

呼称と丁寧語

ここでは、呼びかけや相づちの打ち方を主として学びますが、以下の章に全て関係するビジネス会話の基本中の基本である丁寧語を紹介します。「貴社一弊社」のようなビジネスの世界に特有の言葉の他にも、様々な丁寧語がビジネス会話では使われますが、これは公的なパーティーの場でのフォーマル会話やスピーチにも応用できるものですから、しっかりマスターしておきましょう。

1、相手の呼び方

(1) 社内の人呼び方

<上司との会話>

李：課長、企画書ができあがりまりましたので、持ってまいりました。

課長：うん、見せてくれ。・・・（目を通して）・・・

李君、なかなかよくできているね。ただ、この箇所は目で見てすぐわかるようにグラフにしておいた方がいいよ。

李：はい、わかりました。

<同僚の間での会話>

同僚A：李くん、今日仕事が終わってから、時間空いてる？

李：うん、空いてるよ。

同僚A：だったら、一杯飲みに行かない？

李：うん、いいよ。良子さんも誘って見たら？

同僚A：そうだね。じゃ、ついでに木村係長も誘ってみよう。

常套表現と解説

- ・ △△さん・△△くん
- ・ △△課長・△△部長・専務・社長

同僚や後輩に対しては、・の「△△さん・△△くん」が普通ですが、「△△くん」は男性に対して使うので、男女に関係なく使える「△△さん」が一番無難でしょう。なお、上司に対しては、・のように一般に役職名で呼びますが、会社によっては「△△さん」と呼ぶことを奨励しているところがあります。なお、「△△課長・△△部長」は相手に直接話しかけるときは、「課

長・部長」で十分です。

注意して欲しいのは、仲間内のプライベートな会話ではいいのですが、他にも人がたくさんいるような会社内では、いくら親しい関係の同僚や後輩に対しても「おい、佐藤」のように人名の呼び捨てはしてはいけないことです。つまり、社内では公私のけじめを付けることが肝要です。

逆に、会社では上司であっても、自分の後輩だったり、年下だった場合、プライベートな居酒屋などでの会話では、呼び捨てにすることがあります。

A : 田中、今日はお前がおごれよ。俺より給料が高いんだから。

田中課長：わかった、わかった。

(2) お客の呼び方

<お店で>

店員 : お客様、ご注文は何になさいますか。

李 : 刺身と豆腐をください。

店員 : お飲物はいかがいたしましょうか。

李 : じゃ、ビールを一本お願いします。

店員 : はい、かしこまりました。少々お待ちください。

<訪問販売で>

販売員：こちらの化粧品は、もし奥様が一週間お使いになって、それで効果が出ないようでしたら、料金はいただきません。ぜひお試しになられては？

主婦 : そうねえ、どうしようかしら。

販売員：お使いになられたお客様からは、お肌のつやが増したばかりか、美白効果もあると大変な評判でございます。

李 : じゃ、試してみるわ。

販売員：では、そのころ、もう一度伺わせていただきます。

常套表現と解説

- お客様
- 奥様・ご主人様・お嬢様

(3) 取引先の呼び方

<会社の呼び方>

李 : こちらは小社が開発した新製品ですが、いかがでございましょうか。

取引先 : そうですねえ。製品としては申し分ないのですが、当社は長年〇〇社さんと取り引きしております関係上、すぐに仕入先を貴社にかえるというわけにもいきませんで、・・・。

李 : そこを何とかご検討いただけないでしょうか。

<取引先の人への呼び方>

李 : 営業一課の鈴木さんに、〇〇社の李が来たとお伝えいただけませんか。

受付嬢 : かしこまりました。少々お待ちください。

常套表現と解説

- ・ 御社・貴社・〇〇社さん・〇〇銀行さん
- ・ △△社長・〇〇部の△△部長（課長・係長）
〇〇課△△さま・〇〇課△△さん
- ・ 弊社・小社・当社

お店に来てくれたお客に対しては「お客様」が一番よく使われます。取引先とのフォーマルな会話では、取引相手の会社には、敬意を込めた・の呼び方、自分の会社のことは・を使います。まちがっても「うちの会社」「うちの社長」などと言ったりしないでください。

2、 あいづち

(1) 同僚との会話で

李 : あのさ、ちょっと君に相談したいことがあるんだ。

同僚・ : うん、いいわよ。何。

李 : 今月の給料日まで、二万円ほど貸してもらえない。

同僚・ : 二万円？それで、なに使うの？

李 : うっかり定期券を落としちゃってね。新しく買わなくちゃなんないんだ。

同僚・ : そうだったの。わかったわ。

(2) 上司との会話で

課長・：たった今、部長から大至急、この商品の販売計画を練ってほしいと言われてね。

李　　：そうですか。

課長・：それで、君を中心にアイデアをまとめてほしいのだが、やってもらえないか。

李　　：はい、承知しました。

課長・：女性の意見も聞いた方がいいよ。

李　　：そうですね。そうします。

常套表現と解説

- ・ はい
 - ▼ええ
 - ▼うん
- ・ そうですね
 - ▼そうね／そうだね
- ・ そうですか
 - ▼そう
 - ▼そうか
- ・ なるほど
- ・ それで

親しい友だちとのフレンドリーな会話では▼印の相づちが多く使われます。逆に言えば、上司や取引先との会話で使えないのが▼印ということになります。例えば、「ええ」は同意や依頼に対する承諾を表す相づちですが、親しい人との会話で使われる相づちで、上司やお客に対して使うと失礼になりますから、上司や顧客に対しては「はい」を使いましょう。

・の「そうですね」は広く同意・同感の気持ちを表しますが、自分自身も「当然そうすべきだ」という気持ちを持っている場合に使います。

・の「そうですか」は語尾を下げて言うと相づちとなります。相手から今まで自分が知らなかった新情報を知らされたり、事情を知って納得したりした時に使われますが、この「そうですか」は語尾を上げて言えば疑問になりますし、疑いの気持ちや失望の感情も表したりもします。イントネーションによって意味が変わるので、なかなか難しいのが「そうですか」です。

(3) 取引先との商談の中で

<取引先との商談>

李 : 当社といたしましては、貴社の製品については強い関心をもっておりまして。

取引先 : と、おっしゃいますと？

李 : 商品化の暁には、ぜひ販売を当社にやらせていただけないかと、・・・。

取引先 : それはもう、願ってもないことでございます。

<取引先との商談>

李 : 今回の契約について、もう少しお時間をいただけないかと、・・・。

取引先 : と、おっしゃいますと？

李 : 実は役員会での調整が遅れておりまして、・・・。

取引先 : なるほど、そういうわけでしたら、いたしかたございません。李さんのお立場はお察しいたしますが、当社としては一日も早く正式の契約を望んでおりまして、当社の希望も、ぜひ上司の方々にお伝えいただきたいのですが、・・・。

李 : はい、確かに申し伝えておきます。そちら様にはご迷惑をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません。

常套表現と解説

- ・ と、おっしゃいますと
それでどうなさいました
- ・ なるほど
そうでございますね
さようでございますか
- ・ 願ってもないことでございます
- ・ お察しいたします

お客や顧客との会話では最上級の敬語&丁寧な表現が使われます。特に取引先に負担や迷惑を掛ける場合はなおさらそうなるでしょう。なお、この「と、おっしゃいますと」は実に用途の広い聞き返しの表現で、「どうしてですか」という理由の聞き返しにもなりますし、相手の話に興味があることを示して、話に弾みをつけるときにも使われます。

3、 丁寧語はビジネス会話の基本

「お得意さまからのご注文」のような「お」や「ご」、「そうです→さようでございます」の「さよう」や「ございます」などを丁寧語といいます。丁寧語は敬語と違って相手への敬意を表すものではありませんが、言葉全体の印象を柔らかくし、会話全体をソフトにしますから、ビジネス会話では基本中の基本です。以下、「お（ご）」言葉以外によく使われる丁寧語を取り上げておきます。以下の章に進む前に、最優先で覚えましょう。

普通	丁寧
こっち	こちら
そっち	そちら
あっち	あちら
どっち	どちら
だれ	どなたさま
どこ	どちら
いくら	いかほど
ちょっと	少々 [しょうしょう]
ほんとうに	誠 [まこと] に
すぐ	早急 [さっきゅう] に
わたし	わたくし
あなた	そちらさま
みんな	みなさま
ご主人	ご主人さま
奥 [おく] さん	奥 [おく] さま

手紙 [てがみ]	お手紙 [てがみ]
今度 [こんど]	この度 [このたび]
このあいだ	先日 [せんじつ]
いま	ただいま
これから	これより
さっき	さきほど
ゆうべ	昨夜 [さくや]
おとし	一昨年 [いっさくねん]
去年 [きょねん]	昨年 [さくねん]
おととい	一昨日 [いっさくじつ]
あさって	明後日 [みょうごにち]
昨日 [きのう]	昨日 [さくじつ]
明日 [あした]	明日 [みょうにち]
今日 [きょう]	本日 [ほんじつ]

さようなら	失礼 [しつれい] します
すみません	申 [もう] しわけありません
すみませんが	恐れ入りますが
です	でございます
ですか	でございますでしょうか
そうです	さようでございます
いいです	けっこうです
いいですか	よろしいでしょうか
どうですか	いかがでございますでしょうか
あります	ございます
ありません	ございません
できません	いたしかねます

わかりました

来てください

聞いています

伝えます

かしこまりました

お越しいただけませんでしょうか

ご足労願えませんか

承っております

申し伝えておきます