

1.3.1.1-09

「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い

<1> 「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の表現(P2)

<2> 「分かる」の尊敬語表現及使い分け (P3～P5)

<3> 「分かる」の謙讓語表現及び違い(P6～P8)

<4> 「分かる」の丁寧語表現 (P9)

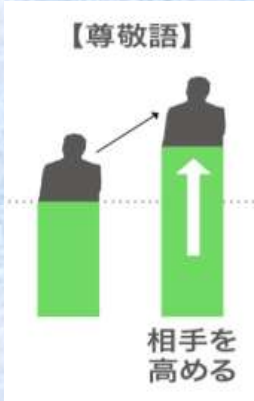
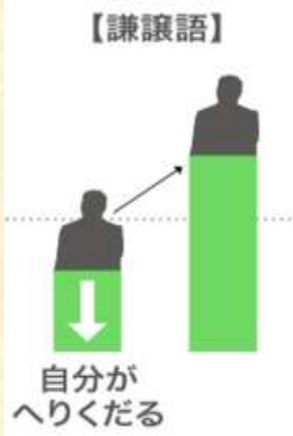
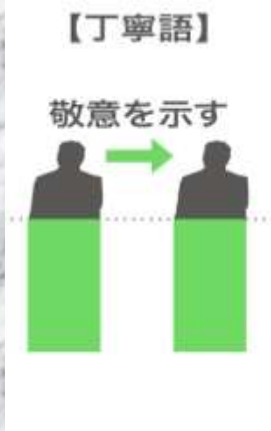
<5> 「分かる」の類語 (P10)

<6> 参考出典情報 (P11)

1.3.1.1-09「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い



「分かる」の尊敬語、謙讓語、丁寧語の表現

基本形	尊敬語	謙讓語	丁寧語
分かる	お分かになる	かしこまりました	分かりました
類語	ご理解いただく ご了承いただく	承知する	—
敬意を表す方向			
使用方法	相手の動作や状態に使う。 相手や相手の動作、状態などを直接的に高める。	自分の動作・状態に使うもの。 自分がへりくだり、それにより間接的に相手を高める言い方です。	聞き手に対して丁寧に述べる言葉。 「です」「ます」をつけて使う。 相手・内容を問わない。



1.3.1.1-09_「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い

「分かる」の尊敬語表現：「お分かりになる」

◇「お分かりになる」の解説：

- 「お分かりになる」は「お～になる」の形に言い換える「分かる」の尊敬語で、「分かる」の動作主は目上の人です。
- 「お分かりになる」を疑問形にすると、「お分かりになりましたか」となります。この表現は「分かる」という言葉を用いること自体が、上から物を言っているようで、相手に不快な思いを与える恐れがあるため、ビジネスシーンには不向きと言えます。
その場合は「分かる」が「理解」に置き換えられており、「ご理解いただけたでしょうか」とする方が丁寧です。
- 相手が分かったのか聞きたい時には、尊敬語を使います。

「分かる」尊敬語の使用例

- 西村総経理の滞在先ホテルについて、お分かりになりましたらご連絡ください。
- 次回の本番検証作業スケジュールについて、お分かりでしたら教えていただけますか。



1.3.1.1-09_「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い

「お分かりになる」の類語表現：「ご理解いただく」「ご了承いただく」

◇「ご理解」「ご了承」の解説：

- 「ご理解」・・・他人の立場や気持ちを察すること
(希望得到对方的理解)
- 「ご了承」・・・相手の事情を汲んだ上で、強く納得し認めること
(希望得到对方的谅解和承认)

参考リンク: <https://news.mynavi.jp/article/20180702-643658/>

「ご理解」「ご了承」の使用例

- ご理解いただき、ありがとうございました。
- ご了承ください。

◇補足

- 「今の説明で分かりましたか？」と聞きたいとき
- 今の説明で、ご理解いただけましたでしょうか？
 - 説明に不備はございませんでしたか？
- 説明にご不明な点がございましたら、遠慮なくおっしゃってください。
※相手が分かっているかどうかよりも、自分の説明で十分に伝わったかどうか重点を置くと、自然と謙虚な言葉づかいになります。



1.3.1.1-09_「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い

【状況別】「わかる」の尊敬語の例文

①先方と電話で話す時

お客様と電話で話している際、お客様が分かって頂けたかを確認したい場合

- 「ご理解いただけましたでしょうか」
- 「ご了承いただけましたでしょうか」

②クレームの対応をしている時

お客様からのクレームの対応をさせて頂いて、お客様が分かって頂いた事にお礼を申し上げる場合

- 「ご理解いただき、ありがとうございました。」
- 「ご了承いただき、心より感謝いたします。」

③たくさんの方にアナウンスする時

広い会場でのイベントや、テーマパークなどでたくさんのお客様にお知らせする時

- 「ご了承頂きますようお願い申し上げます」
- 「ご理解を頂けますようお願い致します」

④お客様に説明をしている時

ビジネスの様々なシーンでお客様に商品の説明をしていたり、こちらまでの道案内を説明している際

- 「ご理解いただけましたでしょうか」

⑤お客様に分かっていただいた事を報告する時

お客様との話でわかってもらえた事を上司に報告する際

- 「お客様に本件の事情をご報告させて頂いたところ、ご理解下さいました」



1.3.1.1-09_「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い



「分かる」謙讓語表現

◇「分かる」の謙讓語には「かしこまる（かしこまりました）」を使うのが一般的です。

「かしこまりました」を使う場合、**単体で使うのではなく一言添えて使うとより丁寧になります。**

「かしこまりました」だけでは堅苦しい印象を受け、ぶっきらぼうに捉えられてしまう場合がありますからです。

例えば、取引先の担当者から「打ち合わせの日程が〇〇日に決定しました」というメールが来たとしましょう。「かしこまりました」だけの返信よりも「かしこまりました。当日はよろしくお願いいたします」の方が丁寧な印象を与られます。

「ご連絡ありがとうございます」や「またご連絡いたします」など状況に合わせて加えてください。

参考リンク：<https://biz.trans-suite.jp/12346>

「分かる」の謙讓語使用例

（上司から「〇〇の書類を10部コピーしておいて」と頼まれた場合）

- ・はい、かしこまりました。後ほどデスクに置いておきます。

（取引先の担当者から「今月の納品分を明日持っていきます」と連絡が来た場合）

- ・かしこまりました。いつも質の高い商品をありがとうございます。



1.3.1.1-09_「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い

👁 「かしこまる」の類語表現：「承知する」

◇「承知しました」の解説：

「承知」には、知ってること、分かっていること、受け入れること、許すことなどの意味があります。「承知しました」は、目上の人からの命令などをうけたまわる、相手の願いなどを聞き入れること、わかっていることなどを意味します。会社の上司や、客への返答には「承知しました」が適しています。

<https://media.01intern.com/shouchishimashita-mean-and-how/>

「承知しました」の使用例

（会社の上司に仕事の指示を受けたときの場面）

- 承知しました。その件は次回の会議までに資料を揃えておきます。
- ○○の件、承知しました。すぐにご用意しますのでお待ちください。

（相手の言葉を確実に理解したという時）

- 納期変更の件、承知しました。



1.3.1.1-09_「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い

【状況別】「分かる」の謙讓語使用例

① 先方と電話している時

電話で話している時にこちらが分かった事を、相手に伝えたい場合「わかる」を謙讓語で表現します。

- 「ご連絡頂きました件、確かに承知いたしました。」
- 「かしこまりました、結果がわかり次第ご連絡させていただきます。」

② 上司からの指示に返事する時

上司から仕事を指示された時に、謙讓語を使い自分が一段下げることによって相手に敬意を表すことができます。

- 「お話いただきました件、承知いたしました。」
- 「承知いたしました。私の方でよく考えてみます。」

③ お客様と商談している時

お客様と商談している際、相手に敬意を表現する意味で謙讓語を使います。商談でお客様の要望をこちらが分かった事を伝えたい時は「わかる」を謙讓語で表現します。

- 「〇〇様のご希望内容について、承知いたしました。」
- 「かしこまりました、検討させていただきます。」

④ お客様に謝罪している時

お客様にご迷惑をおかけして謝罪している場面では、こちら側がお客様の話を理解できたことを伝えるときに、謙讓語でお話するとより丁寧な対応となり、相手を敬う言い方となります。

- 「承知いたしました、すぐに対応いたします。」
- 「かしこまりました、すぐに手配いたします。」



1.3.1.1-09_「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い



「分かる」の丁寧語表現

◇「分かる」の丁寧語は「分かりました」です。

目上の相手を立てる意味が含まれていないので、主語が目上の相手でも自分でもない時に使います。はっきりしなかった物事が明らかになった時に使う場合「分かった」は、主語が目上の人でも自分でもなく「物事」が主語なので、尊敬語や謙讓語は不要です。

「分かりました」の使用例

- 詳細な情報が分かりました。
- 入荷の予定日が分かりました。
- 先生のお話がよく分かりました。



1.3.1.1-09_「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い

👁 「分かる」の類語「通じる」「了解」

◇「通じる」は、「意思や考えが相手に伝わる」「詳しく知っている。精通する。」の意味を持つ「分かる」の類語です。

例えば「この話を彼は分かっている」という文を「この話は彼に通じている」と言い換えることが可能です。他にも、パソコンに詳しい人について「彼はパソコンが分かる」と言いますが、「彼はパソコンに通じている」と言い換えることができます。

◇理解したことを表したい時は「了解」

「了解しました」は、物事の意味・内容・事情などを理解すること、はっきりとよくわかること、理解した上で承認することを意味するので、手順や内容などを理解したというニュアンスを含んだ返答をしたい場合は「了解しました」を使うといいです。

例えば、その指示に関する複雑な事情や、何ステップもある作業の手順を詳しく説明され、理解したかどうかを尋ねられた場合は「了解しました」も適した表現です。



1.3.1.1-09_「分かる」尊敬語、謙讓語、丁寧語の違い



参考出典情報

<1>「わかる」の尊敬語・謙讓語・丁寧語は？敬語の使い方と用例を徹底解説！

<https://belcy.jp/39692>

<2>「分かる」の敬語表現・分かるの使い方と例文・別の敬語表現

<https://tap-biz.jp/business/honorific/1041417>

<3>「分かる」の意味と使い方・類語・「解る」「判る」との違い・敬語表現

<https://lostash.jp/sales/business-skill/1055326>

<4>かしこまりましたと承知しましたの違い！意味とメールでの使い方

<https://biz.trans-suite.jp/12346>

<5>「ご承諾／ご了承／ご容赦／ご理解」意味と違い・使い方

http://nomad-salaryman.com/goshodaku-goryoshou-goyousha-gorikai#_vs

