

巻末特典

印象は「敬語」で
9割決まる！

💡 「ご苦労様」「お世話様」は相手を不快にする!?



出口先生、こんにちは！ お久しぶりです。また、相談にやって来ました。今回も教えてもらいたいことがあるんですよ。

やあ、ゆいちゃん、元気そうだね。社会人生活はどう？ 確か今新人研修中だったと思うけど。あれ？ ひよっとしてもう辞めたくなったの？



勝手に決めないでください！ 希望に燃えてる乙女なんですから！

ごめん、ごめん（笑）。希望に燃えてるのは、会った瞬間のゆいちゃんの顔を見てわかったよ。それで、いったいどんな相談なの？



実は敬語のことなんです。新人研修のマナー講師から、「敬語の使い方がまったくできてない」って何度も注意されるんです。最近では、間違えるのが心配で、研修での口数まで少なくなっちゃって……。

それはちょっと困ったね。でもね、実を言うと私も敬語では苦労した経験があるんだ。



えっ？ 先生もですか？

うん。敬語で苦労したのは、自分で会社を興してからなんだ。経営者という立場でいろいろな人と会うと、やはり敬語も含めてきちんとした言葉遣い、話し方ができないと失格だからね。相手は企業の社長や役員ということも少なくないし。

正直言うと、あんなに敬語で苦労するとは思わなかった。そういう意味では、私よりもずっと早く敬語のことを意識したゆいちゃんのほうが立派だな。私は自分の

言葉で相手の表情がちょっと変わったたり、場の雰囲気がおかしくなったりして、「あれっ、もしかして私の言葉遣いは間違ってるのか？」って、それではじめて気がついたんだから。



へえ、そうなんだ。先生にもそんな失敗談があるんですね。いったい、どんな間違いをしたんですか？

それはもう、いろいろな間違いをしたけれど、よく覚えてるのは、自分では間違っていない、きちんとした言葉を使っていると思っているのに、実は、相手に対して失礼になっているっていうような言葉遣いかなあ。でもそれは、私だけじゃなくて、気づかずに間違えている人もかなりいると思うよ。



ええっ？ それって、たとえばどんな言い方ですか？ 私もやってるかもしれない。教えてください。

うん。いくつか、そういう間違いやすい言葉遣いってあるけれど、とくに、間違いやすいものを挙げてみようか。これらは、私も自分が使われて、「あれっ？」って思ったことがあるものだよ。

ゆいちゃん、これから二つのよく使う敬語を書くから、正しいか、間違っているか、考えてみて。

「部長、ご苦勞様です」

「(取引先相手に) いつもお世話様です」

どうかな？



えっ!? 先生、その二つどこか間違っているんですか? だって、今の先生の言い方だと、間違っているんですね。だけど、そのどっちもよく使うよ。うな気がするんだけど。

うん、これは少しばかり話の進め方が悪かったかなあ……（笑）。

「ご苦労様」も「お世話様」もよく聞く言い方だ。でも、二つとも「目上の人」が「目下の人間」に使う言葉なんだ。だから、部長が仕事の終わったあと、部下に「ご苦労様」と言ったり、役員が書類を持ってきた社員に「お世話様」と言ったりするのは、間違っではない。でも、部下が社長に「ご苦労様」と言うのはおかしいし、取引先に向かって「お世話様です」と言うのも本来は好ましくない。



そ、そうなんですかあ。知らなかったです。私なんてきつと、これまで間違った言い方をしていますよ。

人によっては、それほど目くじらを立てないこともあるけどね。だけど、なかには、ムツとする人もいる。だから、目上の人、年齢が上の人、取引先などには、「ご苦労様」ではなく「お疲れ様」を、「お世話様」ではなくて「お世話になっております」と言うべきだね。

まあ、そこまで思われなくても、間違いに気づいた人は、「コイツは言葉を知らないなあ……」って思うだろうな。



ううっ、知らなかったあ……。ますます敬語が難しく思えてきました。

💡 「拝見」を使い間違えると大変

まあまあ、そんなに暗い顔しないで。社会に出て、最初から敬語が完璧に使える人なんていないんだから。私みたいに、いい歳をして、敬語で痛い目に遭った人間もいるんだもの。もちろん、基本は知っておかなければいけないけど、あとは先輩や上司に注意されて覚えていくっていう部分も大きいしね。

ところで、「拝見」という言葉はよく聞くよね。



はい。「見る」の丁寧な言い方が「拝見」ですよね。「拝見します」とか。

そう。こんな場合に「拝見」を使う。

上司「ちょっと、この書類に目を通してみてくれないか」

部下「はい、拝見します」

じゃあ、こんな使い方はどうかかな？

「部長、企画書ができましたので、拝見いただけますか？」



なんか、変な感じがしますね。「拝見」がおかしいのかなあ……。うん、こういうとき、「見ていただけますか？」って言う言い方をしますよね。

惜しいな。まったく間違いじゃないんだけどね。このような書類や文書などを誰かに見てもらいたい場合、自分と相手の立場や関係によって、言い方が違ってくるんだ。

相手が上司や取引先の場合↓「この書類をご覧になっていただけますか？」
相手が先輩社員の場合↓「この書類を見ていただけますか？」

このように、ゆいちゃんが言った「見ていただけますか？」は、先輩のような目上についても近い関係が相手の場合は適切なんですけど、上司や取引先が相手では不十分で失礼になってしまう。上司や取引先には「ご覧ください」と言わなければいけないんだ。



ということは、自分のことを言う場合の「拝見します」も上司や取引先ならいいけれど、先輩だと丁寧すぎるっていいことですか？

そうだね。まあ、間違いとはいえないけど、年齢があまり離れていない相手だったりすると、堅苦しくなってしまうかもしれない。「見せていただきます」くらいでいいんじゃないかな。

「見えられました」「お連れしました」は来客に失礼

また、会社では、いろいろな来客があるよね。そのお客を上司に取次ぐときにも、言葉遣いに気をつけなければいけない。ちょっとした一言で、相手が気分を害することだってあるからね。



そうですね。何気ない一言で、なんとなくいい気分がしないっていうこと、かなりありますよね。

次の言い方はどうだろう。

読者特典 印象は「敬語」で9割決まる！

「部長、○○様が見えられました」

一見丁寧だし、どこも問題がないように感じる。だけど、正しい敬語の使い方かという点、そうじゃないんだ。



えっ、この言い方、ダメなんですか？ 「見えられました」が間違っていて、とですよ？

うん、正しい敬語とは言えないんだ。「見える」は「来る」の丁寧な言い方だから、「見える」を使うこと自体は間違いじゃない。でも、そのあとの「られる」も敬語だよ。つまり、「見えられる」は、あとで詳しく説明するけど「二重敬語」になってしまっていて、耳障りがよくないし、違和感もある。



じゃあ、「見えました」が正しいってことですか？ でも、なんとなく丁寧さが少し足りないような……。

先輩のお客さんなどで、自分もその人とすごく仲がいいようなときには、「見えました」でもいいかもしれないけれど、「いらつしやいました」を使うのがいいだろうね。



じゃあ、たとえば出口先生が会社に来たときなら、「部長、出口様がいらつしやいました」と言えばいいんですね。

そう。それが正解。じゃあ、次の言い方はどうだろう？ ゆいちゃん自身がお客で、こういう言い方を耳にしたら、どう感じるかな？

「部長、○○様をお連れしました」



うーん、失礼には聞こえないけれど、あまりいい感じでもないですね。「お連れしました」って、「連れてきた」っていうことですよね。犬や猫じゃあるまいしって、感じる人がいるかも……。

おっ、ゆいちゃん鋭いね。その通りだ。言葉遣いにうるさい人だったり、気難しい人だったら、カチンとくるかもしれないね。こういう場合は、どんな言い方をするのが正しいかな？



ひよっとして「ご案内しました」ですか？ お店に行くと、「お席までご案内します」って言われますよね。

そう。「ご案内します」がふさわしい言い方だよ。今、ゆいちゃんがお店に入ったときのことを例に出したけれど、お店の人に、「では、お席までお連れします」と言われたら、いい気分はしないんじゃないかな。



はい。少しばかりぞんざいな扱いをされているってというか、大事にされてないなって感じそうです。

💡 敬語がすくんに上達する「他者意識」の秘密

今、ゆいちゃんが「席までお連れします」と言われたらどう感じるかって、言ったけど、それは、結局「他者意識」なんだよ。他者意識については、前に話したときに説明したよね。



はい。「人間はわかり合えない、自分のことは人にはわかってもらえない」という意識ですよね。

その通り。だから、相手の立場になって考えたり、自分のことをわかってもらうために、話し方、書き方など、伝え方を考えて、工夫することが大切になるんだ。

敬語を使うときだって、同じように他者意識が大切になる。「お連れします」がいい例だけど、その言葉を使ったら相手がどう感じるか、この使い方は間違っていないだろうかと少しでも考えてみれば、おかしな敬語の使い方はぐんと減るはずだよ。



なるほど。相手に失礼にならないようにって漠然と考えるのではなく、そのときに、相手がそんな言葉を使われたらどう感じるかって、相手の身になって考えることが重要なんですネ。

そうだね。それに気づいたゆいちゃんは、大したもんだな。もうゆいちゃん、敬語は大丈夫なんじゃないの？



と、とんでもないです。他者意識の大切さに気づいても、基本的な敬語の知識は足りませんよ。先生、そんなこと言わないで、もっと教えてください！

ごめん、ごめん。冗談だから気にしないでね（笑）。

でも、他者意識、つまり自分が相手の立場だったら、自分の言葉遣いをどう感じるだろうか考えて考えることは本当に大事だと思うんだ。いくら敬語の知識があっても、相手への心遣いが必要ならば、それは口先だけの言葉になってしまうんじゃないかな。そういうことは、ちゃんと相手に伝わると思う。「こいつ、言葉は丁寧だけど、心はこもってないな」ってね。



モノに尊敬語を使う

「お車がいらっしやいました」は正しい？



ところで先生、ペットに「餌をあげる」って言うのもおかしいって、よく言いますよね。

そうだね。その場合は「餌をやる」というのが正しいんだよね。少し考えてみれ

ば、子どもに対して「夕飯を食べさせる」と言うのに、ペットには「餌をあげる」だとおかしいということに気づくよね。

似たような敬語の誤用としては、モノに敬語を使ってしまうというケースだ。丁寧な言い方をしようとするあまり、結果としてそうなっているんだけど、やはり気になるよね。



モノに敬語……ですか？ たとえば、どんな言い方ですか？ あまり聞いたことがないような気がする……。

どんなのがわかりやすいかな。……うん、次のような言い方を聞いたらどう感じるかな？ 考えてみて。

- ① 「お客様、お車がいらっしやいました」
- ② 「部長、携帯が鳴られています」

どう？ 気にならない？



①は、なんか、高級なお店とかで言いそうな感じですけど、ふたつとも丁寧すぎるってどうか、少し変な感じがします。

そうだよね。言った人間は丁寧な言葉遣いをしようとしたわけで、自分では間違いに気づいていない。でも、聞いたほうは違和感が残る。じゃあ、ゆいちゃん、正しい言い方に直してみて。



はい。①は車に「いらっしやいました」と尊敬語を使っているのがおかしいんだし、②は同じく、携帯に「鳴られています」は変……。

- ① 「お客様、お車が参りました」
- ② 「部長、携帯が鳴っています」



これでどうですか、先生？

いいね。大正解だよ。あとで「美化語」のところの説明するけど、「お弁当」「お湯」のようにモノに「お」をつけて美しく丁寧に表現するのはOKだけど、モノには尊敬語は使わないのが原則なんだ。よく間違えている人がいるから気をつけてね。

 **名刺をもらうときいつも「頂戴します」と使っていないか？**

社会人の仕事に不可欠な小道具が「名刺」だ。名刺のやり取りにはルールという作法があって、それについてはあとでまた説明するけれど、とにかくよく見かける言葉の間違いがあるんだ。名刺をもらうときは、一般的に「頂戴します」と言っていて、受け取るのが正しい作法とされている。



「頂戴します」ですね。覚えておきます。

うん。「頂戴します」と言うのは、本人が名刺をもらう場合だ。たとえば、新入社員だったら、上司や先輩に訪問客があつて、そのお客を紹介されて、名刺交換するときには、「頂戴します」でいい。



でも、「頂戴します」と言つてはいけない場合があるんですね。それつて結局、どんな場合なんですか？

たとえば、上司の留守に訪問客があつた場合。上司が帰ってきたときに、来客があつたことを伝えなければいけない。こんな場合、そのお客がはじめての訪問客なら、こちらから名刺を求めることもある。そんなとき、つい「名刺を頂戴できますか？」、受け取るときにも「頂戴します」と言つてしまいがちなんだ。

読者特典 印象は「敬語」で9割決まる！



想像できますね。でも、それが間違っているんですよ。なんでだろう？名刺をもらうんだから、それでいいような気がするけど。

こうしたケースでは、名刺をもらうのは自分ではないよね？ 名刺をもらうのはそのお客が訪ねてきた上司であって、自分はその上司に取次ぐために預かるだけだから、次のように言うべきなんだ。

「名刺をお預かりできますか？」

「お預かりいたします」



ああ、そうかあ！ つまり誰がもらうのか、そこがポイントなんです。自分がもらうときは、「頂戴します」でいいけれど、他の人の代わりにもらうておくときは、「お預かりします」じゃなくてはいけませんね。

この間違いは、受付の人も高い確率でやりがちなんだよ。受付にはいろんな人が来るよね。それで、名刺を差し出されて、「私こういうものですが、〇〇部長に目にかかりたいのですが」と言われる場合がある。そんなときは、名刺を受け取って、その部長に取次がなければいけないんだけど、この場合も、「頂戴します」ではなくて、「お預かりします」でなければいけない。だって、名刺をもらうのは……。



はい！ 受付の人じゃなくて、その部長がもらうですよね。受付の人は取次ぎなのだから、「頂戴します」では間違いというわけですね。

うん。この間違いは言うほうも、何気なく言っているし、言われたほうも気がつかないこともある。でも、見るところをきちんと見る人だと、こういうところで、相手の人間や会社を評価することもある。受付や応対した人間がきちんと「お預かりします」と言えると、「この人はきちんとしている」「この会社は社員教育が行き

届いている」と印象が上がるんだよ。

💡 「いただく」の乱発で話が混乱する



先生、敬語では「いただく」という言葉をよく耳にしますよね。私の場合、あいまいなまま「いただく」を使ってしまっていますが、いつも「あれ？ これでいいのかな」と思うんですよ。どう使うのが正しくて、正しくないのか、だんだんわからなくなっちゃって。

「いただく」かあ。よく使うだけに難しいのかもしれないね。丁寧な言葉遣いをすると思うあまり、「いただく」を連発してしまって、自分でもわけがわからなくなる。それが私もあるよ。それに、メールを打っていて、見直してみたら、「いただく」ばかり使っていたとか。



先生でもそうなんですか。じゃあ、私がどう使ったらいいのかわからなくなることもあっても、無理はないですね。

当たり前のように「いただく」を使っていて、その場ではなんら疑問を持たないかもしれないけれど、あとで振り返ると、おかしいというケースは意外にあるかもしれないな。

じゃあ、私が気づいたいくつかのケースを書いてみるよ。

- ① 「○○は本日、お休みをいただいております」
- ② 「本日、休業させていただきます」
- ③ 「○○大学を卒業させていただきました」
- ④ 「本日、司会を務めさせていただきます○○です」

これはどれもよく見たり、聞いたりする「いただく」の使い方なんだ。どれも耳

読者特典 印象は「敬語」で9割決まる！

障りがいいから、間違えだつて気づきにくいんだけど、よく考えてみると、正しい「いただく」の使い方ではない。



うーん、どれもありそうだし、②はお店のドアの前にそういう紙が貼つてあるのを見たことがあります。

「いただく」という言葉は、本来「許可を得てすること」に使う表現なんだ。許可を必要としない場合は「いたす」を使うほうが適切なんだよ。このことを考えると、前の四つはどれも変だよな。



そうかあ。じゃあ、②は「本日、休業いたします」でいいんですね。でも、ほかの三つは「いただく」でもいいような気がするけれど。だって、会社を休んだり、大学を卒業したりするのって、許可が必要ですよな。

確かに、許可は必要だよ。でも、本来の「いただく」の使い方は、相手に許可を得た場合に使うんだよ。だから、①の場合、会社、上司からは許可を取ったかもしれないけれど、電話の相手に許可してもらったわけではないよね。だから、「休んでおります」で十分なんだ。



そう言われるとそうですね。すると、③も同じですか？

そうだね。これは「〇〇大学を卒業しました」「卒業いたしました」でいい。だって、「卒業させていただいた」と言うと、よくよく考えれば、本当は卒業できない成績なのに、教授の温情で単位をもらって卒業させてもらったような感じがするだろう？



確かにそんなふうに感じます(笑)。なんか、苦笑いしながら言ってるな感じもしますね。

④は①の「お休みをいただいております」と同じで、出席者から許可を得て司会しているわけではないのだから、「司会をいたします」か「司会を務めます」でいいと思う。でも、①と違うのは、こういう言い方でも不自然ではない場合もあるっていうことかな。たとえば、出席者が取引先や上司ばかりの会議で司会することになったときなどは、「司会をさせていただく」でも、おかしい感じがしないよね。

💡 二重敬語はちくはくなく印象を与えてしまう

「二重敬語」という言葉は、少し前に出たよね。覚えてるかな？



はい、聞きました。えーと、どこだったかな？ あっ、そうだ、「見えられました」でしたよね。

うん。二重敬語というのは、敬語表現を複数重ねて使ってしまうことを指す。「〇

○様が見えられました」の場合は、「見える」が「来る」の丁寧な言い方で、そこに「られる」という尊敬語が重なっている。丁寧な言い方をしよう、しなくちゃいけないと思うと、つい、こういう間違いを犯してしまうんだよね。

- ①× 「部長、お客様がいらっしゃいました」
- ②× 「先生が今おっしゃられたことですが……」
- ③× 「社長は先ほどお帰りになりました」

この三つは、ありがちな二重敬語のパターンなんだけど、どこに敬語表現が重なっているか、わかるかな？



これならわかります。①は「いらっしゃると」られる」が重なってるけど、「いらっしゃる」だけで十分ですよ。これはすぐわかりました。それから、②は「おっしゃる」と「られる」、③は……あれ？ ああ、わかった。「お帰

りになる」「でいいのに」「られる」が重なってる、そうですよね？

すごいなゆいちゃん。全問正解だ。パーフェクト！

- ①〇 「部長、お客様がいらっしやいました」
- ②〇 「先生が今おっしゃったことですが……」
- ③〇 「社長は先ほどお帰りになりました」

こういう言い方で十分丁寧なんだ。この三つの過ちと正しい言い方を見て、何か気づくよね。



はい。みんな「られる」をつけたことで、二重敬語になってる点ですよね。
二重敬語って、「られる」の使い方間違いが多いんですか？

そうだね。「お・ご」と「れる・られる」を重ねてしまうという間違いは、すごく多いんじゃないかな。③はそのパターンだ。同じようなものだと、「部長は明日の会議にご出席されるんですよね」とか「明日はお休みになられるんですか」なんて、言い方もがちだな。



ああ、そうか。「会議に出席されるんですよね」「お休みになるんですか」でいいんですね。

丁寧には「お」や「ご」をつけなくちゃいけない、失礼にならないためには「れる」「られる」を使えばいい、そう考えて、その両方を使って、おかしくなってしまう。実際はどちらか一つで十分ということを、しっかりと忘れないようにしておくべきだね。



敬語は言葉のエチケット、大切なビジネスツール

少し前に「他者意識」の話をしたけど、「自分のこと、自分の考えを他人はわかってくれない」という他者意識を前提として、わかってもらうために、論理的に話したり、書いたりして、わかってもらおう努力をしなければいけないという話は、やっぱり「記憶術」の話のときにしたよね。



ちゃんと覚えてます。自分をわかってもらいたければ、論理力をつけなければいけないって。

うん。誰かと会話をしたり、商談、発表、報告などをするときには、論理的に話さなければいけないというのは基本なんだけど、同時に、きちんとしたものの言いをする、つまりは、敬語がきちんと使えるということも、すごく重要なんだ。どんな

にいい話をして、言葉遣いがぞんざいで、敬語が使えていなかったら、聞いている人は「生意気な話し方をするやつだ」と思って、きちんと聞いてくれないよ。

ゆいちゃんだって、後輩がぞんざいなモノ言い、何か言ってきたら、まず話の内容より、そっちのほうが気になってしまわないかな。



確かに。要するに友達同士で話をするときと、先輩や上司と話すときとは、言葉の使い方、話し方を変えなくちゃいけないということですよ。

その通りだ。少し話は変わるけど、先日テレビを観ていたら、面白いアンケートをしていたんだ。「二十代の女性の一番嫌いなところはなんですか？」という質問を四十代の女性にしていたんだけど、第一位がなんと「きちんとした言葉遣いがでないこと。親しくもないのに、いきなりタメ口で話されること」だったんだ。



ええっ！ ホントですか？ うわあ、言葉遣いがきちんとしていないのって、やっぱり悪いイメージを持たれちゃうんですね。ついうっかりじゃ、済まないんだあ。

そう。つまり、敬語というのは「言葉のエチケット」と言ってもいい。世の中でみんなから認められて、暮らしていくためには、マナーやエチケットが大切だよね。それは言葉も例外じゃないってこと。



エチケットですか。そう考えるとわかりやすいし、大切さがすごく実感できます。

それだけじゃなくて、社会人としては、ビジネスに欠かせない道具でもある。営業に出かけた先で、友達を相手にしているような言葉遣いをしたら、まず相手にされないよね。きちんとした言葉遣いができなければ、仕事にならない。敬語はまさ

に、「重要なビジネスツール」なんだ。

三つの基本からはじめよう

ところでゆいちゃんは、学校で敬語には「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」の三つがあるって教わったと思うけど、覚えてるかな。



はい、覚えてます。でも、「その違いは？」って聞かれると、説明はムリです。先生、簡単に違いを教えてください。なんとなくは、わかってるつもりなんですけど……。

「尊敬語」は、動作する人を高める表現と言えればいいかな。「いらっしゃる」とか「おっしゃる」「なさる」というのが代表的なものだね。

読者特典 印象は「敬語」で9割決まる！



「いらっしゃる」も「おっしゃる」もそれをするのは自分じゃなくて、相手の人というわけですね。わかりやすい！

そう。それに対して、「謙譲語」は、自分の動作の対象となる人を高める言い方だ。「伺う」や「拝見する」が典型的な「謙譲語」になるよ。



ホントだ。「伺う」も「拝見する」も、動作をするのは自分自身ですね。学校で習ったときには、「謙譲語」は自分がへりくだった言い方だって、教わったような気がします。

確かに自分がへりくだる、つまり一歩下がることで、相手を高める表現、よくそう言われるね。



「へりくだる」って普段はあまり使わない言葉ですけど、漢字で書くとどんな字なんですか？

「謙遜する」の「謙」、つまり「謙讓語」の「謙」という字だよ。「る」を送って「謙る」となる。



さっすがは、国語の先生！

褒めてくれてるのかどうか、よくわからないけど、とにかくありがとう（笑）。さて、三つ目の「丁寧語」だけど、これは文字通り、相手に失礼にならないような、丁寧な表現、モノ言いと考えればいい。「ございます」が一番わかりやすい例かな。それから、「です」とか「ます」も「丁寧語」だといってもいい。「君の意見に反対だ」というのを丁寧言えば、「あなたの意見には反対です」になる。



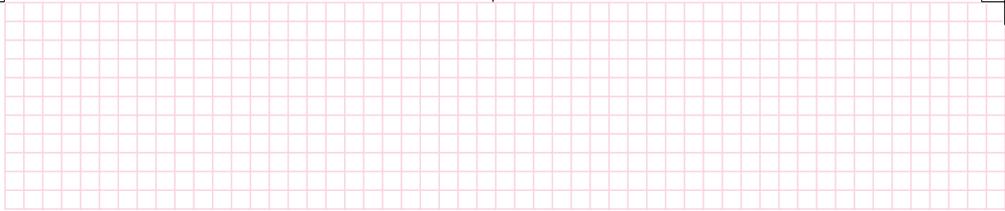
「ああ、そうか」ではなく、「そうですね」って言えば、丁寧な言い方になるんですね。

そういうことだね（笑）。でも、ゆいちゃんに「そうですね」って言われると、なんか調子が狂っちゃうけどね。



失礼しちゃうわ！ 私だってこれでも頑張ってるんですから！

ごめん、ごめん。確かにその通りだね（笑）。とにかく、「尊敬語」とか「謙譲語」とか、そういう区別はあまり意味がないという考え方もあるかもしれないけれど、ある場面において、どういう敬語を使えばいいのかわからないときには、かなり役に立つと思うよ。動作するのは相手なのか、自分なのかを考えれば、「尊敬語」が適切かそれとも「謙譲語」か、すぐにわかるはずだしね。



そうですね。少しずつですが敬語がつかめてきました。先生、この調子でどんどん教えてください！

……う、うん。やっぱり調子が……。



えっ、なんですか？ なにかおっしゃいました？

……い、いや、なにも。