

2024年度 CS講座

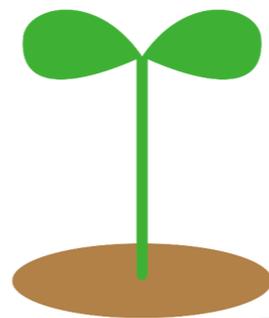
初中級

動画教育用テキスト

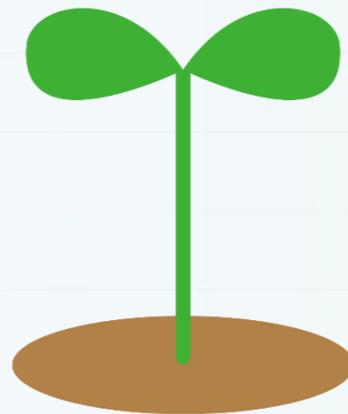
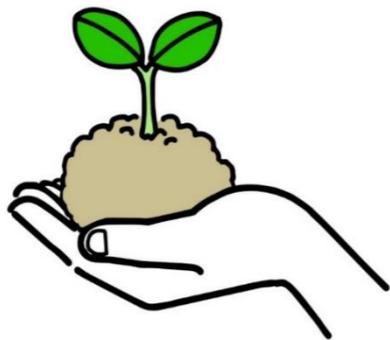


株式会社エフ・ユー

初中級講座 研修の目的



「お客さま(相手)の立場に立った気遣い、
お客さまの期待以上のご満足」といった
『CSマインド(Customer Satisfaction お客さま満足)』を
意識した基本行動を
各人のキャリアアップを目的に
「初中級講座」をとおして
一緒に確認してまいりましょう。



本講座では、各人が会社の代表として
仕事の成果を高める「ビジネスマナー」と
「ビジネスコミュニケーション」の基本を
再確認します。

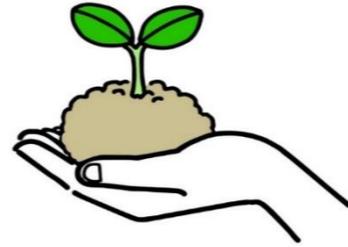


**「ビジネスマナー」とは、
様々な人と円滑に仕事を進める上で
相手（お客さま）への思いやりを
「目に見えるカタチ」にしたものです。**



**思いやり・気遣い・気配りなど
働く上での良好な人間関係の基本となります。**

◆ 「初級講座」の振り返り



言葉遣いの基本

要Check!



- ◆仕事をしていく上で、信頼関係を築くためには日々の会話の積み重ねが重要です。本講座では、**相手との関係性、相手・状況に合わせて使い分ける「言葉のバリエーション」**を確認しましょう。ビジネスコミュニケーションスキルに、さらに磨きをかけ、仕事の成果を高めてまいりましょう。



言葉のバリエーションを増やし 仕事の成果を高めましょう。

私は丁寧な言葉を使う必要もないけど。

言葉のバリエーションが増え
ると相手や状況に合わせて
使い分けることができますね！



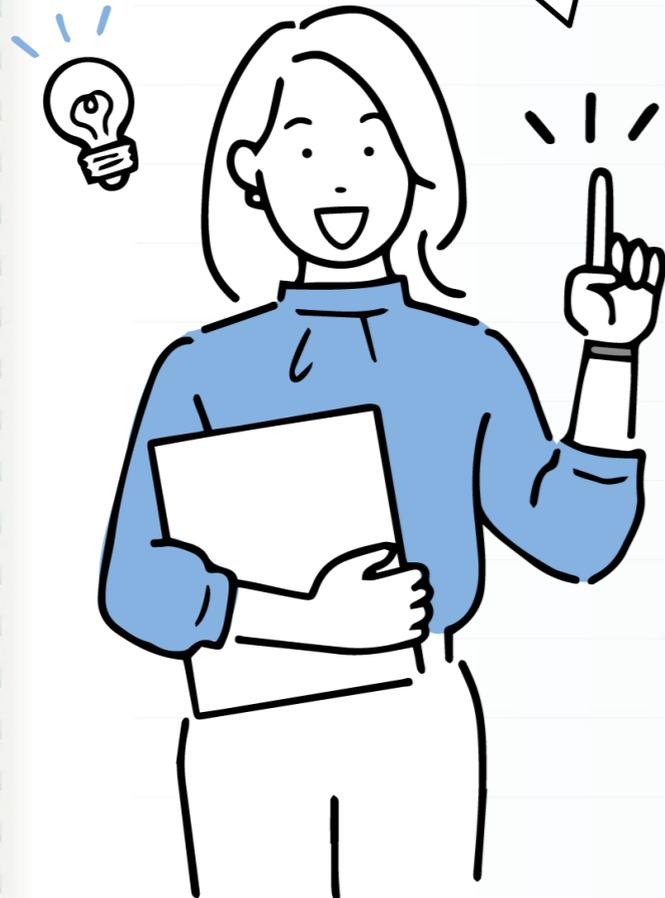
受講前



受講後

◇ 「クッション言葉」とは

初級の
復習です！



相手に何かを頼む時、
相手の意向に沿えず、お断りする時
など、言葉の前にワンクッションおく、
「**気遣いを示す言葉**」です。

◇クッション言葉 5つのポイント

初級の
復習です！



特に5つのビジネスシーンにおいて
良好な人間関係を築く上で
「**気遣いを示す言葉**」が大切です。

- ①相手に何かを頼む時
- ②相手の意向に沿えずお断りする時
- ③提案する時
- ④個人情報进行伺う時
- ⑤報告・感謝の意を表す時

◆クッション言葉

①相手に何かを頼む時

気遣いを示す言葉

①相手に何かを頼む時

「お手数ですが・・・」

「お手数をおかけいたしますが・・・」

「恐れ入りますが・・・」

「恐縮でございますが・・・」

✉「ご多用とは存じますが・・・」

復習



◆クッション言葉

②相手の意向に沿えず、お断りする時

気遣いを示す言葉

②相手の意向に沿えず、お断りする時

「(大変/誠に)申し訳ございませんが、
あいにく・・・」

☞代替案の提示！

「もしよろしければ、

～ではいかががでしょうか？」

要Check!

復習



◆クッション言葉 ③提案する時

気遣いを示す言葉

③提案する時

「よろしければ、折り返しお電話を～」

「もしよろしければ・・・」

「お差し支えなければ・・・」

要Check!

復習



◆クッション言葉 ④個人情報をうかがう時

気遣いを示す言葉

④個人情報を伺う時

「差し支えなければ・・・」

「お差し支えなければ・・・」

☞理由：～のために、

お差し支えなければ、

携帯番号をお聞かせいただけますか？」

復習



◆クッション言葉 ⑤報告をする時

気遣いを示す言葉

⑤報告・感謝の意を表す時

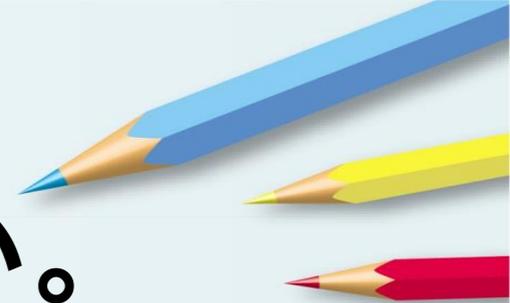
「おかげさまで～

ありがとうございます」

要Check!

復習

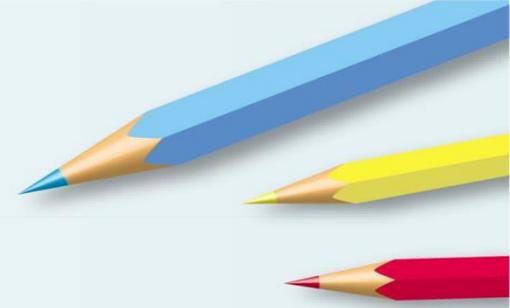




 初級講座の振り返りは、いかがでしたか。
日々、忙しい中、忘れてしまうこともあり、
研修は、繰り返しの学習が重要ですね！



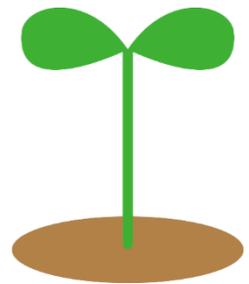
次のページから
「初中級講座」です。
一緒に
確認しましょう！



初中級講座

1. 好ましい言い回し

- ① **クッション言葉 + 依頼形**
- ② **命令形は、依頼形へ**
- ③ **否定形は、肯定形へ**



◇「物は、言いようで角が立つ」と言われるように
円滑な職場の人間関係を築く上で「**好ましい言い回し**」
は大変重要な気遣いがある言葉です。

「初中級講座」では、初級講座で学習した
「**クッション言葉（気遣いを示す言葉）**」をベースに
「**好ましい言い回し**」を学習してまいりましょう。



◆好ましい言い回し

①クッション言葉＋依頼形

「**依頼形**」とは
「**～していただけますか**」と
語尾を柔らかい言葉にして相手に
依頼する話し方です。



例：「お手数ですが（クッション言葉）
ご確認**いただけますか**」

② 命令形は、依頼形に言い換えましょう。

お客さま、目上の方に対して

× 「～してください」 → ○ 「～いただけますか」

例：× ご確認 **ください**。 →

○ ご確認 いただけますか。

○ ご確認 いただけますでしょうか。



指示・命令口調である

「～してください」は、

お客さまや目上の方には、使わず
「依頼形」に言い換えましょう。

③ 「否定形」は「肯定形」に言い換えましょう。

× 「できません」「わかりません」「ありません」などの否定的な言葉は、相手にマイナスの印象を与えてしまいます。相手の意向に沿えず、お断りする時は、肯定表現を使い、前向きに捉えていただくよう心がけましょう。

プラスα、「代替案」も大切です。



◇ビジネスシーンのお断りは、
相手を不快にさせないよう、気遣いを示しましょう。

3ステップ

① クッション言葉

(大変/誠に) **申し訳ございませんが、
あいにく・・・**

② 否定形を肯定形へ

×できません

→ **いたしかねます**

×わかりません

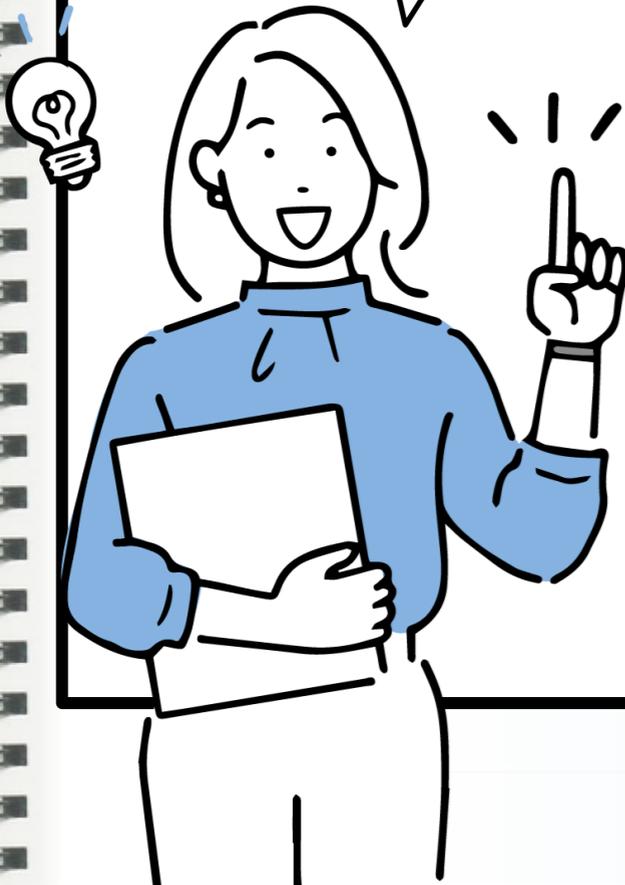
→ **わかりかねます**

×ありません

→ **切らしております**

③ 「代替案」

もしよろしければ、～ではいかがでしょうか？

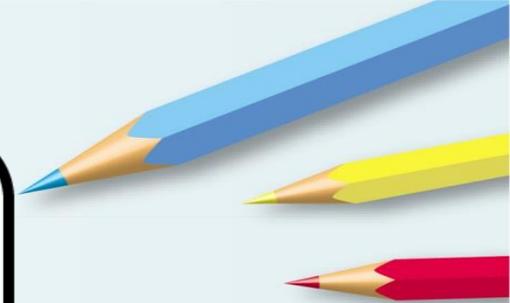




📖 日頃のビジネスシーンを振り返ってみましょう。

円滑な信頼関係を築く上で言葉づかいについて心がけてみようと思う「**気づき**」はありましたか？





「気づき」は、
「**行動変革**」に
繋げましょう！

練習問題 3問

「好ましい言い回し」に
言い換えましょう。



練習問題 好ましい言い回しに言い換えましょう。



練習問題① 電話の場合

「少々お待ちください」

練習問題② 電話
「すみません。
本日、伊藤は外出し
ていますが…」

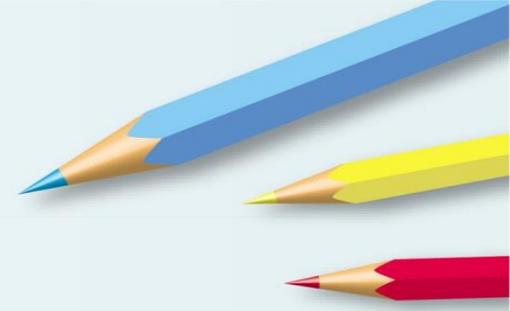




練習問題③
メール・文章の場合
お客さまに対して
「資料をご確認ください」

メールの場合は、
一方的、高圧的と
時として誤解を
招きやすいですね…。





勉強タイム

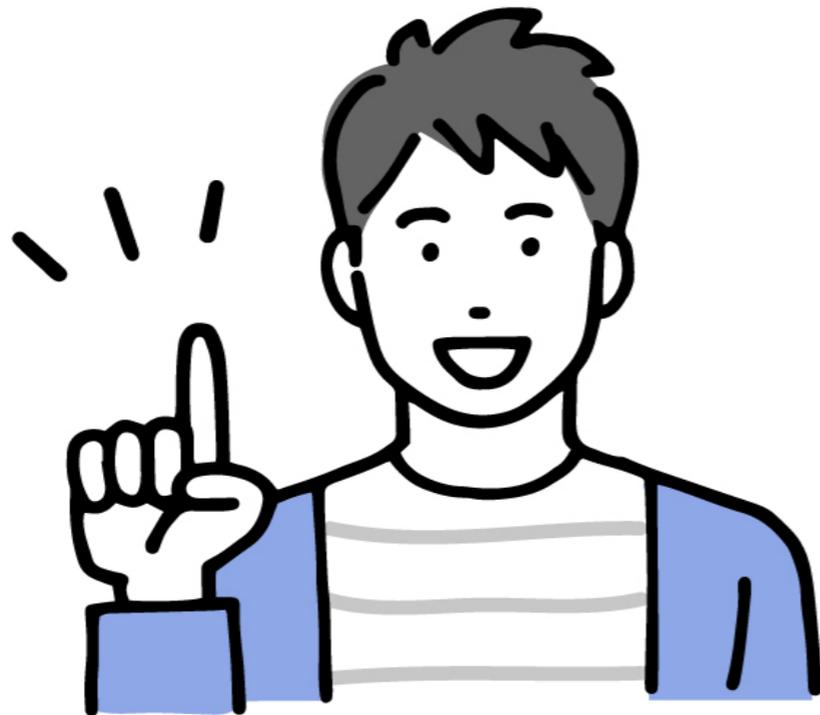
「好ましい言い回し」に言い換えましょう。

練習問題①

練習問題②

練習問題③

memo



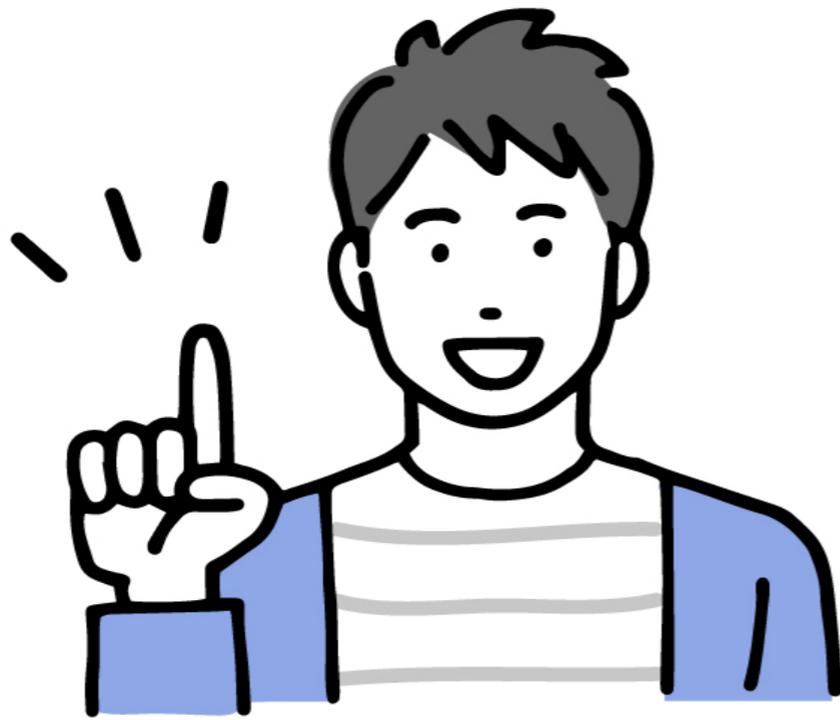
練習問題①

- × 命令形「～ください」
- 依頼形
「～いただけますか」

解答

恐れ入りますが、
少々、
お待ちいただけますか。





解答

練習問題②

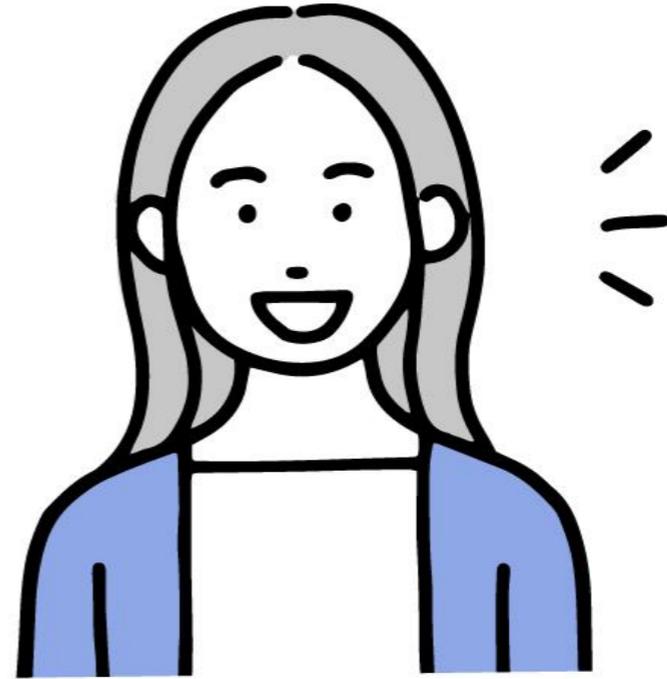
1. クッション言葉
(相手の意向に沿えず
お断りする時)
2. 代替案

申し訳ございませんが、
あいにく、～でございます。
もし、よろしければ、
～ではいかがでしょうか。



練習問題③

メールでは会話より
丁寧な言葉づかいが
大切ですね！
命令形は、依頼形へ



解答(メールの場合)
ご多用と存じますが、
ご確認いただけます
でしょうか。
どうぞ宜しく
お願いいたします。



◇好ましい言い回し プラスα

メール・文章で使うあらたまったフレーズ
相手や状況に応じて使い分けましょう。

解答



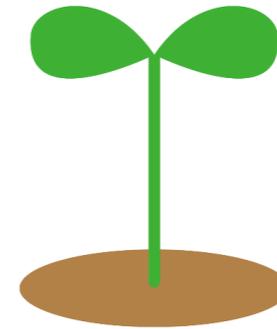
- × ご確認ください。(命令形)→
- ご査収くださいますようお願い申し上げます。
- ご確認くださいただければ幸いです。

たいへん
よくでき
ました

初中級講座

2. ご指摘の要因 NGワード

バイト敬語と何様敬語



◇ 『バイト敬語』とは、コンビニエンスストア、ファミリーレストランなどで、接客時に使われている傾向にある間違えた言葉づかいのことです。
「コンビニ・ファミレス敬語」などとも呼ばれます。



◆ 『何様敬語』とは、自分の方が立場が上、偉いと相手に「上から目線」と誤解を与えてしまう言葉づかいのことです。



練習問題 3問

「バイト敬語」「何様敬語」を
正しいビジネス用語に
言い換えましょう。



練習問題① お客さまに対して

×「伊藤さまでよろしかったですか？」

正しい
ビジネス用語は？



バイト敬語で
NGワードです。



練習問題② お客さま・目上の方に対して × 「了解しました」

正しい
ビジネス用語は？

上から目線で
何様敬語
NGワードです。

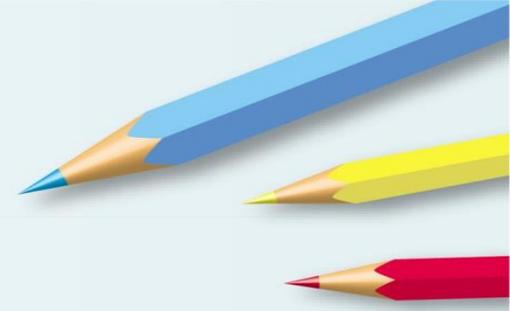


練習問題③ お客さまに対して × 「お名前を頂戴できますか？」

正しい
ビジネス用語は？

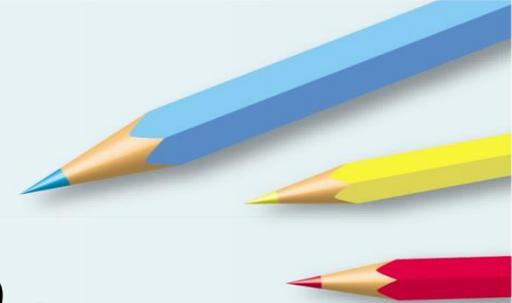
バイト敬語で
NGワードです。





勉強タイム

「バイト敬語」「何様敬語」を
正しいビジネス用語に言い換えましょう。

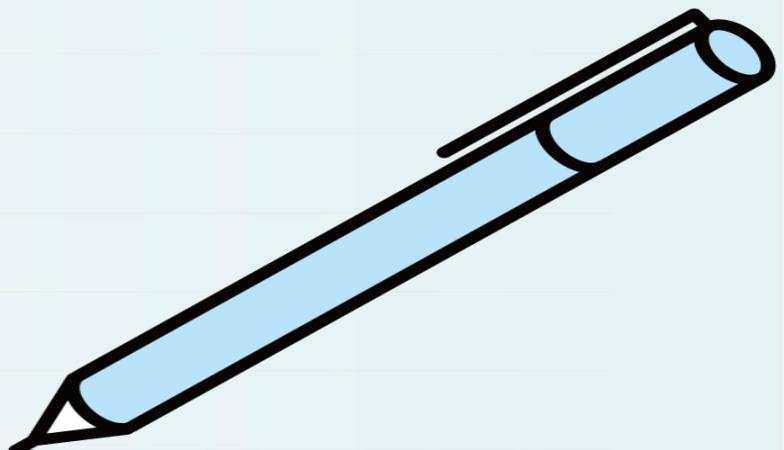


練習問題①

練習問題②

練習問題③

memo



解答

練習問題①

- 「伊藤さまでよろしいでしょうか」
- 「伊藤さまでいらっしゃいますか」

練習問題②

- 「承知いたしました」
- 「承りました」
- 「かしこまりました」

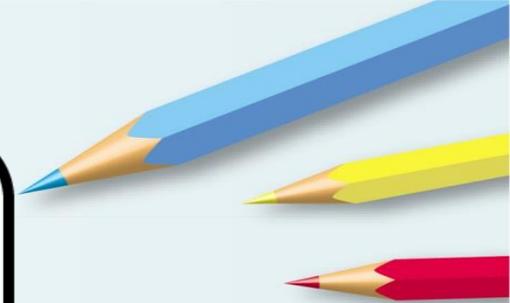
練習問題③

- 「お名前をお教えいただけますか？」
- 「お名前をお聞かせいただけますか？」

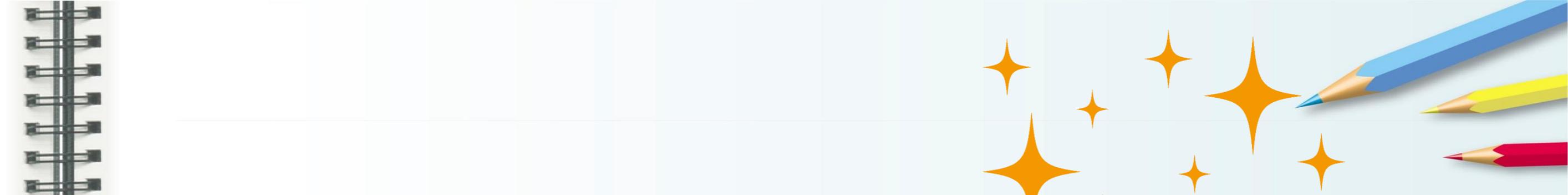


「初中級講座」を
ご一緒に受講いただき
いかがでしたか？





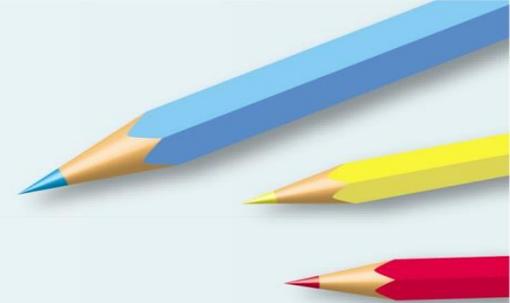
「気づき」は、
「**行動変革**」に
繋げましょう！



本日は、「**初中級講座**」をご受講いただき
ありがとうございます。スキルアップには、日頃のビジネスシーンを振り
返り、**基礎の再確認**が大変重要です。お一人おひとりが気づかれた課
題は「**行動変革**」に繋げ、ステップアップを図り学習を深めてまいりま
しょう。



エネルギー分野における技術集団として
安心・安全・環境を支え、
お客さまに信頼される会社。
一人ひとりがブランドメーカーとして。

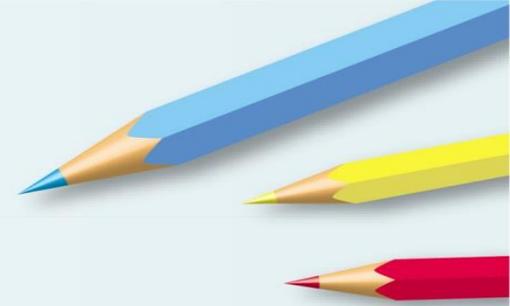


次回は、
「中級講座」です！



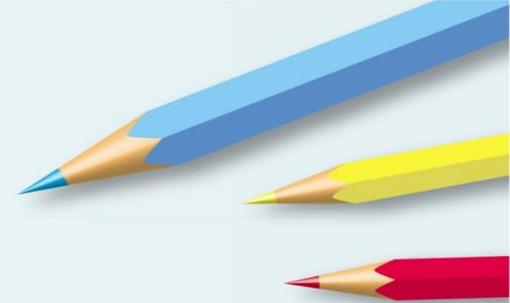


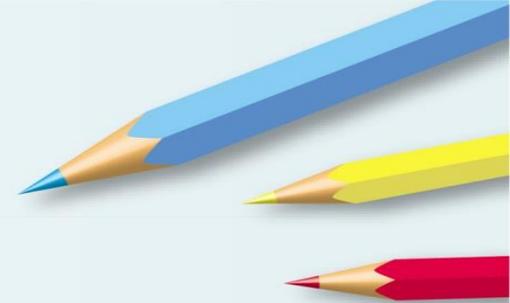
Memo





Memo





2024年度 CS講座 初中級 動画教育用テキスト

テキスト発行：  株式会社エフ・ユー

技術部 研修事業グループ

チーフ コンサルタント/講師 伊藤 洋子

2024年7月発行/禁無断転載