

はじめに	01
「お久しぶりですね」↓「うれしい。やっと会えた」……	6
挨拶	すぐに打ち解ける。

chapter 1	02
「入社、おめでとう」↓「うちを選んでくれて、ありがとう」……	20
「そうでしたか」↓「私も、会いたかった」……	22
「はじめまして」↓「お久しぶりです」……	24
「おいしい」↓「おいしいね」……	26
「さぞ、楽しいでしょう」↓「きっと、大変でしょうね」……	28
「最近、どう？」↓「おっ、イキイキしてますね」……	30
「何度も来てますけど」↓「いつも、お世話になってます」……	32
「とんでもない」↓「うれしい。いい人ですね」……	34
09	
08	
07	
06	
05	
04	
03	
02	

chapter 2	10
「ご挨拶、させていただきます」↓「うわぁ、このテーブル、楽しそう」……	36
「お久しぶりです」↓「うれしい。久しぶりに、〇〇さんに会えた。」……	38
「ありがとうございます」↓「〇〇さんに会うために、気合いが入りました」……	40
「あちらです」↓「テーブルの方を、ご紹介しましょう」……	42
「予報で真冬日と言っていましたからね」↓「チョー寒いですよね」……	44
14	
13	
12	
11	
10	
頼み方	相手のモチベーションを上げる。

15	「一口、いかがですか」↓「ご意見を、聞かせてください」……	48
16	「行け、行け」↓「行こう、行こう」……	50
17	「画期的なアイデアない？」↓「くだらないアイデアないかな」……	52
18	「今度、飲みに行きましょう」↓「今度、お茶しましょう」……	54

chapter

3

断り方

いい関係を継続させる。

- 19 「何が食べたいですか」↓「おいしそうなパスタのお店ができたので、行きませんか」……56
- 20 「おいしいお店があるんです」↓「ちょっと面白い味のお店があるんです」……58
- 21 「君たちは」↓「私たちは」……60
- 22 「伸びた分だけ、カットしてください」↓「カットよくしてください」……62
- 23 「うまくいくと信じてるよ」↓「あなたを信じてます」……64
- 24 「社に、持ち帰ります」↓「なんとしても、通します」……68
- 25 「今まで、ご苦労さま」↓「今まで、何度も、辞めようと思っただろうね」……70
- 26 「今まで、ありがとうございます」↓「これからも、新しい形でおつきあいください」……72
- 27 「ちょっと、忙しいので」↓「お話、伺えてよかったです。また今度、ゆっくり聞かせてください」……74

chapter

4

お詫び

より絆を強くする。

- 28 「それでは、失礼します」↓「後ほど、ご連絡します」……76
- 29 「ご存じかもしれないですけど」↓「私も知らなかったんですが」……78
- 30 「やめるべきだよ」↓「好き好きだけどね」……80
- 31 「楽しみにしています」↓「楽しみが、増えました」……82
- 32 「中止です」↓「延期です」……84
- 33 「お詫びします」↓「ごめんなさい」……88
- 34 「遅れて、すみません」↓「うれしい。待っててくれた」……90
- 35 「長時間、ありがとうございます」↓「楽しくて、あっという間でした」……92
- 36 「いえ、これで合ってます」↓「早速、調べてみます」……94

5

感謝

気持ちが伝わる。

37 「それは、違う」⇓「別の見方をすると」……96

38 「ありがとう」⇓「うれしい」……100

39 「ありがとう」⇓「なんでわかったの？」……102

40 「うれしいです」⇓「うれしい」……104

41 「うれしい」⇓「やったーっ」……106

42 「今日は、ありがとうございました」⇓「今日は、いい時間をありがとうございました」……108

43 「センスいいね」⇓「〇〇さんのセンス、好き」……110

44 「ありがとうございます」⇓「優しい」……112

45 「ありがとうございます」⇓「気がきくよね」……114

6

クレーム対応

気持ちが届く。

46 「ありがとうございます」⇓「うれしい。あなたに言われると、なおさら」……116

47 「変えてませんが」⇓「うれしい。メールくれたんですね」……120

48 「そんなことないです」⇓「めちゃくちゃ、低いです」……122

49 「もうすぐできます」⇓「あと30分でできます」……124

50 「すみませんでした」⇓「アドバイス、うれしいです」……126

51 「これでいいですか？」⇓「おかげさまで、格段に、よくなりました」……128

7

ダメ出し方

角が立たない。

52 「気が緩んでるね」⇓「疲れてるね」……132

chapter

8

ほめ方

相手の心を励ます。

- 62 ○○さんも、年とりましたね ↓ ○○さんは、変わらないですね …… 152
- 61 そういうところが、抜けてますね ↓ 「かわいい」 …… 150
- 60 そんなことも、わからないの ↓ 「どう思う？」 …… 148
- 59 もっと、丁寧に ↓ 「この字、好き」 …… 146
- 58 「まじめに考えて」 ↓ 「いつか使える時に、とっておいて」 …… 144
- 57 もっと、いいのなかな ↓ 「なんか、ありそう」 …… 142
- 56 「大丈夫？」 ↓ 「頑張ってるね」 …… 140
- 55 「ケンカしないで」 ↓ 「仲、いいね」 …… 138
- 54 「日本人は」 ↓ 「私も含めて」 …… 136
- 53 「これ、みんながわかるかな」 ↓ 「私は、わからない」 …… 134
- 63 「よくやった」 ↓ 「みんなに、言わないと」 …… 156
- 64 「こういうアイデアが、いいね」 ↓ 「こういうアイデアが、好き」 …… 158
- 65 「疲れたあ」 ↓ 「頑張ったあ」 …… 160
- 66 「お若いですね」 ↓ 「普段から走ってそうですね」 …… 162
- 67 「お疲れさま」 ↓ 「今日のアレ、よかったですね」 …… 164
- 68 「どこ行くの？」 ↓ 「気をつけて」 …… 166
- 69 「頑張って」 ↓ 「楽しんで」 …… 168
- 70 「頑張ったね」 ↓ 「やろうとしただけでも、凄い」 …… 170
- 71 「頑張れば、社長も夢じゃない」 ↓ 「目指した時点で、もう社長が始まっている」 …… 172

聞き方

心を聞いてくれる。

- 78 「部下の〇〇です」↓「私の、SNSの先生です」……186
- 77 「素敵ですね」↓「私の目標です」……184
- 76 「私も、そう思います」↓「わかる人には、わかりますね」……182
- 75 「なんでも知ってますね」↓「なんでも勉強してますね」……180
- 74 「よくやったよ」↓「未来が開けたね」……178
- 73 「誰が置いたの？」↓「きれい。誰が置いてくれたの？」……176
- 72 「全部、おいしかったです」↓「スープに、季節を感じました」……174

- 79 「どんなお客様が来られるんですか」↓「いろんなお客様が来られるでしょうね」……190
- 80 「一番好きな映画はなんですか」↓「好きな映画といえば、たとえばなんですか」……192

- 81 「こちらは、初めてですか」↓「何度も、ご利用いただいていますか」……194
- 82 「前は、何かされてたんですか」↓「ずっと、こちら一筋ですか」……196
- 83 「日本語、お上手ですね」↓「もう日本は、長いんですか」……198
- 84 「ご出身はどちらですか」↓「私は大阪の堺出身なんですけど」……200
- 85 「プレゼン、どうだった？」↓「覚えてもらった？」……202
- 86 「何かお気づきのことは、ありますか？」↓「今日来て、よかったことはなんですか？」……204
- 87 「お味は、いかがですか？」↓「サイズは、大きすぎないですか？」……206
- 88 「どんなお客さんが、嫌いですか」↓「どんなお客さんは、うれしいですか」……208
- 89 「楽しんでますか？」↓「楽しいね」……210
- 90 「終わりました」↓「次、コレやりましょう」……212
- 91 「手伝えることがあったら、なんでも言ってください」↓「これ、お手伝いしましょうか」……214

挨拶

すぐに打ち解ける。

SNS・メール・オンライン

対面以上に伝わる。

- 100 おわりに 「連絡してもらえて、うれしい」⇓「うれしい、連絡もらえて」……… 218
- 99 「今後とも〓活躍をお祈りいたします」⇓「早速、企画の相談したいので、お時間下さい」……… 220
- 98 「よろしく願います」⇓「一緒に仕事ができ、楽しいです」……… 222
- 97 「楽しみにしています」⇓「今から、楽しみです」……… 224
- 96 「連絡しておきます」⇓「連絡しました」……… 226
- 95 「早速、読みます」⇓「今、スマホで注文しました」……… 228
- 94 「どうぞ」⇓「いっぱい上げて」……… 230
- 93 「〇〇、まだでしょうか」⇓「〇〇、楽しみにしています」……… 232
- 92 「ありがとうございます。早速、チェックします」⇓「面白いです」……… 234