

# ビジネス敬語

## <研修のポイント>

知っておきたいビジネス敬語の基本を確認します。  
学習内容は、敬語の種類、好感度表現、よく使う敬語表現用語例、理解度テストなどです。

## ■ 敬語の種類

### 1-1. 敬語の必要性

敬語＝心遣い  
仕事をスムーズに進めたり、良い人間関係を築く上で敬語は必要です。敬語について整理してみましょう。

#### ■ 敬語を使うシーン

- (1) 相手と立場や年齢の差があるとき  
→ 立場や上下関係がわかる、相互尊敬の表れ
- (2) 初対面や、相手とあまり親しくないとき  
→ 相手との関係を良好にする潤滑油
- (3) 公式の場、ビジネスの場で  
→ 話し手の品格の表れ

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

### 1-1 敬語の必要性

相手を尊重し、敬意を持って接していることを伝えるには工夫が必要です。  
言葉遣いは相手に対する「心遣い」の表れと言われ、言葉の選び方や表現の仕方次第では、相手に誤解を与えることもあります。そのため、仕事をスムーズに進めたり、良い人間関係を築く上で敬語が必要です。敬語はどのようなシーンで使用するのでしょうか。  
相手と立場や年齢の差がある時、初対面や相手とあまり親しくない時、公式の場、ビジネスの場で敬語はよく使われます。それぞれ相互尊敬の表れや、相手との関係を良好にする潤滑油の役割、話し手の品格の表れとして、敬語は機能します。

### 1-2. 敬語の種類

① 尊敬語： 相手を敬い、相手や話題の人を高める

例)

○○れる、○○られる	訪問 <u>される</u>
お（ご）○○になる	<u>ご</u> 覧になる
接頭語の「お」「ご」	お名前、 <u>ご</u> 意見

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

### 1-2 敬語の種類

敬語の種類は主に3つあります。まず、尊敬語です。相手を敬い、相手や話題の人を高めます。例えば、訪問される、ご覧になる、お名前、ご意見、などです。

## 1-2. 敬語の種類

②謙譲語： 相手を立てるために自分がへりくだることで、相手に敬意を表す

例)

〇〇いたす	ご案内いたします
〇〇ていただく	説明させていただきます
お〇〇する	お待ちする
接頭語の「お」「ご」	お電話 ご報告

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

2つ目は謙譲語です。自分がへりくだることで、相手に敬意を表します。例えば、ご案内いたします、説明させていただきます、お待ちする、お電話、ご報告、などです。

## 1-2. 敬語の種類

③丁寧語： 言葉自体を丁寧にして相手に敬意を表すのに用いる

例)

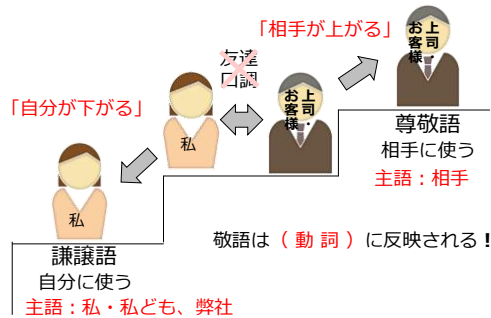
「です」「ます」	こちらです
「でございます」	こちらでございます
接頭語の「お」「ご」	お茶 お金

敬語の種類については、謙譲語を2種類に分け、美化語を加えた5種類に分類している場合があります。

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

3つ目は丁寧語です。言葉自体を丁寧にして、相手に敬意を表します。例えば、こちらです、こちらでございます、お茶、お金、などです。敬語の種類については、謙譲語を2種類に分け、美化語を加えた5種類に分類している場合があります。

## 1-2. 敬語の種類



尊敬語と謙譲語の使い分けについて、整理しましょう。

尊敬語は相手や話題に出てくる人物について、動作、状態などを高めて表現する時の敬語です。

敬語は動詞に反映されます。主語は相手です。

一方謙譲語は、あなたが下がりへりくだることで、動作を行う相手を高め敬う表現です。主語は自分や自分の身内です。対等な立場の場合は、友達口調になりますが、ビジネスの場合はあまり使うことはありません。

相手に応じて使い方を変えなくてはならない日本語は難しいですが、間違った使い方をして、恥ずかしい思いをしたり、評価を下げてしまわないように、オフィスでの「正しい言葉使い」について学びましょう。

## 1-3. よく使われる敬語表現

用語	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言 う	おっしゃる	申す・申し上げる	言います
見 る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞 く	お聞きになる	伺う	聞きます
す る	なさる	いたす	します
行 く	いらっしゃる	伺う・参る	行きます
来 る	いらっしゃる	伺う・参る	来ます
い る	いらっしゃる	おる	居ます
食べる	召し上がる	いただく	食べます

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

## 1-3 よく使われる敬語表現

これらは特定の言い回しに置き換える、よく使われる敬語表現です。

尊敬語、謙譲語、丁寧語と表現が変わります。

「言う」はそれぞれおっしゃる、申す、申し上げる、言います、という表現になります。

「見る」はご覧になる、拝見する、見ます、となります。

その他にも、よく使われる表現を確認しましょう。これらを憶えれば、大半の敬語表現に活用できます。自然に使えるように、どんどん実践の場で使いましょう。

### 1-4. 注意したい敬語表現

#### ■ 注意したい尊敬語と謙譲語の活用

- ① ○○さんはおられますか ×  
→ ○○さんはいらっしゃいますか ○
- ② ○○さんは参られますか ×  
→ ○○さんはお越しになりますか ○
- ③ 受付で伺ってください ×  
→ 受付でお聞きになってください ○
- ④ こちらを拝見してください ×  
→ こちらをご覧ください ○
- ⑤ 課長が申していりました ×  
→ 課長がおっしゃっていました ○

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

### 1-4 注意したい敬語表現

注意したい敬語表現について確認します。敬語の間違った使い方の例は、尊敬語と謙譲語を逆に使ったり、混同している事が多いようです。

①の「おられますか？」のおる、②「参られますか？」の参る、③の「伺ってください」の伺う、④の「拝見してください」の拝見する、は謙譲語で相手に対して使う表現ではありません。それぞれ、「いらっしゃいますか？」、「お越しになりますか？」、「お聞きになってください」、「ご覧ください」が正しい使い方です。

⑤の「申していりました」は謙譲語と尊敬語を混同した表現です。「おっしゃっていました」が正しい表現です。

### 1-4. 注意したい敬語表現

#### ■ 敬称の使い方(さん・様・社長・部長)

- ① 社内で自分の上司を呼ぶとき  
○○課長さん × → ○○課長
- ② お客様や社外者に自分の上司のことを話すとき  
○○課長 × → ○○は、課長の○○は
- ③ お客様をお呼びする時  
○○さん × → ○○様、○○課長

慣れることが大切！ 疑問に思うことがあったら、都度確認

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

また、敬称とは、敬意を表したい対象者の名前につけるものです。「さん、様」以外に「社長、部長」などの役職も敬称に含まれます。社内・社外での正しい敬称の使い方について見てみましょう。

社内で自分の上司に対しては、課長が既に敬称であるため、「課長さん」ではなく「課長」だけで失礼にはあたりません。社外のお客様などに自分の上司のことを話す時は、身内には敬称をつけませんから、呼び捨てか、課長の誰々は、と表現します。

お客様など社外の方をお呼びする時は、「さん」ですとフランクな印象になるため、「様」や役職名でお呼びするほうがよいでしょう。

敬語は日々の言葉遣いの中で、慣れることが大切です。失敗を怖がらず使ってみましょう。そして、「これは正しいの？」と疑問に思うことがあったら都度確認する、この繰り返しが、スマートな言葉遣いができることにつながります。

## ■ 好感度表現

### 2-1. クッション言葉

#### ■ クッション言葉の活用

お願い、お断り、尋ねる際に、感じよく、柔らかく伝えるための言葉。用件の前に「クッション言葉」を付け加えるだけで、相手への思いやりや申し訳ない気持ち、へりくだる気持ちが伝わります。

恐れ入りますが	恐れ入りますが、あちらで少々お待ちいただけますか
お手数ですが	お手数ですが、こちらにご記入いただけますか
申し訳ございませんが	申し訳ございませんが、ただいま席を外しております
失礼ですが	失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか
ご足労ですが	ご足労ですが、もう一度お越しいただけますか
よろしければ	よろしければ、こちらをお使い下さい

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

### 2-1 クッション言葉

「クッション言葉」をご存知ですか？

「してください」といったお願いや「できません」というお断りを、柔らかく丁寧に伝えるための言葉です。相手に何かをお願いする時や断る時などに上手に活用すれば、言いにくい事も伝えやすくなりますのでぜひ覚えましょう。

例えば、オフィスで「これ、ファックスしておいてくれる？」と言われるより、「忙しいところ悪いんだけど、これファックスお願いできる？」と言われたほうが、同じ内容を伝えているにもかかわらず、受ける印象が異なるはずです。こういった効果があるのが「クッション言葉」です。

クッション言葉の例としては、「恐れ入りますが」、「お手数ですが」、「申し訳ございませんが」、「失礼ですが」、「ご足労ですが」、「よろしければ」などがあります。

### 2-2. コミュニケーションを円滑にする表現方法

#### ■ お願いするとき

命令形は依頼形に置き換える（相手の意向に委ねる）

例) お待ちください → お待ちいただけますか

教えてください → 教えていただけますか

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

### 2-2 コミュニケーションを円滑にする表現方法

何か頼み事をされる時に、命令口調だと不快な気持ちになる人もいます。相手に快く引き受けてもらう為に、命令形の言葉を、丁寧な形にするコツがあります。それは、「何々していただけますか？」のように「お願い」プラス「質問」の形式にし、依頼形に置き換えることです。

## 2-2. コミュニケーションを円滑にする表現方法

### ■ お断りをするとき

否定形は肯定形に置き換える  
 (「できない」「わからない」とストレートに言わず、  
 肯定表現にしてプラスα何かしらの提案や代替案など  
 誠意のひと言を添える)

例) 分かりません → わかりかねます +  
 (わかる者とかわります)  
 できません → できかねます +  
 (できるところまでの提案)  
 席にいません → 席を外しております +  
 (戻りましたら、こちらから  
 ご連絡いたしましょうか)

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

何かをお断りしなければならない時は、否定形を肯定形に置き換えて伝えると柔らかくなります。お断りする理由を否定形の「ません」ではなく、肯定形の「です」、「ます」の形にして、何かしらの代替案を提案すると、誠意が伝わります。

## 2-2. コミュニケーションを円滑にする表現方法

### ■ お客様や社外の方への表現

#### 例1) お願い

恐れ入りますが、あちらで少々お待ちいただけますか  
 お手数ですが、こちらにご記入をお願いできますか

#### 例2) お断わり

申し訳ございませんが、ただいま席を外しております  
 戻りましたら、こちらからご連絡いたしましょうか  
 申し訳ございませんが、私ではわかりかねます  
 わかる者と代わります

#### 例3) 尋ねる

失礼ですが、お名前をお伺いしてよろしいですか  
 恐れ入りますが、念のためお電話番号をお伺いできますか

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

お客様や社外の方への表現の例をいくつか見てみましょう。  
 相手を思いやりながら、自分の意思を伝える事ができる表現です。

- 1) お願い  
 「恐れ入りますが、あちらで少々お待ちいただけますか」  
 「お手数ですが、こちらにご記入をお願いできますか」
- 2) お断わり  
 「申し訳ございませんが、ただいま席を外しております」  
 「戻りましたら、こちらからご連絡いたしましょうか」  
 「申し訳ございませんが、私ではわかりかねます わかる者と代わります」
- 3) 尋ねる  
 「失礼ですが、お名前をお伺いしてよろしいですか」  
 「恐れ入りますが、念のためお電話番号をお伺いできますか」

どれもよく使うフレーズです。すらすらと話せるようになると、好感度がぐっとアップするでしょう。

## 2-2. コミュニケーションを円滑にする表現方法

### ■ 肯定的な面を伝える

否定的な表現を肯定的な表現にすることで相手に与える印象は大きく変わります。

例1) それではダメです

→ このような方法はいかがでしょうか

例2) 部長の山田は4時まで戻りません

→ 部長の山田は4時に戻ります

例3) 今週中にご連絡いただかないと手続きできません

→ 今週中にご連絡いただければ、お手続きができます

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

クッション言葉を活用する以外にも、言い方を変えるだけで印象が変わる表現方法があります。お断りする時のコツでも見てきましたが、否定的な表現は、すべて肯定的な表現に言い換えると、相手に与える印象が大きく変わります。

例1) 「それではダメです」は直接的すぎますね。ダメと言うのではなく、別の方法を提案しましょう。「このような方法ではいかがでしょうか」と言われると、言われた相手も冷静に考えることができるでしょう。

例2) 「部長の山田は4時まで戻りません」を、肯定的な表現に変えると、「部長の山田は4時に戻ります」になります。ほんの少し表現を変えただけですが、ぐっと感じよくなりますね。

例3) 「今週中にご連絡いただかないと手続きできません」では、「できない」ことが強調されて伝わってしまい、相手が不快な思いをするかもしれません。「今週中にご連絡いただければ、お手続きができます」と、こうすればできる、と肯定的に伝え、少しでも相手に心地よく対応頂けるようにしましょう。

## ■ よく使う敬語表現用語例

### 3-1. オフィスでよく使う敬語表現

#### ■ 表現を変えるだけで、丁寧で柔らかい印象に

- ① どうですか? → いかがですか?
- ② どうしますか? → いかがいたしましょうか?
- ③ わかりません → 申し訳ございません、  
分かりかねます
- ④ 何ですか? → どのようなご用件でしょうか?
- ⑤ 来てください → ご足労願えますか?

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

### 3-1 オフィスでよく使う敬語表現

少し言葉を加えたり言い方を変えるだけで、丁寧な印象に変わる敬語の用語例を見ていきます。オフィスでよく使う表現ですので、覚えてしまいましょう。

「どうですか?」→「～はいかがですか?」、「どうしますか?」→「～はいかがいたしましょうか?」、「わかりません」→「申し訳ございません、分かりかねます」、「何ですか?」→「～はどのようなご用件でしょうか?」、「来てください」→「ご足労願えますか?」

### 3-1. オフィスでよく使う敬語表現

#### ■ 表現を変えるだけで、柔らかい印象に

- ⑥ 分かりました → かしこまりました、  
承知いたしました
- ⑦ すぐ行きます → ただいま参ります
- ⑧ 知っています → 存じております
- ⑨ おまちどうさま → お待たせいたしました
- ⑩ いいですよ → 結構です

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

「わかりました」→「かしこまりました」または「承知いたしました」

「すぐ行きます」→「ただいま参ります」、「知っています」→「存じております」

「おまちどうさま」→「お待たせいたしました」、「いいですよ」→「結構です」  
どんどん使ってみましょう。



### 3-2. 間違いやすい敬語表現

#### ■ 身内に対する敬語

外部の人に対して、自社の人のことを伝える時には尊敬表現は使いません。  
例外として、相手の方がご家族などの場合は尊敬表現を使います。

・ 社内の人のことを社外の人に話すケース

山田部長は、会議室にいらっしゃいます ×  
→ 山田は、会議室にあります ○

山田部長が、『よろしくお願いします』と  
おっしゃっていました ×

→ 部長の山田が、『よろしくお願いします』 ○  
と申しておりました

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

### 3-2 間違いやすい敬語表現

次に、間違いやすい敬語表現について見ていきます。

よく耳にするのが、「誰々さんは外出していらっしゃいます」という言い方です。

外部の人に対して話す際、身内に敬語を使うのは間違いです。

「山田部長は、会議室にいらっしゃいます」は間違いで、正しくは「山田は、会議室におります」です。

取引先の方に、「山田部長が、よろしくお願いしますとおっしゃっていました」などと言うのも間違いです。

「部長の山田が、よろしくお願いしますと申しておりました」が望ましい表現です。

また、社内の人の家族と話す場合には、身内であっても敬語を使います。「山田部長は、外出しております」ではなく、「山田部長は、外出なさっています」など尊敬語を使いましょう。

### 3-2. 間違いやすい敬語表現

#### ■ 二重敬語

課長がおっしゃられました ×  
→ 課長がおっしゃっていました ○

お客さまがおこしになられました ×  
→ お客さまがお越しになりました ○

私をご説明させていただきます ×  
→ 私が説明させていただきます ○  
→ 私がご説明いたします ○

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

「おっしゃられる」という表現はオフィスでよく耳にするかもしれませんが、実は二重敬語という間違った言い方です。

「言う」という一つの単語に対して、「おっしゃる」と「られる」というふたつの尊敬語で表現しているからです。

「おこしになられる」や「ご説明させていただきます」も二重敬語なので、気をつけましょう。

### 3-2. 間違いやすい敬語表現

#### ■ 尊敬語と謙譲語の間違った使い方

- 資料は拝見されましたか？ ×  
 → 資料はご覧になりましたか？ ○
- 課長が申されたとおりです ×  
 → 課長がおっしゃったとおりです ○
- 鈴木様でございますね ×  
 → 鈴木様でいらっしゃいますね ○

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

尊敬語と謙譲語の混同も注意が必要です。再度おさらいしてみましょう。  
 「拝見される」は、拝見する、という謙譲語に、される、という尊敬語がついてしまっています。  
 この場合は「ご覧になる」が正しいです。「ご覧になられる」としてしまうと、二重敬語になるので注意しましょう。  
 「申される」も謙譲語と尊敬語を混同した誤った表現ですので、「おっしゃる」を使うのが正しいです。  
 「鈴木様でございますね」は「ござる」は謙譲語なので、お客様など立場の高い方に使うのは誤りです。「鈴木様でいらっしゃいますね」が正しい使い方です。

### 3-3. 避けたい言葉づかい

- ①お電話の方を差し上げます → お電話を差し上げます  
 ※「名詞」+「の」+「ほう」  
 ほうには「話題のものをぼかす」という用法がある。  
 この場合は「電話をする」ということを伝えているため、「ぼかす」必要はない。
- ②お電話差し上げるという  
 かたちでよろしかった  
 でしょうか？ → お電話差し上げる  
 ということではよろしい  
 でしょうか？  
 ※「よろしかった」と過去形にする必要はなく、  
 現在形で説明する。「かたち」も必要ない。

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

### 3-3 避けたい言葉づかい

次に、よく耳にするものの、やはり用法を誤った避けたい言葉遣いについて見ていきます。  
 電話応対や、お客様への説明の際に「ほう」や「かたち」などの表現を耳にすることが多くあります。例えば「私のほうから何々のほうに申し伝えますので、回答のほうをお待ちください」などです。聞いた時に違和感を覚える人が多いですし、意味が伝わりにくくなります。  
 また、「いただく」も連発すると同様です。  
 具体例を見てみましょう。  
 「お電話の方を差し上げます」は「お電話を差し上げます」となりますね。「ほう」には「話題のものをぼかす」という用法がありますが、この場合は「電話をする」ということを伝えているため、ぼかす必要はありません。「お電話差し上げるというかたちでよろしかったでしょうか？」は「お電話差し上げるということではよろしいでしょうか？」となります。「よろしかった」と過去形にする必要はなく、現在形で説明します。また、「かたち」も必要ありません。

### 3-3. 避けたい言葉づかい

③電話番号は1234-56 → 電話番号は1234-5678になります。

※事実を述べただけで、変化が生じていない場合は「でございます」を使う。

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

「電話番号は1234-5678になります」については、「なります」は何らかの変化が伴ったものを指す時に使う言葉です。電話番号など目の前の事実をただ伝えるだけの場合には、「でございます」を使いましょう。

### 3-4. 避けたい言葉づかいNG例

#### ■ 若者言葉 「ら」抜き、「い」抜き言葉

見れる	×	→	見られる	○
食べれる	×	→	食べられる	○
見てる	×	→	見ている	○

#### ■ 大名言葉

ご苦労様でした	×	→	お疲れさまでした	○
お世話様です	×	→	お世話になります	○

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

最後に、ビジネスの場にふさわしくない避けたい表現を見ていきます。  
大人の言葉遣いが求められるビジネス場面で、若者言葉と呼ばれる言葉遣いを耳にする事が多々あります。

ら抜き、い抜き言葉など若者言葉と言われる表現は、相手に幼く頼りない印象を与えてしまいます。

大名言葉とは、立場が上の人が下の人だけに使うことが許されている言葉です。  
相手が尊重されていないと感じるなど、悪い印象を持たれてしまうこともあるため、言葉は慎重に選ぶ必要があります。

### 3-4. 避けたい言葉づかいNG例

- 語尾上げ、語尾伸ばし  
「えっとお～」 「それでえ～」 「だからあ～」 のように語尾を伸ばすのはNG
- 流行言葉  
「マジですか？」 「～みたいな」 「なにげに」 「ヤバイ」 「超」 「私的には、～」 「ウチら」 など
- カタカナ、外来語に「お」をつける  
「おコーヒー」 「おトイレ」 「おビール」  
ビジネス上では上下関係を意識。  
その表現である言葉遣いを正しく身につけましょう。

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

語尾を上げたり、伸ばしたりする話し方も、だらしない印象を与えてしまいます。

流行の言葉も、ビジネスの場にはふさわしくありません。社会人としての心構えができていないと判断される事にもなりかねませんので、使わないように注意しましょう。

カタカナ、外来語に「お」をつけるのも、誤った使い方です。  
ビジネスにおける対人コミュニケーションでは、相手との上下関係を意識する必要があります。

言葉遣いはその一つの表現方法です。対面だけでなく電話や手紙、メールにおいて必要な、正しい言葉遣いを身に付けましょう。自分自身で日常の言葉遣いを意識して、少しずつ正しくしていく事が敬語を使いこなす近道です。

## ■ 理解度テスト

## 理解度テスト 1

ビジネスシーンにふさわしい言葉づかい

■ 下記の文章を、望ましい応対用語に直してみましょう

	望ましくない応対用語	望ましい応対用語
①	自分、自分たち、わたし、わたしたち	わたくし、わたくしども
②	自分の会社、相手の会社	当社・弊社、御社・貴社
③	あなた	お客様、そちら様、〇〇様
④	相手の同伴者	お連れ様
⑤	こっち、そっち、あっち、どっち、これ、それ、あれ、どれ	こちら、そちら、あちら、どちら

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

今まで学んだ敬語表現を踏まえて、望ましい敬語表現、応対用語に直してみましょう。

- ① 自分のことを呼ぶ場合、「わたくし」が模範ですが、固すぎると感じる場合でも「あたし」ではなく、「わたし」と呼びましょう。
- ② 当社・弊社、御社・貴社などになります。
- ③ お客様、そちら様、誰々様、と状況に合わせて使いましょう。
- ④ お連れ様、となります。
- ⑤ こちら、そちら、あちら、どちら

## 理解度テスト 1

ビジネスシーンにふさわしい言葉づかい

■ 下記の文章を、望ましい応対用語に直してみましょう

	望ましくない応対用語	望ましい応対用語
⑥	おととい、きのう、きょう、あした、あさって	一昨日（いっさくじつ）、昨日（さくじつ）、本日（ほんじつ）、明日（みょうにち）、明後日（みょうごにち）
⑦	すみません（謝罪）	申し訳ございません
⑧	わかりました	かしこまりました、承知いたしました
⑨	おまちどうさま	お待たせいたしました
⑩	どうですか、これでいいですか？	いかがですか、こちらでよろしいでしょうか？

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

- ⑥ 一昨日、昨日、本日、明日、明後日
- ⑦ 「申し訳ございません」が適切ですね。
- ⑧ 「かしこまりました」「承知いたしました」と表現しましょう。
- ⑨ 「お待たせいたしました」がビジネスにはふさわしいですね。
- ⑩ 「いかがですか、こちらでよろしいでしょうか？」と丁寧にお伺いしましょう。

## 理解度テスト2

ビジネスシーンにふさわしい言葉づかい

	望ましくない応対用語	望ましい応対用語
①	何の用ですか	どのようなご用件ですか
②	急ぎますか	お急ぎでいらっしゃいますか
③	用は済んだのですか	ご用件はお済みでしょうか
④	いますぐ見てきます	ただいま、見て参ります
⑤	誰ですか	失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか

「失礼ですが」「恐れ入りますが」

↓  
クッション言葉をつけると、さらに丁寧に。

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

①、②、③は「どのようなご用件ですか?」「お急ぎでいらっしゃいますか?」「ご用件はお済みでしょうか?」になりますね。尋ねる表現なので、「失礼ですが」「恐れ入りますが」など前にクッション言葉をつけると、更に丁寧な印象になります。④は、「ただいま見て参ります」になります。⑤は、「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか」とクッション言葉をつけると良いでしょう。

## 理解度テスト2

ビジネスシーンにふさわしい言葉づかい

	望ましくない応対用語	望ましい応対用語
⑥	お名前をいただけてよろしいですか	失礼ですが、お名前をお伺いしてよろしいですか
⑦	誰が対応しましたか	どの者が対応させていただきましたか
⑧	どなたにご用でしょうか	どの者にご用でしょうか
⑨	今、何と申されましたか もう一度言ってください	今、何とおっしゃいましたか。 恐れ入りますが、もう一度 おっしゃっていただけますか
⑩	すみません、山田さんは今日はお休みをいただいています	申し訳ありません、山田は本日 休んでおります（休暇中です）

「申し訳ありませんが」「あいにくですが」「恐縮ですが」 クッション言葉

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

⑥については、お名前様はお名前の「お」で敬語表現はできていますので、その後に様は必要ありません。また頂く、頂戴するは、もらう、受け取る、の謙譲語です。相手の名前は、聞いたり尋ねたりするもので、もらうものではありません。名刺を頂く場合に、お名刺をちょうだいできますか?という表現はありますが、聞かせてもらう、の謙譲語、お聞かせいただく、もしくは伺う、を使って、「お名前をお聞かせいただけますか」、「お名前伺えますか」が望ましい表現です。

⑦は「どの者が対応させていただきましたか」⑧は「どの者にご用でしょうか」、⑨は「今何とおっしゃいましたか」、「恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけますか」とするのがよいでしょう。

⑩は社外の方に対して、自社の人間の行動に関して他社に説明する時は、謙譲して説明するのが普通です。山田さんの敬称を外し、「山田」とするのはもちろんですが、休むという行為に「お」をつけて丁寧語にするのも違和感があります。また「頂く」は他人から与えてもらうという意味ですが、休みを他社に対して説明するとき、「頂く」を使って自社を持ち上げた表現を使うのも不適切です。言い換え表現としては、「休んでおります」、「休暇中です」などです。「申し訳ありませんが」、「あいにくですが」などのクッション言葉を文頭に添えるとより丁寧な表現になります。

## 理解度テスト3

### ビジネスシーンにふさわしい言葉づかい

	望ましくない応対用語	望ましい応対用語
①	ちょっとききたいのですが	恐れ入りますが、少々お伺いしてよろしいですか
②	何か聞いていますか	何か伺って（承って）おりますでしょうか
③	電話してください	お手数ですが、お電話いただけますか
④	私ではわからないので、担当の人に電話を代わります	申し訳ございません、私ではわかりかねますので、わかる者（担当者）に電話をおつなぎします
⑤	もう一回、こっちに来てください	ご足労ですが、もう一度こちらにお越しいただけますか

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

クッション言葉について確認しましょう。クッション言葉を使うと、相手に感じよく伝わります。  
 ①は「恐れ入りますが」、「少々お伺いしてよろしいですか」②は「何か伺って（承って）おりますでしょうか」  
 ③は「お手数ですが、お電話いただけますか」、④は「申し訳ございません、私ではわかりかねますので、わかる者に電話をおつなぎします」、⑤は「ご足労ですが、もう一度こちらにお越しいただけますか」

## 理解度テスト3

### ビジネスシーンにふさわしい言葉づかい

	望ましくない応対用語	望ましい応対用語
⑥	すみません、こっちに来る時に持って来てください	申し訳ありません、こちらにいらっしゃる際にお持ちいただけますか
⑦	あなたの言っている意味がよくわかりません	恐れ入りますが、もう一度ご説明いただけますか
⑧	戻ったら伝えておきます	戻りましたら申し伝えます
⑨	代わりに伝言を聞いておきましょうか	代わって、ご伝言を承りましょうか
⑩	佐藤さんでございますね	佐藤様でいらっしゃいますね

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

⑥は「申し訳ありません、こちらにいらっしゃる際にお持ちいただけますか」  
 ⑦は「恐れ入りますが、もう一度ご説明いただけますか」がよいでしょう。わからない、とストレートに伝えると相手のせいであるかの様に伝わりかねないので、「もう一度ご説明いただけますか」とお願いをする表現にしましょう。  
 ⑧は「戻りましたら申し伝えます」、⑨は「代わって、ご伝言を承りましょうか」、⑩の回答については、関係性ができている場合は佐藤さんでも良いですが、外部の方をお呼びする時は「佐藤様」が望ましいでしょう。また、「ございますね」は、「お席はこちらでございます」など物に使うか、「私、鈴木でございます」など自分自身に使う謙譲語表現です。  
 相手の名前を復唱確認する時は、「佐藤様でいらっしゃいますね」が望ましい表現です。



## 理解度テスト4

### ビジネスシーンにふさわしい言葉づかい

	望ましくない応対用語	望ましい応対用語
①	中村さんなら私も知ってるわ	中村様でしたら、私も存じ上げております
②	いま、加藤さんと呼んでくれますのでちょっと待っててください	ただいま、加藤を呼んで参りますので少々お待ちいただけますか
③	そこに座ってちょっと待ってください	申し訳ございませんが、そちらにおかけになって少々お待ちいただけますか
④	うちの山田部長がよろしくと言っていました	私どもの部長の山田がよろしくお伝えするよう申しておりました

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

①は、「中村様でしたら私も存じ上げております」です。物事を知っている場合「存じております」ですが、人の事を知っている場合は「存じ上げる」を使います。

②については、「只今、加藤を呼んで参りますので少々お待ちいただけますか」。「ちょっと」など縮まる言葉はカジュアルな印象となるため、「少し」もしくは「少々」と言い換えます。「あっち」、「こっち」も同様で、「あちら」、「こちら」が望ましい表現です。

③は「申し訳ございませんが、そちらにおかけになって少々お待ちいただけますか」です。「座る」はお座りになるよりも「おかけになる」の方が、より丁寧な表現になります。

④は「私どもの部長の山田がよろしくお伝えするよう申しておりました」となります。社内社外の間係を意識しましょう。

## 理解度テスト4

### ビジネスシーンにふさわしい言葉づかい

	望ましくない応対用語	望ましい応対用語
⑤	何かわからないことがありましたら、何でも言ってください	何かご不明な点などございましたら、何なりとおっしゃってくださいませ
⑥	(仕事の指示を受け) ~が無いと、この業務はできません	~をお持ちいただければできます
⑦	(急ぎの仕事を指示され) わかりました、10分ほどでできますので、待ってください	かしこまりました、10分ほどでできますので、お待ちいただけますか
⑧	携帯電話の番号は教えられないことになっているので、こちらから電話します	申し訳ございません、携帯電話の番号はお教えできないことになっておりますので、こちらから折り返しお電話いたします

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

⑤は「何かご不明な点などございましたら、何なりとおっしゃってくださいませ」などが感じよく伝えられます。

⑥は「できない」という否定的な表現は使わず、「お待ちいただければできます」と肯定的に説明するようにしましょう。

⑦は「かしこまりました、10分ほどでできますので、お待ちいただけますか」と急な頼まれ事であってもスマートに対応しましょう。

⑧は「申し訳ございません、携帯電話の番号はお教えできないことになっておりますので、こちらから折り返しお電話いたします」と丁寧に、代替案も添えて伝えましょう。

何度も復習して、相手が心地よく感じる言葉遣いができるようになりましょう！