

## <改訂版 葬祭敬語辞典> (詳細全目次)

### 第1部 葬祭敬語での話し方

1. 終活セミナーで司会をするときの話し方	1
・終活セミナー開会の挨拶をするとき	1
・終活セミナーのプログラムについて説明するとき	1
・葬儀形態の種類について説明するとき	1
・家族葬について説明するとき	1
・一般葬について説明するとき	2
・無宗教葬について説明するとき	2
・無宗教葬の式次第について説明するとき	2
・音楽葬について説明するとき	2
・自社への連絡や葬儀などの詳細について説明を開始するとき	2
・遺体搬送から納棺までを説明するとき	3
〈通夜、葬儀、告別式、出棺、火葬を説明するとき（順番は後火葬）〉	3
・お通夜の説明をするとき	3
・葬儀、告別式の説明をするとき	3
・お別れの儀を説明するとき	4
・出棺の説明をするとき	4
・自社の葬儀プランや料金などを説明するとき	4
・すべての葬儀プランの説明が終わったら	5
・基本プラン以外の費用について説明するとき	5
・お客様からの質問紹介の案内をするとき	5
・葬儀日程の決め方についての質問に答えるとき	5
・口座の凍結についての質問に答えるとき	6
・生花祭壇についての質問に答えるとき	6
・個別の事前相談を希望されるお客様へのご案内	6
・自社の会員制度を説明するとき(1)	6
・自社の会員制度を説明するとき(2)	7
・終活セミナーで謝辞と閉会挨拶をするとき	7
2. 事前相談電話での話し方	8
・事務所の電話が鳴ったとき	8
・「ちょっとお訊きしたいのですが」と言われたとき	8
・家族が余命宣告を受けたことを告げられたとき	8
・「お葬式はいくら位かかるのか」という質問について確認するとき	8
・葬儀費用の概略について説明するとき	8
・葬儀費用の基本費用について説明するとき	9
・葬儀費用の変動費用について説明するとき	9
・葬儀費用の飲食費用について説明するとき	9
・葬儀費用の別途費用について説明するとき	9
・葬儀費用の寺院関連費用について説明するとき	9
・「もしものとき」の対応についてたずねられたとき	10
・家族葬を頼むと安く葬儀ができるのか、とたずねられたとき	10
・こちらからお客様にいくつか質問するとき	10
・葬儀発生時の予想参列者数をお客様にたずねるとき	10
・見積書の作成を提案するとき	11
・お客様のお名前と連絡先をたずねるとき	11
・お客様の名前と連絡先を復唱して確認するとき	11
・お客様の名前の漢字の書き方を確認するとき	11
・見積書の受け渡し方法をたずねるとき	11

<b>3. 遺体搬送依頼電話での話し方</b>	12
<b>〈病院からご自宅へお連れする場合の話し方〉</b>	12
・事務所の電話が鳴ったとき	12
・お客様からお身内の死去を聞いたとき	12
・そちらにお葬式を頼みたいと言われたとき	12
・お客様に、いくつか質問をするとき	12
・亡くなられた方のお名前をたずねるとき	12
・連絡者の名前と連絡先をたずねるとき	13
・お客様の宗教をたずねるとき	13
・故人様のお迎え場所をたずねるとき	13
・故人様のお帰り先をたずねるとき	13
・自宅へ連れて行ってほしいと言われたとき	13
・故人様の処置の時間をたずねるとき	14
・病院到着予定時刻を伝えるとき	14
・準備のため、いったん電話を切ることをお伝えするとき	14
・お迎えの時間についてご連絡するとき	15
<b>〈ご自宅へお迎えに行く場合の話し方〉</b>	15
・故人様が現在いらっしゃる場所をお伺いするとき	15
・死亡診断書(死体検案書)の有無をおたずねするとき	15
・葬儀の打ち合わせ場所についてお聞きするとき	16
・電話を切るとき	16
<b>〈警察から自社施設へお連れする場合の話し方〉</b>	16
・故人様のお迎え場所をお伺いするとき	16
・死体検案書の有無をたずねるとき	16
・お棺を持参した方がよいか、たずねるとき	16
・希望の式場をお伺いするとき	17
<b>〈病院スタッフからの搬送依頼電話での話し方〉</b>	17
・病院スタッフから遺体搬送依頼の電話を受けたとき	17
・亡くなった方のお名前と、現在いらっしゃる場所をたずねるとき	17
・病院スタッフの名前と連絡先を訊くとき	17
<b>4. 一般的な電話対応での話し方</b>	18
<b>〈取引先からの電話を受けたときの話し方〉</b>	18
・事務所の電話が鳴ったとき	18
・取引先からの電話にでるとき	18
・「〇〇さんは、いますか」と訊かれ、電話を取り次ぐとき	18
・取り次がれた電話にでるとき	18
・名前を告げられたスタッフが外出中のとき	18
・代わりに用件を聞くとき	19
・折り返し連絡をする旨を伝えるとき	19
・名前を告げられたスタッフに至急連絡をとるとき	19
・先方の連絡先をたずねるとき	19
・先方の連絡先を復唱するとき	19
・声が小さくて聞き取れない場合	20
・電話を切るとき	20
<b>〈喪家様宅に電話をかけたときの話し方〉</b>	20
・喪家様宅に電話をかけるとき	20
・喪主様に取次ぎをお願いするとき	20
・喪主様が電話にでたとき	20
・用件を切り出すとき	20
・喪主様が電話で話をする状況にないとき	21

・喪主様が不在の場合	21
・喪主様の帰宅時間が分からないとき	21
・喪主様の帰宅時間に合わせて再度電話をかけたとき	21
<b>〈取引先に電話をかけたときの話し方〉</b>	22
・取引先に電話をかけるとき	22
・目的の方に取次ぎを依頼するとき	22
・目的の方が電話にでたとき	22
・目的の方が不在で、応対者に伝言を依頼するとき	22
・伝言を依頼した応対者の名前を聞くとき	22
・電話を切るとき	22
<b>〈携帯電話にかけたときの話し方〉</b>	23
・携帯電話にかけるとき	23
・留守番電話に急用ではない、というメッセージを残すとき	23
・留守番電話に連絡が欲しいというメッセージを残すとき	23
<b>5. 面談による事前相談対応での話し方</b>	24
<b>〈お客様をお迎えするときの話し方〉</b>	24
・お客様を出迎えるとき	24
・自己紹介をするとき	24
・相談場所へご案内するとき	24
・階段を使ってご案内する場合	24
・エレベーターを使ってご案内するとき	24
・到着したエレベーター内にご案内するとき	25
・目的階にエレベーターが到着したとき	25
・応接室に入るとき	25
・お客様を席にご案内するとき	25
・飲み物を準備するために席を外すとき	25
・飲み物を持って応接室に入るとき	25
・お客様に熱い飲み物を出すとき	26
・お客様に飲み物をすすめるとき	26
・葬儀社スタッフがイスに座るとき	26
<b>〈葬儀の概要や費用を説明するときの話し方〉</b>	26
・お客様に相談内容をたずねるとき	26
・メモをとってもよいか確認するとき	26
・相談内容をおたずねするとき	26
・相談内容について確認をするとき	26
・ご家族が病院で余命宣告を受けたことを告げられたとき	27
・一般葬とは、どのようなお葬式なのかと訊かれたとき	27
・一般葬のメリットについて教えて欲しいと言われたとき	27
・一般葬のデメリットについて教えて欲しいと言われたとき	28
・家族葬の概要を説明するとき	28
・家族葬のメリットを説明するとき	28
・家族葬のデメリットについて教えて欲しいと言われたとき	28
・「もしものとき」の対応について説明するとき	28
・「もしものとき」には、電話で何を伝えればよいかを説明するとき	29
・電話をした後は、何をしていたらいいか訊かれたとき	29
・住宅事情により、自宅に連れて帰れないと言われたとき	29
・病院から自宅に故人が帰ってくるときは、何を準備しておけばいいか訊かれたとき	29
・自宅内で何かしておくことはあるか訊かれたとき	29
・納棺の際の旅支度とは何をすることか訊かれたとき	30
・旅支度から納棺までの流れを教えて欲しいと言われたとき	30
・手元の資料を見ていただくとき	30

・葬儀費用の概略について説明するとき	30
・葬儀費用の基本費用について説明するとき	31
・葬儀費用の変動費用について説明するとき	31
・葬儀費用の飲食費用について	31
・葬儀費用の別途費用について説明するとき	31
・葬儀費用の寺院関連費用について説明するとき	31
・どのような葬儀プランがあるのか訊かれたとき	31
・家族葬プランの特徴と料金を教えて欲しいと言われたとき	32
<b>〈オプションなどを説明するときの話し方〉</b>	32
・プランの中の棺だけをグレードアップすることはできるか訊かれたとき	32
・故人をお風呂に入れてあげることができるかと訊かれたとき	32
・湯灌のお風呂は、自宅の風呂を使うのかと訊かれたとき	33
・おおよその葬儀費用を教えて欲しいと言われたとき	33
・葬儀発生時の予想参列者数をたずねるとき	33
・見積書の作成を提案するとき	33
<b>〈その他の相談内容について答えるときの話し方〉</b>	34
・喪主の役割は何かと訊かれたとき	34
・他に喪主は何をすればいいか訊かれたとき	34
・死亡診断書とは、どのような書類なのか訊かれたとき	34
・死体検案書とは、どのような書類なのかを訊かれたとき	34
・死亡診断書はどこでもらえて、いくらぐらい掛かるのか訊かれたとき	34
・遺言書には、どのような種類があるのか訊かれたとき	34
・自筆証書遺言とは、どのようなものか訊かれたとき	35
・公正証書遺言とは、どのようなものか訊かれたとき	35
・秘密証書遺言とは、どのようなものか訊かれたとき	35
・生花祭壇とは、どのような祭壇かを説明するとき	35
・メモリアルコーナーとは、どのようなものであるかを説明するとき	36
・預金口座の凍結について説明するとき	36
・法事の種類について訊かれたとき	36
<b>〈事前相談の印象を良くするための話し方〉</b>	37
・実現不可能な要望をお客様から言われたとき	37
・分からないことを、お客様からたずねられたとき	37
・答えるのに時間がかかることをたずねられたとき	37
・質問の有無をお客様にたずねるとき	37
・書類の記入をお客様にお願いするとき	37
・事前相談対応を終了するとき	38
・お客様を出口まで送るとき	38
・病気のご家族に気遣いの言葉をかけるとき	38
・お客様ご自身へ気遣いの言葉をかけるとき	38
・お客様を〇〇(玄関などの出口)で見送るとき	38
<b>6. 遺体搬送業務と遺体安置業務での話し方</b>	39
<b>〈病院から喪家様宅への遺体搬送業務での話し方〉</b>	39
・警備員室で病室への行き方をたずねると	39
・何度か来ている守衛室でご挨拶をするとき	39
・スタッフ（ナース）ステーションで挨拶をするとき	39
・病室のご遺族に挨拶をするとき	39
・ご遺体の搬送準備をはじめるとき	39
・病院スタッフに手伝いを依頼するとき	40
・ご遺族に廊下などでお待ちいただくとき	40
・ご遺族を待機場所までご案内するとき	40

・搬送準備が整ったことをご遺族に伝えるとき	40
・故人様とご遺族の移動を開始するとき	40
・ご遺族に搬送車への同乗を依頼するとき	41
・ご遺族が乗車するとき	41
・ご遺族の乗車後にドアを閉めるとき	41
・病院スタッフにご挨拶をするとき	41
・搬送車には乗らないご遺族に挨拶をするとき	42
・葬儀社スタッフが搬送車の運転席に座るとき	42
・シートベルトの装着をご遺族に確認するとき	42
・搬送車を出発させるとき	42
・車内の空調温度を確認するとき	42
・楽にさせていただくよう、ご遺族に声をかけるとき	42
・故人様出迎え準備の連絡を、ご遺族に依頼するとき	43
・自社施設へ直接搬送の場合、自宅前を通るか否かをたずねるとき	43
・目的地である、ご自宅に到着したとき	43
・搬送車のドアを開けるとき	43
・ご遺族の降車をサポートするとき	43
・故人様が休む布団の準備を確認するとき	43
・安置場所を確認するとき	44
<b>〈喪家様宅で行う遺体安置業務での話し方〉</b>	44
・喪家様宅の玄関を上がるとき	44
・ご遺族に北の方角をたずねるとき	44
・故人様を移動する際に、手伝いを依頼するとき	44
・故人様の移動を開始するとき	44
・故人様にドライアイスの処置をするとき	44
・枕飾りの準備をするとき	45
・神棚の有無を確認するとき	45
・神棚封じをするとき	45
・枕飾りの準備が整い、ご遺族にお焼香を案内するとき	45
・喪家様宅を辞去するとき	45
<b>7. 葬儀受注打ち合わせ業務での話し方</b>	46
<b>〈打ち合わせを始めるまでの話し方〉</b>	46
・喪主様宅であることを確認するとき	46
・喪家様宅の玄関で自己紹介をするとき	46
・訪問の用件を伝えるとき	46
・玄関でご遺族にお悔やみを言うとき	46
・喪家様宅の玄関でスリッパを借りるとき	46
・打ち合わせ前に、故人様にお線香をあげさせていただくとき	46
・故人様のドライアイスを確認するとき	46
・ご遺族から座布団をすすめられて遠慮するとき	46
・座布団を使わせていただくとき	47
・ご遺族から「今、お茶を淹れますから」と言われたとき	47
・打ち合わせの前に喪主様を確認するとき	47
・喪主様に改めてご挨拶するとき	47
・喪主様に名刺を差し出すとき	47
・喪主様から名刺をいただいたとき	47
・打ち合わせ前に、ご遺族ご親族にご挨拶するとき	47
・喪主様に死亡診断書の確認をするとき	48
・死亡診断書と死亡届の説明をするとき	48
・死亡届の書き方を説明するとき	48
・喪主様に筆記具をお渡しするとき	48

・死亡届の記入を喪主様にお願いするとき	48
・死亡届に印鑑を押していただくとき	48
・疲れた様子の喪主様を気遣うとき	49
<b>〈基本事項を聞き取る時の話し方〉</b>	49
・葬儀の打ち合わせを開始するとき	49
・故人様が生前、自分の葬儀について言っていたことをたずねるとき	49
・故人様の詳細事項について確認するとき	49
・喪主様の氏名や故人様との続柄を確認するとき	49
・ご遺族ご親族について確認するとき	49
・エンディングノートの有無を確認するとき	50
・仏式の葬儀でよいかを確認するとき	50
・葬儀に対しての希望をたずねるとき	50
・故人様の生前の仕事や人柄をたずねるとき	50
・故人様の生前の趣味をたずねるとき	50
・希望される葬儀形態を確認するとき	50
<b>〈家族葬と一般葬を説明するときの話し方〉</b>	51
・家族葬と一般葬についての説明を始めるとき	51
・家族葬の概要について説明するとき	51
・一般葬について説明するとき	51
・一般葬の長所について説明するとき	51
・一般葬の短所について説明するとき	51
・家族葬のメリットについて説明するとき	51
・家族葬のデメリットについて説明するとき	52
・無宗教葬にしたいという喪主様にアドバイスをするとき	52
<b>〈葬儀の日時や場所を決めるときの話し方〉</b>	52
・通夜、葬儀の日時や場所についての打ち合わせを始めるとき	52
・通夜、葬儀の日時について訊きたい旨を伝えるとき	52
・通夜、葬儀の日時を決めていただきたい旨を伝えるとき	52
・通夜、葬儀の希望日をたずねるとき	52
・喪主様とお寺様が日程を決めている場合	53
・お寺様の都合を聞いて日程を決める場合	53
・菩提寺の名前をたずねるとき	53
・納棺の儀と故人様移動の時間を決めるとき	53
・火葬の時間を決めるとき	54
・会葬者の予想人数をたずねるとき	54
・会葬者の予想人数は、どのように計算すればいいかと訊かれたとき	54
・通夜、葬儀の場所について訊きたい旨を伝えるとき	54
・通夜、葬儀の場所を選んでいただくとき	54
・自社施設での葬儀施行をすすめるとき	55
・納棺の儀の日時を確認するとき	55
・故人様移動の日時を確認するとき	55
・お通夜の日時を確認するとき	55
・ご葬儀の日時を確認するとき	55
・出棺の日時を確認するとき	55
・火葬の日時を確認するとき	55
・それぞれの日時を書面にすることを喪主様にお伝えするとき	55
<b>〈葬儀内容を決めるときの話し方〉</b>	56
・葬儀の詳細内容を決めていただくとき	56
・祭壇について説明するとき	56

・祭壇を選んでいただくとき	56
・生花祭壇をご案内するとき	56
・会葬返礼品の傾向について説明するとき	56
・会葬返礼品の数を決めるとき	56
・会葬返礼品が余ったらどうするのか、と訊かれたとき(返品可の場合)	57
・高額のお香典をいただいた方への対応を説明するとき	57
・会葬礼状の種類と数を決めるとき	57
・ご遺影用の写真を決めるとき	57
・遺影にする写真は、この写真で大丈夫かと訊かれたとき	58
・遺影用にピントの合っていない写真を渡されたとき	58
・ご遺影用のお写真をお預かりするとき	58
・料理の種類と数を決めるとき	58
・マイクロバスの手配について伺うとき	58
・弔辞を述べられる方を確認するとき	59
・お見積書を提出するとき	59
<b>〈葬儀の打ち合わせを終了するときの話し方〉</b>	59
・次の打合せ日時を決めるとき	59
・喪主様に不明な点がないかを確認するとき	59
・葬儀の打ち合わせが終了したとき	59
・いったん会社に戻って、当日再び訪問する旨を伝えるとき	59
・翌日に訪問する場合	60
<b>〈喪主様に一般葬を提案する場合の話し方〉</b>	60
・故人様が生前に釣りを趣味にしていた場合	60
・故人様は、お酒が好きな陽気な方だった場合	60
・故人様が、生前市役所の部長をしていた場合	60
・喪主様が地元企業の部長をしている場合	60
<b>8. 納棺の儀で旅支度をするときの話し方</b>	61
・納棺の儀の開始をご遺族ご親族に伝えるとき	61
・ご遺族ご親族が揃ったかを確認するとき	61
・故人様を部屋の中央に移動するとき	61
・ご遺族ご親族を故人様の近くに案内するとき	61
・納棺の儀、開始のご挨拶をするとき	61
・故人様への合掌をご案内するとき	61
・旅支度開始の挨拶をするとき	61
・故人様に足袋をはかせていただくとき	62
・故人様に脚絆を着けていただくとき	62
・故人様に手甲を着けていただくとき	62
・故人様のお棺へのご安置をご遺族ご親族に説明するとき	62
・担架布団を持ち上げるとき	63
・頭陀袋に六文銭を入れるとき	63
・旅支度セットの数珠を故人様の手の上へのせるとき	63
・故人様愛用の数珠を手の上へのせるとき	63
・故人様に天冠を着けるとき	63
・故人様に天冠を着けなくて、枕元に置くとき	63
・故人様の利き腕側に杖を入れるとき	64
・編み笠と草鞋(わらじ)をお棺に入れるとき	64
・故人様に経帷子を掛けるとき	64
・故人様の愛用品をお棺の中へ入れるとき	64
・お棺の中に入れられないものを、どうしても入れたいと言われたとき	64
・お棺のフタ閉めのご案内をするとき	65
・フタを閉めたお棺に向かって合掌するとき	65

・合掌を終えるとき	65
・納棺の儀、終了のご挨拶をするとき	65
<b>9. 故人様を葬儀式場へ移動するときの話し方</b>	<b>66</b>
・喪家様宅玄関のインターホンを押すとき	66
・喪家様宅の玄関の中に入るとき	66
・故人様へのお焼香をご遺族にお願いするとき	66
・喪家様宅から式場へ故人様をお連れするとき	66
・故人様を搬送車へ移動するとき	66
・手伝っていただく男性に立ち位置をご案内するとき	66
・お棺を霊柩車へ移動するとき	66
・お棺を霊柩車に安置するとき	67
・喪主様を霊柩車へご案内するとき	67
・見送りの方々にお礼のご挨拶をするとき	67
・故人様とご遺族が式場玄関に到着したとき	67
・ご遺族の荷物をお持ちするとき	67
・車寄せから式場へ、故人様をお連れするとき	67
・故人様を祭壇にご安置するとき	67
・ご遺族に祭壇回りなどをチェックしていただくとき	68
・故人様を安置したときの言葉	68
・喪主様から順に、お焼香をご案内するとき	68
・ご遺族ご親族を控室へご案内するとき	68
・ご遺族ご親族に化粧室をご案内するとき	68
・控室をご案内するとき	68
・ご遺族ご親族のお荷物をテーブルに置くとき	68
・控室についてご案内をするとき	69
・お茶とオシボリを持って控室に入るとき	69
・ご遺族ご親族に熱いお茶を出すとき	69
・セルフサービスのポットと急須をご案内するとき	69
・控室内の電話利用をご案内するとき	69
・ご遺族から周辺施設までの道順を訊かれたとき	69
・体調を崩したご遺族に病院をご案内するとき	70
・ご遺族からコンビニの場所を訊かれたとき	70
<b>10. お寺院のお迎えと導師控室での話し方</b>	<b>71</b>
・お寺院が式場玄関に到着したとき	71
・お寺院のお荷物をお持ちするとき	71
・お寺院を式場へご案内するとき	71
・お寺院を階段でご案内するとき	71
・お寺院をエレベーターでご案内するとき	71
・到着したエレベーターにお寺院をご案内するとき	71
・目的の階に到着したとき	71
・お寺院をご案内して式場に着いたとき	72
・お寺院に自己紹介をするとき	72
・祭壇などについて、気づいた点をたずねるとき	72
・導師控室へお寺院をご案内するとき	72
・入口がドアの場合の導師控室に入るとき	72
・入口が襖の場合の導師控室に入るとき	72
・お寺院の荷物をテーブルに置くとき	72
・お寺院にイスをご案内するとき	73
・お寺院に化粧室の場所をご案内するとき	73
・飲み物を持って導師控室に入るとき	73

・お寺様に熱い飲み物を出すとき	73
・お寺様にオシボリを出すとき	73
・お寺様にお菓子を出すとき	73
・お寺様と葬儀の打ち合わせをするとき	73
<b>11. 葬儀施行前の話し方</b>	<b>74</b>
<b>〈お手伝いの方へ説明するときの話し方〉</b>	<b>74</b>
・返礼品の準備状況を喪主様に説明するとき	74
・受付の方へご挨拶をするとき	74
・受付の方に、受付の行い方についてご説明するとき	74
・受付の方へ、受付区分について説明するとき	74
・受付の方に芳名帳への記入について説明するとき	74
・受付の方にお香典の受け取り方について説明するとき	74
・いただいたお香典の管理について説明するとき	75
・受付の方に不明な点はないか確認するとき	75
・駅から式場への道案内をする方に説明するとき	75
<b>〈仮眠室へご遺族ご親族をご案内したときの話し方〉</b>	<b>75</b>
・仮眠室にご遺族ご親族をご案内するとき	75
・仮眠室に備えてあるお茶のセットをご案内するとき	75
・仮眠室は禁煙であることをご案内するとき	75
・火の元に注意していただくようご案内するとき	76
・仮眠室のお客様と朝のご挨拶をするとき	76
<b>〈ロビーアテンドをするときの話し方〉</b>	<b>76</b>
・会葬者に記帳台をご案内するとき	76
・記帳が済んだ会葬者を受付へご案内するとき	76
・会葬者に受付での記帳をご案内するとき	76
・お客様から葬儀の開式時間をたずねられたとき	76
・会葬者にロビーでお待ちいただくよう、ご案内するとき	76
・お客様に化粧室の場所をご案内するとき	77
<b>〈ご遺族ご親族を葬儀式場へご案内するときの話し方〉</b>	<b>77</b>
・ご遺族ご親族に葬儀の開式をご案内するとき	77
・ご遺族ご親族に忘れ物がないかを確認するとき	77
・ご遺族ご親族に化粧室のご案内をするとき	77
・ご遺族ご親族を式場内へご案内するとき	77
・式場内で喪主様の座る席をご案内するとき	77
・式場内で、ご遺族ご親族が座る席をご案内するとき	77
・喪主様に式次第を説明するとき	78
<b>〈会葬者に着席のご案内をするときの話し方〉</b>	<b>78</b>
・会葬者に葬儀開式のご案内をするとき	78
・会葬者に前の席から座っていただくよう案内するとき	78
・前方の席に座りたがらない会葬者を前方へ促すとき	78
・席を詰めて座っていただくようご案内するとき	78
・部屋が寒いので、温度を上げてほしいと言われたとき	78
<b>12. 葬儀式とお別れの儀施行での話し方</b>	<b>79</b>
<b>〈葬儀式での司会者の話し方〉</b>	<b>79</b>
・司会者が開式前の携帯電話についてのご案内をするとき	79
・ご導師様の入場をご案内するとき	79
・参列者に起立と合掌をご案内するとき	79

・元の姿勢に戻るようにご案内するとき	79
・葬儀式の開式案内をするとき	79
・参列者にご導師様の紹介をするとき	79
・弔辞を述べる方をご案内するとき	79
・弔辞をされる方をマイクの前へ誘導するとき	80
・弔電を読み上げるとき	80
・ご遺族ご親族のお焼香をご案内するとき	80
・喪主様にお焼香をご案内するとき	80
・ご遺族ご親族にお焼香をご案内するとき	80
・ご遺族ご親族に起立を促し、焼香の列へ誘導するとき	80
・喪主様を立礼場所へご案内するとき	80
・会葬者にお焼香をご案内するとき	81
・お焼香後に席へ戻る会葬者にご案内するとき	81
・喪主様を喪主席へご案内するとき	81
・ご導師様の退場をご案内するとき	81
・元の姿勢に戻るようにご案内するとき	81
・司会者が喪主挨拶をご案内するとき	81
・喪主様をマイクの前へ誘導するとき	82
・喪主様にお席に戻るようにご案内するとき	82
・葬儀式の終了をご案内するとき	82

#### 〈お別れの儀と出棺での司会の話し方〉 82

・ご遺族ご親族に、お別れの儀のご案内をするとき	82
・ご遺族ご親族に、お別れの儀の開始をご案内するとき	82
・喪主様を故人様のお顔の近くにご案内するとき	82
・お棺のフタを開けるとき	83
・お棺の近くに、ご遺族ご親族をご案内するとき	83
・お別れの花を、ご遺族ご親族に配るとき	83
・喪主様に花入れのご案内をするとき	83
・ご遺族ご親族に、花入れのご案内をするとき	83
・すべての花をお棺の中に入れるようにご案内するとき	83
・副葬品をお棺の中に入れるご案内をするとき	84
・喪主様にお棺のフタを閉めることの承諾をいただくとき	84
・参列者に出棺の時間がきたことをご案内するとき	84
・参列者にお棺のフタ閉めをご案内するとき	84
・お棺のフタ閉め開始のご案内をするとき	84
・故人様に対して合掌をご案内するとき	85
・お棺の上ののせる花をご案内するとき	85

#### 〈お位牌・ご遺影・骨箱をご遺族にお渡しするときの話し方〉 85

・喪主様にお位牌をお持ちいただくとき	85
・ご遺族ご親族にご遺影をお持ちいただくとき	85
・ご遺族ご親族にお骨箱をお持ちいただくとき	85

#### 〈出棺をご案内するときの話し方〉 85

・ご遺族ご親族に並ぶ順番を説明するとき	85
・男性のご遺族ご親族にお棺を持っていただくとき	86
・参列者に出棺をご案内するとき	86
・お棺に手を添えご安置をサポートするとき	86
・男性のご遺族ご親族に安置のお礼を言うとき	86
・会葬者に霊柩車の近くに集まっていただくようご案内するとき	86
・お棺が霊柩車に安置されたとき	86
・霊柩車に向かって合掌をしていただくとき	86
・合掌から元の姿勢に戻っていただくとき	86

・火葬場へ出発するためのご案内をするとき	87
・喪主様がお乗車の際、お位牌をお預かりするとき	87
・喪主様にお位牌をお返しするとき	87
<b>〈見送りの参列者にご挨拶するときの話し方〉</b>	87
・見送りの方に合掌をお願いするとき	87
・見送りの方にご挨拶するとき	87
<b>〈その他、参列者対応での話し方〉</b>	88
・参列者からタクシーを呼んでほしいと言われたとき	88
・財布を落としたらしいが、見ていないかと言われたとき	88
<b>13. マイクロバス送迎のときの話し方</b>	89
<b>〈出発時と到着時の話し方〉</b>	89
・お迎え先でお客様乗車サポートをするとき	89
・マイクロバス車内で自己紹介をするとき	89
・出発前のシートベルト装着案内をするとき	89
・目的地で到着案内をするとき	89
・忘れ物の注意を促すとき	89
・目的地でお客様降車サポートをするとき	90
<b>〈雨の日にお客様をサポートするときの話し方〉</b>	90
・傘をさしかけて降車サポートをするとき	90
・傘をお貸しする場合の降車サポートをするとき	90
・傘をさしかけて乗車サポートをするとき	90
・傘をお貸しした場合の乗車サポートをするとき	90
<b>14. 駐車場で誘導するときの話し方</b>	91
・駐車場内の歩行者安全確保をするとき	91
・来賓車両の案内誘導をするとき	91
・満車の際、臨時駐車場へご案内するとき	91
・駐車場入り口でお客様のお車をお迎えするとき	91
・お客様に右（左）方向へ進んでいただくとき	91
・駐車する場所をご案内するとき	91
・バックで駐車する車を誘導するとき	92
・歩行者が通るのを待っていただくとき	92
・駐車場内を歩く歩行者に注意を促すとき	92
・駐車場を歩く参列者に葬儀の開始時刻を訊かれたとき	92
・駐車場の出口で左右の安全を確認するとき	92
・歩道を自転車が走ってくる場合	92
・左右の安全が確認された場合	92
<b>15. 火葬場と初七日法事での話し方</b>	93
<b>〈火葬場で喪家様対応時の話し方〉</b>	93
・マイクロバスを火葬場の車寄せで出迎えるとき	93
・ご遺族ご親族を炉前から控室へご案内するとき	93
・ご取骨までの時間を、控室でお待ちいただくとき	93
・ご遺族ご親族を取骨室へご案内するとき	93
・火葬場でマイクロバスに乗っていただくとき	93
<b>〈初七日法事での話し方〉</b>	93
・マイクロバスから法事会場へご案内するとき	93
・お位牌、ご遺影、ご遺骨をお預かりするとき	94
・ご遺族からお位牌をお預かりするとき	94
・ご遺族からご遺影をお預かりするとき	94

・ご遺族からご遺骨をお預かりするとき	94
・ご遺族ご親族にオシボリを渡すとき	94
・初七日法事の会食会場をご案内するとき	94
<b>〈初七日法事の会食サービスでの話し方〉</b>	94
・会食会場の入口で、お客様を席までご案内するとき	94
・お客様を席までご案内したとき	95
・献杯の発声をご案内するとき	95
・お客様にお料理をお持ちするとき	95
・熱い料理をお出しするとき	95
・参列者から飲み物追加を頼まれたとき（喪主様確認の場合）	95
・新しい取り皿とグラスが欲しいと言われたとき	95
・余った料理を持ち帰りたいと言われたとき	96
・捨てるのは、もったいないので、どうしても持ち帰りたいと言われたとき	96
・グラスの飲み口が欠けていると言われたとき	96
・法事終了時に参列者を見送るとき	96
<b>16. 自宅葬を設営するときの話し方</b>	97
・設営のため喪家様宅を訪問したとき	97
・喪家様宅の玄関を上がる時	97
・設営前の自己紹介と設営スタッフの紹介をする時	97
・設営をする部屋の状況を、ご遺族に確認していただく時	97
・喪家様宅で葬儀の設営を開始するとき	97
・祭壇の設営が終了し、喪主様に確認していただく時	97
<b>17. 請求書を持参したときの話し方</b>	98
<b>〈喪家様宅に電話をかけたときの話し方〉</b>	98
・葬儀後の喪家様宅へ電話をかける時	98
・請求書を持参したい旨を伝える時	98
・請求書を持参する際、喪家様の都合を確認するとき	98
・請求書持参の日時を喪主様と約束するとき	98
・請求書の金額を電話で説明するとき	98
<b>〈喪家様宅玄関での話し方〉</b>	99
・お客様宅のインターホンを押す時	99
・ご葬儀のお礼と、お線香をあげるお願いをする時	99
<b>〈葬儀についての感想を聞くときの話し方〉</b>	99
・請求書を渡してよいか、お客様に伺う時	99
・お客様に請求書を渡す時	99
・葬儀についての感想を伺う時	99
・困りごとなどがないか、たずねるとき	100
・アフターフォローの言葉を喪主様にかけるとき	100
<b>〈請求に関連したトラブル対応時の話し方〉</b>	100
・喪主様から葬儀代金の値引きを打診されたとき	100
・喪主様から再度値引きを要求されたとき	100
・振込期限までに振り込みがなかった、喪主様に電話をかける時	100
・振込のない喪主様に集金日を約束するとき	101
・葬儀代金の支払いを半年か1年待つほしいと言われたとき	101
・葬儀代金を分割払いにしたいという喪主様に、書類を書いていただく時	101
<b>〈喪家様宅から帰るとき話し方〉</b>	101
・喪家様宅を辞去するとき	101

<b>18. 事後相談対応での話し方</b>	102
<b>〈納骨や香典返しについて答えるときの話し方〉</b>	102
・納骨は、どのようにすればよいかと訊かれたとき	102
・高額なお香典をいただいた方への対応について訊かれたとき	102
<b>〈届け出や手続きなどの相談での答え方〉</b>	102
・未支給年金とは何かと訊かれたとき	102
・未支給年金はどのような遺族が受け取れるのかと訊かれたとき	102
・未支給年金受け取りの手続きは、どこですればいいかと訊かれたとき	102
・戸籍謄本とは、どのような書類かと訊かれたとき	103
・戸籍抄本とは、どのような書類かと訊かれたとき	103
・除籍謄本とは、どのような書類かと訊かれたとき	103
・改製原戸籍とは、どのような戸籍かと訊かれたとき	103
・高額療養費制度とは、どのような制度かと訊かれたとき	103
・生命保険は、どのように請求すればよいかと訊かれたとき	103
・生命保険の請求期限などはあるかと訊かれたとき	104
・被相続人の銀行口座凍結とは、どのような意味かと訊かれたとき	104
・葬儀費用も引き出すことができなくなるのかと訊かれたとき	104
<b>〈相続に関連した相談での答え方〉</b>	104
・相続とは、何をすることかと訊かれたとき	104
・相続人とは、誰のことかと訊かれたとき	105
・遺言の内容と法定相続分は、どちらが優先されるのかと訊かれたとき	105
・相続人を確定するために何をすればよいかと訊かれたとき	105
・戸籍謄本や除籍謄本は他にも使うかと訊かれたとき	105
・遺産分割には、どのような方法があるのかと訊かれたとき	106
・遺産分割協議とは、どのようなことをするのかと訊かれたとき	106
・遺産分割協議書とは何かと訊かれたとき	106
<b>19. クレーム対応での話し方</b>	107
<b>〈クレーム対応のときに使われる話し方〉</b>	107
・お客様にクレームの内容をたずねるとき (1)	107
・お客様にクレームの内容をたずねるとき (2)	107
・お客様にお名前と連絡先をたずねるとき (1)	107
・お客様にお名前と連絡先をたずねるとき (2)	107
・お客様のお名前や電話番号を確認するとき	107
・お客様にクレームの内容を確認するとき	107
・責任者から改めて電話することを、お客様に伝えるとき (1)	108
・責任者から改めて電話することを、お客様に伝えるとき (2)	108
・お客様との電話を終了するとき (1)	108
・お客様との電話を終了するとき (2)	108
・クレームの内容をお客様から聞いたとき (1)	108
・クレームの内容をお客様から聞いたとき (2)	108
・式場で責任者がお客様にご挨拶するとき (1)	108
・式場で責任者がお客様にご挨拶するとき (2)	109
・お客様に限定的な謝罪をするとき (1)	109
・お客様に限定的な謝罪をするとき (2)	109
・こちらの落ち度が確定的なとき (1)	109
・こちらの落ち度が確定的なとき (2)	109
・葬儀の司会者が弔電の名前を読み間違えたとき	109
・葬儀の司会者が喪主様の名前を言い間違えたとき	109

- ・自社施設のロビーでお客様が大声で怒鳴っているとき (1) \_\_\_\_\_ 110
- ・自社施設のロビーでお客様が大声で怒鳴っているとき (2) \_\_\_\_\_ 110
- ・詳しい状況を調べていると、お客様に伝えるとき (1) \_\_\_\_\_ 110
- ・詳しい状況を調べていると、お客様に伝えるとき (2) \_\_\_\_\_ 110

**〈喪家様宅へ伺ったときの話し方〉** \_\_\_\_\_ 110

- ・目的のお客様への取り次ぎを依頼するとき (1) \_\_\_\_\_ 110
- ・目的のお客様への取り次ぎを依頼するとき (2) \_\_\_\_\_ 110
- ・アポイントなしでお客様宅を訪問したとき (1) \_\_\_\_\_ 111
- ・アポイントなしでお客様宅を訪問したとき (2) \_\_\_\_\_ 111
- ・外出中のお客様の帰宅時間をたずねるとき \_\_\_\_\_ 111
- ・お客様の帰宅時間に合わせて再度訪問するとき (1) \_\_\_\_\_ 111
- ・お客様の帰宅時間に合わせて再度訪問するとき (2) \_\_\_\_\_ 111
- ・お客様に持参した手土産を渡すとき (1) \_\_\_\_\_ 111
- ・お客様に持参した手土産を渡すとき (2) \_\_\_\_\_ 112

**〈その他のクレーム対応での話し方〉** \_\_\_\_\_ 112

- ・全面的な過失がこちらにある場合の返事 (1) \_\_\_\_\_ 112
- ・全面的な過失がこちらにある場合の返事 (2) \_\_\_\_\_ 112
- ・お客様に質問をするとき (1) \_\_\_\_\_ 112
- ・お客様に質問をするとき (2) \_\_\_\_\_ 112
- ・お客様の会社の受付をたずねたとき (1) \_\_\_\_\_ 112
- ・お客様の会社の受付をたずねたとき (2) \_\_\_\_\_ 113
- ・葬儀費用の値引きをお客様に提案するとき (1) \_\_\_\_\_ 113
- ・葬儀費用の値引きをお客様に提案するとき (2) \_\_\_\_\_ 113
- ・お客様からの要求を会社へ持ち帰るとき (1) \_\_\_\_\_ 113
- ・お客様からの要求を会社へ持ち帰るとき (2) \_\_\_\_\_ 113
- ・会話を録音する許可をいただくとき (1) \_\_\_\_\_ 114
- ・会話を録音する許可をいただくとき (2) \_\_\_\_\_ 114
- ・非常識と思える要望を断るとき \_\_\_\_\_ 114
- ・お客様宅を辞去するとき (1) \_\_\_\_\_ 114
- ・お客様宅を辞去するとき (2) \_\_\_\_\_ 114

**20. 災害発生時に避難誘導するときの話し方** \_\_\_\_\_ 115

- ・緊急地震速報の発表をお客様に知らせるとき \_\_\_\_\_ 115
- ・地震に備える行動をしていただくとき \_\_\_\_\_ 115
- ・お客様に落ち着いた行動を促すとき \_\_\_\_\_ 115
- ・大地震が発生した際のご案内の仕方 \_\_\_\_\_ 115
- ・大地震後にお客様の安全を確認するとき \_\_\_\_\_ 115
- ・自社の駐車場へ避難するとき \_\_\_\_\_ 115
- ・不安そうなお客様の動揺を鎮めるとき \_\_\_\_\_ 115
- ・避難の順番をお客様に伝えるとき \_\_\_\_\_ 116
- ・避難の際、お客様に整列をしていただくとき \_\_\_\_\_ 116
- ・お客様に避難開始を伝えるとき \_\_\_\_\_ 116
- ・避難する際、お客様に注意を促すとき \_\_\_\_\_ 116
- ・地震発生による、葬儀の中止をご案内するとき \_\_\_\_\_ 116
- ・交通機関の状況をご案内するとき \_\_\_\_\_ 116
- ・帰宅できないお客様に責任者がご挨拶するとき \_\_\_\_\_ 117
- ・お客様の体調を気遣うとき \_\_\_\_\_ 117
- ・近隣の住宅で火災が発生したことを、お客様に知らせるとき \_\_\_\_\_ 117
- ・当施設内での火災発生をお客様に知らせるとき \_\_\_\_\_ 117
- ・火災発生時に避難の姿勢をご案内するとき \_\_\_\_\_ 117

21. 入会勧誘と法事営業での話し方	118
〈自社会員に入会勧誘をするときの話し方〉	118
・紹介先へ初回訪問時の話し方	118
・用件をお客様からたずねられたとき	118
・お客様に会員制度のパンフレットと資料を渡すとき	118
・会員制度の特典をお客様に説明するとき	118
・お客様に入会申込書を渡すとき	118
〈法事を営業するときの話し方〉	119
・一周忌の法事を営業するとき	119
・法事の料理は、いくらからできるかと訊かれたとき	119
・一人当たりいくらぐらい掛かるか訊かれたとき	119
・法事の日程の決め方を訊かれたとき	119

## 第2部 あいうえお順 言い換え丁寧敬語

### あ行

挨拶 / 愛読書 / 愛用 / 愛用品 / 会う / 開けますので / あさって	121
朝早く / 足 / あした / 明日以降 / あしたのよる / 足を持ってもらい / 足元	122
預かってもいいですか / 預かりました / 預かります / 暑いところを / 熱いので / 後で聞いてみてはどうですか / あっち	123
あっちで / 会ってもらい / 集まっていますか / 集まってもらえますか / 集まってください / あとで / 兄	124
雨（雪）のなか / あやまる / ありましたら / ありましたか / ありません / ありませんか / 歩いてください	125
あわただしいとき / 安置 / 案内 / いいかと / いいですか / 言い訳のしようがありません / （お客様が）言う	126
（自分が）言う / いう通りです / 言うのが遅れる / 家 / 遺影 / 家にいる / 生きていたときの姿	127
行きます / いくら / 行けばいいですか / 意見 / 遺骨 / 遺志 / 以上で	128
急いで連絡もらえますか / 忙しい / 忙しいとは思いますが / 遺族 / 遺体を寝かせる / いただきます / 一生懸命やりますので	129
一緒に / 行った / 行ったときの / 行ってください / 言っておきます / 言ってください / 言ってください	130
言っていましたか / 行ってらっしゃい / 祈ります / 位牌 / 今、確認してきます / 今、がいしゅつしています / 今から	131
今、聞いた内容で / いますか / 依頼してください / （金属製品などを）入れないでください / 入れてください / 入れてない人は / 嫌な思いをしたこと	132
印鑑 / 受付が済んだ / 受け取った / 受け取った / 受け取っている / 受け取ってください / 受け付けます	133

受けられません / 打ち合わせ / うちの会社 / うちの会社 /  
移す / 器を下げる / 選ぶことができます ————— 134

選んでください / 選んでもらう / 遠慮 / 遠慮なく言って  
ください / 置いてあります / 置いてもいいですか / お客さん ————— 135

送ってあげた方が / 送り先 / 送ります / 送ろうというの  
が / 怒る / 納めてください / 教えてください ————— 136

教えてください / 教えてもらえますか / お世話になって  
います / お大事にしてください / 弟 / 音が出ないように  
してください / 思いますか ————— 137

降りてください / 降りてもらおう / 終わりました ————— 138

## か行 / さ行

会員 / 会社にいる / 会食 / 開式予定になっています ————— 138

会葬 / 会葬してもらいました / 書いていました / 書いて  
もらいように / 返す / 帰り / 帰ってください ————— 139

買える / 顔色 / 顔立ち / 確認 / 確認してきます / 掛けて  
ください / 貸してもらえますか ————— 140

傘です / 飾る / 飾ってください / 合掌して迎えてくださ  
い / 風邪をひく / 火葬場に行く / 悲しみ ————— 141

加入 / 構わないでください / かまわないなら / 髪の毛 /  
神棚はありますか / 体を大切にしてください / 借りても ————— 142

変わりはないですか / 考え / 関係先 / 感想 / 寛大 / 聞いた  
た / 聞いたなら ————— 143

聞いていますか / 聞いています / 訊いてください / 訊い  
てもいいですか / 訊いてもらえればと思います / 記憶 /  
記憶しています ————— 144

気を遣わないでください / 気をつけて / 気をつけて帰っ  
てください / 気をつけながら / 着替え / 気がします ————— 145

聞きました / 聞く / 訊く / 記帳 / 貴重品 / 気がついたこ  
と / 来てください ————— 146

来てもらっていいですか / 来てもらい / 記入 / 記入して  
もらえますか / きのう / きのうの夜 / 気分を悪くした ————— 147

来ました / 決まっていらないのなら / 希望 / 希望の日はある  
ますか / 決めてほしいのですが / 決めてもらおう / 気持ち ————— 148

兄弟 / 協力 / 去年 / 着るもの / 禁煙です / 近所の人たち /  
配ります ————— 149

繰り返します / 車 / 車から降りてください / ○○家 /  
○○警察ですね / 経歴 / 怪我はありませんでしたか ————— 150

血縁 / 現在いる場所 / 検討 / 検討したい / 献杯 / 功績 /  
香典 ————— 151

好物 / 声 / 声をかけます / ご苦労様です / ここで少し待  
ってもらえますか / ここに / 心残り \_\_\_\_\_ 152

心遣い / こっちです / こちらの会社 / こちらの学校 / 骨  
上げ / こっち / 骨壺に入れる \_\_\_\_\_ 153

言葉 / 言葉をもらい / 子供 / 子供連れ / この間 / このま  
まで、いいですか / この品物 \_\_\_\_\_ 154

困ったこと / これから / これが / これで / これで / これ  
は / 榊 \_\_\_\_\_ 155

## さ行

先に出発します / さっき / 寂しい / 寒いところを / 寒く  
ないですか / 三文判 / 参列 \_\_\_\_\_ 156

参列を断る / 参列客 / 参列してもらいます / 参列者の数 /  
敷いてください / 時間 / 指示 \_\_\_\_\_ 157

静かに聞く / 支度 / 自宅 / 自宅です / 自宅にいますか /  
自宅に帰れるようになるまで / 下見 \_\_\_\_\_ 158

知っています / 質問 / 質問をもらっています / 質問して  
もいいですか / 失礼します / 失礼と知りながら / してい  
たのならば \_\_\_\_\_ 159

してもいいですか / してもらおうと / シートベルトは、着  
けましたか / 支払い / 自分の / 自分の会社 / 死亡診断書  
は、ありますか \_\_\_\_\_ 160

死亡年月日 / します / 示してくれたら / 閉めてもらいま  
す / 閉めます / 写真 / 調べます \_\_\_\_\_ 161

収骨 / 自由に / 宗派 / 宿泊 / 主人 / 順番を言います / 数珠 \_\_\_\_\_ 162

出棺 / 出棺とします / 出身 / 出席 / 出発 / 趣味 / 順番に \_\_\_\_\_ 163

準備 / 準備をします / 準備してください / 生涯 / 助手席  
に乗ってもらい / 焼香 / 焼香が済んだら \_\_\_\_\_ 164

食事 / 食事時間中に / 乗車 / 商売 / 職業 / 処置 / 食器を  
下げる \_\_\_\_\_ 165

署名 / 調べる / 信仰 / 親戚 / 親戚の人たち / 親族 / 身長は \_\_\_\_\_ 166

心配 / 吸い物 / 姿 / 好き / 好きだった / 好きな温度 /  
すぐに \_\_\_\_\_ 167

過ごしてもらえる / すべての人に / 済ませてください /  
すみません / すみませんが / 済む / 済んだ後で \_\_\_\_\_ 168

する / 座ってください / 座ってもらおう / 住んでいますか /  
住んでいる家 / 性格 / 請求書 \_\_\_\_\_ 169

精算 / 生前、着ていた服 / 席 / 席順 / 席に戻ってくだ  
さい / 施主 / 説明 \_\_\_\_\_ 170

精算 / 生前、着ていた服 / 席 / 席順 / 席に戻ってくださ  
い / 施主 / 説明 ————— 170

線香をあげても / 葬儀 / 送迎 / 相談 / 相談客 / 相談内容 /  
そうですか ————— 171

僧侶 / そっちへ / 卒業 / そこは / 供えます / 揃っていま  
すか / そんなことが、ありましたか ————— 172

## た行 / な行

対応 / 対応します / たいしたものでは、ありませんが  
/ 退場 / 体調 / 体調を崩した人 / (値段が) 高い ————— 173

たずねていいですか / 立つ / 立ってください / タバコ /  
食べましたか / 食べてもらう / 頼みたいのですが ————— 174

誰か / 誰が / 誰にも / 檀家 / 誕生日 / 担当者が来ます /  
旦那さん ————— 175

小さい頃 / 近く / 力を借りて / 父親 / 血の濃い順 /  
着席 / 注意 ————— 176

注目した / 注意してください / 中止することになりました /  
注文 / 弔辞 / 弔電 / 弔電を読んでから ————— 177

町内 / 弔問 / ちょっと / 通知 / 使ってください / 作りま  
す / 作ることも ————— 178

着けたあとで / 着けてもらっていいですか / 着けてもら  
うこと / 着けないで / 都合 / 伝えます / 詰めてください ————— 179

通夜 / おつり / 連れ / 連れていく / 手 / 丁寧に連れて行  
きます / 提示しています ————— 180

定年 / 手を借りて / 手を添えて / 手を挟まれないよう /  
手を触れて / 手紙 / できません ————— 181

です / 手伝います / 手伝いを頼みたいのですが / 手続き /  
手荷物 / 手の空いた時間に / お寺 ————— 182

伝言 / 電話 / 電話がよく聞こえないので / 電話をしてい  
る人 / 電話をする / 電話をもらいました / トイレ ————— 183

トイレに行く人は / どうしますか / 到着 / 到着しました /  
どうでしょうか / 塔婆 / 闘病 ————— 184

遠く / 通ってください / どこから来ますか / どこに / ど  
こにいますか / どこまで / 年寄り ————— 185

どっちにしますか / 取ってあります / 取ってください /  
取ってもらい / とても辛いのですが / 届ける / どの宗教も ————— 186

どのような漢字を書きますか / 泊り / 駐めてもらえます  
か / 取り込み中、すみません / 取り次いでもらう / 取引  
先 / どんな ————— 187

どんなことでも / どんな質問ですか / ないですか / 仲間 /  
捺印 / 亡くなったとき / 亡くなった人 ————— 188

## な行

亡くなる前の姿 / 納得してもらえない / 納得してもらえ  
ませんか / なっています / 何かありましたら / 何か言っ  
ていましたか / 名前 ————— 189

名前 / 名前 / 並んでください / 何時ごろ帰ってきますか /  
何時であってもかまわないので / 何でも / 何の用ですか ————— 190

日程 / 荷物 / 入院 / 入会 / 入金 / 入場 / 寝る部屋 ————— 191

眠れましたか / 眠る / 年齢 / 納棺 / 乗ってください /  
乗ってください / 飲んでください ————— 192

## は行 / ま行

入ってください / 配慮 / 花入れ / 花で飾ってあげる /  
母親 / 早めに / 搬送先 ————— 193

搬送しますか / 搬送する / 反論する / 控室 / 引き物 /  
ひざ掛けが欲しい人 / 左方向 ————— 194

棺 / 棺のふたを持ってくる / 人柄 / ひとり / 日にち /  
暇なとき / 不快な思い ————— 195

副葬品を入れる / 不自由な / 布施 / ふたり / 仏壇 / 不便 /  
下手な ————— 196

歩行者が通りますので / 菩提寺 / 褒めてもらおう / 本尊 /  
本尊を祀る / 前へ / 前もって納得しておいてください ————— 197

## ま行

間違いないですか / また、電話します / 満車です / 満足 /  
身内 / 見送り / 見送ってください ————— 198

右方向 / 水 / 見積書 / 見てください / 見てください /  
見る / 見る ————— 199

みんな / 迎え / 迎えに行く / 迎えるようなことがあつた  
ら / 向かないと思います / 名刺 / 命日 ————— 200

冥福を祈ってもらい / 目を通す / もう一度 / もう一度来  
ます / もうすぐ / もうちょっと待ってください / 喪主 ————— 201

持って行った方が / 持ってもらおう / 持ってきます / 戻っ  
てきたら / 元に戻ってください / 求めに応じたいが / 問  
題がなければ ————— 202

## や行 / ら行 / わ行

役職 / 役に立てるように / 安い / 休んでください / やめ  
てもらおう / 友人 / 許してください ————— 203

許してください / 用があつたら / 用意しています / よか  
つたら / よければ / 予算 / 呼ぶ人 ————— 204

読む / 読む / 夜遅く / 喜ぶと思います / 読んでください /  
来館 / 楽しんでください ————— 205

利用客 / わが社 / 分からないこと / 分かりません / 忘れ  
る / わたし / われわれ ————— 206