



【仕事の便利術】

上手な  
“おはよう”  
“こんにちは”  
“ありがとう”



# はじめに

## 小さな一言を大きな成果につなげよう！

“おはよう” “こんにちは” “ありがとう”，日常的に交わされるあいさつや感謝の言葉を，あなたは上手に言えていますか？

どれもシンプルで短い言葉なので，上手も下手もないのでは，と思うかもしれませんがね。しかし，“おはよう” “こんにちは” “ありがとう” には，たくさんの思いを乗せることができますし，実に豊かな表情を持った言葉だと思います。ここぞというときに，タイミングよく，思いを乗せて，相手に届くように言えているでしょうか。振り返ってみると，

「“おはよう” を言いそびれて，そのまま一日が終わってしまった」

「“こんにちは” とあいさつしなかったせいで，気まずい時間を過ごすことになった」

「あのとき，なんで“ありがとう” が言えなかったのだろう」

などと，反省や後悔の思いが浮かぶかもしれません。でも大丈夫です。そのように振り返ることができるあなたは，“おはよう” “こんにちは” “ありがとう” の大切さをよく理解できているからです。そして，もっと上手に言えるようになりたいという向上心があるからこそ，このテキストを手にしたのではないのでしょうか。

朝は，「今日も一日よろしくお願いします」という思いを込めて「おはようございます」と言えば，職場の仲間たちからも，さわやかな“おはよう” が返ってきて，気持ちよく一日のスタートが切れることでしょう。“こんにちは” “ありがとう” も同様です。うまく相手に届けることで，心地よい時間と空間が共有され，より良い人間関係の形成につながります。

また，“おはよう” “こんにちは” “ありがとう” は，コミュニケーションの入り口でもあります。小さな一言をきっかけに，会話が生まれ，新たな関係性が育まれ，それが大きな仕事の成果へとつながるかもしれません。大きな成果といわないまでも，あなたが周囲の人たちに認められ，良い人間関係と働きやすい環境を手に入れるための有効なツール，それが“おはよう” “こんにちは” “ありがとう” の言葉なのです。「コミュニケーションは苦手だから…」などと臆することはありません。こんなシンプルで短い言葉だけで，コミュニケーションの扉は開けられます。この講座で学び，実践してみれば，その効果はすぐに実感できることでしょう。

# 目次

はじめに .....	3
<b>第1章 いま見直したい“おはよう”“こんにちは”“ありがとう” .....</b>	<b>5</b>
1. 言うと言わないでは、どれだけ違う？—あいさつの意味と効果 .....	6
2. あいさつは関係づくりの第一歩—良い仕事をするために .....	10
3. 内部の人、親しい人にも、おもてなしの心で接する .....	14
4. “おはよう”ではじまる新たな一日と新たな関係 .....	16
5. こんなとき、“こんにちは”と言っていますか？ .....	18
6. 意外と難しい“おはよう”“こんにちは”のタイミング .....	20
7. なぜ、“ありがとう”はマジックフレーズといわれるのか .....	24
<b>第2章 なにげない一言を相手にしっかり届けるには .....</b>	<b>27</b>
1. 相手の心に届く、心に響く上手なあいさつとは .....	28
2. 全身を使ってその一言を表現しよう .....	30
3. 知っておきたい正しいお辞儀とあいさつの仕方 .....	32
4. その場にふさわしいあいさつをしていますか？ .....	34
5. あいさつ上手な人は、常に目配り・気配りを忘れない .....	36
6. “おはよう”“こんにちは”に、こんな言葉を添えてみよう .....	38
◆研究課題1 .....	42
<b>第3章 実践のポイントと効果的なトレーニング .....</b>	<b>43</b>
1. さわやかな発声のコツと効果的な練習 .....	44
2. 同じ一言でも、表情ひとつでこんなに印象が変わる .....	48
3. スマイル・トレーニングで笑顔を磨こう .....	50
4. 毎日の実践こそ最高のトレーニング .....	54
5. 実践の振り返りのポイントとチェックリスト .....	56
<b>第4章 もっと磨きたい“おはよう”“こんにちは”“ありがとう” .....</b>	<b>59</b>
1. あいさつだけで人に感動を与えることができる .....	60
2. “おはよう”“こんにちは”“ありがとう”が人材価値を高める .....	62
3. ためしてビックリ！ こんなとき、“ありがとう”と応じてみる .....	64
4. 人を育てる“ありがとう”，自分を育てる“ありがとう” .....	70
5. 状況に応じた上手な“おはよう”“こんにちは”“ありがとう” .....	74
6. リーダーを目指す人こそ、率先して続けよう .....	76
◆研究課題2 .....	79

# 第 1 章



いま見直したい  
“おはよう”  
“こんにちは”  
“ありがとう”

# 1

## 言うと言わないでは、どれだけ違う？ —— あいさつの意味と効果

### 必ずあいさつをしていますか

あいさつ

皆さんは自分から積極的にあいさつをしていますか？ いつでも、どこでも、誰に対してもあいさつをしていますか？

かくいう私は、100パーセントできているかと問われると、自信はありません。元気よく自分からあいさつできるときもあれば、気後れしてできないとき、タイミングを逃して言いそびれ、あとで気まずい思いをすることなどがあります。

その後の居心地

あいさつをしたときと、しなかったとき、どちらの気分が良いかといえば、断然あいさつをしたときです。列車の指定席で、隣の座席にすでに人が座っていて自分があとから座るときや、セミナーなどでグループ分けされた席に座るときなども、「おはようございます」「こんにちは」「失礼します」と、先にいる人へあいさつしたときは、その後の居心地がとても良いものです。

職場のトイレや給湯室などに入る際も、先に人がいたら、「おはようございます」「失礼します」とあいさつしたいものです。昔は、そんなあいさつが当たり前でしたが、最近は、あいさつをする人にお目にかかるほうが、珍しくなってしまったように思います。

ある企業のマナー研修で、ベテラン社員が、「トイレに入るときなど、人がいたらあいさつしていましたが、最近はあいさつをしても返ってこないの、あいさつするのをやめました」と話していました。

好感

そんな話を聞いた矢先、研修会場だったホテルのトイレで身支度を整えていると、ホテルスタッフらしい女性が入ってきました。目が合うと「失礼いたします」とあいさつしてくれて、とても好感が持てました。

### あいさつは顔見知りだけにするもの？

トイレや給湯室に、「おはようございます」とあいさつをしながら入っ

てきた人が顔見知りであれば、「おはようございます」「あっ、〇〇さん、おはようございます」などのあいさつが返ってきます。しかし、あいさつをされても無視してしまうとしたら、こんな理由が考えられます。

- ① あいさつされたことに気づかなかった（声が聞こえなかった）
- ② 自分にあいさつされたと思わなかった
- ③ 知らない人だったので、あいさつを返さなかった など

あいさつされたことに気づかなかったのは、しかたがないにしても、「自分にあいさつされたと思わなかった」「知らない人だったので、あいさつを返さなかった」というのは、そもそも“あいさつ”というものを理解できていないのだと思います。あいさつは、**顔見知りではない人にも気軽にできる**ところ、意味と効果があるのではないのでしょうか。

顔見知りではない人にも気軽にできる

近年、学校に不審者が侵入する事件が増えています。そういった不審者の侵入を防ぐことにも、あいさつは一役買っています。生徒や教職員全員が、誰に対しても積極的にあいさつをしている学校ならば、不審者はやすやすと侵入して悪事を働くことはできないでしょう。

一方、オフィスのエレベーターに乗り合わせた人へ「おはようございます」や「失礼します」とあいさつをしたら、そのあとの面談相手だったということもあるでしょう。そのようなときの面談は、初対面の相手にもかかわらず、さほど緊張することなく和やかな雰囲気ですすむに違いありません。

あいさつは、顔見知りならするけど、顔見知りじゃないからしないというものではないことを、いま一度確認したいところです。



## あいさつで伝わる意思と効果を理解しよう

あいさつは、自分はここにいますよ、あなたがいることにも気づいていますよと、お互いの**存在を認める**言葉や動作です。そこには**相手を尊重する**気持ちが込められています。そのあいさつの効果としては、

存在を認める  
相手を尊重する