

ビジネスマナー講座

第4回

2013年5月号(年10回予定)

学校法人 田村学園 横浜経理専門学校

教務部キャリアデザイン室 発行

〒220-0011 横浜市西区高島2丁目2番11号

電話 (045) 453-5500

FAX (045) 453-2776

<http://www.tamura.ac.jp/keiri/index.html>

新緑の季節がやってきました。5月の連休の後は、環境の変化に慣れるために張り切っていた疲れが出やすい時期でもあるので、趣味やスポーツなどで気分転換を図りながら、疲れを溜め込まないように、体調管理をしましょう。

さて、今回は『第一印象の5つのポイント』の2つめのポイント、『言葉遣い(敬語)・話し方』の中から、『言葉遣い』についてご紹介します。

第4回のテーマ

1. 敬語とは
2. 敬語の役割
3. 敬語を使うときのポイント
4. 敬語の種類

1. 敬語とは

敬語は複雑で難しく、煩わしいと感じたり、上下関係によって言葉を変えることに違和感をもっている方もいらっしゃると思います。私たちは、敬語をどのように捉えればよいのでしょうか。

※『**敬語の指針**』では、敬語の基本的な考え方について、次のように書かれています。

※敬語の指針…敬語の基本的な考え方や具体的な使い方を示すもの。敬語の「よりどころ」。

敬語を使うときの基本的な考え方

1 現代の敬語は、相互尊重を基本として使う

敬語が人間の上下関係を表すことと密接に関連している時代もあった。しかし、現代社会においては、その人を尊重しようという気持ちを表すこと、その人の立場に配慮すること、その人と親しいか親しくないかといった親しさの程度を示そうとすることなどの意識に基づいて使われていると言ってよい。

すべての人は基本的に平等である。したがって、一方が必要以上に尊大になったり卑下したりすることなく、お互いに尊重し合う気持ちを大事にしなければならない。

このような「**相互尊重**」の気持ちを基本として敬語を使うことが、現在も、また将来においても重要であろう。

2 敬語は社会的な立場を尊重して使う

敬意は必ずしも尊敬の気持ちだけではない。その人の「社会的な立場を尊重すること」も敬意の現れの一つである。

『敬語の指針』 平成19年2月2日 文化審議会答申 より引用
(http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/keigo/guide.pdf)

このことから、今日の敬語は、上下関係をはっきりさせるのではなく、お互いに尊重し合う気持ち、『相互尊重』を大切にすることにあることが分かります。

社会人は学生時代と違い、年齢や立場の違う人達と関わるが多くなります。多様で複雑な人間関係の中で、**敬語が正しく使えなければ、相手に対する敬意が伝わらず、礼を失する恐れがあります。**

社会人として信用を得るためにも、『正しい敬語・言葉遣い』を理解しておくことが大切です。

2. 敬語の役割

1. 相手に対する敬意を表現する（相互尊重）

敬語は、『敬い』や『謙り』の気持ちを丁寧に表現するもので、『**相互尊重**』が基盤となっています。
単なる形式や、上下関係を表すものではなく、言葉による相手への思いやりや、心配りの表れなのです。

敬語は立場が下の者が上の者に対して使うものと思われがちですが、自分と相手の関係や役割から判断し、敬意を払う相手であれば、上下関係の域を超えて、敬語や丁寧な言葉を使うことが自然であるといえます。

2. 相手との人間関係・社会関係の捉え方を表現する

敬語は、相手や周りの人の立場や役割、年齢や経験の違いなど、『**その人がその場の人間関係や状況をどのように捉えているかを表現するもの**』です。相手に対してどのような言葉を使うかによって、その人と相手との人間関係・社会関係などが見えてきます。

では、次のAとBの「言い方」の違いによって、比較してみましょう。

	A	B
言い方	「田中さんが来たよ」	「田中さん（様）が <u>いらっしゃいました</u> 」
敬意表現	なし	あり
人間関係	相手を立てるべき人と捉えていない	相手を立てるべき人と捉えている
使い方	友人や家族など親しい間柄で使う表現。 ⇒ 私的な場で使う	相手に対して、敬語を用い、敬意を表す丁寧な表現 ⇒ ビジネスや公式の場で使う

話し手にとって「田中さん」はどのような関係の相手だと思いますか？

☆ 田中さんが自分の友達や極親しい人だとしたら…

Aの言い方でも間違いではない。

☆ 田中さんがお客様や目上の人だとしたら…

Aの言い方では、田中さんは、話し手が自分のことを『敬語を使わなくてもよい相手である』と捉えられていると感じ、話し手のことを馴れ馴れしく、礼儀知らずな人だと思ってしまう。

このように、敬語を用いるか、用いないかによって、相手をどのように捉えているかが分かります。
誤った使い方をする、話し手が意図していない人間関係が表現されることになるので注意が必要です。

相手との関係による言葉遣いの違い

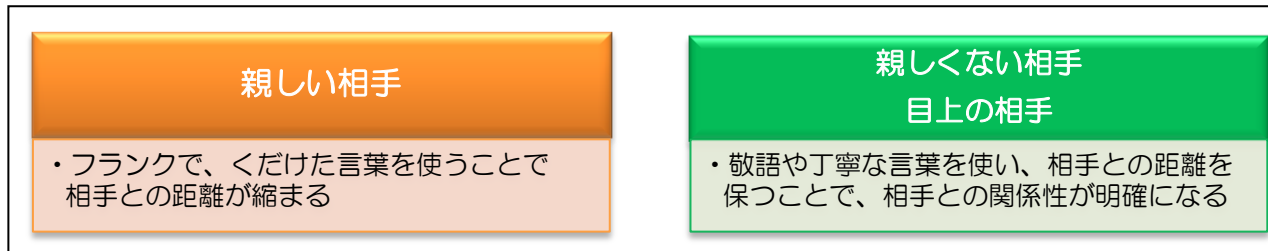
普通の言い方 (学生・友人同士・家族など)	丁寧な言い方 (会社の先輩・同僚など)	最も丁寧な言い方 (上司・お客様・取引先など)
あっちで聞いてくれる？	あちらで聞いて頂けますか？	あちらでお聞き願えますでしょうか？
どうする？	どうしましょうか？	いかがなさいますか？
誰？	どなたですか？	どちらさまでしょうか？

3. 自分と相手との距離を調節する

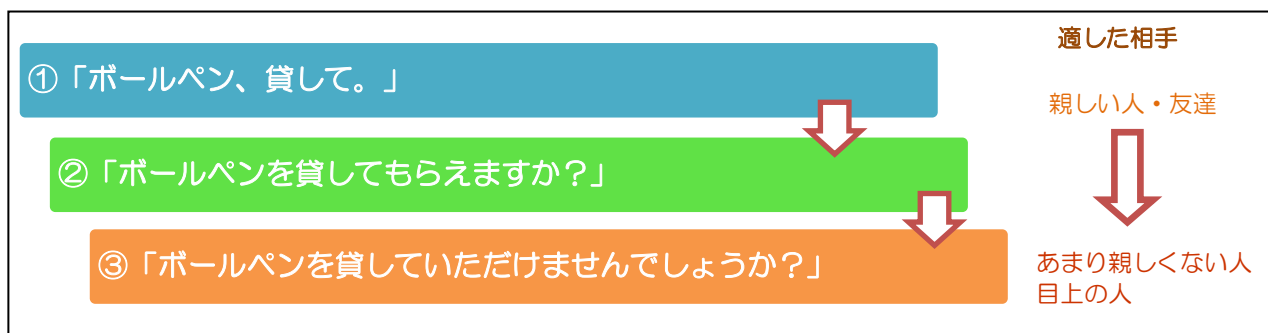
私たちは、相手との親密度によって言葉を選んでいきます。例えば、同級生にいつまでも敬語を使っていると、堅苦しく感じ、相手との距離がいつまでも縮まらず、親しくなりにくいことがあります。

職場の同僚や先輩とは、職場（公式な場）では、丁寧な言葉を使うのが基本ですが、職場を離れたとき（私的な場）では、少しでもけた表現も加えると、距離が縮まり、親交を深めることができます。

ただし、上司との距離を縮めるためにぐけた言葉を使うのは、敬意や配慮が足りず、常識が疑われます。仕事の後のお酒の場や、親睦を深めるための会であっても、ぐけすぎないように注意が必要です。



相手との距離による言葉遣いの違い



①は、あまり親しくない人や、目上の人には失礼。

③は、丁寧ではあるが、親しい人に対しては、少し固い表現。

ポイント

敬語の役割

- ① 敬語は、**コミュニケーションを円滑にし、人間関係を構築する**役割を果たしています。
- ② 相手や周りの人、その場の状況に対する話し手の気持ち（敬い・謙り・丁寧さ）を表現する役割があります。
- ③ 人間関係やその場の状況を踏まえ、「敬語を使うか、使わないか」、また、「どのような言葉遣いや表現がふさわしいか」、その人がその都度、主体的に選択し、判断して表現されるものであり、『**自己表現**』としての役割もあります。

3. 敬語を使うときのポイント

私たちは、自分の意思や感情を人に伝えるとき、その内容を直接伝えるのではなく、相手や周りの人との人間関係・社会関係によって言葉を使い分けています。

敬語は、良好な関係を構築し、維持するために不可欠な表現です。『公式で改まった場か』、『私的でくつろいだ場か』など、その場の状況に応じて、ふさわしい表現を使い分けることで、より良い人間関係を広げていくことができます。

大前提として、『**相互尊重**』が基盤となっていることを忘れないようにしましょう。

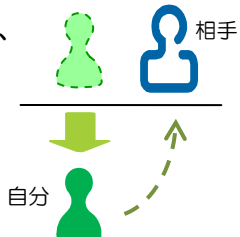
敬語をマスターするには…

- ① 敬語を正確に覚える。
- ② **相手や話題の人物と自分自身の関係性、位置づけを正しく認識できるようにする。**
- ③ **その場の状況**に応じて、適切な表現を選択できるようにする。
- ④ 日頃から繰り返し使って、慣れる。

実践していくことで、自然に言葉が出てくるようになります。



4. 敬語の種類

尊敬語	謙譲語	丁寧語
相手や話題に出てくる第三者の行為・物事・状態に対して、相手を立てて、敬意を表す言葉 ⇒ 相手側に対して使う	自分側の行為・物事などを謙ること、相手側又は第三者を立てて、敬意を表す言葉 ⇒ 自分側の動作に使う	行為・物事を丁寧に言うことで、相手に敬意を表し、丁寧にしたり、上品にする言葉 ⇒ 立場に関係なく使える
相手側に対して、尊敬語を使うことにより、相手を高める 	謙譲語を使い、自分や身内を謙ること、相手を高める 	相手を高めたり、自分が謙ったりするのではなく、言葉を丁寧にする
◆お客様や上司に直接話しかけると ◆お客様や上司のことを話題にする	◆自分のことをお客様や上司に話すとき ◆自分の家族のことを第三者に話すとき ◆自社のことや自社の社員のことをお客様に話すとき	◆(相手との立場に関係なく)丁寧に言うとき
●1 動詞 + 「れる」「られる」 (助動詞) 例 話す⇒話<u>される</u> 受ける⇒受け<u>られる</u> ●2 「お(ご)～になる」 例 話す⇒お<u>話になる</u> 出席する⇒ご<u>出席になる</u> ●3 特定の言葉に言い換える (特定の動詞に対応する尊敬表現専用の言葉) 例 言う⇒お<u>っしゃる</u> 食べる⇒召<u>し上がる</u>	●1 「お(ご)～する」 「お(ご)～いたす」 例 送る⇒お<u>送りします</u> 案内する ⇒ご案内<u>いたします</u> ●2 「お(ご)～申し上げる」 例 お願いする ⇒お願い<u>申し上げます</u> 連絡する ⇒ご連絡<u>申し上げます</u> ●3 「お(ご)～いただく」 例 使う⇒お<u>使いいただく</u> 紹介する ⇒ご紹介<u>いただく</u> ●4 特定の言葉に言い換える (特定の動詞に対応する謙譲表現専用の言葉) 例 拝見する 申す	●1 丁寧語 語尾に「です」、「ます」、「<u>ございます</u>」をつける 例 こちらが会議の資料<u>です</u> 私が連絡<u>します</u> 担当の林で<u>ございます</u> ●2 美化語 (文頭に「お」「ご」を付ける) 例 お酒 お食事 お知らせ ご報告 ご案内 ご家族

尊敬語・謙譲語・丁寧語一覧

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
する	なさる される	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
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	お聞きする 伺う 承る 拝聴する	聞きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
行く	いらっしゃる おいでになる	伺う 参る	行きます
来る	いらっしゃる おいでになる お見えになる お越しになる	参る	来ます
食べる	召し上がる	いただく	食べます

敬語を完璧に使うことができて、言葉に心を込めず、用件だけを伝えていたのでは、事務的で冷たい印象を与えてしまい、本来の敬語の役割を果たすことはできません。

敬語もマナーと同じで、ただ「知っている、使える」ということだけでなく、相手に対する心配りの表現として、正しい使い方を理解することが重要です。