

敬語力
トレーニング



Vol.1

まずは敬語を知ろう編



この講座の特徴

敬語は、社会人同士のコミュニケーションに欠かせない言葉遣いです。会社に入ると、仕事によって「業界用語」がありますが、敬語は、ビジネスに携わるすべての人にとっての「共通語」のようなものです。ですから、敬語を身に付けると、面白いほど対人関係がスムーズになります。それはつまり、仕事がしやすくなるということです。

本講座『敬語カトレーニング』は、「まずは敬語を知ろう編」(vol.1)と、「今すぐ使える編」(vol.2)の2冊のテキスト、そしてワークブックで構成されています。

vol.1では、敬語の基本を一から学びます。具体例で登場するのは、みなさんと同じような若いビジネスマンと、それを取り巻く大人たち。実際に仕事の現場でありそうなことを話しているので、学校で敬語を習ったときより、だいぶピンと来るのではないかと思います。

各セクションの始めには《学習のPOINT》を挙げ、そのページで学ぶことが簡単にまとめてあります。このポイントは、その後続く《場面》例と、その《解説》のまとめになっています。そして、各セクションの最後にある《こう覚えよう》は、その単元で学んだ内容の一番の勘どころです。敬語を要領よく理解するのに役立つ、便利なヒントとして活用してください。

vol.2は、より実践的な応用編です。仕事でよくある場面設定で、敬語の実際の使い方をトレーニングします。相談、確認、断りといった「目的別」の敬語の使い方から、「電話対応」、「先輩・上司」や「取引先」向けの敬語、そして、ビジネスでの「メール」の書き方まで、実用性の高い敬語を、練習問題などをおこないながら身に付けていきます。

幅広いシチュエーションを具体的に学ぶことで、「この場合はこの言葉遣いをする」というセンスが磨かれます。ぜひ楽しく学んで、仕事に役立ててください。

敬語カトレーニング

Vol.1

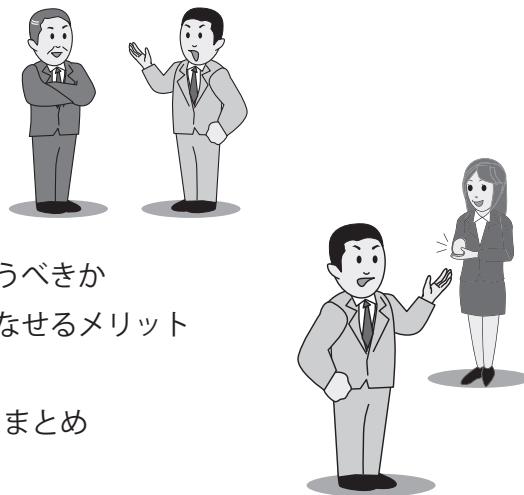
まずは敬語を知ろう編

CONTENTS

- 3 …… この講座の特徴
- 6 …… 学習の進め方(スケジュール帳)

1章 敬語の基礎知識

- 8 …… Study1 敬語とは何か
- 10 …… Study2 敬語は誰に使うべきか
- 12 …… Study3 敬語を使いこなせるメリット
- 14 …… Study4 敬語の種類
- 16 …… 1章「敬語の基礎知識」まとめ



2章 敬語を知ろう

- 18 …… Study1 「尊敬語」とは
- 22 …… Study2 「謙譲語」とは
- 26 …… Study3 「丁重語」とは
- 30 …… Study4 「丁寧語」とは
- 34 …… Study5 「美化語」とは
- 38 …… 2章「敬語を知ろう」まとめ
- 40 …… よく使われる敬語変換表

3章 丁寧すぎて間違いだらけ！ 敬語の誤用事例

- 42 …… Case1 身内を敬ってしまう敬語の誤用
- 46 …… Case2 「二重敬語」の落とし穴
- 50 …… Case3 まるで卑下 へりくだりすぎる謙讓語の誤用
- 54 …… Case4 「よろしかったですか？」は、マニュアル敬語
- 58 …… Case5 ごちゃ混ぜ敬語の実例
- 62 …… Case6 街に溢れる敬語の誤用事例



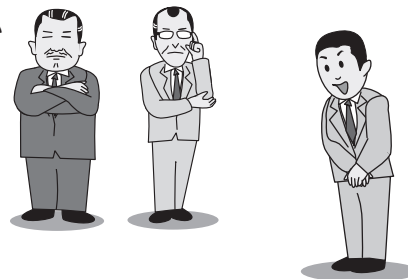
4章 間違えやすいビジネス敬語



- 66 …… 言い換え30選
- 72 …… ビジネス敬語変換表

5章 敬語にまつわる言葉遣い

- 74 …… Study1 敬語には調和が必要
- 76 …… Study2 敬語は統一して使う
- 78 …… Study3 ことわざ・慣用句は敬語化しない
- 80 …… Study4 敬語を使うべきでない対象



STEP
1

学習スケジュールを立てましょう

テキストの学習をはじめる前に、講座全体の学習スケジュールと、各章の学習日を決めましょう。下に項目ごとの学習予定日を記入する欄がありますので、ここに記入しておきます。

STEP
2

各単元の学習を進めましょう

テキストは全5章で構成されています。あらかじめ立てた学習スケジュールに沿って、無理のないペースで学習をおこなしましょう。

STEP
3

添削課題を提出しましょう

テキスト学習が終了したら、添削課題に取り組みます。すべての設問に解答し終わったら、期日までに提出してください。

	学習予定日	実施日
1章		
Study1	月 日	月 日
Study2	月 日	月 日
Study3	月 日	月 日
Study4	月 日	月 日
2章		
Study1	月 日	月 日
Study2	月 日	月 日
Study3	月 日	月 日
Study4	月 日	月 日
Study5	月 日	月 日
3章		
Case1	月 日	月 日
Case2	月 日	月 日
Case3	月 日	月 日
Case4	月 日	月 日
Case5	月 日	月 日
Case6	月 日	月 日
4章		
	月 日	月 日
5章		
Study1	月 日	月 日
Study2	月 日	月 日
Study3	月 日	月 日
Study4	月 日	月 日

1章 敬語の基礎知識



Study 1

敬語とは何か

学習のPOINT

- 敬語を使うと、お互いに安心できる
- 敬語は人間関係を円滑にするクッションの役割

敬語とは、話し相手の人や、話題にしている人を敬って使う言葉です。相手の立場を持ち上げたり、自分がへりくだったり、同じ物事を丁寧な言葉で表現したりします。敬語を使うと、普段、友人や家族と話すときは、かなりイメージの違う言葉遣いになります。社会人として、ぜひ身に付けたい言葉遣いですが、「ちょっと面倒くさい」「古くさい」といった印象を持つ人がいるのも確かです。若い人だと、敬語での会話に抵抗を感じる人が少なくないかもしれません。では、私たちがわざわざ敬語を使うことには、どんな意味があるのでしょうか。

場面▶1 あなたは、課長に連れられて、取引先の会社を訪ねています。初めて会ったその会社の部長は、自己紹介をしてから自分の趣味の話をして、あなたにもどんな趣味があるのかを尋ねてきました。

【初対面の部長との会話例】

部長……「私は体を動かすのが好きでね、
今も毎週のようにゴルフに行っているんですよ。
君には、どんな趣味があるのかな？」
あなた…「俺もスポーツは好きっすけど、どっちかって言うと音楽かな」
部長……「……（ムツとしている）」

敬語
を使うと

部長……「私は体を動かすのが好きでね、
今も毎週のようにゴルフに行っているんですよ。
君には、どんな趣味があるのかな？」
**あなた…「私もスポーツは好きですが、
どちらかと言うと趣味は音楽です」**
部長……「なるほど、何か楽器を弾いたりしているのですか？」

会話が成立する！

〈解説〉

私たちは、毎日、周りの人とコミュニケーションを取り合いながら生きています。表情や動作でも気持ちは伝わりますが、やはり、コミュニケーションの道具として一番便利なのは言葉です。

そして、普段あまり意識することがなくても、言葉には時と場合に応じた使い分けが必要です。例えば、若者同士の間では、仲間と似たような言葉遣いで話しているはずですが、他の人とあまりにも違う言葉遣いをする人がいたら、「なんか変なやつだな」と思われてしまうでしょう。

敬語もそれと同じで、社会人同士が話すときには、敬語で気持ちを伝え合うと、お互いに安心することができるのです。

友達のような言葉遣いは相手に警戒心を抱かせてしまう

私たちが敬語を使うのは、基本的に、知らない人や偉い人に対してです。なぜ丁寧な言葉や、敬意を示す言葉を使うのかというと、お客様や目上の人、年上の人などに、「私はあなたのことを尊重しています」という気持ちを伝えるためです。

取引先の人に親近感を持ったからといって、「今度、遊びに行かない？」と友達のような言い方をしたら警戒されてしまいます。

「一度お暇な折に、食事でもおつきあいいただけませんか」などと言うことで、かえって安心感を与えることができるのです。

敬語には、言葉そのものの意味に加えて、自分の立場をさりげなく表明し、相手に対する気持ちを示す役割があるわけです。

お互いにルールを守れば気持ちよく会話ができる

敬語は、言葉遣いの一つのルールとも言えます。ルールというものは、一種の制約でもあります。じつは相手との関係を円滑にするものです。

例えば、スポーツやゲームをするときにも、お互いにルールを知っていて、それを守るからこそ、伸び伸びと楽しむことができます。それと同じように、敬語が身につけば、社会人として伸び伸びとコミュニケーションを取ることができるわけです。

敬語は、日本語だけでなく、どの国の言葉にもあります。人間関係を円滑にするクッションになるからです。

こう
覚えよう

「敬語」とは、お互いに安心できる言葉遣いのルール



Study 2

敬語は
誰に使うべきか

学習のPOINT

- ・ 目上の人には敬語を使う
- ・ 取引先など外部の人には、特に丁寧な敬語を

相手を安心させる敬語は、聞いていて気持ちが良いものです。だからといって友達や家族にも敬語を使おうとする必要はありません。敬語は「礼儀」の一部なので、礼儀正しくすべき場面で使えばいいのです。では、どんな相手に使うべきなのでしょう。それが「目上」の人たちです。会社の人たちも多くは目上ですから、職場では敬語が基本です。また、あなたを取り巻く社会には、自分と同じ集団に属する「身内」の人たちと、それ以外の「外部」の人たちがいます。付き合いを円滑にするために、外部の人も目上と考えて、敬語を使います。

場面▶1 今日、あなたは、上司から命じられて、初めて担当する業務に当たりました。退勤時間になると、ロッカールームで、同じ課の女性の先輩がねぎらいの言葉をかけてくれました。どうやら、一日中あなたの仕事を気にかけて、様子を見ていてくれたようです。

【職場の先輩との会話例】

先輩……「今日の仕事は大変だったんじゃない？
私も初めて任せられたときは苦労したのよ」
何かわからないことはなかった？」

あなた…「けっこう手間取ったけど、なんとかね。
お互い下っ端だと苦労するよね～」

先輩……「……（ムツとしている）」

敬語
を使うと

先輩……「今日の仕事は大変だったんじゃない？
私も初めて任せられたときは苦労したのよ。
何かわからないことはなかった？」

あなた…「ありがとうございます。意外と手間取りましたが、
今日はなんとかできました。
わからないことが出てきたら、教えていただけますか」

先輩……「いいわよ。いつでも聞いてちょうだい！」

先輩も目上の人！

〈解説〉

敬語は、自分より目上の人に対して使う言葉です。目上とは、いろいろな意味で立場が上であることを意味します。

まず、年齢を基準にすると、年上の人はいずれもみな目上になります。学年が上だった先輩や、社会に出るまで見守ってくれた大人は、みな目上です。

次に、職場では、「肩書」と呼ばれる役職が、目上か目下かを定める基準になります。役職は、組織の中での役目や地位を示し、それぞれ序列が決まっています。序列が上の役職に就いている人が目上です。

例えば、部長は課長より目上、課長は係長より目上に当たります。そして、役職が同じでも、入社が早かった先輩は目上です。

目上の人には、「です、ます」などの敬語で話すのが基本です。例えば、上司や先輩に「あの書類はどこにあるかな？」と聞かれたとき、「ここだよ」とか「知らない」と答えるのは非常識です。「ここにありません」とか「すみません、私は存じません」と言うのが、正しい言葉遣いです。

たとえ自分より年下でも 上司なら目上の人になる

では、年齢と役職が逆転している場合は、どう考えたらいいのでしょうか。例えば、上

司があなたより年下だったときなどです。

その場合は、役職の方を年齢より優先させます。たとえ自分より年下でも、上司には丁寧な言葉で話しましょう。

反対に、年上の部下には、基本的に敬語を使う必要はありません。ただし、実際には、年上の部下には敬語で話す上司が少なくありません。その方が、お互いに気持ちよく仕事ができるからです。

お客様や取引先の方は 自社のトップより偉い

さらに、敬語は「外部」の人に対しても使います。お客様、取引先の人、それほど親しくない人などです。

仕事では、外部の人に使う敬語がとくに大事です。お客様や取引先の方は、敬語の序列はトップ。自社の社長より目上に当たるのです。

一方、自分の会社の人や家族は、あなたの「身内」ですから、外部の人と話すときは、身内のことに敬語を使わないのがルールです。

例えば、社内向けなら「山本部長がおっしゃってました」で正解ですが、取引先の人に対しては「弊社の山本が申し出ておりました」などと言い換えます。

こう
覚えよう

**「敬語」は目上の人を使う。
そして、外部の人が一番偉い**

Study 3

敬語を使いこなせるメリット

学習のPOINT

- 敬語は仕事上の人間関係を円滑にする
- 敬語は自分を守り、また売り込んでくれる

社会人は、「敬語ができて一人前」と言われます。そもそも敬語は学校でも習いますが、学生時代には使いこなすことまでは求められませんでした。では、なぜ社会人になると敬語を学び、上手く使いこなすところまで身に付けないといけないのでしょうか。敬語を使いこなせると、どんなメリットがあるのでしょうか。

社会人としての幅広い人間関係を良好にする

一般に、学生時代は人付き合いが狭く、同じ顔触れとの交友を深める時期です。特に意識して人脈を広げない限り、敬語の必要性を感じる場面はあまりありません。

ところが、社会人になると、さまざまな人と仕事を共にするようになります。失礼がないように一定の距離を保ちながら、不特定多数の人と良好な関係を続けていく必要があります。その幅広い人間関係を円滑にするのが敬語なのです。

あらかじめトラブルを防ぎ 身を守ってくれる

敬語のメリットの一つは、あなた自身の身を守ってくれることです。お客様の気分を損ねないため、あるいは上司との関係を悪くしないためには、相手に気遣いの伝わりやすい敬語が有効です。

例えば、会食に誘われたとき、「用事があ

るんで」と断るより、「ありがとうございます。あいにく予定が入っているので、今度また誘っていただけますか」と敬語で答える方が、相手は気を悪くしないはずです。

失礼を詫びたり、無理な仕事を断ったりするときにも、敬語はクッションとなって、あなたを守ってくれます。

あなたの好感度をアップし 自分を売り込む武器になる

そもそも敬語をうまく使いこなせると、あなたの印象が良くなり、好感度がアップするという大きなメリットがあります。

上司や取引先からは「信頼できそうだ」と評価してもらえます。プライベートでも「気遣いができる人」と思ってもらえます。

仕事や人間関係は、人を引きつける魅力を持っている人ほど、うまくいくものです。敬語は、そうした魅力の一要素なのです。



...よくある普通の会話を、敬語を使って印象を良くしよう

場面▶1 部長があなたに、声をかけてきました。当日に急に決まったお客様の接待に使える店を見つけてほしいとのこと。しかし、あなたは課長から急ぎの仕事を頼まれています。仕事を間に合わせるには、部長の依頼は断らないといけません。

【部長との会話例】

部長……「今日、お客様と急に食事をする事になってね。
君、いい店を探して予約してくれないか」
あなた…「マジっすか？ 忙しくて無理ですよ」

敬語
で印象UP

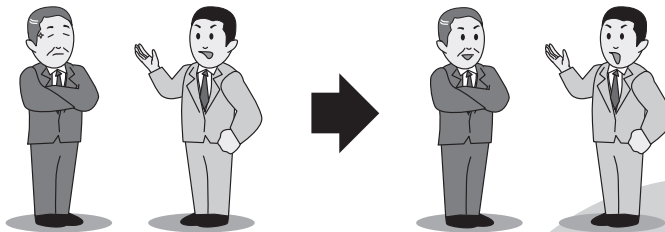
部長……「今日、お客様と急に食事をする事になってね。
君、いい店を探して予約してくれないか」
**あなた…「申し訳ございません。
急ぎで依頼を受けている作業がございまして。
課長と相談させていただけますか？」**

好印象!

〈解説〉

「マジ」「ヤバイ」などの若者言葉を仕事で使うのはNG。思っても口に出さず、敬語での表現を考えてから話しましょう。ここでは、断られる部長の気まずさを和らげるのがポイント。例では、まず謝り、そしてストレートに断らず「課長と相談」したいと申し出てクッションにしています。

きちんとした
敬語が話せると…



相手の反応も
違ってくる!

こう
覚えよう

「敬語」を使いこなせれば
自分の強い武器になる!