

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。

新入社員といえども、仕事となれば会社の信用を担うことになるので、顧客に対する失礼や失敗は、会社の信用を台無しにすることになります。

したがって、「躰」は、企業が責任を持ってやらなければならない時代になっているのです。そのためには、企業人としての自覚と心構えを基礎から教える必要があります。

まず、職場と学校の違い、会社と組織人、職場と人間関係、仕事の心構え、仕事の進め方、指示の受け方、報告の仕方などが基本の項目です。

次に、ビジネスマナーとして、挨拶とお辞儀、名刺交換のマナー、座席のマナー、職場生活のマナー、言葉遣い、職場での上司・先輩・同僚との話し方などです。

さらに、電話マナーの基本として、ビジネス電話の重要性、電話のかけ方の基本、電話の受け方の基本、電話の取次ぎの基本、ビジネス電話のエチケットなどがあります。

また、ビジネス文書の書き方として、ビジネス文書の重要性、ビジネス文書作成の基本、社外通信文の書き方、そしてビジネスメールのマナーなど、覚えることは盛りだくさんです。

しかし、何を学ぶにしても「躰」が備わっていないままでは、いつまでたっても自分の仕事にはならず、やらされ感いっぱいの面白くない仕事とってしまうでしょう。

つまり、仕事のやり方は「手順」を覚えればそれなりにできるようになるのですが、何が正しくて悪いのかという道徳心が根本にないと、仕事の質が向上することは期待できないということなのです。

## 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っ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そうです。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。

# 第一印象で全て決まってしまう恐ろしさ

## ◆ 第一印象とは

人間は初めての人と接したとき、その人の表情や態度、言葉遣いやものの言い方、行動の仕方などによって、感じが良いとか不愉快だという気持ちを抱き、相手の印象を決めています。これを、第一印象といいます。

「そんなの当たり前の話じゃないか」と思われるでしょう。しかし、この第一印象、今後の相手との関係を決めるうえでとても大切なものなのです。

第一印象はその場でちょっとした印象として受け止められるだけではなく、その人のすべてとして受け止められる傾向があります。与えられた情報がごく一部のものであっても、また、わずかなことであつたとしても、その人物像の全体的な印象としてとらえられます。第一印象は、相手の印象の枠組みを形成するうえで大きな力を持っているのです。

## ◆ 修正が難しい

私たちは、いったん枠組みをつくってしまうと、時間的には、あとから入ってきた情報が前につくった枠組みとは違うものであつても、情報通りに受け入れようとはしません。

第一印象で形成された枠組みに一致するように歪曲して受け入れてしまったり、あとから見たり聞いたりした情報も、最初に受けた印象を支持するように解釈して受け止めがちです。いったん形づくられた第一印象は、修正するのがなかなか難しいのです。

第一印象は、自分自身でも気づかないでいる態度や、行動、振舞い、食事のマナー、表情、笑い方、目の動き、口の動き、服装、化粧、髪型などの身だしなみ、話し方、声、言葉遣い、あいさつの仕方、話の内容などで決まります。

このように第一印象は、「外見的特徴」「行動的特性」の二つを中心として作られるのです。

このとき、その人の全体が、客観的に観察されているとは限りません。むしろ、見る人の個人的な感情やモノの見方によって作られてしまうのですから、本人にとっては不本意なことも多いでしょう。しかし、「私はそんな人間じゃない！」と思っても“あとのまつり”。

第一印象で人を決めてしまうことは危険なのですが、決めてしまう人が多いとすれば、よい印象を与えられる自分になるように努力をしましょう。

#### ◆ 良い印象を与える明るい笑顔

受付に座る女性が、明るい笑みを浮かべていることが多いのはなぜでしょうか。会社側としては、自社を訪れてくださったお客様への印象を良くしたいと思っているからなのです。

いくら美人でも、ニコリともせず「いらっしゃいませ」とあいさつをしていたら、お客様に良い印象は与えられません。容姿とは関係がなく、感じが良い人を受付には起用して欲しいと思われるでしょう。

人に接した時の笑顔は相手に対して、「好意を持っております」「お待ちしております」「当社とお取引いただきありがとうございます」などというサインなのです。明るい笑顔は、その人の心を雄弁に物語る表現なのです。

笑顔は、心がければ、外からでも作ることができます。男女を問わず鏡を見て、どうすれば自分の表情が一番美しくなるか、日頃から研究しておきたいものです。

誰でも、つらいことや悩みがあれば、なかなかニコニコとはしてられません。朝、鏡をみたとき、自分の顔が生き生きとして見える日もあれば、我ながらいやな顔をしているなど思う日もあるはずです。自分が見てもいやな顔を他人に見せたのでは、良い印象を与えられないどころか失礼にもなります。

鏡を見ながらいろいろな表情をしてみて、自分にとって一番良い顔を発見してください。そしてその顔で人と接しましょう。

#### ◆常に前向きを心がける

一番素晴らしいのは、内側から出てくる笑顔です。それが本当の美しい笑顔になります。ここでいう内側からとは、心の持ち方のことです。常に明るい気持ち、前向きな考え方をしていると、自然な美しい笑顔が浮かぶようになります。

山積みの書類を整理するときでも、「まだ半分も残っている」と思うより、「もう半分も終わった」と考えます。また、「〇〇で失敗し大損をしてしまった…」より、「これくらいの損で済んでよかった」という気持ち方のほうが表情が明るくなるはずです。

人間関係においては、「お客様がわがままばかり言う」「上司の教え方が悪い」「業績が悪いのは同僚のせいだ」などと、あれがダメこれがダメと他人のせいにしてばかりいる人の顔は、徐々に暗くなってしまいます。

物事を明るく見る心を持ち、自分の一番美しい表情で仕事をするように普段から心がけることです。

## 四の五の言わず会社の方針に従え！

会社にはそれぞれ、その会社特有の「経営の考え方」があります。「企業理念」というものです。

### 企業理念の骨子となるもの

#### 経営の目的や使命

……なぜその会社を設立し、事業活動を行っているのか

#### 経営者の事業哲学

……どのような考え方でその事業を続けているのか

#### 企業運営の基本理念

……どのような考え方で会社組織を運営しているのか

人の人生観や職業観が十人十色であるように、会社も百社百様の考え方で事業を行っているのです。したがって、会社の考え方が自分に合っているのか否か、その考え方を基本においてこの先ずっと仕事をしていけるかどうかは、非常に大切なことです。

現在の会社に入社したということは、基本的には「自分に合った考え方の会社」という結論を出したことになります。ただ、入社前は直感的な判断しかできません。どこがどう自分に合っているのか、より具体的につかんでいくのは入社後なのです。入社前の面接のとき、会社の企業理念について、経営者からの話を聞いたはずですが、まずそれを思い起こし、改めてメモしてみましょう。また、会社にはたいがい社是というものがあります。社是は企業理念を凝縮した



ものです。社是を徹底的に理解し、頭に叩き込みましょう。抽象的な表現になっている場合が多いので、内容をよく噛み砕き、良く分からない点は上司や先輩に聞き理解しましょう。大事な「考え方」ですから、曖昧な部分を残さないことが大切です。

企業理念の次にはっきり頭に入れておかなければならないのが、「経営者の方針」です。会社は、「経営者の方針」によって動いています。それぞれの部や課の方針は、経営者の方針を実現するための実践方針であり、部長も課長も係長も、経営者の方針からはずれた部門方針を出すことはできません。全ての部門、全ての社員が一つの方針の下で行動しているのが会社であり、そうでなければ企業活動はバラバラになり、売上も利益もあがりません。

長中期の経営計画、年度計画、部門の活動計画など、会社がつくる計画の中には、いずれも「経営者の方針」という一本の筋が貫かれています。これが「企業活動の軸」となります。

「経営者の方針」は、企業理念に近い経営の基本方針から日常の活動に直接関係してくる細部の方針まで、幅広くあります。たとえば、「少数精鋭で付加価値の高い事業を行っていく」というのは、経営の基本方針です。これは、会社案内などに書かれていたり、入社前の面接の時や入社直後の顔合わせ時などに話があるはずですが。企業理念と同じように、書かれたものはよく読み込み、要点をメモして頭に叩き込みましょう。一方、「時間厳守、1分間でも遅刻は遅刻」というのは、社員の日常行動を規定する細部の方針です。これは、朝礼や日常の社長の言動をよくチェックしてつかみます。朝礼など社長が話す機会には集中して耳を傾け、重要な要点は必ずメモをとるよう心がけましょう。

## 敬語の基本

### ◆ 敬語の使い方

社会人になるためだけに敬語が必要なのではなく、敬語とは本来「敬意を表するに用いられる語、及びその言い方」（広辞苑）であるとするば、家庭や学校の中でも敬語の必要な場面は数多くあるはずです。親しい間柄で敬語を使うのは不自然だとか他人行儀であるというのは、慣れない言葉を口にすることからくる気恥ずかしさが原因でもあります。親しい仲に敬語を取り入れてみる努力、工夫、勇気が、敬語上達の第一歩です。

### ◆ 感じの良い言葉遣い

言葉は心のあらわれです。積極的で、肯定的なものの考え方や受け止め方は、言葉づかいにもあらわれてきます。「～できません」とか「～してはいけない」という否定的な言葉や、禁止をあらわす言葉は、相手に感情的な反発心を起こしかねません。肯定的な言葉選びをしましょう。

また否定を先に、肯定を後にする話し方は否定（または批判）がうすれて、相手によい感じを与えます。さらに、相手に否定的に答えるのではなく、肯定的な応答を先にして、必要ならば否定を言うようにします。その他、婉曲な話し方として命令や断定ではなく疑問形に、要望や相談をもちかける形に変えることも一つの工夫です。疑問形を使うことは、相手に考える余地を残したり、相手の立場を認めることにつながります。次のような場合、どのような言い方をしたらよいか考えてみましょう。

ゞ (- -;) 感じ悪い	、(・o・) ゝ感じ良い
<b>肯定的な言葉の使用</b>	
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。どうぞご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。
<b>否定を先に、肯定を後に使用</b>	
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けど、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。
<b>肯定で応答する</b>	
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。
<b>命令や断定を疑問形にする</b>	
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。

要望を依頼形や相談形にする	
営業車をもう一台買ってください。	営業車をもう一台購入の検討をお願いします。
縦書きを横書きにしてほしい。	横書きにしたほうがいいと思いますが、いかがでしょうか。
会話をスムーズにする	
お酒は飲めません	実は下戸なんです… すみません不調法なもので…
そろそろ帰ります	そろそろおいとまします
ふさわしくないビジネ用語	
ぶっちゃけ (た話)	ありていに (ありのまま申し上げますと)
ですよね～ でしょ？	そうですね
でも	しかし
〇〇円になります	〇〇円です (でございます)
何かに変化するの？丁寧でも何でも無い言い方です。	
なるほどですね～	なるほど、そうですね はい、よくわかります
「なるほどなるほど」と、会話のなかで連発する言い方も、相手の話をきちんと聞いてないといった悪い印象を与えます。	
今日の予定を訊かれて	
ないです	ありません
「です」を付け丁寧に言っているつもりかもしれませんが、「ない」は「ある」の反対語ですから、「ないです」があるなら「あるです」も成り立つことになりますが、そんな言い方はしませんよね。「ある」は「あります」と表現しますから、その打ち消しは「ありません」が正しいのです。	

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、和やかな雰囲気が生まれ、「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(〇〇の件では)、お世話になっております。

編者

中小企業経営研究会

近代中小企業 Vol.51 No2 付録 感じの良い言葉遣い心にしみる名セリフ

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 978-4-907196-70-7 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。