

4

印象をやわらげるクッション言葉

断るとき、依頼するときに使う添え言葉

★26
①あちらの方 ②協力会社の方
(関連会社の方) ③ただいま
④さきほど ⑤どのようなデザイン
がよろしいでしょうか? ⑥あ
とでご迷惑をおかけすることにな
るかもしれません。⑦あちらのふ
くよかな女性の方が忘れ物をな
さいました。

先方に断らなければならないとき、あるいはこちらから何か依頼
するとき、また先方を煩わせなければならないときなどには、最初
にクツシヨン言葉(添え言葉)をつけてみましょう。★27



上のような場合は相手の心理的な抵抗が予想されるので、あらかじめ以下のようなクッション言葉をつけることにより、抵抗を抑えるようにします。

恐れ入りますが…
申し訳ございませんが…
お手数（ご造作）をおかけしますが…
(お仕事中、お話し中)失礼ですが…
恐縮ですが…
お差し支えございませんでしたら…

控えめに聞こえる添え言葉

自分の意見を言うときや、情報を伝えるときは得てして押し付けがましく響きがちです。



同じ内容でもクッション言葉をつけただけで、押し付けがましさが和らぎました。

会議のときや目上の方に対して意見を言うときには、以下のようなクッション言葉をつけてみましょう。

ご承知だと思いますが(存じますが)…

ご存じだと思いますが…

すでにお聞き及びと思いますが…

5

質問形になるとより丁寧になる

先方に来てもらうように頼むときには、以下のような言い方があります。

- 来てください → お越しください → 来てくださいますか？
- お越しくだいますか？ → 来ていただけますでしょうか？
- お越しただけますでしょうか？
- ご足労をおかげいたしますが、お越しただけますか？
- ご足労をおかげして恐縮でございますが、お越し願えますでしょうか？

★28 「～くださいますか」(尊敬)と「～いただけますか」(謙譲)はどちらも同程度に丁寧な言い方だが、謙譲の意が入ったほうが若干丁寧に響く。

矢印の順に敬意が高まっていきます。このように「～ください」はもっとも丁寧でない頼み方になります。それもそのはずで「ください」は動詞「くださる」の命令形で「くださいまし(ませ)」「まし(ませ)」が略されたものなのです。★28

命令形はどんな言葉で言っても、先方に圧力を与えます。ですから先方に頼むときは、できるだけ質問形にしましょう。クッション言葉を添えると、さらに敬意が増します。

Quiz

次の言葉をクッション言葉をつけて、丁寧な質問形に言い換えてみましょう。(答は次のページの欄外にあります) ★29

① ここで待ってください。

② ここに押印してください。

③ ご用件をお聞かせください。

④ おタバコはご遠慮ください。

⑤ あの用紙に書いて提出してください。

6

過去形になると丁寧な余韻が残る

日本語は現在形と過去形の使い方が明確に分かれていませんので、それを上手に利用してみましょう。

たとえば退室するときに、「失礼します」と「失礼しました」ではどちらが丁寧に響きますか? 不思議なことに過去形の方が丁寧に聞こえます。これは、現在形は物事が進行していて活動的なイメージなのですが、過去形はすでに終わっているのでゆったりと落ち着きのある余韻が表れるからです。

お客様を見送るときも「ありがとうございます」ではなく「ありがとうございました」の方が後味が印象的です。

たとえば、お客様に試供品を使った後の感想を聞くときに「いかがですか」より「いかがでしたでしょうか」、あるいは上司に出張の確認するときに「明日のお帰りですね」よりも「明日のお帰りでしたね」の方が優しく響きます。

★29

- ①恐れ入りますが、こちらでお待ちいただけますか。②お手数ですが、こちらに押印願えますでしょうか。③失礼ですが、ご用向きをお聞かせ願えますでしょうか。④申し訳ございませんが、おタバコはご遠慮いただけますでしょうか。⑤お手数ですが、あちらの用紙にお書きの上、ご提出いただけますでしょうか。