

株式会社DonGo

STAFF TRAINING / KEIGO

敬語・ 話し方研修

敬語の基本 / 売場の言葉 / お詫び・電話 / 社内の言葉

全10章・ロープレ採点シート4場面・確認テスト20問

ゴール：「丁寧で、分かりやすく、気持ちよく話せる人」になる

2026年11月

スタッフ研修資料

受講者名

目次

1	なぜ言葉づかいが大切なこと 最初の数秒で決まること	P2	7	電話の受け方・かけ方 名乗り・取り次ぎ・メモ	P8
2	敬語の基本 公の言葉・くだけた言葉・言い換え表・ウチとソト	P3	8	社内の言葉づかい 報連相・チャット・守秘	P9
3	間違えやすい敬語 二重敬語・取り違え・クセのある言い方	P5	9	話し方のコツ 声・速さ・言い換え・確認	P9
4	クッション言葉と依頼・断り やわらかく頼む・上手に断る・肯定の形で	P6	10	ロープレ採点シート 4場面・各100点（80点で合格）	P12
5	売場での声かけ・接客の言葉 第一声からお見送りまで	P7	○×	確認テスト ○×20問（16問以上で合格）	P14
6	お詫び・クレームの初期対応 聞く→確認→対応→報告	P8	答	解答と解説・受講記録 受講日・名前・点数の記入欄	P15

完璧な敬語より、相手を大切にしている気持ちが伝わるのが先です。すぐに使えるフレーズを中心に10章にまとめました。

1 なぜ言葉づかいが大切なこと 最初の数秒で決まること

1-1 お客様は、最初の数秒であなたと会社を判断します

売場で声をかけられたお客様は、話の中身を聞く前に「この人の話を聞いてもいいか」を決めています。そのとき見られているのは、**表情・声・そして最初のひと言**です。あなたの言葉づかいは、そのまま株式会社DonGoの印象になります。

1-2 敬語は「あなたを大切にしています」を伝える道具

敬語は、えらい人のためのルールではありません。相手に「あなたのことを大事に考えています」と伝えるための道具です。

① 丁寧 です・ます、で話す。乱暴な言葉を使わない。	② 分かりやすい 短く、ゆっくり、専門用語を使わない。	③ 正しい敬語 慣れてきたら少しずつ。最初は①②が先。
-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

完璧な敬語より、丁寧で分かりやすいことが先。難しい敬語を使おうとして言葉に詰まるより、「です・ます」でハキハキ話すほうがずっと伝わります。

言葉づかいは、一生の財産
まわりの人が力を貸してくれるのは、肩書きやお金があるからではなく、その人の**人柄**が伝わるからです。そして人柄は、毎日の言葉に出ます。
書いた文は読み返して直せますが、**話した言葉は取り消せません**。だからこそ、まず基本のルールを知り、あとは売場で場数を踏むこと。知っているだけでなく使ってこそ身につく、それは一生の財産になります。

1-3 あいさつは「だれにでも・自分から先に・明るく」

言葉づかいのいちばん最初は、あいさつです。売場のスタッフ、お店の方、お客様。出会うだれにでも、**自分から先に**声をかけます。相手から返事がなくても、続けていけば関係は変わっていきます。

場面	言い方	ポイント
出勤したとき	おはようございます。	相手が忙しそうなら、会釈と笑顔だけでも。
売場を離れるとき	〇〇へ行ってまいります。〇分で戻ります。	行き先と戻る時間を伝える。遅れるときは連絡。
戻ったとき	ただいま戻りました。	「ただいま」だけで終わらせない。
先に帰るとき	お先に失礼いたします。	「お先に」で止めない。忙しそうなら「何かお手伝いできることはありますか」。

- × あ、どうも。
- ◎ いつもありがとうございます。本日もよろしくお願いいたします。

お辞儀は、深さで気持ちを伝える

会釈（えしゃく） 約15度 上体を軽く傾ける。すれ違うとき、ほかのお客様と話している人へのあいさつ。目を合わせて笑顔で会釈するだけでも十分です。	敬礼（けいれい） 約30～45度 手を太ももの前にそろえ、しっかり傾ける。お客様のお迎え・お見送り、初めてお会いしたとき。	最敬礼 約45度以上 いちばん深く傾ける。心からのお礼、正式なお詫びのとき。
---	--	---

お辞儀は「**言葉を言ってから頭を下げる**」と、言葉も気持ちも伝わりやすくなります。顔見知りの方や、ほかの人と話している方には、目を合わせて軽く会釈する「**目礼（もくれい）**」だけでも十分です。角度は目安です。大切なのは、相手と場面に合わせて深さを変えることです。

1-4 自分の言葉づかいをチェックしてみよう

当てはまるものがあれば、そこが伸びしろです。

☐ 相手や気分によって、あいさつをしないことがある	☐ 声をかけられてから、あいさつを返すことが多い
☐ お礼は、態度で伝われば言葉にしなくていいと思う	☐ 自分が悪くないと思うときは、お詫びの言葉を言わない
☐ 仲の良い同僚には、お礼やお詫びを省くことが多い	☐ イライラすると、言葉がきつくなる

言葉づかいが乱れる原因は、だいたい3つです。①**知らない**（だれにでも同じ言い方をしている）、②**相手に態度を変える**（好き嫌いや上下で言葉が変わる）、③**感情**（イライラが言葉に出る）。どれも、知って、使って、くり返せば直せます。言葉づかいは何歳からでも身につきます。

この章のふり返し

☐ 最初のひと言が会社の印象になることを説明できる	☐ 「丁寧・分かりやすい」を優先する理由が分かった
--	--

2 敬語の基本 公の言葉・くだけた言葉・言い換え表・ウチとソト

2-1 仕事中は「公（おおやけ）」の言葉に切り替える

同僚と仲が良くても、売場・お客様の前・社長への連絡は「仕事の間」です。ふだんの言葉から、仕事の言葉にスイッチを切り替えましょう。

× 売場で同僚に（お客様に聞こえている） あ、わかった。OK、OK。	◎ 承知しました。 すぐに確認します。
× お客様に 了解で一す。じゃあ、ちょっと待っててください。	◎ かしこまりました。 少々お待ちいただけますか。
× 社長へのチャット りょ！明日入れます👍	◎ 承知しました。 明日、〇〇店に入ります。

2-2 相手と場面で、丁寧さを合わせる

DonGoでの目安です。迷ったら、一段丁寧なほうを選びます。

相手 \ 場面	売場・お客様の前	休憩中・社内
お客様	いつでも、いちばん丁寧に。尊敬語・謙譲語＋です・ます。	
社長・先輩	です・ます＋「承知しました」。お客様に聞こえても恥ずかしくない言葉で。	です・ます。少しやわらかくてもOK。返事は「はい」「承知しました」。
同僚・後輩	です・ます（お客様に聞こえている前提で）。名前は「〇〇さん」。	くだけでもOK。ただし乱暴な言葉・お客様の話・悪口はNG。

丁寧すぎにも注意。敬語を重ねすぎて回りくどくなると、かえって伝わりません。短く・はっきりも丁寧さのうちです。

2-3 丁寧に聞こえる3つのコツ

① 語尾をそろえる 文の終わりを「です・ます」にそろえる。途中でため口にもどらない。	② 改まった言葉にする 自分→わたくし、こっち→こちら、どれ→どちら、だれ→どなた	③ くだけた言葉を言い換える 下の表のように、ふだん言葉を仕事の言葉にする。
--	---	--

ふだんの言葉	仕事の言葉	例
ちょっと	少々	少々お待ちください。
あとで	のちほど	のちほどご連絡いたします。
すぐ	ただいま	ただいまお持ちします。
さっき	先ほど	先ほどご説明した料金です。
今日／明日	本日／明日（あす）	本日はありがとうございました。
いいですか	よろしいでしょうか	こちらでよろしいでしょうか。
どうですか	いかがでしょうか	ご都合はいかがでしょうか。
やる	いたします／します	すぐにお調べいたします。
やつ	もの／具体的な名前	こちらが先ほどご案内したプランです。
できません	いたしかねます	あいにく、こちらではお受けいたしかねます。

2-4 ふだんの言葉から直す（くだけた言葉）

「マジで」「ヤバい」「～っす」「～じゃないですか」などは、売場では使いません。お客様には軽く、時には失礼に聞こえます。	
× こちらが さっきのやつ です。	◎ こちらが 先ほどご案内したプラン です。
× この料金、 マジでヤバい くらい安い っす よ。	◎ この料金ですと、今のお支払いより 月々〇〇円 お安くなります。
× 最近、動画とかよく見る じゃないですか 。	◎ 最近、動画をご覧になる 機会は多いですか？
× じゃあ 、手続き やっちゃいますね 。	◎ それでは 、お手続きを始めさせていただいてもよろしいでしょうか。

言葉づかいは習慣です。売場だけ丁寧にしようとしても、ふとしたときにいつもの言葉が出てしまいます。ふだんから、少しずつ直していきましょう。

2-5 敬語は大きく3つ（細かく分けると5つ）

尊敬語 相手を高める 相手の動作や持ち物に使う。 例：お客様が いらっしゃる／ご覧になる	謙讓語 自分を低める 自分（や自分の会社）の動作に使う。 例：私が 伺う／資料を拝見する 「参る・申す・いたす」のように、聞き手に丁寧に述べる言葉もここに入ります。	丁寧語 ていねいに話す 文の終わりを「です・ます・ございます」にする。 例：こちら です／ご案内します 「お水・ご案内」のように、言葉をきれいにする「お・ご」（美化語）もあります。
--	---	---

国の「敬語の指針」では、尊敬語・謙讓語Ⅰ・謙讓語Ⅱ（丁重語）・丁寧語・美化語の5つに分けています。現場では上の3つで考えれば十分です。

2-6 迷ったら「主語はだれ？」

主語がお客様・目上の人 → 尊敬語	／	主語が自分・自分の会社 → 謙讓語
◎ 主語＝お客様 お客様がこちらの料金表を ご覧になります 。		◎ 主語＝自分 私がお客様のご契約内容を 拝見します 。

2-7 よく使う動詞の言い換え表

まずは**太字**の言い方を覚えましょう。

ふつう	尊敬語（相手）	謙讓語（自分）	ふつう	尊敬語（相手）	謙讓語（自分）
言う	おっしゃる	申す・申し上げる	もらう	お受け取りになる	いただく・頂戴する
見る	ご覧になる	拝見する	あげる	お渡しになる	差し上げる・お渡しする
行く	いらっしゃる ・おいでになる	伺う・参る	くれる	くださる	—
来る	いらっしゃる ・お見えになる・お越しになる	参る	会う	お会いになる	お目にかかる・お会いする
いる	いらっしゃる	おる	わかる（引き受ける）	おわかりになる	承知する・かしこまる
する	なさる ・される	いたす	見せる	お見せになる	お見せする・ご覧に入れる
食べる・飲む	召し上がる	いただく	座る	お掛けになる	—
知る	ご存じだ	存じる・存じ上げる（人を知っている）	待つ	お待ちになる	お待ちする
聞く・尋ねる	お聞きになる ・お尋ねになる	伺う・お聞きする			

形のルール：尊敬語は「お（ご）～になる」、謙譲語は「お（ご）～する」。例：お客様が**お選びになる**／私**がご案内する**

2-8 ウチとソト：社内の人をどう呼ぶか

お客様や取引先（ソト）の前では、社長も先輩も**自分と同じ「ウチ」側**です。ウチの人には尊敬語を使わず、「社長」「さん」などの敬称も付けません。

× お客様に **松下社長**がのちほど**いらっしゃいます**。

◎ **社長の松下**がのちほどご挨拶に**まいります**。

× **電話で取引先**に 松下社長は外出**されています**。

◎ あいにく**松下**は外出**しております**。

× **先輩**を**お客様に紹介** 担当の**田中さん**が説明**してくれます**。

◎ 担当の**田中**がご説明**いたします**。

◎ **社長と2人で話すとき（社長＝相手）** 社長、何時ごろ**戻られますか**。

相手と場面で「ウチ」と「ソト」の線が動きます。

場面	話す相手	社長・先輩は	言い方
事務所で社長と2人	社長	ソト（相手）	尊敬語：「社長、明日は〇〇店に いらっしゃいますか 」
休憩中に先輩と	先輩	ソト（相手）	です・ます＋尊敬語：「田中さん、もう召し上がりましたか」
社内チャットで同僚に社長のことを	同僚	目上の人	尊敬語：「社長が〇時に来られるそうです」
売場のお客様に	お客様	ウチ	名字だけ＋謙譲語：「田中 が ご案内いたします」
電話で取引先に	取引先	ウチ	名字だけ＋謙譲語：「松下は外出 しております 」

線を引く基準は「いま話している相手」。相手がソトの人なら、社内的人是全員ウチ側です。電話での言い方は第7章にもあります。

この章のふり返り

- | | |
|--|---|
| ☐ 売場・お客様の前では「承知しました／かしこまりました」に切り替えられる | ☐ 「ちょっと→少々」など、くだけた言葉を言い換えられる |
| ☐ 尊敬語・謙譲語・丁寧語のちがいを自分の言葉で説明できる | ☐ 「主語はだれ？」で使い分けられる |
| ☐ 言い換え表の太字を、表を見ずに言える | ☐ 「やつ」「マジで」「～っす」を使わずに話せる |
| ☐ お客様の前で社長・先輩を「名字だけ＋謙譲語」で言える | |

3 間違えやすい敬語 二重敬語・取り違い・クセのある言い方

3-1 二重敬語：敬語を重ねすぎない

1つの言葉に同じ種類の敬語を2回つけるのが「二重敬語」です。丁寧にしたつもりでも、くどく聞こえます。

× **二重** お客様が**おっしゃられた**プラン

◎ **これで十分** お客様が**おっしゃった**プラン

× **二重** こちらは**ご覧になりましたか**？

◎ **これで十分** こちらは**ご覧になりましたか**？

「おっしゃる」「ご覧になる」はそれだけで尊敬語。さらに「～られる」をつけると重なります。

3-2 取り違い：相手の動作に謙譲語を使わない

一番多いミスです。謙譲語は「自分を低める」言葉なので、お客様の動作に使うと失礼になります。

× ご不明な点は、受付で**伺って**ください。

◎ ご不明な点は、受付で**お尋ね**ください。

× こちらの資料を**拝見**してください。

◎ こちらの資料を**ご覧**ください。

× ご希望の時間を**申し**てください。

◎ ご希望の時間を**おっしゃって**ください。

× **自分に尊敬語** 担当の者が売場に**いらっしゃいます**。

◎ 担当の者が売場に**おります**。

3-3 クセになりやすい言い方（いわゆるバイト敬語）

× つい言いがち	◎ こう言う	ポイント
ご案内の資料の ほう お持ちしました	ご案内の資料 を お持ちしました	「～のほう」は比べるとき・方向のときだけ
こちらが料金表 になります	こちらが料金表 です（でございます）	「なる」は何かが変わるときの言葉
ご住所は こちらでよろしかった でしょうか	ご住所は こちらでよろしい でしょうか	今のことを確かめるなら今の形で
千円 から お預かりします	千円お預かりします	「から」はいらない
お名前 いただけますか	お名前を 伺ってもよろしい でしょうか	名前は「もらう」ものではない

3-4 「了解しました」「ご苦労さまです」「すみません」

了解しました

社長・先輩・お客様には「承知しました」「かしこまりました」。同期どうしなら「了解です」でもOK。

ご苦労さまです

目上の人には使いません。社内のあいさつは「お疲れさまです」にそろえましょう。

すみません

便利ですが、使いすぎると軽く聞こえます。場面で言い換えます。

場面 「すみません」の代わりに

謝るとき	申し訳ございません
お礼のとき	ありがとうございます
呼び止める・お願いするとき	恐れ入ります／失礼いたします

この章のふり回り

- ☐ 自分のクセ（～になります／よかったでしょうか 等）に気づいた ☐ お客様の動作に謙譲語を使わないよう意識できる
- ☐ 「すみません」を場面で言い換えられる

4 クッション言葉と依頼・断り やわらかく頼む・上手に断る・肯定の形で

4-1 クッション言葉：最初にひと言そえる

お願いや断りの前にそえる言葉です。同じ内容でも、ぐっとやわらかく伝わります。

言葉	使う場面	例
恐れ入りますが	お願い全般	恐れ入りますが、少々お待ちいただけますか。
お手数ですが	相手に手間をかけるとき	お手数ですが、こちらにご記入いただけますか。
あいにく	期待にこたえられないとき	あいにく、その機種は本日在庫がございません。
差し支えなければ	個人的なことを聞くとき	差し支えなければ、今月の月々のお支払いを伺えますか。
よろしければ	おすすめ・提案するとき	よろしければ、こちらにお掛けください。

4-2 お願いは「命令」ではなく「質問」の形に

△ **命令に聞こえる** ここに名前を書いてください。

◎ **質問の形** お手数ですが、こちらにお名前をご記入いただけますか。

命令の形（「～して」「～しろ」）や、名詞だけの言い方（「ここ記入」）は、相手に「命令された」と感じさせます。お願いの形にしましょう。

× 身分証出してください。

◎ 恐れ入りますが、ご本人様確認書類をお見せいただけますか。

× **名詞だけ** ここ記入。

◎ こちらにご記入をお願いいたします。

× **社内** 報告まだ？

◎ **社内** ○○の報告、今日中にお願いできますか。

「～してください」は丁寧語ですが、指示の形です。「～いただけますか」「～いただけますでしょうか」にすると、相手を選べる言い方になります。

4-3 断るときの型：お詫び＋理由＋代わりの案

お詫び + 理由 + 代わりの案

× それはできません。

◎ **申し訳ございません**。こちらの売場では解約のお手続きができないため、**お手続き先の窓口とお電話番号をお書きしてお渡します**。

× 今日はもう無理ですね。

◎ **あいにく** 本日の受付時間が終わってしまいました。**明日の10時からでしたらご案内できますが**、ご都合はいかがでしょうか。

4-4 否定ではなく、肯定の形で答える

「できない」「ない」で話を終えると、お客様はそこで止まってしまいます。できることを続けて伝えましょう。

× わかりません。

◎ **確認いたしますので**、少々お待ちいただけますか。

× その色は在庫がないです。

◎ **あいにく** ご希望の色は本日在庫がございません。**〇〇色でしたら本日お渡しできます**。ご希望の色はお取り寄せになります。いかががいたしましょうか。

× 今日は契約できないです。

◎ 本日はお手続きに〇〇が必要なため、お受けできません。
〇〇をお持ちいただければ、次回すぐにお手続きできます。

× 社内 無理です。

◎ 社内 明日は難しいのですが、〇日まででしたらできます。

できないことを隠さない。 肯定の形は「ごまかす」ことではありません。できないこと・在庫がないことは正直に伝えたくて、できることを示します。

この章の振り返り

☐ クッション言葉を3つ以上、すぐに言える

☐ お願いを「～いただけますか」の形で言える

☐ 断るときに「お詫び+理由+代わりの案」を入れられる

☐ 「できません」で終わらず、できることを続けて言える

5 売場での声かけ・接客の言葉 第一声からお見送りまで

5-1 DonGoの方針：押すのはOK。ただし理解してもらってから

「おすすめする」ことは悪くありません。ただし、お客様が内容を理解して、納得して決められる状態をつくるのが先です。分からないまま決めてもらうことはしません。

5-2 場面別フレーズ

① 第一声
こんにちは。ただいまスマートフォンとご自宅のインターネットのご案内をしております。

② 立ち止まってもらう
今のスマートフォンの月々のお支払い、最近見直されたことはございますか？ 1～2分で、今より安くなるかどうかだけお調べできます。
「安くなります」と言い切らず、「なるかどうかお調べできます」にするのがポイントです。

③ 着座のお願い
よろしければ、こちらにお掛けになってご覧ください。立ったままですとお疲れになりますので。

④ お待たせするとき
お待たせして申し訳ございません。確認にあと5分ほどかかりそうです。このままお待ちいただいてもよろしいでしょうか。

⑤ 説明の前の確認
〇〇様の今のご契約を確認させていただいてもよろしいでしょうか。

⑥ お客様が迷っているとき
迷われますよね。どのあたりが一番気になっていらっしゃいますか？
(答えを聞いてから)そこをもう一度、分かりやすくご説明しますね。
持ち帰りたいとき：もちろん大丈夫です。ご家族と比べやすいように、今日のお話を紙にまとめてお渡しします。

⑦ お見送り
本日はお時間をいただき、ありがとうございます。分からないことがあれば、いつでもお声がけください。

5-3 高齢のお客様へ：呼び方と接し方

× お父さん、これ分かる？ ここ押すだけだからね。

◎ 〇〇様、こちらの画面をご覧くださいいただけますか。この丸いところを押すと、次に進みます。

- ・呼び方は「〇〇様」か「お客様」。「お父さん・お母さん・おじいちゃん」とは呼びません。
- ・子ども扱いしない。ため口・「～ね」「～だよ」は使いません。
- ・ゆっくり、はっきり。1回に伝えることは1つ。

5-4 使わない言い方：あおる・言い切る

NG例「今日だけです」「絶対お得です」「みんな替えてますよ」「今のままだと損してますよ」
事実と違ったり、お客様をあせらせたりする言い方は、あとで「話が違う」につながります。会社の信用もなくします。

× 今日だけの特典なので、絶対今決めたほうがお得です！

◎ こちらの特典は〇月〇日までの受付です。今のお支払いと比べると、月々これくらいの差になります。

期限や金額は、事実をそのまま伝えます。決めるのはお客様です。

この章の振り返り

☐ ①～⑦のフレーズを、見ないで言える

☐ 高齢のお客様を「〇〇様/お客様」と呼べる

☐ あおる・言い切る言い方を使わずに説明できる

6 お詫び・クレームの初期対応 聞く→確認→対応→報告

6-1 まず謝る。ただし「謝る範囲」を決めて

事実がまだ分からないうちは、お客様に不便や不快な思いをさせたことに対して謝ります。

◎ ご不便をおかけして、申し訳ございません。

◎ ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

注意 事実を確認する前に「すべてこちらのミスです」「全額お返しします」などと約束しないこと。

6-2 言い訳をしない

× でも、そのときちゃんと説明しましたよ。

◎ 分かりにくいご説明になっていたのですね。申し訳ございません。どの点がお困りか、詳しく伺ってもよろしいでしょうか。

6-3 流れ：聞く → 確認 → 対応 → 報告

① 聞く

さえずらず、最後まで聞く。
うなずきと「はい」。

② 確認

「〇〇ということでしょうか」と要点を繰り返す。

③ 対応

自分でできることだけ行う。
できないことは約束しない。

④ 報告

その日のうちに社長へ。小さなことでも報告する。

6-4 自分で判断できないときの言い方

◎ 大切なことですので、私の判断ではなく、責任者に確認いたします。確認して、本日〇時までにごこちらからご連絡いたします。

◎ ご連絡先のお電話番号を伺ってもよろしいでしょうか。（復唱して）〇〇〇の〇〇〇〇でお間違いないでしょうか。

「すぐに」だけでなく、いつまでに連絡するかを伝えと安心してもらえます。そして、その約束は必ず守ります。

6-5 社長への報告のしかた

結論

「〇〇店で、お客様からご指摘がありました」

事実

いつ・どこで・何があったか
（お客様の言葉はそのまま）

自分の対応

何を言って、何を約束したか

これから

いつまでに何が必要か、自分の考え

悪い知らせほど早く。報告が早ければ、会社として打てる手が増えます。

この章の振り返り

☐ 「ご不便をおかけして申し訳ございません」が自然に言える

☐ 判断できないことを約束せず「確認して〇時までにご連絡」と言える

☐ 社長への報告を「結論→事実→対応→これから」で話せる

7 電話の受け方・かけ方 名乗り・取り次ぎ・メモ

7-1 受けるとき

名乗り お電話ありがとうございます。株式会社DonGo、〇〇でございます。

取り次ぎ △△様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。〇〇でございますね。少々お待ちくださいませ。

不在のとき 申し訳ございません。あいにく〇〇は外出しております。15時ごろ戻る予定です。戻りましたら、こちらからお電話いたしましょうか。

× 社外の人に 〇〇さんは今いらっしゃいません。

◎ 〇〇は席を外しております。

社外の人と話すときは、社長や先輩でも名字だけで呼び、謙譲語を使います（くわしくは2-8「ウチとソト」）。

聞き取れないとき 恐れ入ります。お電話が少し遠いようです。もう一度お願いできますでしょうか。

折り返しを受けるとき 念のため、お電話番号を伺ってもよろしいでしょうか。（復唱）〇〇〇の〇〇〇〇の〇〇〇〇、△△様ですね。〇〇に申し伝えます。

7-2 かけるとき

◎ お世話になっております。株式会社DonGoの〇〇と申します。△△様はいらっしゃいますでしょうか。

◎ 本人が出たら 〇〇の件でお電話しました。今、2～3分ほどお時間よろしいでしょうか。

かける前に、話すことを3つまでメモしておくとしちづいて話せます。

7-3 伝言メモは5W1Hで

項目	書くこと
いつ	受けた日時（〇月〇日 〇時〇分）
だれから	相手の会社名・お名前（漢字が分かなければカタカナで）
だれあて	だれへの電話か
なにを	用件（短く）
どうする	折り返しが必要か／また相手からかかってくるか
連絡先	電話番号（必ず復唱する）
受けた人	自分の名前

お客様の個人情報が入るメモは、**置きっぱなしにしない・写真に撮らない**。伝えたら決められた方法で処分します。

この章のふり取り

- ☐ 会社名と自分の名前をはっきり名乗れる ☐ 社外の人に、社内の人を「名字だけ＋おります」で伝えられる
- ☐ 5W1Hで伝言メモを書ける

8 社内の言葉づかい 報連相・チャット・守秘

8-1 報連相は「結論から」

× **結論が最後** 今日、午前中は人が少なく、午後から少し増えて、それで3組くらい座ってもらって、そのうち…

◎ **相談するとき** 〇〇の件でご相談があります。今、2分ほどお時間よろしいでしょうか。

◎ **結論から** 本日のご報告です。**獲得は2件でした**。着座は5組で、そのうち3組は「家族と相談したい」とのことでした。

◎ **指示を受けたとき** 承知しました。〇〇を、本日17時までに行います。

8-2 あいさつは「お疲れさまです」

出勤・退勤・すれ違ったとき・電話やチャットの最初は「**お疲れさまです**」にそろえます。帰るときは「**お先に失礼します**」。

8-3 チャット（LINE等）での業務連絡

- ・ 短く・結論から。1つのメッセージに用件は1つ。
- ・ 数字・日時・店舗名をはっきり書く。
- ・ 絵文字・スタンプは、お詫びやトラブルの報告では使わない。迷ったら使わない。
- ・ 読んだら「承知しました」と返す（既読だけにしない）。

× おつです〜🙏 ちょっと相談なんですけど、今日のことで…

◎ お疲れさまです。〇〇です。
【相談】明日の〇〇店のシフトについて
10時→11時開始に変更してもよろしいでしょうか。
理由：電車の運休のためです。

8-4 守秘：外で仕事の話をしてない

しないこと 電車・飲食店・SNSで、お客様のこと・売場のこと・数字の話をする。お客様の情報が写った画面や書類を撮影する。

だれが聞いているか分かりません。お客様と会社を守るのも、言葉づかいの一つです。

この章のふり取り

- ☐ 報告を結論から話せる ☐ チャットを「短く・結論から・用件1つ」で書ける
- ☐ 外で仕事の話をしてないと約束できる

9 話し方のコツ 声・速さ・言い換え・確認

9-1 声・速さ・間

声の大きさ

売場はにぎやか。相手に届く少し大きめの声で。ただし近くでは落ち着いた声に。

速さ

自分が「ちょっと遅いかな」と思うくらいがちょうどいい。

間（ま）

大事なことの前後で一呼吸。相手が考える時間をつくる。

ゆっくり・はっきり・語尾まで。文の終わりを小さくしないで、自信があるように聞こえます。

9-2 専門用語は言い換える

つい言いがち	こう言い換える
MNP	今の電話番号のまま、別の会社へ乗り換えること
eSIM	スマートフォン本体に最初から入っているSIM（カードを差し込まないタイプ）
ギガ	インターネットを使える量（データ量）
光回線	ご自宅のインターネットの線
端末代	スマートフォン本体の代金
プラン変更	月々の料金のコースを変えること

お客様が言葉の意味を聞き返してきたら、それは「説明が難しい」というサインです。

9-3 数字は確認しながら伝える

- 金額は口で言うだけでなく、紙や画面に書いて見せる。
- 「月々」か「一回だけ」か、「税込」かを必ずそえる。
- 区切りごとに「ここまでよろしいでしょうか」と確認する。

◎ 月々のお支払いは、税込で〇〇円です。（紙を指して）こちらの数字です。ここまでで、分かりにくいところはございませんか？

9-4 相手の言葉を繰り返して確認する

お客様 動画はあんまり見ないけど、孫とのビデオ通話はよくするのよ。

◎ スタッフ お孫さんとのビデオ通話をよくなさるんですね。それでしたら、通話中に止まらないかが大事ですね。

繰り返すと「ちゃんと聞いてくれている」と伝わり、聞き間違いも防げます。

9-5 一字の違いで伝わり方が変わる（助詞・言い回し）

「は」と「も」、「で」と「が」のように、たった1文字や語尾の小さな違いで、ほめたつもりが失礼に聞こえたり、しぶしぶ選んだように聞こえたりします。

× 「**で**」＝妥協に聞こえる （どちらのプランがいいですか？と聞かれて）Mプラン**で**いいと思います。

◎ 「**が**」＝自信をもってすすめる Mプラン**が**おすすめです。毎月の使い方が3～5ギガほどなので、ちょうど合っています。

× 「**は**」＝ほかは？と聞こえる ケース**は**きれいにお使いですね。

◎ 「**も**」＝まるごとほめる ケース**も**画面**も**、とてもきれいにお使いですね。

× 「**しか**」＝がっかりに聞こえる 乗り換えても、月々500円**しか**変わりません。

◎ **事実をそのまま** 乗り換えると、月々500円、年間で6,000円ほど変わります。

× 「**とりあえず**」＝雑に聞こえる **とりあえず**座ってください。

◎ **よろしければ**、お座りになってご覧ください。

× **社内**：しぶしぶに聞こえる （先輩から案を出されて）それ**で**いいです。

◎ **社内** それでお願いします。ありがとうございます。

言葉は、相手の気持ちを想像して選ぶ。「この言い方で、相手はどう受け取るかな？」と一瞬考えるだけで変わります。

9-6 聞き上手になる：「聞かせていただく」気持ちで

どれだけ丁寧な言葉で話しても、聞き方がいい加減だと態度に出ます。売場では**お客様が8割話し、こちらは2割くらいが目安**です。お客様の困りごとは、お客様の言葉の中にあります。

① あいづち

聞いていることを言葉で伝える。

同意：「そうですね」「それはご不便ですね」

展開：「と、おっしゃいますと？」「それで、どうになりましたか？」

転換：「ちなみに、今のご契約は～」（話を本題に戻すとき）

② うなずき・姿勢

うなずく、体をお客様に向ける、手を止めて目を見る。**スマホや資料を見ながら聞かない。**

③ 繰り返し（オウム返し）

お客様の言葉を短く繰り返して、受け止めたことを示す。聞き違いも防げます。
「動画をよく見るんです」→「動画をよくご覧になるんですね」

× （お客様「最近、電池がすぐ切れて…」） はいはい、じゃあ機種変ですね。

◎ （お客様「最近、電池がすぐ切れて…」） 電池がすぐ切れるんですね。どんなときに特に減りが早いんですか？

× でも、それは〇〇なので大丈夫ですよ。

◎ そうですよ、ご心配になりますよね。実は〇〇なので、～

お客様の話をさえぎらない、「でも」「いや」で返さない、「はいはい」と流さない。**反対の考えを伝えるときも、まず「そうですね」と一度受け止めてから話すと、聞いてもらえます。**

9-7 視線と立ち位置も「話し方」のうち

視線

目を合わせて話し、ときどき口元や資料にやわらかく外す。じっと見続けず、目を伏せたまま話さない、きよきよしない。

立ち位置

お客様の真正面に立ちはだかるより、少し斜めに。近づきすぎない。

見せ方

料金表やスマホの画面は、お客様から見やすい向きで。指でさして説明する。

言葉が丁寧でも、目線や立ち方で「押されている」と感じさせることがあります。

9-8 身につけ方：知る → 使ってみる → 使い分ける

① 知る

この研修や先輩の話から学ぶ。分からない言葉は、そのままにせず調べる・聞く。

② 使ってみる

ふだんの言葉から直す。ロープレで声に出す。今日直す言葉を1つ決める。

③ 使い分ける

相手と場面に合わせる。言葉づかいがうまい人をまねする。

9-9 マイナスの言葉を、プラスの言葉に言い換える

同じ事実でも、前向きな言葉で伝えと、お客様は受け取りやすくなります。ただし、**事実を変えたり、ごまかしたりはしません。**

マイナスに聞こえる	プラスの言い方
このスマホ、古いですね	長く大切に使われていますね
あと5分しかないです	あと5分ありますので、要点だけご説明しますね
それはできません	〇〇でしたら、できます
機械に弱いんですね	一緒に、ゆっくり設定していきましょう
迷ってますね	しっかり比べて選ばれたいんですね
(社内) 細かい人ですね	丁寧に確認される方ですね

9-10 ひとこと豆知識

- ・ **和顔愛語（わげんあいご）**：やさしい笑顔と、思いやりのある言葉で人に接すること。もとは仏教の言葉です。
- ・ **あいづち**は「打つ」、**合いの手**は「入れる」。「あいづちを入れる」とは言いません。
- ・ 「**言葉づかい**」の「**づかい**」は「遣い」とも書きます。「気遣い」と同じ字で、言葉にも気を配るという意味があります。
- ・ 「**ご挨拶ですね**」は、相手の失礼な言い方に対する皮肉として使われることがあります。お客様には使いません。
- ・ 目上の人に物を渡すときは「**差し上げる**」（謙譲語）。ただし恩着せがましく聞こえることがあるので、売場では「こちらをお使いください」「お持ち帰りください」が自然です。

この章のふり返り

- ☐ 専門用語を、表を見ずに言い換えられる
- ☐ 相手の言葉を繰り返して確認できる

- ☐ 金額を「書いて見せる＋月々／税込をそえる」で伝えられる
- ☐ 「で／が」「は／も」の違いに気をつけて話せる

① 2人1組

スタッフ役とお客様役（先輩・社長でもOK）。

② 3～5分で演じる

台本は見ない。この研修のフレーズを使う。

③ お客様役が採点

できていた項目の□にチェック（各10点）。

④ 80点以上で合格

足りない項目をもう一度練習する。

場面 A 声かけ～着座

設定：売場の前を通りかかった40代のお客様。少し急いでいる様子。

実施日： 月 日

スタッフ役：

お客様役（採点）：

No.	採点チェック	配点	1回目	2回目
1	笑顔で、相手に届く声で第一声を言えた	10点	☐	☐
2	何のご案内か、ひと言で伝えた	10点	☐	☐
3	かかる時間の目安を伝えた（1～2分 等）	10点	☐	☐
4	「安くなります」と言い切らなかった	10点	☐	☐
5	クッション言葉を使った	10点	☐	☐
6	「～いただけますか」の形でお願いした	10点	☐	☐
7	「お掛けになって」など着座を自然にすすめた	10点	☐	☐
8	二重敬語・バイト敬語を使わなかった	10点	☐	☐
9	急いでいる様子に気づき、ひと言そえた	10点	☐	☐
10	断られても感じよくお礼を言えた（または着座できた）	10点	☐	☐
合計（80点以上で合格） ☐ 合格			___点	___点

場面 B 高齢のお客様への説明

設定：70代のお客様。今の携帯の料金が高い気がするが、仕組みはよく分からない。

実施日： 月 日

スタッフ役：

お客様役（採点）：

No.	採点チェック	配点	1回目	2回目
1	「〇〇様／お客様」と呼んだ（お父さん・お母さんと呼ばない）	10点	☐	☐
2	子ども扱いせず、です・ます で話した	10点	☐	☐
3	ゆっくり・はっきり話した	10点	☐	☐
4	「ご契約を確認させていただいてもよろしいでしょうか」と許可を取った	10点	☐	☐
5	専門用語を言い換えた	10点	☐	☐
6	金額を書いて見せ、月々／税込をそえた	10点	☐	☐
7	区切りごとに「ここまでよろしいでしょうか」と確認した	10点	☐	☐
8	お客様の言葉を繰り返して確認した	10点	☐	☐
9	あおる・言い切る言い方をしなかった	10点	☐	☐
10	持ち帰り・ご家族との相談を受け入れる言い方ができた	10点	☐	☐
合計（80点以上で合格） ☐ 合格			___点	___点

場面 C お詫び

設定：先日契約したお客様が来店。「聞いていた金額と違う」と少し怒っている。

実施日：	月	日	スタッフ役：	お客様役（採点）：			
No.	採点チェック	配点	1回目	2回目			
1	最初に「ご不便をおかけして申し訳ございません」と謝った	10点	☐	☐			
2	さえずらずに最後まで聞いた	10点	☐	☐			
3	うなずき・あいづちで聞いている姿勢を見せた	10点	☐	☐			
4	言い訳をしなかった	10点	☐	☐			
5	要点を繰り返して確認した	10点	☐	☐			
6	事実確認の前に、返金などを約束しなかった	10点	☐	☐			
7	「確認して〇時までにご連絡します」と期限を伝えた	10点	☐	☐			
8	連絡先を伺い、復唱した	10点	☐	☐			
9	落ち着いた声・表情を保てた	10点	☐	☐			
10	社長に「結論→事実→対応→これから」で報告した（報告役まで演じる）	10点	☐	☐			
合計（80点以上で合格） ☐ 合格					_____点	_____点	

場面 D 電話の取り次ぎ

設定：取引先から「〇〇さん（社長）はいらっしゃいますか」と電話。社長は外出中で、16時ごろ戻る予定。

実施日：	月	日	スタッフ役：	お客様役（採点）：			
No.	採点チェック	配点	1回目	2回目			
1	「お電話ありがとうございます。株式会社DonGo、〇〇でございます」と名乗れた	10点	☐	☐			
2	相手の会社名・お名前を確認した	10点	☐	☐			
3	「いつもお世話になっております」と言えた	10点	☐	☐			
4	社長を名字だけで呼び、「おります」を使った	10点	☐	☐			
5	「あいにく」などクッション言葉を使った	10点	☐	☐			
6	戻る予定の時間を伝えた	10点	☐	☐			
7	折り返しが必要か確認した	10点	☐	☐			
8	電話番号を復唱した	10点	☐	☐			
9	5W1Hで伝言メモを書けた	10点	☐	☐			
10	最後に自分の名前をもう一度伝え、相手が切ってから切った	10点	☐	☐			
合計（80点以上で合格） ☐ 合格					_____点	_____点	

確認テスト（○×・20問）

文が正しい言い方・考え方なら「○」、間違っていれば「×」を、解答欄で丸で囲んでください。16問以上（80%）正解で合格です。答えと解説は最後のページにあります。

受講日： 年 月 日 名前： 得点： / 20問

No.	問題	解答欄
1	「社長がおっしゃられたとおりです」は正しい敬語である。	○ ・ ×
2	自分がお客様のご自宅へ行くときは「明日、ご自宅に伺います」と言う。	○ ・ ×
3	社長から指示を受けたとき、「了解しました」と返すのが一番ふさわしい。	○ ・ ×
4	あいさつは、相手から声をかけられてから返すのがマナーである。	○ ・ ×
5	正式なお詫びのときは、会釈（約15度）で十分である。	○ ・ ×
6	料金表を渡しながら「こちらが料金表になります」と言うのが正しい。	○ ・ ×
7	「恐れ入りますが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか」は丁寧で正しい。	○ ・ ×
8	お客様にお茶を出して「どうぞ召し上がってください」と言う。	○ ・ ×
9	社外の人からの電話で「社長の〇〇さんは今いらっしゃいません」と答える。	○ ・ ×
10	お客様の希望に応えられないときは、「できません」とだけ、はっきり伝えるのがよい。	○ ・ ×
11	高齢のお客様には、親しみを込めて「お父さん」「お母さん」と呼びかけてもよい。	○ ・ ×
12	「MNP」と言うより「今の電話番号のまま乗り換えること」と言い換えたほうが伝わりやすい。	○ ・ ×
13	業務チャットでは、結論を先に書き、理由や説明はそのあとに書く。	○ ・ ×
14	「今日だけの特別価格なので、絶対に今決めたほうが得です」と案内してよい。	○ ・ ×
15	お客様のスマホをほめるとき「ケースはきれいですね」より「ケースも画面もきれいにお使いですね」のほうが気持ちよく伝わる。	○ ・ ×
16	お客様と話すときは、目を一度もそらさずに見つめ続けるのが誠実である。	○ ・ ×
17	お客様に「このスマホ、古いですね」と言うより「長く大切に使われていますね」と言うほうが良い。	○ ・ ×
18	「ちょっと待ってください」より「少々お待ちいただけますか」のほうが丁寧である。	○ ・ ×
19	お客様に「こちらがさっきのやつです」と言うより「こちらが先ほどご案内したプランです」と言うほうがよい。	○ ・ ×
20	お客様が話している途中でも、言いたいことが分かったら先に答えを言うほうが親切である。	○ ・ ×

確認テスト 解答と解説

No.	答	解説	参照
1	×	「おっしゃる」だけで尊敬語です。「～られる」を重ねると二重敬語。「社長がおっしゃったとおりです」で十分です。	3-1
2	○	自分の動作なので謙譲語の「伺う」を使います。	2-7
3	×	目上の人には「承知しました」「かしこまりました」がふさわしい言い方です。	3-4
4	×	あいさつは自分から先に。返事がなくても続けます。	1-3
5	×	正式なお詫びや心からのお礼は、いちばん深い最敬礼（約45度以上）で気持ちを表します。	1-3
6	×	「なる」は何かが変わるときの言葉です。「こちらが料金表です（でございます）」と言います。	3-3
7	○	クッション言葉＋謙譲語「伺う」＋質問の形で、丁寧なお願いになっています。	4-1
8	○	「召し上がる」は「食べる・飲む」の尊敬語。お客様の動作なので正しいです。	2-7
9	×	社外の人には、自分の会社の人を名字だけで呼び、謙譲語を使います。「あいにく〇〇は外出しております」。	2-8・7-1
10	×	断るときは「お詫び＋理由＋代わりの案」の型で伝えます。	4-3
11	×	呼び方は「〇〇様」か「お客様」。子ども扱いや身内のような呼び方はしません。	5-3
12	○	専門用語は、お客様が分かる言葉に言い換えるのが基本です。	9-2
13	○	短く・結論から・用件は1つ。読む人がすぐ判断できます。	8-3
14	×	あおる・言い切る言い方はしません。期限や金額は事実のまま伝え、決めるのはお客様です。	5-4
15	○	「は」は「ほかは違う」という含みが出ることがあります。「も」でまるごとほめると誤解がありません。	9-5
16	×	見つめ続けると相手は息が詰まります。目を合わせて話し、ときどき口元や資料にやわらかく視線を外します。	9-7
17	○	同じ事実でも、プラスの言葉で伝えると受け取りやすくなります。事実をごまかすわけではありません。	9-9
18	○	「ちょっと→少々」と改まった言葉にし、命令の形ではなくお願いの形にすると丁寧に伝わります。	2-3
19	○	「さっき→先ほど」「やつ→具体的な名前」に言い換えます。言葉づかいは習慣なので、ふだんから直しておきます。	2-4
20	×	話をさえぎると「聞いてもらえない」と感じさせます。最後まで聞き、言葉を繰り返して受け止めてから答えます。	9-6

受講記録

ロープレは各場面80点以上、テストは16問以上で合格

受講日	年 月 日			
名前				
ロープレ点数	A 声かけ～着座 点	B 高齢のお客様 点	C お詫び 点	D 電話の取り次ぎ 点
確認テスト	／ 20問		合否	合格 ・ もう一度

言葉は、毎日の練習で変わります。1日1つでいいので、この研修のフレーズを売場で使ってみてください。
迷ったら「丁寧に・分かりやすく・相手を大切に」。迷ったときは先輩・社長に確認してください。