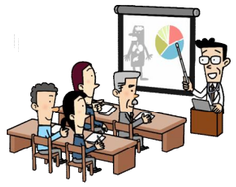
⑥ ビジネスの基本フレーズ

▶会話の基本フォーム

基本用語	使用例
いらっしゃいますか	○○様はいらっしゃいますか ご本人様でいらっしゃいますか
でございます	こちらが担当の○○でございます
させていただきます	ご確認させていただきます
かしこまりました	はい、かしこまりました
ください（ませ）	少々お待ちください（ませ）
よろしいでしょうか	お探しの品はこちらでよろしいでしょうか

▶会話の基本フレーズ例

あいさつする	いつもお世話になっております。 ご無沙汰しております。 いらっしゃいませ。 （大変）お待たせいたしました。
承知する	承知いたしました。／かしこまりました。 承りました。 それで結構でございます。
感謝する	（誠に）恐れ入ります。 （非常に）ありがたく（うれしく）存じます。 おかげさまで○○できました。ありがとうございます。
謝罪する	（気がつきませんで・至りませんで） （誠に）申し訳ございません。 （大変）失礼いたしました。 （甚だ）ご迷惑をおかけいたします。
依頼する	お手数（恐縮）ですが○○していただけますか。 申し訳ありませんが○○をお願いできますか。
質問する	少々お伺いしたいことがあるのですが。 どのようなご用件でしょうか。
確認する	もう一度おっしゃっていただけますか。 （こちらで）よろしいでしょうか。／ いかがでしょうか。
断る	（非常に・誠に）残念ですが、○○いたしかねます。 あいにくですが、私の一存では決めかねますので （上司と相談のうえ・・・）
答えられない	（勉強不足で申し訳ありません）わかりかねますが。 存じませんので、お答えいたしかねます。
反論する	ごもっともですが（おっしゃるとおりですが）・・・ 申し上げにくいのですが（お気持ちは察しますが）・・・
辞去する	本日はお忙しいところをお邪魔いたしました。
名刺をいただく	（お名刺）頂戴いたします。
名前を尋ねる	大変失礼ですが何とお読みするのでしょうか。
時間をいただく	お手すきでしたら（ ご都合がよろしければ ）少々お時間 をいただけないでしょうか。



栄養バランスを考えるとやはりホウレンソウが必要と言えます！

やっぱりホウレンソウは大切です

鉄分補給の話ではない。仕事 をするうえで「情報」がいかにに大切で、扱いに注意が必要かという話。
情報収集・提供においてもマナーが問われる。

○「情報」をもらった場合、プラスであれマイナスであれお礼の言葉を忘れないこと。「情報」＝忠告（心配している）と言う場合も。

○上司（ 同僚 ）に情報や資料を提供する場合には、「 ご参考までに 」と伝えて渡す。自分の意見と事実（情報）を混同しないこと。

○社外の取引先に情報を提供する時は事前に直属の上司に相談すること。
情報のやり取りに限らず、相互の報告（**ホウ**）・連絡（**レン**）・相談（**ソウ**）がスムーズな人間関係につながります。



このホウレンソウベリーグッド！

あしたをつかむ

ビジネスマナー

ハローワークおおすみ

敬語編

メニュー

① 「敬語が苦手」という方へ
② 敬語の基本とポイント
③ 頼み方・断り方・謝り方のマナー
④ 「クッション言葉」の効用
⑤ 間違いだらけの敬語づかい
⑥ ビジネスの基本フレーズ

どうぞ



このリーフレットをキッカケに敬語の再点検をして頂き、是非みなさまのご就職にお役立てください。

① 敬語が苦手という方へ

常識だけど差がつく敬語

敬語を使いこなすことは、社会生活・職業生活において常識に属することです。しかし、就職するうえで、差がつきやすいのも「敬語」です。面接では「友達みたいに会話がはずんだのに、採用にはならなかった」という話をよく聞きます。採用担当者としては人柄を見るために本音を聴くと同時に、緊張した場面でも常識的な敬語が使えるかもチェックしていたはずです。「より良い人材を確保したい」と同時に入社後のトラブルを避けたいのが採用担当者の本音です。

敬語は人間関係の潤滑油

確かに、敬語を完全にマスターしようと思えば大変です（あらゆる言語の習得には完璧主義は禁物です）。それだけに、爽やかに敬語を使いこなせることは相手に好印象を与えます。採用後の職場の人間関係をスムーズに保つためにも敬語は大切です。接客や訪問などの際は、相手から見れば会社を代表していることになります（「私は新入社員だから」は通用しません）。面接に受かるための敬語でなく、人間関係の潤滑油としての敬語を日頃から使えるようにしましょう。

節度＋心配り＝敬語＋α

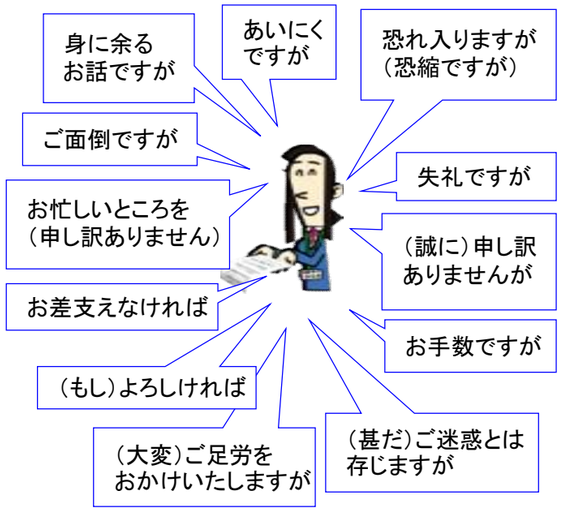
「慇懃無礼（いんぎんぶれい）」という言葉があります。何事もやり過ぎはよくないということです。敬語の使い方に限らず、ＴＰＯをふまえないとスムーズな人間関係は築けません。本当のＴＰＯは服装やメガネの使い分けだけではありません。相手の状況に応じた心配りをし、一定の節度を保ちつつも、いかに柔軟な対応ができるかということで、敬語やビジネスマナーのベースにあるのもそういった考え方（文化）だと思います。形を覚えながらエッセンスをつかみ取りましょう。

敬語のススメ

「形ではなく心」だとは言いましたが、形にも意味があり、「形ではない心」に到達するためには形から入ることも大切です。「形」の中に宿っているものに気づき、敬語やビジネスマナーをある程度マスターすれば自信もつきます。日常に追われ、無意識の内に周囲に不快感を与える言動やマナー違反をしていないか？　時には自分自身を振り返ってみることも必要です。このリーフレットをきっかけに敬語の使い方も含めたより良いコミュニケーション方法等を学ぶための本を探してみてはいかがでしょうか。

④「クッション言葉」の効用

条件反射的に「いや～」「エッ」と言ってしまうと相手によい印象を与えない結果になってしまう。断るべきことは断るにしても、ワンクッション置き、適切な表現を考える。即答しない（できない）という選択もある。依頼する場合も、同様の配慮が必要。



断り方のマナー

「断る」という行為はなかなか難しい。断り方一つで問題がこじれたり 、 逆に毅然と（ かつ丁寧に ）断らなかったために無用のトラブルを招くことも。

■ 断りの言葉は、誠意を込めて「申し訳ありません」と頭を下げる。「私どもの力不足で」など相手の責任ではないというニュアンスを伝えることが有効な場合もある。

■ まずは相手の話をよくよく聴くのが肝要と言える。話を聴いてもらえたと感じることで興奮が収まることもある。そもそも、相手の不満（ニーズ）を理解することなく平謝りすれば何とかなるのではと考えること自体が相手に対して失礼。

謝り方のマナー

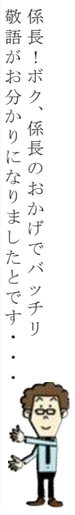
▼ たとえ自分のミスではなくても、相手にとっては関係ない。会社を代表して謝る気持ちで姿勢を正し、恐縮を態度・言葉で表す。

例：「大変申し訳ございません」（首だけ曲げるは×ハツキリと謝意が相手に伝わるように）。

※ 「 失礼があったそうで 」では「他人ごと」と考えていると思われてもしかたない。「自己保身」だけの人間と思われると信頼関係は築けない。

⑤ 間違いだらけの敬語づかい

×（Bad）	○（Good）	解　説
（社内の）担当に伺ってみます。	担当に確認いたします。	自分側の人間に謙譲表現である「 伺う 」を使用するのは不可。
（自社の）社長がご説明になります。	この件につきましては、社長の○○がご説明申し上げます。	自分の上司でも、来客に対しては謙譲語を使用する。
ご利用されるのは今回が初めてですか。	私どもをご利用いただくのは、今回が初めてでいらっしゃいますか。	「 私ども 」「 いただく 」「 ～でいらっしゃいますか」がより丁寧。
足下にご注意してください。	お足下にご注意ください。	相手の足下には「お」が必要。相手の行為に謙譲「ください」は×
わかりました。他にありますか。	承知しました（かしこまりました）。他に何かございませんか。	「わかりました」×「承知しました」が○「ございませんか」で丁寧に。
なるべく早くお召し上がりになってください。	なるべく早く召し上がってください。	「お」＋「 尊敬語 」＋「になる」は重すぎるので「お」「になる」を省く。
お飲み物はどちらにいたしますか？	お飲み物はどちらになさいますか？	「いたす」は「 する 」の謙譲語。選ぶのは相手なので尊敬表現で。
□□課長の意見を教えてもらえますか。	この件について□□課長のお考えをお聞かせ願えませんか。	教を請うのだから、「お」をつけ、「もらう 」も尊敬表現で。
お客様がおいでになられました。	お客様がおいでになりました。	二重敬語はかえって聞きづらい。スッキリとした表現も必要。
（上司に）そろそろ参りましょうか。	そろそろお出かけになりませんか。	目上の人を含む行動に謙譲表現の「 参る 」は使わない。
（社内の）課長、○○工業から電話です。	課長、○○工業様からお電話です。	相手に聞こえないからといって、敬称や丁寧語「お」を省略しない。
△△課長、（直属の）××課長がおっしゃるには・・・	□□課長、（直属の）××課長が「 ・・・・・ 」と申しておりますが	直属の課長の言葉を他部署の課長に伝える場合は謙譲語で。
（直属の）部長、××課長が「 ・・・・・・ 」と申しておりますが	（直属の）部長、□□課長がおっしゃるには・・・・	他部署の課長の言葉を直属の部長に伝える場合は尊敬語で。



② 敬語の基本とポイント

そもそも「敬語」とは？

敬語とは、相手に対する敬意をあらわすための言葉で、「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」の3種類がある。「尊敬語」と「丁寧語」は相手や相手の動作に対して敬意を表し、かつ、それを丁寧に表現する言葉である。これに対して、「謙譲語」は自分や自分の動作をへりくだって表現することで、間接的に相手への敬意を表現する。日常では、これを混同している場合も多く、この使い分けがキチンとできていると相手によい印象を与えることにつながる。

呼称の使い分けに注意！

① 自分の言い方
「わたくし」が基本。「あたし」「わたし」「ぼく」は通用しない（学生気分が抜けていないと思われる）。自社の呼称も「わたくしども」「当社」「弊社」などと言う。「ウチ」は通用しない。

② 相手への言い方
役職のない先輩や同僚へは「さん」付けし、上司には役職名で呼ぶ(役職自体が敬称)。ただし、社外の人に対して社内の人の名前を言う場合には、敬称等はつけない。なお、社外や目上の人へ「 あなた 」「 きみ 」「 おたく 」等はタブー。「○○様」と丁寧に。社名に対しても同様に様をつけるか、御社・貴社など敬意を表す。

「お」と「ご」は適度に

敬語には「お」や「ご」を付けるものが多い。ただし、何でもかんでも付ければよい訳ではなく、次のような場合につける。

① 相手の品物や動作を表す場合　例：「お手紙」「ご意見」 ※ ただし、ペット等にまで付けるのは過剰である。
② 自分の行為が相手に及ぶ場合　例：「お願いします」「ご報告いたします」 ※ 相手に対する自分の動作に付けて謙譲を表す。自分が自分に行う時はつけない。「します」を「いたします」でより丁寧な表現になる。
③ 慣例となっている場合　例：「おはようございます」「お疲れさまです」「ご苦労さま」「ご飯です」 ※ トイレやコーヒー等の外来語には本来は付けない。

③ 頼み方のマナー

【 教えを請う 】

「ご都合のよい時に５分程お時間を頂けませんか」と、まず相手の都合を第一に考える。緊急であっても、「お忙しいところすみません」等一言添える。できれば、事前に問題点を整理（箇条書にする等）しておくこと。

例 ：「 お電話で（ 誠に ）申し訳ございません 」
「今ご都合はよろしいでしょうか」「さっそくですが」

【 協力を依頼 】

時と場合により上司（同僚）の応援が必要。書類で、電話で、会ってと「こと 」の重要性・緊急性を考え、手段を選ぶこと。（部下であっても）押し付けがましい、身勝手と思われないよう相手の意見・状況も十分に聴く姿勢が大切。

話し方５原則

平　易：専門用語を多用せず、理解しやすい
面白い：ユーモアを交え、相手の興味を尊重
爽やか：場が和む会話のｷｬｯﾁﾎﾞｰﾙで、笑顔
誠　実：嘘や尾ひれをつけず、自分の言葉で
ＴＰＯ：時・場所・場合に応じて、節度を守る

話しベタ５原則

暗　い：グチや否定的な話をネチネチ暗く話す
大げさ：脚色を交え、自慢話のオンパレード！
小さい：みみっちい話を小さな声で、語尾も・・
威張る：大声で威嚇し、そっくり返って、見下す
独善的：決めつける。「っていうか」を連発する