

7 言葉づかいのマナー ～社会人の言葉～

◎意思をスムーズに伝える（パターン別）

【お礼】

- 心から御礼申し上げます
- ご丁寧に、恐れ入ります
- お世話になりました、ありがとうございます
- お手数をおかけしました
- お忙しい中わざわざ・・・してくださいまして、ありがとうございます
- ごちそう様でした

【おわび】

- こちらの不手際（不注意）でした
- 申し訳ございません
- ご迷惑をおかけしました
- 深く反省しております
- おわびの言葉もございません
- 今後、十分に注意いたします

【お願いをする】

- 申し訳ございませんが、・・・
- 恐れ入りますが、・・・
- お手数をおかけしますが、・・・
- お忙しいところすみませんが、・・・
- ・・・していただけますか？
- ・・・していただけますか？

【苦情を伝える】

- すみませんが・・・
- 恐れ入りますが・・・
- 失礼とは思いますが・・・
- ご事情があることと思いますが・・・



◎よく使われる敬語表現

基本	敬語
だれ	どなた様
あの人	あの方、あちら様
どうですか	いかがなさいますか
いいですか	よろしいでしょうか
すみません	申し訳ございません
すみませんが	恐れ入りますが
知りません	存じません
わかりました	かしこまりました、承知いたしました

◎社会に出たときの「自称」と「他称」

自称（自分について）	他称（相手について）
わたくし、自分	〇〇様、あなた様
弊社、当社、小社、私ども	御社、貴社
おうかがい、お訪ね	お越し、ご来社
考え、私見	ご意見、ご意向
粗品、寸志	結構なお品

◎間違えやすい敬語

- ①「お客様がそう申しております」 → 「おっしゃいます」
- ②「〇〇先生に記念品を渡した」 → 「お渡ししました」
- ③「食べれないものはありますか？」 → 「お召し上がりいただけますか？」
（※「ら抜き言葉」）
- ④「明日は休まさせていただきます」 → 「お休みいたします」
（※「さ入れ言葉」）

◎尊敬語と謙譲語を正しく使う

【尊敬語】その動作をする人に対して敬意を表す

（例：お客様が食べる → お客様が召し上がる）

- ・食べる→お食べになる
- ・聞く→お聞きになる
- ・見る→ご覧になる
- ・相談する→相談なさる
- ・検討する→検討なさる

【謙譲語】その動作をされる人に対して敬意を表す

（例：先生に聞く → 先生に伺う）

- ・聞く→お聞きする
- ・尋ねる→お尋ねする
- ・話す→お話しする
- ・説明する→ご説明する
- ・する→して差し上げる、させていただく
- ・待つ→お待ち申し上げます

尊敬語, 謙譲語への変換

	尊 敬 語	謙 譲 語
言う		申す, 申し上げる
行く		
来る		
いる		
帰る	お帰りになる	失礼する, おいとまする
知る	ご存じ	存じ上げる
与える	くださる	
見る		
食べる		

◎練習問題

1. 初めて実習先を訪れたときの挨拶
2. 毎週, 実習先に着いたときの挨拶
3. 与えられた仕事(掲示物の作成)が完了したとき, 担当の方に対する報告
4. 仕事を与えられたが理解できず, もう一度説明してほしいとき
5. 実習先を退出するときの挨拶
6. 昨日のつくばね学で, お世話になっている〇〇保育園にファイルを忘れて帰ってしまいました。今日取りに行きたいとの電話をかけるとき, 電話口でどのように話せば良いでしょうか。
 - ① 保育園に電話がつながり, 担当の〇〇先生につないでもらうまで
 - ② 〇〇先生と電話がつながったとき

◎気をつけたい態度

1. 腕組み … 相手を警戒，拒絶するポーズです。偉そうにも見えます。
2. 足組み … 偉そうに見えます。相手を敬う気持ちに欠けます。
3. 書類を投げて渡す
4. 返事をしない，返事が小さい
5. ひそひそ話をする，筆談をする
6. 挨拶をしない，挨拶の声が小さい
7. 頬杖ほおづえをつく
8. 背筋が伸びていない
9. ダラダラ歩く，ダラダラ行動する
10. 呼ばれてもすぐに来ない，反応しない

●その他に自分が思いつく「気をつけたい態度」を考えてみよう。

◎簡単にできる気配り

1. 大きな声ではっきりと挨拶をする
2. 笑顔で明るく対応する
3. 相手に聞き取りやすい声でわかりやすく話す
4. 立ち止まってからお辞儀をする
5. 書類は両手で受け取る
6. 相手の方に向けて書類を渡す
7. 課題等の提出期限を守る（より早く提出する）
8. 報告や相談をまめにする

●その他に自分が思いつく「簡単にできる気配り」を考えてみよう。