

今すぐ使える マナーアップアドバイス



言葉づかいの基本②

先月に続き、「言葉づかい」をテーマにお伝えします。
みなさんは、日頃の会話の中で「クッション言葉」を意識して使っていらっしゃいますか？

「クッション言葉」とは、相手に何かをお願いしたり、お断りする場合に使うことで、会話の印象を和らげてくれる“魔法の言葉”です。

《代表的なクッション言葉》

- ・恐れ入りますが
- ・失礼ですが
- ・お手数ですが
- ・お差しつかえなければ
- ・申し訳ございませんが
- ・あいにくですが
- ・せっかくでございますが

例えば、電話応対の際に

1. 「〇〇は外出しております」
2. 「あいにくですが、〇〇は外出しております」

といった場合、どちらが相手に対して柔らかく丁寧に伝わるのでしょうか？

答えは歴然ですね。同じ用件を伝えるにも、思いやりの言葉を一言添えるだけで、相手の受ける印象は変わります。

みなさんも、使ってみてはいかがでしょうか？