



ひとり親家庭にエールを届ける

YELLながさき通信

長崎県ひとり親家庭等自立促進センター

2017年5月

No.24

特集 知っておきたいビジネスマナー『敬語の基本』

■敬語の基本



社会人として、ぜひとも身に付けておきたい敬語の使い方。普段仕事で使っているけれど、使った後、「あの言葉遣い、正しかったのかな…？」と不安になることがあります。正しい敬語を身に付けるとより円滑な人間関係や信頼関係を築くことができます。

そこで今回は、社会人として身に付けておきたい「敬語の基本」をご紹介します。

◆敬語の使い方

一般的に敬語は、尊敬語、謙譲語、丁寧語という3つの種類に分類することができます。基本をおさえ、状況に応じた敬語を使いこなせるようにしていきましょう。

◎尊敬語

目上の人の行動に対して使う表現です。使う対象は、取引先の方、社内の上司、先輩などがあたります。目上の方の行動に対して使う表現ですので、相手の動作や状態に対し「れる」、「られる」などの言葉を付け加える事で用います。また、動詞に「お」、「ご」を使用する場合は、「れる」、「られる」は使用しません。例えば、「お帰りになりました」は間違いで「お帰りになりました」となります。

◎謙譲語

自分の行動に対してへりくだって使う表現です。使う対象は、自分、自分の家族などがあたります。例えば「尋ねる」を謙譲語で表現すると「伺う」になります。

◎丁寧語

上下関係に関係なく使う表現です。丁寧な表現を使う事で相手への敬意を表します。「です」「ます」「ございます」が丁寧語の基本になります。

◆ 敬語の例 ◆

基本形	尊敬語	謙譲語	丁寧語
行く	いらっしゃる	参る・伺う	行きます
言う	おっしゃる	申す・申し上げる	言います
する	なさる・される	いたす	します
食べる	召し上がる	いただく・頂戴する	食べます
来る	いらっしゃる、おいでになる、見える	参る	来ます
いる	いらっしゃる、おいでになる	おる	います
伝える	お伝えになる	申し伝える	伝えます

◎気を付けて欲しい二重敬語

ひとつの言葉に敬語をかさねる二重敬語は、言葉として過剰な印象になってしまい、耳障りな感じを与えてしまいますので注意が必要です。

例) ・ご覧になられますか → ご覧になりますか ・おいでになりました → おいでになりました

◆ビジネスシーンで用いる敬語

次は、ビジネスシーンで良く用いられる敬語について、ご紹介します。

◎電話対応の場合



「お世話になっております」…挨拶や名前をいった後によく使います。

「あいにく席を外しております」…もし、不在の場合でも直接的に「いません」とは言いません。

「少々お待ちください」…電話を代わる時など、少し待ってもらうときに使います。また、相手は、「御社/貴社（尊敬語）」自社は、「弊社（謙譲語）」になります。それから、自社の職員に敬語は使いません。

◎話しかける場合

「お忙しいところ失礼いたします。」「今、お時間よろしいでしょうか。」など、相手の都合に配慮している気持ちを伝えた上で、話し掛ける事を心がけてください。

◎意見を聞く場合

「いかがでしょうか。」…上司または目上の人に提案がある場合。

「いかがなさいますか。」…上司または目上の人の上の要望を確認する場合。

「いかがいたしますか。」…上司または目上の人に、自分がどうすればよいか相談する場合。

正しい敬語は、一朝一夕では身につけません。仕事上だけでなく普段の生活の中でもきちんとした言葉遣いで話すように心がけてください。言葉遣いは、『心遣い』。大切なのは、相手を敬う気持ちを持つということをお忘れないようにしましょう。

■自立のためのエール！

パソコン講習会開講 受講生募集中！

ひとり親家庭の母・父または寡婦の方において、パソコン講座を開講しています。今回の講座は、ご自身でスケジュールを組んでいただく形での講習会です。そのため、ご自身のスキルと進捗度に合わせた受講が可能となっております。

- ◆ 受講料 無料(ただし、「テキスト代および」受験料のご負担あり。)
※受講終了後、ご希望の資格試験を受験して頂きます。
※テキスト代・受験料につきましては、お問い合わせください。



◆ 会場

パソコンくらぶ 時津教室（長崎県西彼杵郡時津町浜田郷 626-3 ☎095-882-3186）

【研修日時】全15回（1回60分）の受講となります。曜日・時間は要相談

【資格】日商PC検定試験ベーシック（文書作成）および3級（文書作成・データ活用）
パソコン技能検定Ⅱ種3級

◆ 申込方法及び申込先（問い合わせ先）

※受講を希望される方は「YELLながさき」までお問い合わせください。申込書類一式をお送りいたしますので、ご記入の上ご返送ください。※託児あり（必要な方は申込時にご相談ください。）

発行

長崎県ひとり親家庭等自立促進センター（YELLながさき）

〒852-8108 長崎市川口町 13-1 長崎西洋館 2階 長崎県総合就業支援センター内

TEL 095-813-0800 FAX 095-848-1112 ホームページ <http://www.yell-nagasaki.jp>

運営主体：一般社団法人 ひとり親家庭福祉会ながさき