

# なぜ「承知しました」は イラッとするのか？

ビジネスにおける「返答」をマスターするための戦略的ガイド

# その違和感、あなただけではありません。

「承知しました」という返答に、どこか冷たさや機械的な響きを感じたことはありませんか？

丁寧なはずの敬語が、意図せず相手に不快感を与えてしまう。

これは、多くのビジネスパーソンが経験する、繊細かつ重要なコミュニケーションの課題です。



**機械的**「承知しました」  
心がこもっていないように聞こえる



**冷たい**「承知しました」  
感情が伝わらず、そっけない印象



**定型文**「承知しました」  
「とりあえずの返答」に見える

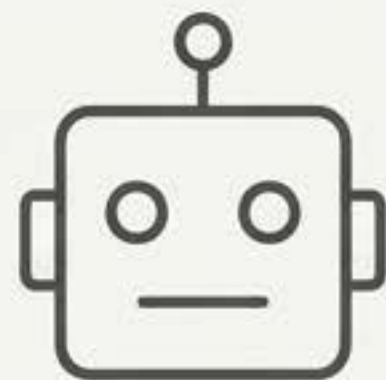


# 違和感の正体：3つの「ズレ」



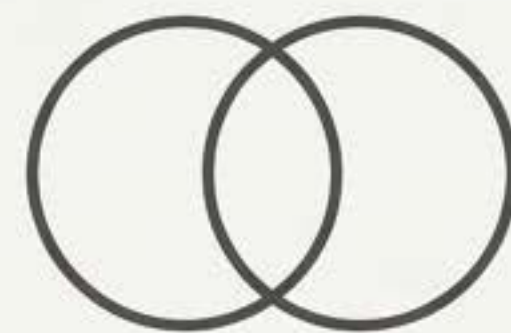
## 敬意のズレ (Respect Gap)

「承知しました」は正しい敬語ですが、謙譲の意味合いは弱く、目上や顧客への敬意が十分には伝わらない場合があります。より高い敬意が求められる相手には「かしこまりました」が適切です。



## 感情のズレ (Emotional Gap)

便利なため多用されがちなこの言葉は、定型文として響きやすく、心がこもっていない「とりあえずの返事」と受け取られることがあります。特にテキストコミュニケーションではその傾向が顕著です。

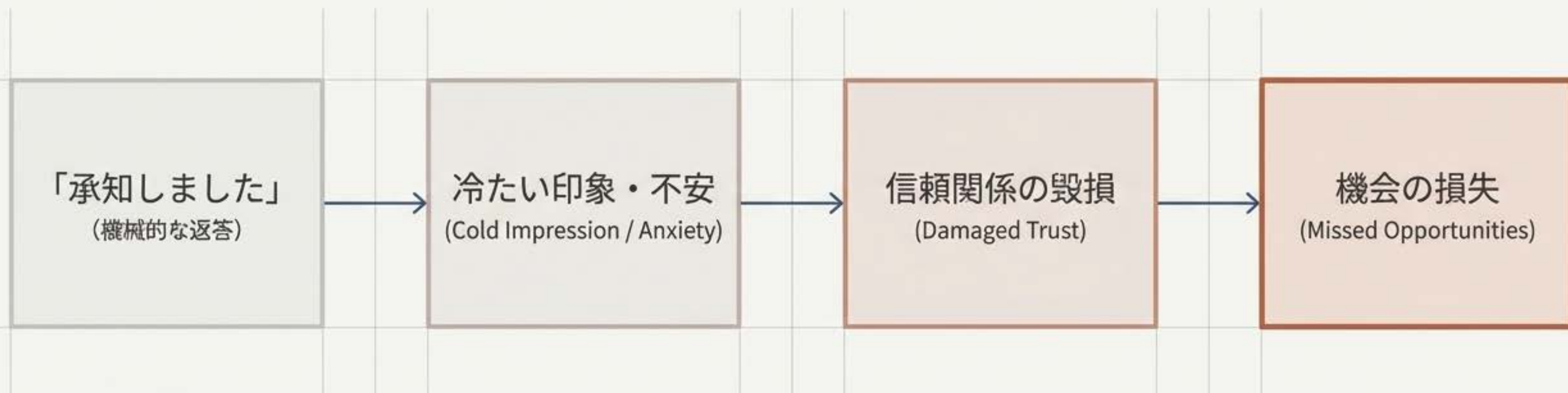


## 文化のズレ (Cultural Gap)

敬語の捉え方は、世代や業界によって異なります。サービス業では「かしこまりました」が標準である一方、IT業界などでは「承知しました」が一般的であるなど、所属する文化によって「常識」が異なります。

# 言葉のニュアンスが、ビジネスを左右する。

たった一言の返答が、相手に与える印象を大きく変えます。機械的で冷たい印象は、相手に不安や不信感を抱かせ、円滑な関係構築の障壁となり得ます。





# 解決の鍵は「敬意のスペクトル」

状況に応じて最適な言葉を選ぶには、各表現が持つ敬意の度合いを理解することが不可欠です。返答の言葉を一つのスペクトルとして捉えましょう。





# 相手別・最適な「受け答え」マトリクス

相手	最適な表現	検討すべき表現	避けるべき表現
取引先・顧客	かしこまりました 承知いたしました	承りました	承知しました 了解しました
上司・役員	かしこまりました 承りました	承知しました	了解しました
同僚	承知しました	了解しました (関係性による)	かしこまりました (硬すぎる場合も)
部下	了解しました わかりました	承知しました	かしこまりました (距離を感じさせる)

\*これは一般的な指針です。相手との関係性や企業の文化に応じて調整してください。



# 「承知しました」が活きる、正しい使い方

「承知しました」は決して「間違い」ではありません。そのニュートラルでフラットな特性を理解すれば、強力なコミュニケーションツールになります。



社内の同僚やチーム内でのやり取り: 相手に敬意を払いつつも、過度に堅苦しくない、スムーズな連携が求められる場面。



比較的關係性が近い上司への報告: フォーマルさよりも、迅速な情報共有が優先される状況。



定型的な業務連絡の確認: 感情的なニュアンスが不要な、事実確認の返答として。

**Key takeaway:** 「承知しました」は、敬意のレベルが中程度で良い場面、または効率性が重視される内部コミュニケーションで最も効果的です。



# 魔法の一言：「承知しました+α」の技術

言葉の印象は、それに続く一言で劇的に変わります。「承知しました」が持つ機械的な響きを和らげ、信頼性を高める「+α」のフレーズを加えましょう。

	Before（機械的な印象）	After（信頼感が伝わる）
依頼への返答	承知しました。	承知しました。本日中に対応いたします。
日程調整	承知しました。	承知しました。スケジュールを調整し、改めてご連絡いたします。
資料作成	承知しました。	承知しました。作成後、事前にご確認いただけるようにいたします。

⇒ Core Principle 「+α」とは、具体的なアクションや次のステップを示す言葉です。これにより、相手に安心感を与え、あなたの主体性を示すことができます。



# メールとチャット、伝わる敬語の作法

表情や声のトーンが伝わらないテキストコミュニケーションでは、言葉の選び方がより一層重要になります。「承知しました。」という一言だけの返信は、冷たい印象を与えがちです。



## メール (Email)

原則: より丁寧に。「承知いたしました」や「かしこまりました」が基本。

テクニック: 必ず「+α」の補足を加え、対応内容を明確にする。「迅速に対応いたします」のような意欲を示す言葉も効果的。



## チャット (Chat)

原則: 簡潔さと丁寧さのバランスが重要。

テクニック: 「承知しました！〇時までに対応します。」のように、感嘆符や絵文字を適切に使い、意図的に温度感を加えることも有効（相手や文化による）。



# 業界ごとの「常識」を見極める

最適な敬語は、あなたが働く業界の文化によっても異なります。

絶対的な正解はなく、周囲のコミュニケーションスタイルを観察し、適応することが求められます。



## 接客・サービス業 / 金融・士業

キーワード: 伝統、格式、最高レベルの敬意

「かしこまりました」が基本。顧客やクライアントへの敬意を最優先する文化。



## IT・ベンチャー企業

キーワード: スピード、効率、フラットな関係

「承知しました」や、場合によっては「了解です」も許容される。効率性を重視し、過度な形式を避ける傾向。

### Actionable Advice:

あなたの業界の「標準語」はどれですか？ 上司や先輩が顧客や他部署政敵とどのようにコミュニケーションしているか観察してみましょう。



# ケーススタディ①：クライアントへのメール返信

件名: Re: ○○の仕様変更について

「お世話になっております。先日お伝えした○○の件ですが、急遽仕様を一部変更いただくことは可能でしょうか。ご無理を言って申し訳ありませんが、ご検討いただけますと幸いです。」

## ✕ NGな返信

「承知しました。」

(→冷たく、本当に対応してくれるか不安にさせる)

## ＝ OKな返信

「承知いたしました。詳細を確認いたします。」

(→丁寧だが、まだ少し事務的)

## ✓ BESTな返信

「かしこまりました。事情を拝察いたします。変更内容を弊社内で確認し、対応可否について本日中に改めてご連絡いたします。」

(→共感を示し、次のアクションを明確に伝え、相手を安心させる)



# ケーススタディ②：上司からの急な指示

## Scenario Box



上司

「急で申し訳ないが、例のA案件の進捗サマリーを15時までにまとめてもらえるか？」

## Response Breakdown

### NGな返信



「了解しました。」

(→敬意が足りず、失礼と受け取られる可能性がある)

### OKな返信



「承知しました。」

(→指示は理解したが、意欲や緊急性の認識が伝わりにくい)

### BESTな返信



「かしこまりました。ただいまより最優先で取り掛かります。15時までに提出いたします。」

(→敬意、緊急性の理解、確実な実行意志が明確に伝わる)



# Q&A：よくある質問

**Q1: 結局、「承知しました」は使ってはいけないのですか？**

A1: いいえ、使ってはいけなくありません。「正しい敬語」ですが、敬意の度合いが中程度であるため、相手や状況を選ぶ必要があります。社内の同僚や関係性が近い相手には問題なく使えます。

**Q2: 「了解しました」との決定的な違いは何ですか？**

A2: 「了解」は相手の言動を「理解・承認する」という意味合いが強く、敬意表現ではありません。そのため、目上や顧客に使うのは失礼にあたります。「承知」は「謹んで承る」という謙譲のニュアンスを含む敬語です。

**Q3: 上司や取引先には、結局どの言葉が一番安全ですか？**

A3: 「かしこまりました」が最も丁寧で、あらゆる目上の相手に対して使える最も安全な表現です。迷った時は「かしこまりました」を選びましょう。



# 「伝わる」敬語、使い分け実践マップ

## ① 敬意のスペクトル



## ② 相手別マトリクス



対顧客/上司 (Clients/Superiors): かしこまりました / 承りました



対同僚 (Colleagues): 承知しました



対部下 (Subordinates): 了解しました

## ③ +αの技術

基本の返答

+

具体的なアクション

=

信頼

「かしこまりました」 + 「本日中に対応いたします。」



# 敬語は、心を伝える技術です。

「承知しました」を巡る問題は、単なる言葉選びの正誤ではありません。  
それは、相手の立場や感情を察し、自分の誠意をいかにして伝えるかという、  
コミュニケーションの本質そのものです。

ルールとして覚えるのではなく、相手への敬意と信頼を築くための「技術」として  
敬語を磨くことで、あなたのビジネスコミュニケーションは、より豊かで  
効果的なものになるでしょう。

