

接遇で必要なクッション言葉

一覧と使用例

お願い、頼みごとをする時のクッション言葉

- ◇お手数をおかけしますが
- ◇もしよろしければ
- ◇差し支えなければ
- ◇恐れ入りますが
- ◇ご面倒でなければ
- ◇失礼ですが
- ◇ご足労をおかけしますが
- ◇可能であれば

お願いする時は、下手の気持ち大切です。
決して目線を上目にしないで下さいね。

使用例

あいにく満席でございます。恐れ入りますが10分ほどお待ち頂けますか?!

尋ね事をする時のクッション言葉

- ◇恐れ入りますが
- ◇お聞きしたい事があるのですが
- ◇申し訳ないのですが
- ◇可能であれば
- ◇もしよろしければ
- ◇お尋ねしたいのですが

お願いする時と同様に下手の心で接しましょう。

使用例

恐れ入りますが、ご住所はどちらになりますか?

意見を伝える時

- ◇ごもっともなご意見ですが
- ◇申し上げにくいのですが
- ◇お言葉を返すようですが
- ◇そのようなお考え（ご意見）もあると思いますが、このような考え（ご意見）はいかがでしょうか

意見を伝える時は、相手を立てつつ自分の主張をすることが大切です。
相手を立てるというのは、相手を受け入れるということです。

使用例

相手:先日の案件はB案で行こうと思うけどどう思いますか?

自分:申し上げにくいのですが、B案はコストの面で現実的ではないかもしれません。

お断りする時

- ◇申し訳ないのですが
- ◇あいにくですが
- ◇せっかくですが
- ◇お気持ちはありがたく頂戴いたします。しかし
- ◇残念ですが
- ◇光荣ですが
- ◇もったいないお申し出なのですが

お断りする時は、相手の好意を受け取りつつお断りします。

使用例

申し訳ないのですが、本日予約で一杯なので空きがございません。

説明や伝える時

- ◇お陰様で
- ◇少しお時間よろしいでしょうか

- ◇お耳に入れておきたい事があります
- ◇ご心配かもしれませんが
- ◇良い知らせがございます

説明や伝える時は、相手の時間を使うことになるので「聞いて頂きたい」という心が大切です。

使用例

お陰様で、先日女の子が生まれました。

シチュエーション別一覧

お願い、頼みごとをする時のクッション言葉

- ◇お手数をおかけしますが
- ◇もしよろしければ
- ◇差し支えなければ
- ◇恐れ入りますが
- ◇ご面倒でなければ
- ◇失礼ですが
- ◇ご足労をおかけしますが
- ◇可能であれば

尋ね事をする時のクッション言葉

- ◇恐れ入りますが
- ◇お聞きしたい事があるのですが
- ◇申し訳ないのですが
- ◇可能であれば
- ◇もしよろしければ
- ◇お尋ねしたいのですが

意見を伝える時

- ◇ごもっともなご意見ですが
- ◇申し上げにくいのですが
- ◇お言葉を返すようですが
- ◇そのようなお考え（ご意見）もあると思いますが、このような考え（ご意見）はいかがでしょう

お断りする時

- ◇申し訳ないのですが
- ◇あいにくですが
- ◇せつかくですが
- ◇お気持ちはありがたく頂戴いたします。しかし
- ◇残念ですが
- ◇光栄ですが
- ◇もったいないお申し出なのですが