よけいなひと言を好かれるセリフに変える働く人のための言いかえ図鑑：大野萌子（法政大学卒産業カウンセラー）

▼第1章 初対面

★「少しずつ慣れていきたいと思います」といい、信頼感、安心感を与える。敵を作らないことを優先。

★自己紹介は、自慢も自虐もマイナス印象。素直に自分を出し興味や好印象を。

★何歳ですか?

→何歳代ですか?

★どちらにお住まいですか?

→お近くなんですか?

・ご結婚されてるんですか?

→お1人ですか?

それともどなたかとご一緒ですか?

★モデルさんみたいですね

→笑顔がステキですね

落ちていていらしゃいますね

▼第2章 自己紹介

・自分は全然ダメで、自信がないんです

→自信はありませんが、チャレンジしていきたいです

★ちょっと話が長くなりますが······

→私のことを2つだけ伝えさせて下さい

★私、人見知りなのですみません

→はじめての人ばかりで緊張しています

★資格を10個持っています。

→資格マニアなので、あと何とれるかチャレンジしたいですね

▼第3章 上司・目上の人と話す

★そういう仕事は苦手なんです

→その仕事は自信がないので、サポートをお願いできますか?

★そんなの聞いてませんよ

→その件は把握しておりませんでした（メールでも使用）

★大丈夫です

→〇〇まで終わっていて、○日までに残りを仕上げる予定です（上司には必ず）

▼第4章 部下と話す

・詰めが甘いこんな事しちゃだめでしょ

→フォローするから、納得がいくように仕上げてください

・そんな話、聞いてないけど?

勝手に決めないでよ

→重要なことは、必ず事前に相談してから決めてください

・まだ何もできない新人なのに、わがままなんじゃないの?

→要望を通すためには、今の業務で成果を出せるように取り組んで

★意外とよくできたね

→あなたならできると思っていたよ

★常識的に考えると〇〇だよね?

→私はこう考えています

▼第5章 同僚と話す

★○○さんの資料をコピーしてあげたよ。今度何かおごってね

→〇〇さんの資料もコピーしました。忙しいときはヘルプしますね

・え? ○○さんもいたんだ

→○○さんも参加するんですね。うれしいです

★〇〇部長って、性格悪いよね

→○○部長は、私とは合わないように感じるんだよね

・痩せたらきれいだよね

→もっとステキになるね!

・そういうファッションが好きなんだね

→ステキなファッションですね

★うちのダンナは何でもやってくれるの

→夫が家事をしてくれるまで3年かかりました

▼第6章 テレワーク・チャット

★この仕事やってもらえます?

→この仕事をお願いしたいです。もし難しい場合はご相談ください

★早くしてください

→○○に間に合わせたいので、早急にお願いします。進捗状況を教えて下さい

・はーい、わかりました~

→承知しました かしこまりました

★季節の変わり目、体調を崩されませんように

→季節の変わり目、お健やかにお過ごし下さい

▼第7章 お客様と話す

・ご用件はなんでしょうか?

→ご用があれば私が承りますので、いつでもお声がけください

★それはちょっとわかりません

→ 私にはわかりかねますので、お調べいたします

★どちら様ですか?

→ ご用件を承りました。お名前もってよろしいでしょうか?

・なるほど、なるほど

→○○ということなんですね

★先ほども説明しましたが……

→わかりづらくて失礼いたしました

・その商品はありません

→申し訳ございません。ただいま○○はお取り扱いがございません（おにぎり）

・人気商品なので、今買わないと売りきれますよ→ ラスト1点なので、ご検討されるようならお取り置きしましょうか?（おにぎり）

▼第8章 クレーム・苦情対応

★どういうことでしょうか?

→お話ししやすいところから状況を伺えますか?

・お言葉ですが、〇〇とおっしゃった件は間違っています……

→おかしは平日と承っておりますので、申し訳ございません／〇〇の件につきましては、こちらの書類に〇〇と記載がございます

・そういうことは起こらないはずですが

→今一度ご一緒にご確認をお願いします

★わからないので上の者を呼んで参ます

→私が責任を持って承ります+

 上司に確認をとって参ります

★説明書に書いてありますよね?

→ 順を追って、使い方を説明いたします（PCなど）

▼第9章 取引先・接待

★それは無理です

→難しいと思いますが、検討してみます or いたしかねます

・さっそくですが、御社に提案したAの件はどうなってます?

→Aの件もよろしくお願いいたします

★そんなありえない失敗したんですか?

→○さんにもそんな事があったんですね

▼第10章 面接・キャリア相談・転職

・面接時はP280全部参照

★今の仕事は、私がやりたいことと違う

→今の仕事を覚えたら、次はこういう仕事をやりたいです

★前職は〇〇会社の営業課長でした。

△△の仕事をもっています

→前職は営業でした。人と関わる仕事にやりがいを持っています

・この会社にいても学ぶことがないから、辞めます

→転職することにしました

▼おわりに：人間関係のストレスを増やさない4つのポイント：適度な距離、自分の気持ちを把握する、ポジティブ言葉、本音を言える場所。雰囲気の悪い日にも、自分の気持ちを率直に伝えると、萎縮することは少なくなる。承認し合うためには、4つのH批判、非難、否定、比較をしないこと。