

働く為の 基礎知識

ビジネスにおける挨拶と言葉について

Smile Work の第2回目は日本のビジネスで活用できる挨拶（あいさつ）についてお伝えしたいと思います。

上司や同僚、社内や社外などケースやシーンによって挨拶の方法が異なります。また、印象の良い挨拶ができれば、コミュニケーションも上手にとれるようになります。



1. あいさつの基本

挨拶の基本としてポイントが3点あります。次の3点を意識して取り入れましょう。

① 自分から挨拶をする

挨拶は「自分から」を心がけましょう。「おはよう」や「おつかれさま」の一言にも、気持ちを挨拶にこめることができます。

ストレスなく円滑な関係を築くために「自分から」の挨拶を意識しましょう。自分から気持ちの良い挨拶をしていると職場の雰囲気もいい状態を保つことができます。

② 言葉を先に、礼を後にする

日本には語先後礼（ごせんごれい）という言葉があります。

語先後礼（ごせんごれい）とは、言葉を先に伝えた後に、礼をします。一般的に浸透している正しい挨拶のマナーとされています。

具体的には「おはようございます」と相手の目を見て言葉を伝えた後にお辞儀（礼）をすることです。覚えて習慣化できるようにしましょう。

③ 明るく笑顔で「好印象」に

挨拶は明るく笑顔で「好印象」を心がけましょう。

笑顔を意識してあいさつしましょう。挨拶がその人の印象を作り上げ、評価・判断基準のひとつとなります。



2. 状況によって異なるあいさつ



職場の挨拶で気を付けたい言葉や返事について紹介します。

シーン① | 出社時

毎日顔を合わせる上司や同僚には「今日も一日頑張りましょう」「よろしくお願ひします」という気持ちを込めて一日の始まりの挨拶をしましょう。

「おはようございます」のあとに、今日の天気など何か一言足すことができるといいですね。

シーン② | 離席時や外出時

自分が離席・外出する場合は挨拶と共に離席情報を伝えておく必要があります。

職場に残った人が、電話対応時や来客時に困ることが無いように「何をしに、どこへ行くのか」また「何時ごろに戻ってくるのか」などといった情報を伝えるようにしましょう。

例 ・A 企業へ打ち合わせのために行つてまいります。15時頃帰社予定となります。

また、外出・離席を見送る側に立つたときも「行ってらっしゃいませ」「行ってらっしゃい」と笑顔で声がけできるようにしましょう。

シーン③ | 帰社時

帰社時にも、自分から挨拶し帰社したことを報告してから席に着くのがビジネスマナーです。

- 例
- ①戻つてまいりました。
 - ②ただいま戻りました。
 - ③（予定より遅くなつたとき）遅くなりましたが、ただいま戻りました。

また、他の方が帰社した際も「お帰りなさい」と明るい挨拶で迎え入れてあげることが大切です。

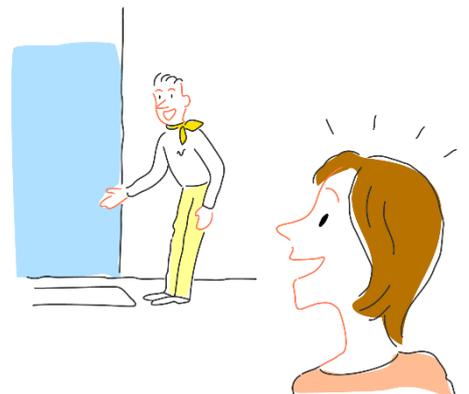
シーン④ | 勤務中に廊下などですれ違ふとき

勤務中に廊下などですれ違つた場合「お疲れさまです」とあいさつするのが一般的です。しかし、相手が作業に集中しているときや、誰かと会話をしているときには会釈のみとするのがマナーです。

シーン⑤ | 退社時

退社時も「今日も一日お疲れさまでした」「また明日」という気持ちを込めて挨拶をしましょう。

- | | |
|-------------|------------------------|
| 自分が先に退社する場合 | お先に失礼します
お先に失礼いたします |
| 相手が先に退社する場合 | お疲れ様です
お疲れ様でした |



3. 気を付けたい言葉



ビジネスシーンで気を付けたい言葉を紹介します。

ビジネスシーンで不向きな言葉があります。正しい言葉を身につけましょう。

ビジネスシーンで不向きな言葉	ビジネスシーン向けの言葉
ご苦労様です	お疲れ様です
お世話様です	お世話になっております
なるほどですね	仰る通りだと思います その通りだと思います
どちらにいたしますか	どちらになさいますか
お久しぶりです	ご無沙汰しております

言葉の意味を考えて語調を変えるなど、気をつけましょう。

左側にあたる「ビジネスシーンで不向きな言葉」は、特に目上の方へは失礼にあたります。正しい言葉を身につけて、好印象で挨拶できるようにしましょう。



4. ビジネスシーンで使われるあいさつ

最後に、ビジネスシーンで使われる基本的な挨拶の例をご紹介します。社内・社外それぞれのパターンに分けて説明するので、使い分けられるように理解を深めましょう。社内の人への基本的な挨拶は次のとおりです。

【社内向けの挨拶】

挨拶	使うシーン
おはようございます	出社したとき
～へ行ってまいります	外回りや得意先との打ち合わせなどを理由に会社から出るとき
行ってらっしゃいませ	社内の人が会社から出るとき
ただいま戻りました	自分が帰社したとき
おかえりなさい	社内の人が帰社したとき
はい、かしこまりました	上司や先輩から、新しい指示や仕事を受けたとき
お疲れ様でした	自分、他の人が退社するとき
ありがとうございます	仕事に対する褒め言葉や激励を受けたとき
恐れ入ります	自分の仕事を他の人にフォローしてもらったとき
申し訳ございません	仕事でのミスがあったとき

それぞれの挨拶をうまく使い分けて、社内で良好な人間関係を構築しましょう。

