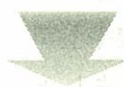


# 第十三章

## ビジネス敬語

### 商务敬语

ビジネス敬語といってもやはり敬語ですから、先ず最低限身につけておかなければならないことがあります。その上にビジネス敬語の世界があります。特に顧客との会話における「内」と「外」の区別による敬語の使い分け、社内の地位の対応した敬語の使い分けが重要となってきます。



商务敬语说到底还是敬语，因此必须先掌握起码的敬语表达，在此之上才是商务敬语。特别是在与客户谈话时，“内”“外”有别地使用敬语，使用与自己在公司中的地位相称的敬语尤为重要。

## 1、ビジネス会話は敬語体

### ▶(1) ビジネス&フォーマル会話とフレンドリー会話

丁寧語と敬語体会話がビジネス会話の基本です。ですから、日本語の敬語の使い方の基本が身に付いていなければ、そもそもビジネス会話はできません。この教材はそれらが身に付いている学習者を対象に書かれていますから、細かい敬語表現の使い方については説明を省略しています。自分の敬語の知識に不安がある方は、もう一度、この項を再復習してください。

#### ★ 身内

家族や親しい友だちや同僚の間で交わされるフレンドリー会話の世界です。使われるのは口語普通体で、「ます・です」体も敬語も使われません。「ね／よ／わ」などの終助詞や、省略形が頻繁に使われます。

#### ★ 内

学校や会社など所属集団内での会話です。ここでは集団の秩序を維持するための上下関係が存在しています。そのため、友だちや同僚の間で交わされるフレンドリー会話の世界と、先輩や上司や目上に対する「敬語&ます・です」体のフォーマル会話が混在する世界です。日本では先輩や上司にはフォーマル会話を使うと覚えておきましょう。

#### ★ 外

「外」は「疎」とも言いますが、初めてあった人や、よく知らない人のように、疎遠な人に対しては、相手が子供の場合は別ですが、年齢や地位がどうかに関係なく、「敬語&ます・です」体のフ

## 1、商务会话要用敬体

### ▶(1) 商务及正式的会话和朋友式的会话

郑重语和敬体会话是商务会话的根本。因此，不掌握基本的日语敬语的使用方法，就无从谈起商务会话。本教材是以已经掌握了日语敬语的学习者为对象而编写的，因此在敬语表达方式的细节上省去了说明。对自己的敬语知识没有把握的人要再次复习这一项。

#### ★ 亲族

这是家人、亲密朋友、同事之间的朋友式会话。使用的是口語简体，既不用“ます、です”体也不使用敬语，而是频繁地使用“ね／よ／わ”等终助词或省略形式。

#### ★ 圈内

这是在学校、公司等自己所属集团内的会话。其中，存在着以维持集团秩序为目的的上下级关系。因此，朋友、同事之间的朋友式会话与对前辈、领导、长辈所使用的敬语和“ます、です”体的正式会话混在一起。应记住在日本对领导和前辈要使用正式会话。

#### ★ 圈外

“圈外”也可以叫作“疏外”，对于像初次见面的人、不太了解的人这种关系较为生疏的，对方是孩子则另当别论，一般与年龄、地位无关，一律

フォーマル体が使われます。

更に「ございます」体などの丁寧語を使うのが、顧客・お客に対するビジネス&フォーマル会話の世界です。

使用敬語和“ます、です”体这种正式的表达。

另外，像“ございます”体这种郑重语用于对顾客或客户的商务及正式的会话场面。

## (2) 動詞の敬語形と謙讓形／动词的敬语形和谦语形

待ち [ます] →	お待ちになる	<尊敬形>	<敬語形>	您等一下
	お待ちする	<謙讓形>	<謙語形>	我等一下
	お待ちください	<依頼の尊敬形>	<請求的敬語形>	请您等一下
遠慮 [する] →	ご遠慮になる	<尊敬形>	<敬語形>	您不要
	ご遠慮する	<謙讓形>	<謙語形>	我谢绝
	ご遠慮ください	<依頼の尊敬形>	<請求的敬語形>	请不要

## (3) 敬語動詞／敬語动词

普通／普通形	尊敬／敬語形	謙讓／謙語形
する	なさる	いたす
来る	いらっしゃる	まいる
	おいでになる	伺う
	お見えになる	
	お越しになる	
行く	いらっしゃる	まいる
	おいでになる	伺う
～てくる／ていく	～ていらっしゃる	～てまいる
いる	いらっしゃる	おる
	おいでになる	
～ている	～ていらっしゃる	～ておる
知っている	ご存じです	存じ上げている
飲む／食べる	召し上がる	いただく
言う	おっしゃる	申す
見る	ご覧になる	拝見する
～てみる	～てご覧になる	

着る	お召しになる	
訪ねる／尋ねる		伺う
思う		存じる
聞く		伺う／承る／拝聴する
会う		お目にかかる
借りる		拝借する
見せる		お目にかける／ご覧に入れる
わかる／引き受ける		承知する／かしこまる

### 練習1 お～する

(例) タクシーを呼ぶ

- 李 : 1) タクシーを(お／ご)呼びしましょう。(我去叫出租车吧。)  
 2) タクシーを(お／ご)呼びたいでしょう。(我去叫出租车吧。)

鈴木 : すみません。お願いします。(对不起, 拜托了。)

- (1) 傘を貸す
- (2) 駅まで送る
- (3) 荷物を持つ
- (4) 手伝う
- (5) 住所を教える
- (6) 山田専務に連絡する
- (7) この町を案内する
- (8) もう一度、説明する

### 練習2 お～になる

(例) 山田専務と会う

鈴木 : 山田専務と(お／ご)会いになりましたか。(您见到山田专务董事了吗?)

李 : はい、(お／ご)会いしました。(嗯, 我见到了。)

- (1) 部長を駅まで送る
- (2) 先生に手紙を渡す
- (3) 社長に伝える
- (4) 教授をパーティーに呼ぶ
- (5) お客様を空港まで見送る
- (6) 会長に連絡する
- (7) みなさんを別室に案内する
- (8) 校長にその件を質問する

### 練習3 丁寧な依頼／郑重请求

- (例) 伝える → 伝えていただけませんか。(能请您转告一声吗?)  
→ お伝えいただけませんか。(能请您转告一声吗?)  
説明する → 説明していただけませんか。(您能解释一下吗?)  
→ ご説明いただけませんか。(您能解释一下吗?)

- (1) 知らせる
- (2) 答える
- (3) 話す
- (4) 送る
- (5) 教える
- (6) 連絡する
- (7) 電話する
- (8) 指導する

### 練習4 敬語動詞／敬语动词

(例) 今夜のパーティーに来る

李 : 今夜のパーティーにいらっしゃいますか。(您出席今天的晚会吗?)

鈴木 : はい、まいります。(出席今天的晚会。)

- (1) 先生のお宅に行く
- (2) ビールを飲む
- (3) 明日は会社にいる
- (4) 刺身を食べる
- (5) A画伯の絵を見る
- (6) 木村社長を知っている
- (7) そのことを教授に言う
- (8) テニスをする

## 2、ビジネス敬語の注意点

### ▶(1) 身内に尊敬語は使わない

「申し訳ございません。田中さんはただ今席を外しています。」

→「申し訳ございません。田中はただ今席を外しております。」

「当社の社長さんが木村さまによろしくとおっしゃっていました。」

→「当社の社長が木村さまによろしくと申しおりました。」

日本語では顧客や取引先など「外」の人との会話では、自分の会社の人と同僚でも社長でも、全て「内」ですから、「内」の人に尊敬語は使いません。特に社外の人との会話では、社長でも呼び捨てにします。韓国のように目上に対する絶対敬語の言語圏の方には抵抗があるかもしれませんが、「社長＝自分の親父」と考えて、顧客や取引先の人との会話では謙讓表現を使ってください。なお、下の例の「社長」は代名詞として使われていて、もし以下のような会話であれば、当然呼び捨てになります。

**取引先**：田中社長はいらっしゃいますか。

**秘書**：申し訳ございません。田中はただ今外出しております。

### ▶(2) 二重敬語は避ける

「社長は何をお召し上がりになりますか。」

→「社長は何をお召し上がりになりますか。」

## 2、商务敬語の注意点

### ▶(1) 对自己一方不使用敬语

“实在抱歉，田中先生现在不在。”

→“实在抱歉，田中现在不在。”（注：田中さん→田中）

“我们社长说向木村先生问好。”

→“我们社长说向木村先生问好。”  
（注：1、社長さん→社長 2、おっしゃっていました→申しおりました）

日语中，在与顾客或客户等圈外的人谈话时，本公司的人，同事也好，经理也好，都属于“圈内”，所以对圈内的人不用尊敬语。特别是在与公司以外的人交谈时，即便是本公司的老板也要略掉职务来称呼。像韩国那样有绝对敬语要求的语言圈的人，对此也许有抵触，考虑到“老板如父”，因而与顾客或客户的谈话中请用自谦表达方式。下面例子中的“社长”被用作代名词，在下面的会话里当然要省略职务称呼。

**客户**：田中社长在吗？

**秘书**：实在抱歉，田中现在不在。

### (2) 避免使用双重敬语

→社长，请问您吃什么？

「社長は何とおっしゃられましたか。」

→「社長は何とおっしゃいましたか。」

「何をお召し上がりになられますか」のように、敬語動詞である「召し上がる」に更「お～なる」をつけた「お召し上がりになる」、それを更に敬語「～られる」をつけて、「お召し上がりになられる」という言い方がないわけではありません。しかし、くどい感じがして、いい印象を相手に与えません。特に「敬語動詞＋られる」は不自然な日本語になることが多いので、避けてください。ビジネス会話は合理的でなければなりませんし、無駄な言い回しは不要ですから、「社長は何とおっしゃいましたか」「何を召し上がりますか」と言えば十分です。

### ▶(3) 敬語体の不統一は不自然

「社長、何時ごろ、お迎えにいきましょうか。」

→「社長、何時ごろ、お迎えにまいりますしょうか。」

「社長はお目にかかれなと言っています。」

→「社長はお目にかかれなと申しております。」

間違っていないのですが、どこか不自然です。「お迎え」と言ったのであれば、自分の行為ですから、「行く」の謙譲語「まいる」を使って、「社長、何時ごろ、お迎えにまいりますしょうか」と言えばよかったです。同様の理由で「お目にかかれな」と謙譲語を使ったのですから、「言っています」を全て謙譲表現に変えて、「社長はお目にかかれなと申しております」と言わなければバランスがとれません。話し言葉にも文体の統一があるとということをお忘れなく。

→社長说了什么？

像“何をお召し上がりになられますか”这种，“召し上がる”本身就是敬语动词，再加上“お～なる”成了“お召し上がりになる”，又加上了一个敬语助动词“～られる”成了“お召し上がりになられる”，这种说法不是没有，但让人觉得很罗嗦，不会给对方留下好印象。特别是“敬语动词＋られる”表达很不自然，请避免使用。商务会话必须合理，不需要无用的措辞，所以说“社長は何とおっしゃいましたか”、“何を召し上がりますか”就足够了。

### (3) 敬語体統一才自然

→社長、什么时候我去接您？

→社長说没看见。

上面的说法没有错，但是有点不自然。前面说“お迎え”，那是指自己的行为，所以，用“行く”的自谦动词“まいる”，说成“社長、何時ごろ、お迎えにまいりますしょうか”才好。同样道理，“お目にかかれな”用的是自谦语，所以，不把“言っています”全部改用自谦语，说成“社長はお目にかかれなと申しております”的话前后就不平衡了。口语中也不要忘记文体的统一。

#### ▶(4) 上司への伝言で現れやすい間違い

「課長、社長が呼んでいます。」

→「課長、社長がお呼びです。」

「社長、課長が至急お目にかかりたいとおっしゃっていました。」

→「社長、課長が至急お目にかかりたいと申し  
おりました。」

「課長、A社の担当者がよろしくと言っていました。」

→「課長、A社の担当者がよろしくとおっしゃっ  
ていました。」

上の二つは社内での伝言ですが、身分・地位の上下関係をはっきりさせなければなりません。「課長、社長が呼んでいます」は社長への敬意が全くない言い方で、ここは「社長がお呼びです」と敬語を使わなければなりません。

次の例は課長も社長もどちらも上司ですから、社長への課長の伝言に「おっしゃっていました」と敬語を使ったのですが、これは誤りです。課長からの伝言を課長より地位が上の人に伝えるときは、謙譲語を使って「申しおりました」と言うのが正しい日本語の敬語表現になります。

一番下の例は他社の担当者の伝言を上司に伝えるケースですが、仮にその担当者が平社員でも、取引先の人には敬語をつけるのが日本語で、ここは「言っていました」を「おっしゃっていました」と言わなければなりません。

#### (4) 向上司转达时容易出现的错误

→科长，社长叫您。

→社长，科长说有急事想见您。

→科长，A公司的负责人问您好。

上面的两个例子是在公司内部带口信，必须搞清楚身份、地位等上下级关系。“課長、社長が呼んでいます”是对老板毫无敬意的说法，此时一定要用敬语“社長がお呼びです”才行。

中间例子里科长和社长都是上司，如果用敬语“おっしゃっていました”向社长转达科长的话，那就错了。向比科长身份地位高的人转达科长的话时，用谦语“申しおりました”，才是正确的日语敬语表达方式。

最下边的例子是向上司传达其他公司负责人的话。即使那个负责人是普通职员，但日语中对客户方面的人要用敬语，此处必须用“おっしゃっていました”来代替“言っていました”。



## ▶(5) 上司との日常会話で現れやすい間違い (5) 与上司的日常会话中容易出现的错误

「課長、ちょっと来てください。」

→「課長、ちょっと来ていただけませんか。」

「今夜みんなで飲みに行くんですが、課長も行きたいですか。」

→「今夜みんなで飲みに行くんですが、課長もご一緒にいかがですか。」

「課長、今夜のパーティーには参加するつもりですか。」

→「課長、今夜のパーティーには参加なさいますか。」

→科长，请您来一下好吗？

→今晚大家去喝酒，科长也一起去吧，怎么样？

→科长，您出席今晚的晚会吗？

これらは上司との会話でふと使ってしまう誤用例です。先ず、「～てください」はお店で何か注文するときとか、目下に何かを依頼するときを使う表現で、実質的には依頼ではなく指示に近い意味になります。ですから、「～てください」を上司に使うととても無礼な言い方になります。上司や目上には「～くださいませんか」か「～していただけませんか」と丁寧な依頼表現を使わなければなりません。

また、「～たいですか」も「～つもりですか」も同僚や後輩に使うのであれば許されますが、日本人は目上の人希望や意向を尋ねるとき、このような直接的な尋ね方は決してしません。目下の者から「～たいですか」「～つもりですか」と聞かれたとしたら、自分の心の中に土足で踏み込まれたようで、不愉快になるのが日本人の感覚です。ですから、上司を誘いたいのであれば、「～んですが、ご一緒にいかがですか」、意向を尋ねたいのであれば、「つもり」と言う表現を避けて、「～なさいますか」とか「～なさるご予定ですか」としなければ

上面的例句是同上司讲话时一不留神犯的错误。首先，“～てください”是在店里点菜或对下属有何请求时使用的表达方式，实际意义并非请求，更近似于命令。因此，这种表达用于上司是极不礼貌的。对上司或长辈必须使用“～くださいませんか”或者“～していただけませんか”这种礼貌的请求方式。

另外，“～たいですか”和“～つもりですか”对同事或晚辈使用是允许的，但是日本人在询问上级或长辈的希望和意向时绝不会用这种直接的询问方式。如果听到下属问“～たいですか”、“～つもりですか”，日本人就感觉是像被人踩了一脚，很不愉快。因此如果你想邀请上司，要用“～んですが、ご一緒にいかがですか”来询问对方的意愿，避免使用“つもり”，而要用“～なさいますか”、“～なさるご予定です

ばなりません。母語をそのまま翻訳して使うと、日本ではとても失礼な言い方になることが多いので、注意してください。

### 練習5 訪問先で

李 : あのう、木村部長はいらっしゃいますか。  
受付 : あいにく、木村 (①×/部長) は (②お出かけです/出かけております)。  
李 : 実は (①) 相談 (③したい/になりたい) ことがございまして (④来た/まいった) のですが、(②) 帰り (⑤する/になる) まで、こちらで (③) 待たせて (⑥ください/いただけないでしょうか)。  
受付 : どうぞ。では、そちらに (④) かけ (して/になって) (⑤) 待ちください。

- (1) (①) ~ (⑤) の中に「お・ご・×」から選んで入れてください。  
(2) ①~⑥の中に入る適当なものを選んでください。

### 練習6 客の注文を取る

店員 : いらっしゃいませ。(①) 注文は何に (①します/なさいませ) か。  
李 : メニューを見せてください。  
店員 : はい、こちらに (②あります/ございます)。(②) 決まり (③しましたら/になりましたら)、(③) 呼びください。  
李 : あのう、水をお願いします。  
店員 : はい、ただ今 (④) 持ち (④いたします/なさいませ)。  
..... (しばらくして) .....  
李 : この中華料理のフルコースをください。  
店員 : はい。(⑤) 飲み物は (⑤どう/いかが) (⑥) します/なさいませ) か。  
李 : じゃ、紹興酒を一本ください。

か”。套用母语说日语，在日本多会导致言辞失礼，所以一定要多加注意。

### 练习5 在访问地

李 : 对不起，请问木村部长在吗？  
接待 : 真不巧，木村出去了。  
李 : 是这样，我来是有些事情想和他商量，我能在这里等他回来吗？  
接待 : 可以，那就请您坐在那里稍等。

- (1) 请从“お・ご・×”三项中任选一项填入(①)~(⑤)处。  
(2) 选择合适的选项填入①~⑥中。

### 练习6 接受客人点菜

店員 : 欢迎光临。请问您点什么菜？  
李 : 请给我看一下菜单。  
店員 : 好的，给您。您选好后请叫我。  
李 : 请来点水。  
店員 : 好的，请稍等。  
..... (过了一会儿) .....  
李 : 一份全套中餐。  
店員 : 好的。来点什么饮料呢？  
李 : 那就来一瓶绍兴酒。

店員：(⑦わかりました／かしこまりました)。(⑧じゃ／では)、(⑨ちょっと／少々) (⑥) 待ちください。

- (1) (①) ~ (⑥) の中に「お・ご・×」から選んで入れてください。  
(2) ①~⑨の中に入る適当なものを選んでください。

### 練習7 ビジネス電話

李：もしもし、(①そっち／そちら)、〇〇商事でしょうか。

秘書：はい、そうですが、(②どなた／どちら様) でしょうか。

李：〇〇企画の李と (③申します／おっしゃいます) が、山田専務は (④います／いらっしゃいます) か。

秘書：李 (⑤さん／様) (⑥です／でございます) か。(⑦ほんとうに／誠に) (⑧すみません／申し訳ございません) が、あいにく (⑨山田／山田専務) は (①) 席を外し (⑩ています／ております)。何か (②) 急ぎの (③) 用 (⑪ですか／でしょうか)。

李：いいえ、(④) 急用というほどのことではありません。では、李から (⑤) 電話が (⑫) あった／ございました) と (⑬伝えてください／お伝えいただけませんか)。

秘書：(⑭わかりました／承知しました)。

- (1) (①) ~ (⑤) の中に「お／ご／×」から選んで入れてください。  
(2) ①~⑭の中に入る適当なものを選んでください。

### 練習8 休みの日に街で上司と会って

李：部長、こんなところで (①) 会い (①す

店員：好的，请稍等。

- (1) 请从“お・ご・×”三项中任选一项填入 (①) ~ (⑥) 处。  
(2) 选择合适的选项填入①~⑨中。

### 练习7 商务电话

李：喂，您是〇〇商事吗？

秘书：是的，您是哪位？

李：我是〇〇规划公司的，姓李，请问山田专务董事在吗？

秘书：是李先生吗？实在抱歉，山田刚好不在，您有什么急事吗？

李：不，没什么急事。那么，请您转告他说小李来过电话了，好吗？

秘书：好的。

- (1) 请从“お・ご・×”三项中任选一项填入 (①) ~ (⑤) 处。  
(2) 选择合适的选项填入①~⑭中。

### 练习8 休息日在街上遇到上司

李：部长，真没想到会在这儿遇见

る／になる)とは思いませんでした。今日は(②奥さん/奥様)と、どこか(②)出かけ(③しました/でした)か。

**部長** : うん、ちょっと孫の誕生日のプレゼントを買いにね。

**奥さん** : はじめまして。主人がいつも(③)世話になっています。

**李** : いいえ、こちらこそ。部長には(④)迷惑ばかりかけて(④おります/いらっしゃいます)。(⑤)荷物、重そうですが、(⑥)持ち(⑤いたしましょう/なさいましょう)か。

**奥さん** : ありがとうございます。でも、主人に(⑥)持たせませう/お持たせいたします)結構です。

您。您今天和夫人出去啊？

**部长** : 嗯，去给孙子买点生日礼物。

**夫人** : 初次见面，感谢您在工作上对我先生的支持。

**李** : 哪里哪里，我才是呢，总给部长添麻烦。您的东西看上去挺重的，我来提吧。

**夫人** : 谢谢。让他提好了，没关系。

(1) (①) ~ (⑥) の中に「お/ご/×」から選んで入れてください。

(2) ①~⑥の中に入る適当なものを選んでください。

(1) 请从“お・ご・×”三项中任选一项填入(①)~(⑥)处。

(2) 选择合适的选项填入①~⑥中。

# 付 録

## ビジネス・スピーチ例 商务演讲实例

### 敬語の書き方 (上)

### 敬語の書き方 (下)

敬語の書き方 (上)

敬語の書き方 (下)