

○ 場面ごとのあいさつ（解答例）

あいさつを日頃から心がけて、急な場面でもあわてたりしないよう練習しましょう。

- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| 1) 担当者が電話中でお待ちいただくときは… | 〔少々、お待ちください〕 |
| 2) 何かを相手にお願いしたときは… | 〔よろしくお願いいたします〕 |
| 3) 少しの間でもお客様を待たせてしまったときは… | 〔お待たせいたしました〕※1 |
| 4) お得意先様からの電話のときは… | 〔いつもお世話になっております〕 |
| 5) お客様から、クレームが入りました。お詫びをするときは… | 〔申し訳ございません〕 |
| 6) 上司が外出から戻ってきました。労をねぎらうときは… | 〔お疲れさまでした〕※2 |
| 7) 人の前を遮って通らなければならないときは… | 〔前を失礼いたします〕 |
| 8) お客様から上司にと、書類を頼まれました。確かに受け取ったときは… | 〔承りました〕 |
| 9) 担当者と上司が話し中です。急用で話しかけたいときは… | 〔お話し中失礼いたします〕 |
| 10) 上司や先輩より先に退社するときは… | 〔お先に失礼いたします〕 |
| 11) 何度も相手に手間をかけるときは… | 〔ご迷惑をおかけします〕 |
| 12) 外部からお客様が見えました。お迎えするときは… | 〔いらっしゃいませ〕 |

※1 「お待たせして申し訳ございません」とお詫びの一言を添えるのもよいでしょう。

※2 「ご苦勞さまでした」とは言いません。これは目上から目下に使う言葉です。

○ 敬語の練習（解答例）

尊敬語と謙譲語の種類をしっかりと覚えましょう。

〔練習 1〕 敬語の種類を参考にして、尊敬語、謙譲語の練習をしてみましょう。

	尊敬語	謙譲語
1) 言います	（ おっしゃる ）	（ 申し上げる ）
2) 聞きます	（ お聞きになる ）	（ 伺う ）
3) 知っています	（ ご存知 ）	（ 存じ上げる ）
4) 会います	（ お会いになる ）	（ お目にかかる ）
5) 見ます	（ ご覧になる ）	（ 拝見する ）

〔練習 2〕 次の文章を、正しい形に言い換えましょう。

1) ○○商事の鈴木様が参りました。

〔○○商事の鈴木様がいらっしゃいました。〕

* 「参る」は謙譲語です。お客様には尊敬語を使います。

2) 当社の部長の小林がおっしゃいました。

〔当社の部長の小林が申し上げました。（申しました）〕

* 社内では上司に尊敬語を使いますが、社外の人と話すときは上司にも謙譲語を使います。

3) 今日、私は初めてお会いになると思います。

〔今日、私は初めてお目にかかると思います。〕

* 「お会いになる」は尊敬語です。自分自身の場合は謙譲語を使います。

4) △△会社の大田様も昼食をいただくとのことでした。

〔△△会社の大田様も昼食を召し上がるとのことでした。〕

* 「いただく」は謙譲語です。お客様には尊敬語を使います。

5) 佐々木部長、この写真拝見しましたか？

〔この写真、ご覧になりましたか？〕

* 「拝見する」は謙譲語です。社内で話をする場合は、上司に尊敬語を使います。（2）の問題と区別して覚えましょう。

■ 敬語の種類

- ・ 尊敬語……相手を敬い、動作などに対して使います。
- ・ 謙譲語……自分自身の動作などをへりくだって使います。
- ・ 丁寧語……相手に敬意を払った言い方で、社内などの会話で一般的に使います。

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申し上げる	言います
聞く	お聞きになる	伺う、拝聴する	聞きます
食べる	召し上がる	いただく	食べます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
来る	見える、おいでになる いらっしゃる	参る	来ます
行く	いらっしゃる	伺う、参る	行きます
会う	お会いになる	お目にかかる	会います
もらう	—	いただく	もらいます
くれる	くださる	—	くれます
知っている	ご存知	存じ上げる	知っています

■ 場面ごとのことばづかい

それぞれの場面における一般的なことばづかいの例です。積極的に練習しましょう。

【来客対応で】

- ・ 名前は..... 失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか
- ・ 何の用ですか どのようなご用件でしょうか
- ・ 誰に用ですか どちらにご用でしょうか
- ・ 本当にすいません 誠に申し訳ございません
- ・ また来てください また、おいでいただけませんかでしょうか

【電話対応で】

- ・ いつもどうも いつもお世話になっております
- ・ ちょっと待ってください ... 少々、お待ちください
- ・ 今、席にいません ただ今、席をはずしております
- ・ 今日は、外出しています ... おそれいりますが、本日は外出しております
- ・ はい、いいです はい、かしこまりました

【訪問先で】

- ・ わかりました 承知いたしました
- ・ 内容は聞いています 内容は伺っています
- ・ 知りませんでした 存じませんでした
- ・ それはできません それはいたしかねます
- ・ なんとかありませんか なんとかお考え願えますでしょうか

○ ことばづかいの練習（解答例）

それぞれの場面を想像しながら練習しましょう。

1) 10 分ほど待ってください。

〔(申し訳ございませんが) 10 分ほどお待ちください。〕

2) わかりました。担当者に言っておきます。

〔承知いたしました。担当者に申し伝えます。〕

3) 明日、また来てください。

〔(申し訳ございませんが) 明日、またおいでいただけませんか。〕

4) 忙しいところすいません。

〔お忙しいところ、申し訳ございません。〕

5) また電話してくれませんか。

〔また、お電話いただけませんか。〕

6) 全然知りませんでした。

〔全く存じませんでした。〕

7) 話は聞いています。

〔お話は伺っています。〕

8) 鈴木部長は席にいません。

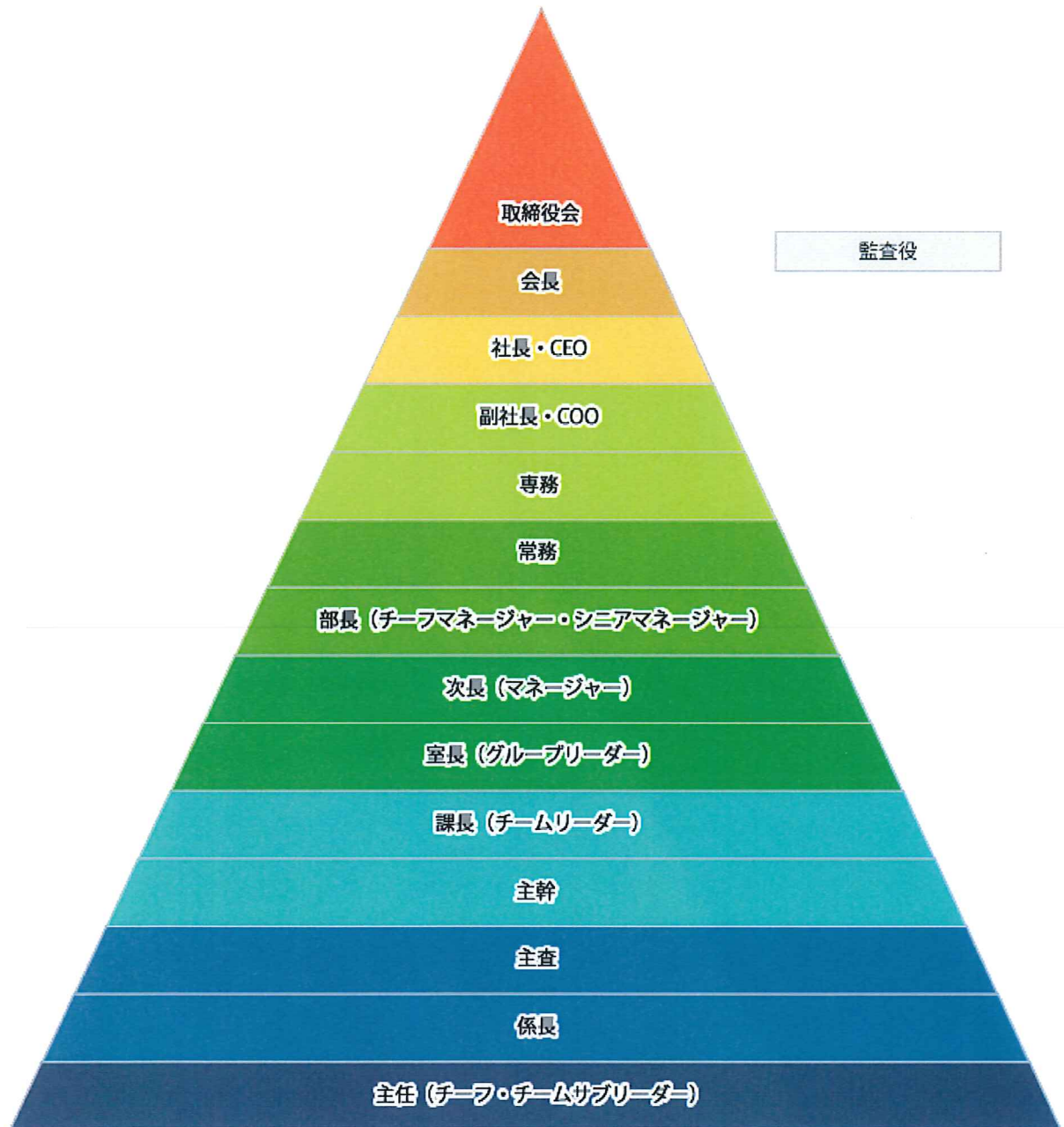
〔(あいにく) 部長の鈴木は、ただ今席をはずしております。〕

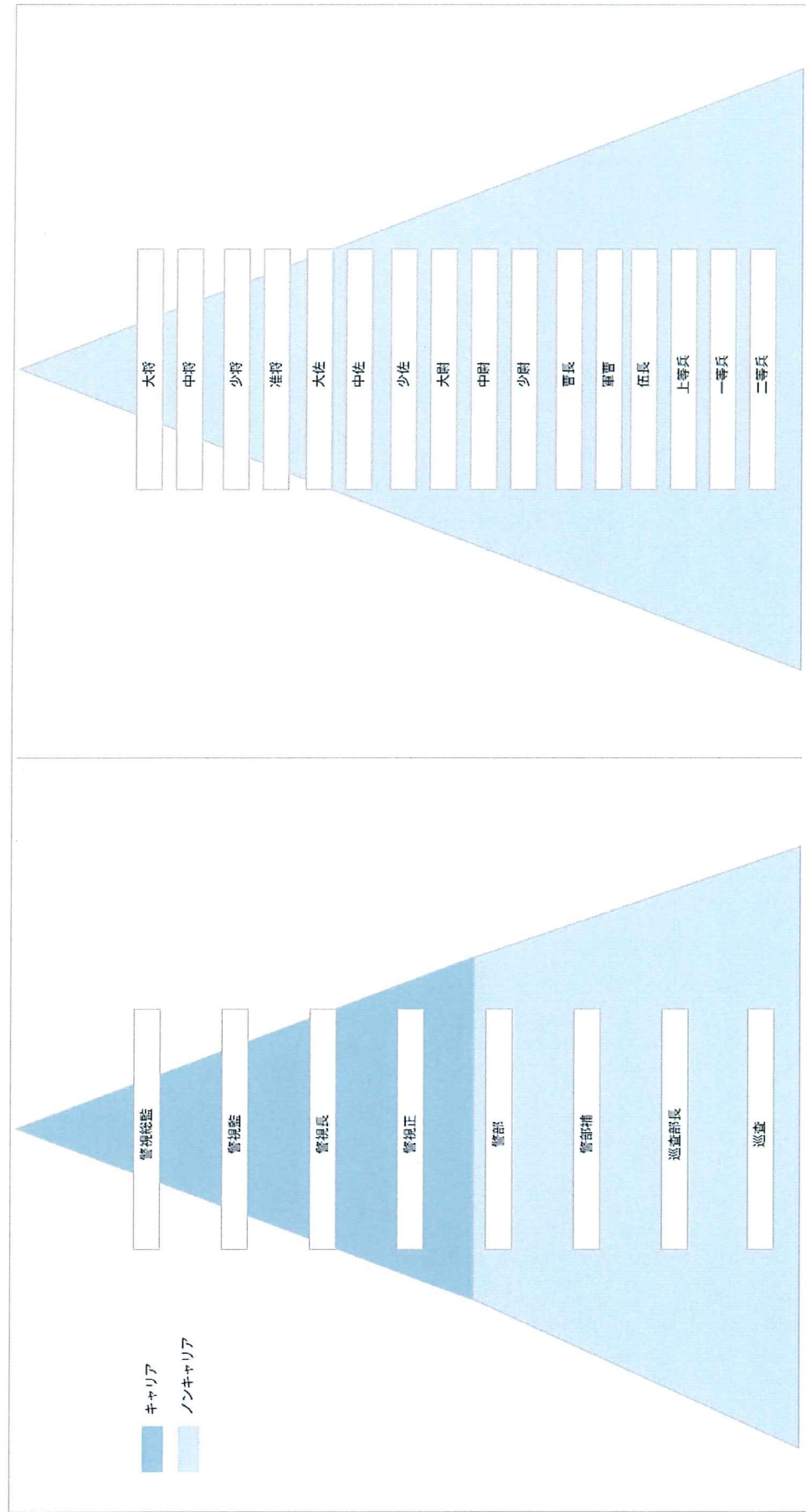
9) いつもすいません

〔いつも、申し訳ございません。〕

10) 今月末までに、なんとかありませんか。

〔今月末までに、なんとかお考え願えますでしょうか。〕





○ 席次 1 ----- 〈応接室〉 解答

出入口から遠いところが上席、近いところが末席となります。

また、3人掛けのソファが上席となり、出入口に近いところが末席です。

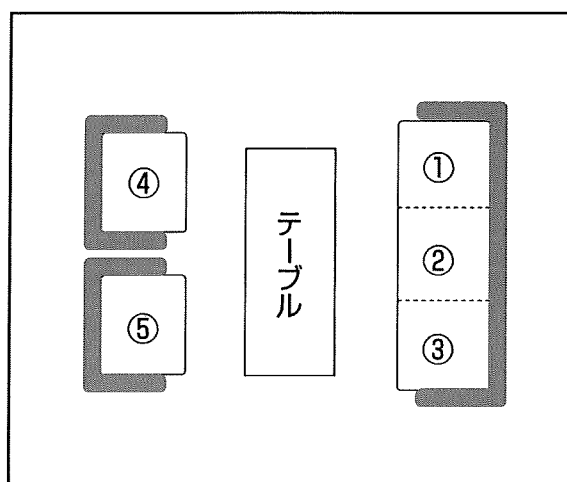
ゲスト（来客側）には、上席のソファをお勧めします。

* ソファの席順には以下の2つの説があります。

ただし、例えば3人で客先に訪問して打ち合わせを行う場合は、序列によらず、メインとなる担当者が中央に座ったほうが進行しやすい、ということも考えられます。

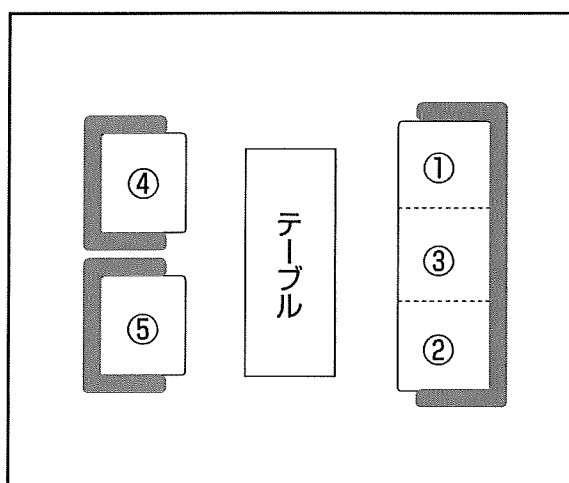
状況に応じて、臨機応変に対応してください。

解答1



奥の上席から順に座る。

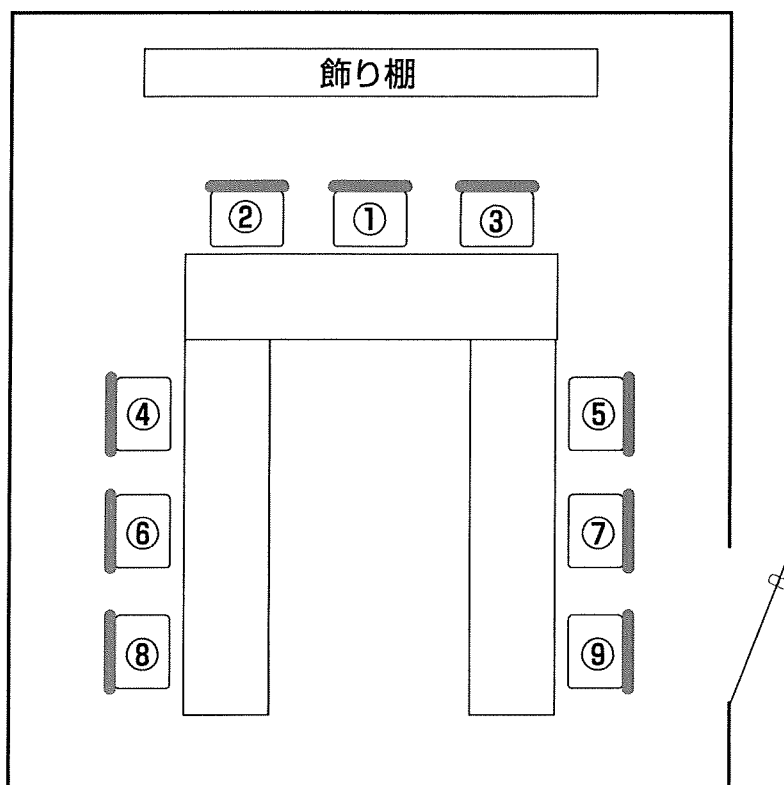
解答2



3人掛けソファは、端の方が座り易いことから、中央を末席と考える。
車や電車の3人掛けの座席と同じ考え方。

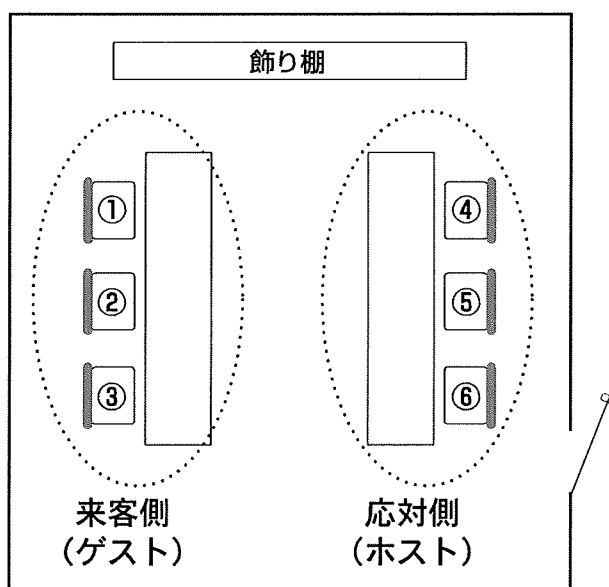
○ 席次 2----- 〈会議室〉 解答

飾り棚などのある側が上席となります。この場合は、飾り棚の中央が上席です。
以下の例は、ゲスト・ホストの区別がない場合（社内会議などを行う場合）です。



参考：

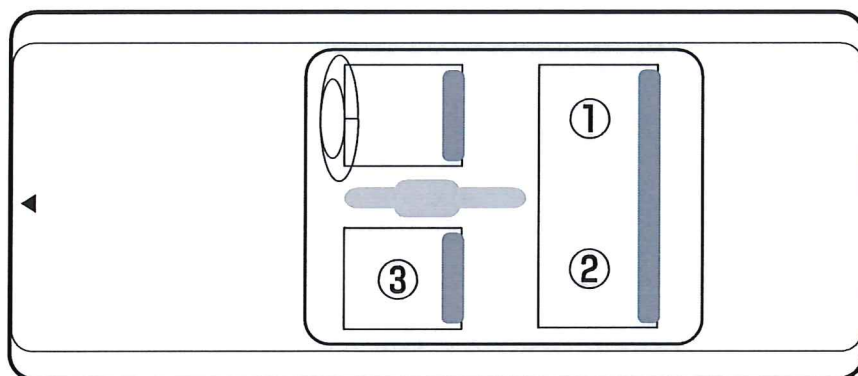
ゲスト・ホストの区別がある場合は、右のように対面になるよう座席を設定するのが普通です。
プロジェクターやOHPなどを使用する場合は、使いやすさや見やすさも考慮して、座席を配置しましょう。



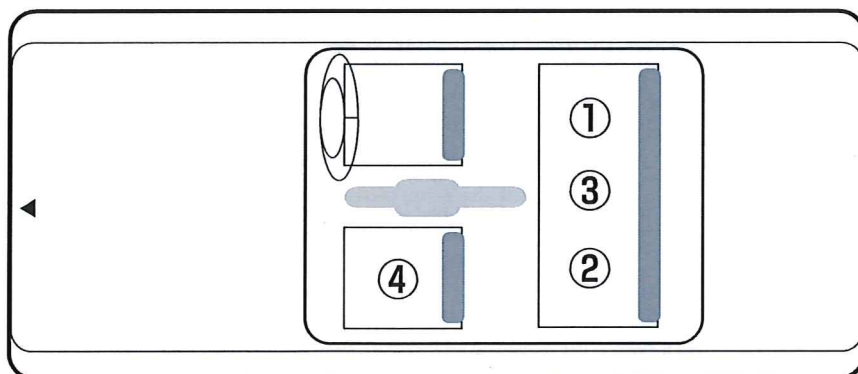
○ 席次 3----- 〈自動車〉 解答

自動車では運転席の後ろが安全な席とされているので、〔ア〕・〔イ〕ともその席が上席となります。また、3人以上の人が乗るときは、助手席が最末席です。

〔ア〕 3 人の場合



〔イ〕 4 人の場合

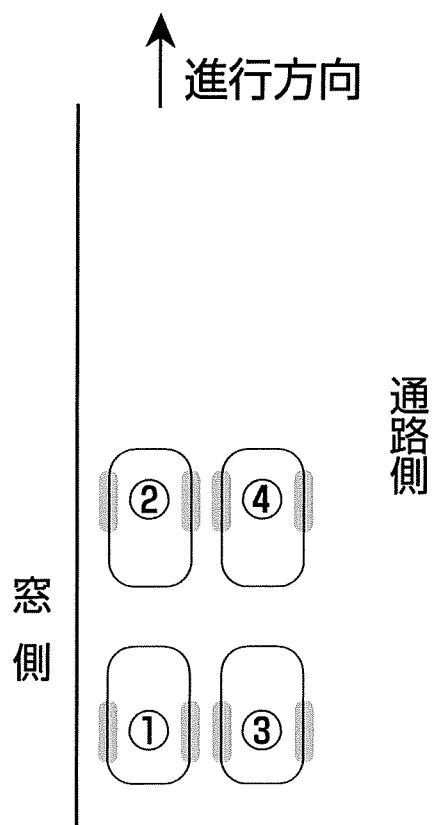


○ 席次 4----- 〈列車〉 解答

進行方向に向かって窓側が上席となります。

〔ア〕 のような 2 人掛けのときは、通路側が末席となり、〔イ〕 のような 3 人掛けのときは、中央が末席になります。

〔ア〕 2 人掛けの場合



〔イ〕 3 人掛けの場合

