

実務情報 SERIES

2021
5



使わないように注意!

間違いやすい
「ビジネス敬語」を
チェックする



はじめに

ビジネスにおいて、敬語は欠かせないものです。社内・社外を問わず、敬語を使いこなせることが求められます。

敬語は、その人がもっている常識や教養を表わします。それだけに、敬語を上手に使えなかったり、間違えたりすると大きなイメージダウンになります。

特に、テレワークの普及により、メールやチャットなどの文字のやりとりが増え、敬語で文章を書く能力がいっそう求められるようになりました。またオンラインミーティングでも、画面に映る範囲が制限される分、言葉遣いに注意が向きますし、発言がそのまま録画・録音されることもあり得ます。直接の会話なら多少言葉遣いがおかしくても聞き流してしましますが、記録に残るのであればきちんとした敬語を使う必要があるでしょう。

敬語の基本を学び、間違いやすいポイントを押さえておけば、正しく使えるようになります。敬語に自信がもてれば仕事がスムーズに進み、評価も高まることでしょう。ぜひこの機会に、敬語力をアップさせてください。

〔執筆〕

株式会社スピーキングエッセイ
取締役講師代表

大嶋 利佳

おおしま りか 研修講師。ビジネスコミュニケーション全般を指導分野とする。自治体官公庁、企業、各種団体等での指導実績多数。著述家としても活動し『闘う敬語 仕事の武器になる「敬語入門」』（プレジデント社）、『即効！ 成果が上がる話し方の技術』（明日香出版社）など著書多数。

実務情報 Series CONTENTS

使わないように注意！

間違いやすい「ビジネス敬語」をチェックする

第1章	知っておきたい敬語の基本	3
第2章	気をつけよう！ 間違い敬語とおかしな言葉遣い	7
第3章	シーン別の注意ポイント	10
	・顧客との面談、オンラインミーティング	
	・職場の固定電話	
	・顧客へのメール	
	・チャットメッセージ	

第1章

知っておきたい敬語の基本

まずは基本の3分類を押さえよう

一口に敬語と言いますが、大きく次の3つの種類に分けられます。「丁寧語」「謙譲語」「尊敬語」です。それぞれの使い方について解説します。

●丁寧語

ものごとを丁寧に、節度のある印象で伝えたいときに使う言葉です。

語尾を「～です」「～ます」あるいは「～ございます」とすれば、丁寧語になります。また、名詞に「お」や「ご」をつけるのも丁寧語の1つです。

- ・「水を飲む」
- 「お水を飲みます」
- ・「受付は入口にある」
- 「受付は入口にございます」

●謙譲語

自分や自分の身内に関する動作や事柄を表現するために用います。

「謙譲」とは、自分は控えめにして何事も相手に譲る態度を意味します。

謙譲語を用いることで、相手の立場を尊重し、敬意を払う気持ちが伝わります。

- ・「受付は私がします」
- 「受付は私がいたします」
- ・「うちの会社の担当者は会場にいます」
- 「弊社の担当者は会場におります」

図表1 動詞の基本形と謙譲語

パターン	基本形	謙譲語
違う形にする	する	いたす
	いる	おる
	見せる	お目にかける
「お（ご）～する」の形にする	持つ	お持ちする
	作る	お作りする
	説明する	ご説明する

動詞の基本形と謙譲語には、図表1のような関係があります。

「言う」→「申す／申し上げる」、「行く」→「伺う／参る」など、複数の謙譲語表現をもつものもあります。

●尊敬語

相手や相手の身内に関する動作や事柄を表現するために用います。

謙譲語が、自分を控えめにすることで間接的に相手を高めて敬意を示すものであるのに対し、尊敬語は直接的に相手に対する敬意を表現します。

- ・「開会挨拶は田中さんがします」
- 「開会挨拶は田中様がなさいます」
- ・「おたくの会社の人は控室にいます」
- 「御社の方は控室にいらっしゃいます」

動詞の基本形と尊敬語には、次図図表2のような関係があります。

また、基本形に「～（ら）れる」をつける

ことによっても尊敬語になります。

- ・「言う」→「言われる」
- ・「読む」→「読まれる」

複数のパターンで変化する動詞もあります。

- ・「来る」→「おいでになる／お越しになる／いらっしゃる」

私たちは、この3種類の敬語を適時組み合わせ、使い分けながらコミュニケーションをとっています。この区別があやふやだと、間違いが起こりやすくなり、「敬語は複雑でわかりにくい」という苦手意識が抜けません。

特に尊敬語と謙譲語については、しっかりと使い分けられるようにしましょう。

図表2 動詞の基本形と尊敬語

パターン	基本形	尊敬語
違う形にする	言う	おっしゃる
	いる	いらっしゃる
	する	なさる
「お(ご)～になる」の形にする	見る	ご覧になる
	読む	お読みになる
	待つ	お待ちになる

より正しい理解のための敬語5分類

5分類は、「丁寧語」が「丁寧語」「美化語」に、謙譲語が「謙譲語Ⅰ」「謙譲語Ⅱ」に分けられたものです。

●美化語

先に丁寧語について、語尾を「～です／ます」「ございます」にするもの、そして名詞につける「お」「ご」があると述べました。

この「お」「ご」について特に「美化語」という名称で分類します。例としては「お水」

「お米」「お電話」「ご挨拶」「ご連絡」などがあります。

美化語の特徴は名詞の前につくこと、そして人間関係に関わらず、自分にも他人にも使えることです。尊敬語と謙譲語は、動作や事柄が自分のものか、相手のものかで使い分けられますが、丁寧語とそこに含まれる美化語にはその区別はありません。

たとえば、「私からお電話でご連絡します」と言うこともできますし「お客様からお電話でご連絡があります」と言っても構いません。

まれにこの点を理解せず、『お』や『ご』がついた言葉は敬語なのだから、自分に使ってはいけない」と勘違いをしたり、「自分がかかる電話に『お』をつけてもよいのか」と悩んだりしている人がいます。美化語を理解していれば、こうした間違いを避けることができます。

ただし美化語はあくまでも、自分にも他人にも使えるものです。相手にはつけるが自分にはつけないものは美化語ではなく、尊敬語となります。

会話で例を示しましょう。

「この議題について、あなたのお考えはいかがですか」と尋ねられたとします。すると答えは「はい、私のお考えは～」ではなく「私の考えは～」となります。これは「お考え」の「お」が、相手への尊敬を示すためにつけられているからです。日常会話のなかで「お」「ご」をつけた名詞を見たり読んだりしたら、美化語か尊敬語かを考えてみると理解が深まります。

また「お」「ご」は動詞とともに用いられることがあります。たとえば「待つ」は謙譲語では「お待ちします」、尊敬語では「お待ちになります」です。これらの「お」は美化語ではありませんので、混同しないようにしてください。

●謙譲語Ⅰ・Ⅱ

言葉のなかには、複数の謙譲語表現をもつ

図表3 謙譲語Ⅰと謙譲語Ⅱの違い



ものがあります。例を挙げてみましょう。

- ・「言う」→「申す」「申し上げる」
- ・「行く」→「伺う」「参る」
- ・「知っている」→「存じている」「存じ上げている」

これらは、3分類ではそれ以上区別できませんが、よく見ると使い方が異なることがわかります。自己紹介で名乗る際に「私は、田中と申します」とは言いますが、「田中と申し上げます」とは言いません。また、「私は、今度の休みは旅行に伺います」と言う人がいたら、誰でも変だと感じるでしょう。こうした違いで謙譲語を分けたものが謙譲語Ⅰ・Ⅱです。この違いは、文化庁の「敬語の指針」によると次のように説明されています。

- ・謙譲語Ⅰ：自分側から相手側または第三者に向かう行為・ものごとなどについて、その向かう先の人物を立てて述べるもの
- ・謙譲語Ⅱ：自分側の行為・ものごとなどを話や文章の相手に対して丁寧に述べるもの

この説明をわかりやすくするために「行く」の謙譲語「伺う」と「参る」を例にして、ⅠとⅡの違いを考えましょう。

「行く」の謙譲語を分けると、「伺う」がⅠ、「参る」がⅡとなります。

ここで尊敬すべき相手である「先生」の家に行く想定して謙譲語にしてみます。

・謙譲語Ⅰの文「先生のお宅に伺います」

「行く」という動作は「先生」に向けられています。その「先生」に対して敬意を示す表現です。

・謙譲語Ⅱの文「先生のお宅に参ります」

「先生の家に行く」ということを先生に対してではなく、周囲の人たちに向かって述べている表現です。この場合、敬意は先生ではなくその発言を聞いている周囲の人たちに向けられます（図表3）。

この区別を理解すると、たとえば上司から「今度の休みは何をするの？」と尋ねられたときに「旅行に伺います」と答えたら変だ、ということに気づくでしょう。旅行の目的地は尊敬すべき相手ではないからです。ここは発言を聞いている上司に敬意を示し「旅行に参ります」と言うのが適切です。

こうした点の理解があいまいだと、いつまでもたっても敬語に自信がもてなかったり、思わぬ間違いをしたりということになりがちです。敬語の5分類をしっかりと押さえて、正

しく使い分けましょう。敬語の3分類と5分類をまとめたものが、図表4です。

図表5は、尊敬語と謙譲語を表にまとめた

ものです。

尊敬語と謙譲語を使った人や会社の呼び方は、図表6のとおりです。

図表4 敬語の3分類と5分類

3分類	5分類	例
丁寧語 ものごとを丁寧に述べる	丁寧語	～です ～ます ～ございます
	美化語	「お水」「お電話」の「お」 「ご挨拶」の「ご」 など
謙譲語 自分や自分の身内の行動や事柄について述べる	謙譲語Ⅰ	伺う 申し上げる お届けする など (特定の相手への敬意を示す)
	謙譲語Ⅱ	参る 申す いたす 小社 など (聞き手への敬意を示す)
尊敬語 相手や相手の身内の行動や事柄について述べる	尊敬語	いらっしゃる お越しになる なさる など

図表5 尊敬語と謙譲語の対照表

尊敬語	基本形	謙譲語
おっしゃる	言う	申し上げる 申す(Ⅱ)
いらっしゃる お越しになる	来る	伺う 参る(Ⅱ)
いらっしゃる おいでになる	いる	おる(Ⅱ)
ご覧になる	見る	拝見する
書かれる お書きになる	書く	お書きする
読まれる お読みになる	読む	お読みする
聞かれる お聞きになる	聞く	伺う お聞きする 拝聴する
会われる お会いになる	会う	お会いする お目にかかる
なさる	する	いたす(Ⅱ)
召し上がる	食べる	いただく

※謙譲語Ⅱは(Ⅱ)と表記

図表6 尊敬語と謙譲語を使った人や会社の呼び方

尊敬語	基本形	謙譲語
御社 貴社	会社	弊社 小社
方	人	者
どなた どちら様	誰	どの者
皆様	私たち	わたくしども
お父様 お母様	父 母	父 母
息子様 お嬢様	息子 娘	息子 娘
ご自宅 お住まい	家	拙宅 小宅

第2章

気をつけよう！ 間違い敬語とおかしな言葉遣い

よくある間違いパターンを押さえよう

敬語の間違いいには、いくつかのパターンがあります。気づかずに使っている人も多いので、「誰かが言っていた」「聞いたことがある」からと真似をしていると、自分も間違えてしまいます。

また、せっかく丁寧な言葉遣いをしたつもりでも、おかしな言い方になってしまっていることもあります。次のようなものには要注意です。

●丁寧語の誤用①

- 「私は田中でございます」
- ×「田中様でございますね」

「私は田中です／ございます」と、丁寧に自己紹介することはできますが、相手の名乗りを復唱して「田中様ですね／ございますね」とは使えません。相手に対し十分な敬意を示したとは言えないからです。次のように尊敬語を用いましょう。

- 「私は田中でございます」
- 「田中様でいらっしゃいますね」

●丁寧語の誤用②

- ×「こちらが資料になります。会議室は突き当りになります」
- 「こちらが資料です。会議室は突き当りに

ございます」

近年、このように語尾を「～になります」とする表現が多く聞かれます。「です／ございます」を使うよりもソフトな印象がして丁寧に聞こえるから、という理由のようです。

しかし「～になります」は「明日は晴れます」のように物事が変化するという意味ですから、おかしな表現です。丁寧語を正しく用いましょう。

●丁寧語の誤用③

- ×「おメールアドレスをご記入ください」
- 「メールアドレスをご記入ください」

丁寧にしなければと気を遣うあまりに、このように外来語にまで「お」をつける人がいます。

「おトイレ」「おビール」などのように慣用的に使われるものはありますが、原則としてカタカナで書く外来語には美化語「お」はつけません。

●謙譲語と尊敬語の誤用①

- ×「田中様は、株式会社東京の営業部長として活躍しております」
- 「田中様は、株式会社東京の営業部長として活躍していらっしゃいます」

尊敬語と謙譲語の区別があいまいだと、このように尊敬語を使うべきところで謙譲語を

使ってしまうことがあります。

このような間違いは、おかしい印象を与えるだけでなく失礼にもなりますので、気をつけたいものです。

●謙譲語と尊敬語の誤用②

×「もう少々お待ちしてください」

○「もう少々お待ちになってください」（「お待ちください」も可）

「お～する」の形は謙譲語で、自分の動作に用います。ここでは相手に「待つ」という動作をしてほしいと求めているのですから、尊敬語に「～ください」をつける形にするのが適切です。

●二重敬語の誤用①

×「お客様がこのようにおっしゃられました」

○「お客様がこのように言われました／おっしゃいました」

「お客様が言いました」を尊敬語にするなら「言われました」または「おっしゃいました」となります。

この誤用例は「おっしゃった」に「～られました」を加え、二重に尊敬語にしてしまっています。

このようなものを二重敬語と言います。

●二重敬語の誤用②

×「資料をご覧になられてください」

○「資料をご覧になってください」（「ご覧ください」も可）

これもよくある二重敬語の誤用例です。

「見る」を尊敬語にすると「ご覧になります」になります。そこにさらに「～られる」をつける必要はありません。

このほかにも「来る」の尊敬語「お越しになる」を「お越しになられる」、「食べる」の尊敬語「召し上がる」を「召し上がられる」とするなど、同じパターンで間違える人が多いようです。

●謙譲語ⅠとⅡの誤用①

×「その件は上司に申し上げておきます」

○「その件は上司に申しておきます」（「申し伝えておきます」も可）

「申し上げる」は謙譲語Ⅰで、動作が向かう相手への敬意を示します。次の文での動作は「上司に言う」ですから、誤用例では発言を聞く人ではなく上司に対して敬意を示していることになります。

●謙譲語ⅠとⅡの誤用②

×「会議の場所なら私は存じ上げております」

○「会議の場所なら私は存じております」

「存じ上げる」も謙譲語Ⅰです。ここでは「場所を知っている」と述べているのですから、これでは「場所」に対して敬意を示していることになります。

前項と合わせて、「～上げる」は尊敬すべき相手に使うと覚えておきましょう。

●謙譲語ⅠとⅡの誤用③

×「台風のニュースをテレビで拝見しました」

○「台風のニュースをテレビで見ました」

「拝見する」も謙譲語Ⅰに分類される言葉で、相手の持ち物などを見せてもらうときに用います。

「拝借」（相手の物を借りる）、「拝聴」（相手の話を聞く）なども同様です。一般的な物については丁寧語で表現します。

●その他の気をつけたい言葉遣い①

×「本日の幹部会議のほう、司会のほうは鈴木部長のほうになります」

○「本日の幹部会議、司会は鈴木部長です」

「～のほう」を「言葉の響きがソフトになるから丁寧な表現だ」と思って使っている人が多いようです。しかし、「～のほう」は方角や比較のために用いるものです。「～になります」と同様、使わないように注意しましょう。

●その他の気をつけたい言葉遣い②

×「この件を担当してください」

—「了解です」

○「この件を担当してください」

—「承知しました」

「了解」を「わかりました、の改まった言い方」と思って使っている人が多いようです。しかし「了解」は「あなたの言い分を理解し認める」という意味なので、目上の人や外部の人に使うと不快に思われます。

●その他の気をつけたい言葉遣い③

×「期日は来月3日でよろしいですか」

—「それで大丈夫です」

○「期日は来月3日でよろしいですか」

—「それで結構です」

「大丈夫」は「危なげがない」とか「確実に安心できる」という意味ですが、近年「それでよい」「このままでよい」という意味で使う人が増えています。

目上の人や外部の人に使うと「ビジネスシーンに不似合いな若者言葉を使っている」と思われます。

こうした敬語の誤りやおかしな言葉遣いをしていると、教養や常識がないと判断され、

ビジネスの場で低く評価されてしまうことがあります。十分注意したいものです。

●分類を考えて間違いを防ぐ

以上、よくある間違い例を見てきました。しかし、言うまでもなく、ここに挙げたものがすべてではありません。

日常で見聞きし、自分でも使う数多くの敬語表現が正しいかどうかを見極める必要があります。

そこで、敬語に接したらまず「これは丁寧語、謙譲語、尊敬語のうちのどれだろう」と考える習慣をつけましょう。

たとえば、職場で誰かが「お客様が来ていただきました」と言ったとします。こんなとき「お客様が来たと敬語で言ったんだな」と思って聞き流してしまう人がほとんどでしょう。しかし、『「いただきました」の「いただく』とは、3分類のうちのどれだろう」と考えてみたらどうでしょう。

「いただく」は、自分ご飯を食べるときに「いただきます」と言うように、自分の動作に用いる謙譲語だとわかります。

さらに「来たのは誰か」と考えると、「お客様の動作なのに謙譲語を使っている、おかしな表現だ」と気づきます。

そして「お客様の動作は、尊敬語を使うので、『来る』の尊敬語は何だろう」と考えれば「お客様がいらっしゃいました」と言うのが正しいとわかります。

「来た」ではなく「来てくれた」と言いたいのであれば、「くれた」を尊敬語にして「来ていただきました」とすれば、これも正しい敬語になります。

このように、筋道を立てて考えれば自分の力で正しいかどうかの判断ができます。3分類に加え、5分類も見分けられるようになれば、さらに間違いをなくせます。

部下や後輩があやふやな敬語を使っているときに、正しい知識を教えてあげることができれば、職場での評価も高まるでしょう。

第3章

シーン別の注意ポイント

●「ついうっかり」をなくそう

敬語は、わかっているつもりでも、普段と違う場面ではとっさに言葉が出てこなかったり、つい間違えたりすることがあります。特に言葉遣いに気をつける必要がある他社の人と話す場面を取り上げ、そのなかでの発言と注意点を挙げます。

顧客との面談、オンラインミーティング

複数の人と集まって意見交換や議論をする際には、普段よりも言葉遣いに配慮が求められます。

特に自社の人と外部の人が同時に参加している場合には、敬語の使い方も複雑になります。他社の人の前で、上司に対して尊敬語を使ったり、外部の人への敬意に欠けた言葉遣いになったりしないよう注意しましょう。

●参加者を紹介するとき

- ・ 自社の人の場合
→ 「弊社部長の山田より、議題についてご説明いたします」
- ・ 他社の人の場合
→ 「A社鈴木部長より、議題についてご説明いただきます」

役職はその組織内での高い地位を示すものなので、姓に役職をつけて呼ぶと「様」と同様の敬称となります。

自社の人について他社の人に述べる場合は、

どんなに自社内で偉い立場でも姓を呼び捨てにします。

なお「ご説明」の「ご」は、美化語ですから、自社の人が説明するときに用いても構いません。

●開始時間に遅れている人がいるとき

- ・ 自社の人の場合
→ 「山田はまだ参りません」「もうすぐ参ります」
- ・ 他社の人の場合
→ 「鈴木さんはまだいらっしゃいません」「もうすぐいらっしゃいます」

自社の人が上司であっても謙譲語を用います。「山田部長はまだいらっしゃいません」と言わないよう気をつけましょう。

「来る」の尊敬語を否定形にしたものには「おいでになりません」「お見えになりません」など他の表現もあります。

なお「遅刻」は、時間を守れないルーズな行為でマイナスイメージがあります。他社の人は特に、「鈴木さんは遅刻です」などとあからさまに言うのは避けましょう。

●参加者の発言に同意、共感するとき

- ・ 自社の人に同意
→ 「山田が、鈴木さんに申し上げたとおりです」「山田が申したとおりです」
- ・ 他社の人に同意

→「鈴木さんのおっしゃるとおりです」

「おっしゃるとおりです」はフレーズとして覚えておけばよいのですが、注意したいのは自社の人の発言に対しての場合です。

発言者が特定の人に対して述べたのか、あるいは全体に向けて発言したのかで謙譲語Ⅰ、Ⅱを使い分けます。

●参加者の発言について反対、異論を示すとき

・ 自社の人に対して

→「私は賛成できません」「私の意見は違います」

・ 他社の人に対して

→「私（弊社）としては賛成いたしかねます」「私（弊社）としては鈴木さん（御社）とは異なる考えです」

否定的な発言をする際には、社外の人には特に配慮した表現にしましょう。

「～いたしかねる」は、「できない」という意味の謙譲語で、敬意を示しながら反対や拒否の意思を婉曲に伝える表現です。

●双方の意向を確認するとき

・ 自社の考えを述べる

→「弊社といたしましては、このように考えております」

・ 他社の考えを尋ねる

→「御社はどのようにお考えでしょうか」「考えていらっしゃいますか」

自社には謙譲語、他社には尊敬語と適切に使い分けましょう。なお、自社のことを「わが社」と呼ぶのは避けます。「わが社」は謙譲語ではなく、むしろ自分の会社を誇るニュ

アンスがあるので威張っているように受け取られることがあります。

職場の固定電話

ほとんどの人がスマートフォンを持つようになった影響か、SNSやチャットを通じたやりとりが増え、電話応対が苦手だという人が増えています。

オフィスワークでは固定電話でのやりとり、特に自分以外の人にかかってきた際の取次ぎが重要な業務になります。

ここでは特に、取次ぎの会話でよく使われる言葉遣いについて、会話の流れにそって間違いやすい表現を挙げていきましょう。

・ 電話に出たら

→誰から誰にか、を確認する

「株式会社東京の中村と申します。営業部の鈴木様をお願いいたします」と相手が言いました。間違いがないように復唱をします。

・ 相手の名乗りについて

→「株式会社東京の中村様でいらっしゃいますね」

・ 社内の担当者について

→「営業部の鈴木でございますね」

注意！ 前述のとおり「中村様でございますね」と相手の名に「～でございます」をつけるのは間違いです。

相手が名乗らないときや、取次先がわからない場合には、こちらから尋ねて確認します。

・ 相手に対して

→「失礼ですが、どなた（どちらさま）でしょうか」

・ 聞き取れない場合

→「恐れ入りますが、もう一度お名前を伺ってよろしいでしょうか」

- ・社内の担当者について
→「どの者にご用でしょうか」「どの者におつなぎしましょうか」

注意！ 「どなたにご用でしょうか」と、自社の人について「どなた」を用いるのは間違いです。

- ・伝言を受けたら
→敬語を使い分けて復唱する

取り次ぐ相手が不在の場合は、伝言を受けたり、かけ返しを提案したりなどの対応をします。その際、相手が使った敬語を適切に言い換えます。

「それでは、鈴木様がお戻りになったら、中村までお電話いただきたいとお伝えください」と相手が言いました。

復唱しましょう。

「承知しました。鈴木が戻りましたら中村様にお電話を差し上げるよう申し伝えます」

注意！ 取り次ぐ相手が目上の人だと「鈴木さんが戻られましたら」と尊敬語になったり「申し上げます」と謙譲語Ⅰで敬意を示したりしがちです。また「中村さまはお電話いただきたいのですね」と、相手が使った謙譲語をそのまま使うのも失礼になります。

職場の固定電話で敬語を使いこなした応対ができれば、周囲からの評価がいつそう高まることでしょう。積極的に電話に出て慣れるようにしましょう。

顧客へのメール

メール文は、発信前に見直すことができます。自分で敬語の間違いがないかどうか、「よくある間違いパターン」の項目を参照して見直しましょう。

また上司や先輩に見てもらうのもよいでしょう。自分では気づかない間違いや誤字、脱字、漢字の変換ミスなども他人が見るとよくわかるものです。

ビジネスメールで特に注意したいことは、過剰敬語です。

丁寧に書こうとするあまり、敬語が多くなり読みにくくなっているメール文がよく見られます。

また、改まった表現の不適切な使用や、婉曲な表現を使いすぎて用件が伝わらないときもあります。

よくある例を図表7に示します（件名、署名等は省略しています）。

一見、大変丁寧な文章で、用件も伝わりますが丁寧過ぎてくどい印象があります。次の点で改善の余地があります。

- ・「させていただく」「いただく」「～申し上げます」の重複
→不必要に多い

- ・「～幸いに存じます」の不適切な使用
→「幸いに存じる」は、「相手がこちらの要望にそった行動をしてくれたら幸せだと思う」という婉曲な依頼表現

相手の都合や意向によっては要望にそってもらえなくても仕方がない、という消極的な意思を示します。そのため「そうしてもらう必要がある」場合には用いられません。

- ・「～賜りますよう」の不適切な使用
→「～賜る」は、「地位の高い人から誉め言葉や褒美の品などをもらう」という意味

連絡や返事などの日常業務でのやりとりを用いるのは、不適切であり、大げさすぎる印象も与えます。

これらの点を図表8でメール文にマークしています。マークした重複をなくすように工

図表7 不適切なメール

株式会社大阪

営業部 田中一郎 様

お世話になっております。株式会社東京の佐藤でございます。

来月の合同会議について、以下の通り設定させていただきましたので、ご連絡申し上げます。

場所 東南市東西町1丁目2-3 東南会館 3階会議室

会場案内サイト <http://www.XXXX.com>

日時 4月25日（水）午後1時～4時

当日の議事進行予定表を添付させていただきましたので、ご覧くださいますようお願い申し上げます。

なお、参加される方には、会場のセキュリティの関係から入口で社員証のご提示をお願いさせていただきますので、ご持参いただければ幸いに存じます。

貴社営業部の方々の出欠についてご返信を賜りますよう、お願い申し上げます。

図表8 修正部分をマーク

株式会社大阪

営業部 田中一郎 様

お世話になっております。株式会社東京の佐藤でございます。

来月の合同会議について、以下の通り設定させていただきましたので、ご連絡申し上げます。

場所 東南市東西町1丁目2-3 東南会館 3階会議室

会場案内サイト <http://www.XXXX.com>

日時 4月25日（水）午後1時～4時

当日の議事進行予定表を添付させていただきましたので、ご覧くださいますようお願い申し上げます。

なお、参加される方には、会場のセキュリティの関係から入口で社員証のご提示をお願いさせていただきますので、ご持参いただければ幸いに存じます。

貴社営業部の方々の出欠についてご返信を賜りますよう、お願い申し上げます。

図表9 改訂後のメール

株式会社大阪

営業部 田中一郎 様

お世話になっております。株式会社東京の佐藤でございます。

来月の合同会議について、以下の通り設定いたしましたので、ご連絡いたします。

場所 東南市東西町1丁目2-3 東南会館 3階会議室

会場案内サイト <http://www.XXXX.com>

日時 4月25日（水）午後1時～4時

当日の議事進行予定表を添付いたしますので、ご覧ください。

なお、参加される方には、会場のセキュリティの関係から入口で社員証のご提示をお願いいたしますので、必ずご持参ください。

貴社営業部の方々の出欠についてご返信くださいますよう、お願いいたします。

夫し、また不適切な表現を直したものが図表9です。初めのメール文よりも、読みやすい文章になっていることがわかるでしょう。

メールを書き終えたら読み直し、重複している表現があったらそこにマークしてみましょう。

また、声に出して読み上げると、同じ言葉の繰り返しに気がつきやすくなります。

マークしたら、それをできるだけ減らすように工夫してみましょう。

改まった文章でつい多用しがちな「～させていただきます」や「申し上げます」は、どこか1か所で使っていれば、十分丁寧さが伝わります。

さらに、日常会話で使わない改まった表現は、うろ覚えで書かないよう注意が必要です。

実際、「硬い言葉を使えばビジネス文書らしくなる」と考えて不慣れな言葉を使ったために、顧客や取引先とトラブルが生じた例は多々あります。

前述の「～幸いです」はその代表的な例です。返信が必要な連絡に「お返事をいただければ幸いです」と書いたため、相手が「しな

くても構わないだろう」と受け取って業務が遅れた、というケースは少なくありません。

顧客に「何かございましたらご進言ください」とメールして「威張っている」と嫌われ、契約を失った担当者の例もあります。担当者は「アドバイスをしてほしい」と敬語で書いたつもりでしたが、「進言」が「身分が下の人が上の人に意見や助言を述べる」という意味だと知らなかったのです。このように辞書を引かないと思わぬ失敗を招きます。

メールは相手の手元にいつまでも残るビジネス文書です。十分に注意を払って書く必要があります。

チャットメッセージ

ショートメッセージやLINEなど短い文章で伝えるツールは、その気軽さから日常会話と同じような感覚になりがちです。

友人同士であれば言葉を略したりスタンプを使ったりと自由なコミュニケーションができますが、ビジネス関係者が相手の場合は、節度のある言葉遣いが必要です。

特に目上の人とのやりとりで気をつけたい点を挙げます。

●文章を完結させる

日常会話では、発言を途中で切り上げて、あとは相手に察してもらうこともありますが、文面では中途半端な印象になります。入力が面倒だからと省かないようにしましょう。

- ・「早いほうがよいと思いますけど」
→「早いほうがよいと思いますが、いかがでしょうか」
- ・「それはもう少し時間がかかるので」
→「それはもう少し時間がかかるので、お待ちいただくようお願いします」

●疑問文の語尾を「～です（ます）か／～でしょう（ましょう）か」に

疑問や質問を表現するのに「～ですかね」と言う人が多いようです。会話では気にならなくても文章になると高圧的で失礼だと感じる人もいます。

- ・「それは本当ですかね」
→「それは本当でしょうか」
- ・「明日には届きますかね」
→「明日には届きますでしょうか」

●口語表現は整える

言いやすいように発音を省略して話す、いわゆる口語を日常会話では用いますが、それを文章にそのまま書くとぞんざいな印象を与え、「ため口をきかれた」と相手を不快にすることがあります。

- ・「それは延期ってことですか」
→「それは延期ということでしょうか」
- ・「それでいいんじゃないかと思います」

→「それでよいのではないかと思います」

チャットのようなツールは、気軽さ、迅速さが長所です。敬語を多用するとくどくなることもあります。ここに挙げた点に注意すれば、込み入った敬語表現を使わなくても丁寧さが伝わります。

●敬語の価値を見直そう

敬語について「得意だ」と言い切れる人は、なかなかいないでしょう。

敬語は面倒で古臭い言葉だから、できなくても構わないと考える人も増えているようです。しかし、だからこそ敬語ができればより有利な立場でビジネスができると言えます。

敬語は、単に目上の人のために用いる言葉というだけではありません。現代のビジネスシーンでは、トラブルやクレームを防止するスキルとしても有効です。

敬語ができない人は、周囲の人たちから「タメ口をきかれた」「失礼だ」という不満をもたれたりクレームを受けたりして、人間関係を損ね、それに対処するために余計な労力を割かなければならなくなります。

反対に敬語を身に着けておけば、周囲からの信頼や評価が高まり、安心して自分の仕事に打ち込むことができます。

また、クレマーと呼ばれる相手の落ち度や弱みにつけこんで苦情を持ち込み、不当に利益を得ようとする人たちも、しっかりとした敬語を使いこなして隙のない対応をする担当者には、なかなか横柄な態度は取れないものです。

こうした点を考えると、正しい敬語を使う力は現代における重要なビジネススキルであり、武器であると言ってもよいでしょう。

コミュニケーションの環境や設備は変わっても、敬語は、ビジネスのあらゆるシーンで使われています。多くの人が陥っている間違いから脱却し、正しい知識に基づいた敬語を使いましょう。