

社会人の 敬語と話し方

できる人の言葉はどこが違うのか？	2
接客業の人が使う、おかしな敬語とは？	5
職場での敬語12	8
仕事上の正しい話し方24	20



できる人の言葉はどこが違うのか？

1. なぜ、今“言葉”か？

私たち日本は戦後の高度経済成長からバブル経済を経てきました。かつては、右肩上がりのビジネス展開が多かったため、多少の横柄な態度や過不足のある言葉であっても、仕事は何とかすすめられたものです。

しかし、ここ数年、景気の低迷や情報経済社会への進展の加速化・人口の減少・アジア企業の台頭などの変貌を辿る中、今迄の常識では通用しない難しい判断を迫られることも多くなりました。

そうした厳しさが増す社会においては“選ばれ勝ち残る”、“様々な価値観に見合う”、“多様に応じられる”ことが不可欠です。

そこに欠かせない要素としてあるのが“言葉”です。

言葉を言葉遣いとして用いることは“選ばれ勝ち残る”、“様々な価値観に見合う”、“多様に応じられる”ための武器を身につけていくことにつながるのです。

2. 言葉“使い”ではなく言葉“遣い”

ここで“遣”という漢字に注目してみましょう。言葉遣い以外に、この“遣”はどのような単語で用いるでしょうか。

「気遣い」「心遣い」「お小遣い」「遣唐使」「派遣」「思い遣り」…などがありますが、その意味を考えると、どれも相手や状況に見合って応じるということを意味しています。お小遣いも相手によって中身が変わりますし、遣唐使も唐の国に応じられる人です。その、相手や状況に見合って応じるということを実現するためには、敬語を使いこなせるということは最低限の基準として要求されます。

3. 敬語の基本と違い分け

敬語は言葉の必須ツールです。敬語には、尊敬語・謙譲語・丁寧語と大きく分けて3種類があります。

- ・相手を敬うときに、相手の行為や行動を表現する尊敬語
 - ・自分（たち）が謙り自分（たち）の行為や行動を表現する謙譲語
 - ・お互いの立場はさておき、言葉そのものを丁寧に表現する丁寧語
- 敬語はこの3点1セットです。

どれか1つだけ、きちんとできたとしても十分ではありません。尊敬語では、相手を敬うので相手が主語での表現時、謙譲語では自分（たち）は謙るので自分（たち）を主語とした表現時に用います。

大切なのは、場や人に応じて3種の敬語を違い分けることができるということです。

あなたは、違いこなせていますか？ もう一度確認してみましょう。

4. 仕事が発展する表現

相手を受容する表現を用いると、相手の心が開き耳が傾き、商談や協議が進展する機会を広げることになります。その話法をいくつかご紹介します

・YES/BUT法=肯定を前提に

「はい」「そうですね」と相手に対して共感を添えてから、伝えたいことを表現します。

×「決裁日は△日で考えています」

○「そうですね。お急ぎですよね。△日に決裁させていただきます」

・マイナスプラス法=マイナスをプラスで打ち消す後押し言葉

マイナス（相手にとってよくないこと）とプラス（相手にとって嬉

しいこと、助かること、よいこと)を同時に伝えたい時には、プラスを後半に表現すると前向きに解釈してもらえます。

×「お調べしますが、お時間がかかりますよ」

○「お時間はかかりますが、お調べします」

•クッション言葉＝プラスアルファで好感度アップ

椅子に置くクッションと同じように、一言をプラスして配慮を伝えます。

×「こちらにお座りください」

○「よろしければ、こちらにお座りください」

•スイッチ法＝否定を肯定、命令を依頼

語尾の表現を切り替えることで、尊重感を高めます。

×「田中はいません」○「田中は外出しています」

×「お待ちください」○「お待ちいただけますか」

•クッション言葉＋理由＋言い回しの工夫＋意向を尋ねる(または代案)

日常的に、上記の手法を合わせて用いると、相手と共有した土俵でのビジネス会話として表現できます。

例「恐れ入りますが、私では判断しかねます。社に持ち帰ってあらためてご回答するということがよろしいでしょうか」

接客業の人が使う、おかしい敬語とは？

接客の印象は言葉遣いで大きく変わります

日頃、接客を受ける機会というのは多いと思いますが、接客業の人が変な敬語を使っているのを一度は聞いたことがあると思います。

敬語は相手を敬うために使う言葉ですから、正しく覚えて使う事が大切です。

きちんとした敬語を使うためにはやはり学ぶことが一番なのですが、そういう体制がとられていない職場もあるようです。

接客業の人が使っている正しくない接客敬語は、バイト言葉・バイト敬語と言われているのをご存じでしょうか。敬語の使い方をきちんと理解していない人たち（主に若い方）が、バイトを始めた時に教えられた言葉や丁寧だと思って使っていた言葉のことを言います。

よく聞くフレーズだけど、実はこの言い方は正しいの？という疑問や、今、使っている接客敬語が本当に正しいものかどうなのか？を改めて考えていただきたい思います。

1. ○○の方（ほう）

この言葉はかなりの頻度で耳にします。

例えば、コンビニで「お弁当の方（ほう）、温めますか？」と聞かれた経験があるのではないのでしょうか？

「○○の方」と付ければ丁寧に聞こえる感じがする、正しい敬語だと思っているという方が本当に今でも多いです。そして、「○○の方」を使うことが正しいと思っていますから、ひどいときはすべての単語の後に「方」がつきます。

「おしぼりの方お入れしますか？」「先にお会計の方よろしいです

か？」と、とてもおかしい言い回しになるわけです。

でも、話している本人たちはその言葉が間違っているとは思わずには使っています。正しくは、「お弁当を温めますか？」「おしぼりはお入れますか？」「先にお会計よろしいですか？」です。

コンビニだけでなく、色々なお店でこういう言葉を使った接客に出くわします。

方(ほう)とは方角や場所をさす言葉です。複数のうちどちらかひとつを指す言葉として使っているのなら、正しい使い方と言えますが…。

「〇〇な方」が丁寧だ、というのは若い世代の方に多い考え方と言われていて、一部では曖昧な表現として使えるので責任逃れが出来るという説もあります。また、バイト先や職場で正しい接客敬語を教えてもらっていないからこうなったとも言われているのです。

2. なります

「お会計は〇〇円になります」「こちらが商品になります」

「なります」という言葉もよく聞くとおもいます。指導をしていた時に「〇〇の方」と同じくらいよく使われていたのがこの「なります」です。「なります」という言葉も「〇〇の方」と同じように丁寧な接客敬語だと勘違いされている言葉のひとつでしょう。

「なります」は変化が伴う時に使う言葉です。例えば「この商品は発売して3年になります」という場合は、時間が経過して変化していることですから当然ですが正しい使い方です。

接客でも時間経過が伴うことや状況変化があったことに関しては「なります」の言い方は当然正しいのですが、値段や商品のことをお客様に伝える場合は特に変化がありませんから、「お会計は〇〇円でございます」「こちらが商品でございます」が正しいわけです。

他にも、よろしかったでしょうか、〇〇円からお預かりします、〇〇円ちょうどお預かりします、などおかしな接客敬語があります。

最近是这样いった言葉がおかしい言葉遣いと言われるようになってから、接客の現場では減りつつあるとは思いますが、いまだバイト敬語を使っている人は多いと感じます。

変に言葉を加える事で違和感を覚える敬語、日本語へと変化しているのです。

接客をするときの言葉遣いがきちんとしていることは当たり前のことと考え、指導や研修をすることがお店の良い印象へとつながります。

たかが言葉遣いとお考えかもしれませんが、ここが店の信用や信頼につながることは言うまでもないと思います。

きちんと指導していれば、こういった変な接客敬語を使わずに接客をすることができます。

自分だけでなく周りの人もおかしな接客敬語を使っているのなら、ぜひ一度学ぶ機会を作ることをオススメしたいです。

1. 過剰敬語は耳障りだ！

誤

「…と社長はおっしゃられましたが」

「〇〇部長が申された件ですが…」

正

「…と社長はおっしゃいましたが」

「〇〇部長がおっしゃった件ですが…」

「おっしゃる」に、さらに「れる」が付いていますが、「おっしゃる」を用いただけで十分敬意を表しているので、尊敬語を重ねて使う必要はありません。社長のことに言及したので、ついあらたまりの度合いが過ぎたのだと思いますが、こういう表現を過剰敬語といいます。

また、「申す」という言葉は、話し手や話し手のほうに属する人の「言う」という動作をへりくだって言うときに使う、つまり謙讓語です。「言う」の尊敬語は「おっしゃる」で、「申す」と「おっしゃる」を混同してはいけません。

この「申す」に「れる」を付けて「申される」となっています。「れる（られる）」は、「読まれる」「来られる」のように動詞に付くことで尊敬の気持ちを表しますが、へりくだりの「申す」に付けても正しい言い方にはなりません。

「れる（られる）」を付ければ、かしこまったあらたまりの言い方になるような気がして、「申される」としたのだと思われます。

気持ちの上であらたまりすぎると過剰敬語になりやすいので注意してください。

2. 「…れる」のつけたがりに注意！

誤

「課長、〇〇工業へはに何時に参られますか」

「部長は、△△センターに伺われる予定です」

正

「〇〇工業には何時にいらっしゃいますか」

「△△センターにおいでなる予定です」

「参られますか」は、上司である課長の「行く／出かける」という動作について聞いたものです。ここでも、相手を敬って尊敬語を用いなくてはならないですが、この「参る」は、「行く／来る」の謙讓語で、話し手や話し手のほうに属する人の動作についてへりくだっていう場合に使います。

ここでは、「行く／来る／いる」の尊敬語である「いらっしゃる」を用います。「課長がいらっしゃる」「わたくしが参る」のです。

「参られる」の「れる」は、動詞に付くことで尊敬の気持を表し、「申される」の場合と同じようにこの組み合わせでは敬う表現になりません。

「伺われる」の「伺う」も、「訪問する／訪れる」という意味のへりくだった言い方ですので、部長の行動を聞く場合に用いるのは不適切です。

「伺われる」としても上司の動作について敬って言ったことにはなりません。「出る／行く／来る／いる」の尊敬語である「おいでになる」を用いて、「部長がおいでになる」とします。ここでは、「おいでになる」のほかに、「いらっしゃる」、あるいは「お越しになる」という言い方でも良いでしょう。

3. 敬語は使い慣れが大事！

上司からの指示に対して...

誤

「ええ、やります」

「はい、わかりました」

正

「はい、かしこまりました」

「はい、承知しました」

「する」という語に対して、「やる」という語がありますが、「する」に比べて俗語っぽく相手を見下したように聞こえる事があります。

上司から仕事を指示されたような場合には用いないほうがいいでしょう。仕事の指示を受けたのだから、「かしこまりました」とか「承知しました」とかていねいに答えましょう。

返事をするときに何気なく「ええ」と言ってしまうがちな人は注意してください。日頃から「はい」とはっきり返事をする癖をつけておくことが大切です。「ええ」と返された上司は、馬鹿にしているのか？と怒り出すかもしれません。

また、「わかりました」がなぜいけないのかと疑問を持っている人もいると思いますが、上司に対しては上記と同様に「かしこまりました」とか「承知しました」といったていねいな言葉を用いましょう。

「かしこまりました」や「承知しました」など、なんとなく気取った言い方のようで気恥ずかしいと思うかもしれませんが、普段から使い慣れていれば、いつの間にか自然に出てくるようになります。

敬語というのは、使い慣れが大事です。

4. 上から目線の言い方に注意！

誤 上司に...

「先方の電話番号教えてくださいませんか？」

「この書類に目を通してもらえますか？」

正

「…電話番号を教えてください」

「この書類に目を通していただけますか？」

職場の雰囲気にもよりますが、「…てくださいませんか」でも一見よさそうですが、「…してくれますか」と言いなおしてみると、やはり不適切であることがわかります。

この「くれる」は、「来てくれ／くれない／くれるね」などのようにも使う言葉です。

ここでは上司が「教える」という動作をわたしのためにするわけですから、尊敬を表す「くださる」を使って「教えてくださいませんか／ください」とします。

「…てもらえますか」は、上記とは逆に、わたしが上司から「通してもらおう」という動作を受けるわけですから、へりくだりの気持を表す謙譲語を使う必要があります。「もらおう」に対し「いただく」、「もらえる」に対して「いただける」です。ここでは、「通していただけますか／いただけませんか」とします。

「くださる」「いただく」では、誰が誰のためにするのかという方向に注意しましょう。なお、「ますか」「ませんか」は、後者の方がいいいなあらたまった言い方になります。

近代中小企業 Vol.49 No4 付録 社会人の敬語と話し方

編者：中小企業経営研究会

発行者：芦澤貞春／発行所：中小企業経営研究会

〒169-0075 東京都新宿区高田馬場 1-33-13 千年ビル 8F 株式会社データエージェント内

電話 03-5272-5425©2013 Dataagent

ISBN 978-4-907196-26-4 C0034 定価：本体 500 円＋税

乱丁本・落丁本はお取替えいたします。著作権から本書の一部あるいは全部について、
無断で転載・複製することは固く禁じられています。