第５章	ビジネスの場での敬語表現	

１．敬語の種類と使い分け

1.1 敬語とは

敬語とは話し手が話す相手、あるいは会話に登場する人物などに対して敬意を表すことばづかいです。また、話し手とその対象者の間の距離感（年齢・立場・地位・互いに持つ感情等）をうまく補整する役割を果たします。

その一方で、場に相応しくない敬語を使用したり、敬語を付ける必要のないことばにまで敬語を使用したり、敬語を駆使し過ぎて相手が自分を見下しているのではと疑うほどの丁寧さで話したり（慇懃無礼な言動）、敬語の使用方法を間違えると人間関係を壊してしまうかもしれません。TPO（T：Time　時、P：Place　場所、O：Occasion　場面）をわきまえ、ことばを使用しましょう。日ごろから使い慣れておかないと、いざというときに美しいことばがあなたの口から零れ落ちません。

1.2 敬語の種類と動詞基本形

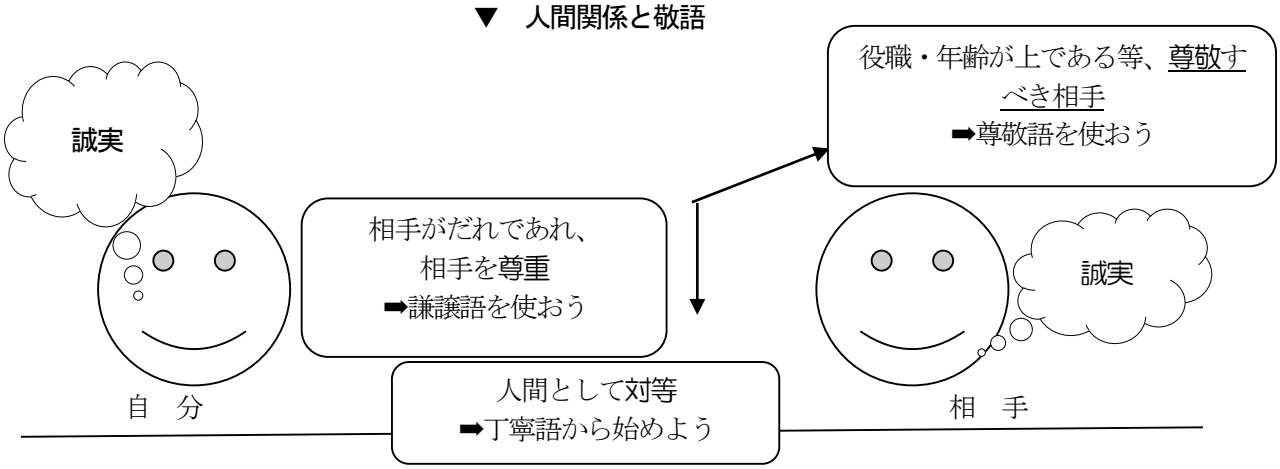
▼敬語の３種類

①尊敬語	聞き手や会話に登場する人物の行動・状態・動作につく。	「先生が新聞をお読みになる」 「先生が新聞を読まれる」
②謙譲語	自分のことや自分の身内や自分が所属するものの行動・状態・動作につく。へりくだる表現。	「私がお持ちいたします」 「母が参ります」
③丁寧語	話しぶりを丁寧に表現するためにつく。	です。～ます。～でございます。 お召し物・ご担当・お荷物

▼敬語の基本形

①尊敬語	お～になる ご～になる ～れる、～られる	食べる	✖（先生が）お食べになる　/　食べられる ✖　お召し上がりになる ※召し上がる
②謙譲語	お～する（いたす） ご～する	聞く	（私が）お聞きする。 ※拝聴する・承る
③丁寧語	～です、ます ～ございます		読みます。 弊社の社長の山下でございます。

▼　人間関係と敬語



♫ work ♪

▼以下の表の尊敬語・謙譲語の空欄を埋めてみましょう。

原型	（他者が主語）尊敬語	（私が主語）謙譲語
（人が）いる		
する		
来る		
行く		
言う		
見る		
聞く		
知っている		
食べる		
もらう		

※注意：二重敬語になっていませんか。

▼自分と相手の呼び方

自分・自社をさす場合	わたくし・わたくしども・我が社・当社・弊社
相手の団体（会社等）をさす場合	御社（話しことば/書きことば）貴社（書きことば） 〇〇会社様 銀行➡御行（話しことば/書きことば）貴行（書きことば） 学校➡御校（話しことば/書きことば）貴校（書きことば）
自社の上司を他社の人にさす場合	部長の〇〇（呼び捨て）
他社の人を呼ぶ場合	〇〇課長（様）※役職が不明な場合は〇〇様
他社の人で名前を知らない人を呼ぶ場合	あちらの方、こちらの方、等

♫ work ♪

Q1：ビジネスでの話し方においては敬語が使えるだけで十分とはいえません。他にどういうことに気を付けなければならないか、グループで考えてみましょう。

Q2：好感をもたれる話し方のポイント

・

・

・

・

・

２．ことばづかいや態度によるクレーム

▼以下の事例を読んで考えてみましょう。

事例１）

50 代後半の男性が、結婚記念日のプレゼントを見つけるため、デパートの婦人装飾品売り場を訪れた。この男性は普段こういった売り場に入ったことがなく不慣れで照れくさい。周りは女性ばかり。さっさと売り場から去りたい気持ちを抑えて、結婚 20 周年の記念にふさわしいプレゼントはないかと妻の好みを想像しながら見始めた。

Aデパートの対応：男性が売り場を歩き始めると、すぐ若い女性店員が男性のすぐ後ろについた。男性も商品知識がないので、いろいろ聞いてみたいと思った。しかし、店員はかなり元気の良い大きな声で、「奥様へのプレゼントですか？！」「誕生日か何かですか？！」「奥様はおいくつですか？」「どれくらいのお値段のものをお探しですか？」など質問攻め。どう返答したらよいのか困っていると「こちらの商品はお買い得ですよ。30%割引です！」と薦め出した。記念の品なのに値段を気にするような男に見えているのかと少し気分が落ち込んだ。それが表情に出てしまったのか、挙句の果てに「うわ～結婚 20 周年のプレゼントだなんて、奥様思いの旦那様！！羨ましいです！！」と…。他の客の目線も気になって、とても落ち着いて商品を見られる状態でなくなってしまった。

♫ work ♪

Q１：この店員のどこを改善すればよいでしょうか。また、改善後のことばをグループで考えてみましょう。

＜改善点＞

＜改善後＞

事例２）

Ａさんはある貿易会社に勤めて５年になる。彼女は上司Ｂ課長からの信頼も厚く、まったく気取ったところがない。ＡさんとＢ課長の会話である。

Ｂ課長「Ａちゃん、ちょっとＣ物産の契約書、どこへいったっけな？」
Ａさん「何言ってんの、課長の机の上でしょう！」
Ｂ課長「ああ、そっか。さっきもらったんだった。うっかりしてた。」
Ａさん「もう、課長、しっかりしてよ。」

♫ work ♪

Ｑ２：以上の会話をたまたま訪問していたあなたが聞いていました。どのような印象を受けますか。

Ｑ３：あなたがＡさんであればどのような対応をしますか。その際のことばも考えてみましょう。

<対応>

＜Ａさん会話＞
Ｂ課長「Ａちゃん、ちょっとＣ物産の契約書、どこへいったっけな？」
Ａさん「

」
Ｂ課長「ああ、そっか。さっきもらったんだった。うっかりしてた。」
Ａさん「

」

Ｑ４：Ｂ課長に今後改めてほしい点に気が付きましたか。Ｂ課長に伝えるつもりでまとめましょう。

【事後学修】

♪♪♪♪ ケーススタディプリント ♪♪♪♪

【問題１】あなたの上司（経理部長）の外出中、営業部長から「経理部長に至急、確認したいことがある」と言われた。上司は、「個人的な用で銀行に行く。そう遅くはならないと思う」と言って出掛けていた。このような場合、あなたは営業部長にどのように対応すればよいか。

【問題２】あなたの上司（部長）は、常務から急用だと呼ばれて常務室にいる。そこへ課長がそろそろ出掛ける時間だ、と言ってきた。部長と課長は取引先の祝賀パーティーに出席することになっている。このような場合、あなたは課長に、部長は常務と面談中と言ったあと、どう言えばよいか。

【問題３】あなたの上司だったＴ（部長）が異動になった。そのような折、あなたは、Ｔの知人であなたも顔見知りの中村氏から電話を受けた。「Ｔさんに会いたいが、都合を聞いてもらえないか」とのことである。中村氏はＴの異動のことをまだ知らないらしい。Ｔの部にはＡ課長がついている。このような場合、あなたは中村氏に、Ｔは異動になったと話してからどのように対処すればよいか。

【問題４】あなたは上司（部長）が外出中、取引先のK氏から「上司の自宅の住所を教えてもらいたい」との電話を受けた。個人的なことで上司の世話になったのでお礼の品を贈りたいのだという。あなたの会社では原則として、自宅住所は社外の人には知らせていない。このような場合、あなたはK氏に、上司は外出していると言ってからどのように対応すればよいか。

【事前学修】

♪♪♪♪　電話応対プリント　♪♪♪♪

ケース１：自分から「かけ直し」する

あなたは株式会社日本商事の社員（A さん）です。
商品の納入の件で、神戸部品株式会社の担当者、山下部長に電話をしてください。
山下部長は不在（30 分後には戻る予定）です。電話に出た社員（B さん）に、かけ直すことを伝えてください。
電話を受けた B さんからスタートです。

話者	会話の内容
B (神戸部品)	
A (日本商事)	
B	
A	
B	
A	
B	
A	
B	
A	