

あいさつ

あいさつは仕事をしていく上で大切なコミュニケーションのひとつです。明るく、元気よくを念頭に、自然にできるようになるまで、繰り返し練習しましょう。

● インストラクション手順例

基本的なあいさつ 20

- 1) (シートを配布：1人1枚)
- 2) 「これから基本的なあいさつを全員で練習しましょう。皆さん立ってください。」

----- (起立させる) -----

- 3) 「最初に読み上げますので、続けて声を出してください。」

場面ごとのあいさつ

- 1) (シートを配布：1人1枚)
- 2) 「よくある場面でのあいさつを、各自シートに記入してください。」

----- (10分～15分間) -----

- 3) (解答例を読み上げる)

※個人に解答してもらい、解説を加えながら解答例を読み上げていく方法もあります。

■ 基本的なあいさつ 20

最も基本的なフレーズです。声に出して練習してみましょう。

- おはようございます
- いらっしゃいませ
- ありがとうございます
- いつもお世話になっております
- 少々、お待ちください
- お待たせいたしました
- おそれいます
- 行ってまいります
- ただいま戻りました
- お話し中失礼いたします
- 承りました
- 申し訳ございません
- 失礼いたします
- お疲れさまでした
- お先に失礼いたします
- よろしく願いいたします
- 大変お世話になりました
- 前を失礼いたします
- ご迷惑をおかけします
- よろしくお伝えください

所 属	
氏 名	

■ 場面ごとのあいさつ

基本的なあいさつ 20 を参考にして、次の場面で最もふさわしいあいさつを考えてみましょう。

- 1) 担当者が電話中で、お待ちいただくときは… { }
- 2) 相手に何かをお願いしたときは… { }
- 3) 少しの間でもお客様を待たせてしまったときは… { }
- 4) お得意先様からの電話のときは… { }
- 5) お客様からクレームが入りました。お詫びをするときは… { }
- 6) 上司が外出から戻ってきました。労をねぎらうときは… { }
- 7) 人の前を遮って通らなければならないときは… { }
- 8) お客様から上司にと、書類を頼られました。確かに受け取ったときは… { }
- 9) 担当者と上司が話し中です。急用で話しかけたいときは… { }
- 10) 上司や先輩より先に退社するときは… { }
- 11) 何度も相手に手間をかけるときは… { }
- 12) 外部からお客様が見えました。お迎えするときは… { }

○ 場面ごとのあいさつ（解答例）

あいさつを日頃から心がけて、急な場面でもあわてたりしないよう練習しましょう。

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| 1) 担当者が電話中でお待ちいただくときは… | (少々、お待ちください) |
| 2) 何かを相手をお願いしたときは… | (よろしく願いいたします) |
| 3) 少しの間でもお客様を待たせてしまったときは… | (お待たせいたしました) ^{※1} |
| 4) お得意先様からの電話のときは… | (いつもお世話になっております) |
| 5) お客様から、クレームが入りました。お詫びをするときは… | (申し訳ございません) |
| 6) 上司が外出から戻ってきました。労をねぎらうときは… | (お疲れさまでした) ^{※2} |
| 7) 人の前を遮って通らなければならないときは… | (前を失礼いたします) |
| 8) お客様から上司にと、書類を頼られました。確かに受け取ったときは… | (承りました) |
| 9) 担当者と上司が話し中です。急用で話しかけたいときは… | (お話し中失礼いたします) |
| 10) 上司や先輩より先に退社するときは… | (お先に失礼いたします) |
| 11) 何度も相手に手間をかけるときは… | (ご迷惑をおかけします) |
| 12) 外部からお客様が見えました。お迎えするときは… | (いらっしゃいませ) |

※1 「お待たせして申し訳ございません」とお詫びの一言を添えるのもよいでしょう。

※2 「ご苦勞さまでした」とは言いません。これは目上から目下に使う言葉です。