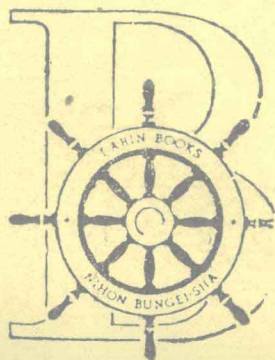


敬語で恥をかかない本

ビジネスマン言葉のマナー

草壁焰太



Books

今、われわれの生きる社会は、さまざまな情報が怒濤のように渦巻き、その奔流に、われわれの多くは、翻弄され、押し流され、ともすれば、自分の進むべき方向さえ見失いかねない状況の中におかれている、といえましょう。

一方、文明の機器は、われわれの生活を、多様化、複雑化する反面、画一化、平均化を強いてきています。この錯綜する社会環境の中で、ほんとうの自分のあるべき姿を模索し、見極め、自分の才能を磨き、個性をたかめ、精神力を鍛えようと考える方々の、一つの道標・指針になり得れば、と願ってこの舵輪ブックスを企画しました。

この舵輪ブックスは、人間の生き方を、海をのりきる船にたとえ、あなたが、人生の荒波、幾多の難関に遭遇したとき、それをきり抜け、目的とする港へ無事到達するための「舵輪」の役を果たすことができます、と心から願っております。

日本文芸社編集部

敬語で恥をかかない本 昭和59年3月20日 発行

著 者 草 壁 焰 太
発 行 者 兵 頭 武 郎
印 刷 所 株式会社須藤印刷
製 本 所 小泉製本株式会社

発行所 東京都千代田区 株 式 社 日本文芸社
神田神保町1の8 会 社

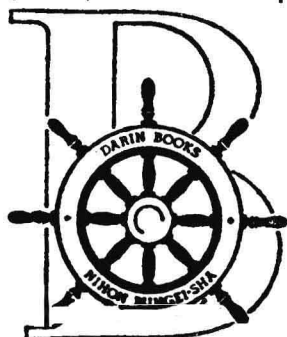
振替口座 東京 8-73081 電話代表 (294) 8931~6 〒101
落丁・乱丁はおとりかえいたします。

Printed in Japan
ISBN 4-537-00970

敬語で恥をかかない本

ビジネスマン言葉のマナー

草壁 焰太



序

「敬語」といわれて、自信のある人は、めったにいない。日本人なら、その難しさを、いやというほど思い知らされている。

あるアンケートで、「もっと言葉がうまくなりたい」と思っている人が七五パーセントもあったという。日常の言葉には、ほとんどの人が苦しんでいる。

敬語となると、もっと、人々は深刻であろう。重大な席、役目で、いいまちがえた経験は、だれにもある。日本人みなが、敬語については恥をかいたことがあるといつてよいのである。

その結果、私たち日本人は、みんな敬語の体系をつくりあげてきたのである。

「課長が申さてました」

「おい、おい、へんな言葉を使うなよ。『おっしゃってました』だろう」

「あ、そうか、あ、いけねえ、『おっしゃってました』ですね」

オフィスでも、こんな会話があるだろう。

こうして、敬語は、守られ、伝えられ、ときには、創造もされてゆく。いまの敬語で、奈良時代からあったものはすくなく、むしろ江戸時代、明治時代につくられたものが多い。

言葉は、私たちとともに生きて動いている。敬語は現在も変化しつつある。しかし、また、大

きくゆらいで、よい敬語が忘れられ、日本語の貴重な美しさが失われつつもある。

この点を、どう考えるべきだろうか。

「美しい日本語を守れ」と叫ぶ人もあり、「言葉は変わるもの、自然に委せよ」という人もあろう。だが、現実には、だれもがよい言葉をうまくいえずに苦しんでいる。「敬語」に反撥する若い人でも、それがなめらかにいえるなら、反撥はしないだろう。

とくに、オフィスでは、この問題は深刻である。人が、家庭内だけで生きるのならよいが、だれしも仕事をしていかなければならない。仕事をするには、社会的関係、公的関係をもたなくてはならない。

その社会的、公的な人間関係では、「正しい日本語」が絶対条件として求められるのである。「敬語は使わない」「敬語は使えない」という人は、この社会のどこにも行き場がなくなってしまう。そういう厳しさが、正しい敬語を守り、日本語を守り、同時に人々を苦しめてもいる。要するに、よいものをつくり、守るためには、みなが苦しまなくてはならないという原理が、ここでも働いているのである。

「敬語」が不得手であっても、果敢にそれと取り組むならば、よい日本語やよい敬語を創造し、守っているのだということができる。

ほかの国の言葉と比べても、日本語ほど微妙な敬語をもっている言葉はない。英語では、話し

言葉の主文は、だれに対しても同じで、「ユア・エクセレンシー」とか「サー」とかをつけるだけである。日本人の対人関係は、ほかの社会の人々より、デリケートで、複雑であるといえるのではないだろうか。敬語は、ワンパターンではなく、相手、時間、場所によっても異なる。基本的な文法に比べて、その人の感情や性質、全体の状況にもかなり影響される。

また、敬語は、みなが同じようにいってよいものではなく、自分自身の性質や育ちに応じて、使うべき言葉というものがある。したがって、みな、自分相応の敬語を工夫すべきである。品のいい敬語も、愛嬌のある敬語も、なつかしさを感じさせる敬語もあるだろう。

日本人は、知的にも感情的にも、きめこまかな人々であったから、敬語が複雑に発達してきたのであり、敬語の体系は、日本語の粋すずであるといってもよい。

言葉の精髓を知り、もっとも良質の言葉を使い、つくりだす人々こそ、その時代の指導者となる人々であろう。美しい言葉を守るにも、美しい言葉をつくりだすにも、人はその先頭に立てるよう努力すべきである。

1

人と会話

敬語の基本を知ろう

17

言葉は知的動物だけがもつ

18

相手を快くさせる敬語

20

ワンパターンの敬語はない

24

尊敬語

26

謙讓語

27

丁寧語

28

ビジネス社会と敬語

29

言葉のハンデの恐しさを知ろう

29

職場は生存のための闘争の場

33

あなたを認めさせる敬語

自分をどう称するか

「ぼく」は甘えをあらわす 38

「おれ」は暴力的な甘えを 40

「わたくし」と「わたくし」と言えるように心情訓練 41

「わたし」と「わたくし」の二段階 43

「ぼくたち」は禁句 44

人をどう呼ぶか

役職名は第一の敬称 46

他社の役職者をどう呼ぶか 47

上位者に「あなた」を使うな 48

相手の呼び方を和らげる 49

相手の家族を呼ぶとき 51

身内のことを話すとき 53

返事の仕方

54

46

38

37

人生航路を誤らない使い方

依頼の仕方

お願い、ご相談、お話のちがい 68

「くれませんか」「くれた」は上位者には尋ねない 70

68

67

上司にねぎらいの言葉は使うな 65

「今日は」「今晚は」は上位者に使えない 62
「さよなら」「さようなら」は敬語ではない 64

朝のあいさつ 61

緊張するのが敬意 60

あいさつの仕方

「かしこまりました」の使い方 59

「はい」のTPO 57

「はい、わかりました」 57

「はい」の言い方 55

若者は言葉に油断するな！ 54

60

お礼を言うとき

「ありがとうございます」の効用 71

添える言葉が大切 73

「ありがとうございます」はフォーマルなとき 74

質問の仕方、教え方

相手の手を止めるとき 75

「しますか」よりも「しましょう(か)」 77

「なさいますか」を使いなれること 78

「ご存知」と「ご承知」 78

説明するときの敬語 81

否定の仕方と断わり方

日本語に平和的な「ノー」はない 83

「しかし」の言い方 85

断わり方の上手下手 87

感謝の言葉に対して 90

誉められたときに「どういたしまして」というな 91

謝り方

「すみません」では謝りきれない場合 92

「すみません」癖に注意 93

粗相したときの敬語 95

おわびの際の失言例 96

「申しわけございません。失礼しました」が基本 97

お世辞（讃辞）の言い方

世辞の重要さ 99

遠慮なく、確信をもって誉めよ 100

誉めるには、教養が必要 101

公式の席では友だちにも品よい言葉を 103

抗議の仕方

どんなときも敬語を忘れないように 106

目上の人に抗議するとき 107

抗議は筋道を正して 109

きっぱり言うべきときは言おう 111

4

会社と敬語

出世街道を歩むための鉄則

誘い方

場合によっては「助けて下さい」もよい

112

相手の意向を大切に

112

食事、酒に誘うとき

115

仕事場では言葉よりも呼吸が大切

117

約束の仕方

「させていただく」はこちらの都合

119

約束はきっぱりとした敬語で

120

約束しかねるときの敬語

122

報告の仕方

典型的な例

124

ゼンガクレン調の報告

127

伝言の伝え方

「課長が申しておりました」

129

129

124

119

112

123

「おっしゃってました」では、不都合なとき 131

社内の伝言では敬語を 132

社員の家族から電話のあったとき 133

訪問者の応対

「いらっしゃいますか」 134

「いらっしゃいました」と「お見えになりました」 137

待ってもらうとき 138

年配者との対話

年配者は上位者である 141

年配者には「質問」が喜ばれる 142

年齢、寿命のことを言うな 144

むこうからこさせるとき 146

「お大事に」と言うな 147

年下の上役と年上の部下

年上の部下は、さんづけで呼ぶ 147

年上の部下の言葉 150

集団の中で光る敬語の使い方

紹介の仕方

上位者と下位者の場合 154

自社の人間と他社の人間の場合 155

同僚や下位者の場合 157

紹介の前置きが必要なとき 160

慶弔の言葉

理由をつけて「おめでとう」 161

公式のおくやみ言葉が言えるように 165

「死因は？」と聞くな 166

亡くなった人を徹底して誉める 168

会議での発言

上司も丁寧語を使い 169

「思います」調を避けよ 170

「開会いたします」 171

電話、手紙の敬語の使い方

アナウンス敬語

「まちがってますよ」はまちがい

172

「おられましたら」はまちがい

175

漢字を並べない

177

電話のかけ方

はじめて電話するとき

180

「はい、○○です」の「はい」を省略しないこと

182

「こちらから、お電話させましょうか」

183

「いま、いませんが」では冷たすぎる

184

相手の名を聞くとき

185

自分の役職名の言い方

187

相手につないでもらうとき

187

伝言を聞く

188

電話ではすまないときの電話

189

180

179

175

7

敬語作法

敬語は人間性をあらわす

ものを勧める

- 「召し上がる」が言えるように 214
- なつかしそうな表情が大切 216
- 食事をきめさせるときの敬語 217
- 「いただきますか」と聞くなかれ 220

- 正しい形式が敬意になる 198
- 文章上の注意 203
- 宛名を大きく書くこと 205
- 自他の家族の呼び方 207
- 手紙敬語として使える自称、他称 211

手紙の敬語

- 電話のかけなおしを頼む 192
- 電話を切るとき 193
- 電話の悪い口癖集 195

214

213

198