

PART 1

社外の人への言葉遣いは
とくに慎重に！

●会社の代表という
意識を持つ

会社にお客様を迎えたり、相手の会社を訪問するときには、社内の人と接するとき以上に言葉遣いに気をつけなければいけません。あなたのマナーができていなかったり、言葉遣いになっていなかったときには、会社の信用を損ねてしまうことにもなりかねないからです。来客や訪問の際には、会社の代表として相手に接しているのだということを、忘れないようにしましょう。

.....02

COLUMN

丁寧にしようと思って、ときどき取引先の課長を「山田課長様」と呼んでしまう人がいますが、これは間違いです。役職そのものに敬称が含まれているので、「山田課長」で十分です。ただし、会社によっては、役職で呼ばず、全員「〇〇さん」と呼ぶところもあります。相手の会社の慣習に従うとよいでしょう。

●ビジネス用語を
まず覚えよう！

とはいっても、怖れることはありません。ビジネスではあらゆるシーンでよく使われる、ビジネス用語というものがありますから、これを覚えてしまえばよいのです。普通の会話の中では、なかなか使わないものが多いので、最初のうちは使うのが照れくさかったり、戸惑うかもしれません。一度覚えてしまえば簡単です。

たとえば、ビジネス用語では、「あなたの会社」は、「御社」と呼びます。これに対して、自分の会社は、「弊社」などと言います。ですから、「今日、あなたの会社に行きたいのですが…」は、

「本日、御社にうかがいたいのですが、都合はいかがでしょうか？」
という表現に変わります。

また、「わたしたち」という言い方はせず、「わたくしども」と言います。「わたしたちは、まだそのことは知りません」は、

「わたくしどもは、まだ、その件に関しては、存じ上げておりませう」といった表現に変わります。

まず、よく使われるビジネス用語を先輩のまねをして言ってみたり、覚えてしましましょう。実際に使って慣れることが、敬語上達の早道です。

敬語道
「申す」の敬語道

「お客様が申されたことは、ごもったもです」「社長、〇〇株式会社の田中専務が参られました」

この2つの表現、おかしいと思いませんか？ でも、なんとなく聞いたことがあるという方も多いかもしれません。実際にビジネスの現場でもこういった表現を耳にすることがあります。でも、この2つは間違っています。

最初の例は、「申す」という謙譲語に「される」の付け足し型の尊敬表現がつけばかりに、尊敬語と勘違いされて使われています。

2番目の例も、「参る」という謙譲語

に「られる」の尊敬表現がついて、尊敬語と勘違いされている例です。正しくは、

「お客様がおっしゃったことは、ごもったもです」

「社長、〇〇株式会社の田中専務がお見えになりました」

謙譲語に付け足し型の尊敬表現がついても、尊敬語にはなりませんので、注意しましょう。

COLUMN 04

座る姿がだらしないと、信用は得られません。きれいな姿勢で座るように心がけましょう。

男女共に椅子の背に寄りかかるのは、NGです。背もたれより握りこぶし1個分前に座り、背筋を伸ばします。



男性：脚はひざの間を少し開けて、手は太ももの上で軽く握る



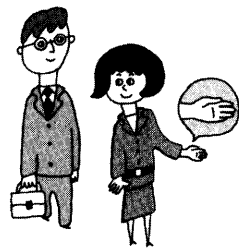
女性：ひざと、かかとをしっかりとつけ、手は太ももの上で軽く重ねる



背もたれに寄りかからず背すじを伸ばす

COLUMN 03

お客様を応接室などにご案内するときは、お客様の左側を2、3歩先に体をお客様のほうに向けながら歩きましょう。お客様にお尻を向けてはいけません。「こちらです」と向かう方向を左手で指し示しますが、そのとき手は、指先をそろえ、スプーンのさきのような形にするときれいです。



<p>すべし「敬語」します</p>	<p>早速、検討いたしました</p>	<p>「まへ」は「早」に交換</p>
<p>で、は、へ</p>	<p>お手順をおかけいたしますが、 お願いたしました</p>	<p>「お」は「お」に交換 「は」は「は」に交換 「で」は「で」に交換 「へ」は「へ」に交換</p>
<p>その後、 「敬語」ですか？</p>	<p>その後、いかがですか？</p>	<p>「う」は「う」に交換 「が」は「が」に交換</p>
<p>「敬語」 磨ってくださいますか？</p>	<p>「敬語」をおかけくださいますか？</p>	<p>「磨」は「磨」に交換 「か」は「か」に交換 「さ」は「さ」に交換 「し」は「し」に交換 「ま」は「ま」に交換 「す」は「す」に交換</p>

<p>忙しいとき、 すみません</p>	<p>お忙しいところ、 お時間を取っていただき、 ありがとうございます</p>	<p>来訪者へ、 感謝の気持ちを 表したほうがよい</p>
<p>〇〇課長と約束 しているんですが…</p>	<p>〇〇課長と〇時に お約束を いただいております</p>	<p>来訪者へ、 目的をわかりやすく 丁寧に敬語で伝える</p>
<p>雨の中 来てもらって すみません</p>	<p>お足元の悪い中を お越しいたいただき、 ありがとうございます</p>	<p>この敬語表現を 雨の日に使えれば上級</p>
<p>今日はお呼び出し 来てもらって すみません</p>	<p>本日はわざわざ お越しいただきまして、 ありがとうございます</p>	<p>「今日」は「本日」に交換。 「す」は「す」に交換 「み」は「み」に交換 「せ」は「せ」に交換 「ん」は「ん」に交換 「ご」は「ご」に交換 「ご」は「ご」に交換 「ご」は「ご」に交換 「ご」は「ご」に交換</p>

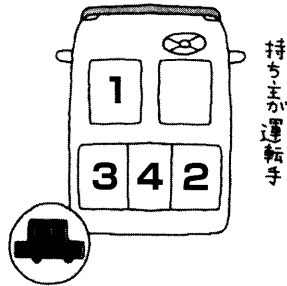
運転手付き(タクシーなど)の場合

持ち主が運転している場合

3



運転手(タクシーなど)



持ち主が運転手

乗用車

運転手の隣が下座となる

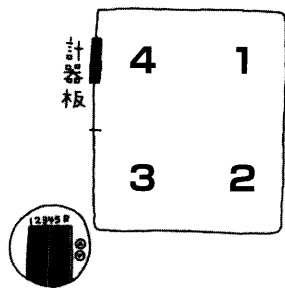
運転手の隣が上座となる

エレベーター

5

新幹線

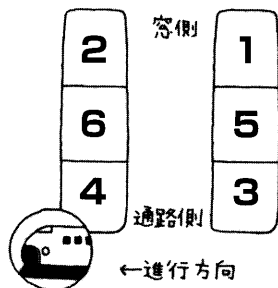
4



計器板



計器板の前が下座となる



窓側

通路側

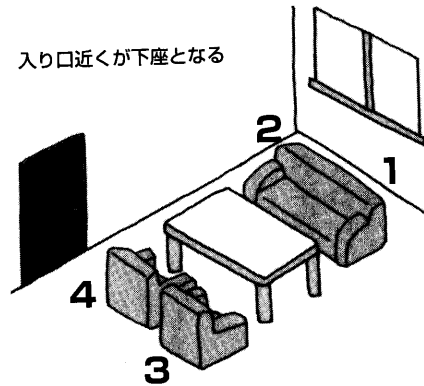
←進行方向

進行方向を向いた窓側が上座となる

上座・下座を正しく知ろう

1

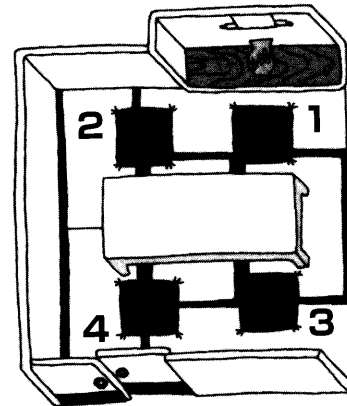
入り口近くが下座となる



応接室

2

和室



入り口近くが下座となる。
床の間側が上座