

# クレーム対応時の言葉遣い

今回はクレーム対応の第4弾、「言葉遣い」を紹介します。

クレーム対応の際は、敬語力が大切です。第20回のクレーム対応のポイントに記載していますが、クレーム対応に対する満足要因の中に「言葉が丁寧だった」があります。

では、どのような言葉遣いをすればよいか紹介します。

## 1. 尊敬語と謙譲語を正しく使い分けましょう

尊敬語は相手に敬意を示す表現、謙譲語は自分や自分の行為をへりくだって表現する言葉です。

普通の言葉	尊敬語
いる	いらっしゃる
する	なさる
行く	いらっしゃいます
来る	いらっしゃる、お越しになる
言う	おっしゃいます
知っている	ご存知のことと思いますが
見る	ご覧になる

普通の言葉	謙譲語
いる	おります
する	いたします
行く	参ります
言う	申し上げます
たずねる	伺います
知っている	存じ上げております
見る	拝見します

丁寧な好ましい言葉に  
続きます



## 2. 丁寧な好ましい言葉を使いましょう

普通の言葉	好ましい言葉
できません	できかねます、いたしかねます
やめてください	ご遠慮願えませんか
ある(ない)	ございます(ございません)
いいです	承知いたしました
やります(やりません)	いたします(いたしかねます)
知っています(知りません)	存じております(存じません)
わかりました(わかりません)	かしこまりました(わかりかねます)
いません	おりません
そうです	さようでございます
聞いてます	伺っております
来てます	お越しになっております
どこへ(どちらへ)	どちらまで
すみませんが	恐れ入りますが、申し訳ございませんが
ちょっと聞きたいのですが	少し、お聞かせ頂きたいのですが
何ですか?	恐れ入りますが、もう一度お聞かせ頂けませんでしょうか? 恐れ入りますが、もう一度お聞かせ頂けると有難いのですが

いかがでしょうか。  
言葉遣いからもお客様に向き合う姿勢が  
見えるのです。



垣内 イスズ