

はじめに

第六章

第二節

ことばづか 言葉遣いのマナー

企業中有各种年龄层的人，年轻人、即将退休的人；也有像总经理、部长、课长这样的领导，还有来公司办事的各种客人。如何称呼自己和他人，如何请求与回绝，作为上司又如何下达命令和指示等，在日企中有严格的规定和要求，可以说措辞决定结果。

本节中需掌握的重点：

1. 自称与他称
2. 讲话时要注意对方感受
3. 用请求的语气讲话

じぶん たしや よ かた 1. 自分と他者の呼び方

じぶん よ かた しよくぼ せいべつ ねんれい かんけい
自分の呼び方は、職場では性別、年齢に関係なく、「わたくし」が
基本です。どうりようどうし ぼく
同僚同士なら「僕」「わたし」を使ってもかまいませんが、
じようし とく きやくさま まえ かなら
上司や特にお客様の前では必ず「わたくし」を使います。同僚や仲
間 たい よ かた きほん みようじ
間に対しての呼び方の基本は「名字+さん」です。ぶか よ とき
部下を呼ぶ時「く

ん」を使う上司もいますが、職場では「さん」を使ったほうが無難です。

言葉遣いで難しいのは、相手と自分との適切な距離感覚を掴むことです。人は誰でも、よそよそしくされたり、そっけない扱いを受けると不安になったり、気分を害したりしますが、反面、あまりなれなれしくされるのも、気持ちのよいものではありません。態度ばかりではなく、言葉遣いも同様なことが言えます。例えば、同僚や社内の人に對して必要以上に改まった言葉遣いも、友達のような言葉遣いも適当とは言えません。いんぎん無礼も同様に不愉快なものです。最低限のマナーは、第三者の前でニックネームや下の名前、または「ちゃん」づけで呼ばないことです。仲間同士で親しみを込めて呼び合うなら、どんな呼び方でも自由ですが、第三者の前では聞き苦しく、特に社外の人の前で使う呼び方ではありません。

上司の呼び方は、基本は「名前+役職名」ですが、役職名を呼ばず、「名字+さん」で統一している会社もあります。社内では「名字+さん」で呼んでもかまいませんが、取引先やお客様など社外の方の前では、必ず役職名をつけて呼びます。また、取引先、社外の人に対しては、「名前+役職名」か「役職名の名字+様」で呼びます（例：〇〇部長、△△部の〇〇様）。相手の肩書は決して間違えてはいけません。特に部長を課長と間違えるなど下位の役職名に呼び間違えるのは、大変な失礼にあたるので、注意が必要です。

2. 相手への配慮を重視した話し方

職場ではみな、各自自分の仕事を持っており、それぞれが忙しい中

たが じょうほうこうかん きょうりょく
でお互いに情報交換をしたり、協力して
せい か
成果をあげています。ですから、仕事
しごとちゅう
中の
ひと はな
人に話しかけることは極力控えなければ
きょくりょくひか
ならず、必要の際にも相手に対する配慮と
ひつよう さい あいて たい はいりよ
簡潔な話し方が必要です。まず相手に「す



みませんが、よろしいですか」などと、いまはな
今話してよいかどうかを尋ね、
はな
話したいこと、聞きたいこと、話の目的を明確に伝えます。
き なし もくてき めいかく つた

また、あいて ようきゅう こた
相手の要求に応えられなかったり、依頼を断らなければなら
ない時には、ちよくせつてき だんてい い かた
直接的で断定した言い方をするのではなく、えんきよく ひょうげん
婉曲な表現
をつか
を使ったり「(ざんねんながら) きたい
ご期待には沿えません」「(たいへんきようしゆく
すが) こんかい
今回はご遠慮させていただきます」など、つめ いんしやう と のぞ
冷たい印象を取り除く
クッション言葉 ことば
を前に付けたりします。さら
更に、じやうし ぶか
上司から部下への命令
や指示に基づいたようせい
要請であっても、いらい かたち はな
依頼の形で話すなど、あいて はい
相手への配
慮が求められます。
りよ もと

また、しごと しゅうちゅう
仕事に集中している時はいきなり話しかけられても、いしぎ
意識が
あいて む
相手に向くまでにすこ じかん
少し時間がかかり、あいて ことば さいしょ ぶぶん き
相手の言葉の最初の部分を聞き
のが
逃すこともありますので、すぐにようけん はい
用件に入らずに、まえ お ことば い
前置きの言葉を入
れることもわす
忘れてはいけません。

3. 依頼形で話す

ひと
人にもものを頼む際、たの さい
「～しなさい」「～をやって」というめいれい く ちやう
命令口調は、
じやうげ かんけい
上下の関係がはっきりしていればき
気にならない場合もありますが、た
とえ うえ
上からのめいれい
命令であっても、いらい かたち い
依頼の形で言われると受ける印象は大
きくかわります。「～をおねが
いできますか」「～てくれませんか」、さら
更に

丁寧な「恐れ入りますが、～をしていただけ
ないでしょうか」という表現をすることで、命令
されたという気持ちが薄れ、協力したい気持
ちが強くなります。



一番難しいのは、「断る」場合です。上司の
命令などに対し「断る」という選択肢は、よほ
どのことがない限り、あり得ないのですが、それでもどうしても断ら
ざるを得ないことがあります。そうした時は、「できません」とはっき
り言い放つのではなく、「申し訳ありませんが、急ぎの仕事を抱えてい
て、今すぐにはできそうもないのですが…」などと、クッション言葉
や断らなければならない理由を入れ、できるだけ婉曲な言い方をしま
す。更に「1週間後なら…」など協力する気持ちがあることを相手に
伝えることで、「断られた」ことを和らげることができます。このよう
な配慮が、人間関係を良好に保つのです。

ただし、謝る時は、最初にはっきりと「申し訳ありません」と言い
ます。理由や言い訳が先になってしまうと、謝っていることが伝わら
ず、却って相手を不愉快にさせてしまいます。

会話 部長の依頼を受ける

山田： 課長、お工作中よろしいでしょうか。私、昨夜大阪出張から
戻って参りました。

たかはし 高橋： ああ、ご苦労様でした。で、大阪の山本課長は元気だったかい？ 仕事が大変そうだけど。

やまだ 山田： はい。私も久しぶりにお会いしましたが、お元気そうでした。課長によろしくとのことでした。

たかはし 高橋： ところで君、ABC 企画の佐々木社長にお会いしたことある？

やまだ 山田： いえ、お目にかかったことはありませんが、お名前だけは存じております。その佐々木社長がどうかされましたか。

たかはし 高橋： いや、聞くところによると少し体調を崩されたとかで入院されたらしいんだ。それで、出張帰りですまないけど、私のかわりにお見舞いに行っていってほしいと思って。

やまだ 山田： 承知いたしました。では、お見舞いには何をご用意すればよろしいでしょうか。

たかはし 高橋： そうだなあ。鉢植えの花は良くないというし、食べ物も病状によるからなあ。失礼になるかもしれないけど、「お見舞い」と書いて、お見舞い金を包んでおいてくれるかね。

やまだ 山田： わかりました。では、ご家族に連絡して、ご様子を伺ってから、できるだけ早く参るようにします。

解釈



1. 「～反面」的用法

接名词和“形容动词（な）+である”、动词和形容词连体形后，表示

事物的反面或另一面。用于同一主语。可译为“虽然…但是…，一方面…另一面…”。

例

①彼女^{かのじよ}は遊び^{あそ}やおしゃれなどに夢中^{むちゆう}な反面^{はんめん}、学業^{がくぎょう}はかなり^{にがて}苦手です。

她很热衷于玩和打扮，但是学习不行。

②お爺^{じい}さんは日頃^{ひごろ}優しい反面^{はんめん}、怒^{おこ}ると怖^{こわ}いです。

爷爷平时很慈祥，可一生气就很可怕。

2. 「～得ない、～得る / ～得る」的用法

接动词连用形后，可以接在「出来る、ある」等表示状态的动词和非意志性动词后面。表示有没有可能性的意思，是根据状况的一种判断。可译为“会…，可能…”。

例

①いま地震^{じしん}はまったく予測^{よそく}し得^えないことですか。

现在地震完全不能预测吗？

②出来得^{できう}ることは全部^{ぜんぶ}やってしまって、後^{あと}は待^まつだけです。

能做的事情都做了，接下来就是等待了。

3. 「～ざるを得ない」的用法

接动词未然形后，表示虽不想那样做，但是没办法只能那样做的意思。是非本意的选择。语气比较生硬。可译为“不得不…，不能不…”。

例

①構造改革^{こうぞうかいかく}は、好む^{この}と好まざる^{この}とにかかわらず、やらざる^えを得ない
のです。

机构改革不管你喜不喜欢，是不得不做的事情。

②^{けいざいてきりゆう}経済的理由により^{しんがく だんねん}進学を断念せざるを得ない^え大学生^{だいがくせい}に対して、入^{にゅう}学^{がくじ}時に必要^{ひつよう}となる^{がくし}学資^{いちぶ}の一部^{しょうがくきん}を^{きゅうふ}奨学金として^{きゅうふ}給付^{きゅうふ}します。

对于因为经济条件差而不得不放弃继续学习的大学生，入学时的学费以奖学金的形式付给。

単語表



本文 1

- ^{ぶなん}無難 / 平安无事，无可非议
- よそよそしい / 疏远，冷淡，见外
- そっけない / 冷淡，无情
- なれなれしい / 自来熟的，亲近而不庄重
- いんぎん^{ぶれい}無礼 / 表面恭维，内心轻蔑
- ニックネーム / 绰号，外号

本文 2

- いきなり / 突然，冷不防

本文 3

- ^{せんたくし}選択肢 / 选项（考试题中供选择的几个答案）
- よほどのこと / 特殊事情
- ^{い はな}言い放つ / 断言，斩钉截铁

会話文

- ^{たいちよう くず}体調を崩す / 身体欠佳
- ^{はちう}鉢植え / 盆栽，盆栽的花草
- ^{とん}豚カツ / 炸猪排

練習



一、ビジネスマナーをチェックしましょう。

1. 関係が親しい場合、職場あるいは第三者の前で「～ちゃん」と呼んでもいいです。
2. 社内では相手と自分との距離感をつかむことが大事なので、友達同士のように気楽であったりいんぎん無礼なのも好ましいです。
3. 職場では、時には「名字＋くん」を使う上司もいるが、「名字＋さん」の方が無難です。
4. 上司の呼び方は、社外の人の前では必ず「名前＋役職名」で呼びます。
5. 社外の人の肩書きを間違えるのは大変失礼なことなので、細心の注意が必要です。
6. 社内の人に話をしたい時、する必要が生じた時、いつでも気楽に話しかけてよいのです。
7. 相手の要求に
ええられない場合は直接的な断りをするのではなく、婉曲な表現を使ってクッション言葉を入れて断ります。
8. 協力できない時には、必ずはっきりと「申し訳ありません。」と
言うことが大切です。

二、クイズを楽しみましょう

1. 友達と約束がある時、上司から飲みに行こうと誘われました。
断る返事としてどれが適切と思われるでしょう。

- a. 「今日はちょっと」とだけ言って断る。
- b. 「今日は友達と先約がありますので、残念ですが、またの機会にお願ひします」と理由を言って断る。
- c. 上司の誘ひは断らない。
- d. 体の不調を理由にして断る。
2. ビジネスシーンにおける上司との会話について、下記の中から適切なものを選びなさい。
- a. お客様がお越しになりました。
- b. 見積書を拝見いただけましたか。
- c. 部長は、どのようになさいますか。
- d. 私には、よく分かりません。

三、ロールプレイを試みましょう

れんしゅう 練習テーマ	こうはい けっこんしき 後輩の結婚式でスピーチをする
さん か しゃ 参加者	めい 1名
やくわり 役割	いのうえ どうりょうだいひょう 井上 (同僚代表)
ばしょ 場所	ひ ろうえんかいじょう 披露宴会場で
ばめん 場面	いのうえ さかい けっこんしき どうりょう だいひょう 井上さんは酒井さんの結婚式で同僚の代表としてお祝いのスピーチをします。職場でのエピソード、社員旅行での笑い話や彼の新婦に対するノロケなどを発表します。(タブーの言葉に注意しながら)

関連知識



☆スピーチのタブー

結婚式のスピーチのなかで次のような「忌み言葉」は使わないようにしましょう。

「切る」「去る」「死ぬ」「別れる」「離れる」「返す」「帰る」「戻る」「破れる」「壊れる」「割る」「欠ける」「飽きる」「薄い」「憂い」「流れる」「落ちる」「滅びる」「再び」など。

このほか、繰り返されることを嫌うことから、「重ね重ね」「たびたび」「くれぐれ」「またまた」「いよいよ」「かえすがえす」「しみじみ」などの「重ね言葉」も使わないようにしましょう。

☆こんな言葉に要注意

1. …ってゆ～か
2. …とか
3. すごい…
4. 超…
5. だって…、でも…、どうせ…
6. …じゃないすか
7. …みたいなあ
8. うそ…、やばい…
9. だから…
10. うんうん、はいはい (二回繰り返し言葉)
11. えーっとですね
12. まじですか

☆ビジネスでの自称と他称

自称	他称
1 わたくし、自分、小職	〇〇様、あなた様、貴職
2 上司、社長	御上司、貴社長殿
3 弊社、当社、小社、私ども	御社、貴社
4 お伺い、お訪ね、参上	お越し、ご来社、ご来訪、
5 私考、私見	ご意見、ご意向
6 粗品、寸志	結構な品、佳品
7 拝受、入手、受領	お納め、ご受納、ご査収
8 得意先、当店の客	お得意先、お得意様、お客様
9 弊地、当地、当方面、こちら	尊地、貴地