

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、いうなれば「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)になる」と「お(ご)する」の使い分けに注意する

・ 「～になる」は尊敬表現⇨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⇨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」や「ご」の使う分ナ

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、ご病氣

・ 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 | 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 |