

15分で学ぶ！障がい者支援の基礎

信頼関係を築くための社会人マナー

講師：藤堂貴代美
(キャリアコンサルタント・公認心理師・産業カウンセラー)

第二回

「言葉の重要性」

講義のポイント

今回の講義のポイントは…

- ①あいさつ
- ②言葉づかい
- ③電話応対
- ④メールのマナー



…となっています

あいさつ

●ポイント

- ①相手と自分、どちらが先にあいさつをしますか？ … 自分
- ②どこを見てあいさつ・返事をしますか？ … 相手の目・顔
- ③あいさつするときの姿勢は？ … 背すじを伸ばして胸を張る
- ④どのような声でしますか？ … 明るく元気な声
- ⑤どのような顔でしますか？ … 笑顔



あいさつ

つづき

●ポイント

- ・場面と相手により、**使い分ける**ことを意識する
- ・最も丁寧な印象 **「語先後礼」**を習慣化する

①最敬礼

- ・感謝の気持ちをあらわす時
- ・謝罪する時

②敬礼（普通礼）※最も一般的

- ・お客様の送迎時
- ・訪問時

③会釈

- ・お客様や上司とすれ違う時など



言葉づかい

- 尊敬語…相手の動作を高める言い方⇒直接的に相手に敬意を表す
- 謙譲語…自分の動作をへりくだる言い方⇒間接的に相手に敬意を表す

	尊敬語	謙譲語
する	なさる	いたす・させていただく
来る	いらっしゃる・お越しになる	
言う	おっしゃる	申す・申し上げる
行く	いらっしゃる	伺う・参る
見る	ご覧になる	拝見する
いる	いらっしゃる	おる
食べる	召し上がる	いただく・頂戴する

言葉づかい

つき

間違いやすい表現

① 尊敬語と謙譲語の混在

例) 事業所の会議で

「**所長はおられますか**？」



「**いらっしゃいますか**？」

「**ただいま、所長が申された**ように」



「**おっしゃった**ように」

② 二重敬語や過剰敬語

例) 保護者が到着したことを上司に伝える場面

「お約束の〇〇様が、**お越しになりました**」



「**いらっしゃいました**」

例) 保護者の言葉を引用して意見を述べる場面

「**●●様のおっしゃられた**ように、私も・・・」



「**おっしゃった**ように」



クッション言葉

●「クッション言葉」とは？相手の気持ちに配慮していることを表し、伝える言葉

教えてほしいことがある時・尋ねたいことがある時

・失礼いたします／今、よろしいでしょうか？／少々、お時間いただけますでしょうか？

依頼したいことがある時

・お手数をおかけしますが／ご面倒でなければ／ご都合がよろしければ

断りたい時

・あいにくですが／せっかくですが／ご意向に添えず恐縮ですが／心苦しいのですが

意思疎通ができなかった時

・私の説明不足だったかもしれませんが／言葉が足りず、申し訳ございません

援助したい時

・お力になれることがあれば／私でよろしければ



電話応対

●お待たせしない
(3コール以内が一般的)

●たらい回しにしない
(折り返し対応を)

●明るい声・笑顔で

●メモを取る習慣をつける

●クッション言葉を
上手に使って



あなたの一本の電話が
組織のイメージを左右する

<ロールプレイング> 電話応対（受信編）①

着 信

組織名（+名前）を名乗る

「はい、●●●●、（〇〇）でございます。」

※10時半までは「おはようございます。」

復唱確認・挨拶

「株式会社△△の▲▲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。」

名指し人・要件の確認

「□□でございますね」「見学会についてのお問い合わせですね。」

②（かけ直し・折り返し・伝言） または ④（取り次ぎ）へ

<ロールプレイング> 電話応対（受信編）②

かけ直し

御 礼

「ありがとうございます。
恐れ入りますが、何
卒宜しくお願い申し
上げます。」

※折り返し

電話番号を確認

「申し訳ございません。あいにく
□□は××時に戻る予定で外出
しております。」
「折り返しお電話を差し上げるよう
に致しましょうか？」
「念のためお電話番号を教えて頂
けますでしょうか？」

※伝言

御 礼

「承知致しました。」
「それではお電話をい
ただきました旨、申し
伝えます。」

③へ

<ロールプレイング> 電話応対（受信編）③

名乗る

「私、〇〇が承りました。」

感謝を含めた「挨拶」をする

「お電話ありがとうございました。」 「失礼致します。」

静かに受話器を置き、電話を切る

メモに記入後、報告・伝言をする

<ロールプレイング> 電話応対（受信編）④

取り次ぎ

名指し人につなぐ

「只今おつなぎ致しますので少々お待ちくださいませ。」

名指し人へ

代理人につなぐ

「申し訳ございません。あいにく□□は××時戻りの予定で外出しておりますので代理の者におつなぎ致しましょうか？」
「少々お待ち下さいませ。」

「不在の□□さん宛に株式会社△△の▲▲様よりお電話が入っております。」

担当者につなぐ

「只今、××担当の者にお繋ぎいたします。少々お待ちくださいませ。」

担当者へ

メールのマナー

メールは
マナーが備わって
いるかどうかの指標

送信	送信者	△△@△△.co.jp	
	宛先(TO)	〇〇@〇〇.co.jp	宛先
	CC：BCC	□□@□□.co.jp	
件名			
件名 〇〇のお打ち合わせ日程について			
株式会社〇〇 営業部 部長 〇〇様		宛名	
いつもお世話になっております。 △△株式会社の△△です。		挨拶文	
本日は、〇〇につきまして、 お打ち合わせの日程を調整させていただきたくご連絡いたしました。		本文	
今月中に御社に伺えたらと存じますが、〇〇様のご都合はいかがでしょうか。 2、3程度、ご日程候補をいただけますと幸いです。			
お忙しいところ恐れ入りますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。		締めの挨拶文	
===== △△株式会社 営業部 △△ TEL：03-0000-0000 FAX：03-0000-0000 〒000-0000 東京都新宿区〇〇1丁目1番地1号 〇〇ビル1階 MAIL：△△@△△.co.jp HP：https://〇〇〇〇 =====		署名	

メールのマナー つづき

②件名

・簡潔に／具体的に

×NG例・・・「おはようございます」
「お願い」

①宛先

・TO／CC／BCCの使い分け

The diagram illustrates an email form with the following fields and annotations:

- 送信者 (Sender):** △△@△△.co.jp
- 宛先 (TO):** ○○@○○.co.jp (Annotated with a pink box and the label "宛先")
- CC: BCC:** □□@□□.co.jp
- 件名 (Subject):** ○○のお打ち合わせ日程について (Annotated with a pink box and the label "件名")
- 宛名 (Recipient Name):** 株式会社○○
営業部
部長 ○○様 (Annotated with a pink box and the label "宛名")

Additional annotations include a pink box around the "送信" (Send) button and a pink box around the "宛先" (TO) field.

③宛名

・初回は省略をしない
×NG例・・・「(株)」

メールのマナー つづき

④ 挨拶文

・挨拶文から始める

例) 初回・・・「初めてメールさせていただきます」

「本日はありがとうございました」

2回目以降・・・「いつもお世話になります」

久しぶりの場合・・・「ご無沙汰しております」

社内の場合・・・「お疲れさまです」

件名 ○○のお打ち合わせ日程に

株式会社○○
営業部
部長 ○○様

宛名

いつもお世話になっております。
△△株式会社の△△です。

挨拶文

本日は、○○につきまして、
お打ち合わせの日程を調整させていただきたくご連絡いたしました。

今月中に御社に伺えたらと存じますが、○○様のご都合はいかがでしょうか。
2、3程度、ご日程候補をいただけますと幸いです。

⑤ 本文

・結論から

・箇条書きや改行の工夫

本文

メールのマナー

つづき

⑥ 締め挨拶文

「引き続き、よろしくお願いいたします」

「ご不明な点がありましたら、お気軽にご連絡くださいませ」

「ご多忙と存じますが、ご連絡いただけますと幸いです」

2、3程度、ご日程候補をいただけますと幸いです。

お忙しいところ恐れ入りますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。

締めの挨拶文

△△株式会社 営業部

△△

TEL：03-0000-0000

FAX：03-0000-0000

〒000-0000

東京都新宿区〇〇1丁目1番地1号 〇〇ビル1階

MAIL：△△@△△co.jp

HP：https://〇〇〇〇

署名

⑦ 連絡先のお知らせ

氏名／所属／連絡先

締めのひと言

価値観の違いを、お互いに尊重しながら
大切にしたいことは
「相手にどう伝わるか？」

