

## マナーのツボ

### 約束をすっかり忘れていた！



先日、友人とランチの約束をしました。指定の場所で待って友人は来ません。「仕事が忙しくて抜けられないのかな」と思い、30分が過ぎた頃に彼女の携帯に電話をしました。すると「ごめん、最近忙しくて約束をすっかり忘れてた。もう会社の人と食べたから。本当にごめんね」とのこと。

そうです、人間ですからうっかり忘れることだってあります。しかし、約束を忘れられたぐらいで怒りに似た感情を抱く了見の狭い自分が嫌になります。もしも自分が約束を忘れた場合、どのように対応すればよいのでしょうか。

ビジネスの約束をすっかり忘れて相手から電話がかかってきた時、まずは心から謝罪しなくてはなりません。

### 心から謝罪 言い訳はしない

ん。「ごめんなさい」や「すみません」ではなく、「大変申し訳ございませんでした」です。

このとき「うっかり忘れていました」は使わないように。「失念しておりました」に言い換えます。ビジネスでは砕けた表現を使うと軽率な印象を与えます。自分を軽く見ていると勘違いされるからです。

そして言い訳を並べないこと。待たされた相手は「きつと忙しかったのだらう」と頭で納得しようとしても、言い訳で正当化しようとする気持ちが少しでも見えると「こっちだって忙しいのに」と反感を持つからです。言い訳は聞かれた時のみ簡潔に述べます。

約束を失念してしまったら、気づいた時点での対処の仕方での後の関係が変わることもあることを知っておくべきです。

(ビジネスマナー講師

美月 あきこ)