

▼言葉使いのマナー基本チェック

【問題】□の中に、正しいと思うものには○を、間違っていると思うものには×をつけましょう。

敬語				
□	□	□	□	□
Q40	Q39	Q38	Q37	Q36
草野さんは、小林課長の「この件について、知っているか」の質問に対して、「知っている」と答えた。	商談で「2、3日考えさせてください」と言ったB社の岩下さんに、花田君は「ご返事をお待ちしています」と言った。	B社を初めて訪問した花田君は、担当者の岩下さんに「おしゃれなオフィスでいらっしゃいますね」と言った。	新入社員の鈴木君は、花田君に小林課長からの伝言を「そのように、小林課長がおっしゃっております」と伝えた。	新入社員の田中さんは受付で、来社したA商事の三浦さんの名前を復唱して「三浦様でございますね」と言った。

【解答と解説】

敬語				
○	×	×	×	×
A40	A39	A38	A37	A36
「知っています」は「知っている」の丁寧な言い方ですから正しい使い方です。取引先や顧客、また、社内の役員や部長など、より目上の人に対しては、謙譲語の「存じております」を使用するほうがよいでしょう。	正しくは「お返事お待ちしております」です。丁寧語は「お」と「ご」の使い分けが大切になります。原則的に訓読みの和語に「お」、音読の漢語に「ご」をつけますが、設問と同様に「お電話」、「お時間」などの例外もあります。なお、外来語、動植物、自然現象、公共物には使用しません。	「いらっしゃいますね」などの尊敬語は人に用いるもので、モノや生き物には使いません。この場合は、上品な言葉使いで、物事全般に用いる丁寧語を使用します。正しくは「おしゃれなオフィスですね」です。	「おります」は「いる」の謙譲語で、謙譲語を相手の動作に使ったよくある誤用です。謙譲語は自分のことをへりくだって言うために、自分の動作・状態に用いるものです。正しくは「そのように、小林課長がおっしゃっています」です。	この場合は、相手のことを敬う表現方法で、相手の動作・状態に用いる尊敬語を使用しなければなりません。しかし、「ございます」は「あります」の丁寧語で、謙譲表現として用いる場合がありますが、尊敬語としては使用しません。正しくは「三浦様でいらっしゃいますね」です。

▼言葉使いのマナー基本チェック

【問題】□の中に、正しいと思うものには○を、間違っていると思うものには×をつけましょう。

敬語				
□	□	□	□	□
Q45	Q44	Q43	Q42	Q41
大橋係長から、他部署の吉田係長に書類を届けるように命じられた草野さんは、社内電話で「すぐ、お伺いしてよろしいでしょうか」と聞いた。	昼休みに小林課長から「昼飯は」と聞かれた花田君は、「もう、いただきました」と答えた。	新入社員の田中さんは、加藤係長の説明に対して「申し上げる意味がわからないのですが」と困惑気に言った。	草野さんは大橋係長のデスクにでき上がった自社の来年用のカレンダーを持参し、「拝見されましたか」と見せた。	花田君は意見の違う同期の草野さんに、「私の考え方も、お聞きになってください」と言って話し出した。

敬語				
○	○	×	×	×
A45	A44	A43	A42	A41
「伺う」は「参る」とともに、「行く」の謙譲語ですから正しい使い方です。「行く」の尊敬語は「いらっしゃる」、丁寧語は「行きます」です。	上司に対して、「食べる」の謙譲語である「いただく」を使用した正しい言い方です。逆に目上の人の動作・状態を表す場合は尊敬語の「召し上がる」、「お食べになる」を使います。丁寧語は「食べます」になります。	これも、尊敬語を使うべき場面で謙譲語を使用した誤用例です。「言う」の尊敬語の「おっしゃる」を使い「おっしゃる意味が」か、「言われる」を使い「言われている意味が」と言うのが正しい言葉使いです。なお、「言う」の丁寧語は「言います」です。	「見る」の謙譲語である「拝見する」を相手に用いるのは間違いです。尊敬語の「ご覧になる」を使用し、「ご覧いただけましたでしょうか」が正しい用法です。	同僚に、「聞く」の尊敬語である「お聞きになる」を用いる必要はありません。丁寧な言い方の「聞いてください」で十分です。なお、「聞く」の謙譲語は「伺う」、「拝聴する」、「承る」です。

【解答と解説】

言葉使いのマナーポイント整理

接客、訪問、電話応対、交渉など、あらゆるビジネスシーンは会話から成り立っています。話す相手も、同僚、上司、部下、取引先、顧客などさまざまで、立場や状況に合った社会人としての「言葉使い」が要求されます。

そこで、まず必要となってくるのが「敬語」の知識です。正しい敬語表現ができないと、相手に失礼になるばかりか、話した個人の、ひいては所属する会社の資質を疑われることにもなります。

また、依頼や確認、謝罪などさまざまなビジネスシーンにおいて、使うべき定型句、いうならば「決まり文句」があります。マスターしていないと敬語同様のイメージダウンはもちろん、トラブルに発展しビジネスに支障をきたすことにもなりかねません。

本章では、「コンビニ敬語」や「ら抜き言葉」を含め、社会人としての基本的な言葉使いについて解説していきます。知識を身につけて自分のものにするには反復練習が必要で、ちょっとした努力は必要ですが、一つ一つは難しいものではありません。「習うより慣れる」の精神で、「できる社員」の基本的要素を身につけてください。

敬語

- ① 敬語は人間関係をスムーズにする
- ② 敬語は、相手と自分の関係によって適切に使い分ける
- ③ 敬語の基本は尊敬語、謙譲語、丁寧語
 - ・ 尊敬語：相手のことを敬ってという表現方法／相手の動作・状態に用いる

・ 謙譲語：自分のことをへりくだってという表現方法／自分の動作・状態に用いる

・ 丁寧語：上品な言葉使い／物事全般に用いる

④ 最も間違いやすいのは尊敬語と謙譲語の使い分け

⑤ 二重敬語（過剰敬語）は慇懃無礼でかえって失礼になる

・ 敬語は一つの言葉に一つ用いるもの

× 「お越しになりました」…尊敬語の「お越し」に尊敬の助動詞「なられる」をつけている

⑥ 「お（ご）くなる」と「お（ご）する」の使い分けに注意する

・ 「～になる」は尊敬表現Ⅱ社長がお話しになる／社長とご一緒になる

・ 「～する」は謙譲表現Ⅱ私がお話しする／私をご一緒する

⑦ 上司も対外的には同じレベルに立って話す

■「お」と「ご」の使い分け

① 相手に関わることによって敬意を表す

・ 動作：お話し、お出かけ、お帰り、ご出席

・ 状態：お元気、お疲れ、ご病気

・ 物：お荷物、ご住所

・ 家族：お子さん、ご尊父

・ 体：お手、お耳

- ・相手に対する自分の動作・・お礼、ご訪問
- ②慣用的に用いるもの
 - ・ お金、お酒、おはようございます、ごはん、ごちそう、ご覧になる
- ③「お」と「ご」の原則的なつけ方
 - ・ 「お」は訓読みの和語につける・・お体、お手紙
 - ・ 「ご」は音読みの漢語につける・・ご在宅、ご回答
 - ・ 例外・・お電話、お返事、お時間、お天気
- ④「お」や「ご」をつけないもの
 - ・ 公共物・・学校、公民館、電車
 - ・ 動植物・・犬、猫、ハト
 - ・ 外来語・・チーズ、バター、トイレ、コーヒー
 - ・ 「あ」や「お」ではじまる言葉・・頭、足、応接間
 - ・ 自然現象・・地震、雷、雨、風、雪

よく使う尊敬語一覧

基本語	尊敬語	謙讓語	丁寧語
言う	言われる、おっしゃる	申す、申し上げる	言います
聞く	聞かれる、お聞きになる	伺う、お聞きする 承る、拝聴する	聞きます
行く	行かれる、いらっしゃる	伺う、参る 参上する、上がる	行きます
来る	来られる、いらっしゃる おいでになる、お見えになる	伺う、参る 参上する、上がる	来ます
帰る	帰られる、お帰りになる	失礼する	帰ります
見る	見られる、ご覧になる	拝見する	見ます
する	される、なさる	いたす	します
いる	いらっしゃる、おいでになる	おる	います
食べる	召し上がる	いただく、頂戴する	食べます
会う	会われる、お会いになる	お会いする、お目にかかる	会います
持っていく	お持ちになる	持参する	持っていきます
もらう	お受け取りになる お納めになる	いただく、頂戴する	もらいます
借りる	借りられる、お借りになる	拝借する	借ります