

新版：新入社員教育読本

感じの良い
言葉遣い
心にしみる
名セリフ

はじめに

「整理・整頓・清掃・清潔・躰の5S（ごえす）」の一つである「躰（しつけ）」は本来、子供時分に家庭（親）が果たす役割だったはずなのですが、残念ながら今時は、家庭、ましてや学校にそれが存在することは無いと言っていいでしょう。

特に幼少時の「躰」は一般的に甘いと言えます。礼儀やマナーに対する非礼があっても、「しかたないでしょ、子供なんだから…」と、親だけでなく周囲の人も寛大に考えてしまう傾向があります。

車に乗る時は子供の座りたい場所に座らせ、電車など公共の乗物などでは大人が立って子供を座らせているのをよく見かけますが、それも甘さの一端と言えます。必然的に子供は親や周囲の大人達に対して自分中心で考え甘えることが多くなり、結果、わがままになったりマナーやエチケットや礼儀などの社会性に欠ける傾向を生んでしまうことにつながってしまうのです。

親の義務は、いい教育を子供に受けさせてやることであると考え、そのためには親が金銭面で犠牲になることも見受けられます。子供の生活に勉強至上主義的な価値観を持つ親が多く、教育や習いごと中心の家庭生活であるため、「躰」がどうしても軽視されてしまうのです。

こんなことを言うと、反発をされる親や本人がいるかもしれませんが、これからの時代、企業間の格差はますます開いていくようになり、その差の大きな要因は、社員の質の差にあるとも言えます。

企業では顧客満足の重要性が言われますが、一人一人の社員の顧客に対するサービスの質、仕事に対する質が会社の命運を決めることとなります。

ビジネスマナーができていない会社とは？

- ・言葉遣いがめちゃくちゃで、意味の通じない話し方
- ・お客様や上司に対してぞんざいな話し方をしている
- ・仏頂面で、あいさつもろくにせず、面倒くさそうな対応
- ・お粗末なお辞儀、お客様の名前を粗末に扱う受付係
- ・どのように応接室にお通したらよいかと、ドアの前でウロウロしている社員
- ・応接室で、お客様に下座をおすすめして平気な社員
- ・くつろいでいただくお茶の接待も満足にできない社員
- ・約束の時間が守れない営業マン
- ・応接室に通されてもマナーを知らない営業マン
- ・メモも取らずに電話を切ってしまう新入社員
- ・きちんと聞かず宙ぶらりんになってしまう取次電話
- ・必要事項が明記されていない手紙
- ・誤字脱字が多くて上司が恥をかいてしまう代筆の手紙
- ・「様」も書いていない返信ハガキ

もし半分以上思い当たるところがあれば、ビジネスマナーのきちんとしていない会社と言えます。第一線社員の「接遇」がこんなありさまでは、お客様に不快な思いをさせてしまい、会社の業績アップなど到底望めないでしょう。

こういう社員が一人でもいると“腐ったリンゴは傍らのリンゴを腐らせる”ではありませんが、全体に影響して会社の接遇対応能力が低下してしまいます。

ゞ(--;) 感じ悪い	、(・o・) ゝ感じ良い
肯定的な言葉の使用	
会議室の使用は4時までです。それ以降は使えません。	会議室の使用は4時までとなっております。どうぞゆっくりお使いください。
社長は外出中なのですが、3時には戻ります。	社長はただいま外出中でございます。3時以降でしたらお目にかかれると思います。
この本は貸出禁止です。	この本は館内でご覧ください。
否定を先に、肯定を後に使用	
田中さんは、言葉遣いは丁寧だけど、声が小さいですね。	田中さんは、声は小さいけど、言葉遣いが丁寧ですね。
この部屋は明るいけど、ちょっと狭いですね。	この部屋はちょっと狭いけど、明るくていいですね。
今度の旅行、目的地はよかったです。強行スケジュールで疲れましたね。	今度の旅行、強行なスケジュールで少々疲れましたが、よいところへ行けてよかったですね。
肯定で応答する	
今日はいいお天気ですね。でも午後からは曇の予報です。	いい天気がこのまま続くといいですね。
高速道路の開通も間近ですが、環境的にはどうなのでしょう…	環境問題が気になりますが、便利になるのは助かりますね。
命令や断定を疑問形にする	
至急会議を開きたいので、3時に集まってください。	至急会議を開きたいのですが、3時からのご都合はいかがでしょうか。
指示の内容が間違っていると思います。	ご指示をいただきましたが、内容をもう一度確認させていただいてよろしいでしょうか。

お噂はかねがね…	ご活躍はかねがね…
褒め言葉と思っている「お噂は…」は、悪口なども含まれた表現であるため、初対面のあいさつに使うべき言葉ではありません。相手から「何の噂だ!」と、せっかくのビジネスチャンスをついに失ってしまうことにも。	

◆ プラス一言で印象が変わる

人に話しかけるときや用件に入るとき、一言前置きをすることがあります。例えば「失礼ですが」とか「いまお時間よろしいでしょうか」などというように、いきなり話に入らないで前置きをしてから本論に入るとスムーズに話せるものです。このメリットを、あいさつ、詫げる、断る、依頼する、承諾する、感謝する、などの言葉にも付け加えて応用してみましょう。一段と心がこもった言い方になります。

型通り	プラス一言
あいさつ	
おはようございます	おはようございます、いいお天気になりましたね。(今朝は冷えますね) おはようございます、昨日はお疲れさまでした。
ビールが美味しい季節になったね…などと返事があれば、会話が弾み、和やかな雰囲気生まれ、「よし、今日も朝から頑張れるぞ!」と、やる気スイッチが入るでしょう。	
いつもお世話になっております。	いつも当社の佐藤が(〇〇の件で)、お世話になっております。

失礼いたします	申し訳ございませんが、お先に失礼いたします。
はじめまして	はじめまして、お目にかかれて光栄です（お忙しいところ、お時間をいただき誠にありがとうございます）
詫びる・断る	
申し訳ございません	<p>不行き届きで、誠に申し訳ございません。</p> <p>早速調べましてお返事いたします。勉強不足で申し訳ございません。</p> <p>うっかりしておりました、誠に申し訳ございません。</p> <p>ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。</p>
お断りいたします	<p>あいにくでございますが…</p> <p>誠に申し上げにくいのですが甚だ勝手ではございますが恐縮でございますが</p> <p>せっかくでございますが</p>
依頼する・承諾する	
よろしく願いいたします	<p>お工作中またはご多忙中申し訳ございませんが</p> <p>お手数をおかけいたしますがご無理なことをお願いして恐縮ですが</p> <p>早速で申し訳ございませんが</p>

尊敬語・謙讓語・丁寧語を正しく使う

若者（バイト）言葉として一般的に使われている「千円からお預かりします」や「よろしかったでしょうか？」などの表現は、やはり是正が必要なのですが…。

使っている本人にしてみれば、丁寧に、またへりくだって敬語を使っているつもりなのでしょうが、「から」を使うのは間違いです。また、「よろしかったでしょうか？」との言葉には、「ほとんど承諾（了承）できる選択肢」は与えられていません。

しかし、言葉は時代と共に変わります。将来は今の若者言葉が正しい敬語とされるときが来るかもしれません。しかし、仕事は様々な年代の人と接していかなければなりません。そのためにも、現在一般的とされている「敬語の基本」を身につけることが大切です。技能が高いだけで、まともな会話ができなければ、社会的適応がしにくくなるでしょう。

少々堅苦しくなってしまいましたが、要は「相手が不愉快にならない」「相手を思いやる、気遣う」気持ちで接する会話が大切なのです。

外国人が日本語を学ぶ場合、最も厄介なことは敬語の使い方だといいます。敬語というのは、使い慣れない人には確かにむずかしいかもしれませんが。しかし、日本人であれば生まれたときから日本語の世界で育っているのですから、本来なら自然と身につけているはずです。とはいっても、今まで敬語の不要な世界だけで生活してきた人は、少し訓練する必要があるでしょう。

間違いやすい二重敬語

丁寧に言おうと敬語が過剰になり、かえって失礼になることもあります。

二重尊敬

- ・書く お書きになられる→お書きになる
- ・見る ご覧になられる→ご覧になる
- ・言う おっしゃられる→おっしゃる
- ・食べる お召し上がりになられる→召し上がる

二重謙譲

- ・尋ねる お伺いする→伺う
- ・受ける お承りする→承る
- ・見る 御拝見する→拝見する
- ・言う お申し上げする→申し上げる

丁寧さが足りないと感じた人が、さらに敬意のこもった言い方をする場合に用いられるようですが、こうした現象は「敬意低減の法則」として、時間が経つにつれ慣用的になるかもしれませんが、現在は使わないほうが一般的です。

◆千円からお預かりしますは正しいか？

結論から言えば、使わないほうが無難でしょう。「こちらでよろしかったでしょうか」「千円からお預かりします」など、主にコンビニエンスストアやファミリーレストランで使われています。このちょっとおかしいとも思えるこの言葉を用いる年齢層は若者にとど

まらず、中高年層にまで広がっています。言葉は時代とともに進化しています。前項の敬意低減の法則とは意味が違いますが、このおかしな言葉が一般的になるのかもしれませんが。しかし、ビジネスの場面で話す言葉として、適切でないと判断する人がいまだ多い環境では、使わないほうが無難でしょう。

では、「お送りいたします」はどうでしょう。テレビのアナウンサーも中継先から「〇〇をお送りいたします」などと使っています。敬語は相手と自分とのかかわりで決まってきます。尊敬語は相手に敬意を表し、謙譲語は自分側を低めて言うことです。「お～いたす」は自分側の行為のあらたまったかたちの謙譲語です。

◆ 「ボク」は禁物、「方」を効果的に使う

「今度ご先輩の山田さんに代わって担当することになりました。ぼくは去年入社したばかりで未熟です。よろしくご指導下さい」

社外の人に自分の会社の人のことを話すとき「さん」は絶対に禁物です。「ご先輩の」というのも余計です。

さらに、一人称に「ぼく」を使うのは、ビジネス社会では基本的な誤りです。常識不足、教養不足とみられます。

ビジネスの社会では、人の呼び方に注意しなければなりません。一人称は「私」、団体の場合は「私ども」でなければなりません。二人称は、一般には「さん」ですが自分の会社の役職者には「〇〇部長」または「部長の〇〇です」と、役職名で呼びます。お客様に対しては、親しい方以外は「さま」がいいでしょう。もちろん、先ほどの例のように社外の人にはたとえ上司でも「さん」づけはいけません。三人称は、「あちら」とか「あちらの方」といいます。この「方」はよく使う言い方なので、覚えておくと便利です。

作りすぎた話し方は逆効果に敬語は「人に好かれようとして」使うものではありません。例えば、人に不快感を与えない服装。それは、人のことを考えてするのではなく、そうすることによって「自分が気分よくなる」ためにするものです。感じのいいあいさつをすることも「自分が気分よくなる」ためにするものです。「人のため」と考えると、「媚びへつらう」

ものになってしまいます。全てを「自分のため」と考えると、態度が堂々としてきます。

自分のことを卑下しすぎず、おごり高ぶらず、いわゆる自然体で、自分の気持ちが落ち着く態度、自分が気分よくなる物腰は、いつの間にか「堂々」とした感じになっていきます。

このようにした結果、「あいつは感じがいい」という評価を上司や先輩、社外の取引先から受けることができれば、正しい敬語の使い方ができたも同然です。悪い評価を受けたらただちに改める、いい評価を受けるまで素直に改める。そういう気持ちが大切です。

人間関係を円滑にする聞き方話し方

◆ まずは聞き上手から

普段から人の話を積極的に聞いていれば、自分が話す時に相手の心を打つ話し方ができるようになります。

自分の言いたいことを一方的に話しても、それは対話ではありません。聞き上手になるには態度が重要です。

常に、相手の話に積極的な関心を示し、うなずいたり、相槌を打ったりするのです。こういう訓練は日頃から人と話す機会を増やすしかありません。

◆ 対話上手からスピーチ上手へ

自分が話すときに大事なことは、相手の細かな反応を観察しながら話すことです。そのほか、相手のレベルに応じた言葉や言い方を選ぶことも大切です。もちろん、語尾まではっきり聞こえるように話すことなど、基本的な技術もわきまえておく必要があります。

◆ 上司への話し方・言葉遣い

上司は上司としてのプライドがあります。そのプライドを守り認める話し方が人間関係を円滑にするコツです。

また、仕事を頼まれたときなど「できません」「私の役割ではありません」「そんなことは聞いていません」と頭から否定した言い方は、上司を怒らせることになります。そういう場面では「申し訳ございません、私の能力では無理かもしれません」「すみませんが、私の守備範囲外のことで…」「私の間違いかもわかりません

映画とマンガにみる

心にしみる 名セリフ

何のために仕事をするのか？

誰のために仕事をするのか？

そもそも仕事ってなんだ？

仕事のやりがいはいつ感じることができるのか？

せっかく入社した会社なのに、自分にあっていないなどと言って辞めていったり、自分勝手な自己評価をして身の入らない仕事ぶりになっているのは、会社はもちろんですが、本人にとっても不幸でしかありません。方向性、着眼点を再確認したいときの、自分のキーワードを作っておきましょう。

映画

歩みが遅ければ、人生はあっという間に終わる。失敗するな、生きることは動くことだ。

The slower we move the faster we die. Make no mistake, moving is living.

マイレージ・マイライフ

やるか、それとも、やらないかだ。

やってみる、なんてのはなしだ！

Do, or do not. There is no "try".

スター・ウォーズ エピソード 5/ 帝国の逆襲

偉大な人物は、生まれつき偉大なわけではない。自らの力で偉大になるのだ。

Great men are not born great, they grow great.

ゴッドファーザー

「お前にはできっこない」なんて絶対に誰にも言わせるな。わかったか？大きな夢を持つんだ、そしてその夢を手放すな。人は自分にできないことは他の人もできないと決めたがる。欲しいものは何が何でもつかみとれ、それだけだ！

Don't ever let somebody tell you you can't do something, not even me. Alright? You dream, you gotta protect it. People can't do something themselves, they wanna tell you you can't do it. If you want something, go get it. Period.

幸せのちから

今やるべきことは分かっている。明日も必ず日は昇る、だから呼吸を止めない事だ。波が明日何を運んでくるかなんて誰にもわからないだろ？

I know what I have to do now, I've got to keep breathing because tomorrow the sun will rise. Who knows what the tide could bring?

キャスト・アウェイ

何もかも最後にはうまくいくんです。

もしうまくいっていなければ、それはまだ終わりじゃないということですよ。

Everything will be all right in the end.

And if it is not all right, then it is not yet the end.

マリーゴールド・ホテルで会いましょう

唯一の失敗とは、挑戦しないこと。

The only failure is the failure to try.

マリーゴールド・ホテルで会いましょう

今やっていることが違いを生むのだ。

It's what you do right now that makes a difference.

ブラック・ホーク・ダウン

そう、過去は時に辛いものだ。だがそこから逃げるかそれを教訓にするかは君しだいだ。

Oh yes, the past can hurt. But you can either run from it, or learn from it.

ライオンキング
