

返事の仕方

介護事業者様から依頼の接遇マナー研修で、「返事はい」と言うように伝えてほしいと、ご要望がありました。

そこで、単に「はい」と言いましょと伝えるだけでなく、「はい」の意味や使い方についてもお伝えすると、興味をもっていただけなのではと思い、その内容をご紹介します。

「はい」という返事には、「そのようにします」、「わかりました」、「お任せ下さい」、「承知しました」、「その通りです」などの意味があり、相手の言うことに対して、理解や承諾を示します。

また、『拝』『配』『背』の三つの漢字を意識して返事をする、相手からの信頼を得ることに繋がります。

『拝』を意識する返事 ⇒ 感謝、尊敬、褒めて頂いたとき

心から「有難うございます」という優しい口調で「拝(はい)」と答えます。

『拝』の語意は、神仏を拝むという意味と、大切な人を敬い、感謝する、有難く受けるという気持ちを表しています。

『配』を意識する返事 ⇒ 目配り、気配り、心配り、注意を払うとき

「言われることに充分気配りします」の『配』を意識し、「配(はい)」と自分に言い聞かせるように答えます。

同時に「相手への気配り」も忘れないようにします。

『背』を意識する返事 ⇒ 指示、命令、間違いなどを指摘されたとき

私は責任を「背負い」間違いなく行いますと言う気持ちを意識し、相手の目を見て、しっかり力強く「背(はい)」と答えます。

更に「はいっ」と小さい「っ」を入れると、明るく、ハキハキとした印象になり、「はいっ、**承知しました**」、「はいっ、**すぐ参ります**」と、「はいっ」の後に一言加えると信頼感が増します。

一方で、「はいはい」は、もう勘弁してと言う気持ちが相手に伝わります。

「うん」は、「はい」よりぞんざいな言い方となり、親しい人に使うもので、お客様であるご利用者には失礼にあたります。

たった二文字の「はい」ですが、相手に伝わるよう心をこめて答えましょう。

