

第1章

敬語の基本

敬語の種類



敬語は難しいといわれますが、初めに基本をしっかり身につけておけば、さまざまな場面で応用ができます。敬語を適切に使うための土台になるのは、敬語の種類と使い分け方を知ることです。

敬語は大きく次の三種類に分類されます。

- 尊敬語…「いらっしゃる」「おっしゃる」など、相手を高めて敬意を表す表現。相手が主語のときに使う。
- 謙譲語…「伺う」「申し上げる」など、自分を低めて、間接的に相手を高める表現。自分が主語のときに使う。
- 丁寧語…「です」「ます」など、丁寧な気持ちを表す表現。主語を問わない。

基本となる敬語はこの三種類ですが、二〇〇七年、文部科学省・文化審議会が敬語を五種類に分ける指針を出し、次の二つが加わりました。

敬語の使い分け方



それでは、基本となる三分類を軸に、実際の場面での敬語の使用例を見てみましょう。敬語を使わないで普通に話した場合と、敬語を使って表現した場合を比べると、次のようになります。

尊敬語

「先生が 行く」 普通

「先生が いらっしゃる」 尊敬語

このように尊敬語とは、敬意の対象となる人物（ここでは先生）の「行く」という動作を「いらっしゃる」という尊敬語に言い換えることで、主語になる人物（先生）を高める表現です。

謙譲語Ⅰ

「私は 先生のお宅へ 行く」 普通

「私は 先生のお宅へ 伺う」 謙譲語Ⅰ

- 謙譲語Ⅱ（丁寧語）…「参る」「申す」など、丁寧さを表す表現。

- 美化語…「お」「ご」をつけるなど、物事を美化し、上品な印象をもたらす表現。

5種類			3種類
尊敬語	「いらっしゃる・おっしゃる」型	尊敬語	
謙譲語Ⅰ	「伺う・申し上げる」型	謙譲語	
謙譲語Ⅱ（丁寧語）	「参る・申す」型		
丁寧語	「です・ます」型		
美化語	「お酒・ご注文」型	丁寧語	

三種類から五種類になったといっても、敬語の使い方が変わったわけではありません。謙譲語が謙譲語Ⅰと謙譲語Ⅱ（丁寧語）に分けられ、丁寧語に美化語が加わることによって三分類が細分化され、用法や働きがより明確になったのです。

謙譲語Ⅰとは、「行く」という動作を「伺う」という謙譲語に言い換えることで、話し手である私を低く位置づけて、向かう先の相手（先生）を高める表現です。

謙譲語Ⅱ（丁寧語）

「私は 京都へ 行く」 普通

「私は 京都へ 参ります」 謙譲語Ⅱ（丁寧語）

「行く」という動作を「参る」という謙譲語Ⅱ（丁寧語）に言い換えることで、話し手であり主語になる私を低く位置づけて、聞き手に丁寧さを表す表現です。時に、主語を低めるといった性質を失って、聞き手に丁寧に述べる意のみで使われるものもあります。たとえば次のような言い方です。

「電車が 来る」 普通

「電車が 参ります」 謙譲語Ⅱ（丁寧語）

この場合、謙譲語Ⅱ（丁寧語）と同じ「参る」であっても、電車を低く位置づけているわけではなく、聞き手に対して単に丁寧な表現をしています。

● 「メチャクチャ」「メチャ」
「メチャクチャ」は本来、「元の形をとどめないほど壊れて混乱した状態」という意味。「メチャクチャ楽しい」「メチャうまい」のように、よい意味で使うことに違和感を持つ人もいます。
→ 「大変」「とても」「格別」「無類」



く使う動詞の尊敬語・謙讓語一覧表

基本		尊敬語	謙讓語
会う	お会いになる・会われる	お目にかかる・お会いする	
言う	おっしゃる・言われる	申し上げる・申す	
行く・来る	いらつしやる・おいでになる お見えになる・お越しになる お出かけになる・行かれる・来られる	お伺いする 伺う・参る	
いる	いらつしやる・おいでになる	おる	
思う	お思いになる・思われる	存じる	
帰る	お帰りになる・帰られる	失礼する・おいとまする	
借りる	お借りになる・借りられる	拝借する・お借りする	
聞く	お聞きになる・聞かれる	拝聴する・承る・お伺いする・伺う・お聞きする	
知る(知っている)	ご存じ	存じ上げる・存じる	
する	なさる・される	いたす	
尋ねる	お尋ねになる・尋ねられる	お伺いする・伺う・お尋ねする・お聞きする	
食べる・飲む	召し上がる・お召上がりになる お飲みになる	いただく・頂戴する	
見る	ご覧になる・見られる	拝見する	
読む	お読みになる・読まれる	拝読する	

丁寧語



「こちらが 資料だ」 普通
←
「こちらが 資料です」 丁寧語

丁寧語とは、「(資料)だ」という事柄を「(資料)です」と言い換えることで、聞き手に対して丁寧に述べる表現です。「お年を召した方です」「あれは新しいビルです」「こちらは鯛です」「寒くなりました」「あのビルもずいぶん古くなりました」のように、丁寧語は相手が人でも物でも用いられますし、人物との上下関係がない場合でも使われる点が、尊敬語や謙讓語との違いです。

美化語

「肉を使った料理と食後の酒」 普通
←
「お肉を使ったお料理と食後のお酒」 美化語

美化語とは、「お」や「ご」をつけて言葉を美化する表現です。「お料理、どうぞ冷めないうちに召し上がってください」「お酒もいかがですか」などの用例では、相手に対する敬意が加わってきます。

しかし、相手が存在せず、自分の手帳にメモをするような場合に「買い物メモ…お夕飯のお肉とお酒・あとはお菓子も」などのように使われることもあります。聞き手がいない場合も使われるという点で、専門的には丁寧語とは分けて考えられ、美化語と呼ばれています。

尊敬語と謙讓語の型を覚える

相手や自分の動作の部分を敬語にして表現することは多いものです。そのような動作を表す尊敬語・謙讓語には、いくつかの決まった型があります。この型を覚えてしまえば、さまざまな動詞に応用が利きます。

尊敬語		謙讓語	
専用の敬語型	いらつしやる・おっしゃる	専用の謙讓語型	伺う・申す・申し上げる
くれる・くられる型	話される・説明される	お(ご)くする型	お話しする・ご説明する
お(ご)くになる型	お話しになる・ご説明になる	お(ご)くいたす型	お話しいたします・ご説明いたします
お(ご)くなさる型	お話しなさる・ご説明なさる	お(ご)くいただく型	お話しいただく・ご説明いただく
お(ご)くくださる型	お話しくださる・ご説明くださる	お(ご)く申し上げる型	お話し申し上げる・ご説明申し上げる

敬語を引き立てる言葉



●改まり語

「さつき」を「先ほど」、「後で」を「後ほど」というような大人の言葉づかいをすると、意味は同じでも、響きや印象が違います。このような改まった言い方を「改まり語」といいます。敬語ではありませんが、敬語を引き立て、より信頼感を高めます。敬語を使う上で欠かせない言葉です。

●クッション言葉

人と話すとき、いきなり自分の用件を切り出すよりも、相手の意向を尋ねるような言葉を添えると、言葉の響きがやわらかくなります。このように、相手への心くばりを添える前置きの言葉は、クッション言葉と呼ばれます。特にお断りや相談、お詫びなどの場面では、クッション言葉が欠かせません。あまり親しくない相手、急いでいるとき、度重なるときなど、時と場合に応じて適切な言い回しを使い分けましょう。

●敬称

敬称は大人の言葉づかいの基本。相手を呼ぶときは尊敬語、こちらが名乗るときは謙譲語を使います。



●クッション言葉

相手に声をかけるとき	申し訳ありませんが 申し訳ございませんが 恐れ入りますが
相手の意向を尋ねるとき	よろしければ お差し支えなければ もしお時間がありましたら
相手に手間をとらせるとき	お手数をおかけしますが ご面倒をおかけしますが お忙しいところ申し訳ございませんが
自分の都合を述べるとき	こちらの勝手で申し訳ございませんが こちらの都合（ばかり）で申し訳ございませんが ご無理を申し上げまして恐縮ですが
相手にお願ひするとき	お願いしたいのですが 実は一つお願いしたいことがございまして 誠に厚かましいお願いでございましてが 突然のお願いで恐れ入りますが たびたび申し訳ございませんが 折り入ってお願いしたいことがございまして

●改まり語

普通・ややくだけた表現	改まった言い方・改まり語
今日・この日	本日・今日
明日	明日
いま	ただいま・いましがた・目下
さつき	先ほど
この間	先日・先般・過日・先ごろ・先刻
後で	後ほど・後刻
この次	次回・改めて・いずれ
もう一度・もう一回	再度・いま一度・また改めて
いつも・普段	平素・日ごろ
だから・そういうわけで	ついては・つきましては
前から	かねてから・かねてより
そっち	そちら
どっち	どちら
どっちにしても	いずれにしても・いずれにせよ
どう	いかが
どれくらい・どれほど・いくら	いかばかり・いかほど
ちょっと・少し	少々・わずか・些少・いささか
すごく	大変・非常に・とても・誠に
本当に	誠に・実に
割と・割に	割合・比較的

●敬称

	尊敬語	謙譲語
人	〇〇様・そちら様	私・こちら・当方
集団	皆様・ご一同様	私ども・手前ども
会社	貴社・御社	弊社・当社・私ども
店	貴店	弊社・当店
学校	貴校・御校	当校・本校・わが校
両親	ご両親・お父様お母様	両親・父母
父	お父様・お父上様	父・おやじ
母	お母様・お母上様	母・おふくろ
夫	ご主人様 〇〇様（姓が名で）	夫・主人 〇〇（姓が名で）
妻	奥様・ご令室様	妻・家内 〇〇（姓が名で）
子	お子さん・お子様 お子様がた	子供・子供たち
品物	佳品・お心尽くし お志	粗品・心ばかりの品

仕事の場面でよく使う言葉を再確認

「申す」と「申し上げる」

- 「部長に申しました通りでございます」
- 「部長に申し上げました通りでございます」
- 「申す」は「言う」の謙譲語Ⅱ（丁重語）、「申し上げる」は「言う」の謙譲語Ⅰですが、「申す」よりも「申し上げる」のほうがより相手を高めることになります。ただし、次のような使い方は誤りです。敬意を表す必要のない対象に謙譲語Ⅰを使う。
- ×「犯人にやめるように申し上げましたが」
高めるべき相手の行為を謙譲語Ⅰで表す。
- ×「先生が先日申し上げましたが」

「参る」と「伺う」

- 「先生の所に参ります」
- 「先生の所に伺います」
- 「参る」は「行く」「来る」の謙譲語Ⅱ（丁重語）、「伺う」は「聞く」「尋ねる」「訪問する」の謙譲語Ⅰ。「行く」「訪

問する」という意味ではどちらも使えますが、「参る」より「伺う」のほうが敬意の度合いは高くなります。ただし、次のような例は誤りです。

- ×「私は犯人に伺おうと思います」
- ×「先生は会合へは参られますか」

「存じる」と「存じ上げる」

- 「先生のお父様のことはよく存じております」
- 「先生のお父様のことはよく存じ上げております」
- 「存じる」は「知る（知っている）」「思う」の謙譲語Ⅱ（丁重語）、「存じ上げる」は「知る（知っている）」の謙譲語Ⅰです。どちらも使えますが、「存じ上げる」のほうが敬意の度合いは高くなります。ただし、次のような例は誤りです。
- ×「犯人のことはよく存じ上げています」
- ×「先生は、田中さんのことを存じ上げていますか」
このように、敬意を表す必要のない対象に謙譲語Ⅰを使ったり、高めるべき相手の行為を謙譲語で表すのは誤りです。

「了解しました」「承知しました」「承りました」「かしこまりました」

相手とのやりとりで「聞いた」「わかった」という意味の返事をする場面はよくあります。さまざまな言い方がありますが、どのような違いがあるのでしょうか。

「了解しました」 物事の道筋・理由・意味などをよくのみに込むこと。また理解して承認することをいいます。

「承知しました」 依頼・要求・命令などを引き受ける、納得すること。知っている、わかっている、心得ているなどの意味もあります。「承」は承るとも読むため「承知」も謙譲の意で用いられることがあります。また「ご承知の通りでございます」など、「ご」をつけて尊敬表現とすることもあります。

「承りました」「受け賜る」こと。目上の人からの意見・依頼・命令などを謹んで頂戴するという意味です。「聞く」「受ける」「引き受ける」「承諾する」などの謙譲語として使います。

「かしこまりました」「恐れ謹む」という意味がある「畏まる」に「ます」がついた形。命令や依頼などを了解・承諾したことを丁寧に言う言葉です。

この中で「了解」という語には敬意は含まれません。そのため、どちらかといえば親しい間柄で用いられ、目

上の人や接客などの場面では「承りました」「かしこまりました」などが、より丁寧で好ましい印象を与えるようです。

「いただく」と「くださる」

- 「ご利用いただき、ありがとうございます」
- 「ご利用くださり、ありがとうございます」
- 「いただく」は「もらう」の謙譲語、「くださる」は「くれる」の尊敬語。意味が同じなのでどちらも正しい表現です。区別するとしたら次の点です。
- A「資料をお送りいただきまして」
- B「資料をお送りくださりまして」

Aの「お送りいただく」は、「お（ご）いただく」型で、「～してもらう」の謙譲表現です。一方、Bの「お送りくださる」は「お（ご）くださる」型で、「～してくれる」の尊敬表現です。どちらも間違いではありませんが、どちらかといえば「いただく」は自分が相手に依頼した場合に用いられ、「くださる」は相手の意思で何かをしてくれたときに使われることが多いようです。

また、相手の自発的な行為であっても、厚意を受けたことを強める意で「いただく」が使われることもあります。すし、無理を承知でお願いしたときなども、「くださる」より「いただく」のほうが自然な場合もあるでしょう。

●「資料とか見て」「発言とかして」
「とか」は物事や動作などが二つ以上並列するときや、不確かであることを表す場合に使います。このように使うとあいまいにしたい、自信がない、責任を負いたくないという印象を与えてしまいます。

→「資料を見て」「発言して」

その敬語表現、ちよつと待って

「三時に伺わせていただきます」

「面会の約束をする際に「三時に行きます」でも意味上は間違いではありませんが、敬意や丁寧さには欠けます。「行く」の謙譲語「伺う」が適切なのですが、よく耳にするのは「三時に伺わせていただきます」という言い方。不快感を与えるほどではありませんが、響きがおかしいと思いませんか。

その理由は「さ」が余計なこと。よくある誤用で、「さ入れ言葉」と呼ばれます。「メールで送らせていただく」「本日は休ませていただく」など、余計な「さ」を入れないようにしましょう。

○「三時に伺わせていただきます」

○「三時にお伺いいたします」

「こちらにお名前様をお願いします」

お客様に、名前や住所を書いてもらうような場面です。相手の名前なので、丁寧に表現したいという気持ちから

だと思いが、なんだか変ではありませんか。

「お名前」は「名前」に「お」がついた形で美化語になっています。ですから「様」はいりません。名前を書いてもらいたいわけですから、「書いてもらう」の敬語表現を用いてもよいでしょう。

「書いてもらう」は敬語にすると「書いていただく」「お書きいただく」です。また、「書く」を漢語表現にして「記入」としてもよいでしょう。

○「こちらにお名前をお書きいただけますか」

○「お名前をご記入ください」

○「お名前をご記入願います」

「ご確認ください」

書類の間違いがないかどうかを相手に確認してもらいたいときなどに、「ご確認ください」という表現を耳にすることがありますが、これは誤用です。

「ご確認ください」の「お（ご）する」は謙譲語の形ですから、相手の行為に対して使うのは誤りです。「ご」をつけても尊敬語にはなりません。

正しくは、「ご確認ください」か「確認してください」です。依頼の場合は「お（ご）いただく」がよく使われます。

○「お手数をおかけしますが、ご確認ください」

○「恐れ入りますが、確認いただけますか」

「こちらはもういただきましたか」

相手に、こちらの用紙はもうもらったかどうか尋ねたいような場面で、時折耳にする例です。「いただかれる」が変です。

「いただく」と「くださる」の項目で触れましたが、「いただく」は「もらう」の謙譲語ですから、尊敬語の働きの「れる」をつけても、尊敬語にはなりません。

「もらう」を「おもらいになる」とすることもできますが、「持っているかどうか」を尋ねる表現に換えることもできます。

○「こちらはすでにお持ちでしょうか」

○「お持ちでいらつしやいますか」

「お目にかかったことはありませんか」

相手に「誰々に会ったことはありませんか」と尋ねるような場面です。たとえば、お客様に対して「（お客様は）

うちの部長にお目にかかったことはありませんか」などと聞いてしまったら、お客様に失礼ですね。

「お目にかかる」は「会う」の尊敬語ではなく謙譲語です。「会う」のはお客様ですから、「会う」の尊敬語は「お会いになる」または「会われる」です。

また、「（私どもの部長は）お客様にはもうお目にかかりましたでしょうか」と言い換えれば、「お目にかかる」を使うことができます。誰の行為を表すのかで違ってきます。

○「お会いになったことはありませんか」

○「お会いになりましたか」

「新商品を開発させていただきました」

「させていただく」は、何かをさせてもらうという意味の謙譲語です。「こちらのファクスを使わせていただきます」「会に出席させていただきました」のように、相手から何らかの許可や好意（厚意）、恩恵などを得たときに使います。

最近、相手への配慮のつもりなのか、「させていただく」がしきりと使われていますが、どのような場面にも当てはまるわけではありません。

たとえば新製品の発表会などの場で、製品の開発とは無関係な相手に対して「新商品を開発させていただきました

普段の言葉に
ご用心

●「マジ」

「マジ」は、うそや冗談ではなく本気であるという意味の「真面目」を略した言い方。「マジすごい」「マジ反省した」などと言うと、なんだか薄っぺらい感じがしませんか。

→「確かに」「事実」「本当に」「真摯に」「心から」

した」は不適切です。「させていただく」の乱用は慎みましょう。

○「こちらの新商品を開発いたしました」

✕「存じ上げておられると思いますが」

相手に「もう知っていると思います」がと尋ねるような場面でよくある誤りです。

「存じる」と「存じ上げる」のところで触れましたが、「存じ上げる」は「知る（知っている）」の謙譲語です。相手がそれを知っているかどうかと、相手の行為を表すのですから、これでは相手の行為に謙譲語を用いてしまうことになり、誤りです。

「知る（知っている）」の尊敬語は「存じ」です。

○「すでにご存じかと思いますが」

○「ご存じでいらつしやると思いますが」

✕「どちらにお旅行なされたのですか」

これは、敬語の問題というよりも「お」と「ご」の問題です。相手の旅行の話なので、丁寧に表現したいというところからのうっかり誤用と思われます。

「お」がつくか「ご」がつくかは慣習によるところもありますが、通常は「旅行」や「感想」などの漢語表現に

は「ご」が付きまします。「お」のつけ過ぎや、不自然な「お」「ご」の使い方にも注意しましょう。

○「どちらにご旅行なされたのですか」

○「ご旅行はどちらにいらしたのですか」

△「約束はなさっていますか」

ビジネスでは面会の約束をした上で、相手先を訪問するのがマナーです。受付の人が来客に「約束はなさっていますか」と尋ねても間違いではありません。

でも、このフレーズのように「あなたは約束をしましたか」と受け取られるような言い方をすると偉そうで、暗に「約束がないと、お取り次ぎできません」と言っているようにも聞こえます。

お客様は、「（約束をしなかったのは不適切だが）たまに近くに来たのでできれば会いたい」と軽い気持ちで来社しただけかもしれません。

受付は会社の窓口です。失礼にならないよう、笑顔でやわらかな対応を心がけたいものです。「お客様が約束する」のではなく「こちらが約束をいただいている」というスタンスでお客様をお迎えしていれば、間違いはありません。

○「恐れ入りますが、お約束はいただいておりますでしょうか」

こんな言い方も要注意

「先ほどはすいません」

この「すいません」は、話し言葉だけでなく、メールでも目にすることがあります。ちょっとしたあいさつ程度やくだけた場面での言葉ならばわかりますが、通常のお詫びの言葉を述べるような場面でも使われていることがあります。

もともとは「すみません」です。「すみません」は、「済み」（動詞「済む」の連用形）に「ません」（丁寧語「ます」に打ち消しの「ん」がついたものです。間違いという類いのものではありませんが、改まった場面やきちんとお詫びするような場面では、言い換えが必要です。

○「先ほどは失礼いたしました」

「私的には」「自分のには」

「私的には構いませんが」「自分のにはA案のほうがいいと思います」など、「私」や「自分」に「的」をつけるのは、「（他の人は違うようだが）私はこうだ」という

ことを婉曲に表現しているとも考えられます。しかし、あいまいにぼかすことによって発言の責任を回避しているようにも聞こえます。

こうした言い方は、ビジネスの場にはふさわしくありません。「私的」「自分の」ではなく、適切な言葉を使いましょう。「気持的」などのように、何にでも安易に「的」をつけるのも控えましょう。

○「私としては」「私の気持ちでは」「自分としては」

「なるほどですね」

「なるほど、なるほど」

「なるほどですね」もよく気になる言葉に挙げられる表現です。「なるほど」に「です」をつけて、丁寧に表したものだと思われまします。

受け取り方は人それぞれでしょうが、目上の人の意見を聞く場面での相づちとしては、「なるほどですね」や「なるほど、なるほど」を連発するのは考えものです。「ちゃんと聞いているのか」と不快に感じたり、偉そう

普段の言葉に

ご用心

●「アリエナイ」

「有り得ない」には、その可能性がない、不可能、不可能に近いという意味がありますが、改まった会話では、やっぱりアリエナイと思います。

➡「考えられない」「思いもよらない」「到底不可能」「非現実的」

に聞こえるなどの意見もあるようです。

「なるほど」には、相手の言葉を受け入れて自分も同意見であるという意味があります。

同意見という点では問題なくとも、「受け入れる」という部分については、こちらが相手を評価しているような響きもあるため、その点も気になるといわれる理由かもしれません。以下のように言い換えることで、誤解を防ぐことができます。

○「そうですね」「おっしゃる通りですね」「お話の通りと存じます」

「ホントですか」

「えー、ウソですよね」

相づちを打つかのように「ホントですか」を繰り返す人がいます。「あなたの話を聞いていますよ」「興味深いお話ですね」という意味で使っているのですが、連発すれば不快に感じる人もいるでしょう。

中には「えー、ウソですよ」と言う人もいます。くだけた場での冗談交じりの会話であれば、「ホント」や「ウソ」も許されるでしょうが、目上の人との会話や改まった席での会話では、避けたいものです。

前項の「なるほど」と同様、相づちのバリエーションを増やしましょう。

いえない部分もありますが、ビジネスなどの場で、確認、

処理の意味で使うのならば、言い換えたほうが好ましいでしょう。

○「いますぐ」「直ちに」「大至急」

「いま、お暇でしょうか」

「いま、お暇でしょうか」「お暇なときにもお願ひします」。そう言われると、中にはちょっとイラツと不快に思う人もいるかもしれません。

「暇」とは、やるべき仕事がない、時間が余っているということです。自分のために時間を割いてもらうのですから、相手の立場に立って、相手の気持ちや都合を伺うという姿勢で尋ねましょう。

直接的な言い方は避け、「もし手が空いていれば」「時間があれば」という気持ちで、やわらかい表現に言い換えましょう。

○「いま、お忙しいでしょうか」「いま、お時間よろしいでしょうか」「お手際の折にでも」

「それでもらってもいいですか」

「別の日に変えてもらってもいいですか」

「こちら渡してもらってもいいですか」

○「そうですか」「それは驚きました」「それでどうなさったのですか」

「私には役不足です」

「役不足」は本来の意味と逆の意味で使われることがあります。「徹力」と勘違いして、「私には役不足です」と謙遜したつもりで言うケースが多く見受けられます。

「役不足」とは、与えられた役（役目）がその人の実力に比べると不相応に軽い、実力が余ってしまふ、実力のほうが上だという意味です。「役不足を訴える」のように与えられた役に不満を持つ際に用いられます。

「実力以上のこと」「自分には身に余る」という気持ちを表現するときには、それにふさわしい次のような言葉を使いましょう。

○「力不足」 「力量不足」

「ソッコーで確認します」

「ソッコー」にも、「即効」「速攻」「速攻」……といろ
いろありますが、この場合の「ソッコー」とは、速攻で
しょう。

しかし、速攻とは、本来は「素早く攻め立てる」という意味です。早く片づけるなどの意味では、間違いとは

そんな言い方をされると、「いやです」と言いたくなる人もいます。

「くしてもらう」ということは、相手に何らかの手間をかけるということですから、きちんとお願いの気持ちをはめた言葉を使いましょう。

○「別の日にご変更いただけないでしょうか」

○「こちらお渡しいただけますでしょうか」

「大丈夫ですか」

「カタログはこちらで大丈夫ですか」

「お飲み物は温かいもので大丈夫ですか」

このような言い方をよく耳にしますが、「大丈夫」を
むやみに用いると、言葉によつてはおかしな表現になり
かねません。

「大丈夫」には、危げがない、安心、しっかりしている確かで間違いがないなどの意味があります。最近、必要や不要の意味で用いる例が増えているといわれますが、間違いいではなくても言葉によっては不自然です。乱用すると耳障りな言葉に変わってしまう恐れもあります。うまく使い分けましょう。

○「こちらのカタログでよろしいですか」

○「お飲み物は温かいものと冷たいもの、どちらが
よろしいですか」

●「へこむ」

「上司に叱られてへこんだ」「コンペに負けてへこんだ」など、「へこむ」＝「凹む」はある面の一部がその周囲よりも落ち込んだ状態になるという意味です。改まった場にはふさわしくありません。
⇒「落ち込む」「気が沈む」「がつくり」「しょんぼり」「うなだれる」

→「落ち込む」「気が沈む」「がつくり」「しょんぼり」「うなだれる」

普段の言葉に
ご用心

第3章

敬語の使い方

社内 周りの人とよい関係をつくる

毎日顔を合わせる職場の人には、つい、いい加減な言葉づかいをしてしまいがちです。しかし、自分の立場をわきまえないもの言いや乱暴な言葉づかいは、周囲の人を不快にさせます。

職場は公の場です。上司、先輩に対しては相応の敬語を、また後輩や年下の人にも時と場合に応じた適切な敬語を使いましょう。

あいさつ

Point 自分から明るく爽やかにあいさつする

あいさつは円滑なコミュニケーションの一番の基本です。誰に対しても自分から、笑顔で明るく爽やかなあいさつを心がけましょう。

何かをしながらのあいさつは、感じが悪いものではない

りません。できるだけ手を止め、相手の顔を見てあいさつしましょう。電話中は軽く会釈をするとよいでしょう。

社内の人にあいさつする

- 「おはようございます」(午前11時ごろまで)
- 「お疲れさまです」(一日中使える)
- 「いつてらっしゃい(ませ)」(外出する人に)
- 「お帰りなさい(ませ)」(帰社した人に)
- 「お疲れさまでした」(先に退社する人に)
- 「ご苦労さま」は諸説ありますが、ねぎらう意があるため、通常は目上や社外の人には使わないとされます。
- 「お先に失礼します(いたします・させていただきます)」(先に退社するときに)

前向きな気持ちで自己紹介する

「初めまして、田中一郎と申します。どうぞよろしくお願いたします」

「本日はこちらに勤めさせていただくことになりました。私、田中一郎と申します」

日常会話

Point 相手を見ながら会話を

社内で気持ちのよい会話ができれば、社外でも適切な言葉で応対することができます。身内のようなものだからといって気を抜かず、場面に合った言葉を使いましょう。話すときは相手を見ながら。作業中でもできれば手を止め、どうしても手が離せない場合は、その旨をきちんと伝えましょう。

上司に呼ばれたら、はっきり返事をする

「はい」

「ただいま参ります」

「お呼びでしょうか」

急な仕事を頼まれたが、手いっぱい

「申し訳ございません。いま、緊急で仕上げなければならぬ仕事を抱えています。〇〇までお時間をいただきたいと思います」

残業を命じられたが、受けられない

「申し訳ございません。今日は予定が入っております」

叱られても言い訳しない

「私の不注意のために迷惑をおかけして、申し訳ございません」

以後このようなことのないように注意いたします

ほめ言葉は謙虚な気持ちで受け取る

「いえいえ、恐れ入ります」

「おほめにあずかりまして光栄です」

「ありがとうございます。これも皆さんに助けていただいたおかげです」

「身に余るお言葉です」

食事に誘われたときは感謝の気持ちを添える

「ありがとうございます。ぜひ(喜んで)一緒にさせていただきます」

「申し訳ありません。今日は約束がございまして、次回はぜひ一緒にさせていただきます」

「大変残念ですが、どうしても外せない用事がございまして」

普段の言葉に
ご用心

●「ヤバイ」

危険や不都合ではなく、「大変よい」「最高」「おいしい」などよい意味でも幅広く使われているようです。しかし、時には言い換える工夫も大切。「おいしい」の意なら→「舌鼓を打つ」「思わず顔がほころぶ」「あとを引く(味)」

相手の発言についてさらに詳しく知りたい

「先ほどのお話について、〇〇の点、もう少し詳しく伺ってもよろしいでしょうか」

自分の意見やアイデアを述べる

「1つ提案させていただきたいことがあるのですが」「一言述べさせていただいて、よろしいでしょうか」

偉そうにならないように同意する

「おっしゃる通りだと思います」「〇〇さんのご意見に私も賛成です」

相手の意見を認めてから反対意見を述べる

「おっしゃることはごもっともとは存じますが」「確かにそのご意見も一理あると思いますが」

報連相の場面で

Point

基本を押さえてスムーズに仕事をする

仕事をスムーズに進めるための基本となるのが、上司や先輩に対する「報連相」、すなわち報告、連絡、相談です。敬意を忘れずに的確に行う方法をマスターしましょう。

●報告

上司や先輩に報告を怠って独断で仕事を進めると、後から取り返しのつかないことになるかもしれません。要点をわかりやすく簡潔にまとめ、できるだけこまめに報告しましょう。

報告を切り出す

「〇〇の件でご報告させていただきたいのですが、いま、お時間よろしいでしょうか」

「先日の〇〇社様との件でご報告させていただいたのですが、いま、お時間よろしいでしょうか」

上司に途中経過を聞かれた

「ご報告が遅れまして、申し訳ございません」

うまくいったことは謙虚に報告する

「おかげさまで、よいご返事をいただくことができました。来月からお取引くださるとのことです」

うまくいかなかった理由も正確に

「〇〇社様の件、××の理由で、今回は残念ながらお取引いただけないとのご返事でした」

「〇〇の件、ご予算との関係で、今回は難しいとお話でした」

●連絡

きちんと連絡をしないと、周囲に迷惑をかけてしまいます。自分の居場所や予定は明確にしておきましょう。

直帰するときは了承を得る

「A社との打ち合わせが終了しました。このまま失礼させていただきます、よろしいでしょうか」

「本日はこのまま直帰いたしますが、何か連絡事項などはありませんでしょうか」

有給休暇は早めに願ひ出る

「来月の〇日に有給休暇をいただきたいのですが、よろしいでしょうか」

体調を崩したときは始業時間前に連絡する

「風邪をひいてしまいましたので、申し訳ございませんが、本日は休ませていただきます」

遅刻するときは到着予定時刻を連絡する

「申し訳ありません。家を出るのが遅くなり、出社が一〇分ほど遅れますが、よろしく願ひします」

休みや遅刻の後は職場の人たちに一言を

「ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした」

●相談

自分では判断できないとき、判断が難しいときは、上司や先輩に相談して助けてもらいましょう。相手の時間を割いてもらうのですから、言葉を選んで願ひします。

上司の都合を優先させ、所要時間を伝える

「お仕事で失礼いたします。ご相談させていただいたことがございまして、〇分ほどお時間をいただけますでしょうか」

「ご指導いただきたいことがあるのですが、〇分ほどお時間をいただけますでしょうか」

込み入った相談の決まり文句は「折り入って」

「折り入ってご相談したいことがございます。お時間をいただいてもよろしいでしょうか」

急ぎの相談事は、緊急であることを詫言してから

「お忙しいところ申し訳ございません。緊急にご相談したいことがあるのですが、少しお時間、よろしいでしょうか」

相談を終えたら、感謝の気持ちを述べる

「お忙しい中お時間をいただき、ありがとうございます」

首段の言葉にご用心

●「資料のほう、お持ちいたしました」

「～のほう」は方角や方向を示す場合、二つのうち片方を指す場合に使います。選ぶべきものや比べるものがないものには使いません。乱用すると不快感を与えてしまいます。
→「資料をお持ちいたしました」