

# 『営業革新の急所』 9/185

～今回のテーマ:言葉遣いのカン違い～

実戦型営業コンサルタント 林 丈司

こんにちは、林です。

最近、過ごしやすかったあの夏はどこへやらで、暑い日が続いていますね。

暑い夏は、外回りの営業マンには最も辛い季節。

スーツは汗でヨレヨレになるし、体は疲れやすくなりますよね。

体調をくずさないよう、健康管理に気を使って夏を乗り切ってください。

■今回は「言葉遣いのカン違い」と題して、お送りします。

でもこのメルマガの前半は当たり前のことしか書いてありません。

(でも前半も参考にしていただけると思いますが)

実は、皆さんに伝えたいのは後半部分なので、是非最後までお読みください。

言葉遣いについて、後半で出てくる「カン違い」をしている営業マン、  
多分御社にもいらっしゃいますよ。

■さて、皆さんは「正しい言葉遣い」ができていますか？

ためしに以下に問題を出しますので、やってみてください。

□□□問題□□□

▼以下の言葉をそれぞれ、尊敬語・謙譲語に言い換えてください。

尊敬語は主語を「お客様」に、謙譲語は「私が」にして考えてください。

## 尊敬語謙譲語

○いるいらっしゃるおる

○する

○行く

○来る

○言う

○聞く

○見る

○食べる

※正解は、最下段にあります。

■日本語は、丁寧語、尊敬語、謙譲語などがあって、結構迷いますよね。実際、営業同行やロールプレイングでは、おかしい表現をよく聞きます。例えば、こんなのです。

私のメルマガの常ですが、もちろん全て実話です。

### ●尊敬語まちがい

顧客『この辺は交通が不便でねえ。社員はバスで通勤するんですよ』  
営業「そうなんですかあ。バスは1時間に何本いらっしゃるんですか？」

⇒バスを敬ってどうする！

### ●謙譲語まちがい

「先日お送りした資料、拝見されましたか？」

⇒お客様にへりくだらせてどうする！

### ●二重敬語

「～されていらっしゃるのでしょうか」（される+いらっしゃる）

「・・・とおっしゃられておりました」（おっしゃる+られる）

「先日お送りした資料、ご覧になりましたか？」（ご覧になる+られる）

⇒日本語としては間違いだけど、よく使われていますね

### ●「お」まちがい

「（研修の打ち上げで）先生！おビールおつぎします！」

⇒カタカナに「お」をつけるのは間違い

そもそもスナックじゃないんだし・・・

「（昼食で）おご飯召し上がりになりますか？」

⇒1回だけ聞いたことがあります。（笑）

そもそも「ご飯」は「飯」の丁寧語。

「ご担当」を「おご担当」と言ったらおかしいでしょうに

もちろん営業マンたる者、こんなことではいけません。

だって、言葉が武器なんですから。

■でも、別にこういう言葉遣いの間違いを伝えたいワケではありません。  
このメルマガの本番はこれからです（笑）。

皆さんに伝えたいことは、

**★ていねいすぎる言葉遣いには大きなデメリットがある★**

ということです。

■例えば、こんな言葉遣いをする営業マンはホントたくさんいます。

●「させていただく」が口癖

「はい、これは～とさせていただいております」

「そうですね、～や～といった商品を取りあつかわせていただいております」

「弊社は、～ということをモットーにさせていただいております」

⇒「させていただく」ばかりで、しつこい丁寧さを感じる

●ばかていねい

「さようでございますか。わたくしどもといたしましては・・・」

「～されていらっしゃるのですか。それは大変でございますね」

⇒ばかていねいで、ぜんぜん気分よくありません

上記のような敬語を使っている方は、相手（お客様）に良い印象を与えたい、  
或いは、悪い印象を与えたくない、と思っているのでしょう。

しかし、その目論見は**見事に失敗**しています。

そして多くの場合、**彼らは自分の失敗に気づいていません**。

▼こういった言葉遣いをしている営業マンに好印象を持ちますか？

私だったら、少しだけ気分悪くなります。

繰り返されると、うんざりしてもきます。

私は、ばかていねいな営業マンを信用しません。

何かを偽っているような気がするからです（あくまでも気がするだけです）。

例え言葉が拙くても、率直で一生懸命に話す営業マンから話を聞きたいと思えます。

▼敬語で外面を繕っているよりは、人間味のある営業マンに好印象を持ちます。

敬語にばかり気を使っている営業マンより、普段着の営業マンに会いたいのです。

馴れ馴れしくなくて、著しく間違っていなければ、少し言葉遣いが乱暴になってしまっても気にしません。  
特に若い営業マンが過剰な敬語を使うと、せっかくの若さがまるで伝わってきません。

不思議なもので敬語を下手に使いすぎると

★逆に敬意が薄れる

★説得力が発揮できなくなる

★人間性が伝わらなくなる

というマイナスの効果があります。

「さようございますか！」ではなく、「そうなんですか！」でいいじゃないですか。

「～させていただいております」ではなく、「～してるんです」でいいんです。

「～でございます」ではなく、「～なんです」の方がずっと好感を持てます。

私は営業研修で、敬語についてカン違いしている営業マンに出会ったときは

★もう敬語は使わない！最後に「です」「ます」をつけるだけにしなさい

と指導をします。

ちょっと極端ですが、そのくらいでちょうど良いことが多いからです。

是非一度、自分や部下の方々の言葉遣いをチェックしてみてください。

そして今後は、正しいお言葉遣いをお使いになられてくださいませ・・・あっ、間違えたっ！

□□□問題の解答□□□		
	尊敬語	謙譲語
○いる	いらっしゃる	おる
○する	なさる	いたす
○行く	いらっしゃる	うかがう、参る
○来る	いらっしゃる	参る
	お越しになる	
○言う	おっしゃる	申し上げる
○聞く	お聞きになる	うかがう
○見る	ご覧になる	拝見する
○食べる	召し上がる	いただく

-----  
営業マンたった1人の印象で、会社のイメージ、さらには業績まで大きく左右されている！

## 『相手の心を開く「挨拶と表現」～より良いコミュニケーションの第一歩～』DVD

マナーの目的は不快感を与えないことではなく好印象を与えること、第一印象を決める3つの要素

相手の心を開く「挨拶」を身につける、心の距離を「グッ」と近づける会話のコツ、立ち振る舞いで差をつける

詳細はコチラ：<http://www.jaic-g.com/tape/kokoro/index.html>

-----

### 【著者紹介】

#### 実戦型営業コンサルタント **林 文司** (はやし じょうじ)

大手経営コンサルタント会社に在籍後、指導先から請われ、営業マネージャーとして着任。まったくの未開拓地に事業所を立ち上げ、軌道にのせるなど3年間で輝かしい実績を残す。その後、コンサルタントとして復職。平成13年にジェイックへ入社。現在は、ジェイックのパートナーコンサルタントとして、営業現場の改革に精力的に取り組む、実戦的・具体的な営業研修で高い評価を得ている。[著書・講演実績]

『いつも目標達成している人の営業術 (アスカ出版)』『週間ダイヤモンド』

「ダイヤモンドビジョナリー」「営業大学」「近代中小企業」など寄稿実績も多数。

直近3年間ではセミナーを122回開催し、5,899名が参加。またDVDなどの営業教材の累計売上45,695件(2012年6月時点)



### 【発行】

#### 株式会社ジェイック

全国の中小企業50,400社に、社員教育・営業マン採用・新卒採用のサービスをご提供しています。新入社員、営業マン、管理職の初期研修『基礎の基礎』シリーズやJ A I Cオリジナル『7つの習慣®』2日間研修、若手営業マンの採用『J A I C営業カレッジ®』『営業カレッジ®キャリア』など。

営業研修や営業マネージャー研修に関しては、下記までお気軽にご連絡ください。状況をお伺いした上で、規模や予算、課題に応じて最適なサービスをご提案します。

**TEL : 03-5282-7600**

**担当：小原（コハラ）、藤原（フジワラ）をご指名ください**