

【会員満足向上運動】 商工会は 行きます 聞きます 提案します

平成30年11月25日発行(毎月25日発行)第59巻12号通巻713号 昭和36年9月29日第3種郵便物認可

SHOKOKAI

12

December 2018

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

特集 もっと儲かる! 商工会活用術

地域を訪ねて
祈りの里、とこしえに。
熊本県天草市

わたしのふるさと
俳優 高橋克実さん

商品を変えず、
人も増やさず、
リピーターを増やす

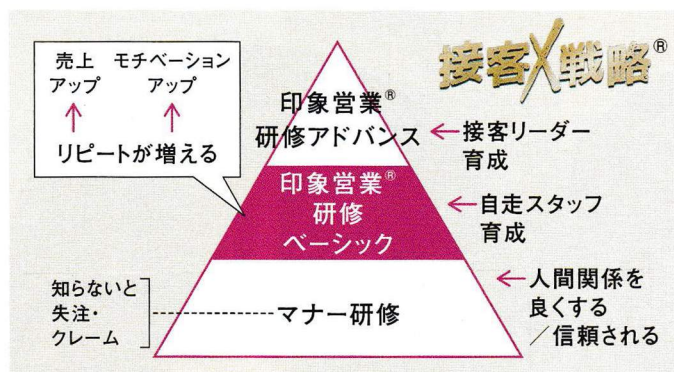
接客

客

戦

略

藤村純子



今回の「け」は、「敬語」について。何を今さら、とお思いになるかもしれませんが、間違った使い方に気づいていない方が多くみられます。とくに難しいのが尊敬語と謙譲語の使い分け。丁寧に聞こえる言葉遣いでも、尊敬語と謙譲語が間違っていると、やはり違和感がある言葉になってしまいま

vol. 21

自分を整え、印象力をアップするための話し方の「か・き・く・け・こ」の「け」とは？

す。よくある使い間違いと正しい文例をご紹介しますので、ぜひ覚えておいてください。

すぐに使える文例集

①「いかがいたしますか？」
②「いたただいてください」 ③「伺ってください」 これらは尊敬語を使うべきところで謙譲語を使っています。正しくは、①「いかがなさいますか？」 ②「召し上がってください」 ③「お尋ねください」です。①を例にすると「いたす」は「する」の謙譲語であり、主語は自分なのでお客様に対しては使うべき言葉ではありません。一方、「なさる」は「する」の尊敬語で主語はお客様となりますから、「いかがなさいますか？」が正解というわけです。

「〇〇さんはおられますか？」といういい方もよく聞きますね。「おる」は「いる」の謙譲語。謙譲語に「られる」という尊敬語をつくる用法を加えても尊敬語にはなりません。「〇〇さんはいらっしゃ

いますか？」が正解です。

正しい言葉遣いの敵「さ」「ん」「じゃ」「ほう」

とくに目立つのが「読ませてください」や「見させていただけます」などの「さ」入れ言葉。これらは「読ませていただきます」と「見せていただきます」が正解。もう一歩進んで「拝読いたします」や「拝見いたします」というふうになり、より丁寧な言葉に置き換えると印象度がアップします。

「ん」や「じゃ」も強敵。「そうですね」や「そうじゃないです」というときには「ん」を「の」に置き換えて「そのなのですね」「じゃ」を「では」に置き換えて「そうではないです」とする方が、よりよい印象を与えます。

また、「メールのほうをお送りいたします」もNG。基本的に名詞に「ほう」が付くのは間違いです。たとえば、「どちらのほうがよろしいですか？」のように、用法として間違っていない場合もあ

りますが、「どちらがよろしいですか？」といい換えることができますので、「ほう」は使わないぞーと意識するくらいがちょうどよいと思います。

言葉は生活習慣そのもの。無意識のうちにできてしまうものです。理屈を考え過ぎてわからなくなってしまうより、例文を丸暗記するのも一手です。ペアを組んでロールプレイングをし、間違った言葉遣いを指摘できたらポイントとなるゲーム形式で行うなど、楽しんで学べる仕組みを取り入れてみてはいかがでしょうか。



ふじむら・じゅんこ

リピーターづくりの専門家。接客戦略コンサルティング。BMLビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。一般社団法人日本接客リーダー育成協会理事長。著書『「期待以上」と思われるプロの接客作法』(明日香出版社)は14刷、メルマガは1300人の経営者に読まれている。