

## 10

サービスの敬語  
けいご

Honorific Words in the Service Industry 服务业的敬语 서비스업에서 쓰는 존경어



## できますか？

ユンさんがアルバイトをしているレストランに、お客さんが来ました。

Customers have come to the restaurant where Yun works a part-time job. 小尹打工的餐厅里，顾客走进来了。 윤소영 씨가 아르바이트하는 레스토랑에 손님이 왔습니다.

ユン：いらっしゃいませ。

客：11時半に予約した吉田ですが。

ユン：吉田様ですね。こちらどうぞ……注文が決まったら、呼んでください。

客：はい。

客：すみません！注文、お願いします！

ユン：決まりましたか。

客：A ランチコース1つと、ステーキランチコース2つ、お願いします。

ユン：わかりました。

客：スペシャルスープはありますか。

ユン：すみません、それは夜のメニューで、昼はできないんですが。ランチには、他のスープがつかます。

客：あ、そうですか。

ユン：すみません。ご注文はAランチコース1つと、ステーキランチコース2つですね。

お飲み物は？

客：特にいりません。



ユンさんは、お客さんともっといいに話したいと思いました。

Yun thought she should have spoken more politely to the customers. 小尹想用更郑重的说法和顾客交谈。 윤소영 씨는 손님에게 좀 더 정중히 말하고 싶다고 생각했습니다.



## 敬語で言ってみましょう

### 1 「お/ご～になりましたら」

☞ 「お/ご～になります」の「～たら」の形。

お決まりになりましたら、お呼びください。

### 2 「お/ご～くださいませ」

☞ ていねいをお願いするときに、レストランや銀行、デパートなどで使われる言い方。

お一人1枚ずつお取りくださいませ。

何かありましたら、ご相談くださいませ。

☞ 尊敬語と謙譲語を、同じ文の中で使うときがあるので注意。

ご質問がございましたら、お答えいたします。

お困りでしたら、お手伝いいたします。

### 3 短くした敬語の形

お決まりでしたら、伺います。(=お決まりになっていましたら)

ご予約をご希望なら、こちらで承ります。(=ご希望になるなら)

先にお並びの方から順にお入りください。(=お並びになっている方)

整理券をお持ちですか。(=お持ちになっていらっしゃいますか)

### 4 サービスでよく使われる表現

お待たせしました。

☞ 相手を待たせたことを謝ることば。待たせていなくても使うことが多いです。

This is an apology for making a person wait. It is often used even if the person did not have to wait at all. 这是让对方久等后说的道歉话。即使没有让对方久等也常常这么说。 상대방을 기다리게 했다는 것에 대한 사과의 말. 기다리게 하지 않았더라도 사용하는 경우가 많습니다.

かしこまりました。(=わかりました)

お飲み物はいかがいたしましょうか。(=どうしますか)

### 5 「けっこうです」

A: ご注文は以上でよろしいでしょうか。

これでけっこうでしょうか。

B: はい、けっこうです。(=OKです)

A: お酒、もう少しいかがですか。

B: いえ、もうけっこうです。(=もういりません)



全部最後まで聞いてから、言う練習を始めてください。  
ぜんぶ さいご



① 例のように言ってみましょう。  
れい

2-1

例) 〈相手が〉困っています+ 〈私が〉手伝います  
あいて こま てつだ

⇨ お困りでしたら、お手伝いいたします。

1) 〈相手が〉急いでいます+ 〈私が〉すぐに送ります ⇨  
いそ おく

2) 〈相手が〉疲れています+ 〈私が〉代理で東洋映画に行きます ⇨  
つか だいいり とうようえいが

3) 〈相手が〉インターネットの使用を希望しています+ 〈私が〉準備します ⇨  
しやう きぼう じゆんび



② 短くした敬語を使って言ってみましょう。  
みじか けいご つか

2-2

例) 先生が読んでいらっしゃる本 ⇨ 先生がお読みの本

1) 先生が使っていらっしゃる辞書 ⇨  
じしょ

2) 先生が着ている服 ⇨  
き ふく

↳ お召しになっている

3) 入場券をお持ちになっていらっしゃるお客様からお入りください。  
にゆうじやうけん も きやくさま はい

⇨



③ 「～くださいませ」を使って言ってみましょう。  
つか

2-3

例) 相談してください。⇨ ご相談くださいませ。  
そうだん

1) 少し待ってください。⇨  
ま

↳ 少々  
しやうしやう

2) 至急連絡してください。⇨  
しきゆうれんらく

3) 好きなものを選んでください。⇨  
す えら

↳ お好きなもの



④ 「いかがいたしましょうか」を使って言ってみましょう。  
つか

2-4

例) 来週の会議の資料はどうですか。  
かいいぎ しりやう

⇨ 来週の会議の資料はいかがいたしましょうか。

1) 出張のスケジュールはどうですか。⇨  
しゆつちやう

2) パーティーのプログラムはどうですか。⇨

3) 宴会の料理はどうですか。⇨  
えんかい りやうり



これでOK!



2-5

ユン：いらっしゃいませ。

客：11時半に予約した吉田ですが。

ユン：吉田様ですね。こちらへどうぞ。……ご注文がお決まりになりましたら、お呼びくださいませ。

客：はい。

客：すみません！注文、お願いします！

ユン：お決まりですか。

客：はい。Aランチコース1つと、ステーキランチコース2つ、お願いします。

ユン：かしこまりました。

客：スペシャルスープはありますか。

ユン：申し訳ございません。それは夜のメニューなので、ただいま準備中でございます。……ランチには他のスープがついております。

客：あ、そうですか。わかりました。スープがあるならいいですね。

ユン：すみません。ご注文を確認させていただきます。Aランチコース1つと、ステーキランチコース2つですね。

客：はい。

ユン：お飲み物はいかがいたしましょうか。

客：特にいりません。

ユン：承知いたしました。では少々お待ちくださいませ。



ユンさんは、敬語でていねいに話すことができました。

Yun was able to speak politely with honorific words. 小尹学会用敬语郑重地说话了。 윤소영 씨는 존경어로 정중히 말할 수 있었습니다.



## チェックしましょう

▶ 答えは p.197  
こた

- 1) ご質問しつもんがございましたら、【a. お答えこたになります b. お答えします c. 答えてあげます】。
- 2) お電話でんわくださったら、【a. まいります b. いらっしゃいます c. いかれます】。
- 3) ご連絡れんらくくださったら、必要なものを【a. 準備じゆんびなさいます b. ご準備ごじゆんびいたします c. お準備おじゆんびします】。
- 4) 【a. お待たまさせて b. お待ちまちして c. お待たせまちして】申し訳もうありませんでした。電車でんしゃが遅おくれたものですから。
- 5) A: コーヒーとサンドイッチおねがをお願いします。  
B: はい、【a. かましかこりました b. かこかまりました c. かしかこまりました】。



## スタイルかを変かえてみましょう



▶ 答えは p.197  
こた

全部ぜんぶ最後まで聞いてから、言う練習れんしゆうを始めてください。  
さいご

例) すみませんが、今準備じゆんびしています。

⇒ 恐縮きようしゆくですが、ただいま、準備中じゆんちゆうでございまして……。

⇒ ごめん。今、準備じゆんびしてるんだ。

0:18 1) すみませんが、今食事しょくじしています。

⇒

⇒

0:35 2) すみませんが、4時まで会議かいぎをしています。

⇒

⇒

0:53 3) すみませんが、来週らいしゅうは大阪おおさかに出張しゅつちようしています。

⇒

⇒

1:12 4) すみませんが、今電車でんしゃで移動いどうしています。

⇒

⇒





## やってみましょう

▶ 答えは p.198  
こた

話してみましよう

- A 日本料理店の店員 ▶ ロールカード p.170  
にほんりょうりてん てんいん
- B 客 ▶ ロールカード p.174  
きやく

語彙タンク  
ごい

p.94

特に particularly / especially 特別、尤其 특히  
とく

p.95

希望する to wish for / desire 希望 희망한다  
きぼう承る = (注文などを) 受ける  
うけたまわ ちゅうもん う順に in order / in turns 按順序 순서대로  
じゆん整理券 a numbered ticket 对号券、(发)号儿 정리권, 대기표, 번호표  
せいりけん

p.96

代理で in place of 代理 대리로  
だいり使用する = 使う  
しよう入場券 admission ticket 入场券、门票、站台票 입장권  
にゅうじょうけん少々 = 少し  
しょうしょう至急 = すぐに  
しきゅう

プログラム program / schedule 节目(单)、日程安排 프로그램

宴会 banquet 宴会 연회  
えんかい

p.97

ただいま = 今

確認する to confirm 确认 확인하다  
かくにん承知する = わかる / 知る  
しょうち

p.98

恐縮ですが = すみませんが  
きょうしゆく移動する to travel / go somewhere / move 移动 이동하다  
いどう