

日専校 トレーニング・テキスト

会話力を磨く



日立工業専修学校

－ 目 次 －

第一章	発音の基礎訓練を重ねよう	1
第二章	公式な表現を習得しよう	3
第三章	自身の表現力を磨こう	7
第四章	自分の言葉遣い、表情を見直そう	13
第五章	毎朝、セリフの訓練をしよう	14
第六章	言いにくいことを上手に伝えよう	21
第七章	言いにくいセリフに挑戦しよう	24
第八章	メールの表現をマスターしよう	25

第一章 発音の基礎訓練を重ねよう

「分かること」と「できること」は違います。下記の言葉を、声に出して読んでください。案外難しいことが分かります。何回も声に出すと、段々とできるようになります。口を開けて、セリフとして、しっかりと声に出せるよう、何度も訓練しましょう。

(1) 50音 アナウンサーが行う基礎練習

あいうえお	あえいうえおあお	おえういあ
かきくけこ	かけきくけこかこ	こけくきか
さしすせそ	させしすせそさそ	そせすしさ
たちつと	たてちつとたと	とてつちた
なにぬねの	なねいぬねのなの	のねぬにな
はひふへほ	はへひふへほはほ	ほへふひは
まみむめも	まめみむめもまも	もめむみま
やいゆえよ	やえいゆえよやよ	よえゆいや
らりるれろ	られりるれろらろ	ろれるりら
わいうえを	わえいうえをわを	をえういわ

(2) 母音・子音発音練習

- ① 愛ある瞳（ひとみ） 愛ある心
- ② 一生懸命 一途（いちず）に祈る
- ③ 海辺で 腕枕で うたたね
- ④ 駅で 毎朝 笑顔で 会釈（えしゃく）
- ⑤ 男が 老いた甥（おい）を 負う（おう）

(3) 早口言葉

- ① 坊主が 屏風（びょうぶ）に 上手に 坊主の 絵を描いた
- ② 売れ筋商品 死に筋商品
- ③ お綾（あや）や 親におあやまり お綾や 八百屋に おあやまり とお言い
- ④ この竹垣に 竹立てかけたのは 竹立てかけたかったから 竹立てかけたのです
- ⑤ 黄パジャマ 茶パジャマ 赤パジャマ
- ⑥ 除雪車 除雪作業中
- ⑦ 隣の客は よく柿食う客だ
- ⑧ この釘（くぎ）は ひきぬきにくい釘だ
- ⑨ 東京都特許許可局 許可局長
- ⑩ 生バナナ（5回連続で言う）

(4) さ行の発音練習

さざなみの ささやき

サクスを さっそうと吹く

佐々木さんち(家)の ささはらで

ささ(笹)の葉が サラサラと そよいでいます

(5) 声を上手に出す為の留意点

①歯と口を健康にする ②よく嚙む ③顔の筋肉を鍛える ④ストレスを溜めない



第二章 公式な表現を習得しよう

1 公式の場面での表現

社外の顧客・上長などと話す時のフォーマルな（公式な）言い方をマスターしましょう。

くだけた表現・間違った敬語	→	公式な表現
「すみませんけど」	→	「恐れ入りますが」
「すみませんでした。ごめんなさい」	→	「申し訳ございません」
「お客様をお連れしました」	→	「お客様をご案内しました」
「忘れました」	→	「失念いたしました」
「聞いておりません」	→	「存知あげません」「伺っておりません」
「わかりません」	→	「存じません」「わかりかねます」
「わかりました」	→	「承知いたしました」「かしこまりました」
「私的には」	→	「私は」
「なにげに」	→	「何気なく」
「一なんですけど」	→	「一ですが」
「上司に言っておきます。」		
（申しておきます）」	→	「上司に申し伝えます」
「ゴルフをおやりになるんですね」	→	「ゴルフをなさるんですね」
「これから会社に戻られますか？」	→	「これから会社にお戻りになりますか？」
「社長がお見えになりました」	→	「社長がお見えになりました」
		「いらっしゃいました」
「どうか致しましたか？」	→	「どうかなさいましたか？」
「おっしゃられましたが」		
「申されましたが」	→	「おっしゃいましたが」
「弊社に参られたご用件は・・・」	→	「当社に来られたご用件は・・・」
「係りの者から頂いてください」	→	「係りの者からお受け取りください」
「来ていただき有難うございます」	→	「お越し下さり有難うございます」

2 尊敬語と謙譲語の使い分け

次の言葉の尊敬語と謙譲語を言ってください。

言葉	尊敬語	謙譲語
言う	おっしゃる	申す 申し上げる
見る	ご覧になる ご覧ください	拝見する
聞く	お聞きになる	伺う 拝聴する 承る
食べる	召し上がる	頂く

言葉	尊敬語	謙讓語
行く	行かれる	参る 伺う
来る	来られる お越しになる お見えになる いらっしゃる	参る 伺う
会う	お会いになる	お目にかかる お会いする
する	なさる	致す 致します

3 公式の場面での単語と表現

改まった場で使う単語を、口に出して言えるように、訓練しましょう。

- ① さっき ⇒ 先ほど
- ② どう ⇒ いかが
- ③ どっち ⇒ どちら
- ④ 今日 ⇒ 本日
- ⑤きのう ⇒ 昨日（さくじつ）
- ⑥ おととい ⇒ 一昨日（いっさくじつ）
- ⑦ あさって ⇒ 明後日（みょうごにち）
- ⑧ 前から ⇒ 以前より
- ⑨ すぐに ⇒ ただちに、早急に

- ① さっき言った通りです ⇒ 先ほど申し上げた通りです
- ② 調子どう？ ⇒ 体調(具合)は、いかがですか？
- ③ どっちがいい？ ⇒ どちらになさいますか？
- ④ 今日行く？ ⇒ 本日、訪問されますか？
- ⑤ きのう行ったの？ ⇒ 昨日、行かれましたか？
- ⑥ おととい、言ったんですが ⇒ 一昨日、申し上げましたが
- ⑦ あさって、行きますよ ⇒ 明後日、うかがいます
- ⑧ 前から、言われてた通り ⇒ 以前より、ご指摘のあった通り
- ⑨ すぐに直します ⇒ ただちに（早急に）、改善いたします

4 公式の場面でのセリフの事例紹介

改まった場で使うセリフを、口に出して言えるように、訓練しましょう。

- ① 「部品は、たぶん、あさって、入荷するみたいです」
⇒ 「部品は、**おそらく**、明後日、入荷する**と思われます**」
- ② 「午後は、わりと、すいているみたいです」
⇒ 「午後は、**比較的**、すいている**様子です**」

- ③ 「また、電話します」
⇒「**日(時間)を改めて、お電話いたします**」
- ④ 「ざっくり、言いますとね」
⇒「**概略を申しますと**」
- ⑤ 「ほぼほぼ、問題ないと思います」
⇒「**おおむね、問題ないと、思われます**」
- ⑥ 「どうも、すみません」
⇒「**誠に申し訳ございません**」
- ⑦ 「これからも、よろしくお願いします」
⇒「**今後とも、(なにとぞ) よろしく、お願い申し上げます**」

5 言いにくい時の表現

困った時にどう言えばよいか、適切な言い方を覚えましょう。例えば、電話の声がよく聞こえない時に、目上の人に対して「もっと大きな声で、はっきり話してください」とは、言いにくいものです。何故なら、この場合「ください」は、命令形に聞こえるからです。では、どう言い直せばよいのでしょうか？相手や場に配慮した表現を覚えて、話せるよう、訓練しましょう。

- ① 「大きな声で、話してください」
⇒「すみません、電話が遠いようです」
- ② 「うっかりしてて、忘れてしまいました」
⇒「失念して、しまいました」
- ③ 「名刺がないんです」
⇒「すみません、名刺を切らしております」
- ④ 「明日までには、返事は、できません」
⇒「すみませんが、明日までに、返事は、いたしかねます」
- ⑤ 「歓迎会への参加、できません」
⇒「あいにくですが、歓迎会への参加が、かないません」

6 依頼する時の表現

上司に対してなど、相手に依頼する時の表現を覚えましょう。

話をする順序として、①呼びかけ、②前置き表現、③本題、④あいさつの4つのポイントを意識しましょう。例を示します。

「①組長、今、お時間いただけますか。②お手数をお掛けします。③こちらの安全報告をご確認いただけますか。④宜しく願い致します。」という感じです。

②の前置き表現は、「クッション言葉」とも言います。具体的には、

- ・恐れ入りますが、
- ・お手数をお掛けしますが、

・お忙しいところ、申し訳ありませんが、
などの表現です。通常以上に、相手に負担を掛けて、申し訳ないと思う時には、

- ・折り入って、お願いしたいことがあるのですが、
 - ・お手をわずらわせて、誠に申し訳ないのですが、
- などと、より丁寧な表現を用います。

先ほども紹介しましたが、目上の人に対して、「ください」という表現は、慎重に使用する方が良いでしょう。「下さい」の代わりに、「～していただけますか」「～していただけますか」を用います。例えば、

- ・お手すきの時に、お声をかけていただけませんか？
- ・ご覧いただけますか？

例を紹介します。「組長、お忙しいところ、申し訳ありません。ご報告がありますので、お手すきの時に、お声をかけていただけませんか？よろしくお願い致します」

このように、上司や相手の意向をたずねる形で、話すのがよいでしょう。

7 断る時の表現

クッション言葉として、以下のような表現を使いましょう。

「あいにく」、「せっかくのお話ですが」、「ありがたいお話ですが」、「お断りするのは、心苦しいのですが」

具体例です。

「せっかくのお話ですが、今回は、都合が付き、参加が、かないません」

「大変ありがたいお話ですが、このような状況ですので、今回は、遠慮させていただきたく、存じます」

8 謝る時の表現

誰しも失敗はあります。ミスに気付いたら、直ちに、上司に報告しましょう。報告時のポイントは、①お詫びの言葉＋②今後の心構えの2つです。具体例を紹介します。

「①このたびは、私の不手際で、ご迷惑をおかけして、申し訳ありませんでした。深く（心より）おわびいたします。②今後、二度とこのようなことがないように、注意してまいります」このように、同じ過ちを繰り返さないことを表現してください。

具体例を紹介します。

- ・同じ過ちをおかさないう、今後十分注意いたします。
- ・お言葉を肝に銘じ、気を引き締めて、取り組んでまいります。

第三章 自身の表現力を磨こう

以下の表現を、実際に口を開いて、声に出しながら、練習をして下さい。段々と、自然に話せるようになります。そうすれば、自信もついてきます。

社会人が使う感じの良い表現 30

- 1 お疲れ様でした
- 2 お先に失礼します
- 3 どうぞ、気をつけて、お帰りください
- 4 お先にどうぞ
- 5 では、いただきます
- 6 ただいま、よろしいでしょうか
- 7 ご相談があるのですが
- 8 主な点は、2つです。第一に、
- 9 (・・・です) なぜならば、
- 10 では、確認させてください
- 11 はい、承知しました
- 12 おっしゃるとおりですね
- 13 それで、けっこうです
- 14 ぜひ、お願いします
- 15 お忙しいところ、申し訳ありません
- 16 お手数をおかけします
- 17 ご検討をお願いします
- 18 今回は、申し訳ありません
- 19 今回は、むずかしいと思います
- 20 申し訳ありませんが、お断りさせていただきます
- 21 ご連絡、ありがとうございます
- 22 わざわざお越しいただき、ありがとうございます
- 23 大変、参考になりました
- 24 はい、気をつけます
- 25 さすがですね
- 26 すばらしいですね
- 27 すごいですね
- 28 きれいですね
- 29 まずは、事実を確認しましょう
- 30 今、困っていることは何ですか



1 挨拶をする (12)

- ・おはようございます
- ・こんにちは
- ・初めまして、〇〇と申します
- ・お元気ですか？
- ・よろしく願いいたします
- ・お世話になっています
- ・お先に失礼します (お先に失礼致します)
- ・行ってまいります
- ・お先にどうぞ
- ・気をつけてお帰りください
- ・さようなら
- ・また、お元気で

2 ありがとう、と御礼を言う (8)

- ・はい、お陰様で、ありがとうございます
- ・いただきます。ありがとうございます
- ・ありがとうございます。ご一緒させていただきます
- ・わざわざご足労いただき、ありがとうございます
- ・お電話をいただき、ありがとうございます
- ・ご丁寧、ありがとうございます
- ・お心遣いいただき、ありがとうございます
- ・助かりました。とても参考になりました

3 自分から報連相を行う (8)

- ・ただ今、よろしいですか。ご相談があるのですが
- ・確認させてください。〇〇について、これでいいですか？
- ・要点を報告しますと、
- ・実は、私事 (わたくしごと) で、恐縮ですが、(実は、お話したいことがありまして)
- ・主な理由は、2つです。第一に・・・
- ・要するに、(ここで申し上げたい事は) (ひとことで言うと)
- ・以上です。よろしいでしょうか
- ・ご報告いたします

4 返事を返す (5)

- ・はい、承知しました
- ・こちらでございます
- ・恐れ入ります。もうしばらくお待ちください

- ・はい、それで結構です。お願いします
- ・いつまでに、ご返事をさしあげれば、よろしいですか？

5 前向きな返事をする (6)

- ・賛成です やりましょう
- ・精一杯、がんばります
- ・皆で協力して、がんばります
- ・はい、喜んで
- ・ぜひ、やらせてください
- ・一所懸命努めます

6 お願いをする (6)

- ・お手数をおかけしますが、お願いいたします
- ・ぶしつけなお願いで恐縮ですが
- ・お時間をいただけますか
- ・何時ごろがよろしいですか
- ・教えて頂きたいのですが
- ・ご検討いただけますか

7 素直に謝る(あやまる) (5)

- ・失礼しました
- ・気が付きませんでした
- ・申し訳ありませんでした
- ・反省しています
- ・気を付けます

8 ほめる。元気づける (4)

- ・素晴らしいですね
- ・すごいですね
- ・さすがですね
- ・本日は、お疲れ様でした

9 前向きな返事をする (6)

- ・今回は、残念ですが
- ・お話は分かりましたが、今回はお役に立てそうもありません。すみません
- ・私では力不足ですので
- ・今回は、申し訳ありませんが
- ・また、なにか機会がありましたら、お願い致します
- ・今回は、お断りさせていただきます
(時間がないので、予算的に無理なので、健康上の理由で、家庭の事情で、スケジュールの都合で)

社会人が使う電話の表現 7

- 1 ○○と申します。ただいま、(お話ししても) よろしいですか
- 2 はい、いつも、お世話になっております
- 3 伝言をお願いしたいのですが
- 4 すみません。聞き取れなかったので、もう一度、お願いします
- 5 それでは、確認させていただきます
- 6 今、席をはずしております。何か伝言は、ございますか
- 7 お電話、ありがとうございました

相手の心を動かすセリフ 10

まずは、社会人としての標準的な言い方を習得しましょう。その上で、もう一言を付け加える訓練を行うと、さらに効果的です。なぜなら、相手の心を動かし、その結果、仕事や成果も前進していくからです。以下の表現は、メールでも使えます。意識して発信するもう一言で、笑顔を広げ、人間関係を向上させていきましょう。

- 1 事例① 「お陰様で」、「スピーディに」、「助かります」など、もう一言加える
○標準的な言い方：
 - ・「どうもありがとうございました。これからも、よろしく願い致します」☆さすが、日専校生
 - ・「どうもありがとうございました。お陰様で、課題が解決しました。これからも、ご支援よろしく願い致します」
 - ・「・・・スピーディに対応いただき、大変助かりました。・・・」
 - ・「・・・日程を早めていただき、とてもありがたいです。これからも、サポートをお願い致します」
- 2 事例② ユーモアのある、元気が出そうな表現を心掛ける
 - × 良くない表現 相手を非難する表現は避ける
 - ・「時間もギリギリじゃないか。もう、間に合わないぞ。どうするつもりだ」☆さすが、日専校生
 - ・「いやあ、参った。時間ギリギリ、スリル満点ですね(少し、急ごうか)」
- 3 事例③ 感謝の気持ちを素直に織り込む
○標準的な言い方：
 - ・「お疲れ様です。また、次回もお願いします」☆さすが、日専校生
 - ・「お陰様で良い成果が出ました。○○さんをお願いして、良かったです」
(相手の名前を入れると、さらに効果的)

4 事例④ 将来の明るいイメージを表現してみる

○標準的な言い方：

- ・「大変ご面倒をおかけしますが、よろしくおねがいます」

☆さすが、日専校生

- ・「大変ご面倒をおかけします。完成した後の姿が、今から楽しみです。ぜひ、よろしくおねがいます。」

・その他の参考表現

「1か月後は、ぐっと効率がアップしているでしょうね」

「完成したら、みんなで、お祝いをして盛り上がりたいですね」

「この訓練を乗り越えると、ベスト8に大きく近づく。いやもう、(俺たちは、私たちは)その道を登り始めているんだ」

5 事例⑤ 素直にうれしさ・感謝を伝える

○標準的な言い方：

- ・「早速対応いただき、ありがとうございます」

☆さすが、日専校生

- ・「早速対応いただき、ありがとうございます。今回は、大変スピーディに対応していただき、本当に助かりました」

6 事例⑥ 普段の挨拶にも一言加える。相手の目を見て話す

○標準的な言い方：

- ・「おはようございます」

☆さすが、日専校生

- ・「おはようございます。けさは、冷え込みますね」
- ・「こんにちは。昨日のサッカーの試合、盛り上がりでしたね」
- ・「おはようございます。いつも、お元気そうですね」

7 事例⑦ セリフにもう一言、温かい気持ちを乗せよう

○標準的な言い方：

- ・「はい、特に問題ありません」「よかったですね。お疲れ様でした」

☆さすが、日専校生

- ・「よかったですね。この方法は、さすが、インパクトありますね」
- ・「問題ありません。短時間で、よくここまで仕上がって、すごいです」
- ・「問題ありません。やっぱり、お願いして良かったです。これから、素晴らしい成果が期待できます」

(注)：「すごい、さすが、すばらしい」の3つのSを意識しよう

8 事例⑧ 「・・・だったのに、・・・だったね」という表現を使う

☆さすが、日専校生

- ・「1週間しかなかったのに、よくここまで成果が出せて、すごいね」

・「昨年頑張ったけど、今年は、もっと期待できるね」

9 事例⑨ 「ダメ」と言わないで、「惜しい（おいしい）」と言う

× 良くない表現

・「全然ダメだよ。できてないじゃない」

・「ダメ。これはバツだね」

☆さすが、日専校生

・「惜しいなあ。もう一息だよ」「おいしいなあ、もう一回やってみようか」

・「おいしい。これは、いい間違いだ。この間違いだったら、将来役に立つと思う」

(注)：コップに半分水が入っている時にどう言うか？「もう半分しか水がない」は、「ダメ」という発想に、「まだ、半分も水があるじゃないか」は、「おいしい」に近い。将来に対する可能性と成長を信じているよ、という表現を心掛けよう。

10 事例⑩ 強制する言い方よりも、相手を主役にする表現を用いる

× 良くない表現

・「早く行ってこいよ」「お前がやるべきだよ」

☆さすが、日専校生

・「さあ、そろそろ、あなたの出番ですよ。おねがいます」

第四章 自分の言葉遣い、表情を見直そう

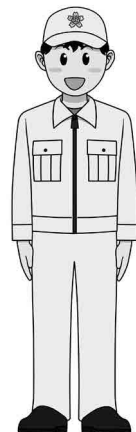
自分で、自分の口癖、言い方、表情などに気付くことは、案外と難しいものです。友人とお互いにチェックしあうなど、自分の言動を意識して、振り返ってみましょう。

1 見直したい言葉遣い

- ① 「えー」「あの一」と言う
- ② 目上の人に「なるほど」と言う
- ③ 声が小さい
- ④ 敬語の使い方ができない

2 見直したい表情

- ① 面倒くさい顔をする
- ② 笑顔が無く、暗い表情をしている
- ③ 「分かりました」と言いながら、顔は分かっていない表情をしている
- ④ 椅子の座り方が、ぞんざいで横柄に見える
- ⑤ 忙しい時、人への対応が冷たい
- ⑥ 腕を組んで、人の話を聞く
- ⑦ 電話の対応：
 - ・相手によって、対応の仕方が全く違う
 - ・電話をガチャリと切る



第五章 毎朝、セリフの訓練をしよう

偶数月

- 1日 今日のセリフは、「**お先に失礼します**」です。
部活や仕事で、区切りがついて、自分が先に帰る時に、言いましょう。黙ったまま、その場を離れるのは、残念な行為です。チームの中での存在感が薄くなるからです。大きな声で、相手に伝わるよう、言いましょう。それでは、私の後に続いて、発声してください。「お先に失礼します。はい、・・・」ありがとうございました。
- 2日 今日のセリフは、「**どうぞ、お掛けください**」です。
常磐線に乗って、座っていると、年配の人が入ってきました。さっと席を立って、譲ってあげましょう。それでは、・・・(以下、上記に従う)
- 3日 「**お手数ですが、よろしくお願ひします**」
寮担当で、寮母さんをお願いします。今日荷物が親から届くので、代わりに受け取ってもらいたいと、依頼をし、最後にこのセリフを言いました。
- 4日 「**お疲れ様でした**」
今日は、寮清掃。みんなで掃除をした後、先生や先輩に対して、労をねぎらう時に使います。目上の人には、「ご苦労様でした」という表現は使いませんので、注意してください。
- 5日 「**お陰様で、元気にやっています**」
中学校時代の先生に、ばったり会って、声を掛けてもらいました。親戚のおじさん、おばさんからの時もありますね。その時、「お陰様で」という言葉も添えて、言ってください。
- 6日 「**乗り越しです。上野駅まで、特急券をお願いします**」
多賀駅で切符を買おうとしたら、窓口で数名並んでいます。時間がないので、スイカでそのまま特急に乗りました。座って待っていると、向こうから車掌さんが歩いてきました。こちらから手をあげて合図をします。
- 7日 「**素晴らしい発表でしたね。有難うございました**」
部活の先輩が、工場体験実習の発表をしました。分かりやすく、内容も充実していました。食堂で、自分から声を掛けました。
- 8日 「**牛丼大盛り、つゆだくで、お願いします**」
ここは牛丼屋です。部活の後で、お腹が空いています。汁は多めが好きなので、お願

いしました。

- 9日 「一つ、質問させてください」
特別教室で、発表会が開催されています。発表の後、手を挙げて、自分の名前を言った後、こう言いましょう。
- 10日 「英語の宿題ノートを寮に忘れてきました。取りに戻ってもいいですか」
しまった。忘れ物をしてしまいました。失敗はすぐに、取り戻せばいい。早速、先生に話し掛けます。
- 11日 「消しゴムを落としました。拾ってもいいですか？」
前期中間試験。英語の試験の時に、消しゴムが落ちて、転がってしまいました。勝手に席を立つわけにもいきません。早速、手を挙げて先生と目を合わせます。
- 12日 「はじめまして、山田太郎（自分の名前）と申します。よろしくお願ひします」
9月、工場実習の前に、事業所総務の人を紹介されました。3人の仲間が、順番に自己紹介しています。さあ、自分の番が回ってきました。
- 13日 「承知しました」
先生に用事を指示されて、その内容が理解出来たら、動き始める前に、この一言で返事をしましょう。「分かりました」よりも、目上の人には、こちらの表現をお勧めします。
- 14日 「かけそば、ネギ多めで、おねがいます」
今日の場面は、立ち食いソバ屋です。ネギは体にいい。遠慮しないで、お願いしてみましょう。
- 15日 「よく分かりました。ありがとうございます」
先輩に質問して、よく理解が出来ました。やっぱり聞いてよかった。さあ、先輩にお礼を一言。
- 16日 「これで、よろしいですか？」
先生や先輩に指示された用事を済ませました。結果を報告する時の確認の一言。
- 17日 「よろしければ、お手伝いしましょうか？」
電車の中です。年配の方が、荷物を網棚に乗せようとしています。重そうです。さあ、ここは、助けてあげましょう。

- 18日 「すみません。もう一度、お願いします」
実習報告会で発表をしました。質問を受けましたが、相手のセリフの一部がよく聞き取れませんでした。再度聞き直したい時の一言です。
- 19日 「実習棟に行ってみます」
ホームルームの後、日専祭の準備で、実習棟に品物を運び入れます。教室にいる先生に一言、自分のこれからの行動を報告します。格好いいですね。
- 20日 「ただいま、戻りました」
部活の先生に用事を頼まれて、品物を届けに行きました。このセリフの後、品物を届けた事を報告してください。これで、任務完了です。
- 21日 「すみません。少し椅子を倒してもいいですか」
常磐線の特急電車に乗りました。リクライニングを倒して、ゆっくりしたい気分です。後ろの人に一言、ことわりを入れました。さらっと言えると、格好いいですね。
- 22日 「話したいことがあるんだけど、今大丈夫かな？」
部活の後輩の一人が、どうも元気がないようです。話を聞いてあげようと思って、声を掛けました。何か注意したい時にも、このセリフで、スタートしましょう。
- 23日 「〇寮、〇号室、〇〇☆☆です。体育館の鍵をお借りします」
寮担室にノックをして入ります。自分の名前は、照れずに、ゆっくり、大きな声で言いましょ。寮担の先生、寮母さんたちに、もう名前と顔を覚えてもらいましたか？
- 24日 「〇年〇科、〇〇☆☆です。〇〇先生にお願いがあってまいりました」
職員室に入って、先生に報告、連絡、相談です。「報告があってまいりました」等適宜、報告、連絡、相談などと言い変えると、分かりやすいですね。
- 25日 「では、5千円札をお願いします」
お店でお金を出す時、500円玉や千円札なら黙って出しますが、5千円札、1万円札だと、一言ことわると、相手にも、注意してもらえて、間違いや誤解がおきません。ひとこと、言葉を付け加える練習です。
- 26日 「分かりました。締切りですね。これから気を付けます」
締切りを勘ちがいしていました。先生に叱られました。先生に返事をする際、大事なキーワードを繰り返すのがポイントです。オウム返し of 術と言います。オウムは人が話したことを、そのまま繰り返すからです。

- 27日 「大変助かりました。ありがとうございました」
寮担の先生が、昼間、荷物を代わりに受け取ってくれました。このセリフを言った後に、頭を下げましょう。話しながら頭を下げるのは、格好よくありません。
- 28日 「申し訳ございません」
自分は、言ったつもり。でも、相手には伝わっていなかった。こういう事が、時々、あります。「言った、言わない」の前に、伝わってなかったことを素直に謝ると、人間力が増します。ここは我慢して、この一言。
- 29日 「行ってらっしゃい」
見送る時の一言。照れて、言いにくい人もいるかもしれません。照れずに、さわやかに声を掛けましょう。相手は、きっと喜びます。
- 30日 「恐れ入りますが、お願いしてもよろしいですか」
「お手数ですが、」よりも、丁寧な表現です。目上の人やお客様など、かしこまって、気を使う場合に、「恐れ入ります」を使います。時々練習して、慣れてください。
- 31日 「失礼します。ご相談があるのですが」
先輩や先生にアドバイスをもらいたい、自分だけでは、やり通せないの、助けてほしい。そういう場合には、この一言で、声を掛けましょう。

奇数月

- 1日 「さすがですね、よく気が付きましたね」
誉め（ほめ）言葉の一つです。自分なりの誉め言葉を見つけましょう。
- 2日 「この品物を、見せてもらってもいいですか？」
お店で、プレゼントを探しています。高価な品物で、買えそうもない。でも、見ておきたい。見るだけでも、大丈夫です。店員に声を掛けましょう。
- 3日 「いつも明るくて、いきいきしていますね」
後輩や仲間に対して、ポジティブで前向きなセリフを掛けると、お互いが活性化していきます。お世辞と思わずに、声に出していきましょう。
- 4日 「なにか、スポーツか趣味は、されていますか」
工場実習開始。職場で、先輩たちを紹介されました。休憩時間です。こちらからも、話し掛けないと。自分の趣味を言った後、このセリフで聞いてみましょう。

- 5日 「まだ、荷物が届いていなくて、困っています」
待っている荷物が届きません。到着予定時間を過ぎています。先方に、文句を言いたい気分ですが、少し、気持ちを抑えて話しました。
- 6日 「500円、お預かります。200円のお釣りで。ありがとうございます」
日専祭の模擬店で、焼き鳥を売っています。お客様から早速注文。品物を渡して、こちらもテキパキと受け答えしました。
- 7日 「お醤油がありません。足してもらってもいいですか」
レストランで、おかずに醤油を掛けようと思ったら、足りません。手を挙げて、店員の方に声を掛けました。
- 8日 「すみません。お箸を落としました。もう一膳お願いします」
レストランで、食事中、相手のお箸が落ちてしまいました。代わりに、店員さんに声を掛けました。
- 9日 「それは大変でしたね」
相手の苦労話を聞きました。相槌を打つのは、なかなか難しいですね。こう返してみました。
- 10日 「体調がすぐれません。熱が38度2分あります。授業を休みたいのですが」
喉が痛くて、頭も痛い。無理をしないで、身体を休ませましょう。寮担の先生に、話し掛けます。
- 11日 「この方法はどうでしょうか」
今、5S作戦を展開中。学校をきれいにする方法をみんなで、議論しています。私も一つ思いつきました。こう言ってから、自分のアイデアを言ってみましょう。
- 12日 「すみません。お釣りが、まちがっていると思います」
お店で、お釣りを間違えることが時々あります。財布にしまう前に、手のひらの上で確認しましょう。やっぱり、違っていると思ったら、その場で、こう言って下さい。
- 13日 「すみません。ほかの約束が入ってしまって。また誘ってください」
実習中に、職場の先輩から、夕方の食事に誘われました。あいにく、先約があります。でも、また今度誘ってもらいたい。そういう時のセリフです。
- 14日 「お陰様で、うまくいきました」
先輩や先生にアドバイスをもらって、うまく行った時には、結果報告をしましょう。すると、また次回も良い助言をもらえます。

- 15日 「お先にどうぞ」
エレベーターや階段で、相手に譲る時は、さらっと、こう言いましょう。黙って譲るよりも、格好いいですよ。
- 16日 「それは困りましたね」
相手の話を聞いて、大変だったなと思ったら、相槌を打つように、言葉を添えましょう。相手に気持ちが伝わります。
- 17日 「とても面白いアイデアですね」
相手の意見を聞いて、黙っていても、場が盛り上がりません。積極的に、励ましや誉め言葉を発信していきましょう。
- 18日 「これからタクシーで参ります」
人と会う約束の時間に、遅れそうな時には、事前に連絡しましょう。「行きます」の謙譲語は、「参ります」です。
- 19日 「お邪魔します」
訪問先の家に入る時には、「すみません」と言うよりは、こちらのほうがいいでしょう。この一言を言ってから、入りましょう。
- 20日 「どうぞ、こちらです」
部屋を案内する時は、自分が先に立って、手を差し向けて、しっかりと声を出しましょう。
- 21日 「こちらの傘をお持ち下さい」
あいにく、雨が降ってきました。お客様は、傘を忘れたようです。学校の傘を貸してあげましょう。
- 22日 「よろしければ、ご覧下さい」
学校紹介の為に、パンフレットを渡して、説明をします。お客様には、「見てください」ではなく、こちらを使いましょう。
- 23日 「お待たせいたしました」
相手を待たせた時には、この一言。「どうも どうも」よりも、こちらのほうが、格好いいですね。
- 24日 「山本組長、課長がお呼びです」
職場で、課長に、山本組長を呼んでくださいと指示を受けました。早速、職場に戻って、声を掛けました。

- 25日 「あいにく、山本は、席をはずしております」
他部署の方が、山本組長を訪ねてきました。他の会議に出席中で、不在です。では、代わりに、相手に伝えてあげましょう。
- 26日 「今日は、いい天気ですね」
職場の人に「おはよう」と言って、さらに、もう一言。自分から声を掛けると、親しさが増します。
- 27日 「おっしゃる通りです」
相手の発言を一旦、しっかり受け止める。その上で、自分の考えも伝える。この言葉を使えると、会話力が向上します。
- 28日 「ご指摘頂き、勉強になりました」
相手に対して、感謝の気持ちを、照れないで、上手に使いましょう。
- 29日 「そこがポイントですね」
相槌を上手に打てると、会話が弾みます。自分の気に入った相槌を探しましょう。
- 30日 「残念ですが、また次回を楽しみにしています」
お客様が、日専校に来る予定でしたが、都合で来られなくなりました。こちらからもメッセージを送りましょう。
- 31日 「この製品は素敵ですね」
誉める時は、人を誉めるだけでなく、物を誉めることも大切です。



第六章 言いにくいことを上手に伝えよう

- 1 言いにくい場面とは？
 - ① 注意したい ② 断りたい ③ 謝りたい ④ お願いしたい
- 2 何故言いにくいのか？
 - ① きっかけが無い。タイミングを見計らっている
 - ② 相手に配慮しなければと思う
 - ③ 上手なセリフが出てこない
 - ④ でも、言わないと、モヤモヤした気分になる
- 3 言う時の心構え（心の姿勢）
 - ① 感情的・強制的になりすぎない（×怒りモード、押し付けるなど）
 - ② 相手の言い分を聞こうという気持ちを持つ
 - ③ 言い訳はしないよう、自分に言い聞かせる
 - ④ 例え話・例示を心がける
 - ⑤ 相手に伝わったかどうかを確認するセリフを、意識して言う

以下 具体例を紹介します

1 お願い：「ご相談があるのですが」

若手「山本課長、**ご相談があるのですが**、・・よろしいでしょうか？」

上長「あ、いま、急ぎの電話を一本したいんだけど、その後でいいかな」

若手「はい、分かりました。宜しくお願いします」

・・・・・（3分後）

上長「田中君、終わったよ。OK。ところで、何だっけ？」

若手「実は、先日ご指示頂いた、新製品の試作品の製作をB会社に依頼する件ですが、費用の面で、意見が合わなくて、交渉が暗礁（あんしょう）に乗り上げてしまった感じなんです。このままでは、日程的に厳しくなりそうで・・」

上長「そうか。気にはなっていたんだけどなあ。で、先方の言いたいことは、何なのかな？」

若手「はい、その点ですが、簡単にポイントをメモに纏めてみました。こんな感じですよ」（簡潔にメモで説明をする）

上長「分かった。じゃあ、私が預かるよ。部長にも相談して、早急に結論を出すようにするから」

若手「有難うございます。助かります。宜しくお願いします」

2 お願い：「本当に申し訳ないのですが」

若手の田中君が、上長の山本課長に電話をする。トゥルルルル・・

上長「日立事業所、生産技術部です」

若手「お早うございます。田中ですが、山本課長は、いらっしゃいますか」

上長「はい、私です。田中君、お早う。何かあったの？」

若手「**本当に申し訳ないのですが**、熱があつて（頭が痛くて）体調を崩してしまいました。今日は、お休みをいただいてもよろしいでしょうか？」

上長「大丈夫か、夏風邪をひいたのかな。分かった。今日は、ゆっくり寝ていなさい」

若手「すみません。窓を開けて寝たのがいけなかったようです。失敗しました。ひとつお願いがあるのですが・・・」

上長「なんだっけ？」

若手「3時にB会社の佐々木さんが、新製品の紹介に来ます。私から、断りの電話を入れて、日程変更してもらおうほうがいいでしょうか？」

上長「あ、そうだったね。その件は、急いでいるから、代わりに久保田主任に私から頼むよ。任せて、心配要らないから」

若手「そうですか、有難うございます。ご迷惑おかけして、申し訳ありません。それでは、失礼します」

上長「はい、お大事にね」

3 断り：「できることならそうしたいのですが」

若手「遠藤さん、これが、新製品の提案書です。簡単に説明させてください（ポイントを3分間で説明する）」

お客「なるほど、結構今回の新製品は、頑張っている感じですね。ところで、田中さん。価格ですが、もう少し、安くできないものですかね」

若手「私としても**できることならそうしたいのですが**、原材料費の高騰（こうとう）で、製造原価がかなり上がってしまつて、これ以上の値引きは難しい状況です。ただ今回の製品は、機能的には従来機種よりも、省エネタイプになっていますから、毎月のランニングコストは、安くなります。そちらで、カバーして頂けると助かるのですが」

お客「そうですか、トータルで考えれば、安くなるって考えればいいのかな」

若手「ありがとうございます。アフタサービスの方は、従来同様しっかりやらせていただきますので、その点をご安心ください」

お客「基本的に、日立の製品はしっかりしていて、安心感があっていいよね。この線で、導入するよう、当社の検討会議にかけますよ。1週間くらい時間くれないかな」

若手「はい、分かりました。何かご不明な点がありましたら、お電話でもメールでも結構です。いつでもご連絡ください。お待ちしております。何か他にご質問などございましたら？」

お客「そうそう、ごめん。もうひとつだけ確認させて。納期は9月末だけど、大丈夫かな？」

若手「9月末ですね。大丈夫だと思いますが、念のため、一旦戻って、確認します。
すぐお返事させていただきます」

お客「10月初めにグローバルミーティングがあって、それに間に合わせたいんだ」

若手「はい、ご期待に沿えるよう頑張ります。本日は有難うございました」

4 注意：「別の視点で考えてみないか」

若手「これが、来期の新製品に織り込む新部品の提案書です。できれば次回の開発会議に出したいと思っています」

上長「そうだなあ、まあ悪くもないけど。他社と比べて、もうひとつ、インパクトが感じられない気もするなあ」

若手「今回は、時間的にも検討する余裕がなかったこともありまして・・・」

上長「やや、アイデアも煮詰まってきた感じもあるな。別の視点で考えてみようか」

若手「別の視点と言いますと」

上長「外形の型は変えられないけど、表面のプラスチックの質感を変えてみるのは、
どうかな」

若手「分かりました。そうですね、それでしたら、日程的にも間に合います。やってみましょう」

5 注意：「わざわざ言うのも気が引けるんだけど」

上長「田中君、ちょっといいかな」

若手「はい、山本課長、何でしょうか？」

上長「こういうことをわざわざ言うのも気が引けるんだけど。実は、あなたの服装のことだけど、事務所に來るのに、その襟（えり）なしの服とジーパンは、気になるかもしれないね」

若手「あ、これですか？すみません。休日出勤だからと思って」

上長「休日でも、皆仕事をしに來ているんだし」

若手「分かりました。次回から気をつけます」

上長「はい、よろしくね。遊びでは大いに楽しい服を着ていいですから」

6 その他の表現：注意する場面

① 「そうそう、〇〇〇と言えば、思い出したんだけど」

② 「そうそう、忘れてた、ごめん。もうひとつだけいいかな」

第七章 言いにくいセリフに挑戦しよう

あなたにとって、言いにくい、もしかすると、言うのを我慢してしまいそうなセリフって何でしょうか？会社の中だけでなく、会社の外（お店など）、友人との関係なども想定して、そのセリフを書き出してみましょう。上手な表現が、訓練を通して、段々とと言えるようになります。安心してください。

言いにくいセリフの事例 15

- 1 「この品物は、少し値段を引いてもらうことはできるのでしょうか？」
「これって、少し値引きして頂けますか？」
- 2 （高級な品物をデパートの売り場で見ている時）
「この品物を見せて頂いてもよろしいですか？」
- 3 「牛丼、並でお願いします。汁（つゆ）だくにしてください」
「牛丼、並、つゆだくで、お願いします」
- 4 （お蕎麦屋さんで）
「ねぎ、多目に入れてもらっていいですか」
- 5 （お蕎麦屋さんで、無料のトッピングが切れている時）
「紅ショウガがないので、お代わりを頂けますか」
- 6 「これ試着させていただいてもいいですか」
- 7 「先日、貸したお金 1000 円、返してもらってもいいかな」
- 8 「すみませんが、5000 円札を渡しましたよね。おつり間違っていないですか」
- 9 「先日配達をお願いして、昨日届く予定だったのですが、まだ届いていません。
確認して頂けますか」
- 10 「失礼ですが、この傘は、私のものだと思いますが」
- 11 （順番待ちをしている時）
「あのう、あとどのくらい待つことになりそうですか、あまり時間がないものですから」
- 12 「特急 2 枚東京まで買いたいのですが、機械の操作を教えてくださいませんか」
- 13 （電車の席の隙間を詰めてもらいたい時）
「すみません、少し席をつめていただいてもいいでしょうか」
- 14 （会食の席で中座する時）
「すみません。寮の門限が 8 時ですので、お先に失礼させていただきます」
- 15 （並んでいる列に、誰かが間違えて割り込んできた時）
「すみません、私ここに並んでいます」（自分を主語にしたほうがよい）

接客時のセリフ（日専祭など）

照れないで、笑顔で、相手の目を見て話しましょう。

- 1 「いらっしゃいませ」
- 2 「500 円、おあずかりします」
- 3 「150 円のおつりです。ありがとうございます」
- 4 「はい、焼き鳥、3 本ですね。承知しました」

第八章 メールの変現をマスターしよう

メールの文の頭・途中に使う 15 フレーズ

- 1 **大変恐れ入りますが**
大変恐れ入りますが、次回の会議にご持参ください。
- 2 **お忙しいところ**
お忙しいところ大変恐れ入りますが、ご回答いただければ幸いです。
- 3 **お手数をおかけしますが・・・**
たびたびお手数をおかけしますが、ご協力宜しくお願い致します。
- 4 **残念ですが**
今回は残念ですが、出席できません。
- 5 **あいにく**
当日はあいにく別の会議が入っておりまして、参加できません。
- 6 **喜んで**
喜んでお引き受けさせていただきます。
- 7 **お蔭さまで**
お蔭さまで、目標を達成する事ができました。
- 8 **ご足労をおかけしますが**
ご足労をおかけしますが、ご出席頂きたくお願い致します。
- 9 **・・・しそびれ**
前回の会議でご紹介しそびれ、大変申し訳ありませんでした。
- 10 **ご無理を申し上げますが**
今回もまたご無理を申し上げますが、ご了解頂きたくお願い申し上げます。
- 11 **差し支えなければ**
差し支えなければ、私も出席させて頂いてよろしいでしょうか。
- 12 **もしよろしければ**
もし（ご都合）よろしければ、ご一緒に参加いただけると幸いです。
- 13 **折角（せっかく）**
せっかくお誘い頂き、大変恐縮ですが、今回他の行事と重なり参加できません。
- 14 **すでにご存知かと思いますが**
すでにご存知かと思いますが、念のため連絡させていただきます。
- 15 **取り急ぎ**
メールで失礼ですが、取り急ぎご連絡させていただきます。

メールの語尾に使う 25 フレーズ

- 1 **宜しくお願い致します。**
以上2点の要望に関し、宜しくお願い致します。
- 2 **ご検討下さい。**
別添にて課題を纏めましたので、ご検討下さい。

- 3 よろしいでしょうか。
以上の通りでよろしいでしょうか。
- 4 承知しました。(致しました。)
開催場所の手配の件、承知しました。
- 5 ご確認をお願いします。
〇〇の入金状況に関し、ご確認をお願いします。
- 6 お聞かせ下さい。(頂けますか。)
貴職のご意見をお聞かせ下さい。
- 7 ご回答致します。(させて顶きます。)
先般のご質問に対し、ご回答致します。
- 8 ご報告致します。
今期の見通しに関し、ご報告致します。
- 9 拝見致しました。
先月の売上実績の報告書を拝見致しました。
- 10 問題ありません。(ございません。)
今回の会議の議題を確認しましたが、特に問題ありません。
- 11 ご返答いたします。
先日のお問い合わせに関し、ご返答いたします。
- 12 ご遠慮下さい。
車での来社にご遠慮下さい。
- 13 ご参考にして下さい。
前回の会議の議事録を送りますので、ご参考にして下さい。
- 14 ご返事をお待ちしております。
ご出席の可否についてご返事をお待ちしております。
- 15 ご都合はいかがでしょうか。
来週会議を開催したいのですが、ご都合はいかがでしょうか。
- 16 していただけると幸いです(幸甚です。)
また本セミナーにご参加いただけると幸いです。
- 17 いかが致しましょうか。
前回の議事録の配布先はいかが致しましょうか。
- 18 申し訳ありません。(ございません。)
今回はご期待に添えず申し訳ありません。
- 19 失礼致しました。
先日の会合ではご挨拶できず、失礼致しました。
- 20 恐れ入ります。
早速ご回答いただき、恐れ入ります。
- 21 (どうも)有り難うございます。
いつもご出席いただき、有難うございます。
- 22 お疲れ様でした。
1週間の海外出張、大変お疲れ様でした。

23 **しかねます。**

〇〇製品の値引きは、当社では対応しかねます。

24 **お世話になっております。**

従業員の健康管理に関し、日頃大変お世話になっております。

25 **ご連絡下さい。**

ご都合が良い時にいつでもご連絡下さい。

メールで使用しない表現 15

1 × **教えてくださいませんか。**

○ もう少し詳細の仕様についてご教示下さい。

2 × **ないです。**

○ 特に質問はございません。

3 × **知らないだろうけど**

○ ご存じないかもしれませんが

4 × **それは違います。**

○ 確かにそういう考え方も理解致しますが、私は以下のように考えております。

5 × **返答させていただきます。**

○ 別途営業部門に確認し、ご返答いたします。

6 × **〇〇さんでいいから、対応して下さい。**

○ 急ぎの内容ですので、〇〇様に担当をお願いします。

7 × **聞いていません。**

○ 本件の詳細については、存じ上げません。

8 × **ちょっと**

○ 当日はあいにく別の会議があり、対応できません。

9 × **・・しか（ありません。取れません。）**

○ 1時間でしたら、時間を取ることが可能です。（肯定的、積極的な表現に）

10 × **・・できないわけではありません。**

○ 2週間いただければ提案書をお持ちすることができます。（二重否定は使わない）

11 × **・・でなければいけません。**

○ 来週までにご回答頂けませんでしょうか。（高圧的、決め付ける言い方は避ける）

12 × **違います。間違っています。**

○ ご注文いただいた数量は〇〇では無いでしょうか。（ご確認頂けますか）
（初めから相手が間違っていると断定した言い方にしない。）

13 × **やっている**

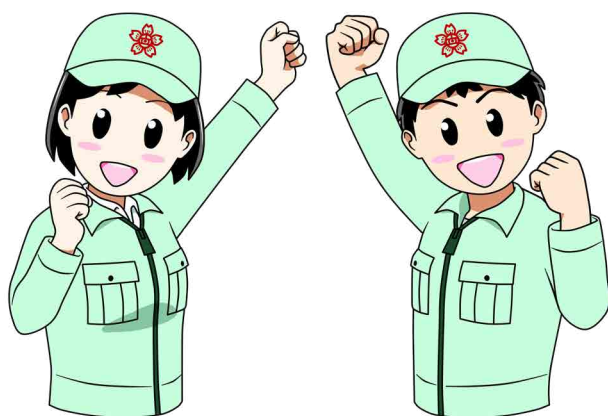
○ まだ会議が続いております。（営業をしています。）（上品で丁寧な印象を）

14 × **すごいですね。**

○ 貴社の売上の伸びは素晴らしいですね。

15 × **たいしたことはありません。**

○ お誉めいただき光栄です。（どうも有り難うございます。）（このほうが好印象）



会話力を磨く

発行所：日立工業専修学校

(〒316-0032 日立市西成沢町2-17-1)

編集者：山崎 一平

発行日：2018年8月31日

