

■ 人に何か頼むとき

NG 「～してもらってもいいですか」

「～してください」 = 命令

OK 「～いただけますか」 = 依頼

OK 「～いただけませんか」 = 依頼

■相手の意向を伺うとき

NG 「どういたしますか？」 いたす = 謙譲語

「どうしますか？」

OK 「どうなさいますか？」
= あなたはどうしたいですか

OK 「どういたしましょうか？」
= 私があなたにどうすべきですか

クッション言葉

相手に何か頼みたいとき、
断りたいときに…

頼まれる側の気持ち、
断られる側の気持ちに配慮した
言葉づかいや話し方が必要

いきなり用件を言ったり、
断ったりするのではなく…

できるだけ相手の気持ちに負担を
かけないようにするための言葉

「申し訳ないのですが…」

“すみません”

「よろしければ…」

だけではない

「お手数をおかけいたしますが…」

「ご面倒をおかけいたしますが…」

「ありがたいのですか…」

「せっかくなのですが…」

「お伝えしたいことがありますて…」

「恐れ入りますが…」

SAMPLE

【例】 たばこを吸ってはいけないところで
喫煙している人がいます

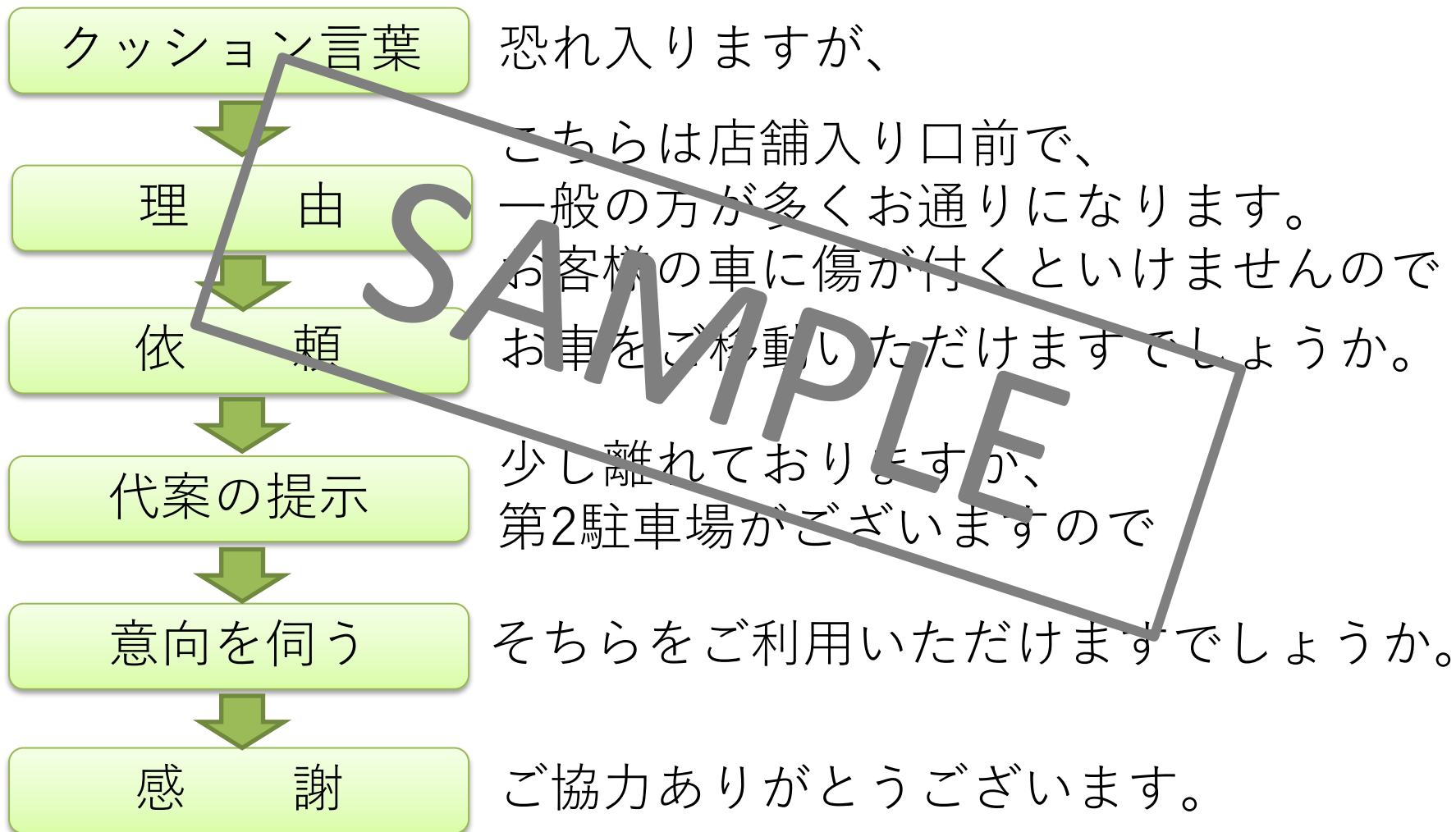


【演習】

店舗の入り口付近に駐車しようとして
している車があります。
ここに止められると、他の車の往来
に困ってしまいます。
店舗の駐車場は既に満車です。
さあ、どうしましょう？
少し離れた所には、
第2駐車場があります。



【例】車を停めてはいけないところで
駐車しようとしている人がいます



気配りのポイント

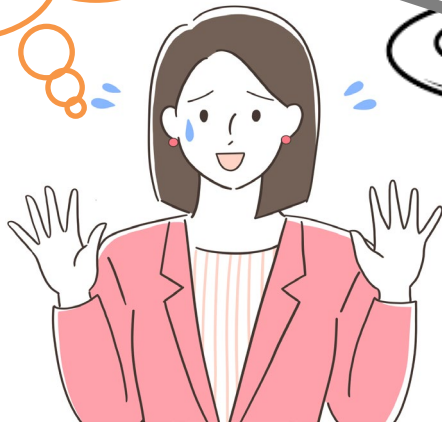
- 配慮 = クッション言葉
- 理由 = 理由を聞くと納得、理解しやすい
- 感謝 = 協力を得られる事への感謝
- 相手の名前 = 大切にしていることの表現
- 結びの一言 = 最後まで相手を大切に

「コーヒー大丈夫ですか？」

スタッフ：「コーヒー大丈夫ですか？」

お客さま：「はい、大丈夫です。」

今、お腹
いっぱい…



“コーヒーいらない”

カフェイン
OK!



“コーヒー飲みたい”

SAMPLE



「コーヒー大~~大~~夫ですか？」

スタッフ：「コーヒーいかがですか？」

いえ、今は結構です。
ありがとうございます。

ありがとうございます。
はい、いただきます。



“コーヒーいらない”



“コーヒー飲みたい”

今回のまとめ

- 配慮の声かけ
“クッション言葉”を使いましょう。
- 肯定的な表現で前向きに。
- “大丈夫です”は
“大丈夫”ではありません。

