

## マナーのツボ

### 上司の言葉が聞き取れない



電話で相手の声が聞き取りづらいときは「電話機が遠いので、もう一度お願いできませんでしょうか」など電話機のせいにして相手を責めないのがマナーです。「え？ 何ですか」と聞き返されるのは、正直良い気分はしないからです。では、オフィスで目の前の上司が自分に向かって何を言っているのか聞き取れないときは、どう対応すればよいのでしょうか。

人は何かを聞き逃したとき、眉をひそめたり、首をかじげたり、腕組みをしたりします。そんなしぐさや表情は時に相手を傷つけ、気分を損ねてしまうことがあります。無意識のアクションをとらないよう、気を付けなくてはなりません。

「もう一度お願い致します」

### メモとペン取り 笑顔で聞き返す

「す」という聞き方も、受け取る側によっては、横柄だと思われてしまう可能性があります。そこで必要なのは、「あなたの話に耳を傾けています。今またま聞き取れなかったからもう一度お願い致します」という気持ちで、言葉だけでなく態度でも表すこと。

とっさにメモとペンを取り「もう一度お願いできませんでしょうか」と笑顔で聞く。そうすれば相手は「確認の為に聞き返したのか」と、確実な仕事ぶりに好印象を抱くはず。

立春を過ぎたとはいえ、まだ肌寒いこの時期、マスクをつけている方も多く、聞き返すシチュエーションは他の季節に比べて多い気がします。相手が見えない電話の時だけでなく、対面で直接聞き返す際にも、嫌な思いをさせないような対応を心がけましょう。

(ビジネスマナー講師  
美月 あきこ)