

## 言葉づかい ▶▶▶▶▶

ホテルやレストランにおける言葉づかいは、常に気配りと誠意が伴うことによって、お客さまに信頼や安心感を与えます。

<b>言葉づかいの3原則</b>
① 明るく ② やさしく ③ 美しく

### よく使われる接客用語



### 接客における好ましい表現

日常の表現	接客時の表現
おたく・お客さん	お客さま・皆さま
わたし・僕・わたしたち	わたくし・わたくしども
〇〇さん	〇〇さま
連れの人	お連れの方・お連れさま
男の人・男の客	男性の方・男の方
女の人・女の客	女性の方・女性のお客さま・ご婦人
誰・どの人	どなたさま・どちらさま
あっちの人・こっちの人	あちらさま・こちらさま
団体さん	ご一行さま
子供さん	お子さま・お坊ちゃま・お嬢さま・ご子息・ご息女
奥さん・旦那さん	奥さま・ご主人さま
年寄り・老人	ご年配の方
～です	～でございます
そうです	さようでございます
～する・します	～いたします
できません	いたしかねます
言う・言います	申し上げます
見せる	ご覧にいたします
聞く・聞きます・聞いています	うかがいます・承ります・承っております
思う・思います	存じます・存じております

ください	くださいませ
行く・行きます	参ります
来る	おいでになる・おこしくださる
(受け取り動作)	頂戴いたします・お預かりいたします
分かりました	承知いたしました・かしこまりました
知らない・知りません	存じません
分からない・分かりません	分かりかねます
ないです・ありません	ございません
どうですか	いかがでございますか
いいですか	よろしゅうございますか
いいです	結構でございます
どういう用事ですか	どういご用件でございますか
こっちへ来てください	こちらへお越しくださいませ
すみませんが	恐れ入りますが
持ち物	お持ち物・お手回り品
これ・それ・あれ	こちら・そちら・あちら
ここで待っていてください	恐れ入りますがこちらで少々お待ちくださいませ
住所はどこですか	おところ (おすまい) はどちらでございますか
今聞いてきます	ただいま問い合わせまいります

間違いやすい接客用語

間違った表現	正しい表現
こちらは〇〇になります	こちらは〇〇でございます
〇〇のほうをお持ちいたしました	〇〇をお持ちいたしました
よろしかったでしょうか	よろしいでしょうか
ご負担いただくような形となっております	ご負担をお願いしております
10,000円からお預かりします	10,000円をお預かりします

接客用語としてよく使われている言葉に「失礼します」があります。しかし、この言葉は“これから失礼なことをします”という意味であり、この言葉自体がお客さまに対してたいへん失礼な言葉です。メニューや飲み物を出すときから、お皿を下げるときまで、何気なくこの言葉を言っていますか。

この「失礼します」は必ず他の言い回しに換えることができますので、その場面にふさわしい的確な言葉に換えてサービスするようにしましょう。

また、本当に謝るときは「失礼しました」と過去形になります。

場面		言い換え例
メニューを渡すとき		⇒ メニューでございます。／メニューをお持ちしました。
料理をお出しするとき		⇒ ご注文の〇〇 (料理名) をお持ちいたしました。 ⇒ お待たせしました、〇〇 (料理名) でございます。
皿をさげるとき		⇒ お食事はお済みでしょうか。お皿をおさげいたします。

**丁寧さを出すクッション言葉**

おそれいますが... / お手数をおかけいたしますが... / ご多忙とは存じますが...  
 / お差し支えなければ... / 申し訳ございませんが... / あいにく〇〇でございますが...

**電話の応対**

6W2Hの要領で話しましょう			
Who	誰が	What	何を
Whom	誰に	Why	何のために
Where	どこで	When	いつ
How many	どのくらい	How much	いくら

電話を受けるとき	午前10時まで…おはようございます。〇〇〇でございます。(〇〇〇は職場名) 午前10時以降…ありがとうございます。〇〇〇でございます。(〇〇〇は職場名)
電話をかけるとき	〇〇ホテルの〇〇でございますが…。(まず、名乗る) 〇〇さま(さん)でいらっしゃいますか。 〇〇ホテルの〇〇でございますが、毎度ありがとうございます。
待ってもらうとき	恐れ入ります(が)少々お待ちくださいませ。
担当者と代わるとき	恐れ入ります(が)ただいま担当の者と代わりますので、少々お待ちくださいませ。
相手の名前を聞くとき	失礼でございますが…(相手が名乗らないとき)
担当者が不在のとき	ただいま、席をはずしておりますが… あいにく外出しております… よろしければ代わりにご用件を承って(うかがって)申し伝えますが… かしこまりました。戻りましたら確かに申し伝えます。 私は〇〇と申します。
あとでもう一度電話をするとき	のちほど、あらためてお電話をさせていただきます。
あとで電話をさせるとき	戻りましたらお電話をさしあげるように申し伝えます。 恐れ入りますが、お客さまのお電話番号をおうかがいしてもよろしいですか。
声が小さくて聞き取れないとき	恐れ入ります。お電話が少々遠いようでございますが…
お客さまに電話がかかってきたとき	「少々お待ちくださいませ」 「ただいまお呼びいたします」 「ただいまお呼びいたしておりますので、今しばらくお待ちくださいませ」
お客さまが電話口に出られたとき	「大変長い間お待たせいたしました。〇〇さまと代わります」とあいさつしてからお客さまと代わる。
終わりのあいさつ	よろしく願いいたします。ごめんくださいませ。 ありがとうございました。