

# ～望ましい言い方になおしましょう～

- 1 (利用者に) 「今、ちょっと忙しいので後にしてくれませんか」  
例「ただ今、立て込んでおりますので少しお待ち下さい。」
- 2 (利用者に) 「これで とうですか」  
例「こちらで、いかがでしょうか。」「こちらでよろしいでしょうか。」
- 3 (利用者に) 「詳しい資料はあとで渡しますね」  
例「詳しい資料は担当の者からお受け取り下さい。(お渡しいたします)」
- 4 (利用者に) 「あなたは誰ですか」  
例「恐れ入りますが、どちら様ですか。」
- 5 (利用者に) 「今なんて言いましたか？もう一度言って下さい」  
例「恐れ入りますが、もう一度お願いいたします。」
- 6 (利用者に) 「何か用ですか」  
例「いかが致しましたか？」「お手伝いいたしましょうか？」
- 7 (利用者に) 「〇〇さんが戻ったら、そちらへ電話するよう言いますから」  
例「〇〇さんが戻り次第、そちらへお電話差し上げるよう申し伝えます。」
- 8 (利用者に) 「じゃあ、おたくの住所、氏名と電話番号を教えて」  
例「恐れ入りますが、お客様のご住所、お名前、お電話番号をお教え下さい。」
- 9 (利用者に) 「次に来るときに忘れずに持ってきてね」  
例「次回にお持ちくださいませ。」
- 10 (利用者に) 「今すぐにはわからないんですよ」  
例「私ではわかりかねますので、少々お待ち下さい (お調べ致します)」
- 11 (利用者に) 「そんなの無いと思いますよ」  
例「申し訳ございませんが、あいにく私どもにはございませんので、……」
- 12 (利用者に) 「あなたは鈴木さん？」  
例「お客様は鈴木様でいらっしゃいますか？」
- 13 (利用者に) 「次どうぞ～」  
例「次の方、どうぞ。」
- 14 (利用者・業者に) 「いつもどうも」  
例「いつもお世話になります。」
- 15 (取次ぎ) 「〇〇さんが来ました」  
例「〇〇さんがおみえです。(お越しです) (いらっしゃいました)」
- 16 (職場で名前を呼ばれたときに) 「えっ なに？」  
例「はい、ただいま参ります。」「はい」「はい、いかが致しましたか」
- 17 (職場の人に) 「〇〇さんがちょっと来てって言ってますけど」  
例「〇〇さんがお呼びです。」
- 18 (職場の人に) 「〇〇さんなら3時ごろ出かけるって言ってましたよ」  
例「〇〇さんは、3時頃外出すると伺っています。」