

横浜経理専門学校

基礎から学ぶ

ビジネスマナー講座

第9回

2014年1月号(年10回予定)

学校法人 田村学園 横浜経理専門学校

教務部キャリアデザイン室 発行

〒220-0011 横浜市西区高島2丁目2番11号

電話 (045) 453-5500

FAX (045) 453-2776

<http://www.tamura.ac.jp/keiri/index.html>

第9回は、『第一印象を良くするポイント』の5つめの『あいさつ・返事』についてご紹介します。

毎日欠かさないあいさつについて、ここでもう一度見直してみましょう。

第9回のテーマ

1. 『あいさつ』の語源・意味
2. あいさつの役割
3. あいさつのポイント
4. 職場での基本的なあいさつ

1. 『あいさつ』の語源・意味

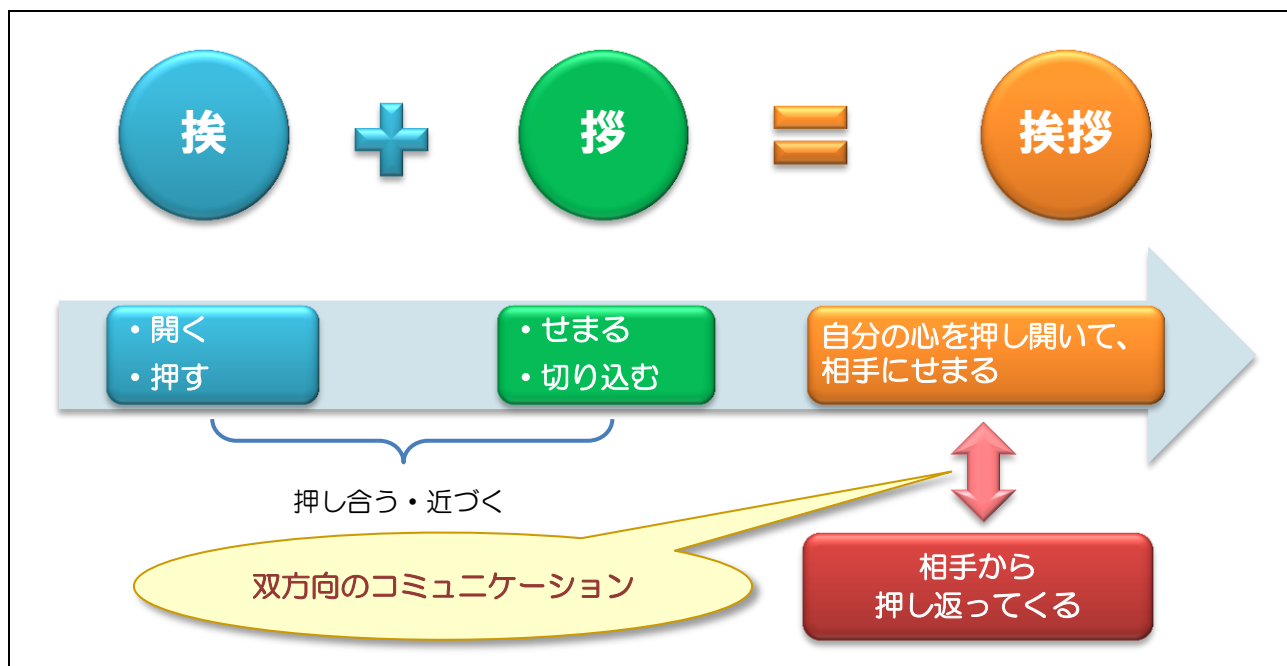
『あいさつ』の語源は、禅宗の禅問答において、言葉や動作で相手の悟りの深さ（相手の境地、力量など）を試す「一挨一拶（いちあい いちさつ）」に由来しているといわれています。

『挨拶』の『挨』は「開く、押す」、『拶』は「せまる、切り込む」という意味があり、ともに「押し合う・近づく」という意味があります。

『自分の心・気持ちを押し開いて、相手に近づき、相手から押し返ってくる』という、お互いに押し合うさまのことをいいます。

このことから、『あいさつ』は、双方向のコミュニケーションで成り立っていることが分かります。





2. あいさつの役割

1 コミュニケーションの基本

人間関係は、『あいさつに始まり、あいさつに終わる』といわれます。人が出会ったとき、あいさつがコミュニケーションのきっかけとなり、そこから会話が生まれ、相手との距離を縮めることができます。

したがって、最初にきちんとあいさつができなければ、コミュニケーションのきっかけを逃してしまうことになるのです。

あいさつは社会の常識であることはもちろんのこと、コミュニケーションの基本といえます。

2 人間関係を広げ、円滑にする

初対面の人とあいさつを交わすことで、新たな人間関係を築き、広げていくことができます。

「あいさつ」と「返事」は、親しみや温かみ、明るい雰囲気を作り、より良い人間関係を築く要素です。

気持ちの良いあいさつと返事は、相手の心に残ります。反対に、形式だけのあいさつは、相手の心に届かず、本来の役割を果たすことができません。

3 相手の存在を認める

相手を認める行為を『承認』といいます。あいさつは、その中の『存在承認』として、その人の存在自体をあなたが「認めている・見ている・気にかけている」ことを相手に伝え、安心感・信頼感を与える役割もあります。

あいさつしたのに、相手からあいさつや返事が返ってこなかったとき、「無視されたのかな…」と不安になったり、「失礼だ!」と不愉快に感じたりしたことはありませんか? 『承認』されず、欲求が満たされない状況は、不安や不満を抱かせてしまうのです。

あいさつを通じ、相手の存在を承認していることを積極的に伝えることが大切です。

『存在承認』

人は、他人や集団、社会から「認められたい」「褒められたい」など、自分自身が価値ある存在であり、尊重されたいという欲求を持っています。この欲求を『承認欲求』といいます。存在を認めてもらったり、ちょっとした変化に気づくなど『承認』されることで、自己肯定感が高まり、自分に自信が持てるようになったり、物事に意欲的に取り組むなど、やる気が出てきます。

このように『存在承認』は、相手の『承認欲求』を満たし、行動・姿勢・顔の表情などに変化を起こします。

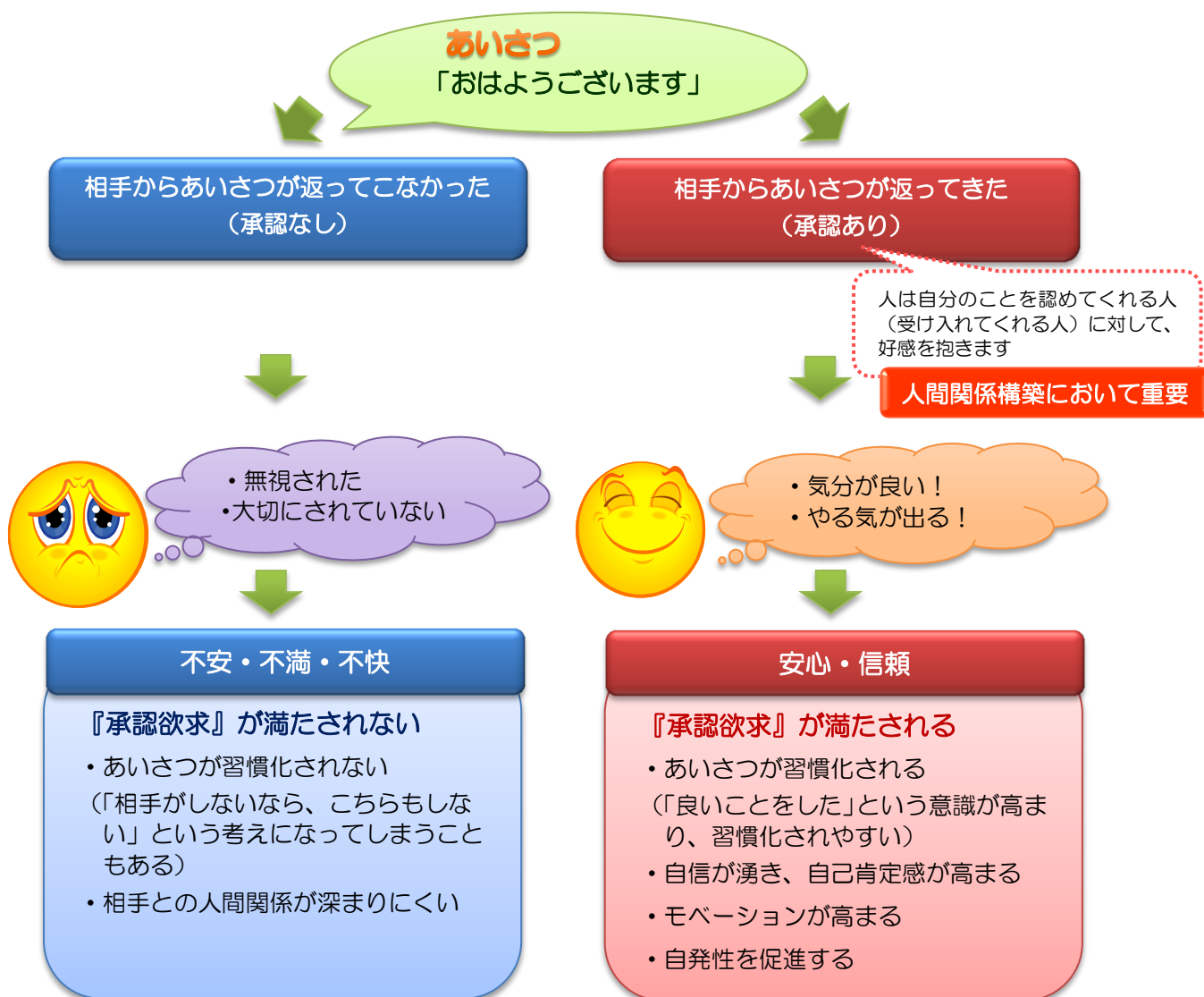
『存在承認』

- あいさつをする
- 声をかける
- 名前を呼ぶ
- 目を合わせる
- 相手の話をしっかり聴く
- 役割を与える など

※『承認』には、『存在承認』のほかに、相手の成長、変化、成果などに対する承認もあります。

これらは、できているようで意外とできていないことが多いようです。親しい相手に対して、つい疎かになってしまったり、初対面の人に声が小さくなってしまったり、声をかけるのをやめてしまうことはありませんか？頭の中で理解するだけでなく、言葉や態度で表現することが大切なのです。

『承認』は信頼関係を深める重要な要素です。『存在承認』は、いずれも難しいものではありません。毎日のことだからといって省略するのではなく、継続することで効果がよりいっそう高まります。



3. 『あいさつ』のポイント

あ

明るく

- ・明るく、ハキハキしたあいさつは、職場の活力の源です。相手にさわやかな印象を与え、お互いの活力となり、職場の雰囲気を良くします。

い

いつも

- ・その日の状況や気分、相手によって、あいさつをしたりしなかったりするのではなく、いつでも、誰に対してもあいさつを心がけ、習慣化しましょう。
- ・「いつも変わらず、安定している」ということは、人から信頼を得るために大切な要素です。

さ

先に

- ・あいさつは、自分から積極的にすることに大きな意味があります。自分から発信し、相手よりも先にあいさつをすることで、人間関係を自ら作っていくことができます。

つ

続けて

- ・毎日欠かさず、継続することが大切です。

『あいさつは、するのが当たり前、されたら返すのが当たり前』です。しかし、時には相手からあいさつが返ってこないこともあります。あいさつを返してもらうためにあいさつをしているわけではありません。

大切なのは、自分から進んで声をかけること、そして続けることです。そうすることで、相手も心を開いてくれます。

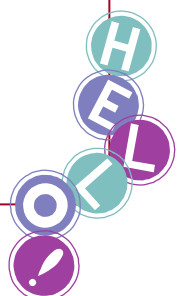
ポイント

あいさつは、『相手の心を開くカギ』

あいさつは、まずこちらから心を開くこと、つまり相手に先に声をけることが大切です。そのとき、ただすればよいというのではなく、『感じがよい』ことが大切です。

- ・あいさつするときに、相手の名前を呼ぶと、より印象が良くなります。
- ・お辞儀をするときと同様に、アイコンタクトを取ることも大切です。

『私はあなたに気付いています』という『存在承認』のサインです。



4. 職場での基本的なあいさつ

1. 出社から退社まで

1 朝、出社したとき

「おはようございます」

- ・朝、出社したときは、明るく元気にあいさつしましょう。一日の始まりのあいさつは、特に重要です。

2 職場の人が外出するとき

「いってらっしゃい（ませ）」

- ・気持ちよく外出できるように、明るく声をかけましょう。

3 職場の人が会社に戻ってきたとき

「お帰りなさい（ませ）」

- ・外出していた人が会社に戻ってきたときは、明るいあいさつで迎えます。

4 自分が外出するとき

「〇〇に行ってまいります」

- ・仕事で取引先などに外出するときは、上司に許可を得て、周りの人に行き先と帰社予定時間などを告げてから外出します。

5 自分が会社に戻ったとき

「ただいま帰りました」「ただいま戻りました」

- ・無言で着席せず、会社に戻ってきたことを職場の人に知らせるあいさつが必要です。その後、上司に結果や経過を報告します。

6 職場の人が先に帰るとき

「お疲れさまでした」

- ・相手をねぎらうことばです。
- ・「ご苦労さまです」は、目上の人が目下の人に使うことばなので、注意しましょう。

7 退社するとき

「お先に失礼いたします」

- ・まだ仕事をして残っている人に、必ず一言、あいさつしてから帰りましょう。



2. 感謝やお詫びの気持ちを表すことば

お礼や感謝の気持ちは、素直に表現し、相手に伝えるようにしましょう。お詫びするときは、しっかり受け止めて、心からお詫びします。それぞれタイミングも重要です。

1 お礼や感謝の気持ちを表すとき

「ありがとうございます」

- ・お客さまや取引先だけでなく、職場の人に対しても忘れないようにします。

2 お詫びや謝罪の気持ちを表すとき

「申し訳ございません」「失礼いたしました」

- ・お詫びをするときは、誠意のある態度が求められます。平謝りでは、かえって相手の気分を害することになります。

3. 返事

声をかけたとき、相手からすぐに気持ちのよい返事が返ってくると人は安心し、気分もよいものです。返事は意欲の表れです。

1 名前を呼ばれたときの返事 質問に対する肯定の応答

「はい」

- ・呼ばれたらすぐに、明るく気持ち良く「はい」と返事をしましょう。
- ・作業中に相手に声を掛けられたときは、作業をいったん止めて、すぐに返事をします。

2 依頼や要求、指示を受け入れるときの返事

「かしこまりました」

「承知いたしました」

「承りました」

- ・「分かりました」を、丁寧に表わすことばで、承諾したときの返事です。

ポイント

あいさつが満足にできない人は、仕事の能力まで疑われてしまうほど、あいさつは重要です。

《あいさつができない人・あいさつしない人の印象》

- ・あいさつの習慣がない、または、常識がない人
- ・コミュニケーション能力がない（協調性がない、気難しいなど）

実際は違うかもしれませんが、決してよいイメージを与えることはできません。

たまたまあいさつしなかっただけでも、このような印象を与えてしまうことを覚えておきましょう。

あいさつするときの表情や声の出し方などによって、与える印象が違ってきます。相手やその場にふさわしいものであるか、表現方法についても考えてみましょう。