

聴覚から第一印象を高める「あいさつ」「言葉づかい」

元JALチーフCAが語る

おもてなし講座
江上いずみ先生



③

第2回では視覚から好感度を高める「笑顔」や「態度」についてお話ししました。第3回は聴覚から第一印象を高める「あいさつ」「言葉づかい」についてお話しします。「あいさつ」に関しては、第1回の連載で握手のマナーなどを紹介しましたが、もう1つ大切なのが「バイネームのあいさつ」。つまり相手の名前を呼んであいさつすることです。

「佐藤様、よろしくお願いたします」と相手の名前を付けることにより、親密度が増して印象は格段に良くなります。「この人は自分のことを大切に思ってくれて

まったく異なるものになるので20年大会は日本各地から旅行客が訪れるので、「言葉づかい」も重要です。「言葉づかい」といっ

く「お疲れさまでした」「了解しました」もNG。「了解」は同僚や目下を使う言葉です。「承知いたしました」「かしこまりました」で返しましょう。「なるほど」は目上の人が目下の人を評価するときに使う言葉ですから「おっし

「○○様」に込める親愛の情

いる」と感じるからです。外国人を迎えるときのボランティアでも同様です。「グッド モーニング ミスター ジョンソン」と声をかけると親愛の情がこもります。対応は同じでも、名前で呼ばれるか否かによって、相手の感じ方は

ても敬語だけではなく、お客さまに使ってはいけない言葉というものをしっかり頭に入れておくことが必要です。「すみません」や「ごめんなさい」ではなく「申し訳ございません」「ご苦労さまでした」ではな

やる通りですね」「確かにそうですね」が好ましい言い方です。「お世話さまです」は言葉自体が間違っています。「お世話になっております」と正しく言いましょう。また返事の仕方ひとつで好感度は大きく変わります。例えばお客

◆お客様への主なNGワード◆

×	○
「すみません」	→ 「申し訳ございません」
「ご苦労さまでした」	→ 「お疲れさまでした」
「了解しました」	→ 「承知いたしました」
「なるほど」	→ 「おっしゃる通りですね」
「お世話さまです」	→ 「お世話になっております」
「参考になりました」	→ 「勉強になりました」
「感心しました」	→ 「感銘を受けました」

様に何か依頼された時の「少々、お待ちください」という言葉。言う方も言われる方も慣れてしま

◆江上いずみ 慶大法学部卒。JALの客室乗務員として30年間で約1万9000時間乗務。13年にグローバルマナーズプリングス設立。15年から筑波大客員教授。大学や官公庁、企業などで「グローバルマナー」とおもてなしの心などの講演を手がける。

ましたが、これを「はい。すぐにお持ちします」と言い換えるとお客様の印象はガラリと変わります。「待つ」という言葉は、「すぐに…」のあと、「どうぞおかけになってお待ちください」などの言葉で使うものなのです。相手が気持ちよくなる言葉づかいも「おもてなしの心」の基本といえます。(筑波大客員教授)