

幸せになるビジネスコミュニケーション vol.8

ファイナンシャルプランナー 岩城みずほ

新しくビジネスパーソンとなったみなさまもそろそろひと月。そろそろ新しい環境にも慣れ、リズムもできてきたのではないのでしょうか。

さて、今回は、ビジネスコミュニケーションの要になる言葉遣いについてです。いくら素晴らしい内容のことを話しても、言葉遣いがおかしければ、人格さえ疑われかねません。正しく内容が伝わるかも怪しくなってきます。ビジネスは「伝えること」です。伝えるための言葉を正しく遣い、「信用」も同時に獲得してしまいましょう！

ベテランビジネスパーソンも案外あやふやなところのある言葉遣いの基本をおさらいします。

まず、自分の会社のことを何といいますか？

「弊社」という方が一般的だと思います。でも、「弊社」は書き言葉。つかって間違いではありませんが、相手に向かっていう時は、「わたくしども」といった方がより好ましいでしょう。

一方、相手の会社のこととは？

これは「御社」あるいは「〇〇社様」ですね。社名に様をつけるのは日本語としては間違っているのですが、勤めていたNHKでは厳しく禁じられていました。ですから、私は長らくこの「〇〇社様」といういい方に抵抗がありましたが、呼び捨てにするわけにもいきませんものね。

では、自分の上司のことを相手にいう場合は？

「うちの〇〇部長」などとは言わず、役職をつけずに呼び捨てするのがマナーですが、これもなかなかいいにくいもの。「部長の〇〇」と役職を前にもってくればいいですね。

では、相手に向かっていう場合は？

「〇〇部長様」という人、或いはレターなどで、そう宛名を記しているのを目にしますが、これは間違い。「部長の〇〇様」「部長 〇〇様」で解決ですね。

よく使う表現では、訪問することを伝える場合、「わたくしが伺います」「参上いたします」

—コラムの無断転写・転載などを禁じます。—

Copyright©2011 Skirr Japan Corporation. All Rights Reserved.

相手については「おいでになる」「お越しになる」ですね。

では、意見のことはなんと申すでしょう？

「わたくしの所見」または「私見」。相手の意見は「ご意見」「ご高説」となります。

授受の表現はいかがでしょう？

自分の場合は「～をいただきます」「～を受領いたしました」ですが、相手には「～を差し上げる」「～をお納めください」となります。

では、了解したことを伝えるのは？

「承知いたしました」「かしこまりました」といしましょう。「了解しました！」は、間違いです。相手には「ご了承ください」「お改めください」となります。

敬語表現には相手を敬う言葉遣いの「尊敬語」と、自分がひとつへりくだって言う「謙譲語」があります。

尊敬語の作り方には、「来られる」「行かれる」などのように、「れる」「られる」をつけて敬意を表す形と、「お」「ご」をつけて「～なる」で結ぶものがあります。「お読みになる」「お聞きになる」などですね。

一方、謙譲語は、語彙がかわるものと、『「お」「ご」～する』の形（お会いする、ご案内する）『「お」「ご」～いただく』の形（ご案内いただく）『～ていただく』（話していただく、お待ちになっていただく）などがあります。

いくつか例をピックアップしてみます。

「聞く」	→	尊敬語	「お耳に入る」	謙譲語	「うかがう」「拝聴する」
「する」	→	尊敬語	「なさる」	謙譲語	「いたす」
「見る」	→	尊敬語	「ごらんになる」	謙譲語	「拝見する」
「言う」	→	尊敬語	「おっしゃる」	謙譲語	「申す」
「行く」	→	尊敬語	「いらっしゃる」	謙譲語	「参る」「伺う」
「居る」	→	尊敬語	「いらっしゃる」	謙譲語	「おる」

スマートなビジネスマナーは間違いなく仕事の武器になります。しっかり身につけたいものですね。次回は「丁寧語」についてと「クッションことば」についてです。