

# スキルアップ通信 VOL.141

「もう一度おっしゃっていただけますか」ではダメ…

相手の声が聞きとれなかった時に使うべき正しい日本語

電話などで相手の声が聞き取れなかった時、どう応じればいいのか。『もう一度おっしゃっていただけますか』は相手に同じ動作を求めることになる。『もう一度おうかがいしてもよろしいでしょうか?』と主語を入れ替えて応じた方がいい

## 誠意と丁寧さが伝わる謝罪の言葉

相手に対して失礼なことを口にしてしまい、「あっ!」と思ったもののすでに手遅れで、気まずい思いをしたことはありませんか? 悪気はなく、つい口がすべったというのが本当のところではないでしょうか。

「失礼いたしました」「申し訳ございませんでした」と言うのは当然ですが、その後で黙り込んでしまったら、二重に失礼な印象を与えてしまいます。

お詫びとともに相手にわかってもらいたいのは、「思ってもいないことを言ってしまって後悔している」「言い間違いだったので許してほしい」「不快感を与えてしまったことを反省している」ということ。ここでは「意図せず失言してしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます」と言いましょ。

あくまでも本心ではなく不可抗力だったというニュアンスを、責任逃れに聞こえないように伝えるために、「意図せずして」「意に反して」「図らずも」「心ならず」などの言葉を用います。言ってしまったことは取り消せませんが、誠意と丁寧さは伝わるはずですよ。

## クレーム対応で大事な2つのこと

クレーム対応など、ビジネスにおいてお詫びする場面は多々あります。

明らかに自社に非があるクレームの電話について、「失礼いたしました」「申し訳ありませんでした」だけで乗り切ることは困難です。「それしか言えないのか」と、相手はさらにヒートアップすることでしょう。

クレームの初期対応に必要なのは、“謝罪” & “共感” です。相手は、不利益をこうむった上に不快な思いをし、またクレームの電話をかけるという手間と時間をかけています。ですので、謝罪だけでなく、相手の思いに寄り添い共感することが必要なのです。

ここでは、「私どもに不行き届きがあり、大変申し訳ございませんでした。不快な思いをさせていただきましたこと、お詫び申し上げます」と言いましょ。「ご不便、ご不自由をおかけした」「ご不安にさせた」など、状況に応じて使い分けることも大切です。

謝罪は、ビジネスのキモでもあります。謝罪の仕方によっては見限られることもありますし、逆に信頼されることもあります。プラスに転じる謝罪ができる人は、どんな仕事をしてもうまくいくことでしょう。

## 相手からの信頼度が上がる言い換え

商談でクライアントから値下げ交渉をされた時、それがあまりに無理な要求だったために、つい「それは、私からは何とも…」と言ってしまったことはありませんか?

もちろん、それが本音であり事実ではありますが、相手は当事者意識に欠けていると感じるでしょう。要求に応えることが100%不可能であったとしても、即答するのは避けたいもの。かといって、可能性があるように見せるのも危険です。

ビジネスだけでなくプライベートでも同様ですが、コミュニケーションで大切なのは相手の気持ちを一旦受け止めること。どんなに無理なことでも相手の「思い」だけは受け取って、何とかして応えたいという「思い」を伝えます。応えたいという「思い」なら、OKの言質を取られることにはなりません。

ここでは、「私では判断いたしかねますので、一旦持ち帰り上席にかけあってみます。明日の正午まで

# スキルアップ通信 VOL.141

お時間いただけますでしょうか」と言うのがベストです。

「確認する」ではなく「かけあう」と言うと、相手側に立つニュアンスが出ます。立場は自社側ですが、「思い」は相手側というのがポイント。信頼度が格段にアップします。

## 絶対に言い間違いをしてはいけないこと

絶対に言い間違いをしてはいけないのは、人の名前です。人によっては、名前を間違えられることに強い不快感をおぼえる方もいるので要注意です。

名刺をもらった相手が珍しい名前の場合、その場で確認します。相手が名乗りながら名刺を出したとしても、聞き慣れない名前の場合なかなか記憶できません。忘れて間違えるリスクがあるくらいなら、何度でも確認しておきましょう。

注意したいのは、聞き方。「変わったお名前ですね」と言うのは失礼にあたるので、「初めて拝見するお名前です。なんとお読みすればよいでしょうか」と尋ねます。

名前の特徴を見て、「どちらのご出身ですか」「〇〇の地方に多いお名前ですよ」と言う人がいますが、初対面で個人情報に踏み込むような質問は避けた方が賢明です。もし相手が自ら「〇〇の出身なんです」「〇〇地方の名前でして」と言ったら、「そうなんです」と話を広げてもかまいませんが、こちらから切り出すのはやめましょう。

## 「もう一度おっしゃっていただけますか」はダメ

「もう一度おっしゃっていただけますか」ですが「おっしゃる」の主語は相手、つまり相手に同じ動作を繰り返してほしいと頼んでいることになります。「もう一度おうかがいしてもよろしいでしょうか？」ですと、「おうかがいする」の主語は自分。もう一度相手が同じことを言うという結論に変わりはありませんが、「うかがう」という自分の行動に焦点を当てる言いの方が、遠回しでやわらかく伝わります。

電話で相手の声が聞き取りにくい時も同じ。「お電話が少々遠いようなのですが」と電波のせいにしたうで。「恐れ入りますが、もう一度おうかがいできますか」と伝えます。

頼みにくいことを伝える時には、主語を入れ替えて動作主体を自分にするというのは一つのコツです。失言をカバーする方法とともに、そもそも失礼にならない言い方をマスターしておくのも社会人の心得です。

プレジデントオンライン 諏内えみ「マナースクール・ライビウム」代表

新型コロナウイルスの感染も大分落ち着いて来ました。規制も緩和され今年は各地のイベントも通年通り開催されるところも多いようです。さらにGW明けにはこれまでの第2類からインフルエンザと同じ第5類に分類されるようで、ますます人々の行動が活発になりそうです。この機会に是非福島県を訪れてみませんか？ 今私が行ってみたいのは、会津柳津町。



2011年の豪雨で甚大な被害を受けた只見線が、昨年10月に11年ぶりに全運転再開しました。四季折々の美しい風景が楽しめます（福島県会津若松市の会津若松駅から新潟県魚沼市の小出駅間を結ぶ全長135.2kmのローカル路線）。また赤ベコ発祥の地でもあります。東北地方では、「牛」のことを「ベコ」と呼びます。体色の赤には魔避けの効果、黒い斑点は痘を表し、病にかかっても重くならないように子どもに赤ベコを贈る風習があったようです。銘菓「あわまんじゅう」も美味しいです。二度と災難に



「アワ」ないように御護符として配られたのが名物になったと言われています。こしあんが餅米とあわの生地で包まれていて、蒸かしたてが絶品です。会津ソースカツ丼やお蕎麦も堪能できます。温泉や美術館、また会津若松も近いので観光施設が沢山あり見どころ満載です。是非訪れてみてください。