

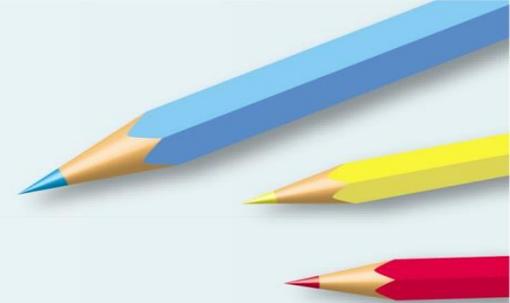
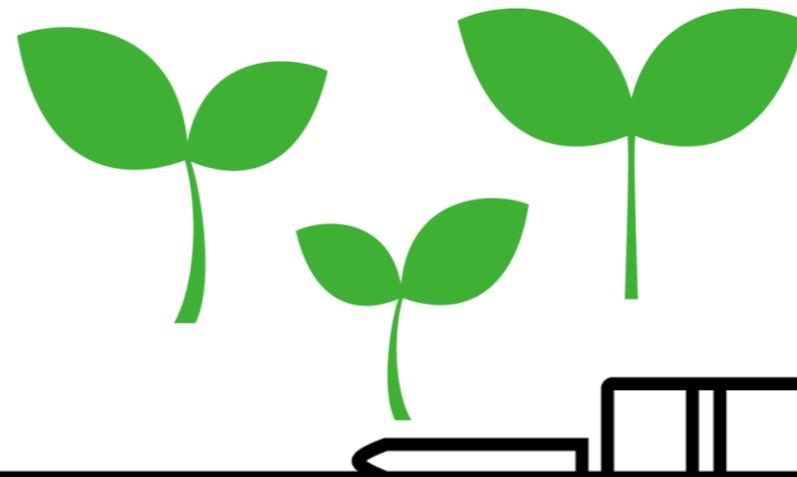
2024年度 CS講座 中級

動画教育用テキスト

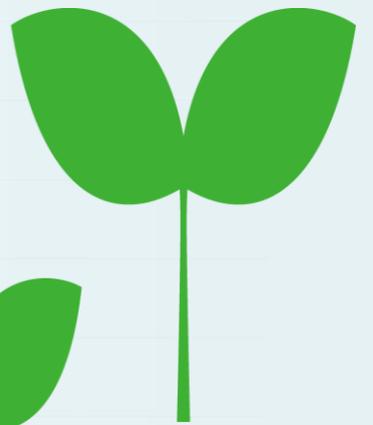
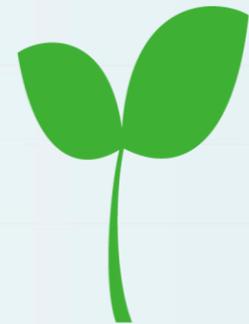
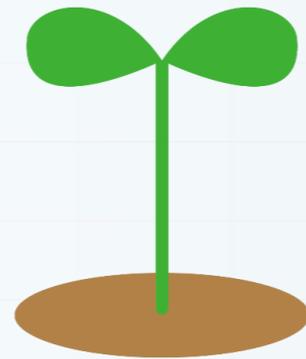
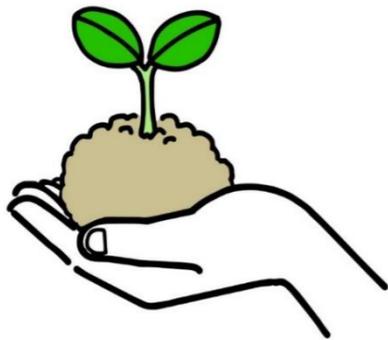


株式会社エフ・ユー

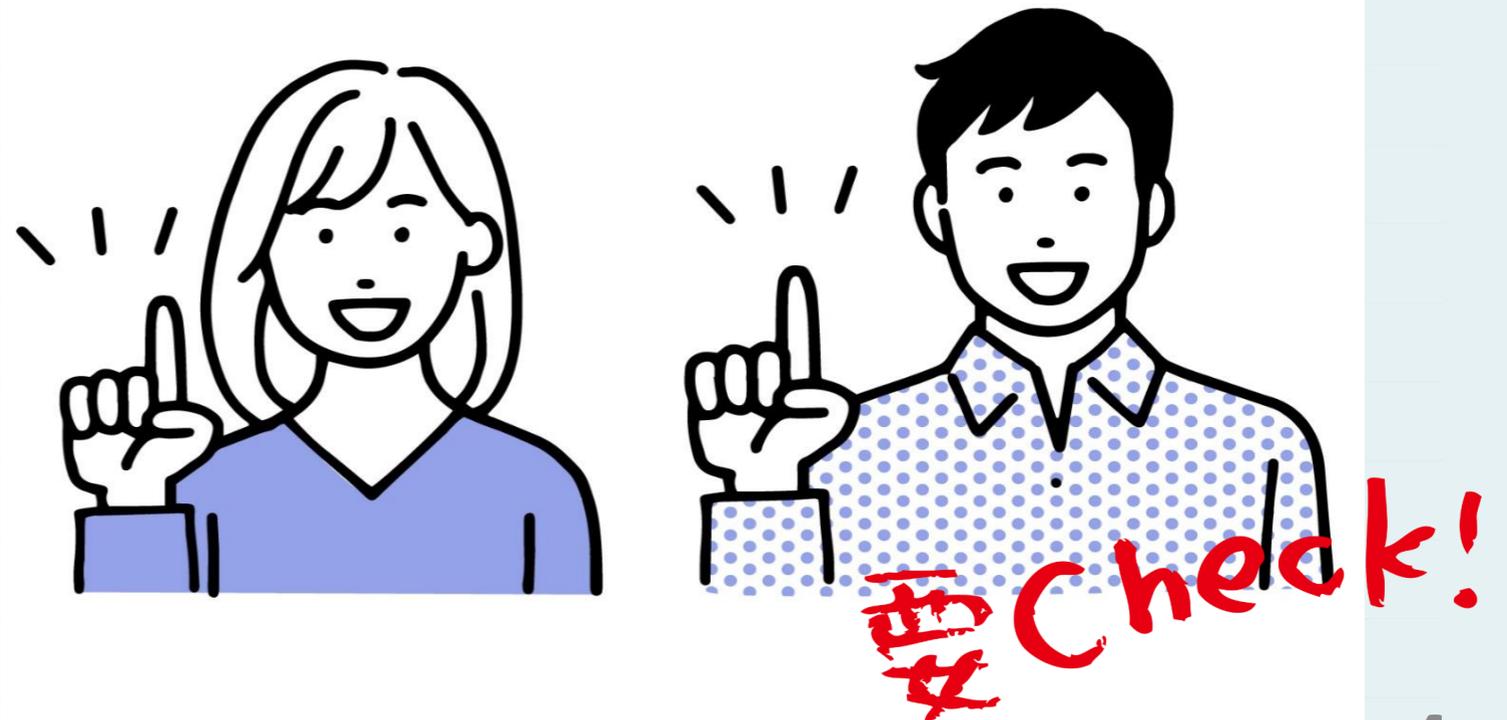
中級講座 研修の目的



「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』を意識した基本行動を
各人のキャリアアップを図ることを目的に
「初中級講座」の振り返りもしながら、
「中級講座」をとおして
ご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。**

◆ 「初中級講座」の振り返り
好ましい言い回し

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たと
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

◇「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。

「中級講座」では、初中級講座で学習した
「**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**」を確認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

復習



「**依頼形**」とは
「**～していただけませんか**」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**いただけませんか**」

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

復習

× 「～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。



◆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。

復習



- × 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に存じます。

要Check!

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。

復習



◇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

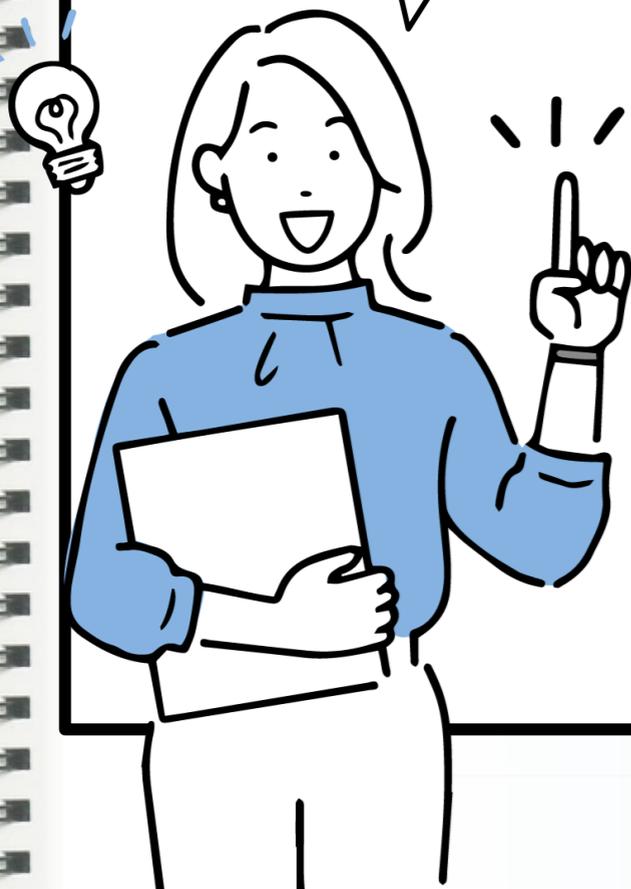
→わかりかねます

×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？





📖「初中級講座」の振り返りは、いかがでしたか。

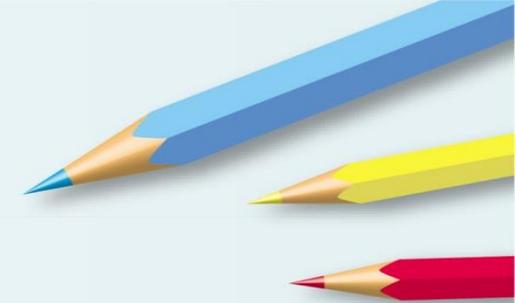
日々、忙しい中、忘れてしまうこともあるので
研修は、繰り返しの学習が重要ですね！





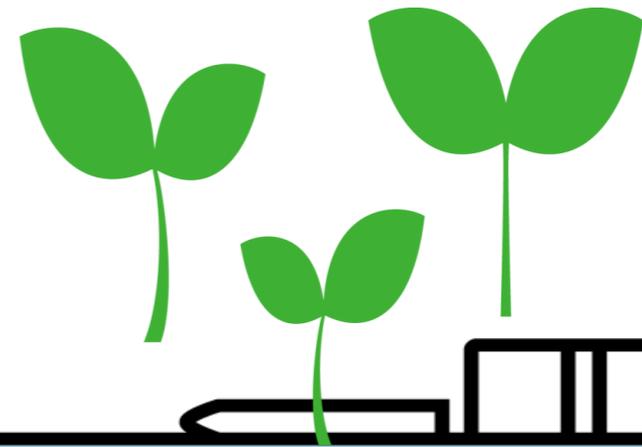
「気づき」は、
「**行動変革**」に
繋げましょう！

次のページから
「中級講座」です。
一緒に
確認しましょう！



中級講座

1. 間違えやすい ビジネス敬語



練習問題 5問

「間違えやすいビジネス敬語」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・目上の方に対して
- ×「ご理解いただけましたか？」
 - ×「おわかりになりましたか？」
- ② ×「Excel は、できますか？」



知識や理解レベルを
試されて失礼な印象



正しい
ビジネス用語は？

練習問題③ お客さま・目上の方に対して × 「大変参考になりました」

正しい
ビジネス用語は？



上から目線で
失礼な印象



練習問題④ 日頃のビジネスシーンにて

× 「下のお名前をお聞かせいただけますか」

正しい
ビジネス用語は？

バイト敬語で
NGワードです。

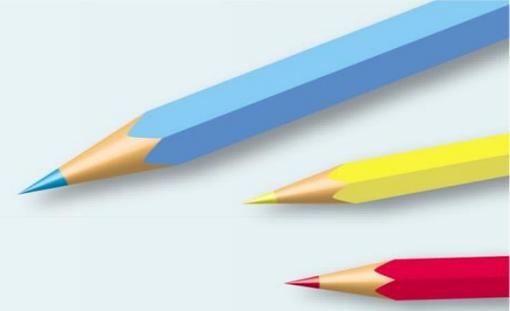


練習問題⑤ ✉メールなどの場合
× 「お身体ご自愛ください」

正しい
ビジネス用語は？

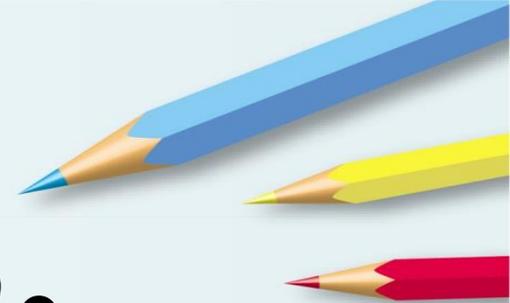
間違っ
てよく使
われてい
ますね





勉強タイム

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

練習問題④

練習問題⑤

memo

解答（1）

練習問題①

○「**ご説明不足の点はございませんでしたか**」

練習問題②

○「Excelは、**お使いになりますか**」

練習問題③

○「**大変勉強になりました**」



解答（2）

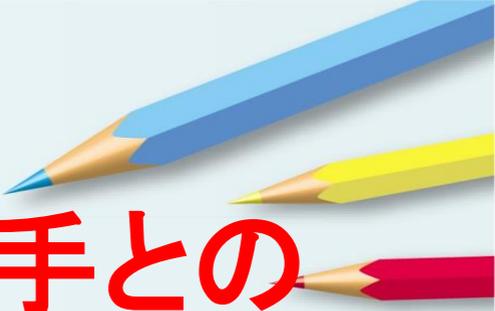
練習問題④

- ① 「フルネームをお教えいただけますか」
- ② 「ご苗字は、伊藤さまですね。
お名前もお聞かせいただけますか」

練習問題⑤

- ✉ 「時節柄、どうぞご自愛ください」
- ✉ 「暑さの折から、くれぐれも
ご自愛のほどお祈り申し上げます」





📖 「初級」「初中級講座」「中級講座」と相手との
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」を再確認をいたしました。
日頃のビジネスコミュニケーションに、さらに
磨きをかけ、仕事の成果を高めてまいりましょう。

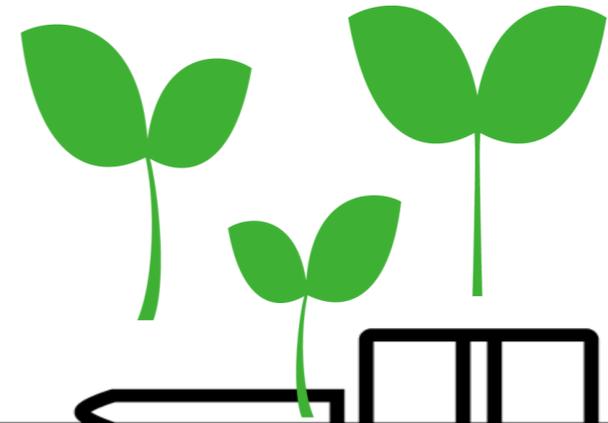


中級講座

2. 職場での信頼構築

ビジネスコミュニケーション

「きくカ」



◇ 「きく！」 がつくる信頼構築①

3つのきく



3種類
のきく

1. きく
2. きく
3. きく



◇ 「きく！」がつくる信頼構築②

ビジネスコミュニケーションで
大切な「きく」は？

3つのきく



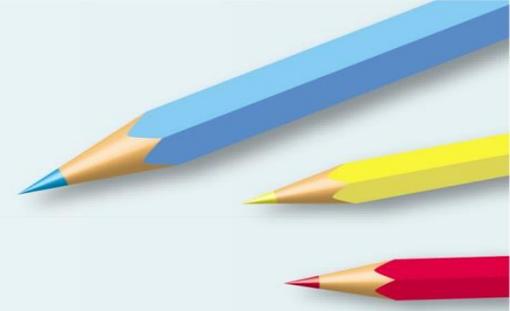
1. 聞く
2. 聴く
3. 訊く



練習問題

「3つのきくの違い」を
考えてみましょう。





勉強タイム

◇ 1. 「聞く」 (Hear)

聞く



意識的にあえてきこうとしなくても、
自然に耳に入ってくる音や声を認識すること。

例：遠くから消防車のサイレンが聞こえる。
扉が閉まる音が聞こえる。



◇ 2. 「聴く」 (Listen)

聴く



理解しようと進んで耳を傾けること。
ビジネスコミュニケーションにおいて、
特に重要なのが、「聴く力」です。



相手の伝えたいこと、考えていること、
気持ちを、相手の立場に立って理解しようと
「耳を傾け、注意してきく」きき方です。

◆ 3. 「訊く」 (Ask Question)

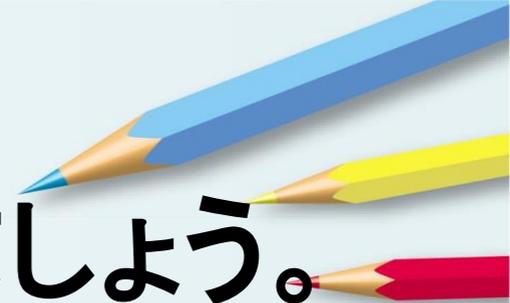
訊く



質問をしたり、尋ねること。
質問をする時は、話しはさえぎらず、
最後まで聴き、最後に一言、許可をとる
のも気遣いでしょう。

☞ 「恐れ入りますが、～のために
いくつか質問させていただいても
よろしいでしょうか」

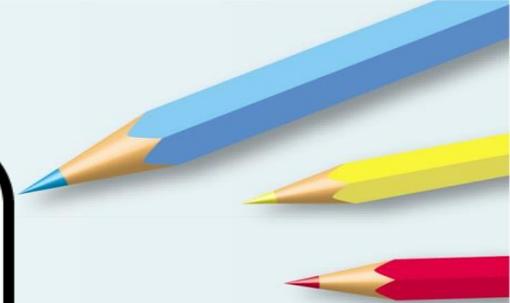




📖 日頃のビジネスシーンを振り返ってみましょう。

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



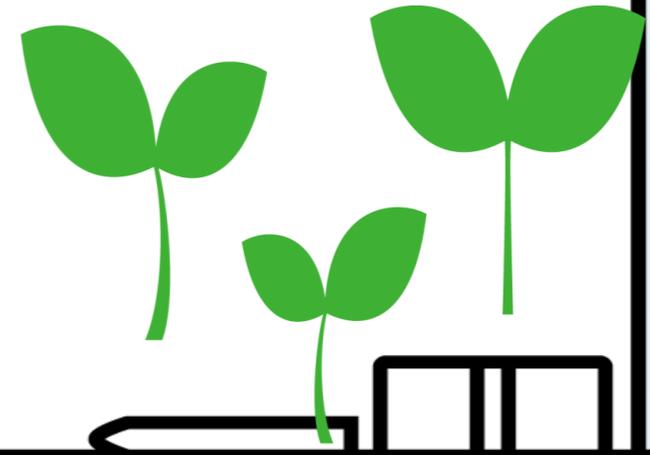


「気づき」は、
「**行動変革**」に
繋げましょう！

中級講座

3. 職場の信頼関係を築く ビジネスコミュニケーション

3つの方法



◆ 1. 「ありがとう！」が作る職場の信頼構築

ありがとう
ございます！

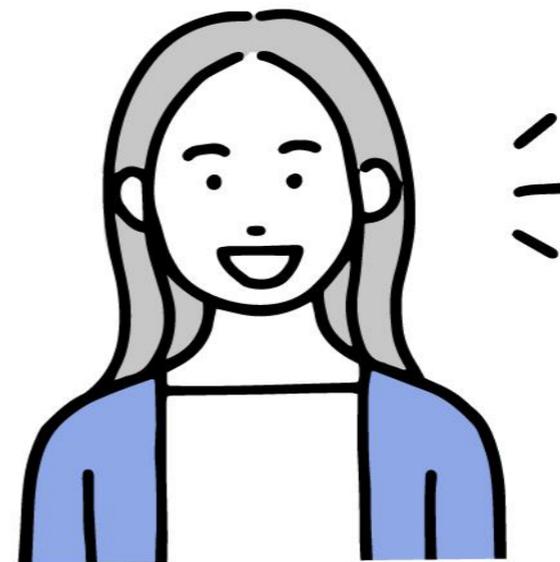


◆ 私たちは、仕事をするために構成されたチームの一員です。目的に向かって、一人ひとりが、生き生きと働く上で、良好な職場のコミュニケーションを築くように、各人の日々の努力も大切でしょう。

- ・「昨日はありがとうございました」
- ・「～の件では、ありがとうございました」
- ・「いつもありがとうございます」など

◇ 2. 「あいさつ」が作る職場の信頼構築

いつも明るく大きな声で
自分から先に
「先手挨拶」
を心がけています！



挨拶にプラスワン
「お礼の一言」を
添えるもの良いですね。

◆ 3. 「美点凝視」が作る職場の信頼構築

認められたり
褒められると
嬉しいですね。

◆ 「美点凝視」とは、相手の良いところに目を向けるということであり、積極的に相手の良い点を見出すことです。

多様な社員一人ひとりが、共に働く仲間と目的に向かって、生き活きと仕事をするためにも、互いの強みを活かし合う、日々のビジネスコミュニケーションも大切でしょう。

「中級講座」を
ご一緒に受講いただき
いかがでしたか？

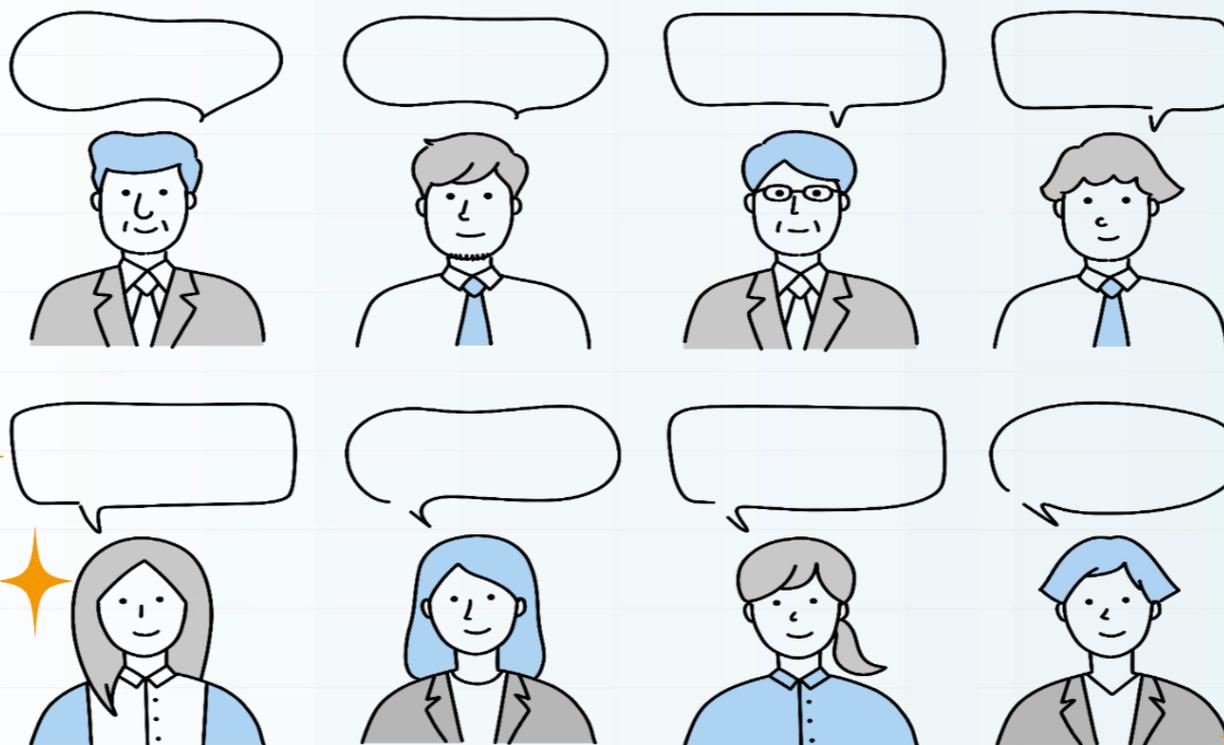




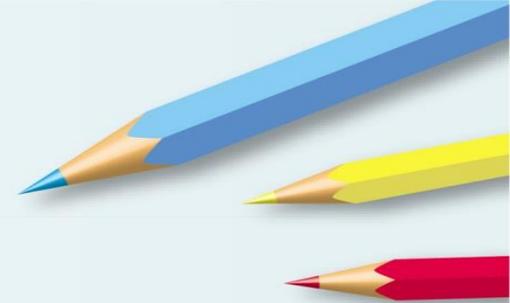
「気づき」は、
「**行動変革**」に
繋げましょう！

今日は、「中級講座」をご受講いただき

ありがとうございます。お一人おひとりが目的に向かって、生き活きと仕事をするためにも、本講座での「気づき」は、「**行動変革**」に繋がっていただき、ご自身のスキルにさらに磨きをかけられ、キャリアアップを図っていきましょう。



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。



さらに磨きを
かけましょう！



2024年度 CS講座 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