

基礎知識 - その8 - お客様に対する言葉づかい

(1) マナー

- ① 常に会社の代表者であるという認識を忘れず、責任を持って話をすること。
- ② 相手に不快感を与えないように応対すること。
- ③ 話は、なるべく簡潔にすること。
- ④ 尊敬語、謙譲語、丁寧語を正しく使うこと。

(2) 表現

自分	→ 私
自分の会社	→ 私ども
他人, 他社	→ ○○様
～の人	→ ～の方 (会社の方, 男の方)
(自社の) 山田部長	→ 部長の山田
相手の会社～	→ 御社～
鈴木さんですね	→ 鈴木様でいらっしゃいますね
わかりません	→ 私では, わかりかねます
すみません	→ 申し訳ございません
	→ 恐れ入ります
どうですか	→ いかがでございますか
どうも	→ どうもありがとうございます
	→ どうも申し訳ございません
はい, そうです	→ はい, さようでございます
ちょっと	→ 少々
待ってください	→ お待ちください
誰ですか	→ 失礼ですが, どちら様でいらっしゃいますか
どんなことでしょうか	→ どのようなご用件でございますでしょうか

常に	常に
代表者	代表者
認識	認識
責任	責任
不快感を与える	不快感を与える
簡潔	簡潔
尊敬語	尊敬語
～の方	～の方
御社	御社
少々	少々
用件	用件

第1課 名刺交換

【ユニット1】 名刺交換はスマートに。

林さんは、木下課長と一緒に、日本機械の本田部長に会いました。名刺交換をするのは、初めてなので、たいへん緊張しています。

(東京工業の応接室で)

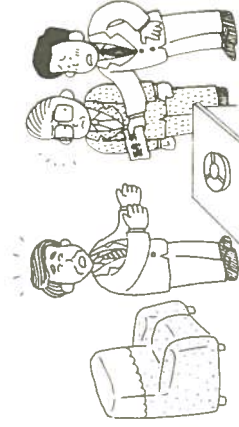
木下：たいへんお待ちいたしました。(名刺を出し) 私, 営業部, 営業1課の木下と申します。どうぞ, よろしくお願いいたします。

本田：(名刺を出し) はじめまして。私, 日本機械, 営業部の本田と申します。どうぞよろしくお願いたします。(林にも名刺を手渡す。林はそれを右手で受けとると, すぐポケットに入れた。)

林：(名刺が見つからないので, もたもたしてしまう。やと出てきた名刺は少し汚れていたが, 仕方がないので, それを本田さんに渡した。)

本田：(少々あきれた顔)

木下：(困った顔)



林さんの名刺交換のマナーでよくないところはどこですか。

緊張する  
きんじやうする

応接室  
おうげつしつ

はじめまして

手渡す

もたもたする

やと

仕方がない

あきれる

困る