

HotelierStaff



通信No.22

 ホテルiestaff

発行日 2010年7月 発行者 ホテルiestaff 担当 野里 貴彦



ビジネスマナー：“正しい敬語をマスターしよう”編

ビジネスマナーは社会人としておさえておくべき常識、処世術と言えるもので、好むと好まざるとに関わらず、社会に身を置く者は身につけておく必要があります。約束事ばかりで難しく思われるビジネスマナーですが、ひとつひとつはトラブルを未然に防ぐ、あるいは相手を思いやるといったところから生まれた非常に合理的なものです。とりわけビジネスでは世代や経験、考え方が異なる人たちと一緒に仕事をしていくわけですから、お互いが気持ちよく仕事をしていくためにも基本的なマナーはマスターしておきたいものです。

今回は第1弾として言葉遣いを取り上げます。

*尊敬語、謙譲語、ていねい語の区別

敬語には「尊敬語」「謙譲語」「ていねい語」の3種類があります。尊敬語は相手に敬意を表する言葉（いらっしゃる、お帰りになるなど）、謙譲語は自分や身内、社内の人や物事をへりくだって表現する言葉（うかがう、失礼するなど）、ていねい語は言葉遣いをていねいにする事で、相手に対する敬意を示す言葉（行きます、帰りますなど）です。多くの人と接する機会の多いビジネスマンにとって、敬語はとても大切です。これらの意味をよく理解し、その場の状況や相手に応じて正しく使い分けられるようにしましょう。

*「お」と「ご」の使い方

敬語を使うときに気をつけたいのが「お」と「ご」の使い方です。何でもかんでも頭に「お」と「ご」を付ければ敬語になると思いがちですが、これは誤りです。原則として「お」と「ご」を付けるのは、相手の持ち物や行動、体（お帽子、お言葉、お体）、相手から受けた行為や物事（お電話、ご好意）などです。おウイスキーやおエレベーター、お踊り、お猫、お図書館など、外来語や「お」や「ご」で始まる言葉、動植物、公共物には付けません。ただし、おビールやお送りなど例外もあります。

*間違えやすい敬語づかい

敬語を使おうと意識するあまり、初心者が失敗しがちなことがあります。ひとつは、「お食事に行ってきます」「召し上がりました」のように、自分自身に尊敬語を使ってしまうこと。もう一つは、「お帰りになられる」「ご出席される」など二重に尊敬語を使ってしまうことです。前者は「食事に行ってきます」「いただきました」、後者は「お帰りになる」「出席される」が正しい使い方です。

尊敬語の重複は、話の内容がわかりにくくなる上、相手に失礼になる場合もあるので注意したいものです。

*上司に対する敬語の使い分け

もう一つ注意しなければならないのが、社内外における上司への敬語の使い分けです。例えば、社内で部長と話すときは、「今日のお戻りは何時ごろのご予定でしょうか」と尊敬語を使いますが、お客様に対しては、「部長の〇〇は本日、〇時ごろに戻る予定です」と謙譲語になります。要は自分にとって誰が内側で、だれが外側なのかを考えれば良いのです。

◆間違いやすい敬語の使い方◆

誤	正	ポイント
(取引先に対して) ただ今、高橋社長がおっしゃったように…	ただ今(社長の)高橋が申し上げましたように…	他社の人に対して自社の人(身内)には尊敬語を使わない
資料は拝見されましたでしょうか	資料には目を通していただけましたでしょうか	相手の行動に対しては、謙譲語ではなく尊敬語を使う
先日私が御社にお行きましたときに…	先日私が御社にお伺いしましたときに…	自分の行動に対しては、尊敬語ではなく謙譲語を使う

◆よく使う敬語◆

基本語	尊敬語 (相手の行動を表す時)	謙譲語 (自分の行動を表す時)
言う	言われる、おっしゃる	申す、申し上げる
行く	いらっしゃる、行かれる、おいでになる	伺う、参る、参上する
来る	おいでになる、お見えになる、お越しになる	伺う、参る、あがる
見る	ご覧になる、見られる	拝見する、見せていただく
する	なさる、される	いたす、させていただきます
聞く	お聞きになる、聞かれる	うかがう、お聞きする、承る
思う	お思いになる、思われる	存じる、拝察する
食べる	召し上がる	いただく、頂戴する
読む	お読みになる	拝読する
知る	お知りになる	存じる
もらう	お納めになる	いただく、頂戴する
会う	お会いになる、会われる	お目にかかる
帰る	お帰りになる	失礼する、おいとまする
たずねる	おたずねになる	うかがう、おたずねする

◆ビジネス敬語◆

基本語	敬語
ぼく、わたし	わたくし
私たち	わたくしども
だれ	どなた様
今	ただ今
さっき	先ほど
あとで	のちほど
少し、ちょっと	少々
どうしますか	いかがなさいますか
いいですか	よろしいでしょうか
すみません	申し訳ございません
すみませんが	恐れ入りますが



*ビジネス慣用句 これらをスムーズに使いこなせるように練習しましょう

講師：T.N

夏期イベント予定表



- 7月7～9日 沖縄ダイビングツアー (慶良間諸島) ※申し込み締切済み
- 8月7～8日 淡路島ログハウス研修旅行 現役スタッフ：無料 申込み締切：8/2 ※詳細は別紙参照
- 8月18～19日 淡路島ログハウス研修旅行 現役スタッフ：無料 申込み締切：8/2
- 9月16日 ホテルエ勉強会 英会話&中国語 現役スタッフ：無料 一般：1,000円 申込み締切：9/3



健康診断



健康管理、福利厚生の一貫と致しまして、健康診断を受診して頂こうと考えております。
7月30日までに受診願います。(特に強制ではございません) 都合の良い日に各自病院で受診して下さい。
 受診料金は各自負担して頂き、後日 診断書と領収書にて返金(上限あり)致します。
 基本的な一般健康診断で受診下さい。料金は4000円～8000円ぐらいで受診できます。
 健康診断を希望される方は、一度 ホテルエスタッフ：竹中までご連絡下さい。
TEL：0798-22-2057 E-mail：k_takenaka@hotelier.co.jp

編集後記：梅雨真っ盛りの毎日、ジメジメと嫌な天気が続き、暑さも日に日に厳しくなってくる中、お仕事お疲れ様です。高外気温・高湿度と室内のクーラーによる低室温・低湿度との差が大きいとどうしても人間の身体は、体温調節がしにくくなり、体調を崩してします。夏バテ予防に良い食事を摂り、外では熱射病や熱中症、クーラー病に十分注意してください。 過度の日焼けもお肌に悪いですから要注意！