!? やばいよねーアレ」



なにが? それっていいことなの? 悪いことなの?
君たちの「やばい!」は意味わかんない!

よゆう [余裕] 名

【意味】 モノやコトに、根拠もなくゆとりや自信があること。

【用例】 「その報告書、明日までにできる?」「よゆうっすよ」



なんだか小バカにされたっていうか、ナメられた感じ。
これできちんと出来てなかったら許さないからね!

ら行・わ

りょうかいです [了解です]

【意味】 「承知しました」という正しい敬語が使えない人の軽薄な返事。

【用例】 「その報告書、明日までに作っておいてね」「了解でーす」



やっぱりナメてるよね!
これは仕事の指示だよ。君の許可を取ってるんじゃないよ。

わたしてきには [私的には]

【意味】 断定的な言い方を避ける時の枕詞。自信のなさか気づかいかは不明。

【用例】 その提案は、わたし的にはもう少し検討してみてもいいかなと…。



提案者に配慮しているのはわかるけど。
よく聞いていないと、賛成なのか反対なのかわかりにくいよ。

わんちゃん [ワンチャン] 名

【意味】 One Chanceの略。「一回限りの機会」が原義だが、次第に拡大中。

【用例】 課長、急げばその電車、ワンチャンあるかもしれないですよ!



え、そうか? じゃあ急いで行ってみよう。
って、つい乗せられちゃったじゃないか!

1 - 2 | 丁寧な言葉づかいのために

この項では、あなたの先輩たちが受け継いできた「丁寧な言葉づかい」をご紹介します。これらはビジネス・シーンではもちろん、礼儀正しい大人同士が会話する時にも使う基本的な言葉づかいです。知識としてしっかり身につけて、実践の場で使いこなせるようにしておくことは、あなたのコミュニケーションをさらに豊かにしてくれることでしょう。

丁寧な言葉づかいの基本構造 クッション言葉 + 呼称 + 動詞の敬語形

クッション言葉

たいへん、誠に、甚だ（はなはだ）、非常に

依 頼

- ・恐れ入りますが
- ・恐縮ですが
- ・ご面倒ですが
- ・申し訳ございませんが
- ・お手数ですが
- ・ご足労ですが

断 り

- ・生憎（あいにく）ですが
- ・残念ながら
- ・せっかくですが
- ・残念ではございますが
- ・申し訳ございませんが

そ の 他

- ・失礼ですが
- ・よろしければ
- ・お差支えなければ

呼 称

自 分

- ・わたくし
- ・弊社（へいしゃ）
- ・私ども
- ・（手前ども）

相 手

- ・お客様
 - ・御社（おんしゃ）
- ※書き言葉の場合は「貴社」

動詞の敬語形

よく使われる動詞の敬語形

お客様の動作	基本語	自分の動作
【基本動作系】		
お持ちになる お持ちくださる	持つ	お持ちする 持たせていただく
される なさる	する	いたす させていただく して差し上げる
【感覚系】		
ご覧になる 見られる	見る	拝見する 見せていただく
おっしゃる 話される	言う	申し上げる お話しする
お耳に入る お聞きになる	聞く	承る(うけたまわる) お聞きする
考えられる お考えになる	考える	考えさせていただく
お思いになる お考えになる	思う	存じ上げる 存じる
ご存知	知っている	存じ上げる 存じる
【動作系】		
召し上がる お上がりになる	食べる	いただく 頂戴する
いらっしゃる 行かれる	行く	参る 伺う(うかがう)
いらっしゃる 来られる	来る	参る 伺う(うかがう)
お帰りになる 帰られる	帰る	失礼する 帰らせていただく
ご教示(ご指導) お教えくださる	教える	お教えする ご案内する

1 - 3 | 覚えておきたい社会人用語

ご査収 よく調べた上で受け取ること、確認して受け取ること

(例文) ご請求書をお送り致しましたので、ご査収のほどお願い申し上げます。

ご高配 特別な配慮、気づかいをすること

(例文) 平素は格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

ご高覧 目上の人に見ていただくこと

(例文) 報告書をお送りいたしましたので、ご高覧いただければ幸いです。

ご足労 目上の人足を煩わせること。来ていただく、行っていただくこと

(例文) 本日は遠方よりご足労いただき、誠にありがとうございました。

ご参集 大勢が寄り集まること

(例文) 会議を行いますので、ご参集くださいますようお願い申し上げます。

ご笑覧 自分の物を他人に見てもらふことをへりくだっていうこと

(例文) 拙著をお送りしますので、ご笑覧ください。

ご笑納 大したものではないので、気にせず受け取ってくださいということ

(例文) なにとぞご笑納ください。

ご教示 知識や方法など比較的簡単なことを教えていただくこと

(例文) この仕事をどう進めるべきか、ご教示いただけますでしょうか？

ご海容 寛大な心で、過失を許すこと

(例文) ご不便とは存じますが、なにとぞご海容ください。

齟齬(そご) 物事がうまくかみ合わないこと。食い違うこと

(例文) 両者の言い分に齟齬をきたす。

架電 電話をかけること。電話すること

(例文) 架電の件、なにとぞよろしくお願いいたします。

進捗(しんちよく) 物事がはかどること。進むこと

(例文) プロジェクトの進捗状況をご報告します。

1 - 4 | オトナな言葉づかい

この項では、あなたの言葉の引き出しを増やすために、ぜひ覚えておいていただきたい「ひと言」を集めてみました。聞いたことはあっても、自分の口から発声するのは初めての言葉もあるかもしれません。それでも何度か口に出していくうちに、必ず引き出しに格納することができます。そしてそれらをシーンに応じて出し入れできるようになれば、あなたのコミュニケーションはより豊かになるでしょう。

肯定的な言葉

そうです。	オトナ語変換 ▶	さようございます。
いいです。	オトナ語変換 ▶	よろしゅうございます。
わかりました。	オトナ語変換 ▶	承知いたしました。
お願いします。	オトナ語変換 ▶	お願い申し上げます。 お願いしたく存じます。
要りますか？	オトナ語変換 ▶	ご入用(いりよう)ですか？ ご所望(しょもう)ですか？
ありがたい。 うれしい。	オトナ語変換 ▶	幸いに存じます。

否定的な言葉

違います。	オトナ語変換 ▶	そうではございません。
だめです。 いけません。	オトナ語変換 ▶	ご遠慮ください。
しません。 要りません。	オトナ語変換 ▶	(ご)遠慮させていただきます。
わかりません。	オトナ語変換 ▶	わかりかねます。

※ 「そうではございません」「ご遠慮ください」などの否定の返事は、実際には語感が強すぎて聞こえるので、前記のクッション言葉をつけ、さらに「～と存じますが」などのえん曲表現を使うとよいでしょう。

その他

ぴえん。	オトナ語変換 ▶	涙で枕を濡らす。
マジで。	オトナ語変換 ▶	真摯(しんし)に。
やりい。	オトナ語変換 ▶	快哉(かいさい)を叫ぶ。
はずい。	オトナ語変換 ▶	忸怩(じくじ)たる思い。 慙愧(ざんき)(の念)に堪えない。 赤面の至り。



第2章 実践編

この章では、職場に配属されるとすぐ、実際に直面するビジネス・シーンでの言葉によるコミュニケーション例をお見せします。いずれも典型的な「あるあるシーン」ですが、もちろん例示した **NG!** と **Good!** がすべてではありません。

これらをご参考に、職場の組織形態や雰囲気などから、あなた自身で最適解を見つけてください。良好なコミュニケーション環境は、あなただけでなく周囲の同僚たちにも、大いに心理的安全性をもたらすことでしょう。

2 - 1 | 社内コミュニケーション

Scene1 : 朝、出社のあいさつをする

スズキ君 : おはようございます…。

NG!

サトウ課長 : どうした、元気がないじゃないか。昨日は歓迎会で遅くなったか？

スズキ君 : いえ、そんなことはありませんけど。

サトウ課長 : だったらもう一度、元気よく挨拶してみようよ。おはよう！

スズキ君 : は、はい。

…新入社員のスズキです。おはようございます！今日もよろしく
お願いいたします！

Good!

サトウ課長 : お、いいね！オレまで元気になった気分だよ！

Check it !

「朝は苦手」という人は少なくないようですが、それだからこそ新人らしい元気な挨拶は職場を活気づけるだけでなく、自分自身の活力にもなるもの。ふだんより一段高いトーンで、元気よく挨拶しましょう。

Scene2 : 勤務事故（遅刻・欠勤など）の連絡をする

スズキ君 : おはようございます。新入社員のスズキです。

なんか頭が痛いで今日は休みます。

NG!

サトウ課長 : ほんとに具合が悪そうだね、だいじょうぶか？

スズキ君 : はい、今日一日寝ていれば治ると思うんですけど…。

サトウ課長 : そうか…。わかった、じゃよく休んで早く治すようにしろよ。

スズキ君 : わかりました。それじゃ。

NG!

Check it !

欠勤する、遅刻してしまうなどの連絡は、それがわかった時点でなるべく早く連絡しましょう。また、こういった勤務事故については簡潔明瞭に理由を述べ、上司の許可を得るのが原則です。さらに、周囲に迷惑をかけることへのお詫びの言葉を添えて、仕事に対する姿勢を示すことも大切です。

Good! けさ起床してからずっと頭痛がひどいので、本日はお休みをいただいてもよろしいでしょうか？

Good! 大変ご迷惑をおかけしますが、明日は出社いたしますのでよろしくお願いいたします。

Scene3 : 他部署を訪ねる

スズキ君 : 失礼いたします。営業部で新人研修中のスズキと申します。
ヤマダ係長はいらっしゃいますか？

Good!

ヤマダ係長 : 私ですが？

スズキ君 : はじめまして！私は営業部で新人研修中のスズキと申します。
サトウ課長からこの書類をお預かりしてきました。

ヤマダ係長 : どうもありがとう、ご苦労さま。サトウ課長によろしくお伝えください。

スズキ君 : はい、お伝えします。

NG!

Check it !

出だしはいい感じのスズキ君でしたが…。
たとえ社内でも、他部署では自分の上司のことはへりくだった話し方をしなければなりません。また、口頭で軽く頼まれた用事でも、返答にはあなたへの信頼感を増すひと言を加えたいものです。

Good!

はい、承知いたしました。確かに申し伝えます。失礼いたします。

Scene4 : ごちそうになったお礼を言う

スズキ君 : サトウ課長、おはようございます。昨夜はごちそうさまでした。

サトウ課長 : うん、オレも若い人の話を聞いて有意義だったよ。

スズキ君 : ありがとうございます。私もとてもいいお話を伺うことができました。
お店の雰囲気もステキでしたし、お料理も本当においしかったです。

Good!

サトウ課長 : そうか、それはよかった。また行こうな！



Check it !

新人のあいだは、歓迎の意味を込めて先輩たちから終業後に誘われることも多いでしょう。先輩の経験談が聞けたり、思わぬ人柄に触れることができる貴重な機会ですから、可能な限りお受けしましょう。
翌日は、かならず朝イチでお礼をします。こんな時のお礼は、何がうれしかったのか、楽しかったのかを具体的に述べると、本当に喜んでいることが相手に伝わります。逆に「昨夜はありがとうございました。」だけだと、本音はどうなのか相手は不安になるものです。

Scene5 : 上司や先輩に声をかける

スズキ君 : あのお、今ちょっといいですか？

NG!

サトウ課長 : ん、どうした？

スズキ君 : 今日の会議の議事録を見てもらいたいですけど。

NG!

サトウ課長 : ちょっと急ぎの用事があるんで、30分ぐらい後でもいいかい？

スズキ君 : あ、だいじょうぶです。

NG!

Check it !

上司や先輩も、日々厳しい仕事に立ち向かっている「仕事人」です。後輩であるあなたのことばかり気にしているわけにはいきません。優先度や必要な時間を相手が判断できるように用件の概要を伝え、敬意と配慮をもってお願いしましょう。

Good!

お仕事中、失礼いたします。今日の会議の議事録を作成してみたのですが、ご意見をお聞きしたいのでお時間をいただけますでしょうか？

Good!

お忙しいところ申し訳ございません。では、ご都合の良い時にお声がけくださいますか？

Scene6 : 上司の呼びかけに応える

サトウ課長 : スズキ君、ちょっと来てくれるか。

スズキ君 : はい、何かご用でしょうか？

Good!

サトウ課長 : うん。すまないが、この英文レターを日本語で要約してくれないかな。

スズキ君 : はい、了解です。

NG!

サトウ課長 : 今日3時からの会議で使いたいんだ。それまでに頼めるかな？

スズキ君 : なんとか頑張ってみます。この量なら恐らく大丈夫だと思います。

Good!

Check it !

呼びかけに対する返事としては十分ですが、この時にメモを持参して素早く対応できると、あなたの仕事への積極性と信頼感を印象づけることができます。依頼された内容（どのように、いつまでになど）は必ず確認しないと、思いがけない失敗につながりかねません。なお、「了解」は許可するという意味を含むので目上には使いません。

Good!

承知しました、この英文の要約を作成するのですね。どのような体裁で、いつまでに仕上げればよろしいですか？

Scene7 : 外出する

スズキ君 : … (動静表に行き先を記入して黙って出かけようとするスズキ君)

NG!

サトウ課長 : おいスズキ君、パートナーズ工業に行くのかい？ だったらタカハシ課長に届けてほしいものがあるんだが。

スズキ君 : はい、わかりました。

サトウ課長 : じゃあ、これ。頼んだよ。

スズキ君 : はい、行ってきます。

NG!

Check it !

会社は、相互にコミュニケーションをとりながら仕事をすすめなければならない一つのチームです。そしてチーム員であるあなたの動静を、上司はつねに把握しておかなければなりません。どこに行くのか、何時ごろ帰社予定なのか、動静表(白板)に記入するだけでなく、周囲に声がけしてから出かけるようにしましょう。

Good!

これからパートナーズ工業にうかがって、3時ごろに戻ってくる予定です。何かご用のある方はいらっしゃいますか？

Scene8 : 帰宅する先輩に声をかける

キムラ主任 : じゃ、お先に！

スズキ君 : あ、ご苦労様でした。



NG!

キムラ主任 : 君も早く帰れよ。身体をこわしちゃなんにもならないからね。

スズキ君 : はい、わかりました。失礼します！

Check it !

「ご苦労さま」は目下の人に使う言葉ですから、先輩社員に対しては使えません。

ところで、キムラ主任の返事のように、相手を気にかけてのひと言が添えられると言われた人はうれしいものです。コミュニケーションをさらに深めるために、あなたも気遣いのひと言を工夫してみましょう。

Good!

キムラ主任、お疲れさまでした。お気をつけて！



2 - 2 | 社外コミュニケーション

Scene9 : 取引先の受付を訪ねる

スズキ君 : すいません、クレスコ商事のスズキですが、タカハシ課長をお願いします。 **NG!**

受付 : はい、承知いたしました。恐れ入りますがお約束でしょうか？

スズキ君 : はい、1時30分にお約束をいただいています。

受付 : 失礼いたしました。それではすぐに連絡いたしますので、あちらのお席でお待ちください。

スズキ君 : はい、よろしくをお願いします。

Check it !

受付担当者は、その企業の顔として多くのお客様をお迎えしていますから、用件は簡潔明瞭にお伝えしましょう。もちろん、受付だからと気を抜くようなことは許されません。受付に立った時から、ビジネスはもう始まっているのです。

Good!

失礼いたします。クレスコ商事営業部のスズキと申しますが、資材部のタカハシ課長に1時30分にお約束をいただいております。お取次ぎをお願いできますでしょうか？

Scene10 : 名刺を交換する

スズキ君 : えっと、クレスコ商事のスズキと申します。 **NG!**

タカハシ課長 : パートナーズ工業のタカハシです。はじめまして

スズキ君 : よろしくをお願いします。本日はサトウ課長から見積書をお預かりしてきました。 **NG!**

タカハシ課長 : それはわざわざありがとうございます。ところで、スズキさんは新人さんでいらっしゃるんですね。

スズキ君 : は、はい。そうなんでございますっ! (う、バテてる...) **NG!**



Check it !

初めて一人で取引先を訪問した時の緊張は、先輩たちのだれもが経験してきたことです。言葉づかいの基本をしっかり学んで自分のものにし、反復と経験を重ねていけば、こんな失敗はすぐ取り返すことができるものです。

Good!

はじめてお目にかかります。私はクレスコ商事営業部のスズキと申します。お忙しいところお時間いただきまして、誠にありがとうございました。

Good!

よろしく願いいたします。本日は私どものサトウより、お見積書を預かってまいりました。内容をご確認くださいようお願いいたします。

Scene11 : 上司に紹介されて名刺を交換する

サトウ課長 : タカハシ課長、おはようございます。本日は私どもの新入社員を同行させております。恐れ入りますが、お名刺を頂戴してよろしいでしょうか？

タカハシ課長 : もちろんです。はじめまして、パートナーズ工業のタカハシです。よろしく。

スズキ君 : **ありがとうございます。私はクレスコ商事営業部のスズキです。ところで、このお名前はなんと読むんですか？**

NG!

タカハシ課長 : 「ケイスケ」と読むんですよ。確かに珍しい読み方ですよ。

Check it !

上司に同行して行動する場合、自分が紹介されるまでは一步下がって待ちます。名刺交換になったら、立場が下の者から先に名刺を用意して、相手の準備ができるまで待つことが基本です。もし名前の読み方がわからない場合、不躰にならない聞き方で尋ねてみましょう。言うまでもなく、名前はその人にとって大切なものですから正確に覚えるとともに、いただいた名刺も大切に扱うことは基本的な礼儀です。

Good!

頂戴いたします。私はクレスコ商事営業部のスズキと申します。いつも大変お世話になっております。失礼とは存じますが、お名前はどのようにお読みするのでしょうか？

Scene12 : 名刺を忘れた

タカハシ課長 : パートナーズ工業のタカハシです。はじめまして。

スズキ君 : **あ、はじめまして。申し訳ありませんが、今日は名刺が切れてしまいました。私はクレスコ商事のスズキと申します。**

NG!

タカハシ課長 : いえいえ、結構ですよ。

スズキ君 : 頂戴いたします。本当に申し訳ございません。



Check it !

ビジネス・シーンでは、名刺はあなたのもう一つの顔です。会社を出る際は、必ず名刺入れを確認するクセをつけましょう。いつも持ち歩くカバンに予備を入れておくなどの工夫も必要です。それでも万一忘れてしまったら、「いま切らしている」とお詫びしておき、帰社したらただちにお詫びの言葉を添えて名刺をお送りしましょう。けれども、しつこいようですが名刺は決して切らさないこと、これが鉄則だと心得てください。

Good!

はじめてお目にかかります、私はクレスコ商事営業部のスズキと申します。大変申し訳ございませんが、あいにく名刺を切らせておりますので、本日はいただくのみで失礼いたします。帰社いたしましたら、すぐに送らせていただきます。

Scene13 : お客様に上司を引き合わせる

スズキ君 : タカハシ課長、ご紹介させていただきます。
この方が私の上司で、課長のサトウさんです。

NG!

サトウ課長 : はじめてお目にかかります。クレスコ商事営業部のサトウでございます。
ご挨拶が遅くなりまして申し訳ございませんでした。

スズキ君 : サトウ課長、こちらの方がいつもお世話になっているタカハシ課長で
いらっしやいます。

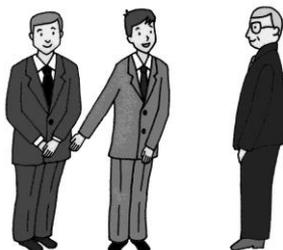
Good!

タカハシ課長 : はじめましてサトウ課長、タカハシです。本日はご足労かけました。

スズキ君 : タカハシ課長、サトウはゴルフがたいへん上手でプロ級なんですよ。

Good!

タカハシ課長 : そうですか、機会があればご教示いただきたいですね。



Check # !

人と人が出会う場面は、もっとも重要なビジネス・シーンの一つです。
基本的なルールを理解して、適切な言葉づかいと細やかな配慮をしっかり
と身につけましょう。

- ①最初に、上位の人に下位の人を紹介する。
※自己紹介でも同様で、下位の者から先に名乗る。
- ②次に、下位の人に上位の人を紹介する。
- ③お客様と話す場面では、たとえ上司でも自社の人には敬語を使わず、
名前も呼び捨てにする。
- ④初対面の二人がスムーズに話せるように、紹介する人は二人に共通
の話題を準備しておくなど配慮する。

今回、スズキ君はなかなかいい仲介役を果たしていますが、③の理解が少し
足りなかったようです。会社では上司として敬語で話す相手なので、名前
を呼び捨てにするのはちょっと勇気が要りますね。
また、④はハードルの高い内容かもしれませんが、さまざまな場面で応用
できるテクニックです。ぜひチャレンジしてみてください。

Good!

こちらが私の上司で、課長のサトウでございます。

Scene14 : 社内と社外のけじめをつける

サトウ課長 : それはありがたいお話ですね。さっそく検討してみます。
ところでスズキ君、この商品の在庫はどうなってる？

スズキ君 : えっ？、(ムチャぶりだなあ)、そんなこと急に言われても…。
すぐにはわからないですね。

NG!

サトウ課長 : 申し訳ございません。すぐにご用意できるか調べますので、
少々お時間をいただけますか？



タカハシ課長 : 後ほどご連絡くだされば結構ですよ。

サトウ課長 : 承知いたしました。帰社いたしましたらさっそく調べまして、
スズキからご報告させます。

Check it !

確かに、サトウ課長の話のフリ方も少し乱暴だったかもしれませんね。けれども、お客様の前ではいかなる社内事情も見せてはいけません。この会話では、スズキ君の返答はサトウ課長に向けられた「社内の会話」になってしまいました。お客様に理解していただくべきことは、責任の所在ではなく、自社への信頼感と安心感です。

Good!

申し訳ございません。この場ですぐにはわかりかねますが、帰社後すぐに在庫と納期を調べましてご報告申し上げます。

Scene15 : 辞去を切り出す

スズキ君 : ちょっと次がありますので、そろそろ失礼します。

NG!

サトウ課長 : お、そうだな。つつい長時間になってしまい申し訳ありません。
本日はお忙しいところ、貴重なお時間をいただきましてありがとうございました。

タカハシ課長 : とんでもないことです。わざわざお運びくださってありがとうございました。

サトウ課長 : 今後ともなにとぞよろしくお願い申し上げます。
どうもありがとうございました。

Check it !

原則的に、辞去の切り出しは上司や先輩社員からしてもらいます。もし上司が気づかないようであれば、「課長、そろそろ…」と小声で伝えるといった配慮をしなければなりません。
また上司が辞去の挨拶をしているときには、それに合わせてお辞儀すると同時に、上司より少し小さな声でお礼も述べましょう。

Good!

(小声で) 課長、いただいた時間を過ぎてしまいました。

(小声で) 課長、タカハシ課長はたいへんお忙しい方ですのでそろそろ…

2 - 3 | 来客時コミュニケーション

Scene16 : 来客にご挨拶する

スズキ君 : いらっしゃいます。なにか…?

NG!

タカハシ課長 : パートナーズ工業のタカハシと申しますが、営業部のサトウ課長はいらっしゃいますか?

スズキ君 : わかりました。呼んでくれますので、ちょっとお待ちください。

NG!

タカハシ課長 : お手数をおかけして申し訳ありません。よろしくをお願いします。

Check it !

専門の受付担当者がいない場合、あなた自身が来客の一次対応にあたる場合があります。たとえあなたが通りすがりであっても、すべてのお客様に対して決して失礼がないように対応し、名指し人に確実に取り次ぎましょう。

Good! いらっしゃいます。恐れ入りますが、ご用件をお聞かせいただけますか?

Good! かしこまりました。パートナーズ工業のタカハシ様でいらっしゃいますね。ただいまサトウを呼んでまいりますので、少々お待ちくださいませ。

Scene17 : 名指人に取次ぐ

スズキ君 : サトウ課長、パートナーズ工業のタカハシさんが来てますよ。

NG!

サトウ課長 : お、そうか。ありがとう。

スズキ君 : 会議室やお茶の用意は必要でしょうか?

Good!

サトウ課長 : それじゃあ会議室は用意してあるので、先にご案内しておいてくれるかな?

スズキ君 : わかりました。

スズキ君 : お待たせしました。こちらへどうぞ。



NG!

Check it !

お客様から見えている場所が見えていない場所にかかわらず、お客様に対する言葉づかいは同じ丁寧さを心がけましょう。そのためには、いつでもお客様を大切にする気持ちを持ち続けることが大切です。その気持ちが、自然に言葉に表れるのです。

Good! サトウ課長、パートナーズ工業のタカハシ様がお見えになっています。

Good! お待たせして申し訳ございませんでした。会議室にご案内いたしますので、こちらへどうぞ。
サトウはすぐに参りますので、恐れ入りますが少しお待ちくださいませ。

2 - 4 | 電話でのコミュニケーション

Scene18 : かかってきた電話を受ける

スズキ君 : はい、クレスコ商事(営業部・名前)でございます。

NG!

タカハシ課長 : パートナズ工業のタカハシと申しますが、営業部のサトウ課長はいらっしゃいますか?

スズキ君 : サトウ課長ですね? ちょっとお待ちください。

スズキ君 : サトウ課長、パートナーズ工業のタカハシさんから電話です。

Check it!

電話は、良い印象を与える声の調子や的確な言葉づかいを、顔を合わせた会話よりも、より強く意識しなければなりません。とくに表情は声に表れてしまうため、どうせ見えないのだからと油断はできません。また、名指人がすぐに電話に出られる状態ではない場合もあるので、取次いで良いのか確認が必要です。

Good!

Good!

パートナーズ工業のタカハシ様でいらっしゃいますね。いつもたいへんお世話になっております。少々お待ちくださいませ。

Good!

サトウ課長、パートナーズ工業のタカハシ様からお電話です。お取次ぎしてよろしいでしょうか?

Scene19 : 名指人不在に対応する

スズキ君 : パートナズ工業のタカハシ様でいらっしゃいますね。いつもたいへんお世話になっております。少々お待ちくださいませ。

スズキ君 : もしもし、サトウ課長はいまちょっと席を外されています。戻りましたら、折り返しお電話します。

NG!

タカハシ課長 : いえ、結構です。またこちらからおかけ直します。

スズキ君 : わかりました。よろしく願います。

NG!

Check it!

お客様とお話する場合、たとえ上司であっても名前は呼び捨てで敬語も使いません。さらに名指人が不在だった場合、その後の対応はまず先方の意向をお聞きします。また、どんな場合でも先方の会社名と氏名を確認し、最後に自分も名乗るようにすると相手の信頼感が高まります。

Good!

タカハシ様、お待たせして申し訳ございませんでした。あいにくサトウはただいま席を外しております。よろしければ、ご伝言を承りましょうか?

Good!

たいへん申し訳ございません。それではお電話いただきましたことをサトウに申し伝えます。スズキが承りました。お電話ありがとうございました。

Scene20 : 伝言を聞く

スズキ君 : タカハシ様、お待たせして申し訳ございませんでした。あいにくサトウはただいま席を外しております。よろしければ、ご伝言を承りましょうか？

タカハシ課長 : そうですか。ではお手数ですが「・・・・・・・・」とお伝えいただけますでしょうか？

スズキ君 : わかりました。お伝えしておきます。

タカハシ課長 : よろしく願いいたします。失礼いたします。



NG!

Check it !

伝言を依頼された場合には、先方の氏名と電話番号の確認とともに、伝言の内容を復唱して間違いがないことを確認します。これはもちろん、実際に間違いを防ぐことが目的ですが、同時にあなたの仕事への信頼感につながりますから、電話の伝言に限らずいろいろな場面で励行してみましょう。「申し伝えます」という言葉は、ビジネスの現場ではとてもよく使われます。ぜひ覚えておきましょう。

承知いたしました。それでは、ご伝言を復唱させていただきます。

「パートナーズ社のタカハシ様より、・・・・・・・・」、これで間違いはございませんでしょうか？サトウが戻り次第、間違いなく申し伝えます。スズキが承りました。お電話ありがとうございました。

Good!

Scene21 : 他社に電話をかける

相手先 : はい、パートナーズ工業でございます。

スズキ君 : クレスコ商事のスズキです。資材部のタカハシ課長をお願いします。

NG!

相手先 : 申し訳ございませんが、タカハシは本日はすでに退社させていただきました。よろしければご伝言を承りましょうか？

スズキ君 : ではクレスコ商事のスズキから電話があったとだけお伝えください。よろしく願いします。

NG!

Check it !

「お世話になっております」という言葉は、ビジネスの現場では常套句で、初めての相手先に対してもよく使います。また「電話があったことだけ伝言する」こともよく行われますが、相手先は意味がわからず、面倒に感じるだけかもしれません。電話した証拠を残す、という積極的な意味がある場合を除いてはできるだけ避けましょう。

Good!

いつもお世話になっております。クレスコ商事営業部のスズキと申します。恐れ入りますが、資材部のタカハシ課長はご在席でいらっしゃいますか？

Good!

いいえ、伝言は結構でございます。また明日、私からあらためてお電話させていただきます。どうもありがとうございました。失礼いたします。





先輩から後輩に話しておきたい **－ 言葉づかい読本 －**

2022年4月1日 第11版発行

編集・発行 : 株式会社クレスコパートナーズ
〒108-0073 東京都港区三田 3 - 4 - 9 - 602
(TEL) 03-4590-0414 (FAX) 03-6893-5041
info@cresco-partners.co.jp
<http://www.cresco-partners.co.jp>

© 2012-2022 CRESCO Partners Inc

先輩から後輩に話しておきたい
言葉づかい読本

CRESCO Partners Inc.