

はじめに	2
本書の特長と使い方	4
言葉づかいのセンスを磨いて“使える敬語”を 身につけよう!	10
敬語の基本のきをサクッとおさらいしよう!	12

第1章 気づかずに使っている!? 間違い敬語

CASE01 二重敬語	16
CASE02 ウチソト逆転敬語	18
CASE03 何様敬語	24
CASE04 勘違い敬語	26
CASE05 ムダ敬語	28
CASE06 バイトマニュアル敬語	30
CASE07 若者言葉	32

第2章 社内・接客ですぐに使える敬語

SCENE01 あいさつをするとき	38
SCENE02 上司から指示・指摘があったとき	40
SCENE03 報告・連絡・相談をするとき	44
SCENE04 上司・同僚から食事や酒の席に誘われたとき	50
SCENE05 会議やプレゼンで発言をするとき	52
SCENE06 来客への対応	60
SCENE07 打ち合わせ時のトラブル	64
SCENE08 本社より上役が来たとき	68



第3章 社外・接客ですぐに使える敬語

SCENE01 取引会社へ訪問時のあいさつ	76
SCENE02 取引相手との打ち合わせ	86
SCENE03 接客するときの基本応対	92
SCENE04 お店で接待する・接待される	102

第4章 電話応対ですぐに使える敬語

SCENE01 電話をかけるときのあいさつ	108
SCENE02 電話で依頼・お礼・謝罪をする	116
SCENE03 電話を受けるときのあいさつ	122
SCENE04 電話を取り次ぐ、伝言を受ける	128
SCENE05 クレーム電話に対応する	134

第5章 就職活動ですぐに使える敬語

SCENE01 問い合わせる・応募する	140
SCENE02 面接試験①（入室・自己紹介）	142
SCENE03 面接試験②（説明・質疑応答）	144
SCENE04 面接試験③（自己PR・退室）	146
SCENE05 採用・不採用の連絡がきた	148

第6章 日常会話ですぐに使える敬語

SCENE01 あいさつをするとき	156
SCENE02 物事を尋ねる・尋ねられたとき	160
SCENE03 気を遣う・遣われたとき	164
SCENE04 家へ招く・招かれたとき	166
SCENE05 誘う・誘われたとき	170
SCENE06 近所の人とのおつきあい	174
SCENE07 身内の集まり	176

第7章 ビジネスメール & 書く敬語の基本

ムダなトラブルを防ぐビジネスメールの基本マナー …	182
社外の人へのお礼のメール/ 社外の人への依頼のメール	184
謝罪のメール/報告のメール	185

コラム

column01 過剰敬語 & 美化語の使い方	34
過剰敬語の改善ポイント/美化語の使い方	
column02 丁寧な言い回しのテクニック	70
改まり語の使い方/クッション言葉の使い方/ 「お・ご+～になる」の使い方	
column03 「れる」「られる」表現に注意	106
column04 電話対応の基本マナー	138
column05 ワンランク上の敬語表現	150
敬称変換のテクニック/語尾の言い回しテクニック/ 丁寧なあいさつのテクニック/気をつけたい「いまどきの話し方」	
column06 あいさつのマナー	178
早引き索引	186

敬語の基本の“き”をサクッとおさらいしよう！

敬語の種類は大きく分けて5つあります。ここでは、それぞれの敬語の解説と文例、よく耳にする間違っただけの使い方などを紹介します。敬語の基礎知識をサクッとおさらいしましょう。

① 尊敬語

相手側や話題に登場する人物を高めるときに使う敬語

敬意を表したい相手の動作や状態を高めて表現するときに使います。「いらっしゃる」「おいでになる」「お越しになる」「召し上がる」「ご覧になる」「お読みになる」「お聞きになる」などの表現があります。高める相手とは社会的距離（肩書き、年齢差）がある、社長や上司、社外の人、年長者など。ただし、社外の人に社内の人を話すときは、社内の人を尊敬語ではなく謙譲語で表すのが原則です。間違わないように注意しましょう。

〈例〉

- 説明をお聞きになる
- ○○さんがおいでになる
- 料理を召し上がる
- △△氏がお越しになる
- お店にいらっしゃる
- 絵画展をご覧になる

よくある間違っただけの使い方

NG

課長がおっしゃって
おりました

OK

課長が
申しておりました

POINT 社外の人に話すときに社内の人を尊敬語で話すのはNGです。

晴れて
いらっしゃいますか

晴れていますか

POINT 天気など、高める必要のないものに尊敬語は使いません。

車が
到着なさいました

車が
到着いたしました

POINT 車も高める必要のないものです。聞き手への敬意は謙譲語で表現します。

② 謙譲語 I

自分側を低めることで、行為の及ぶ先を高めて敬意を表す謙譲語

自分側を“低める”ことで、行為の及ぶ先に敬意を表す敬語です。「拝見する」「うかがう」「いただく」「頂戴する」「申し上げる」「お伝えする」「ご連絡する」などがあります。

よくある間違っただけの使い方

NG

受付で
うかがってください

OK

受付でお聞きください

POINT 「うかがう」は謙譲語。高めるべき相手の行為に使うのはNGです。

③ 謙譲語 II

聞き手に敬意を表す謙譲語

行為の及ぶ先ではなく、聞き手や文章の読み手に敬意を表す際に使う敬語です。「おる」「まいる」「申す」「いたす」などがあります。

よくある間違っただけの使い方

NG

海にうかがいます

OK

海にまいます

POINT 「うかがう」は訪問先を高める謙譲語。高める必要のない訪問先には「まいる」を使います。



「母に申します」と表現し、話題に登場する自分の母親を低めることで、聞き手に敬意を表す。

CASE
01

丁寧に言おうとして裏目に…

二重敬語



一つの単語を二重に敬語化したものを「二重敬語」と呼びます。たとえば「見る」を敬語化すると「ご覧になる」ですが、さらに「れる」をつけて「ご覧になられる」と敬語化したものが二重敬語です。一つの単語を二重に敬語化しても、相手に対する敬意自体が高まるわけではありません。すっきりとした美しい言葉づかいを心がけましょう。

〈間違いがちな二重敬語の例〉

二重敬語 (間違い敬語)	正しい敬語
お越しになられる	お越しになる
お話しになられる	お話しになる
お会いになられる	お会いになる
お戻りになられる	お戻りになる
お聞きになられる	お聞きになる
おっしゃられる	おっしゃる
おいでになられる	おいでになる
お帰りになられる	お帰りになる
お求めになられる	お求めになる
ご利用になられる	ご利用になる
ご出席になられる	ご出席になる

「お越しになる」「お話しになる」という言い方ですでに敬語化されているが、さらに「れる」という尊敬語をつけると二重敬語になってしまう…。敬語を使い慣れていない人が、丁寧に言おうとして二重敬語を使ってしまうケースが多い。

● 上司の意見を伝える

NG

部長がおっしゃられて
いました。

OK

部長がおっしゃって
いました。

POINT 「言う」を敬語化すると「おっしゃる」になります。さらに「れる」をつけた「おっしゃられる」は二重敬語です。

● お客様が来た

NG

お客様がお見えに
なられました。

OK

お客様がお見えに
なりました。

POINT 「見える」は敬意が軽いので、「お見えになる」という言い方が認められています。「お見えになられる」では、「れる」をつけているので三重敬語になります。

● 商品に興味を持ってもらえた

NG

ご覧になれますか？

OK

ご覧になりますか？

POINT 「見る」の尊敬語は「ご覧になる」です。さらに「れる」をつけて「ご覧になられる」とすると二重敬語となります。

● 商品発注を受けた

NG

ご注文を
お承りします。

OK

ご注文を承ります。

POINT 「承る」は、「受ける」「承諾する」「聞く」の謙譲語として使われます。すでに敬語化している「承る」に「お～する」をつけると二重敬語になります。

● 文書を読んだかと聞かれた

NG

ご拝読しました。

OK

拝読いたしました。

POINT 「拝読する」は、「読む」の謙譲語なので、「ご～する」をつけると二重敬語になります。「拝読する」は、高めるべき人からの手紙などを読んだことを知らせるときに使います。

SCENE
03

忙しい時間を避け、用件を具体的かつ簡潔にまとめるのがポイントです。



報告・連絡・相談をするとき

▶ 報告を切り出す

✕ 昨日の営業会議の報告したいんですけど…

○ 昨日の営業会議の報告があります。

言い換え 昨日の営業会議のご報告がございます。

POINT 相手の様子を見て、忙しそうな時間を避けて話しかけましょう。なお、「お時間をいただけますか」「お時間をいただきたいのですが」などという言葉添えると配慮が伝わります。

▶ 忙しいので後にしてくれと言われた

✕ 何時だったらいけます？

○ 何時ごろでしたらご都合がよろしいですか？

言い換え 何時ごろでしたらご都合がよろしいでしょうか？

POINT 忙しい相手には、タイミングを見て話しかけることが大切です。また、いつも短い言葉でやり取りができるように言葉を準備しておきましょう。

▶ 何件かまとめて報告することがある

✕ たくさんあるんですけど大丈夫ですか？

○ ご報告したいことが3件あります。

言い換え ご報告したいことが3件ございます。

POINT だらだらした話し方は相手に負担をかけます。あらかじめまとめておき、件数を数字で表すと相手に聞く準備をしてもらうことができます。

▶ 上司から経過を聞かれた

✕ ごめんなさい、今話そうかと思ってたんですが…

○ ご報告が遅れ申し訳ありません。

言い換え ご報告が遅れ申し訳ございません。

POINT 「今やろうと（話そうと）思っていた」は、事実であっても言い訳のように聞こえてしまいます。報告が遅れたときには、素直に謝ったほうが好印象を与えます。

▶ 仕事の結果を報告する

✕ 例の件なんですけどうまくいってますよ。

○ ○○の件は、順調です。

言い換え ○○の件は、順調でございます。

POINT 「例の件」という言い方は、お互いに違う事柄を指している場合もあり、行き違いの元となる恐れがあります。内容を具体的にしっかりと伝えましょう。

語尾の言い回しテクニック



「〇〇さんですか？」



「〇〇さんでいらっしゃいますか？」

POINT 「〇〇さんでいらっしゃいますか？」という尊敬語に言い換えると、ストレートに敬意が伝わり印象がよくなります。

長い言い回しをすると丁寧な印象を与える

「です」と「ございます」では、「ございます」のほうがより丁寧に感じるように、長い言い回しにするほど相手に丁寧な印象を与えます。たとえば上司に確認を求める「これでいいですか？」という言い方も、「こちらでよろしいですか？」あるいは「こちらでよろしいでしょうか？」と言い換えることで、より丁寧な印象になります。クレーム対応や謝罪のときは、「こちらでよろしゅうございますか？」という言い方もあります。相手やその場に応じて、丁寧さのレベルを使い分けることがポイントです。

例

これでいいですか
↓
こちらでよろしいですか？
↓
こちらでよろしゅうございますか？

対応してもらえませんか？
↓
対応していただいただけませんか？
↓
対応していただいただけませんか？

丁寧なあいさつのテクニック



「お久しぶりです」



「ご無沙汰しております」

POINT 久しぶりに接触した目上の相手に対しては自分の非礼をお詫びする形にし、相手を立てます。相手を立てることは社会人としての基本マナーです。

あいさつのバリエーションを覚えよう

あいさつは、良好なコミュニケーションを保つために必要不可欠です。ビジネスシーンに使える丁寧な言い回しフレーズを覚え、言葉の引き出しを増やしておきましょう。シーンごとのあいさつの定型句を下の表にまとめました。声に出して繰り返し練習し、実際に使ってみましょう。

普段使いの言葉	丁寧なあいさつ
行ってきます	行ってまいります
お世話様です	お世話になっております
久しぶりです	ご無沙汰しております
暑いですね	お暑うございます
会えてうれしいです	お目にかかれて 光栄でございます
先に帰ります	お先に失礼いたします
待たせてすみません	お待たせして 申し訳ございません
その後どうですか？	その後いかがで いらっしゃいますか？