

<ワーク 16>

あなたはどんな言葉を発しますか？

◇朝、職場でのあいさつ

「おはようございます。」

第二のあいさつをプラスすると…

「よいお天気ですね」「気持ちのよい朝ですね」「あいにくの雨のお天気ですね」

「今朝のニュースをご覧になりましたか」「風邪などひかれていませんか」等

◇自分が出かけるとき

「〇〇に行ってまいります。△時には戻ってまいります。」

◇外出先から戻ったとき

「ただいま戻りました（帰りました）。」

「報告があれば報告をする。」

◇自分の都合で休暇をもらって出社した時

「休暇をいただき、ありがとうございました。おかげさまで～」

◇退社するとき

「お先に失礼いたします。」

または、手伝おうと思ったときには

「何かお手伝いいたしましょうか？」

## ビジネスリテラシー『志事力』 ～ 働く心構えとマナー ～ ワーク解答チェック

### <ワーク19> 適切な言いまわし

好ましくない言葉を好ましい言葉（適切な言いまわし）に直しましょう。

	好ましくない言葉	好ましい言葉
1	わたし	わたくし、わたくしども
2	だれ	どちら、どちらさま
3	男の人、女の人	男の方、男性、女の方、女性
4	そうです	さようでございます
5	ないんです	ございません
6	ごめんなさい、すみません	申し訳ありません
7	すみませんが…	恐れ入りますが、恐縮ですが、申し訳ありませんが、
8	わかりました	承知いたしました
9	わかりません	存じ上げません、わかりかねます
10	できません、やれませぬ	いたしかねます、できかねます
11	言っておきます	申し伝えます
12	ちょっと待ってください	少々お待ちください

# ビジネスリテラシー『志事力』～働く心構えとマナー～ ワーク解答チェック

## <ワーク 20> 尊敬語と謙譲語

次の言葉を尊敬語と謙譲語に直してください。

項 目	尊 敬 語	謙 譲 語	丁 寧 語
言 う	① おっしゃる	② 申し上げる	言います
聞 く	お聞きになる	③ 伺う、お聞きする、 拝聴する	聞きます
食 べ る	④ 召し上がる	いただく	食べます
す る	なさる	⑤ いたす	します
行 く	⑥ いらっしゃる	⑦ 伺う	行きます
与 える	⑧ たまわる	差し上げる	あげます
見 る	ご覧になる	⑨ 拝見する	見ます
い る	⑩ いらっしゃる	おる	います

<ワーク 21> 敬語チェック！ (1/4)

適切な言葉遣いに直しましょう！

Q1. (会社を訪ねて)中村様はおりますか

➡ 中村様はいらっしゃいますか

<解説> 「おる」は「いる」の謙譲語。相手に対する言葉なので「いる」の尊敬語である「いらっしゃる」を使います。

Q2. (上司に対して)先ほど申されましたが、私もそう思います

➡ 先ほどおっしゃいましたが、私もそのように思います。

<解説> 「申す」は「言う」の謙譲語。上司に対してなので「言う」の尊敬語である「おっしゃる」を使います。

Q3. (上司に対して)コーヒーにいたしますか

➡ コーヒーになさいますか (コーヒーにされますか)

<解説> 「いたす」は「する」の謙譲語。上司に対する言葉なので「する」の尊敬語である「なさる」または「される」を使います。

Q4. (上司に対して)田中様が 10 時に参られます

➡ 田中様が 10 時にいらっしゃいます (お越しになります/ 来られます)

<解説> 「参る」は「来る」の謙譲語。上司に対する言葉なので「来る」の尊敬語である「いらっしゃる」または「お越しになる」「来られる」を使います。

Q5. (上司に対して)お食事はいただかれましたか

➡ お食事は召し上がりましたか

<解説> 「いただく」は「食べる」の謙譲語。上司に対してなので「食べる」の尊敬語である「召し上がる」を使います。「お召し上がりになる」は二重敬語になりますので、気を付けてください。

Q6. (外部の人に対して)受付で伺ってくださいませ

➡ 受付でお聞きになってください (受付でお聞きください/ 受付でお尋ねください)

<解説> 「伺う」は「聞く」の謙譲語。外部の人に対してなので「聞く」の尊敬語である「お聞きになる」を使います。

<ワーク 21> 敬語チェック！ (2/4)

適切な言葉遣いに直しましょう！

Q7. (外部の人に対して)山本部長はご帰宅されました

⇒ 部長の山本は帰宅いたしました。(山本は帰宅しました)

<解説> 部長などは敬称です。外部の人に対してであれば、職位が上の部長も身内になるので謙譲語にします。また、「ご帰宅されました」は謙譲語になっていないので尊敬語の「される」を謙譲語の「いたす」に変える必要があります。

\* 「ご～される」は「される」だけで尊敬語になるのに丁寧語である「ご」がついていて、二重敬語になっているので、尊敬語で使う場合も「～される」または「ご～なさる」を使うようにしてください。

Q8. 部長、この新聞記事はお読みになれましたか

⇒ 部長、この新聞記事はお読みにになりましたか(読まれましたか)

<解説> 「お～なる」で尊敬語になりますが、「お読みになる」で十分なところに「れる・られる」という尊敬語が付け加えられていて、二重敬語になっています。

Q9. 課長は、先日こうおっしゃられました

⇒ 課長は、先日こう(このように)おっしゃいました。

<解説> この問題も二重敬語の問題です。「おっしゃる」に「れる・られる」が付け加えられています。

Q10. (社内の)どなたをお呼びしましょうか

⇒ だれをお呼びいたしましょうか(だれをお呼びしましょうか)

<解説> 「どなた」は尊敬語です。社内の人間をさしていつているので「だれ」を使います。

Q11. (外部の人に対して)山田部長さんは、ただいま外出なさっております

⇒ 部長の山田はただいま外出しております。

<解説> Q7と同じく上司は「山田」と呼び捨てか役職を前にだして「部長の山田」とします。「外出なさっております」は尊敬語と謙譲語が一つの文章に入っていて変ですね。尊敬語の「なさる」を外して「外出しております」と言いましょう。

<ワーク 21> 敬語チェック! (3/4)

適切な言葉遣いに直しましょう!

Q12. (外部の人に向かって)高橋はお休みをいただいております

⇒ 高橋は休みをとっております。

<解説> 休みは外部からもらうものではないので、「休みをとっております」を使います。社内で休みをもらうとき、休みをとってお礼を言うときは「お休みをいただきたいのですが」「お休みをいただきありがとうございます」

Q13. (部長に)課長にその件はご説明しました

⇒ その件は、課長にご説明いたしました。

<解説> これは謙譲語の間違った使い方ではありませんが、部長からいうと下位である課長を部長よりも高めている点で、適切な使い方はいえません。場合によっては気を悪くする部長がいるかもしれません。新入社員であるあなたは、いずれも上司である場合は、二人に配慮した「ご説明(課長に配慮)いたしました(部長に丁重)」が適切ということになります。

Q14. 部長、ご苦労さまでした

⇒ 部長、お疲れ様でした。

<解説> 「お疲れさま」と「ご苦労さま」は皆さんもよく聞かれる問題ではないかと思います。「ご苦労さま」は「苦労をかけた」という意があり、目上から目下に使う言葉です。あなたが目上の方をねぎらう場合は「お疲れさま」を使いましょう。

Q15. 伊藤様でございますね(お客様の名前の復唱)

⇒ 伊藤様でいらっしゃいますね。

<解説> 「でございます」は「です」「ます」の丁寧語ですが、尊敬語にはなりません。お客様に対して使う場合は、尊敬語の「いらっしゃる」を使いましょう。

Q16. そちらは、ご利用できません

⇒ そちらはご利用になれません。

<解説> 「ご利用できません」は「利用する」の否定形です。「利用する」を尊敬語にする場合には「ご～になる」を使いますので「ご利用になる」となります。これを否定形にすると「ご利用になれません」になります。

<ワーク 21> 敬語チェック！ (4/4)

適切な言葉遣いに直しましょう！

Q17. 私的には、部長のお話は参考になりました

⇒ 私には、部長のお話は勉強になりました。

<解説> 「私的には」の「的」はぼかし言葉と言われ、ビジネスの場面では適切ではありません。

「私」と言いましょ。また、「参考」というのは「参考程度」という意味合いがありますので、目上の方に対しては「勉強」を使いましょ。

Q18. とんでもありません

⇒ とんでもないことです (とんでもないことございます)

<解説> 「とんでもない」で一つの言葉ですので、「とんでもありません」とは言えませぬ。

Q19. お客様をお連れしました

⇒ お客様をご案内しました

<解説> 「お連れしました」は「しました」と丁寧には言いながらも「連れてきた」ことを連想させますので「ご案内する」を使いましょ。

Q20. すぐにお電話の方、させていただきます

⇒ すぐにお電話をいたします。(すぐにお電話をさせていただきます)

<解説> 「方」はQ17と同じくぼかし言葉であるとともに、方向を示す言葉です。「させていただきます」は間違いではありませんが、多用すると慇懃無礼な印象を与えますので、気を付けて使いましょ。

## ビジネスリテラシー『志事力』 ～ 働く心構えとマナー ～ ワーク解答チェック

### <ワーク 22> 敬語チェック！ (1/2)

次ページの演習の設定にそって、電話がかかってきたとして、電話対応用語を場面ごとに考えましょう。

安藤部長  
来客中(10時までの予定)



(1)

部長の安藤でございますね。

あいにくでございますが、ただ今席を外しております。

10時ころ戻る予定でございます。何か、申し伝えましょうか？

※10時という予定がわかっているので「来客中」とまで  
伝えません。

橋本主任  
ミーティング中(1時間後に終了)



(2)

橋本でございますね。

あいにく橋本は、ミーティング中(会議中)でございます。

〇〇時ころ終了予定でございますが、

いかがいたしましょうか。

田中みどりさん  
電話中(長引きそう)



(3)

恐れ入ります、田中は2名おまして男性でしょうか、女性でしょうか。

・・・ 答えを受けて・・・

はい、田中みどりでございますね。

田中はただ今、他の電話に出ておまして、長引きそうでございます。

お急ぎでいらっしゃいますか？

※と、答えつつ、相手次第でメモを田中さんに見せる。

この時、田中さんが指で示して答えやすいようにメモには

「〇〇社の△△さん。●後でかける ●今出る」と記す。

また、「田中みどりでございますね」と言いながら田中さんにアイコンタクトを送る。



<ワーク 22> 敬語チェック! (2/2)

次ページの演習の設定にそって、電話がかかってきたとして、電話対応用語を場面ごとに考えましょう。

田中一郎さん  
出張中(2日後に出社予定)



(4)

※(3)と同様に確認したのち

あいにく、田中は出張しております、2日後の〇〇日〇曜日に  
出社の予定でございます。

いかがいたしましょうか。

※取引先からであれば、伝言がなくても出張先の田中さんに電話かメール  
で連絡する

村上さん  
席空き  
(どこへ行ったか分からない)



(5)

恐れ入ります、村上は席をはずしております。

予定がわかりかねますが、いかがいたしましょうか?

・・・答えを受けて・・・

承知いたしました。戻り次第〇〇様からお電話を頂きました旨を  
申し伝えます。

※どこへ行ったかわからない…、こういう場合は対応に困るものです。  
なるべく早く対応できるようにしたいものです。

ただ「戻りましたらすぐに、連絡させます」など安易に約束しない。

鈴木さん  
休暇中(3日後に出社)



(6)

あいにく、鈴木は休暇をとっております、3日後の〇〇日に  
出社の予定でございます。

よろしければ、同じ△△課の者に、おつなぎしましょうか?

※相手によれば、3日後は長すぎると感じる人もある。

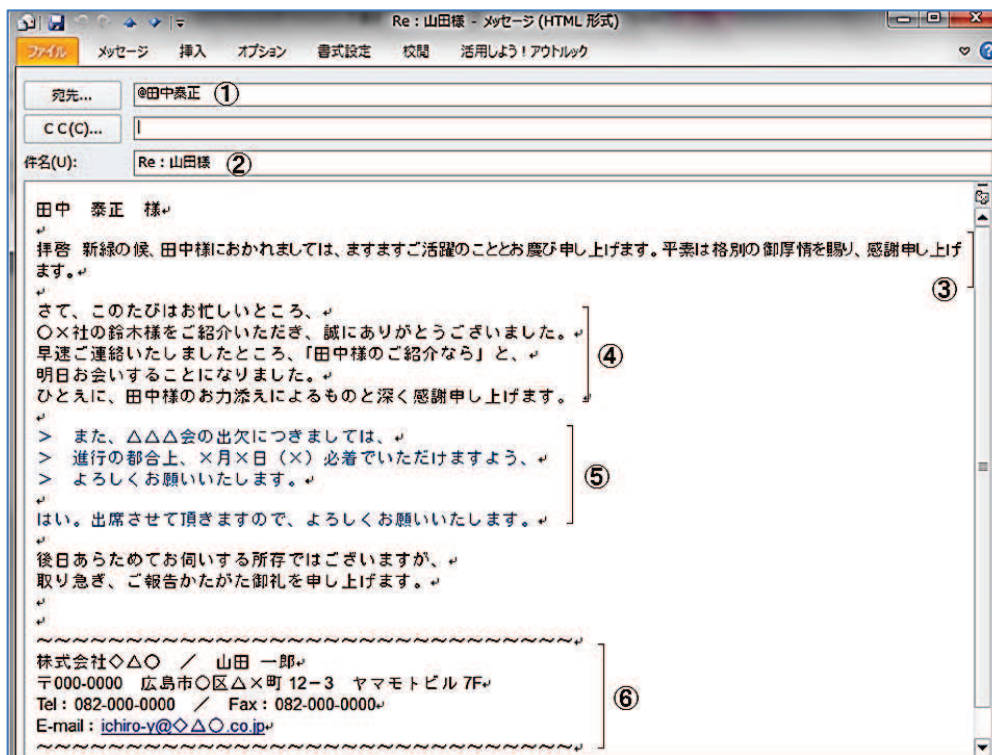
すぐに他の人に対応してもらう方がよい場合もあるので  
このような提案を試してみるのも親切。

どんな場合も、見えない相手に、会社を代表して対応しているとの自覚を持ち、親切にスピーディに、確実に、を心において、相手をおもんばかることがいちばんですね。ですから、クッション言葉もTPOで代わってくると思います。たとえ、間違い電話でも相手が「かけてよかった」と思えるような電話美人(男前)を目指したいものです。

## ビジネスリテラシー『志事力』 ～ 働く心構えとマナー ～ ワーク解答チェック

### <ワーク 23>

次の①～⑥のうち、ビジネスマナーとして好ましいのは何番でしょうか。正しいものには、「○」を付けましょう。また、ビジネスマナーとして好ましくないものについては、その「理由」と「正しく直した文章」を記入してください。



① 田中泰正 様

② ご紹介の御礼 (◇△◇/山田)

③ 相手先の会社名、所属、役職がわかっているならば書きます。

頭語、時候の挨拶はいりません。

氏名を名乗ったり、「お世話になります」などの挨拶の言葉を入れます。

一行は 30～35 文字までにします。

④ ○

⑤ 引用文はできるだけ短く

⑥ ○