

週刊WEB

企業経営

MAGA
ZINE

Vol.682 2020.7.14

ネットジャーナル

Weeklyエコノミスト・レター 2020年7月7日

国債大增発、 長期金利への影響は？

経済・金融フラッシュ 2020年7月3日

米雇用統計(20年6月)

～雇用者数は前月比480万人増加、失業率は11.1%。

2ヵ月連続で予想を上回る改善

経営 TOPICS

統計調査資料

景気ウォッチャー調査

(令和2年6月調査結果)

経営情報レポート

自社の負担軽減に活用できる
令和2年度における雇用関係助成金

経営データベース

ジャンル：営業管理 > サブジャンル：顧客対応
商品情報を持つお客様の対処法
営業スタッフの言葉遣い

本誌掲載記事の無断転載を禁じます。

発行：税理士法人日下事務所

ネット
ジャーナル

国債大增発、 長期金利への影響は？

ニッセイ基礎研究所

1 新型コロナの拡大に伴って立て続けに大型補正予算が編成された結果、今年度の新規国債発行予定額は過去最大の90.2兆円に達している。本来、需給の緩みへの警戒感から利回りが反発してもおかしくないが、長期金利はコロナ前と大差ない水準に留まっている。

その主因は、言うまでもなく日銀による国債買入れ増額だ。少なくとも短期的には「国債が増発されたとしても、需給が緩まないように日銀が吸収する」との安心感が市場に浸透しており、長期金利の上昇圧力を吸収する形となっている。

新規国債発行額の推移



(注) 2018年度までは決算、2019年度は補正後予算、2020年度は第2次補正後予算ベース
(資料) 財務省資料よりニッセイ基礎研究所作成

2 今後も国債需給の緩みを背景とする潜在的な金利上昇圧力は続く可能性が高い。それに対して日銀が「どこまで金利上昇を許容するか」が長期金利の動向を占う最大のキギになる。この点に関する日銀からの説明はないものの、日銀が許容できる長期金利の上昇余地は殆どないとみられる。その理由は実質金利の上昇だ。予想物価上昇率の低下によって実質金

利は既に大きく上昇している。今後も予想物価上昇率の低迷が見込まれる中で(名目)金利の上昇を認めれば、実質金利が一段と上昇して景気回復の逆風となるうえ、物価下落に拍車をかけかねない。

3 一方、超長期金利についてはある程度上昇余地があると考えられる。日銀は「超長期金利の過度の低下は望ましくない」とのスタンスを維持しているためだ。10年以下の金利に対する明確な上昇圧力にならない限り、超長期金利の上昇を許容するスタンスとみられる。

20年国債利回りと長期金利の近年の利回り差を考慮した場合、既述の通り当面の長期金利に上昇余地がほぼ無いとすれば、20年国債利回りの上昇余地としては0.6%弱が目安になる。

4 いずれにせよ、最近では政府による国債の大幅増発による金利上昇圧力を日銀が国債買入れ増額で強力に抑え込んでいる形になっており、もともと強かった国債市場における日銀の影響力はさらに強まっている。日銀のさじ加減一つで金利が大きく左右されることになるため、市場との対話の重要性もこれまでになく高まっている。

「Weeklyエコノミスト・レター」の全文は、
当事務所のホームページの「マクロ経済予測レポート」
よりご確認ください。

ネット
ジャーナル

米雇用統計(20年6月)

～雇用者数は前月比480万人増加、失業率は11.1%。2ヵ月連続で予想を上回る改善

ニッセイ基礎研究所

1 結果の概要：雇用者数、失業率ともに前月に続き、予想を上回る改善幅

7月2日、米国労働省(BLS)は6月の雇用統計を公表した。

非農業部門雇用者数は、前月対比で+480.0万人の増加(注1)(前月改定値：+269.9万人)と、+250.9万人から上方修正された前月から雇用の伸びが加速、市場予想の+323万人(Bloomberg集計の中央値、以下同様)も大幅に上回った。

失業率は11.1%(前月：13.3%、市場予想：12.5%)と、こちらも2ヵ月連続の低下となったほか、市場予想を上回る低下幅となった。

(注1)

季節調整済の数値。以下、特に断りがない限り、季節調整済の数値を記載している。

2 結果の評価：6月中旬までの順調な回復を確認、懸念される新型コロナ感染増加の影響

非農業部門雇用増加数は5月と6月の合計が+750万となった。

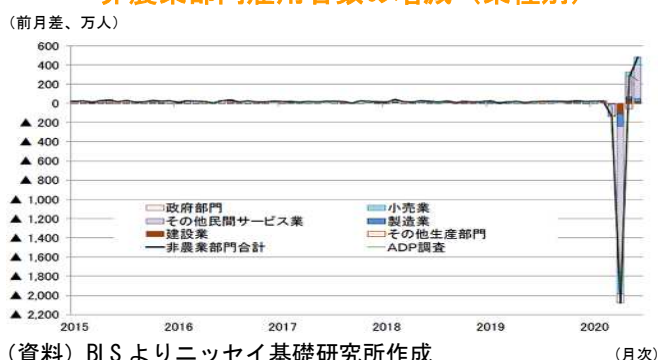
これは3月と4月の雇用減少幅の合計である▲2,200万人から3分の1を取り戻したことになる。

とくに、外出制限などの新型コロナ感染対策の影響を大きく受けた娯楽・宿泊が3月と4月の合計▲830人強の減少から5月と6月の合計+350万人の増加となるなど回復が目立っている。

3 事業所調査の詳細：娯楽・宿泊、小売りなどの雇用が大幅に増加

事業所調査のうち、民間サービス部門は前月比+426.3万人(前月：+254.8万人)と2ヵ月連続で増加したほか、前月から増加幅が拡大した。民間サービス部門の中では、娯楽・宿泊が前月比+208.8万人(前月：+140.3万人)とサービス業雇用増加分のおよそ半分を占めた。

非農業部門雇用者数の増減(業種別)



4 家計調査の詳細：失業率は1.2%ポイント程度過少評価されている可能性

家計調査のうち、6月の労働力人口は前月対比で+170.5万人(前月：+174.6万人)と2ヵ月連続で増加した。内訳を見ると、失業者数が▲323.5万人(前月：▲209.3万人)と2ヵ月連続の減少となったものの、就業者数が+494.0万人(前月：+383.9万人)と失業者の減少幅を上回る増加となり、労働力人口を押し上げた。

経済・金融フラッシュの全文は、
当事務所のホームページの「マクロ経済予測レポート」
よりご確認ください。

景気ウォッチャー調査 (令和2年6月調査結果)

内閣府 2020年7月8日公表

今月の動き (2020年6月)

6月の現状判断DI (季節調整値) は、前月差 23.3 ポイント上昇の 38.8 となった。
家計動向関連DI は、飲食関連等が上昇したことから上昇した。企業動向関連DI は、非製造業等が上昇したことから上昇した。雇用関連DI については、上昇した。
6月の先行き判断DI (季節調整値) は、前月差 7.5 ポイント上昇の 44.0 となった。
家計動向関連DI、企業動向関連DI、雇用関連DI が上昇した。
なお、原数値でみると、現状判断DI は前月差 22.6 ポイント上昇の 38.0 となり、先行き判断DI は前月差 7.5 ポイント上昇の 44.8 となった。
今回の調査結果に示された景気ウォッチャーの見方は、「新型コロナウイルス感染症の影響による厳しさは残るものの、持ち直しの動きがみられる。先行きについては、感染症の動向を懸念しつつも、持ち直しが続くともみている。」とまとめられる。

I. 全国の動向

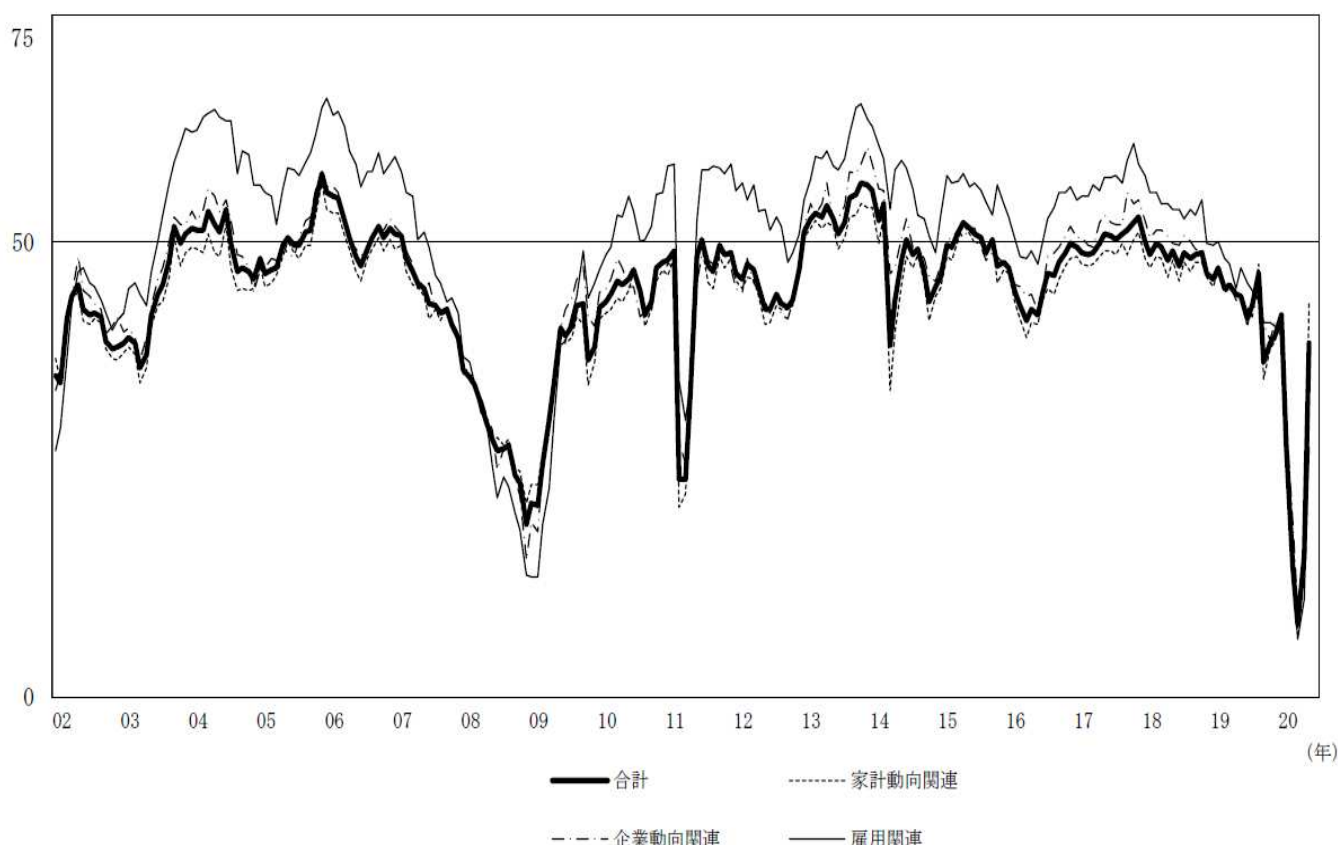
1 景気の現状判断DI (季節調整値)

3か月前と比較しての景気の現状に対する判断DI は、38.8 となった。
家計動向関連、企業動向関連、雇用関連のすべてのDI が上昇したことから、前月を 23.3 ポイント上回り、2か月連続の上昇となった。

景気の現状判断DI (季節調整値)

(DI)	年 月	2020 1	2	3	4	5	6	(前月差)
合計		41.9	27.4	14.2	7.9	15.5	38.8	(23.3)
家計動向関連		42.2	26.1	12.6	7.5	16.4	43.3	(26.9)
小売関連		42.6	26.7	16.0	10.5	19.4	47.0	(27.6)
飲食関連		39.8	16.0	0.7	-3.1	8.6	39.6	(31.0)
サービス関連		42.3	25.3	7.4	3.5	11.9	39.0	(27.1)
住宅関連		41.9	36.3	19.0	9.4	17.2	32.1	(14.9)
企業動向関連		41.7	30.1	19.2	9.9	15.0	30.4	(15.4)
製造業		40.1	31.0	21.7	12.1	16.6	30.0	(13.4)
非製造業		43.2	29.9	17.5	8.3	13.9	30.3	(16.4)
雇用関連		39.8	30.4	13.6	6.3	10.7	27.4	(16.7)

(D I) 景気の現状判断D I (季節調整値)



2 景気の先行き判断D I (季節調整値)

2～3か月先の景気の先行きに対する判断D Iは、44.0 となった。家計動向関連、企業動向関連、雇用関連のすべてのD Iが上昇したことから、前月を7.5ポイント上回った。

景気の先行き判断D I (季節調整値)

(D I)	年	2020						
	月	1	2	3	4	5	6	(前月差)
合計		41.8	24.6	18.8	16.6	36.5	44.0	(7.5)
家計動向関連		42.4	23.3	18.9	18.3	38.9	45.7	(6.8)
小売関連		43.9	25.4	20.3	18.7	39.0	43.6	(4.6)
飲食関連		39.3	12.9	12.2	16.8	34.7	45.3	(10.6)
サービス関連		40.4	20.3	18.1	18.4	41.7	51.5	(9.8)
住宅関連		41.4	29.8	17.3	15.5	29.3	39.8	(10.5)
企業動向関連		40.9	26.3	19.2	13.9	31.3	39.9	(8.6)
製造業		39.5	25.6	19.3	14.6	31.9	41.7	(9.8)
非製造業		41.9	27.0	19.0	13.3	31.1	38.6	(7.5)
雇用関連		40.0	29.9	17.6	11.4	31.5	41.9	(10.4)

II. 各地域の動向

1 景気の現状判断D I（季節調整値）

前月と比較しての現状判断D I（各分野計）は、全国 12 地域で上昇した。

最も上昇幅が大きかったのは北陸（33.5 ポイント上昇）で、最も上昇幅が小さかったのは中国（19.8 ポイント上昇）であった。

景気の現状判断D I（各分野計）（季節調整値）

(D I)	年 月	2020 1	2	3	4	5	6	(前月差)
全国		41.9	27.4	14.2	7.9	15.5	38.8	(23.3)
北海道		40.6	27.3	15.7	8.3	12.9	33.4	(20.5)
東北		41.3	31.1	15.9	9.7	14.7	37.4	(22.7)
関東		43.7	27.9	13.3	8.4	12.7	37.3	(24.6)
北関東		41.1	28.8	12.0	7.2	13.7	37.6	(23.9)
南関東		44.7	27.6	13.8	8.8	12.3	37.2	(24.9)
東京都		46.2	24.5	11.5	6.9	11.5	38.7	(27.2)
甲信越		40.3	27.5	12.1	7.5	17.1	38.2	(21.1)
東海		41.7	26.2	15.3	9.0	15.8	38.6	(22.8)
北陸		37.9	28.7	14.7	5.5	9.5	43.0	(33.5)
近畿		40.9	25.1	12.7	5.8	17.1	37.0	(19.9)
中国		41.6	29.5	15.2	7.3	19.0	38.8	(19.8)
四国		41.7	29.4	13.8	6.9	15.5	40.4	(24.9)
九州		43.8	26.6	13.6	7.0	20.0	43.2	(23.2)
沖縄		43.6	28.8	14.3	10.4	17.5	43.4	(25.9)

2 景気の先行き判断D I（季節調整値）

前月と比較しての先行き判断D I（各分野計）は、全国 12 地域で上昇した。

最も上昇幅が大きかったのは北陸（16.2 ポイント上昇）で、最も上昇幅が小さかったのは東北（2.8 ポイント上昇）であった。

景気の先行き判断D I（各分野計）（季節調整値）

(D I)	年 月	2020 1	2	3	4	5	6	(前月差)
全国		41.8	24.6	18.8	16.6	36.5	44.0	(7.5)
北海道		36.2	17.9	21.2	14.9	33.5	38.2	(4.7)
東北		45.3	27.3	19.9	18.6	37.3	40.1	(2.8)
関東		44.2	25.3	18.6	16.1	35.7	42.9	(7.2)
北関東		41.8	24.6	16.5	12.6	35.9	43.2	(7.3)
南関東		45.2	25.5	19.5	17.4	35.6	42.7	(7.1)
東京都		45.7	26.2	23.3	21.5	39.5	46.2	(6.7)
甲信越		45.1	23.2	18.9	13.5	37.0	42.7	(5.7)
東海		40.0	25.8	19.3	17.3	36.2	47.4	(11.2)
北陸		39.4	16.3	13.3	14.1	33.2	49.4	(16.2)
近畿		39.9	25.1	18.6	18.6	38.2	43.4	(5.2)
中国		42.5	24.3	15.6	14.9	35.5	47.2	(11.7)
四国		43.3	28.3	22.0	14.9	39.1	48.8	(9.7)
九州		40.8	26.2	19.5	18.5	40.5	46.8	(6.3)
沖縄		39.6	27.7	20.6	23.3	37.4	50.3	(12.9)

景気ウォッチャー調査(令和2年6月調査結果)の全文は、
当事務所のホームページの「企業経営 TOPICS」よりご確認ください。



経営情報
レポート
要約版

経

営



自社の負担軽減に活用できる 令和2年度における 雇用関係助成金

- 1.活用メリットの大きい雇用関係助成金の概要
- 2.非正規雇用労働者のキャリアアップに活用できる助成金
- 3.雇用維持に関する助成金
- 4.労働環境の改善につながる助成金



参考文献

「中小企業のための補助金・助成金 徹底活用ガイド」経土会 同友館 【厚生労働省】「雇用調整助成金ガイドブック」 「令和2年度雇用、労働分野の助成金のご案内」 【独立行政法人 中小企業基盤整備機構ホームページ】 「第160回(2020年4-6月期)中小企業業況調査のポイント」

1

企業経営情報レポート

活用メリットの大きい雇用関係助成金の概要

中小企業は、厳しい環境変化の中で様々な対応が求められています。

「働き方改革」では同一労働同一賃金への対応が来年4月までと期限が迫っています。

また人材不足の状況の中、あらゆる雇用形態の社員の戦力化、および定着への取り組みも急務となっています。そこに追い打ちをかけるように新型コロナウイルス感染拡大による企業収益の低下も企業業績の足を引っ張る形となっています。

このような厳しい状況において、中小企業の支援を図るために様々な助成金がありますが、本レポートでは令和2年度に活用でき、かつ活用メリットの大きい助成金の活用法について解説します。

■ コロナによる中小企業への影響

新型コロナウイルスは日本中の企業に大きな影響を与えました。

中小機構による「第160回中小企業景況調査(2020年4月～6月)」によると、今期の中小企業の業況判断DⅠ(好転、不変、悪化の3択の質問をし、好転の割合から悪化の割合を引いたもの)は前期より39.7ポイント低下のマイナス64.1となりました。新型コロナウイルスの影響を受け、中小企業の業況感は過去最低となり、下げ幅も過去最大となりました。

これらの状況下において、経営を支え、前に進めるために活用できるのが助成金です。

■ 助成金活用のメリット

助成金を活用するとどのようなメリットがあるのでしょうか。

大きく分けて以下の4つが挙げられます。

■ 助成金活用のメリット

①事業リスクの軽減

費用を一部助成金で補填することで投資回収期間の短縮

②事業成長の加速

新事業に向けた追加投資に使用

③社外向けのPRへの活用

公的機関からの認証を受けている＝信用度が高いことをアピール

④営業ツールとしての利用

助成金を活用し、費用軽減を提案

つまり、助成金を活用することで、リスクを抑えて投資ができ、事業の拡大を推し進めることができます。また、助成金を活用していること自体をプロモーション活動に使うことができ、新たな事業に繋げることもできます。

2

企業経営情報レポート

非正規雇用労働者のキャリアアップに活用できる助成金

■ キャリアアップ助成金の概要

キャリアアップ助成金とは、「有期雇用労働者、短時間労働者、派遣労働者といったいわゆる非正規雇用の労働者（正社員待遇を受けていない無期雇用労働者を含む。）の企業内でのキャリアアップを促進する取組を実施した事業主に対して助成をするもの」とされています。

そしてこのキャリアアップ助成金は7つのコースに分かれています。

■ キャリアアップ助成金のコース分類

- | | |
|--------------|--------------------|
| ①正社員化コース | ⑤諸手当制度共通化コース |
| ②賃金規程等改定コース | ⑥選択的適用拡大導入時処遇改善コース |
| ③健康診断制度コース | ⑦短時間労働者労働時間延長コース |
| ④賃金規定等共通化コース | |

■ キャリアアップ助成金の要件

まずキャリアアップ助成金を受給するために求められるのは、「キャリアアップ計画」の提出です。キャリアアップ計画は以下の3つの要件を満たした上で作成し、管轄の労働局長の認定を受ける必要があります。

■ キャリアアップ計画の要件

- ①厚生労働省のガイドラインに沿った実施
- ②雇用保険適用事業所毎の作成
- ③キャリアアップ管理者の設置

キャリアアップ助成金の各コースについてそれぞれに求められる要件を解説します。

ここでは、活用メリットの大きい「正社員化コース」「賃金規定等共通化コース」および「諸手当制度共通化コース」を紹介します。

（１）正社員化コース

①助成額

諸条件を満たし、支給申請が承認されると、以下の金額が助成されます。

■ 助成額

助成額	※（）は生産性向上が認められた場合の額	
	中小企業	大企業
①有期社員から正規社員へ転換	57万円（72万円）	42万7,500円（54万円）
②有期社員から無期社員へ転換	28万5,000円（36万円）	21万3,750円（27万円）
③無期社員から正規社員へ転換	28万5,000円（36万円）	21万3,750円（27万円）

3

企業経営情報レポート

雇用維持に関する助成金

■ 多様な人材の受け入れに関する助成金

本章では、新たな労働者を受け入れる際に活用できる助成金を紹介します。
雇入れ関係の助成金は、大きく3つに分かれています。

■ 雇入れ関係の助成金の体系

①特定求職者雇用開発助成金	特定就職困難者コース 生涯現役コース 被災者雇用開発コース 発達障害者・難治性疾患患者雇用開発コース 障害者初回雇用コース 就職氷河期世代安定雇用実現コース 生活保護受給者等雇用開発コース
②トライアル雇用助成金	一般トライアルコース 障害者トライアルコース 障害者短時間トライアルコース 若年・女性建設労働者トライアルコース
③地域雇用開発助成金	地域雇用開発コース 沖縄若年者雇用促進コース

ここでは活用メリット大きい特定求職者雇用開発助成金について解説していきます。

【特定求職者雇用開発助成金の概要】

①助成額

諸条件を満たし、支給申請が承認されると、以下の金額が助成されます。

■ 助成額

	対象社員	中小企業支給額	大企業支給額	支給対象期 ()内大企業の場合
短時間労働者以外	①～⑫	60万円	50万円	1年(1年)
	⑬⑭	120万円	50万円	2年(1年)
	⑮	240万円	100万円	3年(1年6か月)
短時間労働者 (20～30時間/週)	①～⑫	40万円	30万円	1年(1年)
	⑬⑭⑮	80万円	30万円	2年(1年)

4

企業経営情報レポート

労働環境の改善につながる助成金

■ 労働環境に関する助成金の体系

本章では、労働環境に関する助成金を紹介します。

労働環境に関する助成金は以下の8つに分かれています。

■ 労働条件等関係助成金の概要

①生産性向上等を通じた最低賃金の 引上げを支援するための補助金	業務改善助成金
②労働時間等の設定改善を 支援するための助成金	働き方改革推進支援助成金
③受動喫煙防止対策を 支援するための助成金	受動喫煙防止対策助成金
④産業保健関係助成金	ストレスチェック助成金 職場環境改善計画助成金 心の健康づくり計画助成金 小規模事業場産業医活動助成金 治療と仕事の両立支援助成金 副業・兼業労働者に対する健康確保措置助成金
⑤最新の安全規格に適合するための 補助金	既存不適合機械等更新支援補助金
⑥高齢者の安全衛生確保対策の 支援関係の補助金	エイジフレンドリー補助金
⑦眼の水晶体が受ける被ばく線量の 低減対策を促進するための補助金	被ばく線量低減設備改修等補助金
⑧退職金制度の確立等を 支援するための助成金	一般の中小企業退職金共済制度に係る掛金助成 建設業退職金共済制度に係る掛金助成 清酒製造業退職金共済制度に係る掛金助成 林業退職金共済制度に係る掛金助成

今回のレポートでは①業務改善助成金、そして②働き方改革推進支援助成金の中から、勤務
間インターバル導入コースを解説していきます。

レポート全文は、当事務所のホームページの「企業経営情報レポート」よりご覧ください。



商品情報を持つお客様の対処法

販売者より商品知識などの情報を持っている
お客様への対処法を教えてください。

実際、お客様の不満に「営業に来る営業スタッフはどうしてあんなに勉強不足なのか」「相談相手としては不安を感じる」「問題意識がない」等が上がっています。上記のような状態が続けば、「あそこと取り引きするのは止めよう」ということになるのは目に見えています。プロフェッショナルとしてお客様よりも新しい情報を入手し、常に研究していくことを怠ってはなりません。これが最低条件となるでしょう。

そうはいつでも確かに今の時代お客様の方がよく知っているということは多々あります。旅行代理店業界でも同様な現象が起こっています。

「ダイビングするなら〇〇島のBポイントがよい」「宿泊は〇〇ホテルの南側の4階以上がいい。何故なら・・・」「航空券は新橋駅前の〇〇ディスカウントで買うと良い。東南アジア系のチケットが豊富」等、自分で情報を得て行動を起こしているのです。特にインターネットの発達によって、利用者同士が情報の交換を行うため、益々情報通になっていきます。

そして自分の好みにあった旅行を自分で企画し自分で予約し好きな時に行くのです。「ハワイ5泊7日、20万」的なパッケージツアーしか組んでいない旅行会社は淘汰されていくでしょう。これらの対処方法は3つあると考えられます。

①お客様の購買代理人となる

つまりお客様の代わりに企画立案し、ベストチョイスするということです。それにはお客様の要望をよく聞き、お客様より他種多様で深い知識を駆使しながら、提案をしていくことです。

お客様のレベルが高くなってきているのですから、尚一層の努力をし、“安心して任せられる人”になることです。

②お客様の情報をよく聞く

自分の知らないことを知っている人は大切です。そのお客様から、情報を収集しましょう。全てを知ることは所詮不可能ですから、知らない情報に出会ったら、徹底的に聞き役になることです。

③聞いた情報をストックし共有化を図る

その営業スタッフだけ知っていても組織の財産になりません。ですからお客様からの生情報等は裏を取り、社内のインフラとして活用することを考えねばなりません。

コンピュータにデータとして入力し、社内の人間であれば誰でも閲覧し、また加筆することが可能なものにするのも方法の一つと言えます。

ジャンル：営業管理 > サブジャンル：顧客対応

営業スタッフの言葉遣い

お客様に不快な思いをさせないための、営業スタッフへの言葉遣いの指導法について教えてください。

言葉は生き物です。本来とは違う意味である、またはこの場で使用すべきでない、という表現も時代と共に解釈が変わり、新解釈で使われていることはよくあります。このように言葉は新しい解釈、新しい造語等と共に、広辞苑に都度追加されています。そうはいても、特にビジネス上で使われる言葉については、耳障りが悪いことは排除すべきでしょう。特に言葉はジェネレーション（時代）のギャップによって印象が随分と異なるため、お客様の年齢層も十分に考慮する必要があります。そして、いくら親しくなってもお客様はお客様です。純粋なお友達ではないので“礼をわきまえる”ことが重要です。尊敬語・丁寧語・謙譲語の敬語使いは日頃から使用し訓練することが大切です。さて、言葉の乱れですが、乱暴な言葉や必要以上に砕けた言葉

は論外として、普段我々が何気なく使っている「うっかり表現」を例にとってみましょう。

少し気を付けるだけで、表現が随分とすっきりし、美しいものになるはずです。

①「～のほう」

「今日はどちらのほうからいらっしゃいましたか？」

「ご注文のほうをお伺いします」 「あちらのほうをご覧ください」

②「～関係」

「お仕事はどういうことをされているのですか？」 「営業関係です」 「金融関係です」

このように「ほう」「関係」を削除しても十分に意味は通じ、すっきりとしたものになります。大勢を前にして話す人や的確に意図を伝えたいときは不要でしょう。しかし、だからと言って必要ないのか？というところではありません。この表現は、断定を避け、曖昧にぼかす表現です。相手に対する慎みや気配りが入っている場合があるからです。無意識に連発している場合は、控えた方がよいでしょう。最近の若者は「スキーとかが好きで」「スキーみたいな～」「私的には～」と、全てをぼかして話しているケースが多くなってきているようです。

こうなると「ぼかした言い方→丁寧な言い方」の図式が崩れ、単に曖昧さを上長させ乱用していると言ってもいいかもしれません。これらの言葉の“ひげ”をとると随分とすっきりした表現になります。また言葉そのものだけでなく、イントネーションも重要な要素です。

必要以上に語尾を上げたり、延ばしたりするのは幼稚な印象を与えます。

「それで～」 「宜しく願いしま～す」 等です。スタッフの状況にもよりますが、まずは敬語表現を再復習し、言葉のひげをなくすことです。イントネーションに気をつければ、さらに印象が変わってきます。そして何よりも、お客様を大切に思っている気持ちが大切です。