

## 話し方

常に正しい敬語を使うのは意外と難しい。特に日本語の場合は複雑だ。尊敬語、謙譲語、丁寧語があり、目上、目下、社内外で使い分けなければならぬ。「○○しかねます」などビジネス特有の言い回しもある。

相当のベテラン社員でさえ間違えていることもしばしば見かける。特に取引先の人に対しては慎重にしたい。間違った敬語を使っていると「未熟だな」と思われるだけでなく、相手の気分を害することもあるからだ。

では、敬語の使い方が完璧で常に丁寧な接し方ができていればそれでOKなのだろうか？ 仮に取引先のある営業マン

## 敬語 臨機応変に使い分け

と何度も顔を合わせて商談するくらいの関係になったとする。半年たってもずっとはじめのころのように丁寧だったら「ちよつと水臭いんじゃないの？」「もうちよつと打ち解けようよ」と思うに違いない。

人間は、会う回数と時間にはほぼ比例して「心理的距離」が縮まっていく。その距離に合わせて、コミュニケーション・スタイルを変えていくのが、大人の成熟した人間関係だ。もちろん会って早々に「砕けすぎた表現」はご法度だが、相手との関係を測りながら、徐々に敬語も使い分けるようにしよう。そうすれば、コミュニケーションの質も高まり、より効果的な商談に持っていける可能性が高まるはずだ。

(法人向け研修会社代表

西野 浩輝)