

ドリル

語研編集部◎編

敬語
三五口

社会人の

常識

社会人の【日常的な場面】から実践!

電話の対応・接客・アポイントメント・商談などで、よく使う敬語300問を厳選

- 上司が資料を見たかどうかを確認する場合、
どのように言うとよいですか。
- ア 資料を拝見いただけましたか。
- イ 資料をご覧になりましたか。
- ウ 資料をご覧になりましたか。(「理解・確認」より)

記入式・総合診断表付き

はづめい

● 社会人としての敬語・マナーの重要性

突然ですが、あなたは……

きちんとした敬語の使い方がわかりますか。

人と接する際のマナーを身につけていますか。

敬語の使い方やマナーに自信があるかと聞かれて、自信を持って「はい」と答えられる人はどれくらいいるのでしょうか。三十代、二十代……と年齢層が下がるほど、それらに自信のない人の割合は顕著になると言われています。

社会人として、ひとりの大人として必ず求められる能力、それが「きちんとした敬語の使い方」と「人と接する際のマナー」を知っているかどうかなのです。

敬語は、名刺と同じくらい重要な、社会人の必須要素といっても過言ではありません。授業やテストで時間をかけてじっくり答えを選ぶのに対して、実社会でリアルタイムで進行する、実践的な敬語の使い分けは難易度が高まります。同様に、人と接する際のマナーにも、知識だけではない、実践的な要素が求められます。

敬語やマナーは、使い方を誤ると取り返しがつきません。取引先の社長に、「わざわざおいでいただき、ご苦勞様です」などとうっかり言ってしまったら、あなたの評価どころか、会社の評価まで損ねてしまいます。いくら誠意や真心を持って接していても、あなたの言葉づかいや態度で、伝わるものも伝わらないどころか、逆効果になってしまいかねません。

● 敬語・マナー習得のポイント

敬語やマナーを習得するための第一歩は、正しい知識を得ることです。尊敬語と謙譲語の違いや上座と下座の区別など、覚えるべきことはたくさんあります。

知識を得たら、あとは実践あるのみ！ T(時・Time)P(場所・Place)O(場合・Context)を意識し、その場の対人関係や状況をとらえましょう。実際に使ってみることでそれは経験となり、着実なステップアップを実感することができます。

● 本書のねらい

本書は、これまで述べてきた、「敬語・マナーの重要性」や「習得のポイント」をおさえ、社会人として恥ずかしくない敬語力やマナーを確実に身につけることができるような構成になっています。本書に取り組んだその日から実生活で応用できるように問題を厳選しました。さらに、分野別に学習することによって、自分自身の苦手分野を把握しやすくし、復習の手助けになるようにしています。また、学校で習うように敬語、マナーを学ぶのではなく、社会人としてのTPOを意識して問題を出題していますので、実際にその状況に直面しているかのような感覚で問題に取り組むことができます。

本書で得た知識で、あなたの社会人としてのコミュニケーション能力がアップするよう、切に願っております。

1章 社内で使う敬語

はじめに	3
本書の特長と使い方	6
敬語とマナー	8
ポイントチェック	12
1 自己紹介・挨拶	13
2 質問・返答	15
3 理解・確認	17
4 接客・取次	19
5 電話をかける	21
6 電話を受ける	23

2章 社外で使う敬語

7 Eメール	25
8 手紙	27
9 報告・連絡・相談	29
10 ビジネス用語	31
ポイントチェック	34
1 内と外の関係	35
2 アポイントメントをとる	37
3 取引先への訪問	39
4 取引先との面会	41
5 商談・相互理解	43

7	社会人のマナー②	69
6	社会人のマナー①	67
5	ものの呼称	65
4	ひとの呼称	63
3	社内の会話	61
2	冗長表現②	59
1	冗長表現①	57
	ポイントチェック	56
3章 プラスアルファの敬語とマナー		
10	クレーム対応	53
9	接待	51
8	携帯電話のマナー	49
7	お礼・断り	47
6	謝罪・案件の保留	45

総合診断		
10	冠婚葬祭	75
9	日常会話	73
8	配慮のあるひと言	71
総合診断表		
		78
【装丁】小島トシノブ＋齋藤四歩 (NONdesign)		
【イラスト】森アート		

本書の特長と使い方

特長1

社会人の敬語・マナー30問を腕試し

本書では、社会人として最低限知っておきたい敬語とマナーに照準を合わせて出題しています。実際に会社や日常生活で使う基本的な敬語・マナーの知識を確認することができます。社会人に必要な敬語・マナーがどれほど身についているのか、腕試しを試してみましょう。

特長2

分野別の三部構成

本書は、「社内で使う敬語」「社外で使う敬語」「プラスアルファの敬語とマナー」の三部構成となっています。

基本的な敬語力を試す「社内で使う敬語」では、電話の応対や、ふだんの言葉遣いを敬語表現に直すなど、敬語の使い方慣れるための問題が網羅されています。「社外で使う敬語」では、取引先での敬語や、商談、謝罪、接待に至るまで、場面や相手に応じた、より実践的な敬語の使い方を学びます。「プラスアルファの敬語とマナー」では、敬語の冗長表現、名刺交換の順序や上座・下座など、応用としての敬語力や敬語に伴うマナーに磨きをかけることができます。

特長3

書いて覚える、記入式

敬語は、ただ何となく知っているだけでは頭に入りません。とにかく実際に使ってみて「身につける」ことが大切です。そうすることで、「何となく知っている」という段階にとどまらず、「自信を持って正しい敬語が使える」という段階まで知識を高められます。

1ページ解き終えるごとに解答をチェックして解説を確認し、自分で採点することによって、間違った敬語や苦手な分野をしっかりと把握できます。

特長4

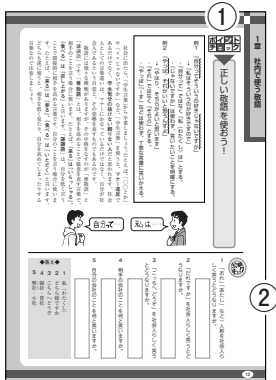
弱点がわかる『総合診断表』付き

本書の巻末には「総合診断表」がついています。この診断表で3章すべての正答数を集計すれば、自分の苦手分野が一目瞭然です。目標ボーダーラインに届かなかった分野を確認し、自分の弱点をしっかりと把握しておきましょう。これによって、今後、敬語を使う際にも、注意すべき分野を意識することができます。

苦手分野をチェックしたら、診断表下のワンポイントアドバイスを読んで、今後の学習に活用しましょう。

本書の構成

●章のポイント



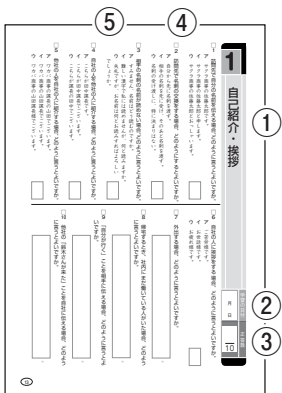
①ポイントチェック

この章で、どのような内容を学ぶかが示されています。

②30秒チェック

この章で学ぶ内容の、力試しをする問題が出題されています。

●問題



①出題分野

どのような分野からの出題なのか示されています。

②日付記入欄

問題に取り組んだ日の日付を記入する欄です。

③正答数記入欄

解答を見て採点を行ったら、正答数を記入しておきましょう。復習する際の目安となります。

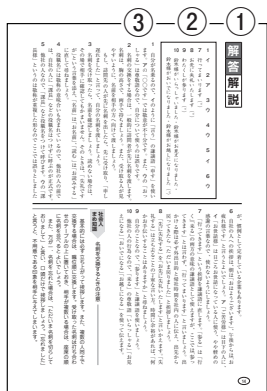
④チェックボックス (□)

間違えてしまった問題や、もう一度復習しておきたい問題をチェックしておくためのボックスです。

⑤問題番号

問題は1ページにつき10題あります。基本的には、前半が記号を選ぶ問題、後半が記述問題で構成されています。

●解答解説



①出題分野

どの分野の解答解説なのか示されています。

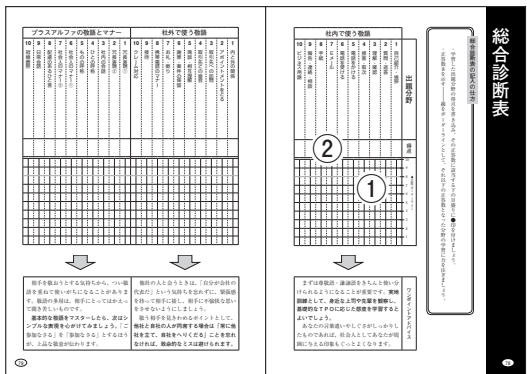
②解答

□の枠で囲まれた部分が解答となります。

③解説

間違えやすい敬語や、よく使われる表現について、解答のポイントが示されています。また、敬語やマナーに関する基礎知識や気をつけたいことなども説明されています。

●総合診断表



①目標ボーダーライン

正答数8のラインに目印の太線が引かれています。苦手分野の判断の参考にしてください。

②各項の正答数記入欄

各項の正答数をマークしましょう。

各点を線で結び、線が他項とくらべて極端に下がっている分野が、苦手分野と考えられます。ワンポイントアドバイスを読んで、今後の学習にぜひ活用してください。

1

自己紹介・挨拶

学習の日付

月 日

正答数

10

- 1 訪問先で自分の名前を伝える場合、どのように言うとよいですか。
- ア サクラ商事の佐藤太郎です。
イ サクラ商事の佐藤太郎と申します。
ウ サクラ商事の佐藤太郎とおっしゃいます。
- 2 訪問先で名刺の交換をする場合、どのようにするとよいですか。
- ア 自分から先に名刺を渡す。
イ 相手の名刺を先に受け、そのあと名刺を渡す。
ウ 名刺の受け渡しに、特に決まりはない。
- 3 相手の名刺の名前が読めない場合、どのように言うとよいですか。
- ア すみません、名前はどうか読むのですか。
イ 難しい漢字で私には読めませんが、何と読みますか。
ウ 失礼ですが、お名前は何かとお読みすればよろしいでしょうか。
- 4 自社の人を他社の人に紹介する場合、どのように言うとよいですか。
- ア こちらが田中課長です。
イ こちらが田中課長でございます。
ウ こちらが課長の田中でございます。
- 5 他社の人を自社の人に紹介する場合、どのように言うとよいですか。
- ア ワカバ商事の課長の山田でございます。
イ ワカバ商事の山田課長でいらっしやいます。
ウ ワカバ商事の山田課長様でございます。
- 6 自社の人に挨拶をする場合、どのように言うとよいですか。
- ア ご苦労様です。
イ お世話様です。
ウ お疲れ様です。
- 7 外出する場合、どのように言うとよいですか。
- 8 帰宅するとき、社内にまだ働いている人がいた場合、どのように言うとよいですか。
- 9 「自分が行く」ことを相手に伝える場合、どのように言うとよいですか。
- 10 他社の「鈴木さんが来た」ことを自社に伝える場合、どのように言うとよいですか。

ポイント
チェック

敬う相手を見きわめよう！

例 自社の田中部長を取引先の江戸川部長に紹介する場合

↓「①自社の人を紹介」部長の田中です。

「②社外の人を紹介」部長の江戸川様です。」

または、②を

「江戸川部長でいらっしゃいます」という形で紹介。

打ち合わせなどで、自社の人と他社の人顔合わせの場合があります。そのような場合は、例のように他社の人を敬い、自社の人をへりくだりましょう。つまり、他社の人の前では自社の部長に対しても尊敬語は使わず、謙讓語を使うことになります。

また、初めて顔を合わせる場合は、まず自社の人を他社の人に紹介するのがマナーです。そのとき、次のような紹介のしかたの違いにも注意が必要です。

自社の人は、「役職」＋「の」＋「人名」という形で紹介します。
他社の人は、「役職」＋「の」＋「人名」＋「様」
または、「人名」＋「役職」という形で、紹介します。

このように、状況や人間関係に応じて敬う相手を見きわめ、敬語を正しく使い分けましょう。



1 自社の森課長を他社にどう紹介しますか。

2 自社の企画部の浜島部長を他社にどう紹介しますか。

3 他社の総務部の赤川部長を自社の人にどう紹介しますか。

4 「この人は田島部長です」を、敬語を使って言つていこうなりますか。

5 名刺を受け取ったら何と言いますか。

◆答え◆

- 1 課長の森です。
- 2 企画部長の浜島です。
- 3 総務部長の赤川様です。
- 4 こちらは田島部長です。
- 5 頂戴いたします。

1

内と外の関係

学習の日付

月 日

正答数

10

□1 他社の人に、「社長はいらっしゃいますか」と尋ねられた場合、どのように言つとよいですか。
ア いらっしゃいます。 イ おります。
ウ います。

□2 他社の人に、「田中課長はいらっしゃいますか」と尋ねられ、外出中であると伝える場合、どのように言つとよいですか。
ア 田中課長は外出中です。 イ 田中は外出中です。
ウ 田中さんは外出中です。

□3 他社の人に、「田中課長はいつお戻りになりますか」と尋ねられた場合、どのように言つとよいですか。
ア 二時ごろお戻りになる予定です。
イ 二時ごろ戻つてこられる予定です。
ウ 二時ごろ戻る予定です。

□4 他社の人に、「どこまでうかがえばいいですか」と尋ねられた場合、どのように言つとよいですか。
ア 受付でお聞きください。 イ 受付でうかがってください。
ウ 受付で聞いてください。

□5 他社の人に、「御社の社長がそうおっしゃっていましたか」と尋ねられた場合、どのように言つとよいですか。
ア おっしゃっていました。 イ 言っていました。
ウ 申しておりました。

□6 取引先に出かけた鈴木部長への伝言を、その取引先の人に電話で頼む場合、どのように言つとよいですか。
ア 弊社の鈴木にお伝えいただけますか。
イ 弊社の鈴木にお伝えしていただけますか。
ウ 弊社の鈴木に伝えさせていただきますか。

□7 外出中の森部長に家族から電話があった場合、どのように伝えるとよいですか。

□8 他社の人に、「そちらさまは」と自分の隣に立つ同僚の紹介を求められた場合、どのように言つとよいですか。

□9 他社の人に「自分たち」と言う場合、どのように言いますか。

□10 川本さんあての電話の相手に、川本さんが今ほかの電話に出ていることを伝える場合、どのように言つとよいですか。

解答解説

- 1 イ
- 2 イ
- 3 ウ
- 4 ア
- 5 ウ
- 6 ア
- 7 森部長（は外出していらっしゃいます。）
- 8 こちら（は弊社の高島でございます。）
- 9 わたくしども
- 10 川本はただいま、ほかの電話に出ております。（）

1 「社長はいらっしゃいますか」と聞かれると、ついアのように、「いらっしゃいます」と答えてしまいがちです。ここでは他社の人への敬意を優先するため、自社の社長に対して尊敬語を使うのは間違いです。イのように、「いる」の謙譲語「おる」を使いましょう。ウは謙譲語を使っていないので不適切です。

2 「田中課長は」と言われると、アのように「田中課長は」と答えてしまいがちです。他社の人に対しては、自社の人に敬称はつけず、イのように呼び捨てにしてくださいませ。また、ウの「田中さん」も敬称がついているので間違いです。

3 「お戻りになりますか」という言葉につられて、アのように「お戻りになる予定です」と尊敬語を使って答えないようにしましょう。イの「戻ってこられる」という尊敬語も不適切です。尊敬語にあたる表現はつけず、ウのように「戻る予定です」と言いましょう。

4 「うかがう」は「聞く」の謙譲語で、相手は自分のことなので謙譲語を使っているのです。しかし、尋ねられた方が、イのように相手の行為を「うかがう」と言うと、不適切な表現になります。アのように尊敬語である「お聞きください」を使いましょう。ウは敬意

が不十分なため、ぶっきらぼうな印象を与えてしまいます。

5 「おっしゃっていました」という言葉を聞き、そのままアのように「おっしゃっていました」と答えるのは他社の人に対して自社の社長を高めることになり間違いです。イは敬意が不十分です。ウのように「言う」の謙譲語「申す」を使って答えましょう。

6 「伝えてもらう」ことを相手に依頼するときには、「（～）してもらう」の謙譲語（お～）「いただく」を使って、ア「お伝えいただけますか」と尋ねます。イは謙譲語「お伝える」（＝自分が伝える）と、謙譲語「お～いただく」（＝相手に～してもらう）が重なった二重敬語で誤り。ウの「伝えさせていただく」は自分から直接部長に伝えることを相手に許してもらう意味になるため、ここでは不適切です。

7 森部長の家族は社外の人ですが、家族にとつて森部長は身内です。そのため、ここでは家族と森部長を敬い、「森」や「部長の森」という言い方はせずに、「森部長」と敬称をつけて言うのが正しい言葉づかいです。

8 「そちらさまは」と言われ、「そちらさま」や「こちらさま」などの言葉を使わないように気をつけましょう。「こちら」と言い、他社の人に対して自社の人には敬称はつけません。

9 「わたしたち」という言い方はしません。社会人らしい一人称である「わたくし」に、複数を表す「ども」をつけて、「わたくしども」というのが社会人の言い方です。

10 「川本さん」と相手が言うと、ついつられて、こちらも「川本さんは」と答えてしまいがちです。注意しましょう。他社の人に対して、自社の人に敬称はつけず呼び捨てにすることをしっかり覚えましょう。また、「ほかの電話に出ております」は、指名された人が電話中であるときの決まり文句ですから、こちらでも覚えておくとう便利です。

2

アポイントメントをとる

学習の日付

月 日

正答数

10

- 1 相手に会いたい旨を伝える場合、どのように言つとよいですか。
 ア お目にかかりたいのですが。
 イ ご覧になりたいのですが。
 ウ お会いになりたいのですが。
- 2 相手から打ち合わせの日時が伝えられた場合、どのように言つとよいですか。
 ア わかりました。その時間に行きます。
 イ ありがとうございます。その日が楽しみです。
 ウ 五月十六日二時ですね。承知しました。
- 3 お互いの都合が合わない場合、どのように言つとよいですか。
 ア ほかに都合のいい日を教えてください。
 イ ほかにご都合のよろしい日はございませんか。
 ウ ほかの日の都合はどうですか。
- 4 その日しか都合がつかない場合、どのように言つとよいですか。
 ア 十二日してください。
 イ 十二日にさせていただきます。
 ウ 十二日にしていただけるとたいへん助かります。
- 5 打ち合わせの時間を変更する場合、「申し訳ございません」のあとにどのようにつけ加えるとよいですか。
 ア お約束の時間を二時に変更していただけますでしょうか。
 イ お約束の時間を二時に変更させていただきましたでしょうか。
 ウ アポの時間を二時にご変更してくださいませんか。

- 6 十五日の都合を尋ねる場合、どのように言つとよいですか。
 ア 十五日のご都合はどうでしょうか。
 イ 十五日のご都合はいかがでしょうか。
 ウ 十五日ですが、都合はいかがですか。
- 7 打ち合わせの場所を二つの候補から絞ってもらつた場合、「どちらがよいですか」をどのように言つとよいですか。
- 8 打ち合わせの日時をごちらの都合で変更してもらつた場合、「ありがとうございます」のあとに「」をどのように言つとよいですか。
 を申しまして、申し訳ございません。
- 9 相手の都合を尋ねる場合、「次はいつだったらいかが」をどのように言つとよいですか。
 次回は よろしいでしょうか。
- 10 アポイントメントなしで訪問した場合、どのように言つとよいですか。
 はいかがでしょうか。

解答解説

- 1 ア
- 2 ウ
- 3 イ
- 4 ウ
- 5 ア
- 6 イ
- 7 どちらがよろしいでしょうか。(。)
- 8 勝手・ご無理(を)申しまして、申し訳ございません。(。)
- 9 (次回は)いつごろでしたら(よろしいでしょうか。)
- 10 ご挨拶(に)うかがいました。(。)

- 1 相手に「会う」ことを敬って言う場合、アの「お目にかかる」という謙譲語を使います。イの「ご覧になる」は「見る」の尊敬語、ウの「お会いになる」も相手の行為を高める尊敬語なので、自分の行為には使えません。
- 2 アポイントメントをとる場合は、ウのように必ず日時を確かめるようにしましょう。アやイでは、確認ができていないため、日時を間違えて覚えている、それに気づく機会が得られません。また、アの「行きます」では、敬意が不十分です。自分が行くのですから「参ります」と謙譲語を使いましょう。
- 3 アやウは敬語を十分に使っていない形です。また、アの「教えてください」というのは、こちらの要望を一方的に断言する形でもあり、相手に失礼な印象を与えかねません。イのように「ご都合」、「よろしい」とし、「ごさいませんか」と尋ねる形にしましょう。
- 4 3同様、アやイのように、断言することは避けましょう。ウのように「たいへん助かります」と、相手の協力が得られれば非常にありがたいという気持ちを伝えるとよいでしょう。
- 5 アのように「〜していただけませんか」と相手に行為を

- 依頼する形を使いましょう。イは「〜れる」という尊敬語と「〜ていただく」という謙譲語を重ねた二重敬語で誤り。ウは「アポ」ではなく「お約束」と言いかえましょう。また、「〜してくださる」(。)|| 「してくる」の尊敬語を使った「変更してくださいませんか」、または「(お)〜いただく」(。)|| 「〜もらう」の謙譲語を使った「ご変更いただけませんか」とすれば使えます。
- 6 アの「どう」という言葉は、社会人としては「いかが」と丁寧な言うのが適切です。ウの「都合」も、「ご都合」と言うのが丁寧な言い方です。この両方を満たしているイが正解となります。
 - 7 「どっちがよいですか」のうち、丁寧に言うべきなのは「どっち」と「よい」です。「どっち」は「どちら」としましょう。同じような言葉に、「これ↓こちら」などがあります。「よい」は「よろしい」と直し、「どちらがよろしいでしょうか」と言います。
 - 8 自分の都合を相手に押しつけたので、「勝手(無理)」を言っただと認識しましょう。「言う」は謙譲語の「申す」という言葉に直します。「勝手(無理)」を受け入れてもらったのですから、最後に「申し訳ございません」と言うのを忘れないようにしましょう。
 - 9 「次」を「次回」、「いつ」を「いつごろ」、「よいか」を「よろしいでしょうか」という形にします。「いつごろ」と少しほかした表現にすることで、押しつけがましさを軽減する効果があります。ただし、あいまいな表現の多用は自信のなさや責任逃れに聞こえることもあるので注意しましょう。
 - 10 アポイントメントなしで訪問した場合は、「ご挨拶」に訪れたと言うとよいでしょう。「訪れる」の謙譲語「うかがう」を使って「うかがいました」とします。

3

取引先への訪問

学習の日付

月 日

正答数

10

□1 訪問先の受付で面会の約束がある旨を伝える場合、どのように言つとよいですか。

- ア 営業部の高橋様とお会いになる予定なのですが。
- イ 営業部の高橋様とお約束をいただいております。
- ウ 営業部の高橋様を拜見しに参りました。

□2 会議室や応接室に入る場合、どのように言つとよいですか。

- ア お邪魔します。 イ 失礼しました。
- ウ 失礼いたします。

□3 おみやげを手渡す場合、どのように言つとよいですか。

- ア よろしかったら、皆様で召し上がってください。
- イ よろしければ、皆様でいただいでください。
- ウ どうぞ、皆さんで食べてください。

□4 飲み物はコーヒーと紅茶のどちらがよいかと聞かれ、「紅茶」と答える場合、どのように言つとよいですか。

- ア 紅茶でいいです。
- イ お紅茶を飲みたいです。
- ウ 紅茶をお願いできますでしょうか。

□5 お茶を勧められた場合、どのように言つとよいですか。

- ア どうも。
- イ 遠慮なくいただきます。
- ウ 飲ませてもらいます。

□6 トイレを借りる場合、どのように言つとよいですか。

- ア 洗面所をお借りしたいのですが。
- イ おトイレはどちらですか。
- ウ お手洗いはどこですか。

□7 会議室に入ったとき、先方のどのような言葉を聞いてから、椅子に座るとよいですか。

どうぞ

□8 上司(田中部長)から「先方によく伝えておいてください」と言われていた場合、どのように言つとよいですか。

□9 打ち合わせの最後にお礼を言う場合、「今日は時間をくれてありがとうございます」をどのように伝えるとよいですか。

□10 相手が見送ってくれたとき、「いいです」と伝える場合、どのように言つとよいですか。

。ありがとうございました。

解答解説

- 1 イ 2 ウ 3 ア 4 ウ 5 イ 6 ア
- 7 (どうぞ) おかけください・おかけになってください。(。)
- 8 部長の田中がよろしくと申しております。(。)
- 9 本日はお時間をいただきありがとうございます。(。)
- 10 (こちらで) けっこうです。(。ありがとうございます。)

1 アの「お会いになる」は相手の行為を述べた尊敬語なので誤り。イのようにアポイントメントを「お約束」と言いかえ、「いただいております」と言うのが正解です。ウの「拝見する」は「見る」の謙讓語で、「人に会う」意味では使いません。「会う」の謙讓語は「お目にかかる」です。

2 入室するときはアのように「邪魔します」とは言いません。イの「失礼しました」は退室するときの表現です。「失礼する」を謙讓語「いたす」を使って表したウが正解です。

3 「食べる」の尊敬語「召し上がる」を正しく使ったアが正解です。イの「いただく」は謙讓語で誤り。ウは敬意が不十分です。「食べて」を「召し上がって」と直すだけではなく、「皆さん」を「皆様」と言いかえる必要があります。

4 アのように「〜でいいです」と言うと、しかたなく選んだように聞こえ、印象がよくないので使わないようにしましょう。イの「飲む」は謙讓語の「いただく」と言うのが正しく、また「〜したいです」と願望を直接的に述べる形はスマートではありません。ウのように「お願いできますでしょうか」と依頼するようにしましょう。

5 何かを勧められたときは、イのように「遠慮なくいただきます」と言うのがよいでしょう。アは「ありがとうございます」をつけるのが社会人らしい言い方です。ウは「飲む」の謙讓語「いただく」を使い、「いただきます」と言います。

6 「トイレ」は「洗面所」「お手洗い」などと言いかえるのが正解です。イのように「おトイレ」と直接的に言わないように注意しましょう。また、「どちらですか」と場所を尋ねるのではなく、「お借りしたいのですが」と頼む形で言うとういでしょう。ウの「どこ」という言葉は、社会人ならば「どちら」と言いかえられるようにしたほうがいいです。

7 「かける」は「座る」と同じ意味です。会議室や応接室に入ったとき、椅子やソファがあるからといって、すぐに座らないようにしましょう。椅子やソファの近くで立つて待ち、「どうぞおかけ(になって)ください」という言葉を聞いてから座ります。

8 社内では上司に敬語を使いますが、社外の人に上司の伝言を伝える場合は、社外の人に敬意を表し、上司には敬語は使いません。まず、「田中部長」は「部長の田中」と言いかえます。また、社内では部長が「言った」ことは「おっしゃった」という尊敬語を使いますが、社外では「申しておりました」と謙讓語を使いましょう。

9 「今日」を「本日」、「時間をくれて」を「お時間をいただき」と言いかえて、そのあとに「ありがとうございます」と続けます。社会人は、「今日」「あす」「きのう」という言葉は使わず、「本日」「みょうにち」「さくじつ」と言うのが基本です。

10 「いい」は「けっこう」と言いかえましょう。この場合の「けっこう」は、「もう十分です」という意味です。

4

取引先との面会

学習の日程

月 日

正答数

10

□1 訪問先で、着席してからまずどのように言つとよいですか。

ア お忙しいところ、ありがとうございます。

イ こんにちは、今日はとても暑いですね。

ウ 今日は企画の件でやってきました。

□2 上司の大場部長と、取引先の加藤課長にそれぞれを紹介する場合、どのように言つとよいですか。

ア こちらが大場部長です。こちらが加藤課長です。

イ 部長の大場です。こちらが課長の加藤様です。

ウ こちらが加藤課長。こちらが部長の大場です。

□3 会議で本題に入る場合、どのように言つとよいですか。

ア 別の話になりますが、イ そういえば、本題ですが、

ウ ところで、企画の件ですが。

□4 同席した上司（大場部長）が先に発言し、その言葉を受けて話す場合、どのように言つとよいですか。

ア 部長から申されましたが。

イ 大場からお話しいたしましたが。

ウ 大場部長がおっしゃいましたが。

□5 持参した資料を渡す場合、どのように言つとよいですか。

ア 資料をお持ちしました。

イ 資料のほう、お持ちしました。

ウ 資料のほう、持ってきました。

□6 打ち合わせ中に席を外したい場合、どのように言つとよいですか。

ア 少々失礼させていただきます。

イ しばらくの間、席を立たせていただきます。

ウ ちょっと申し訳ございません。

□7 「これが商品の見本です」を、丁寧な敬語ではどのように言つとよいですか。

□8 相手が持参した資料を「見てもよいか」と尋ねる場合、どのように言つとよいですか。

こちらの資料を

□9 わからないことがあったら聞いてほしい場合、どのように言つとよいですか。

質問など

、おっしゃってください。

□10 相手に資料を読んでもらいたい場合、どのように言つとよいですか。

いただければ幸いです。

解答解説

- 1 ア 2 イ 3 ウ 4 イ 5 ア 6 ア
- 7 どちらが商品の見本でございませう。(。)
- 8 (こちらの資料を) 拝見してもよろしいですか。(。)
- 9 (質問など) ございませうたら、おっしゃってください。(。)
- 10 (ご一読(いただければ幸いです)。

1 アのように、面会時間をとってくれたお礼を言いたいです。そのあと、イのように少し雑談をし、ウの本題に入るのが望ましいでしょう。イ、ウの「今日(きょう)」は「本日」と言いかえ、ウの「やってきました」は謙譲語の「参りました」を使います。

2 まず、他社の人に自社の人を紹介します。ここでは上司の呼び方に注意しましょう。自社の人を紹介する場合は、「役職」+「の」+「人名」です。「課長」や「部長」は敬称に当たりますので、アのように、自社の人にはつけません。

3 本題に入るのですから、アの「別の話」は不適切です。イのように「本題」という言葉を使う必要ありません。ウのように「ところで」と話題の転換を行い、スマートに本題に入ります。

4 アは「言う」の謙譲語「申す」と尊敬語「くれる」を重ねて使った二重敬語で誤り。ここでは、「おゝいたす」という謙譲語を正しく使ったイが正解です。ウは自社の人である部長に尊敬語を使っており、他社の人に話す場合の言葉としては適切ではありません。あくまで、他社の人を敬います。また、他社の人の前では、自社の大場部長のことはイのように「大場」と敬称をつけずに言いたいです。

5 イやウのように「ほう」をつけるのが丁寧な言い方だと考えがちですが、ここでは二つ以上のもののうちの一つを指す場合を除き、間違った使い方です。アのように「資料をお持ちしました」とすっきりした形で言いたいです。また、ウの「持つてきました」は、アやイのように「お持ちしました」としましう。

6 イのように直接的に言わなくても、ア「少々失礼させていただきます」だけで、相手には伝わります。「失礼する」は、「立ち去る」ことを意味する丁寧な表現です。もちろん、途中で席を立たないよう心がけることが最善ですが、やむをえないときには「申し訳ございません」と謝ってから、この言葉が続けましう。ウでは、何をしたいのかが相手には伝わりません。

7 まず、「これ」を「こちら」に直します。また、「です」(である)の丁寧語を、丁寧度をさらに高めた言い方「でございます」に直します。「です」の丁寧度を高めると「になります」だと考えがちですが、正しくは「でございます」なので、気をつけましう。

8 「見ても」を「拝見しても」、「よいか」を「よろしいですか(よろしいでしょうか)」にそれぞれ言いかえましう。

9 「質問がありましたら、言ってください」を敬語を使った言い方に直します。「ある」は丁寧語の「ございます」にし、「言う」は尊敬語の「おっしゃる」とするのがよいでしょう。

10 相手に何かを読んでもらいたいときに使う決まり文句です。「一度読むこと」を意味する「いちど読むこと」という言葉に「ご」をつけて丁寧に表現します。相手にぜひ読んでもらいたいという気持ちをストレートには表さず、「ご一読いただければ幸いです」というと、押しつける感じもありません。相手も気持ちよく受け取りやすいでしょう。

5

商談・相互理解

学習の日付

月 日

正答数

10

□1 協力してほしいことを伝える場合、どのように言つとよいですか。

ア 何とかお願いしますよ。 イ ご協力ください。

ウ お力添えいただけませんでしょうか。

□2 提示した書類の内容について感想を尋ねる場合、どのように言つとよいですか。

ア ご意見を賜りたいです。

イ ご意見を話されますでしょうか。

ウ ご意見をお聞かせ願えますでしょうか。

□3 相手に提案する場合、どのように言つとよいですか。

ア ご検討ください。

イ ご検討いただけませんか。

ウ ご検討してくださいませんか。

□4 相手も難しい状態かもしれないことを承知のうえでものを頼む場合、どのように言つとよいですか。

ア ご配慮いただけませんか。

イ ご配慮してくれませんかでしょうか。

ウ ご配慮させていただけませんでしょうか。

□5 商品の納期を一週間後に設定してもよいかかどうか尋ねる場合、どのように言つとよいですか。

ア 納期は一週間後でよろしいでしょうか。

イ 納期は一週間後の一日でよろしかったでしょうか。

ウ 納期は一週間後の九月一日でよろしいでしょうか。

□6 話を要約して確認する場合、どのように言つとよいですか。

ア このように考えてよろしいですか。

イ こう考えていいですか。

ウ こういうことでございますね。

□7 ごこちらの提示どおりに進行してよいかを尋ねる場合、どのように言つとよいですか。

このように

よろしいでしょうか。

□8 説明が相手にとって十分だったか確認する場合、どのように言つとよいですか。

何か

はございますか。

□9 仕事の内容について「どうするか」と相手の意向を確認したい場合、どのように言つとよいですか。

□10 打ち合わせの時間が長引いたものの、もう少し続けたい場合、どのように言つとよいですか。

もう少し続け

解答解説

- 1 ウ
- 2 ウ
- 3 イ
- 4 ア
- 5 ウ
- 6 ア
- 7 (このように)進めさせていたでいて(よろしいでしょうか。)
- 8 (何か)ご不明な点(は)ございますか。)
- 9 いかがいたしましたでしょうか。)
- 10 (もう少し続け)させていたでいてよろしいでしょうか。)

1 イのように、直接「協力」という言葉は使わず、ウのように「力添え」という言葉を使い「お力添え」と丁寧にし、「ただだけないでしょうか」と頼む形にしています。せっぱつまっていると、つい、アのように感情的に言ってしまうがちですが、落ち着いて話をするようにしましょう。

2 意見は「ご意見」と丁寧に言います。アの「賜る」は「もらう」の謙譲語で、「いただく」よりもさらに改まった言い方ですから、語尾の「～たいです」と比べると敬意の度合いが不釣り合いに感じられます。「賜りたく存じます」「存じる」「思う」の謙譲語のように言いかえるとよいでしょう。イは相手が意見を話したいかどうかを尋ねているので、誤り。意見を聞かせてもらえるよう頼んでいるウが正解です。「～していただきたい」の意味の「～願います」という表現を覚えておくと便利です。

3 アのような表現では、命令口調に聞こえてしまう可能性があります。自分の動作を表す謙譲語なので、誤りです。尊敬語「～くださる」を使って「ご検討くださいませんか」とすれば使えます。

4 3のウと同じ間違いをしているのが、イの「ご配慮して」という表現です。また、ウの「～させていただく」も、謙譲語の表現なので不適切です。正しくは、アの「ご配慮いただき」で、難しい状況かもしれないが頼みたい、というときによく使います。

5 期日などを確認する場合は、アのように「一週間後」とだけ言うよりも、ウのように「○月○日」と明確な日程を伝えるほうが、相互の確認がとれるため確実です。また、イの「よろしかったでしょうか」は、一度聞いた内容を確認するための表現で、ここでは初めて口にする納期について「よろしかった」と過去形で尋ねているため、不適切です。使い方に注意しましょう。

6 話が長くなるにつれて、要点がつかみづらくなる場合があります。そのような場合は、「今のお話は～」と内容を要約した上で、「このように考えてよろしいですか」と尋ね、自分が解釈した内容と、相手の話が合っているかどうか確認をとりましょう。イは敬意が十分ではなく、ウは決め付けているように感じられる表現です。

7 進行の是非を確認する場合は、「このように進めます」と断定するのではなく、「～させてもらってよいか」の謙譲語「～させていただけます」とし、「～させていただきます」に直して使います。

8 「不明な点があるか」を尋ねます。「不明」は「ご不明」とし、「ある」は「ございます」に直して使います。

9 「どうするか」の「どう」を「いかが」に、「するか」を「いたしますでしょうか」にそれぞれ言いかえましょう。商談や打ち合わせでは、常にお互いの意向を理解・確認しながら進めることが重要です。

10 許可を求める気持ちで言うことが大切です。「続けてよいか」が元の形ですが、「続けて」は「続けさせていたでいて」と謙譲語にし、「よいか」は「よろしいでしょうか」と丁寧にして使います。

© Edit, Ltd., 2008, Printed in Japan

社会人の常識敬語ドリル

2008年7月10日 初版第1刷発行
2025年4月1日 第8刷発行

編者 語研編集部
制作 ツディブックス株式会社
発行者 田中 稔
発行所 株式会社 語研
〒101-0064
東京都千代田区神田猿樂町2-7-17
電話 03-3291-3986
ファクス 03-3291-6749
振替口座 00140-9-66728

編集協力 株式会社エディット
印刷・製本 シナノ書籍印刷株式会社

ISBN978-4-87615-178-3 C0081

書名 シャカイジンノジョウシキケイゴドリル
著者 ゴケンハンシュウブ
著者および発行者の許可なく転載・複製することを禁じます。

定価はカバーに表示してあります。
乱丁本、落丁本はお取り替えいたします。

株式会社 語研



語研ホームページ <https://www.goken-net.co.jp/>

本書の感想は
スマホから↓





社会人の常識敬語ドリル

ためし読みはここまでです。

Webページへ

