

# 駿河新聞

発行人会 医療法人社団  
すんとおる

第30号  
H21.8月  
沼津市高沢町6-1  
TEL 055-922-8855



やっと梅雨も明け、本格的な夏になってきましたね。  
今年は例年より2週間も梅雨明けが遅かったみたいですね。  
みなさん今年はどんな夏をお過ごですか？

- 花火を観たり、お祭りに参加したりしましたか？
- 私は暑さと人の多さにダウンして、1時間くらいでリタイヤして帰りました…(ーー;)②
- そんな中!! 沼津祭りに2日とも参加した当院1番の
- 業者!! 小林さんのお説です☆どうぞ♪

## ビジネスマナー研修を受講して 小林 菜々花

こんにちは。今回の記事を担当する受付の小林 菜々花です。  
私が受講した日本電信電話ユーザ協会様主催の新人研修会で  
学んだ中から、みなさんの日常に役立ちそうな話をします。

今からある絵を書いてもらいます。書くものがなければ頭の中で描いてみてください。

1. 「〇(丸)」を1つ書いてください。
2. その〇(丸)の中に2つ「〇(丸)」を書いてください。
3. その下に「△(さんかく)」を書いてください。



4 その下に「।(たて線)」を書いてください。以上です。

みなさんはどんな絵が書けましたか？人はそれを考え方か違うので、これでは説明不足でいろいろな絵が書かてしまふと思います。この違いをなくすためには、最初に結論を言うと良いそうです。今回は初めに「顔を書いてください」と自分が最終的にどうして欲しいかを言うのです。そうするとみんな同じ絵が書けたと思います。また、説明する際に相手の立場に立って言葉を選んだり、きちんと伝わっているかを確認することが大切です。

次にワッシュン言葉の覚え方を教えて頂きました。「ワッシュン言葉」とは、例えば「あいにくですが」「お手数ですが」などのことを言い言葉の響きを和らげる効果があり、人の心を和ませてくれるとともに、この言葉を用いることにより、お互いによい人間関係を作ってくれる言葉です。このワッシュン言葉の覚え方として、「あいにく」「恐れ入りますが」「申し訳ございません」「よろしければ」「失禮ですが」の頭文字をとって『あおもよし』です。ワッシュン言葉は普段使う機会が少なく、口喧に出でこながりますので、ぜひ『あおもよし』を覚えて使ってみてください。そうすれば、相手により気持ちを伝えることが出来ると思います。

伝える側の話ばかりしてきましたが、聞く側の人もただ聞くだけではなく、相手が何を伝えたいのかを考え、必要であれば×もとることも大切です。

この研修で「正しく伝える 聞きとることの大変さ」を学びました。私は言葉足らずで相手に伝わらなかったり、先入観で物事を判断してしまうことがあるので、研修で学んだことを日常生活や仕事に活かしていきたいです。