

## ビジネスマナー講座

No.52  
お願いごとをするときの心得

毎日の仕事では同僚や後輩、ときには上司になにかを頼まなければならぬシチュエーションがあります。そんなとき、相手に快く引き受けてもらうためにはどうすればよいでしょうか。今回は「お願い上手」になるための心得について考えてみましょう。

## ・クッション言葉を上手に使う

依頼をするときにクッション言葉を上手に使うと効果があります。ご存知の通りクッション言葉は、言葉の前につけて表現をやわらかくするためのものです。たとえば、「これ、お願い」

とぶつきらぼうに言うのと、「忙しいところ悪いけど、これをお願いできるかな」と言うのとでは、相手の受け止め方は大きく違います。お願いされた相手は、「忙しいところ悪いけど」と言われて嫌な気分にはなりませんよね。ただし、どんなにクッション言葉を使ってみたところで、依頼する側の人間が厳しい表情だったり、態度が横柄では効果はありません。言葉だけでなく、表情や態度にも気をつけて、柔らかい雰囲気でお願ひすることが大切です。

## ・上手に褒めて依頼する

クッション言葉の代わりに褒め言葉を使うのも効果があります。とくに部下や後輩は自分の仕事を評価されたとき、ヤル気が倍増するものです。

たとえば、プレゼンテーションでの説明役を後輩に依頼するときには、「前回のプレゼンでは上手に説明してくれ

て助かったわ。2回連続になって申し訳ないけれど、来週のプレゼンもあなたの力を貸してくれないかな？」とお願いするといったことです。

「あなたなら安心できるから」「一番頼りにできるから」といった言葉を最初に使ってお願ひすれば、気分よく引き受けてもらえる確率が高くなるはずですよ。

## ・当たり前という態度をとらない

とくに部下や後輩に対する依頼では、「部下や後輩なんだから、引き受けて当たり前」という態度になりがちです。もちろん業務上の依頼ですから、部下や後輩はNOとは言わないでしょう。しかし、「あなたの立場からしたら、黙って引き受けるのが当然だ」という態度では、依頼をされた部下や後輩はいい気分はしません。

部下から上司にお願ひするときも同じです。「課長なのだからさちんとチ