



ビジネスマナー ～言葉遣い編～

外販課 西口 晃平

前回の投稿で、ビジネスマナーの基本について書かせていただきました。さて、今回は言葉遣いについて書かせていただきます。

営業職に就き、一年と少しが経ち入社当時よりお客様と接する機会が多くなってきました。そこで、ふと最近思ったのがお客様に対して、言葉遣いは大丈夫か？ 不快な気持ちにさせていないか？ 失礼な事は言っていないか？と思いました。

私自身、気を付けているつもりが気付かないで、お客様にそういった気持ちにさせてはいないかと不安になり、改めて言葉遣いというものを学んでみようと思いましたので、私が参考にしているものを紹介していきます。

言葉遣いは心遣い

見ず知らずの人がお互いを理解するために言葉は重要な役割りを果たします。

言葉遣いは心遣いといい、その言葉を発する人柄を現します。言葉によって救われる、言葉によって傷つけられる。どちらも皆さん、経験していると思います。

ビジネスの世界では、敬語を使います。しかし、敬語以前に、人を活かす言葉、自分を活かす言葉を口にするように気をつけましょう。大丈夫、難しいことはありません。

人に対する思いやりがあれば良いのです。「ありがとう」と「ごめんなさい」が言えれば良いのです。

敬語の種類

ビジネスの世界では敬語を遣います。仲の良い同僚であったとしても、職場では敬語を遣います。敬語には、丁寧語・尊敬語・謙譲語があります。

- 丁寧語は、言葉の語尾に「です」「ます」をつけて丁寧な表現にしたものです。
- 尊敬語は、相手を高めて敬意を現す言い方です。
- 謙譲語は、自分を低くして、相手を高めることで、相手に敬意を表す言い方です。

接客七大用語で敬語のトレーニング

敬語は頭で考えるものではありません。国語の勉強ではないのです。実際に、どんどん言葉にしていけることが敬語への近道です。どうしても自信のない人は、接客7大用語から始めることをお勧めします。

接客7大用語とは、「いらっしゃいませ」「かしこまりました」「恐れ入りますが」「少しお待ちくださいませ」「大変お待たせいたしました」「申し訳ございません」「ありがとうございました」

これは接客でよく使う挨拶言葉をまとめたものです。この7つの言葉がいつでも、どこでもスムーズに出てくると、敬語が上手に遣えるようになっていきます。

敬語のイロハ

基本の言葉遣いです。

- 自分のことは「ボク」「オレ」ではなく「わたし」「わたくし」と呼ぶ
- 同僚を呼ぶときは、○○ちゃんではなく、○○さん
- 上司を呼ぶときは○○部長と役職をつける
- 社外の人に対して、社内の人を呼ぶ時は敬称をつけない
×「伊藤部長は只今外出しております」 ○「部長の伊藤は只今外出しております」



色鉛筆セラピー

総務課 西村 知子

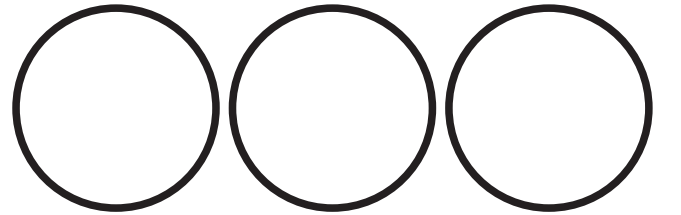
無意識のうちに選ぶ色には、その人の心の状態が表れます。色鉛筆セラピーは色彩心理学とアートセラピーを応用した心理分析で色鉛筆を使って自由に色を塗るだけで、心の状態が分かるといわれています。

さっそくテストしてみましょう。

3つの円を塗ってみよう

「赤・オレンジ・黄・緑・青・紫・ピンク・茶」の色鉛筆を用意し、3つの円を好きな色で塗ってみましょう。

塗る順番は自由。同じ色を2カ所以上に塗ってもOKです。



～診断結果～

左の円 ●○○ あなたに影響を及ぼす過去の経験

赤 → 活動的でエネルギーに行動し、「やればできる！」と取り組んだ経験がありそう。それが気持ちの土台となっています。

オレンジ → 目標に向かい仲間と努力した経験や、好きなことに挑戦した過去があるようです。その充実感が今の向上心に繋がっています。

黄 → 好奇心や遊び感覚を生かして、多くの楽しい経験をしてきたようです。その思い出が今の知的好奇心に繋がっています。

緑 → 保守的で安定志向の環境にいた過去がありそう。それが平和主義で、周りのバランスを大事にする性格に影響しています。

青 → 周りから信頼され、しっかり者と見られることが多かったかも。その過去が、常識を大切にす気持ちと責任感を育みました。

紫 → 感性や芸術性を生かして、何かを表現し創造することを楽しんだようです。その経験があなたの個性を支えています。

ピンク → 人の役に立つ喜びを感じた経験が印象に残っているのでしょうか。今大切にしている、思いやりや優しさに影響しています。

茶 → 堅実に根気よく続ける事に美德を感じた経験があるようです。本物志向で安定や伝統を重んじる性格の土台となっています。

真ん中の円 ○●○ 現在のあなたの強み・本心

赤 → 今、あなたは決断力があり、決めた事を行動に移す力がみなぎっています。やりたい事に積極的に挑戦したいようです。

オレンジ → まさに今、変化するときだと感じています。変化を恐れずその為に努力を重ね、人間関係を広げようとしているようです。

黄 → 好奇心が沸き上がり、色々なことを知りたい、見たいと思っています。友好的に人と付き合えるので友達も増えそうです。

緑 → 肩の力を抜き自然体になろうとしていて、それがあなたの良さを高めています。健康や環境への関心も強まっているようです。

青 → 自制心や思考力が高まっているので、合理的な判断ができています。その判断力が、周りからの信頼につながっています。

紫 → 芸術的・文化的な感性が高まり、それが趣味や遊びに繋がっています。心理や内面への関心も強くなっているようです。

ピンク → 自分の幸せへの関心が高まっています。幸運・安心願望も強まりそれを満たす生き方をしたいと方法を考えているでしょう。

茶 → 落ち着きある安定した状態を求めているようです。自分の居場所を守るため色々考え努力しているときかもしれません。

右の円 ○○● あなたが理想とする生き方

赤 → 自分の描いた設計図を実現するため積極的な行動をしたいと考えています。自分の人生を自らの手で動かす事が理想です。

オレンジ → 人の役に立ちたいという気持ちが強い人です。人の役に立つと同時に自分を高める事ができたら理想的だと考えています。

黄 → わくわく感を大事にしており、大いに遊び・大いに楽しむ人生が理想。1人ではなく仲間と夢を実現したいと思っています。

緑 → 自分や周りの人の健康や心の安定を考え、穏やかな人生を求めています。自然や環境を大切にする気持ちも豊かです。

青 → 冷静な目で先を見通して、自分の計画がうまく進むことを理想としています。現実的なので危なげない生き方を好むでしょう。

紫 → 自分の個性にプライドがあり、人とは一味違った生き方を求めています。自分だけの何かを実現し、誇れる事が理想です。

ピンク → 豊かな愛情で満たされた日々を送る事が理想で、人にも愛情を分け与える人です。若々しさを求め、努力をしているでしょう。

茶 → 地に足を着いた生活を理想とし、居心地の良い安心できる場を得ることが人生の目標。地道な努力で夢を実現する人です。

自分の潜在意識を発見できるかもしれません。是非、お試しください。