**敬語の使い方・美しい話し方**

あなたは普段から正しい敬語を使っていますか？正しい敬語を使いこなすのはサービス業界だけでなく、社会人としての基本です。敬語を正しく理解して日頃から使うように心がけましょう。

**敬語の種類**

敬語は3種類あります。

・尊敬語：相手を敬って使う言葉

・謙譲語：自分をへりくだって使う言葉

・丁寧語：です、ますを使い丁寧に話す言葉

**尊敬語と謙遜語**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 尊敬語 | 謙譲語 |
| する | される，なさる | いたす |
| 言う | 言われる、おっしゃる | 申す、申し上げる |
| 聞く | お聞きになる、聞かれる | 承る、伺う、お聞きする |
| 見る | 見られる、ご覧になる | 拝見する |
| 行く | 行かれる、いらっしゃる | 伺う、参る |
| 来る | おいでになる、お見えになる | 伺う、参る |
| 帰る | お帰りになる | 失礼する |
| する | される、なさる | いたす |
| 食べる | 召し上がる | いただく、頂戴する |
| 知る | ご存知でいらっしゃる | 存じあげる |
| いる | おいでになる | おる |
| あげる | あげられる | 差し上げる |

**よく使う言葉**

日常生活やビジネスシーンで何となく使っている言葉は本当に正しいでしょうか？  
間違った言葉を使わないためにも、よく使う言葉をここで確認しておきましょう。

|  |  |
| --- | --- |
| × | ○ |
| すみませんが | 恐れ入りますが |
| いいです | 結構です、結構でございます |
| どうしますか | いかがなさいますか |
| どなたですか | どちら様でしょうか |
| 何の用ですか | どのようなご用件でしょうか |
| できません | いたしかねます |
| いません | 席をはずしております |
| わかりましたか | おわかりいただけましたでしょうか |
| わかりました | かしこまりました |
| ちょっと待ってください | 少々お待ち下さい |
| 知りません | 存じません |

**クッション言葉**

相手に依頼をしたり誘いを断るときなど、言いにくいことを話す時には、本題に入る前にクッション言葉を使うようにしましょう。クッション言葉を使うことで、印象もかわりますし、相手も嫌な気になりません。よく使うクッション言葉を紹介します。

・恐れ入りますが

・お手数をお掛けしますが

・大変恐縮ですが

・失礼ですが

・申し訳ございませんが

・誠に残念ですが

・よろしければ

・あいにくですが

**良くない話し方**

・はいはい、ふーんなど、二度返事や興味のないあいづちの繰り返し

・～さぁ、～でねなどの語尾の口癖や語尾を伸ばす

・やっぱり、たぶんなどの言葉を繰り返す

・カタカナ言葉や横文字の連用

正しい敬語は、1日や２日では身につきません。使いこなすためには、毎日の積み重ねが大切です。日頃から、目上の方や初めてお会いする方など正しい敬語を使って話すように心がけましょう。また、美しい話し方はあなたの印象をよくするだけでなく、あなた自身にも自信を与えてくれます。少しずつ敬語をマスターしていきましょう。

**美しい立ち居振る舞い**

美しい立ち居振る舞いはあなたの印象を180度変えてくれます。  
電車の中や、レストラン、学校、職場など様々な場所で人から見られていることを意識しましょう。そんな時、猫背の姿勢や、足を組んだ座り方などはだらしなく、はずかしいですよね。少し意識するだけで相手に素敵で気持ちのよい印象を与えることができます。  
マナーのある立ち居振る舞いはあなたの自信にもつながります。  
是非今日から心がけてみましょう。

**美し立ち方のポイント**

・背筋をしっかり伸ばす（頭のてっぺんから糸でつられている感じを意識する）

・胸を張り、肩は丸めない

・お腹を前に突き出さない

・かかとに重心をおく

・両足はそろえ、つま先をくっつける

・手は前で軽く組む

・横からみた時に頭からかかとまで一直線の姿勢になるとよい

　

**美し座り方のポイント**

・背筋を伸ばして座る

・背もたれにはもたれない

（椅子の半分から背もたれぎりぎりまでの間に腰かける）

・両ひざをくっつける

・かかとに重心をおく

・両足はそろえ、つま先をくっつける

・手は前で軽く組む

・横からみた時に頭からかかとまで一直線の姿勢になるとよい

　

**美しお辞儀のポイント**

お辞儀には会釈・敬礼・最敬礼の3種類があります。  
場所や状況に合わせ使い分ける事が必要です。

・美しい姿勢のまま腰から上半身を曲げる

・首は曲げない

・お辞儀の前後は必ず相手の目を見る

・手は前で揃えたまま

・倒す動作より起こす動作をややゆっくり行う



**会釈**

・受付や廊下などすれ違った時に使います  
・角度は１５度位



**敬礼**

・サービス業などでよく使われる一般的なお辞儀です。  
・角度は３０度位



**最敬礼**

・一番丁寧なお辞儀です。お詫びをする時などに使います。  
・角度は４５度位

**同時礼と分離礼**

挨拶と同時にお辞儀することを同時礼といいます。  
挨拶が終わってからお辞儀することを分離礼といいます。分離礼の方がより丁寧です。

**電話のマナー**

ビジネスの場では、電話の対応ひとつで「会社のイメージ」が決まってしまいます。顔の表情やジェスチャーが伝わらず、声だけでコミュニケーションしますから、相手に感じ良く受け取ってもらうために、普段以上の礼儀正しさを心がけるようにしましょう。

**声のトーンとスピード**

・低い声は通りにくいので、普段の話し声よりやや高めのトーンを意識します。

・女性の場合はあまりキンキンとした高い声にならないようにしましょう。

・言葉は相手が聞き取りやすいように、ゆっくり、はきはきと。

**電話をかける時**

朝は10時まで忙しい時間帯ですから、それまではなるべく電話は控えましょう。昼食時間も避けるのが基本です。相手が出たら、自分から会社名・部署名・名前をお伝えし、「いつもお世話になっております」「お忙しいところ恐れ入ります」など挨拶をしましょう。「今お時間はよろしいでしょうか？」と相手が電話に対応できる状況かどうか確認するのもマナーです。できるだけ要件を手短にお伝えするためにも、あらかじめ必要事項を箇条書きなどにしてメモしておきます。電話は基本的にかけた方から切りますが、目上の人などの場合は相手が切ってから切るなど、状況に合わせて対応することが大切です。

例

「私、○○会社の○○と申します。いつもお世話になっております。人事課の○○様はいらっしゃいますか。」

**電話を受ける時**

ベルは2回～3回鳴った後に出るようにします。なかなか出られず、何度もベルが鳴ってしまった際には「大変お待たせいたしました。○○会社、○○でございます。」とお詫びの言葉をお伝えしましょう。会社名や担当名は相手にわかりやすいよう、はっきりと名乗ります。もし、相手の名前や社名が聞き取れなかったときには、「失礼ですが、もう一度お名前をおうかがいしてよろしいでしょうか」とたずねても失礼にはなりません（ただし、何度も聞くのはＮＧ）。指名された人が不在のときは、その旨をお伝えし、お急ぎの用件であれば「折り返しお電話するように申し伝えます」などと対応します。受けた伝言は忘れず、担当者に連絡するようにしましょう。

例

「はい、○○会社でございます」  
「○○はあいにく外出しております。戻り次第ご連絡差し上げるよう申し伝えましょうか。」  
「○○はお休みをいただいております。明日は通常通り出勤の予定ですが、お急ぎのご用件でしょうか。」

**電話を取り次ぐ**

電話を取り次ぐ時には、誰から誰への電話なのかをしっかり確認をします。つなぐ相手を間違えてしまっては失礼になりますから、「○○課の○○ですね。少々お待ち下さい」と言って、たとえ隣に座っている人に渡す際にも必ず保留ボタンを押します（受話器を手で押さえたまま用件をお話する人もいますが、電話をかけてきた方に聞こえてしまうことも多々あります）。指名された人へ取り次ぐときも「○○さん、○○会社の○○さんからお電話が入っています」と分かりやすく伝えましょう。

例

「○○ですね。電話をおつなぎしますので、少々お待ちください。」

**ポイント**

・長電話は控えましょう  
(用件をまとめ、手短に話すことが大切です)

・相手への配慮を忘れない(相手の状況を把握すること)

・社外の人に対しては、自社の者に敬称はつけない(×山田さん→○山田)

* 会話の真意をお互い明確にする  
  (聞き間違いや誤解が生じやすいため確認を大切に)

**接客サービスの心得**

**あいさつ**

お客様をおもてなしするために一番最初に行うのはあいさつです。 お客様を気持ちよくお迎えし、第一印象をよくするためにもきっちりと正しい挨拶を身につけましょう。

・挨拶の前後は相手の目を見る

・おもてなしの心を込めて笑顔で

・大きな声ではきはきと

・お詫びの時には誠意を込めて謝罪の気持ちを伝える

**身だしなみ**

第一印象を決める大半が視覚から得られる情報です。あなたの身だしなみや表情、雰囲気で、あなたの印象がほぼ決まってしまいます。しかも約７～１０秒ほどで判断されてしましますから、身だしなみをきっちりと心がけることは重要です。

**メイク**

・派手すぎずあくまでも相手のことを考えたきっちりメイク

・口紅は必ずつける

・ラメやパールは使わない

・ストレスや夜更かしは肌を荒らす大敵です。就寝前のお手入れもしっかりと

**服装**

・ほこりやしわがないよう清潔感にこだわる（特に飲食を扱う接客は重要！)

・露出や、派手な色は控える

・華美なアクセサリーは控える

・香水は控える

・靴は毎日磨くように心がける

男性の場合は…

・ワイシャツの襟元や袖口に汚れがないよう気をつける

・ズボンにはプレスをきかせる

**ヘアースタイル**

・派手すぎるカラーリングは控える

・長い髪の人は結んだりまとめる

・お辞儀をした時など前髪が目にかからないようにする

男性の場合は…

・髪は短く清潔感があるようなスタイルにする

・ひげは伸ばさない

※身だしなみ基準に関しては、各企業で異なるため、一般的なものを記載しています。

**正しい言葉使い**

お客様とお話するときや上司など目上の方とお話する時は、正しい敬語を使いましょう。  
また、方言などにも気をつけて、相手が聞きとりやすいトーンと音量を心がけることも大切です。もちろん笑顔も忘れずに。  
お客様にお願いをする時などはクッション言葉などを用いましょう。

**美しい立ち居振る舞い**

いつ、どのような場所からお客様に見られているか分かりません。お客様と直接接しているときだけでなく、日頃から美しい立ち居振る舞いを心がけましょう。

**観察と行動**

お客様の些細な言動や行動で、お客様がどんなことを思っているか、どんな事を欲していらっしゃるかを見極めます。例えば、肩をさすったり、手を合わせているなど「寒い」というジェスチャーをしたら、すぐに空調を操作したり、毛布をお持ちします。又は、温かいお飲み物を差し上げたり、お風邪ですか？とお声がけすることもできます。お客様のことを常に考え、おもてなしするために、観察はとても重要なことです。

更にすぐに適切なアクションを取ることができる機転の良さが接客での重要なポイントです。

**お叱りを受けたとき**

誠意ある接客をしていても、時には失敗をすることもあります。また、お客様に勘違いされてしまったり、天候や社会情勢など、こちら側に否は無くてもお叱りを受ける事は多々あります。

「自分は悪くないのにどうしてあやまらなくてはいけないの」という気持ちになる時もあるかもしれませんが、会社の代表として、しっかりとした対応を心がけましょう。

・まずはお客様の話をしっかり聞く

・お客様の話に耳を傾け、同意や理解を表すことでお客様の気持ちも落ち着きます。

・誠意ある態度でお詫びする

・お客様の勘違いであってもお客様を攻めたりしない

**心得**

接客とは、お客様一人、一人によって変わってきますし、これが正しいというものはありません。まずは、あなたが接客を楽しみ、誰かのために何かをしてあげたい、誰かを喜ばせたいと心から感じることです。その気持ちがあればきっとお客様に感動さえも与えることができます。あなたにしか出来ない接客サービスもあるはずです。

それがあなたのやりがいにつながります。  
接客は人と人とのふれあいですからね。