

Text Book

---

## ▶ 職場での言葉づかい



## ▶ 職場での言葉づかい

chapter 01	敬語の種類と使い分け方	2
chapter 02	尊敬語	3
chapter 03	謙譲語	4
chapter 04	丁寧語	5
chapter 05	様々な敬語表現	6
	(1) 単語そのものが変化する尊敬語・謙譲語	6
	(2) 呼び方	7
	(3) 会社や組織の呼び方	8
	(4) 相手の親族を呼ぶときの敬称表現	8
	(5) ビジネスにおける好ましい表現	8
chapter 06	ビジネスの場で役立つ言葉づかい	9
	(1) 依頼するときの言葉づかい	9
	(2) 断るとき言葉づかい	9
	(3) 配慮・感謝を示す言葉づかい	10
	(4) 肯定表現で伝える	10
chapter 07	好ましくない言葉づかい	11
chapter 08	間違いやすい敬語表現	12
	(1) 二重敬語 (2) 混合敬語	12
chapter 09	ビジネス応対用語	13
chapter 10	練習問題	14
	(1) 目上の人に対して好ましい表現に変えましょう	14
	(2) 適切な言葉づかいにしましょう	15
	(3) 好感度の高い表現に変えてみましょう	16
	(4) 相手に合わせた言葉づかいにしましょう	16

相手への敬意を表す敬語は、人間関係を円滑にするポイントでもあります。

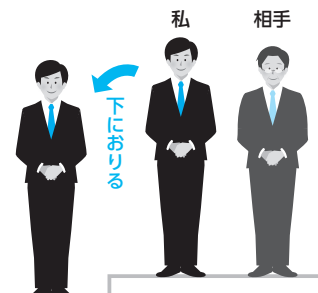
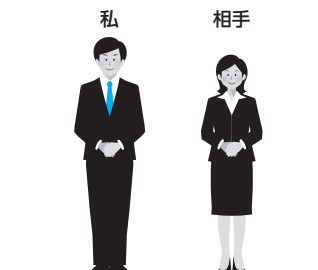
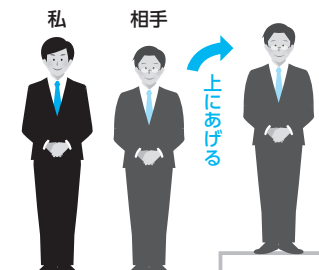
ビジネスの場では、年齢や立場の違う様々な人が集まって仕事をしています。上司や先輩、お客様、取引先の方に対して失礼がないよう、正しい言葉づかいで接することが求められます。そのため、相手との関係によって正しく敬語を使い分けることが必要になります。

話す言葉は、その人の印象に大きく影響します。話している内容が正しくても、ビジネスの場にふさわしい言葉づかいができなければ、相手からの信頼を得られることはありません。

敬語の正しい使い方について具体的に確認しましょう。

chapter 01

敬語の種類と使い分け方

	謙 讓 語	丁 寧 語	尊 敬 語
意 味	<p>自分や自社の人間、身内の動作や状況に使用。自分を下げる（へりくだる）ことで相手に敬意を表す。</p> 	<p>丁寧な言葉を使い、相手に敬意を表す。</p> 	<p>相手や相手に関係のある人物の動作や状態に使用。相手を立てることで敬意を表す。</p> 
表 し 方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分や身内に関する名詞をへりくだって表現する 「お（ご）～する」 「～いたす」 「お（ご）～申し上げる」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧言い換える</li> <li>・語尾を丁寧に表す 「です」「ます」 「ございます」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手に関係する名詞に「お」「ご」を付け尊敬表現にする 「～（ら）れる」 「お（ご）～になる」</li> </ul>
使 用 例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・粗品、弊社、私ども</li> <li>・お持ちする、お伝えする、ご案内する</li> <li>・お返しいたす、確認いたす、提出いたす</li> <li>・お待ち申し上げます、ご相談申し上げます</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どちらさま、こちら</li> <li>・こちらです</li> <li>・パンフレットでございます</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お名前、御社、お考え、ご要望</li> <li>・話される、聞かれる、到着される</li> <li>・お待ちになる、お使いになる、ご乗車になる</li> </ul>

尊敬語は主にお客様や目上の人に対して使う敬語です。ポイントは、相手を動作の主体にして表現することです。

## 表現のルール

### 1. 人・物を呼ぶ表現

- 様、氏を付ける

例：お客様、どちらさま、田中太郎氏、佐藤花子様

- 敬称を示す役職名を付ける

例：先生、教授、部長

- 「お」「ご」を付ける

例：お車、お顔、お名前、お召し物、お子様、ご家族、ご住所

### 2. 尊敬を表す言葉を加える表現

- 「お（ご） + 〜になる」

例：おいでになる、おたずねになる、お望みになる

- 動詞の語尾に「れる」、「られる」を付ける

例：行く → 行かれる / 来る → 来られる

### 3. 別の表現を使う動詞

例：食べる → 召し上がる

来る → いらっしゃる

言う → おっしゃる

する → なさる

謙讓語は、自分の動作や物をへりくだり、相手を立てる表現です。主に主語が「私」や「私たち」であるときに謙讓語を使います。

## 表現のルール

### 1.自分（たち）・身内を呼ぶ表現

例：私、私ども、手前ども、弊社

### 2.謙讓を表す言葉を加える表現

#### ●「お（ご）＋～する（～いたす／～申し上げる／～できる）」

例：案内する → ご案内いたします → ご案内申し上げます（よりへりくだった表現）

連絡する → ご連絡いたします → ご連絡申し上げます（よりへりくだった表現）

#### ●「ご＋～いただく」

例：（私が相手から）ご招待いただく / ご案内いただく

### 3.別の表現を使う動詞

例：行く → 参る・伺う

知る → 存じ上げる

言う → 申す

する → いたす

丁寧語は、文字通り言葉自体を丁寧にして、相手に敬意を示す表現です。通常、名詞の前に「お」「ご」を付けます。または「です」「ます」を文末に付けることによって、丁寧な気持ちを表現します。「ございます」を付ければ、より一層丁寧になります。

## 表現のルール

### 1. 「お」「ご」を付ける

例：茶 → お茶

食事 → お食事

出席 → ご出席

### 2. 語尾に「です」「ます」「ございます」を付ける

例：良い天気だ → 良いお天気です → 良いお天気でございます（より丁寧）

これ → こちらですか → こちらでございますか（より丁寧）

行く → 行きます → 参ります、伺います（謙譲表現を使うとより丁寧）

丁寧語は相手が目上の人ではなく、同僚や後輩に対しても積極的に使われる敬語です。ただし「でーす」「まーす」など語尾を長く伸ばしたり、かたくなに「ございます」を付けたりすると、慇懃無礼な印象を与えることになり、せっかくの丁寧語も相手を不愉快な気持ちにさせることがあるため、注意が必要です。

## (1) 単語そのものが変化する尊敬語・謙譲語

単 語	尊敬語	謙譲語
い る	いらっしゃる	おる
す る	なさる	いたす
行 く	いらっしゃる	参る、伺う
来 る	いらっしゃる、お見えになる、 お越しになる	参る
言 う	おっしゃる	申す、申し上げる
見 る	ご覧になる	拝見する
聞 く	お聞きになる	伺う、拝聴する
食べる	召し上がる	いただく
会 う	お会いになる	お目にかかる
与える	くださる	差し上げる
知る・知っている	ご存知である	承知する、存じ上げる
もらう	お受け取りになる	いただく、頂戴する



## (2) 呼び方

### 1. 社内での呼び方

好ましくない呼び方	好ましい呼び方
社長さん	山本社長
鈴木部長さん	鈴木部長

### 2. 社外の人に対して社内、組織内の人のことを話す場合

好ましくない呼び方	好ましい呼び方
山本社長が…	社長の山本が… / 弊社社長の山本が…
吉田課長さんが…	課長の吉田が… / 弊社課長の吉田が…
山田先輩が…	山田が… / 弊社の山田が…

### 3. 社内の人のご親族と話すとき

上司、先輩、同僚、後輩を問わず、社内の人に敬称を付けて尊敬語を使います。

例:「鈴木部長にはいつもお世話になっております」「吉田課長はただ今会議に出席していらっしゃいます」

### 4. 社内の人のご親族を表現するとき

社内の人のご親族に対しても敬称表現を使います。

例:「先ほど、部長の奥様からお電話がありました」「山田さんのお父様のご出身はどちらですか」

### 5. 自分のことや身内のことを話すとき

自分のことを話すときは、「わたし」より「わたくし」という方がより丁寧です。男性も「俺」や「僕」ではなく、「わたくし」を使うようにします。自分の親族のことを話すときは、次のように呼びます。

好ましくない呼び方	好ましい呼び方
お父さん、お母さん	父、母
お兄さん、お姉さん	兄、姉
おじさん、おばさん、おじいちゃん、おばあちゃん	おじ、おば、祖父、祖母

### (3) 会社や組織の呼び方

組織を呼ぶときには原則としてフルネームで呼びます。ただし、組織名や企業名を略称した表現が一般的になっているときは、省略した呼び方でも構いません。

単 語	相手の会社や組織	自分の会社や組織
会 社	貴社、御社	当社、弊社
支社・支店	貴支社、御支社、貴支店、御支店	当支社、弊社支社、当支店、弊社支店
店	貴店、お店	当 店
銀 行	貴行、御行、貴店	当行、弊行
団 体	貴会、御会、貴協会	当会、本会
病 院	貴院、御院	当 院
学 校	貴校、御校	当 校

### (4) 相手の親族を呼ぶときの敬称表現

相手の親族の呼び方	
父・母	お父様、お母様
夫・妻	ご主人、奥様
息子・娘	お子様、ご子息、ご令息、ご息女、ご令嬢
祖父母、おじ・おば	おじいさま、おばあさま、おじさま、おばさま
家族・親族	ご一同様、ご家族皆様、ご親族皆様

### (5) ビジネスにおける好ましい表現

好ましくない表現	好ましい表現
今日	本日
昨日(きのう)	昨日(さくじつ)
明日(あした)	明日(みょうにち)
3時	15時
さっき	先ほど
こっち	こちら
もうすぐ	まもなく

相手に協力を求めたり、自分の伝えたいことを嫌な気持ちにさせず上手に主張したりするには、ちょっとした言い回しや一言を添えることが大切です。そうすることで、相手の受け止め方が変わってきます。一言添える言葉をクッション言葉といい、次のように使います。

### (1) 依頼するときの言葉づかい

#### ●「恐れ入りますが」

例：「恐れ入りますが、伝言をお願いいたします」

#### ●「お忙しいところ申し訳ございませんが」

例：「お忙しいところ申し訳ございませんが、お時間よろしいでしょうか」

#### ●「お手数をおかけいたしますが」

例：「お手数をおかけいたしますが、この書類をご郵送いただけますでしょうか」

#### ●「差し支えなければ」

例：「差し支えなければ、携帯電話の番号をお伺いしてもよろしいでしょうか」

#### ●「ご足労をおかけいたしますが」

例：「ご足労をおかけいたしますが、来週の月曜日にもう一度お越しいただけますか」

#### ●「失礼ですが」

例：「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」

### (2) 断るときの言葉づかい

#### ●「申し訳ございませんが」

例：「申し訳ございませんが、今回のご依頼には応じかねます」

#### ●「せっかくではございますが」

例：「せっかくではございますが、今回のお話はお断わりいたします」

#### ●「残念ではございますが」

例：「残念ではございますが、今回のお誘いにご遠慮申し上げます」

### (3) 配慮・感謝を示す言葉づかい

#### ●「どうぞお先に」

…相手に先を譲るとき

例：（エレベーターなどで）「どうぞお先にお乗りください」

#### ●「もしよろしければ」

…強制ではなく相手に配慮して意向を確認するとき

例：「もしよろしければ、昼食をご一緒にいかがですか」

#### ●「ご存知かと思いますが」

…相手が知っていることを前提としながら、確認するとき

例：「ご存知かと思いますが、みようにちの会議は7階A室で行なわれます」

#### ●「おかげさまで」

…相手が知っていることを前提としながら、確認するとき

例：「おかげさまで、さくじつのプレゼンテーションは無事終了いたしました」

### (4) 肯定表現で伝える

相手の要望に応えられないときは、肯定表現にすることにより、相手への配慮を表すことができます。

否定表現 ⇒ クッション言葉 + 肯定表現 + 代替案

例) わかりません → ・わかりかねます

・申し訳ございませんが、私ではわかりかねます

・お調べして後ほどご連絡いたしますが、よろしいでしょうか

普段の生活で聞き慣れている言葉づかいでも、ビジネスの場面ではふさわしくない表現があります。好ましくない表現を知っておきましょう。

## 「～のほう」

不要な「～のほう」という表現をよく耳にします。物事をぼかす必要がない場合や比較する対象がないときは「～のほう」は使わないようにします。

例：コーヒーのほう、お持ちしました → コーヒーをお持ちしました

## 「よろしかったでしょうか」

過去の出来事への評価や確認をする場合は正しい表現ですが、現在の事柄に関する場合には好ましくありません。「よろしいでしょうか」を使うようにします。

例：（誤）「ご注文の内容はこちらでよろしかったでしょうか」

（正）「ご注文の内容はこちらでよろしいでしょうか」

## 「～のかたち」「～というかたち」

手段や方法を表すときに「かたち」を用いると、丁寧な表現に聞こえがちですが、まわりくどく形式的という印象を与えます。「かたち」を使わなくても通じる場合では使わないようにします。

例：（誤）「電話でお話するかたちではなく、直接私から訪問するというかたちにします」

（正）「電話でお話するのではなく、直接私が訪問いたします」

## 「～になります」

「～です」をやわらげ丁寧に表現するときに使われますが、本来「何かが変化するときや、結果を表すとき」に使用する表現です。そのため「～でございます」や「～です」を使うようにします。

例：（誤）「こちらが受付になります」

（正）「こちらが受付でございます」

敬語は、尊敬語、謙譲語、丁寧語の3種類を使い分けます。しかし、整理ができていないまま使ってしまうと、ついつい間違った表現になってしまいがちです。相手を敬う気持ちを伝えているつもりが、「礼儀を知らない人」「常識がない人」と思われてしまわないように、間違えやすいポイントを押さえておく必要があります。

### (1) 二重敬語

二重敬語とは、一つの言葉に対して敬語が重複して使われているものです。

例：(誤) 社長がおっしゃられました

→ (正) 社長がおっしゃいました

(誤) 課長がお話になられる

→ (正) 課長がお話になる

### (2) 混合敬語

自分(たち)に対して使うべき謙譲語を、相手に対して使ってしまう表現です。特に謙譲語と尊敬語を組み合わせると、より丁寧に話をしていると錯覚することがありますが、間違いです。

例：(誤) そちらで伺ってください

→ (正) そちらでお聞きになってください

(誤) 書類をお持ちいただいておりますでしょうか

→ (正) 書類をお持ちくださいましたでしょうか

ビジネスシーンでよく使う言葉をまとめました。学生時代には使うことのなかった言葉も多く含まれていますが、スムーズに出てくるよう、意識して使用するようにしましょう。

<input type="checkbox"/> おはようございます
<input type="checkbox"/> いつもお世話になっております
<input type="checkbox"/> 少々お待ちください（お待ちいただけますか）
<input type="checkbox"/> お待たせいたしました
<input type="checkbox"/> ありがとうございます（ありがとうございました）
<input type="checkbox"/> 承知いたしました（かしこまりました）
<input type="checkbox"/> 失礼いたします（失礼いたしました）
<input type="checkbox"/> お話中失礼いたします
<input type="checkbox"/> ●●はただ今、席を外しております
<input type="checkbox"/> ●●は休みを取っております
<input type="checkbox"/> 後ほどご連絡いたします
<input type="checkbox"/> 確かに申し伝えます
<input type="checkbox"/> ●日●曜日●時に伺います
<input type="checkbox"/> よろしいですか
<input type="checkbox"/> いかがですか
<input type="checkbox"/> お忙しいところ恐れ入ります
<input type="checkbox"/> 大変ご迷惑をおかけいたしました
<input type="checkbox"/> 今後十分注意いたします
<input type="checkbox"/> 申し訳ございませんでした（申し訳ございません）
<input type="checkbox"/> よろしく願いいたします
<input type="checkbox"/> いってらっしゃい
<input type="checkbox"/> ただ今戻りました
<input type="checkbox"/> お先に失礼いたします
<input type="checkbox"/> おつかれさまでした

## (1) 目上の人に対して好ましい表現に変えましょう

好ましくない表現	好ましい表現
① わたし、うち、僕、僕たち	
② 誰	
③ あっち(こっち)(そっち)の人	
④ そうです	
⑤ わかった	
⑥ できません	
⑦ 知りません	
⑧ ～してもらえませんか	
⑨ どうですか	
⑩ そうする	
⑪ 約束してますか	
⑫ あした来てくださいと言ってます	
⑬ 言っておきます	
⑭ 私はわかりませんので	
⑮ これからもよろしく	
⑯ うちの部長は田中といいます	
⑰ わたしのお父さんは	
⑱ 課長の子どもは	
⑲ (あなたの)会社	
⑳ うちの会社	



## (2) 適切な言葉づかいにしましょう

適切でない言葉づかい	適切な言葉づかい
① これでいいですか	
② あした持っていきます	
③ 急ぎですか	
④ 誰ですか	
⑤ 確認してください	
⑥ 今調べますので、 ちょっと待ってください	
⑦ 後で電話しますが、 大丈夫ですか	
⑧ おたくの会社の ホームページは見ましたよ	
⑨ うちの会社の新商品は 知っていますか	
⑩ 来週の月曜日に こっちから行きます	
⑪ OOさんが戻ったら、 確かに言っておきます	

### (3) 好感度の高い表現に変えてみましょう

好感度の低い表現	好感度の高い表現
① 連絡先を教えてください	
② 今日は無理です	

### (4) 相手に合わせた言葉づかいにしましょう

A. 山田部長は 今いません	(お客様に)
	(社内の人に)
B. 佐藤さんは 今電話中 なんです	(お客様に)
	(社内の人に)
C. 日程変更の件、 課長に伝えたら 「わかった」と 言っていました	(お客様に)
	(社内の人に)

## 練習問題 解答例

## (1) 目上の人に対して好ましい表現に変えましょう

好ましくない表現	好ましい表現
① わたし、うち、僕、僕たち	① 私、私ども
② 誰	② どちらさま
③ あっち(こっち)(そっち)の人	③ あちら(こちら)(そちら)の方
④ そうです	④ さようです さようでございます
⑤ わかった	⑤ かしこまりました 承知いたしました
⑥ できません	⑥ いたしかねます できかねます
⑦ 知りません	⑦ わかりかねます 存じかねます
⑧ ～してもらえませんか	⑧ ～いただけますか
⑨ どうですか	⑨ いかがですか
⑩ そうする	⑩ そのようにいたします かしこまりました
⑪ 約束してますか	⑪ お約束いただいておりますでしょうか
⑫ あした来てくださいと言ってます	⑫ 明日お越しいただきたいとしております
⑬ 言っておきます	⑬ 申し伝えます
⑭ 私はわかりませんので	⑭ 私はわかりかねます
⑮ これからもよろしく	⑮ 今後ともよろしくお願いいたします
⑯ うちの部長は田中といいます	⑯ 私どもの部長は、田中と申します
⑰ わたしのお父さんは	⑰ 父は
⑱ 課長の子どもは	⑱ 課長のお子様は
⑲ (あなたの)会社	⑲ 御社
⑳ うちの会社	⑳ 弊社、私ども、私どもの会社

## (2) 適切な言葉づかいにしましょう

適切でない言葉づかい	適切な言葉づかい
① これでいいですか	① こちらでよろしいでしょうか
② あした持っていきます	② 明日持参いたします
③ 急ぎですか	③ お急ぎですか
④ 誰ですか	④ どちらさまでしょうか
⑤ 確認してください	⑤ ご確認ください
⑥ 今調べますので、 ちょっと待ってください	⑥ ただ今お調べいたしますので、 少々お待ちいただけますか
⑦ 後で電話しますが、 大丈夫ですか	⑦ 後ほどお電話いたしますが、よろしいでしょうか
⑧ おたくの会社の ホームページは見ましたよ	⑧ 御社のホームページは拝見いたしました
⑨ うちの会社の新商品は 知っていますか	⑨ 弊社の新商品をご存知ですか
⑩ 来週の月曜日に こっちから行きます	⑩ 来週の月曜日〇日にこちらから伺います
⑪ 〇〇さんが戻ったら、 確かに言っておきます	⑪ 〇〇が戻りましたら、確かに申し伝えます

### (3) 好感度の高い表現に変えてみましょう

好感度の低い表現	好感度の高い表現
① 連絡先を教えてください	① 恐れ入りますが、ご連絡先を教えてくださいませんか
② 今日は無理です	② 明日でしたら、時間がとれますがいかがでしょう

### (4) 相手に合わせた言葉づかいにしましょう

A. 山田部長は 今いません	(お客様に) A. あいにく部長の山田はただ今席を外しております
	(社内の人に) A. 山田部長は席を外していらっしゃいます (外しています)
B. 佐藤さんは 今電話中 なのですが	(お客様に) A. あいにく佐藤はただ今他の電話に出ております
	(社内の人に) A. 佐藤さんはただ今他の電話に出ていらっしゃいます (出ています)
C. 日程変更の件、 課長に伝えたら 「わかった」と 言っていました	(お客様に) A. 日程変更の件は、課長の〇〇に伝えましたところ、 「承知いたしました」と申しておりました
	(社内の人に) A. 日程変更の件は、課長にお伝えいたしましたところ、 「わかった」とおっしゃっていました



お問い合わせは

株式会社 マイナビ 教育研修事業部

E-mail : [hrd@mynavi.jp](mailto:hrd@mynavi.jp) <https://hrd.mynavi.jp>

氏 名