

修平技術學院

應用日語系

題目：聰明人的敬語使用方法
(頭がいい人の敬語の使い方)

指導教師：王福順老師

姓名：許雅涵	學號：BX96005
姓名：鄭立法	學號：BX96017
姓名：謝月珠	學號：BX96018

中華民國 100 年 1 月 10 日

目次

中文摘要	1
日文摘要	2
第一章 序論	
第一節 研究動機與目的	3
第二章 研究方法	4
第三章 文獻探討	
第一節 以前所知道的錯誤敬語	5
第二節 在商業場合不可欠缺的敬語	20
第三節 具有好感的電話敬語	47
第四節 給予好印象的日常敬語	65
第四章 結論	88
參考文獻	89
工作分配表	90

內容提要

你有過這樣的說法嗎？

「下一次，請介紹那個人給我。」「關於那件事情，請向那個人詢問。」「做什麼呢？」「社長已經這麼講了！」

關於這些的表現，從作為敬語的規則來看，是有點不妥的。

關於正確表現，在這本書裡會有說明，自己認為是慎重表現，但是使用錯誤敬語的人，卻非常多。即使是專業的商業人裡，使用錯誤敬語的人也不少。

為了人與人的關係、相互理解、充實彼此的人生，「說話」，語言時常當橋樑角色。把彼此的心情傳達給對方，是要靠語言。這種重要的語言，我們在平常卻忽略掉了。最典型的例子就是敬語。所謂敬語是表現自己和對方關係，但是使用錯誤的方法，卻會變失禮。而且，有可能會產生誤解，到最後失去信用。

為了建立良好人際關係及讓工作順利進行，對長輩及前輩的注意，是有必要的。站在對方的立場來考慮，而能夠謙虛的表現，是非常重要的。不僅要禮貌表現出傳達的事情，而要讓對方對自己有好印象，敬語具有重要的角色。熟練的使用敬語，也會獲得別人的高度評價。

要學好敬語，如同「熟能生巧」的成語般，在這本書會用不同的場面來介紹敬語。如果能夠瞭解隨對方或狀況來使用敬語，相信對你的生活會有很大的幫助。

内容の提要

あなたは、こんな言い方をしていますか。

「今度、その方をご紹介しますください」「その件は、あちらでうかがってください」「何にいたしますか」「そのように社長が申されました」

これらの表現は、敬語というルールでみた場合、ちょっとまずいのです。正しい表現については、この本の中で説明することになりますが、自分では丁寧なつもりでも、勘違い敬語を使っている人はけっこう多いといえます。ベテランのビジネスマンのなかにも、間違った敬語の使い方をしている人はかなりいるものです。

人と人とが結びつき、理解しあい、お互いの人生を充実したものにするためには、話す、つまり言葉という仲立ちが必要です。お互いの気持ちを相手に伝えるのは言葉だからです。そんな大切な言葉なのに、私たちはふだん、あまりにもないがしろにしているのではないのでしょうか。

その、もっとも目立つ例が敬語です。敬語は、自分と相手との関係を表す大切な表現ですが、使い方をちょっと間違えると失礼になります。さらに、誤解を生み、信用まで失いかねません。

人間関係を築き、また、仕事を円滑に進めていくためには、目上の人や先輩への気配りが欠かせません。相手の立場になって考え、へりくだって気配りができることが大切です。もちろん、伝えたい事柄を丁寧に表現するだけでなく、相手に対して自分の印象をよくするのも敬語の重要な役割です。敬語が上手に使えれば、その人の評価も上がるというものです。

敬語を身につけるには、「習うより慣れよ」といいます。この本では、よくあるシーン別に敬語での会話を紹介します。相手や状況に合わせた敬語の使い方を知って、あなたの生活に大いに役立ててください。

第一章 序論

第一節 研究動機與目的

日語從以前到現在都是熱門的語言之一，喜愛日語的人也越來越多。而在學習日文的學習者，通常對語敬語這個部分，都是比較陌生且不擅長的。

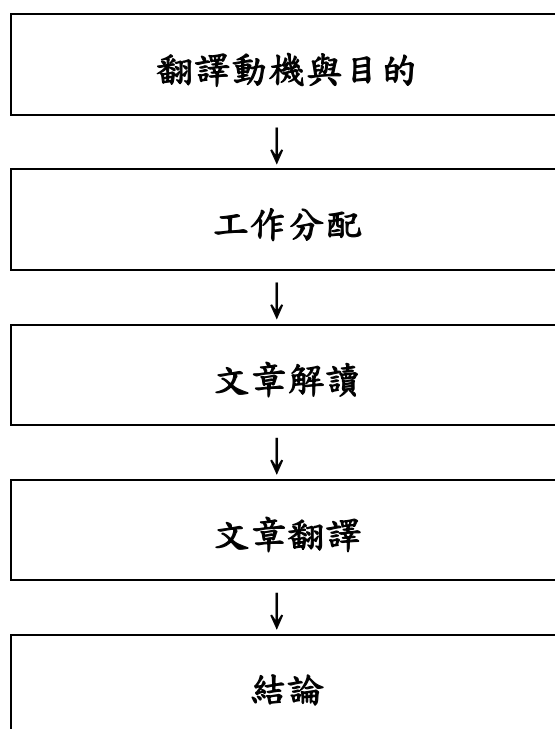
使用敬語，必須先弄清楚自己和對方的身分地位及關係，才能把敬語發揮的淋漓盡致，表現出漂亮且有禮貌的敬語。而我們在課堂上學習的敬語通常都是最基本的使用方法，對於生活上使用的敬語，並沒特別的專研與研究。而除了能在在課堂上學習到敬語之外，我們更藉由這次的專題，翻譯「頭がいい人の敬語の使い方」此書，在翻譯的過程中來學習、瞭解貼近日本的生活中常常使用的敬語，和在不同的場合該如何恰當的使用敬語，關於敬語的種種我們將翻譯此書傳達給大家，敬語其實很有趣！

敬語是自己和對方表現關係的重要語言，敬語的使用方法會改變別人對自己的印象，敬語如果使用的恰當，能讓說話方式變的有魅力，受到別人的尊敬。但是使用不恰當的話，就會顯的非常失禮。而這些錯誤或許會產生彼此的誤解，甚至失去信用。所以敬語使用上，相當的重要。

而我們在學校，學日文已經有快四年的時間，課堂上也有學到敬語的使用方法，但是在日常生活中，敬語有很多細節必須去注意到的。例如有些敬語只能身分地位高的人對地位低的人使用，或是身分地位低的人對身分地位高的人使用。而我們藉由翻譯此書，能更加熟悉敬語的使用方法並且將所學的敬語，做更深入的瞭解，並學以致用將敬語做更細微的研究。

第二章 研究方法

(一) 研究流程



(二) 研究限制

研究方法：本研究以文章翻譯為範疇，以文章分析為居多。

研究範圍：「頭がいい人の敬語の使い方」原文書。

資料來源：本郷陽二「頭がいい人の敬語の使い方」日本文藝社 2006 年 11 月。

第一節 基本常識的錯誤敬語

◆ 對上司說「ご苦労様でした」(go ku ro sa ma de shi ta)(您辛苦了)是不禮貌的

在職場上如果不直接抱持疑問，就直接使用某種說法，會出現出乎意料的錯誤。上司從外面回來公司的時候或一天工作結束，要下班的時候等等，就說出了：

「ご苦労様でした」(go ku ro sa ma de shi ta)(您辛苦了)。

如果從慰勞的心情直接說這個說法，如果對方是上司時，是不禮貌的。雖然是不會拘泥於這些微不足道的上司，即使聽漏掉，但如果是特別比較重視敬語的上司，被認為這樣只會激怒上司而已。

「ご苦労様」(go ku ro sa ma)(辛苦了)是上司對部下，或者上位者對於下位者使用的話語。交代的工作結束，上司對屬下說「ご苦労様」(go ku ro sa ma)(辛苦了)的招呼，年長者對年少者，為自己做了什麼事情，用慰勞的心情說：「ご苦労様」(go ku ro sa ma)(辛苦了)，是適當的使用方式。

以慰勞上司的說法，應該使用「お疲れ様でした(でございました)」(o tsu ka re sa ma de shi ta(de go za i ma shi ta)(辛苦了)這種說法。

「ご苦労様」(go ku ro sa ma)(辛苦了)和「お疲れ様」(o tsu ka re sa ma)(辛苦了)，語感可以稍微看的出來不同，但對於瞭解敬語的上司而言，完成可聽起來完全不一樣。當然，訪問自己公司的社外人，回去的時候，也可使用「お疲れ様でございました」(o tsu ka re sa ma de go za i ma shi ta)(您辛苦了)。

但是，上司站於計畫的前頭，特別是突破特別困難的案件時，實際上應該是最辛苦的人，就說出：「部長、今回はほんとうにご苦労様でした」(bu cyo u. ko n ka i ha ho n to u ni go ku ro u sa ma de shi ta)(部長，這次非常辛苦您了)。即使這樣的說法，也沒有失禮的地方了。上司也會接受此種直率的慰勞與憐恤的言語吧。

另外，「ご苦労様」(go ku ro sa ma)(辛苦了)此句也適合日常生活當中。例如，宅配便送貨到的時候，對方是服務業者，站在顧客的立場，在這使用「お疲れ様」(o tsu ka re sa ma)(辛苦了)比「ご苦労様」(go ku ro sa ma)(辛苦了)表達說法比較適當。

總而言之，隨著不同的關係性來加以區分使用，好好記在心裡，就不會困擾，皺眉頭了。

◆ 想都不想用「とんでもございません」(to n de mo go za i ma se n)(不用客氣)是誤用的

在工作上應對對方的時候「わざわざご足労いただきまして恐縮です」(wa za wa za go so ku ro u i ta da ki ma shi te kyo u syu ku de su)(特地勞駕您了)和在日常生活上說禮節時候等等，自然而然就脫口而出的句子。

「とんでもございません」(to n de mo go za i ma se n)(不用客氣)表示沒有有勞您做擔心的必要的這種心情的時候，幾乎是距離慣用語近的表現，誰也不帶疑問並非在正在使用著嗎？但是，不僅僅敬語的說法，作為日本語也是奇怪的。

誤用的人「とんでもございません」(to n de mo go za i ma se n)(不客氣)和「とんでもない」(to n de mo na i)(沒這回事)認為是有禮貌的說法。

是有禮貌的「ございません」(go za i ma se n)換句話說成「ない」(na i)的原因吧。但是「とんでもない」(to n de mo na i)的「とんでも」(to n de mo)的「ない」(na i)不是否定句，「とんでもない」(to n de mo na i)全體是一個形容詞。對方只有把「ない」(na i)拿掉分開，這樣就不是禮貌的說法了。看到有幾個相似的形容詞，這樣那個不自然也明白了。

例如，「情けない」(na sa ken a i)(沒用)。這個禮貌語說的時候是「情けございません」(na sa ke go za i ma se n)(沒用)嗎？「みっともない」(mi xtu to mo na i)(丟臉)是「みっともございません」(mi xtu to mo go za i ma se n)(丟臉)、「せわしない」(se wa shi na i)(忙碌)是「せわしございません」(se wa shi go za i ma se n)(忙碌)的表現是如何的呢。分別是「情けないこととございます」(na sa ke na i ko to de go za i ma su)、「みっともないこととございます」(mi xtu to mo na i ko to de go za i ma su)、「せわしないこととございます」(se was hi na i ko to de go za i ma su)才是正確的說法。

已經知道了吧。「とんでもない」(to n de mo na i)(不客氣)的禮貌表現用法的話要變成「とんでもないこととございます」(to n de mo na i ko to de go za i ma su)(請不用客氣)。但是，這個正確的使用方法的人幾乎接近於無。「滅相もない」(me xtu so u mo na i)(完全不是)是「滅相もございません」(me xtu so u mo go za i ma se n)正確是「滅相もないこととございます」(me xtu so mo na i ko to de go za i ma su)同樣的誤用例子)。

儘管如此，「とんでもございません」(to n de mo go za i ma se n)(不客氣)被認為亂用太多不能嗎？應該有按照情況的更適合的話語，卻容易使用

「とんでもございません」(to n de mo go za i ma se n)(不客氣)。如果是在開頭的主顧地點的 case 的話「おきづかいただきまして、ありがとうございます」(o ki du ka i ta da ki ma shi te, a rig a to u go za i ma su)(貼您麻煩了，謝謝您)，對於答禮「どういたしまして」(do u i ta shi ma shit e)(不客氣)，是正確而非常細微簡單的表現。「とんでもございません」(to n de mo go za i ma se n)(不客氣)的話，就作為敬語的使用者，可說是較高層級的表現。

◆ 「遠慮なくいただいてください」(e n ryo na ku i ta da i te ku da sa i)(請不要客氣)

無論是在商業場面或私人的情況，有時都會用聚餐方式商量溝通事情。在餐廳和飯館上招待工作的對象等等，招待朋友和熟人在自己的住家之類，用餐的時候，從主辦者有一件事要說。

「どうぞ、遠慮なく（食事を）いただいてください」(do u zo、e n ryo na ku(syo ku zi wo)i ta da i te ku da sa i)(請不要客氣(用餐))

聽到的時候，聽起來好像是有禮貌地勸告用餐，然而這個說法有不洽當的嗎？在「たべる」這種意思使用的「いただく」(i ta da ku)不是尊敬對方的話。是放在對自己謙虛的謙讓語的地方使用。總之，「いただく」(i ta da ku)變成是對方放在比自己卑微時謙讓的說法，是稍微失禮。

勸告用餐的時候的尊敬語言是。『どうぞ、遠慮なくめしあがってください(お召し上がりください)(do u zo.e n ryo na ku me shi a gaxtu te ku da sa i(o me shi a ga ri ku da sa i)(請不要客氣盡量吃)』

「いただく」(i ta da ku)(得到)和「召し上がる」(me shi a ga ru)(吃)常常被混淆。

例如，工作結束時邀請上司去居酒屋時候，一邊拿菜單給上司看的時候等等，「課長、何をいただきますか？(いただかれますか?)」(ka cyo u、na ni wo i ta da ki ma su ka?)要說些什麼呢？如果是冷諷的上司的話也許就會回「你想要吃麼？」。自己是「いただく」(i ta da ku)(得到)，對方是「召し上がる」(me shi a ga ru)(吃)，請這樣清楚的區別吧。

「いただく」(i ta da ku)(得到)也有「もらう」(mo ra u)(接受)的意思在。當然，雖然也是謙讓語，對對方尊敬的場合不使用。不過，作為尊敬語來解釋使用也越來越少了。

在派對和聚會的時候，有說過給出席者紀念品的。這樣的時候，就要巧妙的說

「本日はありがとうございました。ささやかですが記念品をご用意いたしましたので、お帰りの際にいただいてください」(ho n zi tsu ha a rig

a to go za i ma shit ta。sa sa ya ka de su ga kin nen hin wo go you i ita shi ma shi ma shit a) (今天非常感謝您。要回去的時候請帶回準備的紀念品)。

這樣是特別對出席者表現感謝之意。「いただきます」(i ta da i te ku da sa i)的部分,「お受け取りください」(o u ke to ri ku da sa i) (請接受)「お持ちになってください」(o mo chi ni na xtu te ku das a i) (請帶走)一定要這樣說。「いただく」(i ta da ku)是一個陷阱,必須仔細去注意。

◆ 「企画を進まさせていただきます」(ki ka ku wo su su ma sa se te i ta da ki ma su)「進行企劃」是奇怪的

自己提出的企劃上司說OK之後,越來越具體的開始實行。「うまく進めてくれよ」(u ma ku su su me te ku re yo) (慢慢進行)這樣上司的鼓勵,「はい、早速、すすまさせていただきます!」(ha i、sa so ku su su ma sa se te i ta da ki ma su!)(是,請立刻開始進行)雖然充滿著幹勁,為什麼上司的表情是驚訝呢?推測心理的話,「敬語もともに使えないで、先方との交渉は大丈夫かな?」(kei go mo ma to mo ni tsu ka e na i de, sa ki ka ta to no ko u syo da i zyo u bu ka na?) (所認為沒有使用恰當的敬語,和對方交涉沒問題嗎?)

「えっ、進まさせていただきますって、ふつうに使う言い方では?」(e tsu、su su ma sa se te i ta da ki ma suxtu te、fu tsu u ni tsu ka u ii ka ta de wa?) (疑?請開始的普通說法是什麼?)可能很多人相信此用法,這樣是奇怪的。「させていただきます」(sa se te i ta da ku)(有勞您做…)是正確的。「～したらどうかな?」(~shi tar a do u ka na?)(做~的話?)的指示,經常回答「そうさせていただきます」(so u sa se te i tad a ki ma su) (請讓~)是很多。但是,「進む」(su su mu)用「させていただきます」(sa se te i ta da ku)情況是不好的,那該怎樣說呢?

用「進ませさせていただきます」(su su ma se te i tad a ki ma su) (開始進行)才是正確的。兩者的不同是,「進む」(su su mu)(進行)加「させる」(sa se ru)或加「せる」(se ru)。

不論如何,兩者都是「引導他人行為」の場合和「允許抹某種行為」の場合多被使用,在准許自己的行為這種意思使用,表示對於對象的敬意表達時候。

「進む」(su su mu)(進行)並不是「させる」(sa se ru)和「せる」(se ru) 正確使用方法。同樣的,而不是「行かさせて」(i ka sa se te)和而是變成「行かせて」(i ka se te),「つくる」(tsu ku ru)就不是「つく

らさせて」(tsu ku ra sa se te)而是「つくらせて」(tsu ku ra se te)才是。

「だれか 00 商事に資料届けてくれないか？」(da re ka 00syō zi ni chi ryō to do ke te ku re na i)之「私が行かせて(行かさせてはX)」(wa ta shi ga i ka se te)(i ka sa se te wa yaku)、「データをつくってくれないか？」(de-ta wo tsu ku xtu te ku re na i ka)是「私がつくらせて(つくらさせて)」(wag a tsu ku ra se te (tsu ku ra sa se te)の状況。

用「させる」(sa se ru)下去變成，やめる(ya me ru)→やめさせて(ya me sa se te)「探す(sa ga su)→探させて(sa ga sa se te)「集める(a tsu me ru)→集めさせて(a tsu me sa se te)等等。這個靈活運用也敬語是重要的要點。

「進行させていただきます」(shin ko u sa se te i ta da ki ma su)(請進行)「進めさせていただきます」(su sa me sa se te i ta da ki ma su)(請進行)才是正確的敬語。

◆ 「コピーはご使用できます」(ko pi- ha go shi yo u de ki ma su)(可以使用影印)是什麼？

「点検終わりました。もう、コピーはご使用できます」(te n ke n o wa ri ma shi ta。mo u、ko pi- ha go shi yo u de ki ma su)(已經檢查完畢了。可以使用影印)

定期的影印的維護結束了的時候等等，常常使用來表現。以敬語來看，雖然聽起來沒有問題，但請稍等一下。這也是常犯錯的敬語典型的例子。如果這個表現句子裡放入「が」(ga)成「ご使用ができます」(go shi yo u ga de ki ma su)(可以使用)的話，雖然說法是沒有錯誤的，作為敬語的水平是勉強合格。本來是因該是「コピーはご使用いただけます」(ko pi- ha go shi yo u i ta da ke ma su)(可以使用影印)「コピーはご使用になれます」(ko pi- ha go shi yo u ni na re ma su)(可以使用影印)。「～できます」(~ de ki ma su)(能~)這個說法是自己謙虛的時候使用。

例如，「明日までに契約書を揃えていただけますか？」(a shi ta ma de ni ke i ya ku syō wo so ro e te i ta da ke ma su ka?)(明天之前把契約書整理好嗎?)聽到的時候，就要回答「ご用意できます」(go yo u i de ki ma su)(能準備好)，「サンプルを土曜日までに見せていただけますか？」(sa n pu ru wo do yo u bi ma de ni mi se te i ta da ke ma su ka?)(樣品能在禮拜六前給我看嗎?)應對的時候因該說「金曜日にはお届けできます」(ki n yo u bi ni ha o to do ke de ki ma su)(禮拜五

能送達)才是正確的使用方法。

對於對方的行為「~できます」(~de ki ma su)(能~)不能使用。因為使用影印是對方，使用「ご使用できます」(go shi yo u de ki ma su)(可以使用)的話不是恰當的。這種的錯誤，常令人不自覺犯錯。「リニューアルは明日ですから、明日の午前10時からご来店できます」(ri nyu - a ru o - pu n ha a shi ta de su ka ra , a shi ta no go ze n zyu u zi ka ra go ra i te n de ki ma su)(因為開業是明天，明天中午10點之後再來光臨)在百貨公司和餐廳做接待客人最前線的人員們，不經意就會有這樣的表現。當然，在這裡是「ご来店いただけます」(go ra i te n i ta da ke ma su)(歡迎光臨)「ご来店になれます」(go ra i te n ni na re ma su)(歡迎光臨)。

那麼，「ご来店していただけます」(go ra i te n shi te i ta da ke ma su)(歡迎光臨)這樣的說法是怎樣的呢？這是很微妙的。雖然只加上「して」(shi te)，有感覺任何奇怪的地方嗎？「ご~する(して)」(go~su ru)「お~する(して)」(o~su ru (shi te))這樣說法是謙讓語的表現。因該使用「ご連絡する(して)」(go re n ra ku su ru)「お伺いする(して)」(o u ka ga i su ru)的等等表現。但是，因為這個場合は對方來店，尊敬表現的話是困擾的。

正確使用方法有兩個，「して」(shi te) 拿掉或者「ご来店いただけます」(go ra i te n ni na re ma su)，把「ご」(go) 拿掉成為「来店していただけます」(ra i te n shi te i ta da ke ma su)。有加或沒加「して」(shi te)和「ご」(go)，意思會變為不同，這就是敬語，裡面有很深層的含意。

◆ 「伺ってございます」(u ka ga xtu te go za i ma su)(拜訪)感覺是好的？

在介紹者之間，有時會訪問人。約定的時間訪問要告知對方。對方應對因該是說「Aさんにご紹介いただいた00ですが.....」(A sa n ni go syo kai i ta da i ta 00de su ga.....)(向A先生介紹這是00.....)。「伺ってございます。お待ちしておりました」(u ka ga tsu te go za i ma su 。o ma chi shi te o ri ma shi ta)(拜訪您了，讓您久等了)，會留下怎樣的印象呢。的確會被熟練且有禮貌的話，感到佩服嗎？或者，有藏在哪裡的感覺嗎吧。那個印象分別原因是「伺ってございます」(u ka ga xtu te go za i ma su)(接受)。當然，意義雖然是「(Aさんから)聞いています」(A sa n ka ra ki i te i ma su)(從A先生那邊聽到)，因為「聞いている」(ki i te i ru)的禮貌說法就是「伺っている」(u ka ga xtu te i ru)，

用「伺っております」(u ka ga xtu te o ri ma su)又更十分謙虛了。

另一方面，「いる」(i ru)「ございます」(go za i ma su)有用禮貌去思考的話，就可以看到極好的禮貌說法。這樣的表現，隨著地位場所被使用。

在高級的餐廳，「予約をしている〇〇ですが...」(yo ya ku wo shi te i ru 〇〇 de su ga ...)和「承っております。〇〇様、お席にご案内させていただきます。」(u ke ta ma wa xtu te go za i ma su. 〇〇 sa ma o se ki ni go a n na i sa se te i ta da ki ma su)(〇〇先生，幫您帶位)之應對的人或許越來越少了。

另外，高級時裝店等等也「もうワンサイズ大きいものはありますか？」(mo u wa n sa i zu o o ki i mo no ha a ri ma su ka?)(有尺寸大一點的嗎?)回答「揃っております」(so ro xtu te go za i ma su)的時候也不稀奇阿。

愉快地感覺到那表現的話，就不必要盯著眼睛看。愉快對敬語是很重要的要素。但是，稍微說道理的話，「ございます」(go za i ma su)是「ある」(a ru)的禮貌的說法就不是「いる」(i ru)。

雖然「揃えてある」(so ro e te a ru)換說成「揃えてございます」(so ro e te go za i ma su)很自然，「揃っている」(so ro xtu te i ru)換做成「揃っております」(so ro xtu te go za i ma su)的話，會稍微感覺不自然嗎。

「伺っております」(u ka ga xtu te go za i ma su)(拜訪)和「承っております」(u ke ta ma wa xtu te go za i ma su)(接受)，「伺っております」(u ka ga xtu te o ri ma su)(拜訪)「承っております」(u ke ta ma wa xtu te o ri ma su)(接受)作為敬語沒感覺比較自然嗎？

◆ 「わかりますか？」(wa ka ra re ma su ka?)(了解嗎?)還是不懂

對顧客應對時候等等，為了確認是否了解這裡的說明，所以有這種說法。「説明をさせていただきましたが、わかりますか？」(se tsu me i wo sa se te i ta da ke ma shi ta ga, wa ka ra re ma su ka?)(說明的事項，了解了嗎?)

確實「られる(れる)」(ra re ru (re ru))是敬語一個關鍵詞。使用這個而變成敬語是不少的。

例如，「行く」(i ku)(去)→「行かれる」(i ka re ru)、「来る」(ku ru)(來)→「来られる」(ko ra re ru)、「話す」(ha na su)(說)→「話される」(ha na sa re ru)、「泣く」(na ku)(哭)→「泣かれる」(na ka re ru)、「会う」(a u)(見面)→「会われる」(a wa re ru).... 等等，例子多到舉不完。

「先日、パーティに行かれたそうですね。会場で弊社の〇〇に会われたと聞きました。△△様が話されたことがとても印象かったと申しておりました」(se n zi tsu, pa-te xi ni i ka re ta so u de su ne. ka i zyo u de he i sya no 〇〇 ni a wa re ta to ki ki ma shi ta. △△ sa ma ga ha na sa re ta ko to ga to te mo i n syo u ka xtu ta to mo u shi te o ri ma shi ta)

像這樣只有使用「られる(れる)」(ra re ru(re ru))，敬語的會話就沒有差錯。「わかりますか？」(wa ka ra re ma su ka?)(了解嗎?)，雖然認為敬語的活用範圍也更廣，

這樣好像有點不好。「わかるか？」(wa ka ru ka?)的禮貌說法是「おわかりになりますか？」(o wa ka ri ni na ri ma su ka?)(了解嗎?)及「おわかりでしょうか？」(o wa ka ri de syo u ka?)(了解嗎?)才是適合的。「わかりますか？」(wa ka ra re ma su ka?)(明白嗎?)有很明顯的不同。

◆ 「おわかりになりますか？」(o wa ka ri ni na ri ma su ka?)(了解嗎?)及「おわかりでしょうか？」(o wa ka ri de syo u ka?)(了解嗎?)才是適合的。

「わかりますか？」(wa ka ra re ma su ka?)(了解嗎?)有很明顯的不同。商業の場合，這個差別甚至連工作信賴度也會被左右。

不是只有「わかる」(wa ka ru)(了解)而已。「られる(れる)」(ra re ru(re ru))表示拒絕反應有幾個例子來看看。「できる」(de ki ru)(會)、「見える」(mi e ru)(看)、「書ける」(ka ke ru)(寫)、「読める」(yo me ru)(讀)、「聞ける」(ki ke ru)(聽)等等。誰都「できられる」(de ki ra re ru)(會)、「見えられる」(mi e ra re ru)(被看)、「書けられる」(ka k era re ru)(被寫)、「読められる」(yo me ra re ru)(被讀)、「聞けられる」(ki ke ra re ru)(被聽)沒變成敬語，日語也沒有聽過。

「おできになる」(o de ki ni na ru)(會)、「お見えになる」(o mi e ni na ru)(看)、「お書きになれる」(o ka kin a na re ru)(寫)、「お読みになれる」(o yo mi ni na re ru)(讀)、「お聞きになれる」(o ki ki ni na re ru)(聽)這樣正確的表現之後才是可說敬語的高手。「られる(れる)をつければ敬語はOK！」(ra re ru(re ru)wo tsu ke re ba ke i go ha OK!)(使用られる(れる)敬語是OK的!)這樣的思考方法改正吧。

◆ 「おやりいただけますか？」(o ya ri i ta da ke ma su ka?)(能做嗎?)是不行的

說丁寧語的時候，首先「お」(o)和「ご」(go)認為這樣使用的人很多。

實際上，「最近、お仕事はいかがですか？」(sa i ki n, o shi go to ha i ka ga de su ka?)(最近工作如何?)、「資料をご覧になりますか？」(shi ryo u wo go ra n ni na ri ma su ka?)(資料可以看一下嗎?)等等，「お」(o)和「ご」(go)容易使用，這是確實。但是，根據場合的不同，會降低好感度。

在公司內部上司有任何需要時候，這個說法是如何的呢？

「先方との折衝は、課長におやりいただきますか？」(se n po u to no se xtu syou ha, ka cyo u ni o ya ri i ta da ki ma su ka?)(另外一方的課長也是這樣做嗎?)有禮貌的使用「お」(o)，「いただきますか？」(i ta da ke ma su ka?)也作為敬語也沒有缺點。而且，雖然不同敬語理由都不一樣，不能旁邊聽的印象決定。這個原因在哪裡呢？

「やる」(ya ru)這個單字。行動和行為有「做」的意思，日常生活常使用「やる」(ya ru)單字，使用「私がやります」(wa ta shi gay a ri ma su)「やらせてください」(ya ra se te ku da sa i)，沒有覺得不恰當的。

但是，上司和地位高的人對於敬語的使用，一說到失禮時候就算不去，有尊敬的心情卻沒法傳達的方面也是有的。

「先方との折衝は課長にさせていただきますか？」(sen po u to no se xtu syo u ha ka cyo u ni shit e i ta da ke ma su ka?)(和對方交涉課長可以做嗎?)

「課長にお願いできますか？」(ka cyo u ni o ne ga i de ki ma su ka?)(能拜託課長嗎?)這樣的說法，絕對是敬語。下次即使這樣的場面，用「やる」(ya ru)(做)好感度也下降。和公司工作對象的會話。

「部長、最近ゴルフをしていらっしゃいますか？今度ぜひ一緒にさせてください」(bu cyou , sa i ki n go ru fu wo shi te i ra xtu sya i ma su ka?ko n do ze hi go i xtu syo u ni sa se te ku da sa i)(課長，最近有打高爾夫嗎？這次務必請一起去)。

「部長、最近ゴルフをなさっていますか？」(bu cyo u, sa i ki n go ru fu wo na sa xtu te i ma su ka?)(部長，最近有打高爾夫嗎?)這樣別的說法一起來看，「おやりになる」(o ya ri ni na ru)的好感度最低不容易理解嗎？不論在工作場所和私人的人際關係也不只相當頻繁使用「やる」(ya ru)(做)注意是必要的。

◆ 「〇〇様が見えられました」(〇〇sa ma ga mi e ra re ma shi ta)的敬語？

在公司每天都有很多的來客。從櫃檯接受課長前來公司，傳達給上司這個案件是常有的。那麼，該怎麼傳達呢？

「課長、△△商事の〇〇様が見えられました」(ka cyo u, △△syō u zi no

00sa ma ga mi e ra re ma shi ta)(課長，△△商業的○○先生要見面)

「来る」(ku ru)(來)的尊敬語使用「見える」(mi e ru)(看)，十分的表達對對方的敬意，總讓人感覺慢慢吞吞的。因為「見える」(mi e ru)(看)就是敬語，而且加上「られる」就變成了雙重敬語。像這樣使用太多敬語，反而聽起來不太好，尊敬的意味也沒辦法傳達給對方。這樣的場合要使用

「課長、△△商事の00様がお見えになりました」(ka cyo u, △△syo u zi no 00sa ma ga o mi e ni na ri ma shi ta)(課長，△△商業的○○先生要見面)

「00様がいらっしゃいました」(00sa ma ga i ra xtu sya i ma shi ta)(00先生來了)這樣正確的講法。聽起來不但很好，而且敬意也能充分傳達給對方。

「00様がお見えになりました」(00sa ma ga o mi e ni na ra re ma shi ta)(00先生來了)

「00様がいらっしゃられました」(00sa ma ga i ra xtu sya ra re ma shi ta)(00先生來了)像這樣子的雙重敬語，注意是必要的。

在更一步要轉給上司，要先往下念吧。告知對方來公司推測想要做什麼。對方來公司時告訴上司接下來該做些什麼。上司因該指示把對方帶到接待室或會議室，促使者個指示轉達的方法，上司也會感覺「なかなか行き届いているな」(na ka na ka i ki to do i te i run a)(相當不周到)，身為精通的人，應該有得到權力的保證吧。

「00様がお見えになりました。いかがいたしましょうか？」(00 sa ma ga o mi e ni na ri ma shi ta. i ka ga i ta shi ma syo ka?)(看到00先生了. 該如何做呢?) 這樣就是完美的。

在沒有時間的間隔下指示上司「二階の第三応接室にお通ししてくれ」(ni ga i no da i sa n o u se tsu shi tsu no o to o shi shi te ku re)(帶往二樓的接應室)上司好像很忙的時候，要再加上

「すぐにおいでになれますか？」(su gu ni o i te ni na re ma su ka?)(馬上帶往嗎?)

上司馬上指示帶往接應室，並跟來客確認稍待一下。這樣就變成「△△(上司の名前)はすぐにまいります」(△△(syo u shi no na ma e) ha su gun i ma i ri ma su)(△△(上司の名子)馬上進去)、「恐れ入りますが、五分ほどおまちいただけますでしょうか」(o so re i ri ma su ga, go fu n ho do o ma chi i ta da ke ma su de syo ka)(不好意思, 大概還要等五分鐘左右)這樣傳達給客人。

在這邊考慮的話，就不會有抱怨的問題產生。

◆ 「お約束はしていらっしゃいますか？」(o ya ku so ku ha shit e i ra

xtu sya i ma su ka?)(有預約嗎?)に相手はムツ

工作關係的公司來訪時，首先在櫃檯告知來意是常識。那個時候，詢問有無預約。這問題是這樣說的

「お約束はしていらっしゃいますか？」(o ya ku so ku ha shit e i ra xtu sya i ma su ka?)(有預約嗎?)

雖然不是錯誤的表現，實際上也是有問題的。這個說法變得質問對方有無預約，對對方接待來客是比較沒有禮貌所以不說的。那麼，這個說法該怎麼辦呢

「お約束はございますか？」(o ya ku so ku go za i ma su ka?)(有預約嗎?)這樣對於對方有無預約是沒有問題的，對於聽到預約有或沒有，不質問對方，表情一點點不同，很清楚知道這種說法。

但是，「ございますか？」(go za i ma su ka?)給人沒有反抗感。因此，旁人聽起來可能會感覺是冷淡的語氣，更糟糕的話，還很難說會不會讓對方產生趾高氣揚的印象。如果想要更加慎重的話，還有這樣的說法。

「お約束はいただいておりますでしょうか？」(o ya ku so ku wa i ta da i te o ri ma shi ta de shou ka 您已經接受其他約會了嗎)

在這句話之前再加上「真的很不好意思」或是「非常失禮」的話，慎重的感覺會再度加分。

另外，避免在像是「アポイントはいただいておりますでしょうか？」(a po i n to wa i ta da i te o ri ma shi ta de shou ka?)(請問您有任何預約嗎?)當中使用「アポイント」(a po i n to)(預約)，是敬語的常識。比如說，對方就算使用「我是下午一點有預約的○○」這種講法，要回應時也要使用「お約束」(o ya ku so ku)(約會)，像是「也就是您下午一點有約會對吧」。

還有，就算是在對方沒有預約の場合，「お取次ぎしかねます」(o to ri tsu gi shi ka ne ma su)(現在無法取得連絡)也是禁忌。「申し訳ございません。ただいま確認いたします。少々お待ちいただけますでしょうか」(mou shi wa ke go za i ma sen. ta da i ma ka ku nin i ta shi ma su. shou shou o ma chi i ta da ke ma su de shou ka)(很不好意思。現在我馬上確認。能請您稍後一下嗎)

這樣，一定要向對方要求會面的本人確認，請示本人的判斷，才是明白立場的應對。

◆ 「お名前様」(o na ma e sa ma) 這樣說沒有超過嗎?

中元和歲暮等等的從店家直接送贈品的時候，贈送的單子要寫自己的名子和地址。這個時候，贈送單上要寫自己的住址和名子。那個時候，沒問題

的說法是

「こちらにお名前様をお書きください」(ko chi ra ni o na ma e sa ma wo o ka ki ku da sa i) (請在這邊簽名)

名子前加上「お」(o)，雖然再加上「様」(sa ma)是最上級的敬語，哪裡有抵抗感嗎？「様」是尊敬對方的時候使用的敬稱，使用在名子和工作職位的場合。

例如，「山田様」和「社長様」。因為「お名前」(o na ma e)在人名和職稱是一般名詞，這樣「様」(sa ma)就不能使用。聽到「お名前様」(o na ma e sa ma)或許有些人會覺得不自然，這個說法有「お名刺様」(o mei shi sa ma)，預定是「ご予約様」(go yo u te i sa ma)同樣這種說法就不奇怪了。

「お名刺様をいただけますか？」(o me i shi sa ma wo i ta da ke ma su ka)(方便給我名片嗎？)「ご予約をお聞かせいただけますか？」(預定是什麼時候？)絕對不能這樣說。

那麼，正確是這樣的「お名前をお書きください(お書きいただけますか？)」(o na ma e wo o ka ki ku da sa i(o ka ki I ta da ke ma su ka?)) (請寫您的大名)。

◆ 「私で役不足で…」(wa ta shi de yak u fu zo ku de…) (對我來說是簡單的…) 的傲慢

在日本，對謙讓的文化非常注重。在這方面為了表現尊敬而使用敬語。但是，也是有使用方法錯誤的時候。在工作上選擇出工作團隊的領導人，在工作人員打招呼的時候，這裡只有一種，作為領導人對抗議可以看得出度量，這樣的說法是怎樣呢？

「思わぬお役目をいただきました。私では役不足ですが、全力投球で頑張るつもりです。みなさん、ご協力よろしく願いいたします。」(o mow a nu o ya ku me wo i ta da ki ma shi ta。wa ta shi de ha yak u bu so ku de su ga, ze n ryo ku to u kyu de ga n bar u tsu mo ri de su。mi na sa n, mi na sa n, go kyo ryo ku yo ro shi ku o ne ga i i ta shi ma su。)(得到想不到的異想不到的任務，雖然我的能力是可以的，但還是會盡全力完成，也請大家多多協助)

雖然問候是沒有什麼特別錯誤的地方，但這樣也是大失態。「役不足」(ya ku bu so ku) (能力足)的使用方式完全錯誤。「役不足」(ya ku bu so ku) (能力足)被是附屬的工作和位置的相關能力卻不能應對的時候，使用就變的能耐就好了，上司對部下「今度のプランは君が中心になって。規模的には小さいくて、

君は役不足だが、よろしく頼む。」(ko n do no pu ra n ha ki mi ga cyu

u shi n ni na xtu te。ki po te ki ni ha chi i sa i ku te,ki mi ha ya ku fu zo ku da ro ga, yo ro shi ku ta no mu。)(這次的計畫是以你為中心，規模很小，你的能力是可以的，拜託了)

像這樣使用的話，就完全沒有問題。也能更加知道你的實力。依實力來看，計畫規模小，而感到抱歉，但是，擔任中心幹部者，雖然是這樣說，是對部下考慮的說法。

另外，接到重大的任務使用「役不足」(ya ku bu so ku)(能力足)，意思就會變成這樣

「私の實力からしたら、たかがプロジェクトのリーダーなどは到底ふさわしい仕事とは思えない。もっと重要なポジションについてしかるべきなのに」(wa ta shi no zi tsu ryo ku ka ra shi ta ra , ta ka ga pu ro zixe ku to no ri-da- na do ha to u te I fu sa wa shi I shi go to ha o mo e na i。moxtu to zyu yo u na po zi n xyo n ni tsu I te shi ka ru be ki na no ni)給予重任的上司非常生氣。被問候的工作人員，不可避免的傲慢和啞然。

當然，說法是「私の實力以上の大役をいただいて…」(wa ta shi no zi tsu ryo ku i zyo no ta i yak u wo i ta da i te…) (得到我的實力以上的重大使命…)這個例子因該是使用「力不足」(chi ka ra bu so ku)(力不足)。

「私で力不足ですが、全力投球で頑張ります〜」(wa ta shi de chi ka ra bu so ku de su ga, ze n ryo u ku to u kyu u de ga n ba ri ma su~)(我雖然力不足，但會全力以赴)這個就是做為領導者的謙虛。

「役不足」(ya ku bu so ku)(能力足)和「力不足」(chi ka ra bu so ku)(力不足)雖然只有一字之差，但是那個意思大大不同。

在公司裡，對外的工作場合使用方法錯誤的話會然別人對於本公司「部長といってもあの程度なのか」(bu cyo u to i xtu tem o a no te i do na no ka)(部長也只有這個程度啊?)恐怕對本公司的評價下降。為了不要使用方法錯誤，一個一個都要注意。

◆ 「報告書を拝見していただきましたか？」(ho u ko ku wo ha i ke n shit e ku da sa i ma shi ta ka?)(可以看一下報告書嗎?)的錯誤

在商業場面要遵從上司的指示。但是，部下任何人也不得不接受等待上司的指示，那樣的時候，催促是必要的。提出報告書等待下一個指示，上司沒有回答。是看到，或者尚未看，想要確定的時候，那麼，要怎麼樣說呢？

「部長、報告書を拝見していただきましたか？」(bu cyo u, ho u ko ku wo ha i ke n shit e ku da sa i ma shi ta ka?)(部長，可以看一下報告書

嗎?)

這樣是不行的。對於上司「拝見する」(ha i ke n su ru)(看)是禁止用語。「見る」(mi ru)(看)的謙讓語是「拝見する」(ha i ke n su ru)(看)，對方對於自己說的時候所使用的話語，對上司用「拝見させる」(ha i ke n sa se ru)(看)等等是很失禮的。

「報告書をご覧いただきましたか？(ごらんいただきましたでしょうか?)」(ho u ko ku syo wo go ra n i ta da ke ma shi ta ka?(go ra n i ta da ke ma shi ta de syo ka?))(報告書可以看嗎?)這個狀況要說適當的說法。

「見る」(mi ru)(看)的尊敬的說法是「ご覧になる」(go ra n ni na ru)(看)也有「お目通しになる」(o me do o shi ni na ru)(看)，「報告を目通しいただきましたか？(お目通しいただきましたでしょうか?)」(ho u ko ku wo me do o shi i ta da ke ma shi ta ka?(o me do o shi i ta da ke ma shi ta de syo ka?))(可以看報告嗎?)這樣是萬全的敬語。很容易說錯有這樣的表現。「報告書をごらんになられていただきましたか？」(ho u ko ku syu wo go ra n ni na re te i ta da ke ma shi ta ka?)(可以看報告書嗎?)

「ご覧になる」(go ra n ni na ru)(看)的「なる」(na ru)，「なれる」(na ra re ru)，「ご覧になる」(go ra n ni na ru)(看)因為是尊敬語的說法，這個是變成雙重敬語了。「ご覧になられていただきましたか？」(ho u ko ku syu wo go ra n ni na re te i ta da ke ma shi ta ka?)(可以看報告書嗎?)使用的話也OK！！

再來，理解敬語的TPO也是一個大重點。例如，「ご覧いただきましたか？」(ごらんいただきましたでしょうか?)」(go ra n i ta da ke ma shi ta ka?(go ra n i ta da ke ma shi ta de syo ka?))(可以看嗎?)對於社會見面的對方和自己公司的22樂活，三階以上差在對於上司的適當用法先走，什麼時候組合工作對於資深心情，哪時我沒工作。「先輩、私のメモ、ご覧いただきましたか」(se n po i, a ta shi no me mo ,go ra n i ta da ke ma shi ta)(前輩,我的筆記 要看嗎?)「先輩、メモを見ていただきましたか？」(se n po i, me mo wo mi te i ta da ke ma shi ta ka?)(前輩,要看一下筆記嗎?)

要想對方和自己的關係要如何使用正確的敬語，找到最適合的說法。這也是敬語使用方法最重要的。

◆ 「お待ちしてください」(o ma chi shi te ku da sai)(請等一下)的無禮

有時候在和工作對象商談途中，如果有緊急的電話打來，就不得不中途離

席。當然，理所當然應該對對方說句話。可是，

「ちょっとここでお待ちしてください」(cho tto ko ko de o ma chi shi te ku da sai)(請在這裡稍微等一下)這樣講就失去資格了。

「お待ちする」(o ma chi su ru)(等)是對自己的行為的謙遜說法。如果用在對別人說的場合上就是失禮的表現。如果把「して」(shi te)拿掉，變成「お待ちください」(o ma chi ku da sai)(請等一下)的話，以敬語來說就是正確的用法，但它也是一個加了多餘的字，馬上就等同說錯話的好例子。「ちょっと」(cho tto)(稍微)也是一個在商場上的敏感用語。可以的話，不要使用會比較好。

「恐れ入りますが、少々、お待ちいただけますか？」(o so re i ri ma su ga, shou shou, o ma chi i ta da ke ma su ka?)(真的很不好意思，可以請您稍稍等一下嗎？)

「申し訳ありません。少々、席を外させていただきます」(mou shi wa ke a ri ma sen. shou shou, se ki wo ha zu sa se te i ta da ki ma su)(很不好意思。請容許我離開一下子)是最適合的。

在「お待ちいただけますか？」的後面加上「すぐに戻ります」(su gu ni mo do ri ma su)(我馬上回來)，或是在「席を外させていただきます」的前面加上「五分ほど」(go fu n ho do)(五分鐘左右)，如果事先告知要讓對方等待的時間，會傳達出一種思慮的纖細。

◆ 「ちゅうどからいただきます」(chou do ka ra i ta da ki ma su)(收您剛好)是日文？

去買東西，在收銀台付了不用找零的錢的時候，常常會聽到這句話。

「ちゅうどからいただきます」(chou do ka ra i ta da ki ma su)(收您剛好)雖然在當下，應該不會有人提出異議，但是仔細想想看，不覺得這個說法很奇怪嗎？如果是在買了八千元的東西，而遞出一萬元鈔票的場合，雖然「一万円から（料金の八〇〇〇円を）いただきます」(i chi man en ka ra(ryou kin no ha ssen en wo)i ta da ki ma su)(從一萬元中收您價錢八千元)的這種表示方法不會有理解上的問題，但是「ちゅうどから～」就日文來說是不成立的。

「八〇〇〇円、ちゅうどいただきます」(ha ssen en, chou do i ta da ki ma su)(收您剛好八千元)這樣講就日文來說才是正確的。

就算是有找零的時候，比起前述的「一万円からいただきます」來說，以下的說法比較恰當。

「一万円、お預かりいたします」(i chi man en, o a zu ka ri i ta shi ma su)(收您一萬元)

在收到剛好的價錢的時候，就算使用「いただく」(i ta da ku)也沒有什麼關係，但在必須找零の場合中，如果不用「お預かりする」的話就會很奇怪。相反來說，明明是付剛好的場合，卻使用「(ちょうど)(cyou do)お預かりします」((chou do)o a zu ka ri shi ma su)也很怪。如果沒有要找的零錢的話，使用「いただきます」才是正解。

最近使用信用卡付款的案例也一直在增加，在這個場合中，也有幾乎已經成為慣用句的說法。

「(支払いは)カードのほうからでよろしいですか?」((shi ha ra i wa)kaa do no hou ka ra de yo ro shii de su ka?用信用卡結帳可以嗎)這就是那句話。

「のほう～」(no ho u~)不是只有出現在像這樣的例子中，像是在「足下のほう、ご注意ください」(a shi mo to no hou, go chuu i ku da sai)(請注意腳邊)還是「企画書のほう、拝見させていただきます」(ki ka ku sho no hou, ha i ken sa se te i ta da ki ma su)(企劃書這部分請讓我看)之類的，在各種各樣的場面中會被使用到。這種表現方式，在聽者耳中不會有不自然的感覺，而且這確實是會讓對方感覺到用意的慎重的表現方式。

在古語中，像是「～ほうに」(~ho u ni)「～のあたりに」(~no a ra ri ni)等等不直接顯示出對象的表現方法，也被當作是慎重的說話方式來使用。但是，確認付款者時又是什麼樣的說法呢？在這裡，我認為還是清楚地傳達出意思比較重要。

「カードでのお支払いでよろしいですか? (よろしいでしょうか?)」(kaa do de no o shi ha ra i de yo ro shii de su ka?(yo ro shii de shou ka?)(用卡片結帳可以嗎?)

在一流的飯店或是商店中，這種說法是相當固定的。

第二節 在商業場合不可欠缺的敬語

◆ 上司的指示「わかりました」(wa ka ri ma shi ta)(了解了)是不能使用的

在商業の場合，常被要求要具有一般的商業的知識。對於上司的指示回答，增加商業知識的內容，評價也會影響。

「○○君、明日の会議に必要な資料をつくってこないか」(o o ku n、a shi ta no ka I gi ni hi tsu yo u na shi ryo u wo tsu kku xtu te ku re na i ka)(○○、明天會議的必要資料可以做好給我嗎?)

從課長接到這樣的指示時候，要如何回覆呢？「は～い」(ha~i)。怎麼說呢，雖然以為學生的心情就是這樣的應對，當然，題外話的事情。作為在

商業場合這樣的行為是失禮的。

「わかりました」(wa ka ri ma shi ta)(了解了)

了解指示的一方這樣回答，雖然比的上一般常識但是在商業的知識的觀點的確應對時候是不說的。對於上司的指示回答是，

「かしこまりました」(ka shi ko ma ri ma shi ta)(遵命)

「承知しました(いたしました)」(syo u chi shi ma shi ta (i ta shi ma shi ta))(明白了解了)

這個前面回答時再加「はい」(ha i)的話就滿分了。不僅僅在公司，對外的場合和對方的委託和訂貨，這個時候就使用這個說法吧。

當然，跟上司的對應完結時候就是要這樣說。「會議に必要な資料の作成」(ka i gi ni hi tsu yo u na shi ryo u no sa ku se i)，只在這時才馬上工作嗎？自己接到指示的事情要思考看看印象。從上司那聽到的事情有什麼是不需要的？

一整體資料做到哪部好。明天的什麼時候在哪裡準備好呢。這些事情沒有明確的指示就沒辦法完美的完成工作。

「何部、ご用意すればよろしいでしょうか？」(na n bu, go yo u i su re ba yo ro shi de syo u ka?)(請問想要做到哪裡呢?)

「何部、必要になりますか？」(na n bu, hi tsu yo u ni na ri ma su ka?)(哪一部是需要的?)

「明日は何時までにご用意すればよろしいでしょうか？課長のお手元にお持ちすればよろしいですか？」(a shi ta ha na n zi ma de ni go yo u i su re ba yo ro shi i de syo u ka? Ka cyo u no o te mo to ni o mo chi su re ba yo ro shi I de su ka?)(明天幾點之前需要呢？需要拿到課長手上嗎?)

回和答的同時都確認是重要的。從整體的資料做好拿取時就要思考到，「あれっ、何部つくればいいんだろう？」(a re xtu, na n bu tsu ku re ba i i n da ro u) 「タイムリミットは明日の何時？」(ta i mu ri mi xtu to ha a shi ta no na zhi)，大小事都要請示上司，這不是會辦事的態度。要有對方什麼時候什麼地方需要什麼的意識在。

◆ 中午的招呼語不是「こんにちは」(kon ni chi wa)(日安)

能夠確實無誤地打招呼，是做為社會人的首要基本。早上，您在上班時，有對眼前見到的人展開笑容，明快爽朗地招呼道：「おはようございます」(o ha yo u go za i ma su)(早安)嗎？上午時分，在拜訪其他公司的時候也是，有沒有在告知來意之前先招呼一句「おはようございます」(o ha yo u go za i ma su)(早安)，對方產生的印象是會有很大的不同的。

會讓人有點煩惱的，是下午的招呼語。在演藝圈或是電視業界當中，不論是下午也好晚上也好，和人見面時講「おはようございます」(o ha yo u go za i ma su)(早安)做為招呼語似乎已經演變成一種常識，但在一般的商業世界中，這是不通用的。

「午後、やっぱりこんにちはだろ」(go go, ya xtu po ri ko n ni chi ha da ro u)(下午的時候果然還是要說日安吧)

的確，下午的招呼語是「こんにちは」(ko n ni chi ha)(日安)，但是在商場上卻又是如何呢？舉例來說，如果是在公司裡和同事巧遇的話，那麼說「こんにちは」(ko n ni chi ha)(日安)是沒有什麼問題的。但是，如果對象是部長或是常務這樣的上司的時候，不覺得這句招呼語有種太輕率的感覺嗎？

商業の場合，就某種意義來說是屬於縱向社會，所以是要求秩序的。

「お疲れさまです」(o tsu ka re sa ma de su)(辛苦了)

從下午開始直到晚上的招呼語，用這句話是最自然且適當不過的吧。就算是晚上，「こんばんは」(kon ban wa)(晚安)還是說不得的。

另一方面，在公司外面的話又如何呢？在去拜訪的地方的櫃台，劈頭就打招呼說「お疲れ様です」(o tsu ka re sa ma de su)(辛苦了)，會讓人有種場合不對的感覺。

「お世話になっております」(o se wa ni na tte o ri ma su)(一直以來受您照顧了)

這句話就自然太多了。像這樣，招呼語中就清楚有著上午和下午使用上的分別，以及自己公司和別人公司的使用上的分別。能否正確的作出這些使用上的分別，和有無做為一個商業人的自覺是有著直接關係的。

順道一提，あいさつ(a i sa tsu)(招呼)這個語詞來自禪宗的「一挨一拶」(i chi a i i chi sa tsu)。所謂的「一挨一拶」(i chi a i i chi sa tsu)，是禪宗的僧人為了測試頓悟深淺而進行的問答。在禪宗是重要的修行之一。後來逐漸傳到民間，意思就變成指和人相遇的時候相互對答的言詞或動作、應對等等，再被簡略之後，就成為「挨拶」這個詞。

知道了這樣的淵源之後，果然對它還是不能馬虎呢。

◆ 「何かご用でしょうか？」(na ni ka go you de shou ka)(有什麼事嗎？) 會招來怨恨

自己的辦公桌的電話響起，拿起聽筒時，課長指示說：「能不能來第一會議室這邊一下」。於是你馬上跑到會議室，敲了門，第一句話就說：

「何かご用でしょうか？」(na ni ka go you de shou ka)(有什麼事嗎？)
會議室裡的空氣瞬間凍結。平常就很嚴厲的課長的聲音飛來。「就是因為有事

才叫你來！沒事的話叫你幹嘛。」突然被這樣大吼，可能會讓人心裡不太高興，被上司叫來時問「有什麼事嗎？」這樣，是很正常的一件事吧。

同樣地，「お呼びでしょうか？」(o yo bi de shou ka)(您叫我嗎？)也不行。因為上司叫了才會到那個地方，但卻還要再次確認的話是很失禮的。

「どのようなご用（件）でしょうか」(do no you na go you(ken)de shou ka)(是什麼樣的事呢？)「ご用件は何でしょうか？」(go you (ken) wa nan de shou ka)(是什麼事呢？)這些才是這個場合正確的說法。

◆ 就算是對後輩「資料集めといて」(shi ryou a tsu me to i te)(去收集資料)是否恰當還是疑問

在面對上司或是前輩等在上位者時，很自然地會意識到「得使用敬語才行」，但是在面對後輩時就不會有這種顧慮。很多人是不是都這樣想的呢？實際上，拜託後輩做工作的場合上，是不太會使用敬語的樣子。

「去收集資料」「去影印一下」。一般來說，是會以這樣的說話方式來做出指示的吧。但是，就算對方年齡比較小，就算經驗比較少，但也畢竟是在同一個職場上組成團隊的工作上的夥伴。而相對應的有一些關注不也是當然的嗎？

「資料を集めてください」(shi ryou wo a tsu me te ku da sai)(請你去收集資料)「コピーをお願いします」(ko pii wo o ne ga i shi ma su)(麻煩你去影印)

在辦公的場所，拜託別人有關工作上的事時，還是使用這樣的說話方式才符合作為一名成人之道。在職場上也會有外部的人出入。如果在那些人的眼前一來一往地說出「喂～○○，去影印一下」「好～鳴」這樣的對話的話，絕對不會讓那些人留下好的印象。會被看成是沒有緊張感也沒有紀律的職場。而如果這樣造成了工作上的信用受到動搖，那就很糟糕了。

◆ 對部長這樣報告「課長が申しおりました」(ka chou ga mou shi te o ri ma shi ta)(課長說的)是對誰失禮？

公司下至普通社員，上至社長、會長，是個有著非常多職位的「階級社會」。如果和兩位以上的上司扯上關係，那麼敬語的使用方法也會變得更難。舉例來說，像這樣的案例。向部長傳達課長的意思時，要正確的使用敬語，該怎麼做才好呢？課長所想要表達的意思是「下一次的會議，希望部長能夠出席」。

「課長が次のミーティングに部長に出席してほしいと申しおりました」(ka chou ga ji kai no mii ti n gu ni bu chou ni shu sse ki shi te ho shii to mou shi te o ri ma shi ta)(課長說希望部長能出席下次的會議)

這個說法當中的錯誤有兩個。明明是要請求身為上司的部長出席，使用「ほしい」是失禮的。在這裡要改成「いただきたい」(i ta da ki ta i)才是正確答案。

另外一個錯誤是「申しておりました」(mo u shi te o ri ma shi ta)。「申す是對對方顯示己方的謙遜立場的謙讓語。但是「申している」(mo u shi tei ru)的課長，對自己來說是處於上司的位置，所以讓他謙下的話是有點糟糕的吧。得使用尊敬的說法才行。訂正了兩個錯誤之後，就會變成這樣。

「課長が次のミーティングに部長に出席していただきたいとおっしゃっていました」(ka chou ga ji kai no mii ti n gu ni bu chou ni shu sse ki shi te i ta da ki tai to o ssha tte i ma shi ta)(課長提到希望部長能出席下次的會議)

「課長が次のミーティングに部長にご出席していただきたいと言っておられました」(ka chou ga ji ka i no mi- ti n gu ni bu chou ni shu sse ki shi te i ta da ki tai to o ssha tte i ma shi ta)(課長提到希望部長能出席下次的會議)

然而，在對其他公司的人傳達自己公司的課長的意思の場合，就會變為不一樣的說法。要修改哪裡，想必各位都知道吧。

「(弊社の)課長が(御社の)部長にご出席いただきたいと申しておりました」((hei sha no)ka chou ga(o n sha no)bu chou ni go shu sse ki i ta da ki ta i to mou shi te o ri ma shi ta(敝公司的)課長提到希望(貴公司)的部長能出席)

沒錯，在這裡「申しておりました」(mo u shi te o ri ma shi ta)復活了。以其他公司為對象時，自己公司的人，就算是社長也好，都應該放在謙遜的位置，這就是敬語的規則。

那麼，要將課長的行動傳達給部長の場合又是如何呢。假設和客戶之間產生了一些麻煩，課長要去道歉，要將這件事傳達給部長知道。

「部長、課長が先方に謝罪に行くとおっしゃっていました」(bu chou, ka chou ga sen pou ni sha zai ni i ku to o ssha tte i ma shi ta)(部長，課長說他要去向對方道歉)

這個說法，並沒有充分地對課長表示敬意。正確的應該是這樣。

「部長、課長が先方に謝罪に行かれるとおっしゃっていました」(bu chou, ka chou ga sen pou ni sha zai ni i ka re ru to o ssha tte i ma shi ta)(部長，課長表示他要去向對方道歉)

「～謝罪に出向かれるとっておられました」(~sha zai ni de mu ka re ru to i tte o ra re ma shi ta~)(表示說要去道歉)

在這樣的案例中，忘了對某一方的上司表示敬語，或是在應該使用敬語的

地方漏掉了的例子不在少數。為了不要因為七零八落的敬語而成為笑柄，就對細微的地方張緊神經吧！

◆ 說「やっても結構です」會讓人呆住

做為一名社會人，累積了某種程度的經驗之後，大多會逐漸被賦予需要承擔責任的工作。因為這也算是要實際做出成績，提升自己的評價的機會，所以因為敬語的使用方法而功虧一簣也是有可能發生的。

「今度のキャンペーンの企画を君にやってもらおうと思うのだが、どうかな？」(kon do no kyan pein no ki ka ku wo ki mi ni ya tte mo ra ou to o mo u no da ga, dou ka na?)(這次的活動企劃想要請你來做，怎麼樣啊？)

上司來詢問你的意見了。這是讓對方認同自己的力量的機會。當然，答案是「Yes」，但是請注意說法。

「はい、やっても結構です」(hai, ya tte mo ke kkou de su)(好的，要做也可以)

難得的拔擢機會，做出這樣的回答是不行的。使用「可以」，是將有著承諾的意義的「好」以慎重的語氣說出來，但是聽者是不會這麼認為的。「做的話也好啦…」會被對方聽成是這樣的意思。上司的話，

「ほう、やっていただけるのかね。まあ、無理にお願いするつもりはないが…」(hou, ya tte i ta da ke ru no ka ne. maa, mu ri ni o ne ga i su ru tsu mo ri wa nai ga...)(哦，原來您肯幫我做啊。這個嘛，我也沒有打算硬要拜託你…)

他的心境應該會想說這諷刺的一句話吧。因為「可以」是表示對那個狀態就夠了，自己十分滿足的意思，所以使用在對方詢問意見的回答上是不恰當的。

「はい、やらせていただきます」(hai, ya ra se te i ta da ki ma su)(好的，請讓我做)

「ぜひ、やらせてください」(ze hi, ya ra se te ku da sai)(請一定要讓我做)等等的是會讓上司滿足的表達方式。至於「可以」的使用方法，還有其他容易搞錯的案例。像是在要將上司拜託的備份做好了，要遞過去的時候，

「これで結構ですか？」(ko re de ke kkou de su ka?)(這樣可以嗎？)

你會不會這樣說呢？這個場合也是一樣，把「好」換成「可以」來講，但是完全不成一句敬語。

「これでよろしいですか？（よろしいでしょうか？）」(ko re de yo ro shii de su ka?(yo ro shii de shou ka?)這樣的話行嗎？)

應該要這樣說吧。能夠使用「可以」的，是針對這句話的上司的回應。「可以，謝謝你」像這個樣子。另外，「けっこう」(ke xtu ko u)也會使用在覺得非常好的場合上。在茶會等等的地方會說：「這位茶道的技藝真的非常好」這樣。

但是，在商業場合上，還是不要多用比較趨吉避凶。舉例來說，在工作對象替我們將工作做得很好的時候也是，比起說「幫我們將工作做得很可以」，說「幫我們將工作做得非常好」的感覺當然會好很多吧。

◆ 對客戶方說「お世話様でございます」(o se wa sa ma de go za i ma su)(有勞您了)是不行的！

在工作上要訪問客戶方的時候，敬語的重要性就大大增加了。在公司裡就算使用了奇怪的敬語，大概也只會以被斥罵「給我多學點敬語啦」做收，然而在背負公司的顏面和對方見面時，這樣是不行的。在那裏最初會交談到的對象，通常是櫃檯人員。在那時要說的一句話是固定的。

「お世話様でございます」(o se wa sa ma de go za i ma su)(有勞您了)

這句話怎麼看都像是無可挑剔的招呼語，但其實這句話是有失禮節的。「お世話様」是對對方表達感謝的心情時所用的詞，但是使用法是有被限定的。那是在上位者對立場在下位者使用的詞。像是在下計程車時對司機說「お世話様」(o se wa sa ma)等等的，是正確的使用方法。就算加上了「ございます」(go za i ma su)改成禮貌形，還是不能對客戶方使用。

「いつも（大変）お世話になっております」(i tsu mo(ta i hen)o se wa ni na tte o ri ma su)(總是(非常)受到您的照顧)

在櫃台要說的第一句話是這個。讓我們把這句話深深牢記在腦海裡，直到能反射性的從口中說出來吧。

◆ 「お連れしました」(o tsu re shi ma shi ta)(我帶來了)會讓訪客感到詫異

通知上司訪客已經到達之後，上司指示陪伴訪客到辦公室裡來。於是你迅速陪伴著訪客到上司的房間裡來，說了這麼一句話。

「〇〇様をお連れしました」(~sa ma wo o tsu re shi ma shi ta)(我帶來了)

這是一個不難在公司裡面看到的場景，而且這個應對看起來也沒有什麼疏失。的確，這個應對的敬語的使用方式也不能說有錯。但是，在訪客當中應該也會有不少人感到心情受到破壞。在窺視他們的心裡想法之後，他們的一定會有「原來我是被帶來的啊」的那種，心中某處感到無法釋懷，思緒遲遲

轉不出去。要說得更嚴重一點的話，說不定還會感到「我特地跑到這個地方來，還用這種方式接待就不對了吧」這樣的憤怒。可以的話，對上司的那一句話應該是這樣。

「〇〇様をご案内いたしました」(~sa ma wo go an na i i ta shi ma shi ta)(我領~先生到這裡來了)

「〇〇様をおいでいただきました」(~sa ma wo o i de i ta da ki ma shi ta)(我把~先生帶到這裡來了)

如果要說這只有意思上的細微區別的話也是沒有話說，但這個說法 and 「お連れしました」(o tsu re shi ma shi ta)這個說法，對來訪的客人所收到的印象來說卻是完完全全不同。如果是「案内される」(a n na i sa re ru)(招待)的話，心情就會好像覺得自己受到重視，但如果是「連れて行かれる」(tsu re te i ka re ru)(帶去)的話，就會有一種受到輕視的感覺。

如果情況更糟的話，就算有人心裡覺得「我竟然是被帶過去的，這不就像把我當作案件的嫌疑犯嗎！」也沒有什麼好不可思議的。

請在腦海中浮現這樣的狀況。當我們到一家一流餐廳吃飯的時候，負責的人護送我們到餐桌旁邊。在那個時候，

「いらっしゃいませ。席までお連れいたします」(i ra ssha i ma se. se ki ma de o tsu re i ta shi ma su)(歡迎光臨。我帶各位到位置去)

「いらっしゃいませ。席までご案内いたします(ご案内させていただきます)」(i ra ssha i ma se. se ki ma de go an nai i ta shi ma se(go an nai sa se te i ta da ki ma su))(歡迎光臨，我來為各位帶路到位置去)

哪一種說法會讓你心情比較舒服呢。如果沒有什麼很大的偏頗的話，應該會覺得後者給人的感覺比較好。如果試著把自己放到這樣的立場來看的話，就能看見正確的說法和敬語的使用方法。如果一件事會讓自己感覺良好的話，那麼也要對對方這樣做。這是服務業的基本，而敬語的基本也同樣在此。

◆ 「その件は課長にお伝えしてください」(so no ken wa ka chou ni o tsu ta e shi te ku da sai)(這件事請向課長傳達)這樣講很奇怪

有種案例是，要對客戶方的人請求其對我方公司的上司傳達一些話。舉例來說，在和對方的對話當中，如果有些內容是請對方直接對我方上司傳達會比較妥當的時候，就不得不請求對方了。在那時採用這種說法…。

「その件については、うちの課長に直接お伝えしてください。」(so no ken ni tsu i te wa, u chi no ka chou ni cho ku se tsu o tsu ta e shi te ku da sai)(有關這件事呢，請直接向本公司的課長傳達。)

這句話對課長使用了「お伝えする」(o tsu ta e su ru)(請傳達)這樣的敬語，然而因為說話對象是客戶方，而課長是自己公司的人，所以這樣的

說法很怪。正確的說法是，

「その件は課長に直接伝えていただけますか？（伝えていただけますでしょうか？）」(so no ken wa ka chou ni cho ku se tsu tsu ta e te i ta da ke ma su ka)(能冒昧請您將這件事直接傳達給課長嗎？(不知道能不能請您代我傳達呢？))

不這麼說的話，對對方是失禮的。

另外，有時候應該也會發生這種情況吧：想要緊急與前往和客戶見面的上司取得聯絡，而要打電話給客戶，希望上司在抵達之後馬上與自己連絡。這個場合是有點複雜的。敬語的使用方法就會遭到質疑。

「うちの課長がそちらに着かれましたら、すぐに〇〇（自分）まで連絡をいただけるよう伝えていただけますでしょうか？」(u chi no ka chou ga so chi ra ni tsu ka re ma shi ta ra, su gu ni 〇〇(ji bu n)ma de ren ra ku wo i ta da ke ru you tsu ta e te i tad a ke ma su de shou ka)(當我們的課長一抵達您那裏之後，能不能請您代我轉達，讓〇〇(自己)能馬上收到他的連絡呢？)這句話相當地混亂。

「伝えていただけますでしょうか？」(tsu ta e te i ta da ke ma su de syo ka?)(能不能請您代我轉達？)這個部分正如前述，是合格的，但是對自己公司的人使用像「着かれましたら」(tsu ka re ma shi ta ra)(一抵達…之後)、「いただける」(i ta da ke ru)(收到連絡)這樣的敬語的話，整句話就形同報銷了。

在和公司以外的人的對話當中，是不會有對自己公司的人使用尊敬語這種情況的。使用謙讓語，自處於謙遜的姿態才是基本行為。不使用「着かれる」(tsu ka re ru)(抵達)而用「着く」(tsu ku)(到達)，不使用「連絡をいただける」(re n ra ku wo i ta da ke ru)(收到連絡)而使用「連絡もらえる」(re n ra ku mo ra e ru)(取得連絡)，不這樣措詞是不行的。

「うちの課長がそちらに着きましたら、すぐに〇〇（自分）まで連絡をもらえるよう伝えていただけますでしょうか？」(u chi no ka chou ga so chi ra ni tsu ki ma shi ta ra, su gu ni 〇〇(ji bu n)ma de ren ra ku wo mo ra e ru you tsu ta e te i tad a ke ma su de shou ka)(當我們的課長一到達您那裏之後，能不能請您代我轉達，讓〇〇(自己)能馬上取得他的連絡呢？)這句話被做了相當的修正。

然而，這種程度以商業敬語來說，還是不夠徹底。將「着きましたら」(tsu ki ma shi ta ra)(到達的話)改成「伺いましたら」(u ka ga i ma shi ta ra)(到訪的話)，將「連絡を入れる」(re n ra ku wo i re ru)(取得連絡)改成「連絡をもらえる」(re n ra ku wo mo ra e ru)(進行連絡)的話，就會成為以敬語來說更加有條理的形式。另外，和「うちの」(u chi no)(我

們的)這種說法比起來，改成「弊社」(he i sya)「敝公司的」、「私どもの」(wa ta shi do mo no)(我們公司的)這種說法比較好。句子的完成形就是這樣：

「うちの課長がそちらに伺いましたら、すぐに〇〇(自分)まで連絡を入れるよう伝えていただけますでしょうか？」(u chi no ka chou ga so chi ra ni u ka ga i ma shi ta ra, su gu ni 〇〇(ji bu n)ma de ren ra ku wo i re ru you tsu ta e te i tad a ke ma su de shou ka)(當敝公司的課長一到訪您那裏之後，能不能請您代我轉達，讓課長能馬上對〇〇(自己)進行連絡呢?)

◆ 在商業場合當中，「なにげに」(na ni ge ni)(總覺得)是禁忌

時代孕育而出的詞彙影響的範圍層面非常廣大。而在每年年末舉行的活動「新語・流行語大賞」就是像這樣的詞彙的發信地。「新人類」(shi zin ru i)(新人類)、「セクハラ」(se ku ha ra)(性騷擾)等詞也在大賞中雀屏中選，在那之後被廣泛地運用。

最近，開始經常被使用的詞彙是「なにげに」(na ni ge ni)(總覺得)這個詞。在觀看電視的時候，藝人的口中也會頻繁地出現「なにげに」(na ni ge ni)(總覺得)。

「始めて入ったレストランだったけど、なにげにいい感じだった。」(ha ji me te ha I tta re su to ran da tta ke do, na nig e ni I I kan ji da tta)(雖然這家餐廳是第一次來，但總覺得感覺不錯。)

「あの人はなにげにかっこいい」(a no hi to wan a nig e ni ka kko i i)(總覺得那個人帥帥的)

「この料理、なにげにうまい」(ko no ryou ri, na ni ge ni u ma i)(總覺得這料理滿好吃的)要舉起例來真的是數也數不清。

「なにげに」(na ni ge ni)(總覺得)應當是「なにげなく」(na ni ge na ku)(總有種感覺)變化而來的詞彙。那是在「雖然沒有什麼很明確的某個理由，但是就有種~」這種情況之下被使用，由此成為一個能夠傳達那種意義的，相當便利的詞彙。所謂溝通，重要的就是要表達心裡所想的事物，所以在朋友們之間使用這個詞的話，沒有抱怨的帶到商業場合裡的話，那麼評價一定會下滑。在課裡開會時被要求提出意見時，

「そうですね。なにげにいい感じだと思います」(sou de su ne. na ni ge ni i i kan ji da to o mo i ma su)(這個嘛。我總覺得感覺還不錯)如果用這種方式說話的話，絕對會讓上司龍顏大怒。

「なにげにとはどういうことだ。まったく意味不明じゃないか。ここは仕事の間であって仲間の飲み会の場じゃないんだぞ。もう君の意見はい

い」(na ni ge ni to wa dou i u ko to da. Ma tta ku i mi fu mei ja nai ka. Ko ko wa shi go to no ba de a tte na ka ma no no mi kai no ba ja nai n da zo. Mou ki mi no i ken wa i i)(你說總覺得是什麼意思。根本就完全意義不明嘛。這裡是工作的場合，可不是夥伴之間的飲酒會啊。你可以不用說了)

這裡的正當性當然在於上司。在工作場合中進行敘述時，原則上，要以能對對方明確地表達出自己的意見和主張為目的。「なにげに」(na ni ge ni)(總覺得)完全違背了這個原則。

「時代性を反映している点がいいと思います」(ji dai sei wo han ei shi te i ru ten ga ii to o mo i ma su)(我認為它能反映時代性的這點很好)

「これまでにない斬新さがいいと思います」(ko re ma de ni nai zan shin sa ga i i to o mo i ma su)(我認為它前所未有的嶄新這點很好)

等等，如果不如此這般清楚地表達出「いい」(i i)(很好)的內容所在的話，在商業場合中是不適用的。如果工作對象打電話來詢問約定日期時，「その件の打ち合わせでしたら、なにげに金曜日の午後くらいが…」(so no ken no u chi a wa se de shi ta ra, na ni ge ni kin you bi no go go ku ra i ga...)(要商討那件事的話，總覺得星期五的下午左右不錯…)

如果做了這樣的回應的話，一瞬間就會信賴感全消。

◆ 「ちょっと無理です」(cho tto mu ri de su)(有點不太行)在職場中不通用

在工作當中，確實完成上司交代的指示是很重要的。然而，現實中也會出現難以達成的狀況。像是被交代要決定日期交出企劃書之後，開始著手準備時，卻發現必須閱讀參考的資料比當初想像的還要多之類的場合。看樣子根本無法趕上交件的日期。場面到達不馬上向上司報告這個現狀不行。

「課長、企画書ですが、期日までの提出はちょっと無理みたいなんです…」(ka chou, ki ka ku sho de su ga, ki ji tsu ma de no tei shu tsu wa cho tto mu ri mi tai nan de su ga...)(課長，有關那個企畫書，要在預定日期以前交出來好像有點不太行…)

要表達不能趕上預定日期這件事時，使用「ちょっと無理」(cyo xtu to mu ri)(有點不太行)是需要商榷的。這不能夠做為對上司的報告。再加上「みたい」(mi ta i)(好像)這種曖昧的表達方式也很難讓人接受。經常，

「先方はもう一つ別の案を出してほしいみたいです…」(sen pou wa mou hi to tsu be tsu no an wo da shi te ho shii mi ta i de su ga...)(對方好像希望我們再提出另一個方案…)

我們會使用這種說法，但是因為對方到底有沒有要求我們提出別的方案已經很清楚了，所以就不要再使用「みたい」(mi ta i)(好像)，

「先方はもう一つ別の案を出してほしいとのことです」(sen pou wa mou hi to tsu be tsu no an wo da shi te ho shi i to no ko to de su)(據說對方希望我們再提出另一個方案)

這樣的說法，比之前的要明瞭太多了。「~みたい」(mi ta i)(好像~)這個詞在工作場合當中幾乎可以叫做冗詞墜字吧。

那麼，我們回到那個報告吧。「ちょっと無理」(cyo xtu to mu ri)(有點不太行)之所以不適用，是因為使用這個說法的話，上司就沒有辦法馬上給予下一個指示。是因為能力上沒有辦法呢，還是因為預定日期太趕了呢，還是有其他的理由呢。在報告當中，有必要傳達出這些內容。

「課長、企画書ですが、提出の期日を二日間延長していただけないでしょうか？」(ka chou, ki ka ku sho de su ga, tei shu tsu no ki ji tsu wo fu tsu ka kan e n chou shi te i ta da ke na i de shou ka?)(課長，有關那個企畫書，可不可以讓我把交件的預定日期延後兩天呢?)

這麼一來，上司就會像是「それでかまわないから続けてくれ」(so re de ka ma wa na i ka ra tsu du ke te ku re)(那倒是沒什麼關係，就繼續做下去吧)或是「期日は延ばせないから、協力するスタッフをつけよう」(ki zi tsu ha no ba se na i ka ra, cyo u ryo ku su ru su ta xtu fu wo tsu ke yo u)(日期不能延後了，所以我再多給你一些人幫你吧)等等，有辦法做出具體的指示。

另外，也可以考慮使用想和上司商量的說話方式。在那種場合中理想的說法應該是這樣。

「企画書ですが、期日までの提出は時間的に厳しい状況です。何かアドバイスをいただきたいのですが…(いただけませんか?)」(ki ka ku sho de su ga, ki ji tsu ma de no tei shu tsu wa ji kan te ki ni ki bi shii jou kyou de su. na ni ka a do ba i su wo i ta da ki tai no de su ga... (i ta da ke ma se n de shou ka?))(有關那個企畫書，現在狀況是要在預定日期以前交出來的話，時間上有點趕。我想要跟您請教有什麼建議…(能不能跟您請教有什麼建議))

因為你已經確實把無法交件的理由以「時間的に厳しい」(zi ka n te ki ni ki bi shi i)(時間上有點趕)表示出來了，所以上司也能夠對應的給你確實的建議。

◆ 「わたしの」(wa ta shi te ki)(就我來說)給人不好的印象

在了解意義，也如理所當然般被使用的說法當中，仔細揣摩一番之後，有

時候也會發現感覺很奇怪。典型的例子就是「わたしの」(wa ta shi te ki)(就我來說)。

「今日は二つのプランをお持ちしました。わたしのにはこちらのほうがおすすめと考えているのですが…」(kyou wa fu ta tsu no pu ran wo o mo chi shi ma shi ta. wa ta shi te ki ni wa ko chi ra no hou ga o su su me to kan ga e te i ru no de su ga...)(今天我帶來了兩個計畫。就我來說的話我覺得這一個比較值得推薦…)

意思上是可以表達的，但是像這種「的」(te ki)(就…來說)的使用方式又如何呢？日文的「的」(te ki)(就…來說)本來是以「～のような」(~no you na)「像…一樣」、「～ふうな」(~fu u na)「…那樣的」的意思被使用，有時候也會有「～上の」(~u e no)「在…方面」的意思。就像「兄は父親的な存在でした」(a ni ha ci ci o ya teki na so n za i)「我哥哥的存在就好像我的父親一樣」、「それは事務的な問題です」(so re ha zi mu te ki na mo n da i de su)「那是事務方面的問題」這樣的用法吧。「就我來說」這個意思，完全不符合這兩個意思當中的任一件。也就是說，這是偏離了「的」(te ki)(就…來說)得本來意思的使用方式。就算在社會上已經受到認知，符合TPO(時間、地點、場合)這三要素還是必要的。在商業場合中，果當還是要使用正確的語言使用方法吧。

「わたしといたしましては、こちらのほうがおすすめと考えているのですが…」(wa ta shi to i ta shi ma shi te wa, ko chi ra no hou ga o su su me to kan ga e te i ru no de su ga...)(就我本人的意見看來，我覺得這一個比較值得推薦…)

怎麼樣呢。對聽的一方來說，這兩句之間給人的印象差異是不是很明顯呢？

◆ 「お名刺を頂戴できますか？」(o mei shi wo chou dai de ki ma su ka?)(可以跟您要名片嗎?)是不正確的

在初次訪問的公司裡面，會遇到在櫃台被要求給予名片的狀況。因為這是為了要正確無誤的表達出，訪問者是哪裡的公司的人，所以這個動作本身是沒有問題的。然而，令人在意的是這句話的說法。

「恐れ入りますが、お名刺を頂戴できますか？」(o so re i ri ma su ga, o mei shi wo chou dai de ki ma su ka?)(很不好意思，可以跟您要名片嗎?)

就敬語來說這並沒有過與不及的缺失，而且看起來似乎沒有錯誤，但是這還是不能說是一個很恰當的櫃檯應對語。為什麼呢？因為「頂戴する」(cyo u da i su ru)「要」名片的不是櫃台，是和訪問者見面的人。而櫃台的工作就

是居中的協調溝通。這麼一來，「頂戴できますか？」(cyo u da i de ki ma su ka?)「可以跟您要名片嗎？」這種說法就會變得不適切吧。

「恐れ入りますが、お名刺をお預かりできますか？」(o so re i ri ma su ga, o mei shi wo o a zu ka ri de ki ma su ka?)(很不好意思，可以跟您收張名片嗎?)

「恐れ入りますが、お名刺をお預かりしたいと存じます」(o so re i ri ma su ga, o mei shi wo o a zu ka ri shi ta i to zon ji ma su)(很不好意思，我們想要收一張您的名片。)

這樣的說法才是做為櫃台人員應有的正確應對。根據能不能嚴謹地區別「頂戴する」(cyo u da i su ru)「要」和「お預かりする」(o a zu ka ri su ru)「收著」的不同，也能夠做為訪問者在評論該公司的社員教育水準的判斷材料之一。

在世界當中，也是有好多個怪異的名字。如果念不出來印在名片上的名字時，該怎麼辦才好呢。

「申し訳ありませんが、お名前は どう読めばいいのでしょうか？」(mou shi wa ke a ri ma sen ga, o na ma e wa dou yo me ba ii no de shou ka?)(真是很不好意思，請問您的名字要怎麼念呢?)

這句話一樣地，雖不能說有錯，就敬語來評斷的話，還是有些漏洞。因為這句話的後半部分的說法，對對方並沒有敬意。

「お名前はどのように(なんと)お読みしたらよろしいのでしょうか？」(o na ma e wa do no you ni (na n to)o yo mi shi ta ra yo ro shii no de shou ka?)(您的大名該怎麼讀(讀做什麼)才是對的呢?)

這樣才是完全的尊敬語。另外一個需要注意的是，讀音可以有兩種以上的名字の場合。舉例來說，「野島」這個名字可以念做「のじま」(no zi ma)，也可以念做「のしま」。同樣地「山崎」也可以念做「やまざき」(ya ma za ki)或是「やまさき」(sa ma sa ki)，突然碰到時很難做判斷。一旦說出「のじま様でいらっしゃいますね」(no zi ma sa ma de i ra xtu sya i ma su ne)「您是のじま先生吧」之後，被「いいえ、のしまです」(i i e, no shi ma de su)「不，我是のしま」如此糾正也是很有可能會出現的狀況。自己的名字被念錯不是一件會讓人心情變好的事。因此，像這種可以隨機應變的說法是比較理想的。

「のじま様とお読みしてよろしいのでしょうか？」(no ji ma sa ma to o yo mi shi te yo ro shii no de shou ka?)(請問稱呼您的のじま先生可以嗎?)

這樣一來，對方就能夠在心情沒有被破壞的情況下糾正道：「のしまと読みます」(no shi ma to yo mi ma su)「我叫のしま」。

◆ 「...で伺ってください」(...de u ka ga xtu te ku da sa i)「請去...詢問」對對方是失禮的

當被前來拜訪自己公司的人詢問道：「こちらの商品カタログをいただきたいのですが…」(ko chi ra no syo u hi n ka ta ro gu wo i ta da ki ta i no de su ga)「我想要拿這裡的商品目錄…」，但是卻不清楚到底是哪個部門負責這個事務時，會使用這種說法。

「私ではわかりかねますので、総務で伺ってみてください」(wa ta shi de wa wa ka ri ka ne ma su no de, sou mu de u ka ga tte mi te ku da sai)(我對這件事不太清楚，請您去總務那裏問看看)

雖然你可能覺得自己好像對來訪者很誠懇地使用了敬語，但是這句話卻大大地失禮了。因為「伺う」(u ka ga u)「詢問」並不是對對方表示尊敬的詞，而是自己在處於下位立場時使用的謙讓語。

在到訪工作對象的地方時說「私が伺います」(wa ta shi ga u ka ga i ma su)「我來詢問」，要問工作對象問題的時候使用「その件でしたら、私が伺わせていただきます」(so no ke n de shi ta ra, wa ta shi ga u ka ga wa se te i ta da ki ma su)「您那件案子的話，希望能讓我詢問幾個問題」，要問什麼問題的時候說「詳しい伺わせていただけませんか？」(ku was hi i u ka ga wa se te i ta da ke ma se n ka?)「請問我能詳細詢問幾個問題嗎？」這樣的說法才是「伺う」(u ka ga u)「詢問」的正確使用方法。

照前面的說法看來，那就像是對到訪者說出「総務にお伺いを立ててみたら？」(so u mu ni o u ka ga wo ta te te mi ta ra?)「去跟總務問一下怎麼樣啊？」的感覺。那就變成對本來應該尊敬的對象展現輕視，居高臨下的態度。如果要對對方表示尊敬的話，

「総務でお尋ね(になって)ください」(sou mu de o ta zu ne(ni na tte) ku da sai)(請您到總務詢問)

「総務でお聞きいただけますか？」(sou mu de o ki ki i ta da ke ma su ka?)(能請您去總務那裏問嗎?)

不使用這樣的表現用法不行。就如同這個案例一般，在商業場合當中，在應當使用尊敬語的時候，卻不小心使用了謙讓語的例子並不少見。

「先ほど部長が申されたように…」(sa ki ho do bu chou ga mou sa re ta you ni...)(就如同剛剛部長講過的)

「〇〇様が参られました」(~sa ma ga ma i ra re ma shi ta)(~先生到了)

這種說法，有沒有幾個讓你發現到有不小心中誤用的幾個地方呢？當然在這邊我們應該要用「部長がおっしゃったように…」(bu chou ga o ssha tta you

ni)和「〇〇様がいらっしゃいました」(~sa ma ga i ra ssha i ma shi ta)對吧。

要想正確地使用敬語的話，第一個要做的事就是思考做出那個行為以及動作的人「だれなのか」(da re na no ka)「到底是誰」。假如那是自己(親戚和自己公司的人)的行為和動作的話就使用謙讓語，如果是對方的行為或動作的話就使用尊敬語或丁寧語。如果在心裡面仔細牢記這個基本原則的話，就不會有犯下不得了的錯誤造成失態的情況。

「総務で聞くのはだれ？」(so u mu de ki ku no ha da re?)「要去總務問的人是誰？」→「來訪者」(ra i ho u sya)「是訪客」→「だったら使うべきは尊敬語だ」(da xtu ta ra tu ka u be ki ha so n ke i go da)「那麼我就應該要使用尊敬語」。如果能建構出這樣的思考迴路的話，你就可以說是一名一流的敬語使用家。

◆ 「部長はお会いになれません」(bu cyo u ha o a i ni na re ma se n) 「無法會見部長」之傲慢

工作的交涉也已經告一段落，前來拜訪的客戶方的部長提出要求。

「ところで、〇〇部長はいらっしゃるかな。お時間があればせっかくだからお顔だけでも拝見していききたいのだが」(to ko ro de, ~bu chou wa i ra ssha ru ka na. o ji kan ga a re ba se kka ku da ka ra o ka o da ke de mo hai ken shi te i ki ta i no da ga)(順道一提，~部長在嗎。如果有時間的話，今天也難得就到這兒來了，見個面也好，我想要見見他。)

兩位部長之間是老交情了。互相邀約前往共享午餐的情況也不少見。當我們很快地與〇〇部長進行聯絡之後，卻發現那一天部長很不湊巧地有外出的預定行程，所以沒有時間。我們要將這件事轉達客戶方的部長。

「部長は外出の予定が入っていて、お会いになれないとのことです」(bu chou wa gai shu tsu no yo tei ga hai tte i te, o a i ni na re na i to no ko to de su)(部長有外出的預定行程，他說無法會見)

客戶方的部長雖然有可能會若無其事地說「それではまたの機会に」(so re de ha ma ta no ki ka i ni)(那麼就下次再找機會吧)，然後離席，但是心裡面卻一定是在苦笑。那麼，哪裡使用了奇怪的敬語呢？

我們公司的〇〇部長是一位平常總是將「一定要用敬語和別人來往」銘記在心的上司。這種心理是好事，但是在這個案例當中卻弄巧成拙了。對〇〇部長使用了「お会いになれない」(o a i ni na re na i)「無法會見」這種敬語是不適當的。因為說話的對象是公司以外的人。

「部長は外出の予定が入っておりまして、お目にかかれたいと申しております」(bu chou wa ga i shu tsu no yo tei ga ha i tte o ri ma shi te,

o me ni ka ka re nai to mou shi te o ri ma su)(部長說因為他有外出的預定行程，所以無法和您見面)

如果不想讓對方苦笑的話，就應該使用這種說法。在這句話當中使用了「おる」(o ru)、「お目にかかる」(o me ni k aka ru)、「申す」(mo u su)這三個謙讓語。每個詞都完美使用在應該被使用的位置。如果更加為對方著想的話，在最前面加上「大変申し訳ありませんが」(ta i hen mou shi wa ke a ri ma sen ga)(實在非常不好意思)的話也許不錯。

面對自己人和外部人使用的說話方式要能臨機應變分別清楚。對於不習慣敬語的人來說，這裡似乎是一個相當的難關。在剛踏入社會的新鮮人當中，常常可以看到這樣的例子：被「〇〇さんはいらっしゃいますか？」(00sa n ha i ra sya I ma su ka?)這個問題牽走，而不小心回答了「あいにく、今日はいらっしゃいません」(a i ni ku, kyo u ha i ra xtu sya i ma se n)。

當然了，如果仔細推敲的話，不管誰都會注意到「おかしいな!？」(o ka shi i na!?)「這好奇怪?!」但是因為對話是循著節奏進行下去的，所以總是會不經意地「問什麼答什麼」，而不小心說出了錯誤的敬語吧。但至少希望各位「いらっしゃいますか？」(i ra sya i ma su ka)→「おりません」(o ri ma se n)可以如條件反射一般地做出這樣的反應…。

◆ 「すいません(すみません)でした」(su i ma sen(su mi ma sen)de shi ta)(對不起)算不上是謝罪

在工作的期間，有時會會犯下失誤，有時候也會失敗。在那個時候的應對，首要做的絕對是「謝罪」(sya za i)(謝罪)。但是，有很多人無法認真的做出這個謝罪，這是商業界的現實。在犯下難以想像的大失誤之後，要向上司謝罪時使用的固定片語應該是這個吧。

「課長、今回は本当にすいません(すみません)でした」(ka chou, kon kai wa hon tou ni su i ma sen(su mi ma sen)de shi ta)(課長，這次真的很對不起)

試著思考之後，會發現「すいません(すみません)」(su mi ma sen(su mi ma sen))(對不起)這個詞被當作一個很方便的詞被使用著。謝罪時就不用提了，在表達感謝時，拒絕別人的時候不是也都可以使用嗎？

「代わりに応対していただいてすいません(すみません)でした→感謝」(ka wa ri ni ou tai shi te i ta da i te su i ma sen(su mi ma sen)de shi ta→kan sha)(真的很感謝您代替我去應對→感謝)

「すいません(すみません)が、その件はちょっと難しいと思います→断り」(su i ma sen(su mi ma sen)ga, so no ken wa cho tto mu zu ka shii to o mo i ma su→ko to wa ri)(不好意思，但我認為這個案子有點困難→

拒絕)

實際上，這樣說也不是禮數不足，但是在商業場合上至少還是不要搭上這句話的便利性，不論是謝罪也好感謝也好拒絕也好，都各自用心表達，這樣才叫做頭腦好的商業人。

「課長、大変申し訳ございません」(ka chou, tai hen mou shi wa ke go za i ma sen)(課長，真的非常對不起)

「申し訳ないことをいたしました」(mou shi wa ke nai ko to wo i ta shi ma shi ta)(我做了很對不起大家的事)

「お詫びいたします(申し上げます)」(o wa bi i ta shi ma su(mou shi a ge ma su))(我要道歉)

這才叫做謝罪。退好幾步說吧，就算在公司裡面說「すみません(すみません)」(su mi ma sen(su mi ma sen))(對不起)是有可能被原諒的，在對公司以外的人這句話卻是萬萬不可行，要有這樣深刻的體認。

如果要更加謹慎地表達出謝罪的意思的話，還可以加上「不始末」(fu shi ma tsu)(處置不好)、「不手際」(fu te gi wa)(笨拙)「不行き届き」(fu yuk i to do ki)(怠慢)等等。

「私どもの不手際でご迷惑をおかけしました。大変申し訳ございません」(wa ta shi do mo no fu te gi wa de go mei wa ku wo o ka ke shi ma shi ta. tai hen mou shi wa ke go za i ma sen)(因為我們的笨拙而給您造成麻煩，真的非常不好意思)

「不始末をいたしまして、お詫び申し上げます」(fu shi ma tsu wo i ta shi ma shi te, o wa bi mou shi a ge ma su)(我們的處置不佳，在這裡要對您說聲抱歉)

然而，在選擇謝罪的表現方式時，還是一樣要注意得符合TPO(時間、場所、場合)。在給客戶的商品進貨遲了等等重大失誤的時候，使用「不手際でご迷惑を～」(fu te gi wa de go me i wa ku wo~)(我們的笨拙給您添麻煩了)是適切的，然而對於在公司裡面犯下的小失誤來說，這句又顯得太過誇張了。

被上司念「コピーとり忘れただろう」(ko pi-to ri was u re ta da ro u)(忘了去拿影印對吧)的時候，如果說「私の不手際でご迷惑をおかけしました。お詫びの申し上げようもございません」(wa ta shi fu te gi wa de go me i wa ku wo o ka ke shi ma shi ta. o wa bi no mo u shi a ge yo u mo go za i ma sen)(因為我的笨拙而給您添了麻煩。我完全無法為我的錯誤辯解)的話，情況只會更糟。在這邊大概說「申し訳ありません」(mo u shi wa ke a ri ma se n)(真的很不好意思)就是最適合的了。謝罪的輕重緩急是很重要的。

◆ 「課長に申し上げておきます」(ka chou ni mou shi a ge te o ki ma su)(我會跟課長報備)的胡亂拼湊

關照是商業中不可或缺的元素。在和工作負責人談完話之後，對方對我們說了這麼一句話：「請一定要向○○課長問個好。」非常感動於對方對自己上司的關心的場面。在這裡，必須要傳達出感謝與會確實傳話的承諾。

「いつもお心遣いありがとうございます。○○に確かに申し上げておきます」(i tsu mo o ko ko ro zu ka i a ri ga tou go za i ma su. ~ni ta shi ka ni mou shi a ge te o ki ma su)(感謝您一直以來的關心。我會確實向~報備)

為了要回應對方的關心，比起「確かに伝えておきます」(ta shi ka ni tsu ta e te o ki ma su)(我會確實傳達)來說，「申し上げておきます」(mo u shi a ge te o ki ma su)(我會向上報備)更加慎重，所以覺得後者更適合，才會變成這種說法的吧。但是，總覺得有哪裡格格不入的感覺。

「申し上げる」(mo u shi a ge ru)是「言う」(i u)的謙讓語。對自己的上司這樣使用，是絕對沒有什麼問題的，然而在這個場合中，卻會變成胡亂拼湊進來的感覺。為什麼？因為這是在公司以外的人面前，對自己的上司表現了敬意。在這裡可以使用「申し上げる」(mo u shi a ge ru)的人，還不如說是對方。因為把「おっしゃってください」(o xtu sya stu te ku da sa i)變更成「申し上げてください」(mo u shi a get e ku da sa i)並不會有不和諧的感覺，而且做為尊敬語也相當合適。

收下要對自己上司傳達的話時，基本的片語是這個。

「○○に確かに申し伝えます」(~ni ta shi ka ni mou shi tsu ta e ma su)(我會確實向○○傳達上去)

「申し上げる」(mo u shi a ge ru)和「申し伝える」(mo u shi tsu ta e ru)。就詞面上來看很相似，但是請了解：就使用場合來說是完全不一樣的。如果要使用別種說法的話，這樣也可以。

「お言葉確かにお待ちしております」(o ko to ba ta shi ka ni o a zu ka ri shi te ma i ri ma su)(我確實收著您的這些話了)會這樣使用。

另一方面，要將上司的傳話傳給對方時，怎麼樣的表達才是正確的呢？課長的傳話是「跟他說我明天下午三點的時候會等著」這樣。

「課長が明日午後三時にお待ちしているとおっしゃっていました」(ka chou ga a shi ta go go san ji ni o ma chi shi te i ru to o ssha tte i ma shi ta)(課長說他明天下午三點的時候會等著)不會吧，不會用這種說法對吧。

正確的說法是，「課長が明日午後三時にお待ちしていると申しております

した」(ka chou ga a shi ta go go san ji ni o ma chi shi te i ru to mou shi te o ri ma shi ta)(課長の話は、他明天下午三點時會恭候著)。

◆ 「00はお休みをいただいております」(00 ha o ya su mi wo i ta da i te o ri ma su)(要請假)是錯誤的

例如販賣人員想要事先預約見面拜訪。總是在受理提出負責人見面的時候，對方正在休假不在。受理人的處理，大概是這樣的事吧。

「申し訳ございません。00は本日、お休みをいただいております」(mo si wa ke go za i ma sen。00ha hon ji ti、o ya su mi wo i ta da i te o ri ma su)(真的很抱歉。00今天請假)

非常禮貌的說法，雖然聽起來沒有不好，事實上這是錯誤的。請再仔細的看一次。「お休みをいただく」(o ya su mi wo i tad a ku)(請假)不是很奇怪嗎？

因為休假這件事是從公司獲得的，而不是從申請見面的人得到的。在這裡，最好用一般的說法應對會比較好。

「00は本日、休んでおります」(00ha hon ji ti、ya sun de o ri ma su)(今天休假)

「休暇をとっております」(kyuu ka wo to xtu te o ri ma su)(得到休假)

這個情形，如果沒有使用敬語的話，就會因過度意識到的緣故，而所犯的錯誤的典型例子。就是所謂「過猶不及」的意思。

◆ 「資料を揃えさせます」(si ryou wo so ro e sa se ma su)(整理資料)沒有好感

和外部的人開會或商量的時候，新的資料有必要整理出來。立刻指示部下，並且向外部的人說了以下的話：

「すぐに資料を揃えさせますので、少しお待ちください」(su gu ni si ryou wo so ro e sa se ma su no de. su ko si o ma ti ku da sa i)(因為馬上要整理資料，請等一下) 這個說法，作為敬語並非是錯誤的。因為給部下的指示說「～させる」(~sa se ru)是當然的。在這個場合，「揃えていただきます」(so ro e te i ta da ki ma su)，如果是這種說法時會被笑。還有，對外部的人說：「お待ちください」(o ma ti ku da sa i)，這種禮貌的說法是沒有問題。但是，總覺得有東西卡住的感覺。雖然只是聽者那一方面的印象，但總覺得「揃えさせる」(so re e sa se ru)是沒有好感。

「すぐに資料を揃えさせますので～」(su gu ni si ryou wo so ro e sa se ma su no de)(因為馬上要整理資料)

「すぐに資料を用意いたしますので～」(su gu ni si ryou wo yo u i i ta si ma su no de)(因為馬上要用資料)

這種說法就令人感覺很有好感。為什麼會產生好感與否之別呢？所謂「揃えさせる」(so ro e sa se ru)的說法，或許是想像從平常對部下的態度。

特別是用「～させる」讓人感覺到是在誇耀上下關係。

「この課長、きっといつも部下を偉そうにあごで使っているんだろうな」(ko no ka cyou. ki xtu to i tu mo bu ka wo e ra so u ni a go de tu ka xtu te i run da ro na)(這個課長，一定是很了不起的樣子用下巴指使吧)

即使受到外部的人，不責怪。作為同樣的表現

「いま、お茶を入れさせます」(i ma. o cya wo i re sa se ma su)(現在要倒茶)

「コピーをとらせます」(ko pi wo to ra se ma su)(影印)

「(書類を)持って行かせます」(syo ru i wo mo xtu te i ka se ma su)(帶文件去)等等的。這是「お茶を入れします」(o cya wo i re si ma su)(倒茶)、「コピーをとります」(ko pi wo to ri ma su)(影印)、「(書類を)お持ちします」(syo ru i wo o mo ti si ma su)(帶文件)沒有問題。不必特別強調自己做，而是讓部下做的必要。

使用「～させる」說法，會依場合，會讓人感到傲慢。有可能會影響那工作。比起讓部下使用小動作，應該讓部下能成為敬重人們工作伙伴。

◆ 「お車がいらっしゃいました」(o ku ru ma ga i ra xtu sya i ma si ta)(車到了)給誰的敬語？

VIP 的應對，在使用敬語上或許是最耗費精神的場合。重要客戶幹部的接待等，更是如此。不失禮決定座位位置，圓滑週到炒熱現場氣氛，注意語言相互對話，到了開始的時間左右，精神變的精疲力盡的狀態。那個正隱藏危險。

送VIP的車到達。如果傳達那個，今天的重要使命差不多就解放了。

「社長、お車がいらっしゃいました」(cya cyou. o ku ru ma ga i ra xtu sya i ma si ta)(社長，車到了)

過度的緊張感而失敗。即使對VIP使用的敬語是常識，使用對物品的敬語沒有常識無法避免被指責。因為迎面而來的不是社長本身的車，「来る」(來)的尊敬語使用「いらっしゃる」是錯誤的。

「社長、お車が到着しました」(cya cyou. o ku ru ma ga to u cya ku si ma si ta)(社長，車到達了)

「お車が参りました」(o ku ru ma ga ma i ri ma si ta)(請上車)
說的話會變的很可笑。辨別對象的事是敬語的重點。

◆ 「どなたを呼びましょうか？」(do na taw o yo bi ma syou ka)(呼叫誰)的知識差異

工作關係的人拜訪辦公室，報上名字和公司名稱。好不容易，這裡的負責卻忘記告知的樣子。在這樣的事件裡最正確的對應，尋找誰要辦事情。

「どなたを呼びましょうか？」(do na taw o yo bi ma syou ka) (呼叫誰)

對方希望見面的人不管是誰，肯定是自己公司的人，這個說法是很大的錯誤。

「どなた」是「だれ」的敬稱。應該不能對內部的人使用。

「だれを呼びましょうか？」(da re wo yo bi ma syou ka)(呼叫誰)
這是正確的對應。如果再再禮貌一點的表現的話，將「呼ぶ」的部分用禮貌表現、

「だれをお呼びしましょうか？(お呼びいたしましょうか?)」(da re wo o yo bi ma syou ka? o yo bi i ta si ma syou ka?)(呼叫誰？呼叫?)

這是好的。還有，不使用「呼ぶ」的情況，亦可用「だれにご用でしょうか？(ご用でございますか?)」(是誰用的呢?)「私どもの担当はだれでございますか？」(我的負責有誰?)的說法。對於是否該使用敬稱，要事先明確的區別。

◆ 「取り込んでおりまして」(to ri kon de o ri ma si te)(忙亂)是藐視對方

來訪的人希望見課長。傳達的時候，因為非常忙，傳達需要等十五分鐘的指示。

因為對方一定在約定的時間來公司，不失禮很慎重的傳達課長的指示是有必要的。

「ただいまちょっと取り込んでおりまして、しばらくお待ちください」
(ta da i ma cyo xtu to to ri kon de o ri ma si te. si ba ra ku o ma ti ku da sa i) (現在有一點忙，請稍等一下)

當然，雖然對方沒有到氣憤的程度，這是相當失禮的說法。由於之前有預約，照那個時間來公司等對方，「取り込んでおりまして」是太過草率。

「こちらは約束を取りつけてきているんだ。何で取り込んでいるのかわからないが、約束よりそっちを優先するわけだな。ずいぶん軽く見られたもんじゃないか」
(ko ti ra ha ya ku so ku wo to ri tu ke te ki te i run da. nan de to ri kon de i ru no ka sir a na i ga. ya ku so ku yo ri

so xtu ti wo yu sen su ru wa ke da na. zu i bun ka ru ku mi ra re ta mon jya na i ka)(這裡照著約定來。雖然不知道為什麼忙亂，約定由那邊為優先。相當看不起，不是嗎)

即使讓對方感覺受輕視，也是可以理解的。實際上使用「取り込んでいる」，對方和不想對應時不是很多嗎？擊退銷售和勸誘時等等。

◆ 「いま取り込んでいるので……」(i ma to ri kon de i ru no de)(因為現在很忙亂)

不論是誰應該有一次或兩次謝絕的經驗。以重要工作的對象不使用這句話。

「大変申し訳ございません。プレゼンテーションが予定より長引いておまして、十五分ほどお待ちいただけませんか？」(ta i hen mo u si wa ke go za i ma sen. pu re zen teisyon ga yo te i yo ri na ga bi i te o ri ma si te, jyu go fun ho do o ma ti i ta da ke ma sen de syou ka?)(非常抱歉。說明會比預定還要長，能等十五分左右嗎?)

重點是傳達讓人等待的理由，與不是「お待ちください」而是用「お待ちいただけますでしょうか？」，讓人感覺請求人家的心情。不只有那些，對方的印象變的相當不一樣。還有，傳達讓對方等待時間更加延長時，一定要緊跟著說明。

「貴重なお時間を頂戴してしまっておりまして、本当に申し訳ございません。プレゼンが終わりしだい、駆けつけると申しております」(ki cyou na o ji kan wo cyou da i si te si ma xtu te o ri ma si te. hon to u ni mo u si wa ke go za i ma sen. pu re zen ga o wa ri si da i. ka ke tu ke ru to mo u si te o ri ma su)(浪費您寶貴的時間，真的很抱歉，一結束，馬上會去轉達)

等等的說法很好。那個期間，拿出飲料是理所當然，如果感覺對方無聊的樣子，準備商品目錄等，講「要不要看這個」等關心話，不能忘記。

◆ 「どの鈴木ですか？」(do no su zu ki de su ka)(誰是鈴木)是考慮不周

自己所屬的職守和團隊有幾人的決策層。其中同姓的人有兩個以上的場所。如果來訪人的應對相互打招呼「鈴木さんにお目にかかりたいのですが……(お約束をいただいているのですが)……」。在這如何的對應呢？是否有知識的關鍵。

「鈴木は二人います。どちらの鈴木ですか？」(su zu ki ha fu ta ri i ma su. do ti ra no su zu ki de su ka)(鈴木有兩個人。哪一個是鈴木)

「鈴木太郎でしょうか、それとも鈴木洋でしょうか？」(su zu ki ta ron de syou ka. so re to mo su zu ki yo u de syou ka)(是鈴木太郎還是鈴木洋)

如果說對方知道全名，那還好，但作為接待對方立場，會留下不親切的印象，最好能提示幾個答案。

「営業の鈴木でしょうか、それとも販促の者でしょうか？」(e i gyou no su zu ki de syou ka. so re to mo hansoku no sya de syou ka)(是營業的鈴木還是販賣部的人)

提示全名，或是提示工作的內容，即使對方不知道全名也能判斷。當然，有男女鈴木の場合「男性の鈴木ですか、女性ですか？」，是最容易知道的。

◆ 對上司的邀請「きょうはダメです」(kyou ha da me de su)是不配當上班族

在職場工作結束後，有被上司邀請喝一杯的事。從下午五點以後的交際減少，在日本的商業界喝酒會還在。在酒席一邊互相對飲邊談心，應該從上司那學到。還有，作為現實問題和工作以外的上司不可能多次拒絕。但是，當然也有想拒絕的時候。那時候的說法變的很重要。

「すいません。きょうはダメです」(si i ma sen. kyou ha da me de su)(很抱歉，今天不行)

沒必要用的政策，穩重拒絕這個說法，在商業沒錯說出不行。因為之中也有度量狹小的上司對拒絕方法生氣，在之後即使在工作上受到某種痛苦也不說。

拒絕的重點是最先的，對於被邀請表示感謝的心情。如果感受到邀請的喜稅，那個場合即使拒絕也不會得罪上司的心情。

冷淡的拒絕是很大的錯誤。

「お誘いありがとうございます。ご一緒したいのですが、きょうは以前からの予定がありまして、残念です」(o sa so i a ri ga to u go za i ma su. go i xtu syo si ta i no de su ga. kyou ha i zen ka ra no yo te i ga a ri ma se te. zan nen de su)(謝謝邀請。雖然很想一起，但是今天從之前就有預定，很可惜)

從感謝的表現開始，表示這次不能同行的理由，不回答特意的邀請傳達覺的可惜的心情。這個潮流是基本型。即使和友人的喝酒會和約會の場合，「以前からの予定」(i zen ka ra no yo te i)一點點曖昧的說法停止的重點。「俺の誘いは飲み会より軽んじられるのか」(o re no sa so i ha no mi ka i yo ri ka ron ji ra re ru no ka)等等不理解是不行的。只有在停止的時候，「以前からの予定」(i zen ka ra no yo te i)的理由。

然後，期待下次的邀請加上心情，作為拒絕方法更上一級。

「課長、ぜひまたお声をかけてください。必ずご一緒させていただき
ますから……」(ka cyou. ze hi ma ta o ko e wo ka ke te ku da sa i.
ka na ra zu go i xtu syo sa se te i ta da ki ma su ka ra)(課長，請
務必要再邀請。因為一定要一起去)

在這一瞬間變嚴肅上司的表情也鬆懈，「おっ、わかった。予定があるん
じゃ仕方がないな。次の機会のしよう」(o. wa ka xtu ta. yo te i ga a run
jya si ka ta ga na i na. tsu gi no ki ka i no si yo u)變成這樣的決
定。

和直屬上司的交際在一年二年結束是沒有的，通常，達到幾年。雖然只
是酒的邀請，一次因此而失去工作，感覺不好必須要一起工作的狀況出現。
相當重要的局面請先裝入頭腦裡。

◆ 洽談中的上司「お電話です」(o den wa de su)是沒有常識

和公司工作對方相碰的上司，從外部有電話。電話的對方急著要連絡的
樣子。那個事情上司知道の場合，對洽談的對方必須要有不失禮的說法。

「失礼します。課長、お電話が入っております」(si tsure i si ma su.
ka cyou. o den wa ga ha i xtu te o ri ma su)(不好意思。課長，有電
話)

如果公司內部的人們碰面即使這樣或許是好的，外部的人の場合顯然變
的失禮。面談中斷首先對對方道歉。

「お打ち合わせ中、恐れ入ります」(o u ti a wa se cyuu. o so re i
ri ma su)(正在碰面，很對不起)

只有說這句慣用語，事情用便條對上司表示是頭腦好的方法。便條「00
様より電話」(00yo ri den wa)不只這樣寫，給電話對方的對應先選兩個上
司指示記下來。

「後ほど折り返し電話する」(a to ho do o ri ka e si den wa su ru)
「中座して電話に出る」(cyuu za si te den wa ni de ru)「00に代わって
対応させる」(00ni ka wa xtu te da i o u sa se ru)……。上司只指著
有指示，洽談中斷的時間最少限度，應該不能傷害洽談對方的感情。

◆ 「私ではちょっと…」(wa ta si de ha cyo xtu to)(我有點…)是看 出不成熟

工作的交談中，從對方提出提案的案件常常有。如果在自己可以判斷內
容就沒問題，上司的判斷如果不成熟不回答の場合，一定要順利的逃出那個
場合。

「あのう、その件は私ではちょっと……」(a no. so no ken ha wa ta si de ha cyo xtu to)(嗯..那件事我有點)

句子含糊的說法，在商業不通用。對方也「交渉相手がこの人でホントに大丈夫かな？」(ko u syou a i te ga ko no hi to de hon to ni da i jyou bu ka na)不安的感覺。這裡上司的判斷必要事項清楚傳達是有必要的。

「その件は私では判断しかねます。上司と相談したいと思います(存じます)ので、きょう(今回)は持ち帰らせていただきます」(so no ken ha wa ta si de ha han dan si ka ne ma su. jyou si to sou dan si ta i to o mo i ma su(zon ji ma su) no de. kyou ha (kon ka i) ha mo ti ka e ra se te i ta da ki ma su)(那個事情我不能做判斷。因為想和上司商量，今天請帶回去)

這是交談熟練的說法。如果在有效期間何時可以回覆補充。「明後日にはお返事を差し上げます」(a sa xtu te ni ha o hen ji wo sa si a ge ma su)「三日間、お時間をいただきたいと思います(存じます)」(mi xtu ka kan. o ji kan wo i ta da ki ta i to o mo i ma su(zon ji ma su))所謂的情況。

◆ 結束交渉的說法是困難的

在工作的交談投入兩者主張、策略、協調在到達地點一定要發現。但是，為什麼不能協調好，變成交談決裂の場合也不少吧。那個時候，對交談對方決裂如何傳達在作為商業人的詢問本領。

「この件は、なかったことにしていただきます」(ko no ken ha. na ka xtu ta ko to ni si te i ta da ki ma su)(這個事情，就當作沒發生過)

根據事實告知，甩掉對方的說法是那之後的工作交際留下禍根。例如對方即使承包業者，站在對方立場想的說法，感受到人才。

「非常に残念なのですが、この件については白紙に戻させていただきますと思います。力が及ばず、申し訳ありません」(hi jyou ni zan nen na no de su ga. ko no ken ni tsu i te ha si ra ka mi ni mo do sa se te i ta da ki ta i to o mo i ma su. chi ka ra o yo ba zu. mou si wa ke a ri ma sen)(雖然非常可惜，關於這個事情就回到像白紙一樣。能力有限，很抱歉)

「白紙に戻す」(si ro ka mi ni mo do su)的部分「見送らせてもらう」(mi o ku ra se te mo ra u)所謂表現。白紙撤回的原因是因為自己力量不足，大人的對應。

◆ 「わざわざ来ていただいて…」(wa za wa za ki te i ta da i te)(特

別過來)不是慰勞

迎接從地方公司和營業所來訪的人時，而且被希望有適合的對待。單單只有「お待ちしておりました」(已等候多時了)這樣，感覺上少了些什麼。

「きょうは大阪からわざわざ来ていただいてありがとうございます」(kyou ha o o sa ka ka ra wa za wa za ki te i ta da i te a ri ga to u go za i ma su)(今天特地從大阪來很謝謝)

表現出對從遠方來訪感謝的心情，卻感受不到細心。對方也沒有感到這樣的心意。

「遠いところをご足労いただきまして、ありがとうございます」(to o i to ko ro wo go so ku ro u i ta da ki ma si te. a ri ga to u go za i ma su)(從很遠的地方勞駕您了)

在這個案件「ご足労いただく」(勞駕您了)，慰勞的那個人。換句話說「お運びいただく」(前往)、「お越しいただく」(越過)感覺良好。一接觸到季節和天候等，變成更禮貌迎接的印象。

「お暑い(お寒い)なかをお運びいただきまして」(o a tsu i (o sa mu i) na ka wo o ha ko bi i ta da ki ma si te)(熱、冷的時候前往)

「足下のお悪いところお越しいただきまして」(so xtu ka no o wa ru i to ko ro o ko si i ta da ki ma si te)(越過腳下不好的地方)
這樣的說法，被迎接的那方感受到無微不至的用心。

◆ 對上司的過錯說「少し間違うと思います」(su ko si ma gi ga u to o mo i ma su)(認為有一些錯誤)是不恰當

在會議和討論交換許多意見。即使上司和部下的立場不同，應該是有自己意見和議論的場面，指出上司的錯誤和判斷錯誤是有相當的勇氣。即使是正當的，盯著上司是不適合和閉著嘴巴的案件。但是，重要的說法。

「課長、いまおっしゃった今度のプロジェクトの方向性ですが、少し違うと思います」(ka cyou. i ma o xtu sya xtu ta kon do no pu ro je ku to no hou kou se i de su ga. su ko si chi ga u to o mo i ma su)(課長，現在說這次的課題的方向性，有一點錯誤)

反對上司見解否定的說法，可能會惹火上司。所謂「違う」(錯誤)上司失去立場，自尊心也傷害了。如果感情的上司好像有勃然大怒。適當的立場是有必要的。

「課長、今度のプロジェクトの方向性ですが、私は～のように理解しているのですが、勘違いしていたかもしれません。もう一度確認させていただいてよろしいでしょうか？」((ka cyou. kon do no pu ro je ku to no hou kou se i de su ga. wa ta si ha~no yo u ni i ka i si te i ru no de

su ga. kan chi ga i si te i ta ka mo si re ma sen. mo u i chi do ka ku nin sa se te i ta da i te yo ro si i de syou ka)(課長，這次的課題的方向性，我可以理解，或許是判斷錯誤。請再確認一次可以嗎)

如果這個作為上司「そうだな」(是喔)保有立場，也轉換方向。不是否定，在之前先確認是這個案件的重點。

第三章 具有好感的電話敬語

◆ 慣用句「お世話になっております」(o se wa ni na xtu te o ri ma su)(受到照顧)的陷阱

在辦公室如果接電話，首先要告知公司名字和職員名是常識。「はい、〇〇商事でございます」(ha i. 〇〇 syou ji de go za i ma su)(是，〇〇公司)、「はい、営業二課でございます」(ha i. e i gyou ni ka de go za i ma su)(是，營業二部)的情況。

如果對方先介紹，接著的慣用句變成用商業電話手冊。

「いつもお世話になっております(お世話様でございます)」(i tsu mo o se wa ni na xtu te o ri ma su(o se wa sa ma de go za i ma su))(總是受到照顧(受到照顧))

這個說法本身是正確的敬語。對方也會因是否應對，而感覺氣氛也不一樣。但是，因為根據狀況會讓對方感到困惑，一定要注意。想想自己打電話的時候吧。在那之前沒有交易的公司第一次打電話の場合。一告知公司名字和姓名後，立即講「いつもお世話になっております」(i tsu mo o se wa ni na xtu te o ri ma su)(總是受到照顧)，那一瞬間，不知如何應對。

「これまで仕事のつきあいはまったくないのだから、お世話をしたおぼえはないんだがなぁ」(ko re ma de i go to no tsu ki a i ha ma xtu ta ku na i no da ka ra. o se wa wo si ta o bo e ha na in da ga na)(在這之前工作上的交際因為不確實，沒有感覺到照顧)

實際和這裡相同「お世話になっております」(o se wa ni na xtu te o ri ma su)(受到照顧)回報，總讓人有什麼不舒暢的氣氛。思考那個理由，可能是因為對方不會在意接電話的是誰，而是機械式拿接到電話的直接反應吧！呆板的語言即使再禮貌都是空的。這類的或許可說是慣用句的陷阱。

少數的關心對方，希望濃厚的對應。如果從沒有交際公司的人的電話「お電話ありがとうございます」(o den wa a ri ga tou go za i ma su)(謝謝您的電話)

這種說法是最好的。如果這樣受到對方電話感謝的心情表達清楚的狀

況，呆板的電話沒有印象。透過交際靈活運用問候，在電話的對應是重要的重點。

還有，接中午前的電話時「おはようございます。〇〇商事でございます」(o ha you go za i ma su)(早安，〇〇公司)說法感覺很好。讓人感覺以清新的心情開始工作。

◆ 「席を外しております」(se ki wo so to sit e o ri ma su)(不在位置上)是失禮的

接到工作地點的電話。對方指出要找共事者，沒看到辦公桌。那件事告知電話的對方。

「申し訳ございませんが、〇〇は席を外しております」(mou si wa ke go za i ma sen ga. 〇〇ha se ki wo so to sit e o ri ma su)(真的很不好意思，〇〇不在位置上)

敘述最初的謝意，本人不在「席を外している」(se ki wo so to site i ru)(不在位置上)的說法傳達。作為商業敬語是最適當的。「〇〇はいません」(〇〇ha i ma sen)(〇〇不在)和不成熟的說法相比較，錯誤是明顯的。但是，從打電話是否有傳達給對方充足的情報觀點來看，這是不合格的。

本人在那個時候知道不在辦公桌，在公司內是否能馬上回來、或外出？或是出差和休假等不去公司上班，等等的訊息，是因為對方完全不了解。電話的對方想要那種情報。「少々、お待ちいただけますか？」(syounyuu o ma ti i ta da ke ma su ka)(請等一下下)保留電話，應該收集情報吧。

在廁所不在位置上馬上回來的時候

「申し訳ございません、〇〇はただいま席を外しておりますが、五分ほどで戻ります」(mou si wa ke go za i ma sen. 〇〇ha ta da i ms se ki wo so to sit e o ri ma su ga. go fun ho do de mo do ri ma su)(很不好意思，〇〇現在不在位置上，五分左右回來)這是合格水準的對應。再來問對方的情況分數上升。

「～五分ほどで戻ります。折り返しご連絡をさしあげるようにいたしますでしょうか？」(go fun ho do de mo do ri ma su. o ri ka e si go ren ra ku wo sa si a ge ru you ni i ta si ma syou ka)(五分左右回來。折回來時會連絡)

持續的話，對方「お願いします」(o ne ga i si ma su)(請託)「こちらからもう一度、連絡させていただきます」(ko chi ra ka ra mo u i ti do ren ra ku sa se te i ta da ki ma su)(再連絡一次)等等的對應。

如果外出時

「〇〇はただいま外出しております、午後３時に戻る予定でございます

す。いかがいたしましょうか？」(00ha ta da i ma ga i syu tsu si te o ri ma si te. go go san ji ni mo do ru yo te i de go za i ma su. i ka ga i ta si ma syou ka)(00 現在外出了，預定下午三點回來。有什麼事嗎)等等的說法

如果出差

「00は出張に出ております。明日には出社いたしますのでよろしくお願いいたします」(00ha syu xtu cyou ni de te o ri ma su. a si ta ni ha syu xtu sya i ta si ma su no de yo ro si ku o ne ga i i ta si ma su)(00 出差，明天去公司拜託您了)

去公司的日子一定要傳達清楚的必要。「席を外しております」(se ki wo so to sit e o ri ma su) (不在位置上)給對方打了幾次電話，結果是知道那天不會回來公司，如演變到此，不得不說是最失禮的對應了。「席を外しております」(se ki wo so to sit e o ri ma su) (不在位置上)的慣用語，因為不只傳達現在不在辦公桌，作為必要傳達給對方的事，先裝進頭腦裡。

◆ 明明聽到名字，說「失礼ですが……」(si tsu re i de su ga)(抱歉)是不足夠

接到電話對方沒有自稱公司名字和自己的姓名時，如何應對呢？這幾乎變成手冊化。

「失礼ですが……」(si tsu re i de su ga)(抱歉)

在商業場固定時，催促對方自稱的說法。所有的場合，在這對方變成「失礼いたしました。00と申します(でございます)」(si tsu re i i ta si ma si ta. 00to mou si ma su(de go za i ma su))(抱歉，敝姓00)。看起來是沒有特別不對，之所以沒有不對，是因為存在有「あ・うんの呼吸」(a un no kou kyuu)的關係。

但是無條件「あ・うんの呼吸」(a un no kou kyuu)決定周到的對應不是嗎。「失礼ですが……」(si tsu re i de su ga)(抱歉)如果照著對方的意圖反應，「失礼ですが……」、「????」、「失礼ですが……」、「はあ??」奇妙的對答，略語應該要謹慎。

「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？」(si tsu re i de su ga. o na ma e wo o u ka ga i si te mo yo ro si i de syou ka)(雖然抱歉，但您的名字是)

「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか」(si tsu re i de su ga. do chi ra sa ma de i ra xtu sya i ma su ka)(很抱歉是哪位)

聽到對方的名字時，整理這樣的說法。商業人士不容易被看穿。如果對方自稱

「ありがとうございます。00様でいらっしゃいますね」(a ri ga to u go za i ma su. 00sa ma de i ra xtu sya i ma su ne)(謝謝，是00人)做確認。

一省略這個確認作業，就會變成「佐藤様だったかな、それとも佐粧様だったっけ？」(sa tou sa ma da xtu ta ka na. so re to mo sa syou sa ma da xtu ta xtu ke)(是佐藤還是佐粧)。在因傳達對方的人不在，而拜託留言時，就有可能產生問題。

「課長、佐藤様からお電話がありまして、折り返し連絡をいただきましたとのことでした」(ka cyou. sa tou sa ma ka ra o den wa ga a ri ma si te. o ri ka e si ren ra ku wo i ta da ki ta i to no ko to de si ta)(課長，佐藤來電話，請回電)

「佐藤様？そんな人は知らないぞ」(sa to sa ma. son na hi to ha si ra na i zo)(佐藤？不認識那個人)

麻煩發生了。如果有緊急連絡必要的案件就變成大出糗。名字曖昧電話的最後只好在問一次。

「申し訳ございませんが、もう一度お名前を伺わせていただけますか？」(mou si wa ke go za i ma sen ga. mou i chi do o na ma e wo u ka ga wa se te i ta da ke ma su ka)(很抱歉，可以再說一次名字嗎)

即使說「失礼ですが」(si tsu re i de su ga)(很抱歉)還沒結束。沒有看到對方的臉和表情的電話，正確而沒有過多與不足的說法是鐵的紀律。

◆ 「お声が小さいのですが……」(o ko e ga ti i sa i no de su ga) (聲音有點小)是對對方考慮欠週

沒有直接和對方面對面，在電話容易發生錯誤和理解失誤。

「では、そういうことで、よろしく願います」(de ha. so u i u ko to de. yo ro si ku o ne ga i si ma su)(那麼就拜託您了)電話掛掉本人彼此「そういうこと」(so u i u ko to)(就那樣子)的意思完全理解錯誤的案件容易有。

特別是電話很小聲不易聽的時候要注意。就那樣子，要大聲說話。但是

「申し訳ありません。お声が小さくて聞こえにくいのですが……」(mo u si wa ke a ri ma sen. o ko e ga chi sa ku te ki ko e ni ku i no de su ga)(很抱歉，聲音很小聲不易聽)

這個說法不會令人佩服。即使事實是那樣，指出對方的缺點，責怪的表現在商業の場合は禁忌。在這個案件，其實真正不對是在電話上。

「申し訳ありません。お電話が遠いようなのですが……」(mo u si wa ke a ri ma sen. o den wa ga to o i yo u na no de su ga)(很抱歉，電話

有點遠)

如果這樣變得不責怪對方，推測言外的意思，對方應該會大聲說話。如果用日本式的說法，就是對對方的體諒吧。

◆ 在說「お電話代わりました」(o den wa ka wa ri ma si ta)(更換電話)的之前，應該說的一句話

接到其他人回給自己電話時，最初說的慣用語是什麼呢。因為有幾次的經驗，答案很簡單。

「お電話代わりました。00です(でございます)」(o den wa ka wa ri ma si ta. 00de su.(de go za i ma su))(更換電話，是00)

這是最基本的常識。廣泛通用的回答，沒有不失禮貌。但是，例如只有少許的時間，對於打電話讓對方等待不追隨。就如同「一日千秋」的表現，對等待的那方感覺時間很長。沒有追隨的必要。

「お待たせいたしました。お電話代わりました～」(o ma ta se i ta si ma si ta. o den wa ka wa ri ma si ta)(久等了，更換電話)

這個說法給予對方好的印象?換電話因為聲音對方也知道，「お待たせいたしました。00です」(o ma ta se i ta si ma si ta. 00de su)(久等了，是00)和「お電話代わりました」(o ma ta se i ta si ma si ta)(更換電話)的部分或許省略也沒關係。

首先、對對方擔心的語言。在商業界，變很大的重點。

◆ 轉接時，是否瞭解狀況是重點

在自己接電話傳達給其他人的案件，要求了解狀況的能。在辦公桌用眼睛確認時

「少々お待ちください。ただいま00と代わります」(syō syō o ma chi ku da sa i. ta da i ma 00to ka wa ri ma su)(請等一下，現在換00)

是適當的。沒有看見樣子時「少々お待ちいただけますか?」(syō syō o ma chi i ta da ke ma su ka)(請等一下)讓對方知道迅速了解狀況。如果外出中，雖然傳達，對方多少程度的緊急性必要確認和本人連絡。

「00は外出しておりますが、お急ぎでしょうか?」(00ha ga i syū tsu si te o ri ma su ga. o i so ge de syō ka)(00外出了，很急嗎)
詢問，如果想馬上取得連絡的意向，取得和本人連絡，傳達回電話。那個時候的說法是

「00と連絡がとれしだい、お電話を差し上げるようにいたします」
(00to ren ra ku ga to re si da i. o den wa wo sa si a ge ru yo u ni i ta si ma su)(馬上和00連絡，回電話)

直接告訴對方手機的號碼，來取得連絡，這種方法盡量避免，這是做生意的規矩。因為手機含有私人的要素，是否要告訴他人，判斷的應該是本人吧！當然，電話的對方說「それなら携帯電話におかけしてみます」(so re na ra ke i ta i den wa ni o ka ke si te mi ma su)(打手機看看)，即使直接連絡也沒關係。

本人在會議和碰面如果沒有接電話，「申し訳ございません。ただいま会議中でおつなぎできません」(mo u si wa ke go za i ma sen. ta da i ma ka i gi cyuu de o tsu na gi de ki ma sen)(很抱歉，現在在開會不能連繫)的應對，因此掛掉是關照不足。那之後，確認如何對應比較好是禮儀。

「会議が終わりしだい、00からお電話を差し上げるようにいたしますようか？」(ka i gi ga o wa ri si da i. 00ka ra o den wa wo sa si a ge ru yo u ni i ta si ma syou ka)(會議一結束，馬上回電給00)

「一時間ほどで会議は終了する予定になっております。いかがいたしましょうか？」(i chi ji kan ho do de ka i gi ha syou ryou su ru yo te i ni na xtu te o ri ma su. i ka ga i ta si ma syou ka)(預定一小時的會議結束，有事嗎)

等等的說法要思考一下。如果對方或許有留留言

「ご伝言があれば、承って(お伺いして)おきますが.....」(go den gon ga a re ba. u ke ta ma wa xtu te (o u ka ga i si te)o ki ma su ga)(如果有留言，先回)

或許添加這一句話比較好。不管在哪，保留電話讓對方等要在一分以內。即使拼命確認本人的所在地，在那個情況，對方只感受到「待たされている」(ma ta sa re te i ru)(等待)。

如果確認所在地拖長，「申し訳ありません。しばらく時間がかかりそうなので、こちらから折り返しお電話させていただきます」(mou si wa ke a ri ma sen. si ba ra ku ji kan ga ka ka ri so u na no de. ko chi ra ka ra o ri ka e si o den wa sa se te i ta da ki ma su)(很抱歉，因為暫時多花點時間，現在回電)的對應轉換是必要的。

◆ 擔任傳話時的必要句子

回電話在本人不在時，有對方留留言的案件。那個時候最重要的是，留言內容無法記憶在頭腦裡，一定要寫在便條紙。迅速用便條紙和原子筆，催促「お願いします」(o ne ga i si ma su)(請託)。

如果取得便條紙，能夠覆誦這是鐵的規則。

「00 商事営業二課の XX 様。復唱させていただきます。明日の午後二時のお約束を三時に変更なさりたい。それでよろしいでしょうか？」(00syoun

ji e i gyou ni ka no XX sa ma. fu ku syou sa se te i ta da ki ma su.
a si ta no go go ni ji no o ya ku so ku wo san ji ni hen kou na sa ri
ta i. so re de yo ro si de syou ka)(00 公司營業二部的 XX，重覆一下。
明天下午二點的約會變更三點，因此可以嗎)

如果確認留言的內容，傳達自己所屬的名字，預先確定留言告知對方結束電話。

「商事営業一課の△△が確かにご伝言を承りました」(syōu ji e i gyou
i xtu ka no△△ ga ta si ka ni go den gon wo u ke ta ma wa ri ma si
ta)(的確是商事營業一部的△△留言)

這是必須的慣用語。萬一，有弄錯的時候清楚責任的所在是商業的常識。
對方預先留言和不知道對方感到不安。便條紙在打電話時不要忘了先寫起來。

◆ 使用敬語，即使宿醉也不會失禮

使用正確的敬語，明明就有努力準備，沒有被對方指出過嗎？「きのう
はずいぶん遅くまで飲まれたんでしょう」(ki no u ha zu i bun o so ku ma
de no ma re tan de syou)(昨天喝得相當晚喔)如果是交際長的工作關係的
人，這種對話也不稀奇。但是，明明就沒照著臉為什麼宿醉的事會曝光。

我想不管是誰都有經驗，電話對方的聲音在無意識變得相當敏感。聲音
的音調和高低，速度和發音的好壞.....。如果總是和那不一樣，對方會敏
銳的察覺到。「きょうはなんだか声がかすれがちだし、テンポも悪い。はは
あ、さては昨晚相当飲んだな」(kyou ha nan da ka ko e ga ka su re ga chi
da si. ten po mo wa ru i. ha ha . sa te ha sa ku ban sou tou non da
na)(總覺得聲音聽起來嘶啞，身體節拍也不好。想必是昨天喝得相當晚吧)

從電話的聲音推測不難。如果是推心置腹的關係，即使暴露健康狀態不
好，可能沒關係，但是，還有交往時間短時，「二日酔いで仕事をするような
人なのか」(fu tsu ka yo i de si go to wo su ru yo u na hi to na no ka)(因
宿醉而工作的人)

變成抱有不好的印象。宿醉的時候，意識比平常更明朗爽快電話的對應
心理準備是必要的。

◆ 本人不在時，傳達方法的規則

來電話本人出差或休假等不在的時候，那個傳達的方法有幾個。正在出
差的場合，關於出差不說明是另一個。在競爭激烈的商業世界情報的危機管
理是重要的。因為洩漏出應該隱瞞的情報給對方。

「00はXX日まで出張しております」(00 ha XX ni chi ma de syo xtu
cyou si te o ri ma su)(00 到 XX 號去出差)

「XX 日に戻りますので、よろしお願いいたします」(XX ni chi ni mo do ri ma su no de. yo ro si o ne ga i i ta si ma su)(因為 XX 號回來，拜託您了)

等等只限於傳達回來公司的日子。對方也「出張先はどちらですか？」(syu xtu cyou sa ki ha do chi ra de su ka)(出差在哪)應該沒有追究。

休假の場合和理由説明是不需要的，例如「新婚旅行のため一週間休みをとっております」(sin kon ryo kou no ta me e xtu syuu kan ya su mi wo to xtu te o ri ma su)(因為新婚旅行休假一個星期)如果說明理由，對方「00 さん、結婚したのか。知らなかったけどお祝いをあげなければまずいかな」(00san. ke xtu kon si ta no ka. si ra na ka xtu ta ke do o i wa i wo a ge na ke re ba ma zu i ka na)(00 先生，結婚了啊，雖然不知道沒有祝賀是不適當的)或許不必要擔心，有不幸的消息取得休假也是同樣的。

◆ “遲刻”在電話的會話中，是禁止的句字

作為面對工作的態度希望沒有遲到、沒有缺勤是更不用說的。但是，有時也有趕不上上班時間。限於那個時候，因為工作對方打電話來而告訴遲到的事，這是不可思議的。

那個時候「申し訳ありません。00 は遅刻しておりますして、九時半には出社すると思いますが.....」(mo si wa ke a ri ma sen. 00ha chi ko ku si te o ri ma se te. ku ji han ni ha syu xtu sya su ru o mo i ma su ga)(很抱歉，00 遲到，我想是九點半上班)

事實的傳達對應是如何呢。作為敬語的形式，對方抱有什麼樣的印象。「00 さんは遅刻することもあるんだ。もしかしたら常習犯かもしれない。仕事相手としてはあまり信頼が置けないぞ。」(00san ha chi ko ku su ru ko to mo a run da. mo si ka si ta ra jyou syuu han ka mo si re na i. si go to a i te to si te ha a ma ri sin ra i ga o ke na i zo)(00 有過遲到，或許是老毛病。作為工作對方不太能信賴)。不會

變成這樣的印象描述對方嗎？不使用「遅刻」(chi ko ku)(遲到)的語言為原則。在這個案件，應該有其次的說法。

「申し訳ありません。00 は立ち寄りをしておりまして、出社は九時半の予定です」(mo si wa ke a ri ma sen. 00ha ta chi yo ri wo si te o ri ma se te. syu xtu sya ha ku ji han no yo te i de su)(很抱歉，00 在附近，預定九點半上班)

如果這樣自己公司的品德還沒到負面印象，換句話說「立ち寄りで九時半出社ということは、ずいぶん早くから仕事をしているんだ」(ta chi yo ri

de ku ji han syu xtu sya to i u ko to ha. zu i bun ha ya ku ka ra si go to wo si te i run da)(在附近九點半上班，因為是相當早的工作)評價會提高。

◆ 在錯誤電話的應對方式，可瞭解一個人的品格

一天有幾十通來電之中或許有混入錯誤的電話。明明就忙著工作有打擾電話，因為對方也不是固意的，想要有品格的對應。

「番号間違えてませんか？」(ban go u ma chi ga e xtu te ma sen ka)(號碼錯誤嗎)

掛掉電話過意不去。應該委婉地的讓對方察覺到錯誤的說法。

「失礼ですが、何番におかけでいらっしゃいますか？」(si tsure i de su ga. nan ban ni o ka ke de i ra xtu sya i ma su ka)(不好意思，您打幾號？)

聲音不是斥責對方的音調，「間違いはだれにでもありますよ」(ma chi ga i ha da re ni de mo a ri ma su yo)(打錯不論是誰都會有喔)的氣氛感柔軟的語氣是好的。

因為錯誤對方會感覺過意不去，應展示出解救那個心情的肚量。或是

「こちらはXXX.....番の00社です。おかけ間違いではありませんか？」(ko chi ra ha XXX....ban no 00sya de su . o ka de ma chi ga i de ha a ri ma sen ka)(這裡是XXX 號的00 公司，沒有錯嗎)

這樣的說法是十分的有品格的對應。

◆ 乘機利用對方來電時，商討事情是違反禮節

因為對方打電話，適時的接電話。

因為聽到對方的事情，幸運的說出這裡的事情。

「こちらからも連絡をとろうと思っていたところなんです。ちょっとよかった。じつは～」(ko chi ra ka ra mo ren ra ku wo to ro u to o mo xtu te i ta to ko ro nan de su. cyo xtu do yo ka xtu ta. ji tsu ha)(因為要連絡。正好，事情上～)

狀況就像要搭船時正好船來般，這樣利用電話傳達事情，是不合乎禮節。詳細的說，應該負擔自己的電話費反而讓對方付，這是不妥當的。

變成對方的立場來看，「ずいぶんチャッカリしているな」(zu i bun cya xtu ka ri si te i ru na)(相當自私自利)的感覺是自然的。這種要領只對工作的評價逆行。掛掉一次電話，再打過去，這才合乎禮節。

「そこまで杓子定規に考えなくてもいいのではないか。二度手間になるより一度ですませたほうが効率だっていいし」(so ko ma de sya ku si jyō

gi ni kan ga e na ku te mo i i no de ha na i ka. ni do de ma ni na ru
yo ri i chi do de su ma se ta hou ga kou ri tsu da xtu te i i si)(在
那不思考教條規也可以不是嗎。比起變成做兩次不如一次做完比較有效率。)
或許有考慮那個的人。工作上交際很長、熟悉對方的場合，多少有規定緩和
的餘地。特別是對對方的好消息，即使很早就知道的心情。但是，為了表現
出禮儀。

「頂戴したお電話で恐縮ですが、こちらからもお話したいことがあります。
よろしいでしょうか？お忙しければ、のちほどかけ直します
が.....」(cyou da i si ta o den wa de kyou syu ku de su ga. ko chi
ra ka ra mo o ha na si si ta i ko to ga a ri ma su. yo ro i de syou
ka. o i so ga i ke re ba. no chi ho do ka ke na o si ma su ga)(有電
話很不好意思，想要說話，可以嗎？如果再忙，事後在撥一次)

等等的說法聽到對方的狀態不能忘記。話變長的時候，當然應該再撥一
次。

如果整理，允許乘機利用對方的電話，是能簡短結束不會讓對方煩亂，而不
是要拜託對方甚麼的。

當然

「私どもの00課長がお話したいと申しているのですが.....」(wa ta
si do mo no 00ka cyou ga o ho na si si ta i to mo u si te i ru no de
su ga)(希望和我的00課長說話)

代替自己公司的人打電話。乘機利用電話因為違反基本禮節的範圍，界
限有絕對的必要。

◆ 對不合理抱怨的對應法

從顧客的抱怨受到真誠是商業的大原則。但是，被叫做抱怨者的人們，
有時真的是無理取鬧。「そんなことは文句を言われる筋合いじゃない！」
(son na ko to ha mon ku wo i wa re ru su ji a i jya na i)(說那樣的
句子沒道理)

即使有那種心情，在電話口不能打嗝。說了什麼，對方的氣結束前聽到
的話是對應法的第一步。

來往的行人。傳達不滿。突然開始刺激對方，從理解對方的話開始進入。

「おっしゃることはごもっともでございます。ただ〜(反論)」(o xtu
sya ru ko to ha go mo xtu to mo de go za i ma su. ta da (hon ron))(正
如您說的。只是~)

「お怒りになるのは当然でございます。しかし〜(反論)」(o o ko ri ni
na ru no ha to u zen de go za i ma su(hon ron))(變生氣是當然的。但

是~)

這個理解慣用句是申請者對策最高的武器。如果說「ごもっとも」(go mo xtu to mo)(正是)、「当然」(tou zen)(當然)，對方的心情也變安靜，專心的聽這裡的話。

你說什麼我就說什麼的對應只是在加油添醋而已。

◆ 在處理顧客抱怨時，一個傳一個是最惡劣

從公司工作關係人以外來電。那個代表從顧客的敷衍和不滿。

「商品を買いたいんだけど。詳しい商品内容を聞きたい」(syō hin wo ka i ta i no da ke re do. ku wa si i syō hin na i you wo ki ki ta i)(雖然想要買商品。要聽詳細商品的內容)、「買った商品が使いにくい。なんとかならないか」(ka xtu ta syō hin ga tsu ka i ni ku i. nan to ka na ra na i ka)(買了商品很難使用，能不能幫忙想辦法).....。顧客的要求是各式各樣的。

顧客是嚴格，對於那樣的電話如何對應商品的評價、社會的評價降低。到底、應該如何的對應呢。關於自己應對的案件

「その件につきましては、商品管理課の私、〇〇（自分の名前）が伺わせていただきます」(so no ken ni tsu ki ma si te ma .syō hin kan ri ka no wa ta si.〇〇(ji bun no na ma e)ga u ka ga wa se te i ta da ki ma su)(關於那個事情，商品管理課的我，（自己的名字）能讓我訪問 〇〇)

告知自己的所屬和名字是這個說法的重點。只有「私が伺わせていただきます」(wa ta si ga u ka ga wa se te i ta da ki ma su)(能讓我訪問)，顧客更想詢問的時候，打給哪課的誰比較好不知道。先明確告知所屬和名字，給顧客最便宜的預算。

電話結束時，這樣的說法。

「貴重なご意見ありがとうございました。ぜひ、今後に活かして参りたいと存じます」(ki cyō na go i ken a ri ga to u go za i ma si ta. ze hi. kon go ni i ka si te ma i ri ta i to zon ji ma su)(謝謝您寶貴的意見。務必，今天多參加活動)

顧客的意見有什麼樣的，敘述特地打電話來感謝，也傳達公司對那個意見誠摯的接受。顧客無視自己的意見更討厭。結尾的這個慣用語，關連到顧客的滿足。

有時要表現機靈點，就是在自己負責的的案件外，轉電話給實際負責的人。

「その件の担当は販売促進課になっております。お電話を回しますので、そちらでお話になってください」(so no ken no tan to u ha han ba i so ku sin ka ni na xtu te o ri ma su. o den wa wo ma wa si ma su no

de. so chi ra de o ha na si ni na xtu te ku da sa i)(那個事情的負責變販賣促進課。因為回來請在那說)

使用沒有錯誤的敬語的說法，在這對顧客的滿足不用說。

「その件の担当は販売促進課になっております。担当の〇〇におつなぎいたしますので、よろしく願いいたします」(so no ken no tan to u ha han ba i so ku sin ka ni na xtu te o ri ma su. tan to u no 〇〇 ni o tsu na ge i ta si ma su no de. yo ro si ku o ne ga i i ta si ma su)(那個事情的負責變販賣促進課。因為要連繫負責的〇〇，拜託您了)

這個是正確的說法。負責人的名字告知或不告知顧客的印象是很大的不同。而且，負責人對顧客詢問的內容抓住重點說明。那樣做，負責人糾正顧客即使沒有聽到事情也可以即時對應。

「担当の〇〇でございます。お尋ねの件につけては〜」(tan to u no 〇〇 de go za i ma su. o ta zu ne no ken ni tsu ke ma si te ha)(負責的〇〇。關於詢問的事情)

當然，電話沒有一個傳一個，負責人一開始的重點傳遞是大原則。

◆ 接電話時需講的說法

打電話對方接起時，首先，是怎麼樣的說法呢？

「それは当然、自分の社名や名前を名乗るんじゃないか」(so re ha to u zen. ji bun no sya me e wo na no run jya na i ka)(那是當然，不是先報上自己的公司名和名字)

正確解答。一開始先明確表明自己的身份，是電話的常識。雖然講「〇〇出版社のXXです」(〇〇syu xtu pan sya no XX de su)(〇〇出版社的XX)也可以。

「恐れ入ります。〇〇出版社のXXでございます」(o so re i ri ma su .〇〇syu xtu pan sya no XX de go za i ma su)(不好意思。〇〇出版社的XX)

比起一開頭附上「恐れ入ります」(o so re i ri ma su)(不好意思)有好印象，作為敬語感覺很老練。那之後

「いつもお世話になっております」(i tsu mo o se i wa ni na xtu te o ri ma su)(總是受到照顧)等等持續問候，進入正題的人很多不是嗎。但是，進入正題前應該說的一句話。

「いまお電話よろしいでしょうか？」(i ma o den wa yo ro si de syou ka)(現在方便講電話嗎?)

「いまお時間を頂戴できますか？」(i ma ji kan wo cyou da i de ke ma su ka)(能借給我時間嗎)

所謂的那個。在電話那個時候對方有什麼樣的狀況不知道。或許工作忙得不可開交，或許在商務洽談和會議最多的時間。打手機の場合，開車中要考慮，在

電車移動中或在禁止使用手機的餐廳吃飯中。

如果對方接電話，容易成為「話せる状況にある」(ha na se ru jyou kyou ni a ru)(說話的狀況)。

如果開始說正題，對方不易打斷。對應沒有辦法停止工作的手，停止正在吃飯或許會到餐廳外。這裡雖然看不見表情，或許，不是愁眉苦臉。當然「気配りができない人だな」(ki ku ba ri ga ke ki na i hi to da na)(沒有細心注意的人)。

對方是否有說話的狀況的確認，是打電話那方最基本的關心。但是，出乎意料，忘記那個的很多，如果可以

「いま三分ほどお電話よろしいでしょうか？」(i ma san pun ho do o dwn wa yo ro si i de syou ka)(現在方便講三分鐘的電話嗎)

「少々お時間を頂戴することになりますが、よろしいですか？」(syoun syou o ji kan wo cyou dai su ru ko to ni na ri ma su ga. yo ro si i de su ka)(要借點時間，可以嗎)

等等，在電話傳達給對方限制的時間是好的。

◆ 傳達正確名字的要領

商業的交際第一次見面的時候開始交換名片。透過名片彼此輸入對方正確的名字，第一次的交際是電話の場合，沒有名片很麻煩。特別是容易混淆的名字和特別的名字因為要傳達正確的竅門是有必要的。例如是七種(さいくさ)的名字。

「初めまして。私、00のさいくさと申しますが.....」(ha ji me ma si te. wa ta si. 00 no sa i ku sa to mou si ma su ka)(初次見面。我是00的さいくさ)

如果用電話自我介紹「三枝(さえぐさ)」誤解的可能性很大。如何邊寫邊說明，避免慢慢介紹的要領。

「00社のさいくさと申します。数字の<七>に花の種の<種>と書いて、さ・い・く・さと読みます」(00sya no sa i ku sa to mo u si ma su. su u ji no ha na ni ha na no syu no syu to ka i te sa i ku sa to yo mi ma su)(我是00公司的さいくさ。寫作數字的七花種類的種，念做さ・い・く・さ)

在這裡對方應該不會弄錯「さえぐさ」(sa e gu sa)。「佐相(さそう)」(sa so u)(佐相)等，常有的名字「佐藤」(sa to u)(佐藤)容易弄錯「人偏

に左の＜佐＞に相談の＜相＞と書いてさ・そ・うと言います」(nin ben ni hi da ri no sa ni so u dan no so u to ka i te sa so u to i i ma su)(寫作人部的佐，相談的相，念做さ・そ・う)

如果說明的話，犯不著會弄錯。

◆ 傳達給對方的不得要領應對法

在電話邊詢問必要的情報，邊商量工作是不稀奇的。對工作的反應、圓滿的前進、不浪費時間達成目的，想想不得要領對方的場合的問題。即使說明這裡的意向也相當難理解，一定要重覆幾次同樣說明時，直率，是很頭痛的。

但是，對方是別人公司的人。不說「あなたじゃ話にならないんだよ」(a na ta jya ha na si ni na ra na in da yo)(如果不是你就談不成)。站不住腳，如果少一點話知道的人換電話，怎麼樣的說法比較好。

「恐れ入ります。お話がわかる方に代わっていただけないでしょうか？」(o so re i ri ma su. o ha na si ga wa ka ru ka ta ni ka wa xtu te i ta da ke na i de syou ka)(不好意思。可以換成比較好懂的說法嗎)

直接了當傳達要求沒有別的。使用敬語如果禮貌的說法，不會不失禮。公司職員因為是對方公司的責任，用不著客氣。

◆ 打電話沒必要用高度的敬語

在只有聲音通訊的電話對答，使用相當的敬語殘留錯誤的記憶，應該說「おっしゃる」(o xtu sya ru)(說)卻說「申される」(mo u sa re ru)(說)、應該說「お会いいただけたい」(o a i i ta da ke ta i)(想見面)卻說「お会いしていただけたい」(o a i si te i ta da ke ta i)(想見面)，對方很懂「あっ、間違った」(a xtu. ma chi ga e xtuta)(啊!錯了)

比起面對面對談使用敬語感到煩惱的必要電話是較好的。但是，那個意識一過剩就會牽連失敗。

「先日ご下問があった件でございますが、今月末を目途にご高覧いただけるよう、検討しております」(sen ji tsu go ka mon ga a xtu ta ken de go za i ma su ga. kon ge tsu su e wo mo ku to ni go kou ran i ta da ke ru yo u. ken to u si te o ri ma su)(關於之前所問的文案，請在這個月底過目一下，之後我們在商討內容)

“みごと”(mi go to)(出色)是敬語。如果是這樣的文字意思的辨認並不難，只有聽到聲音的電話是如何呢。

「センジツゴカモンガアッタケンデゴザイマスガ、コンゲツスエヲモクトニゴコウランイタダケルヨウ、ケントウシテオリマス」(sen ji tsu go

ka mon ga a xtu ta ken de go za i ma su ga. kon ge tsu su e wo mo ku to ni go kou ran i ta da ke ru yo u. ken to u si te o ri ma su)(關於之前所問的文案，請在這個月底過目一下，之後我們在商討內容)

電話的對方聽到這個。「ゴカモン?→ご家紋」「モクト→??」「ゴコウラン→五個??」。會產生不必要的誤解，日常中不常聽的語言，在只有聲音是不易了解的。在電話用高度的敬語，阻礙通訊不是嗎。原先的例子也

「先日ご質問があった件ですが、今月末をメドにご覧いただけるよう、検討しております」(sen ji tsu go si tsu mon a xtu ta ken de go za i ma su ga. kon ge tsu su e wo me do ni go ran i ta da ke ru yo u. ken to u si te o ri ma su)(關於之前所問的問題，請在這個月底過目一下，之後我們在商討內容)

如果這樣的說法，不會對意思辨認感到困惑。日常中不論是誰使用敬語，尊重對方、不失禮的說法。

「ご高配いただく」(go ko u ha i i ta da ku)(關心)→「お心配りをいただく」(o ko ko ro ro ku ba ri wo i ta da ku)(關心)

「ご賢察のとおり」(go ken sa tsu no to o ri)(理解)→「お察しのとおり」(o sa xtu si no to o ri)(理解)

「ご下命のように」(go ka me i no yo u ni)(吩咐)→「ご指示いただいたように」(go si ji i ta da i ta yo u ni)(指示)

請不要忘記，知道高度的敬語雖然是好的，但是錯誤的使用，反而少了意志的溝通。

◆ 彙整長篇大論的要領

在電話有少許長時間講話的時候，內容預先寫在便條紙，條理整齊和說話是很重要的。但是，有時像在比賽般，支開別人話題、回到之前的、轉向不合常理方向、結果到底在講甚麼都不知道的人。而且，本人深信自己的話，開始和結尾都貫徹到底，而且堅信不疑。

在這樣的案件匯集要點，確認對方照順序說話是最好的。真心話是「話にまとまりがなくて、何を言ってるのかわからないんですよ」(ha na si ni ma to ma ri ga na ku te . na ni wo i xtu te ru no ka wa ka ra na in de su yo)(說話沒一致，說什麼聽不懂)，成人的說法是商業的禮節。

「いまのお話は、もう一度企画を練り直して、再度、お打ち合わせをさせていただくというふうに理解してよろしいでしょうか?」(i ma no o ha na si ha. mo u i chi do ki ka ku wo ne ri na o si te . sa i do. o u chi a wa se wo sa se te i ta da ku to i u fu u ni ri ka i si te yo ro si i de syo u ka)(現在的說話，已經重新研究一次，再一次商量理解，可

以嗎？)

「御社のご意向は、流通部門でのコストダウンをはかりたいというところにある、と考えてよろしいですか？」(on sya no go i ko u ha. ryu u tsu u bu mon de no ko su to da un wo ha ka ri ta i to i u to ko ro ni a ru. to kan ga e te yo ro si i de su ka)(公司的意向，在流通部門降低成本的計畫，考慮一下)

要領不好，多嘴的類型，如果沒握主導權，可能會沒有結果。

◆ 「伝えてくれますか？」(tsu ta e te ku re ma su ka)(有傳達了嗎)
不是敬語

打電話對方很不巧不在の場合，託付留言。特別注意的必要，做很好這樣的說法。

「00様が戻られたら、電話をくださいと伝えてくれますか？」(00sa ma ga mo to ra re ta ra. den wa wo ku da sa i to tsu ta e te ku re ma su ka)(00 如果回來的話，請傳達有電話)

如果充耳不聞，或許不抗拒，作為敬語的表現不得不說是半途而廢。「戻られたら」(mo do ra re ta ra)(如果回來)、「ください」(ku da sa i)(請)、「伝えてくれますか？」(tsu ta e te ku re ma su ka)(傳達了嗎)沒有變成正確的敬語。「戻られたら」(mo do ra re ta ra)(如果回來)是還可以容許的範圍，比起「戻られましたら」(mo do ra re ma si ta ra)(如果回來)、「お戻りになったら」(o mo do ri ni na xtu ta ra)(如果回來)作為敬語更適當。

「ください」(ku da sa i)(請)是「くれ」(ku re)(請)的禮貌型。為敬語不能用「いただく」(i ta da ku)(請)。同樣的「伝えてくれますか？」(tsu ta e te ku re ma su ka)(傳達了嗎)和「伝えていただけますか」(tsu ta e te i ta da ke ma su ka)(傳達了嗎)不用，變得不尊敬對方。要修正。

「00様がお戻りになったら、お電話をいただけますよう、伝えていただけますか？」(00sa ma ga o mo do ri ni na xtu ta ra. o den wa wo i ta da ke ma su yo u. tsu ta e te i ta da ke ma su ka)(如果00 回來，傳達有電話)

「00様が戻られましたら、お電話をくださいますよう、お伝えいただけますか？」(00sa ma ga mo do ra re ma si ta ra. o den wa wo ku da sa i ma su yo u. o tsu ta e i ta da ke ma su ka)(如果00 回來，傳達有電話)

最後部分「ご伝言いただけますか？」(go den gon i ta da ke ma su ka)(傳達了嗎)、「ご伝言をお願いできますでしょうか？」(go den gon wo o

ne ga i de ki ma su de syou ka)(請傳達了嗎)即使換個說法也沒關係。

緊急有必要連絡不在的對方時，變成什麼樣的說法呢。

「急いでおります。00様にすぐお電話をいただけるようお伝えいただけますか？」(i so i de o ri ma su. 00sa ma ni su gu o den wa wo i ta da ke ru yo u o tsu ta e i ta da ke ma su ka)(很緊急，立刻傳達給00有電話)

急躁的心情可以理解，「急いでおります」(i so i de o ri ma su)(很緊急)直接的，「すぐ」(su gu)(馬上)的單字，原本要請求對方幫忙反而沒有幫助。

「急ぎ00様にお話したいことがございます。恐縮ですが、折り返しお電話をいただけますよう、お伝えください」(i so gi 00sa ma ni o ha na si si ta i ko to ga go za i ma su. kyo u syu ku de su ga. o ri ka e si o den wa wo i ta da ke ma su yo u. o tsu ta e te ku da sa i)(急著要跟00說話。很不好意思，請傳達回電)

這是緊急傳達給對方的敬語表現。如果留言說完，「失礼ですが、お名前をお聞かせいただけますか？」(si tsu re i de su ga. o na ma e wo o ki ka se i ta da ke ms su ka)(很抱歉，可以告訴我名字嗎)等等的說法確認保留人的名字。當然，對方如果先報上「00がご伝言をお預かりしました」(00ga go den gon wo o a zu ka ri si ma si ta)(00保留留言)，不限於那個。最後

「お手数でございますが、ご伝言どうぞよろしく願いいたします」(o te ka zu de go za i ma su ga. go den gon do u zo yo ro si ku o ne ga i si ta si ma su)(麻煩您了，留言拜託您了)

如果附上比較好。

◆ 對自己公司的上司電話報告時的注意事項

從外面用電話打給自己公司的上司時，好像有不知該使用怎樣的敬語比較好而拿不定主意。在打給自己公司的電話，打的對象不管是誰都要先報出姓名「お疲れ様です。営業二課の〇〇です」(o tu ka re sa ma de su. e gyouni ka no 〇〇de su。辛苦了，我是營業二課的〇〇。)的常識。之後，應該報告傳達給上司而說：「部長、いますか？」(bu tiyou i ma su ka部長，在嗎？)，是令人困擾的。即使使用電話，也要對上司傳達敬意的說話方式「部長、いらっしゃいますか？(おられますか？)」(bu tiyou i ra siya i ma su ka? (o ra re ma su ka)部長，在嗎？)

即使得知轉達的上司如果接電話反覆說「〇〇です。お疲れ様です。」(〇〇de su. o tu ka re sa ma de su。我是〇〇，辛苦了。)之後，說應該報

告談話的內容，針對特別請到電話機前，應該要說：

「お呼び立てし申し訳ありません」(o yo bi ta te si mo si te wa ke a ri ma sen 特別叫來非常對不起。) 這個慣用語可以說是重點，有經驗的部下是不會忘記這個慣用語。

◆ 用電話拒絕的常用敬語是？

在工作有時候要被迫急忙轉換方向，在和工作單位的期間有幾次重複交涉考慮，幾乎要達到意見一致的提案，又恢復到白紙狀態。雖然正式的交涉結案通知，應先告知對方，那是理所當然的，但在這之前或許要用電話通知一下的必要。

因為用電話聯絡更嚴肅或有更困難的局面。到底要使用怎麼樣的說話方式呢？語言必須要慎重的選擇。

「この段階で申し上げなければならないのは、心苦しい限りですが、この事案は～」(ko no dankai de mou shi a ge na ke re ba na ra nai no ha, kokorogurushiu ka gi ri de su ga, ko no ji an ha 在這階段必須要說的是，雖然很過意不去，但是這個案子～)。

「いまさらこのようなことを申し上げるのは、大変恐縮ですが～」(i ma sa ra ko no yo na ko to wo mo si a ge ru no ha, taihn koyou siyuku de su ga 現在更要說的是，非常對不起)。

「お叱りを受けるのは覚悟の上で申し上げます。じつは～」(o si ka ri wo u ke ru no ha kakugo no u e de mo si a ge ma su. ji tu ha~有接受責罵的覺悟，其實是～)

雖然可思考這些說法，不管做什麼全面接受對方的譴責和生氣的覺悟。雖然對方看不到動作，但是要有持續低頭表示的誠意。

◆ 道歉電話，最後是決定關鍵

有因為失誤和差錯而用電話道歉的事件。有低頭道歉和膝屈求饒等…雖然有時候道歉用姿勢來表示，但是電話則只能依賴語言。有必要選擇傳達心意來表現。「すみません」(su mi ma sen 不好意思) 是在商場應該已經知道變為不是道歉的事。「申し訳ありません(ごさいません)」(mo si wa ke a ri ma sen (go za i ma sen) 對不起) 是基本的。表達深深的道歉時，有這樣的說法。

「お詫びの言葉(申し上げよう)もごさいません」(o wa bi no ko to ba (mo shi a ge yo)mo go za i ma sen) 不知該如何表達歉意

使用怎樣的語言都無法表達歉意時，這是最好的道歉表現。於是，傳達這

次的失誤會銘記在心。「このようなことが二度とないよう、心して参るつもりでございます」(ko no yo na ko to ga ni do to nai you, kokoroshire mairu tu mo ri de go za i ma su 像這樣的事情不會發生第二次，永遠會銘記在心)

道歉就此結束，但是從對方會指出失誤和差錯の場合，對於最後要加上一個慣用語來增加好感度。

「ご指摘いただきまして、本当にありがとうございました」(go si te ki ita da ki ma si te, hon tou ni a rig a toy go za i ma si ta) (謝謝指正，真的非常謝謝)

第四節 給予好印象的日常敬語

◆ 「テニスをおやりになる」(te ni su wo o ya ri ni na ru) 的加上「お」(o) 敬語是不足的

這幾年，在會話有「お」(o)「ご」(go) 增加的傾向。那些與其說認識敬語的重要性，倒不如說為了使用漂亮的敬語興起的現象。

對於「お」(o)「ご」(go)，以尊敬的語使用的場合，有以敬語表現的「お」(o)「ご」(go) 和以「美化語」的「お」(o)「ご」(go)。亂使用美化敬語，就會糟蹋尊敬語和謙讓語，錯誤使用方法的情形會很多。為了正確起見，「お(ご)～なる」(o (go) ~na ru) 的尊敬語及「お(ご)～する」(o (go) ~su ru) 的謙讓語必須先熟練使用方法。

「テニスをおやりになるのですか」(re ni su wo o ya ri ni na ru no de su ka) → 「テニスをなさるのですか」(te ni su wo na sa ru no de su ka) 即使冠上「やる」(ya ru)「お」(o) 不是尊敬語。「～なさる」(~na sa ru) 才是尊敬語。

「お声をおかけしたほうが～」(o koe wo ka ke si ta hou ga) → 「声をおかけしたほうが～」(koe wo ka ke si ta hou ga)

「お声」(o koe) 是對自己加上的敬語，並不是針對對方。如果謙讓對方「かけする」(ka ke su ru) 就變成「おかけする」(o ka ke su ru)。

從這兩種狀況「お手紙を差し上げる」(o te ga mi wo sa si a ge ru) 的表現或許有效。又「お手紙」(o te ga mi) 是從對方「いただきて」(i te da i te)「お手紙」(o te ga mi)，又即使是給予「お手紙」(o te ga mi)，於是也像「お声」(o koe) 一樣地使用，但是這兩者有很大的不同。

「お手紙」(o te ga mi) 對於哪一個謙讓語「差し上げる」(sa si a ge ru)「いただく」(i te da ku)，在「お声」(o koe) の場合「おかけする」(o ka ke su ru) 充滿尊敬語微妙的區別。雖然使用尊敬語的對象的人，對於其他人「お声をおかけになる」(o koe wo o ka ke ni na ru) 一樣的使

用方法，但是從自己發表的語言中正存在著。

認為「お」(o)的使用方法很困難的理由是，有這幾個地方。

叫做「～される」(~ sa re ru)的尊敬語以原則「お」(o)「ご」(go)是沒有加上去的，「ご演奏されます」(go en so sa re ma su)「ご賛成されました」(go san se sa re ma si ta)是奇怪的。但是最近則有「ご結婚された」(go kekon sa re ta)「ご出席されます」(go shu ki sa re ma shi ta)等等，加上「お」(o)「ご」(go)的使用著。

「お嬢様がご結婚されたそうですね」(o gyo sa ma ga ke kon sa re ta so de su ne)「ご旅行されているそうです」(go ryo ko sa re te i ru sou de su)。

這是尊敬語根據加上「お」(o)「ご」(go)成為謙讓表現的事例。雖然沒有聽習慣使用方法而改正作為尊敬語的錯誤，但是要知道「される」(sa re su)是尊敬語。

◆ 因為說「お体のお具合が悪いと聞きして...」(o karada no guai ga o warui to okiki shi te)而令人厭煩。

「お」(o)「ご」(go)因為使用過多的敬語，所以不變得難聽且尊敬、謙讓表現會變得曖昧。下面有一個那樣的例子。

「お体のお具合が悪いと聞きしたのですが、お加減はいかがですか？」(o ka ra da no gu a i ga o wa ru i to ki ki si ta no de su ga)。

像這樣「お」(o)亂使用是很難聽的。雖然使用敬語，說禮貌體的感受是忽隱忽現的，果然是過與不及的。

「お体」(o ka ra da)是對對方的事情、狀況的尊敬語。「お聞き」(o kiki)是對對方的謙讓語，這個語言也能換成叫做「伺う」(u ka ga u)的謙讓表現。就是「お体の具合が悪いと伺ったのですが～」(o ka ra da no gu a i ga wa ru i to u ka ga ta no de su ga~)的情況。「お具合」(o kuai)是要說成禮貌語的美化語。「お悪い」(o wa ru i)因為有後面叫為「お聞きした」(o ki ki shi ta)的謙讓表現，即使省略也沒問題。「お加減」(o ka gen)變為某個意思慣用句的語言。沒有「加減はいかが」(ka gen ha i ka ga)的說法。因此省略認為不需要的「お」(o)的表現是這個。

「お体の具合が悪いと聞きした(伺った)のですが、お加減はいかがですか？」(o ka ra da no gu a i ga wa ru i to ki ki si ta (u ka ga ta) no de su ga, o ka gen ha o ka ga de su ka?)

◆ 「お越しくださしまして」(o ko shi ku da sai ma shi te)比起「い

ただく」(i ta da ku) 更適合的情況

「あいにくの雨の中を、お越しくださいまして（ありがとうございます）」(a i ni ku no a me no na ka wo, o kosi ku da sai ma si te (a ri ga to go zai ma su))。

首先迎接來客的時候，對對方給予敬意且傳達感謝的心情。因為如果從這邊招待另外的事是對於請我來（你家）的感謝是不能缺少的。「お越しくださいまして」(o ko si ku da sai ma si te) 的表現，雖然在那樣的場面沒有過多與不足的說法，但是其實有更適切的表現。

「あいにくの雨の中を、お越しいただきまして」(a i ni ku no ame no nakw wo, o ko si i ta da ki ma si te)

這樣的說法，「くださる」(ku da sa ru) 和「いただく」(i ta ga ku) 雖然兩種都是謙讓的表現，但是一包含「来てもらった（招いた）」(ki te mo ra ta (ma ne i ta)) 的意思時，謙讓的意思就是更強烈了。

雖然不是招待，但是說對方為我遞送東西等等的情況或許有包含「わざわざありがとうございます」(wa za wa za a ri ga tou) 的意思，且說為「くださる」(ku da sa ru) 的說法。雖然沒有具體的重點，但是來的人，即使是長輩或晚輩都能分別使用。

這種分別使用，或許對於敬體的初學者沒辦法達到。例如，像這樣的狀況呢？

從搬家搬到目的地的鄰居說出：「わからないことがあったらなんでもお教えしますよ」(wa ka ra nai ko to ga a ta ra nan de mo o osie si ma su yo)。

「〇〇さんがいろいろ教えてくださるので、助かっているんですよ」(〇〇san ga i ro i ro osiete ku da sa ru no de, tasuka ta i run de su yo)。

「〇〇さんからいろいろ教えていただいているので、助かっているんですよ」(〇〇san ka ra i ro i ro osiete i ta da i te i ru no de, tasuka te i run de su yo)。

前者是”有點麻煩”的感覺，後者是充滿”真的非常感謝”的感覺。但是，說話的人的聲調高低？在怎麼樣的狀況說話？說話著本身在眼前？等等，根據”背景”傳達的區別是微妙的。

如果勉強地說，為了不招致誤解說「迷惑だとおもっているのでは……」(meiwaku da to o mo te i ru no de ha.....) 在後者或許比較有利。不論如何，「(相手に)～してもらおう」((aiteni)~si te mo ra u) 敬語是要使用充滿感謝的心情。

◆ 邀約の語言「まいりませんか」(mai ri ma sen ka) 是錯誤的敬語

「〇〇さん主催のパーティがあるのですが、一緒に参りませんか？」
(〇〇san syusai no patai ga aru no de su ga, go i siyo ni mai ri ma sen ka?)

邀約的時候，不能說「一緒に行きませんか？」吧。「参る」(mai ru) 因為是「行く」(i ku)、「くる」(ku ru) 的謙讓語，所以對對方的行為是不能使用的表現。

「一緒にいらっしゃいませんか？」

雖然使用「行く」(i ku) 尊敬語的表現，這個狀況是正確的。但是，「参る」(mai ru) 是當禮貌語使用。「一緒に参りませんか？」(go i syo ni mai ri ma sen ka?) 的表現。這一個例子。也就是說，要用禮貌的說法，原本的謙讓語變成禮貌的表現。

「急に寒くなって参りましたね」(kyuni samu ku na te mai ri ma si ta ne) 是「寒くなってきた」(samu ku na te ki te) 的禮貌表現。

「時間が参りましたので、このあたりでご散会ということに」(ji kan ga ma i ri ma si ta no de, ko no a ta ri de go san kai to i u ko to ni) 是對於時間的謙讓語，已使用方法是錯的。表現禮貌度作為目的的表現。

使用「参る」(mai ru) 作為禮貌語的例子，在日常表現中有很多。原本雖然有錯誤的用法，但是在表現禮貌度的意思，即使對方有失禮的事也是不多的。作者認為使用謙讓語作為禮貌語的人，感覺不融合感的情況變少。

但是，知道使用 and 因為不知道而使用就會產生很大的差異。

×「とてもスキなところですから、〇〇さん一度も参られてみてはいかがでしょう」(to te mo su ki na to ko ro de su ka ra, 〇〇san i ti do mo mai ra re te ha i ka ga de syo)

這是明顯的錯誤。以尊敬語使用「参る」(mai ru) → 「いらっしゃってはいかがですか」。

○「わたくしのほうから、明日そちらへ参りますので……」(wa ta ku si no hou ka ra, a su so ti ra he mai ma su no de.....)

作為使用「参る」(mai ru) 對對方表示謙卑為自己的謙讓表現。

這個說法沒有錯誤。

△「あと五分でタクシーが参りますので、ご準備ください」(a to go fun de takusi ga mai ri ma su no de, go jiyun bi ku da sai)

這是謙讓計程車的表現，雖然原本是錯誤的，但是作為禮貌語而使用的表現→「タクシーが到着しますので～」(takusi ga to tiyaku si ma su no de~) 的說法較為正確。

「×」「○」「△」的說法，請先好好地記住。

◆ 旁邊的事物「～していただく」(～shi te i ta da ku) 增加好感度！

敬語是人與人之間的潤滑劑。能夠考慮對方的心情，及表現對對方的敬意，這是非常重要的語言。那不是只有對身邊的人是必要的。即使在公眾場所的敬語，保持好感度並且接受，一瞬間產生很好的交流。

例如說，問路的情形。

「〇〇まで行きたいんだけど、知っていますか？」(〇〇ma de i ki tain de ke do, si te i ma su ka?)

「〇〇まで行く道を教えていただきたいのですが」(〇〇ma de i ku miti wo osie te i ta da ki ta i no de su ga)

哪一個好感度高，不用說吧。就是後者。如果被問「知っていますか？」(si te i ma su ka?) 的千篇一律說法，雖然想要說「知らないよ！」(shi ra nai yo!)，但是如果被問「教えていただきたいのですが」(osie te i ta da ki ta i no de su ga)，說「〇〇へは、この道をまっすぐに50メートルほどいったところの信号を右に～」是詳細的告訴對方。

「すみません、急いでおりますので、道をあけていただけますか？」(su mi me sen, i so i de o ri ma su no de, mitsu wo a ke te i te de ke ma su ka?)

即使對於走在人行道並排，且輕鬆愉快的人，如果是這句話「あっ、すみません」(a, su mi me sen) 自己的公眾道德的禮儀是不禮貌，且自然地注意到。說到「ちょっと、じゃまなんだけど……」(tiyoto, jiya ma nan da ke do.....) 是天壤之別的。

「～していただく」(～shi te i ta da ku) 是「もらう」(mo ra u) 的謙讓語。自己根據謙讓，提高對方的說法。如果在找路的狀況，考慮對方是”正在工作” ”正在忙碌中” 等等的狀況。因為告訴我，對方綁手綁腳沒辦法離開，所以應該要有謙讓的姿勢，適合於禮儀的姿勢。

對方對於公眾禮儀違反的場所，正常的心理狀況從口而出，即使那是「不合乎常理」，無禮的感覺是不可否認的。「～していただく」(～shi te i ta da ku) 的說法是像糯米紙包上那樣的狀況，是非常方便的說法。

「この列の最後尾はあちらみたいですよ。そちらに並んでいただけますか」(ko no retsu no sai go o ha a ti ra mi tai de su yo. so ti ra ni na ran de i ta ga ke ma su ka)

在排隊而形成長長的隊伍，即使對”插隊” 沒有常識的人說「～していただく」(～shi te i ta da ku) 來做回應如何呢？

◆ 「お力になってくださいますか」(o tikara ni na te ku da sai ma su ka?) 是誰對誰說？

對別人拜託什麼事的時候，想要你的幫助，也就是說經常聽使用其次的語言。

「お力になってくださいますか」(o tikara ni na te ku da sai ma su ka?)

「力になる」「tikara ni na ru」是”為了對方”支援、幫助的意思，被拜託的那一方使用的部分雖然沒有問題，但是沒有拜託那一方的說法。雖然知道加上お(o)作為尊敬表現而使用，但是對於用法有錯誤。因為加上お(o)，自己就要說「お力になれ(る)」(o tikara ni na re (ru))。如果想要借助「お力」(o tikara)

「お力添えをいただきたいのですが」(o tikara zoe wo i ta da ki ta i no de su ga)(想要請您幫我…)

「お力を借してくださいますか」(o tikara wo ka shi te da sai ma su ka)(能想您幫我忙嗎)

「お力にすぎりたいと存じます」(o tikara ni su ga ri tai to zon ji ma su)(知道想要您幫我)

等等適切的說法。「お」(o)的使用地方盡量不要用錯。

◆ 在禮貌の場合「お氣をつけて」(o ki wo tsu ke te) 會省去「て」(te)。送別來客的時候經常使用的表現

「どうぞ、お氣をつけてください」(do zo, o ki wo tsu ke te ku da sai.) 雖然有這樣說的語言，但是這個說法不正確。這個場合說「氣をつけてください」(o ki wo tsu ke te ku da sai) 的禮貌的說法，雖然加上「お」(o)使用作為尊敬表現，但其實只加上「お」(o)的話，就不需要正確的敬語。

「お氣をつける(て)」(o ki wo tsu ke ru(te)) 是動詞。語詞一部分的例外除外，動詞不加上「お」(o)。說成「お氣をつける(て)」(o ki wo tsu ke ru(te)) 的說法也就是錯誤的意思。經常言外的說「お氣をつけて」(o ki wo tsu ke te)，有包含「お帰りください」(o ka e ri ku da sai) 的意思，但是省略「ください」(ku da sai) 說法的部分，對對方的敬語變成完全無法很滿的狀況。

即使這樣「お氣をつけ」(o ki wo tsu ke) 是名詞(お(o) + 動詞連用形)。這個形式，一定要用，所以如果禮貌地接鄰說這個語言「お氣をつけてください」(o ki wo tsu ke te ku da sai)。

也就是說，舉個例句「お氣をつけてください」(o ki wo tsu ke te ku da sai) 因為加入「て」(te) 就變成動詞，因此正確一定是「氣をつけてください」(ki wo tsu ke te ku da sai)，所以「お氣をつけてください」(o ki wo tsu ke te ku da sai) 是錯誤的，但是根據除去「て」(te) 名詞就是「お

氣をつけ」(o ki wo tsu ke)，即使使加上「ください」(ku da sai)，也是很好的表現，正確的說法。

根據這個正誤，下面的例句是哪一個呢？

「お氣をつけになってください」(o ko wo stu ke ni na te ke da sai)

「お氣をつけ」(o ki wo tsu ke) 是名詞。而且變成加上「～になる」(~ni na ru) 的形式，所以變成正確表現的意思。

因為加上「お」(o)，像這樣敬語的使用方法微妙地變化。「お氣をつけ」(o ki wo tsu ke) 等等…從特別平常、無意地使用語言，所以對於那個錯誤很難注意到。

「氣をつけてお帰りください」(ki wo tst ke te o ka e ri ku da sai)，試著考慮根本不加上「お」(o) 的敬語表現，也能想辦法表露敬語的語言。

加上「お」的用法：

× 「お氣をつけて＋ください」

(動詞＋ください)

○ 「お氣をつけ＋ください」

(名詞＋ください)

○ 「お氣をつけ＋になって＋ください」

(名詞＋になる＋ください)

◆ 「どうぞ、お足を楽に」(douzo, a shi ra ku ni) 請隨意坐，是錯的。

在和室招待來客的立場，有時會使用這樣的語言。「どうぞ、お足を楽になさってください」(douzo, o a shi wo raku ni na te ku da sai)。

因為端正腳會麻木，所以請隨意坐。雖然擔心，但其實這樣的說法，這樣的意思就”更變”了。

一定「足」(a shi) 加上「お」(o)，就是指「御足」＝「おあし」＝「錢」的語言，所以不能變為「足」(a shi) 的尊敬語、美化語。在要使用尊敬表現使用的「御御足」＝「おみ足」變成正確的說法。

どうぞ、おみ足を楽になさってください」(douzo, o mi a shi wo raku ni na sa te ku da sai) 如果有叫作「おみ足」(o mi a shi) 的語言不熟悉，且很難使用，也能換作「どうぞ、膝をすぐして、お楽になさってください」(douzo, hiza wo su gu shi te, o raku ni na sa te ku da sai) 的語言。

◆ 公共場所的「ありがとう」(a ri ga tou)「すみません」(su mi ma sen) 是敬語

稍有不小心撞到人、不小心踩到腳、不小心勾到皮包…。在街上無意間不

小心做失禮的事的狀況。那種時候是不好意思且想說一句「すみません」(su mi ma sen)。但實際上，或許聽到道歉的語言的情況很少。明明對方撞過來，也有嚴厲地回瞪，但那是「反面教師」。不管從哪邊撞到，如果能最優先說道歉的語言，那就是厲害的敬語高手。

作者認為「すみません」(su mi ma sen)是「ごめんなさい」(go men na sai)也很好。因為瞬間的事情或許沒有選擇語言的時間，但反而是「失礼いたしました」(shi tu re i i ta shi ma shi ta)較有禮貌的印象。如果對方給予道歉的表現，我們就用「大丈夫」(dai jiyobu)「お氣になさらず」(o ki ni na sa ra zu)回答。

一句「ありがとう」(a ri ga tou)也是非常重要的語言。別人讓我過或讓位子的時候「ありがとうございます」(a ri ga tou go za i ma su)是禮貌的表現。

◆ 「大きい」(o ki no)「小っちゃんの」(ti tiya noi)是稍微幼稚的表現

雖然不是進入敬語的總結，但明明特意用有禮貌的說法來對話。咦？做了認為那樣表現的事。例如，在餐廳吃飯の場合。邊看女服務生說「〇〇をいただきます」(〇〇 wo i ta da ki ma su)選擇料理說「私は〇〇をいただきます」(watashi wa 〇〇 wo i ta da ki ma su)之中，拜託用特別的盤子「シェアしていただきたいので、小っちゃんお皿をお願いできますか」

(shia shi te i ta da ki tai no de, ti tiya na o sa ra wo wo o ne ga i de ki ma su ka)說的說法，不覺得稍微不適合嗎？「小っちゃん」(ti tiya na)的表現像女性。雖然給予像可愛的印象，但不用刻意抹去弄壞敬語的感覺。在購物說「これより、大きなサイズはありませんか」(ko re yo ri, o ki na saizu ha a ri ma sen ka)の場合也一樣。在語言中加入小的「っ」(不發音)，會給予幼稚的印象。

「やはり」(ya ha ri)說成「やっぱり」(ya pa ri)也是同樣的印象。雖然不能說到幼稚的程度，在決定位子，不曾過濾注意消除「っ」(不發音)的事。

◆ 稱呼自己的事「～な人」(～na hito)是有抵抗感的！

「私って片づけるのが苦手な人だから、部屋はいつも散らかりっぱなしで……」(wa ta shi te ka ta du ke ru no ga ni ga re na hito da ka ra, hi ya ha i tsu mo ta ra ka ri pa na si de)(我整理這些是辛苦的人，所以房間總是亂七八糟的。)自己的事情說「私って〇〇な人」(wa ta shi ha 〇〇na hito)的表現對於女性是多的吧！這樣的說法聽到非常刺耳，感覺到

的人應該不少。需要注意以上自己的事，對於他人的禮儀和關懷的感覺不薄嗎？對於「○○な人」(○○na hito) 有那樣的印象。

也以敬語表現，其實是奇怪的。因為站在對方是「人」(hito)，自己是「者」(mono) 的立場是禮貌表現的原則，所以自己稱作「人」(hito) 變成說從那個原則脫落。會聽起來感覺刺耳就是這個理由。

「片づけるのが苦手な人ので、私の部屋はいつも散らかりっぱなしで…」(ka ta du ke ru no ga ni ga re na hito no de, wa ta si no hi ya ha i tsu mo ta ra ka ri pa na si de) (因為整理房間是麻煩的，我的房間總是亂七八糟的)

整理整頓が苦手なものですから、私の部屋の中はいつも惨憺たるものです」(sei ri sei ton ga ni ga re na mo no de su ka ra, wa ta shi no he ya no na ka ha i tsu mo san tan ta ru mo no de su) (因為整理整頓是麻煩的，所以我的房間總是慘憺的)

如果採用「私っ」(wa ta shi te)，說成「○○な人」(○○na hito) 的說法也好像能不說。

◆ 「～に差し上げて」(～ni sa si a ge te) 對對方的謙讓語是含糊的

在那場合沒有第三者出現的對話，正當有敬語の場合變成含糊的。下面的說法就是一個例子。

「よろしかったら、お子さんに差し上げてください」(yo ro shi ka ta ra, o ko san ni sa shi a ge te gu da sai.) (如果可以的話，請給你的兒子)

拿出土產糕點等等的時候，絲毫沒有感到疑問就使用的說法，但是用這個說法很好嗎？

「差し上げる」(sa si a ge ru) 是「与える」(a ta e ru) 的謙讓語。說到謙讓的是誰了呢？是「お子さん」(o ko san)。「差し上げる」(sa si a ge ru) 給糕點，接受糕點的對象＝變成孩子。

但是對得到糕點「あなた(親)」(a na ta(oya)) 的敬意是？對於那個說法是看不到的。變成「あなたがお子さんに差し上げてね」(a na ta ga o ko san ni sa shi a ge te ne) 的說法。「あなた」(a na ta) 是變成「差し上げる」(sa si a ge ru) 給「お子さん」(o ko san) 小孩。不僅如此，對於得到的立場的「あなた」(a na ta) 沒有敬意的餘地。「お子さんと召し上がってください」(o ko san to me shi a ga te ku da sai)

如果這個說法變成「あなたとお子さん」(a na ta to o ko san) 除去敬意。但是「差し上げる」(sa si a ge ru) 不是「召し上がる」(me shi a ga ru) 的狀況，這個說法可以用。

如果是親近的關係「お子さん、どうぞ」(o ko san, do zo) 只是這樣也沒關係。「お子さんにあげてください」(o ko san ni a ge te ku da sai) 這樣的說法是最近有把謙讓語當做禮貌表現來考慮對使用的傾向。雖然好像吹毛求疵不可以說出來，但是在長輩等等的場合還是有禮貌的原則吧！

「お子さんに差し上げたいのですが、渡していただけますか」(o ko san ni sa shi a ge ta i no de su ga, wa ta shi te i ta da ke ma su ka) 第三者把出場的對話、敬語就是困難的。雖然那樣的印象，但基本是謙讓的表現。正在對話的對象即使對那一個第三者，從自己這方使用謙讓表現是個原則。

◆ “尊敬” 物品和動物的這樣的錯誤

在等待手機的畫面，不少人使用” 自己的愛犬” 當畫面。看到會說「ほら、これがうちの子、かわいいでしょう」(ho ra, ko re ga u ti no ko, ka wa i i de shiyo) (看！這是我的兒子，很可愛吧！) 不會說「かわいい犬でいらっしゃいますね」(ka wa i i inu de i ra shuya i ma su ne) 好像作為表現尊敬對方，雖然不能理解對於敬與語更換「いる」(i ru)「ある」(a ru) 的地方，但因為原封不動地更換動詞的部分，因此「犬」就變為「いらっしゃる」(i ra shuya ru)。

「いらっしゃる」(i ra shuya ru) 因為是要表露人的動作和狀態，對狗使用很奇怪。要如何尊敬狗呢？那是因為這個說法是很大的錯誤。「かわいい犬を飼っていらっしゃるんですね」(ka wa i i inu wo u te i ra shiya run de su ne) 對飼養狗的”人”，如果用「いらっしゃる」(i ra shuya ru)，就沒問題。「かわいい犬でございますね」(ka wa i i inu de go za i ma su ne) 如果禮貌地說「～である」(de a ru) 也能使用「ございます」(go za i ma su)。

當然，即使是「かわいい犬ですね」(ka wa i i inu de su ne) 也充分表現尊敬。像相同的錯誤「お宅の犬はなにか芸をなさるの」(o ta ku no inu ha na ni ka gei wo na sa ru no)「なさる」(na sa ru) 是「する」(su ru) 的尊敬語。雖然也能從語感看出莊重的程度的這種說法，但因為對這個狀況也還是對狗的尊敬語，所以是錯誤的。不只是動物，即使對物品用敬語的情形也不少。例如：回答說「血糖値がなかなか下がらなくてね～」(ke tou ti ga na ka na ka sa ga ra ku te ne~) 的對象的時候，不能這麼說嗎？「血糖値がお下がりにならないときは、運動も併せてなさるといいと聞きますが」(ke tou ti ga o sa ga ri ni na ra na i to ki ha, un dou mo a wa se te na sa ru to i i to ki ki ma su ga) 運動用「なさる」(na sa ru)，敬語的地方沒有問題。因為運動的是「相手」(ai te) (對方)，有問題的是

「お下がりになる (o sa ga ri ni na ru) 的部分」,「お下がり」(o sa ga ri) 變成在「血糖値」(ke tou ti) 加上敬語。「**血糖値が下がらないときは、運動も併せてなさるといいと聞きますが**」(ke tou ti ga sa ga ra nai to ki ha, un dou mo a wa se te na sa ru to i i to ki ki ma su ga) 是正確的說法。或許這種錯誤和意外很多。

◆ 「～してあげる」(～ni shi te a ge ru) 超不可思議

「愛犬には高齢犬用の食事をあげています。もう十歳ですからね」(ai ken ni ha kou re inu yo no shiyoku ji wo a ge te i ma su, mo jiyu sai de su ka ra ne) 因為「あげる」(a ge ru) 是「やる」(ya ru)、「与える」(a ta e ru) 的謙讓語，這個說法，養狗的飼主謙讓狗，自己變卑微。而且混合「いる」(i ru) 的表現，所以使飼主的表現更低。可是，這個情況的「いる」(i ru) 因為對於自己的表現沒有問題，總覺得不能否認主僕相反的感受。正確的是下面的說法。

「高齢犬用の食事を与えています。もう十歳ですからね」(a kou re inu yo no shiyoku ji wo a ta e te i ma su. mo jiyu sai de su ka ra ne)

這麼用的「あげる」(a ge ru) 的例子有很多。

「子どものクリスマスプレゼントには〇〇を買ってあげるつもりです」(ko do mo no ku ri su ma su pu ren sen to ni ha 〇〇 wo ka te a ge ru tsu mo ri de su)

「頑張った自分をほめてあげたい気持ちです」(gan ba ta ji bun wo ho me te a ge tai ki mo ti de su.) 在和他人對話中，因為前者是謙讓小孩、後著是謙讓自己。

「子どものクリスマスプレゼントには〇〇を買ってやるつもりです」(ko do mo no ku ri su ma su pu ren sen to ni ha 〇〇 wo ka te ya ru tsu mo ri de su)

「頑張った自分をほめてやりたい気持ちです」(gan ba ta ji bun wo ho me te ya ri ta i ki mo ti de su) 是正確的表現。也有其它的「花に水をあげる」(ha na ni ni zu wo a ge ru)、「(子どもに) 絵本を読んであげる」((ko do mo ni) e hon wo yon de a ge ru)、「(子どもを) お風呂に入れてあげる」((ko do mo wo) o fu ro ni hai re te a ge ru) 幾乎無意識地在各種地方使用著「あげる」(a ge ru)。或許前輩對晚輩使用「おごってあげる」(o go te a ge ru)、「持ってあげる」(mo te a ge ru)。

那個用法比起稱作謙讓語，能看見好像有以禮貌語使用的傾向。感覺「やる」(ya ru)，總覺得有某種物品存在的微妙區別嗎？作者認為好像在女性之間，特別是很多這個表現。

如果能說原則，對於最近「あげる」(a ge ru) 的用法，雖然有不適合，但是在現實上，幾乎所有的場合是被許可的。但是，畢竟那是不行的。「このタイプのトップスにはシルバーのチェーンを組み合わせてあげると、どちらも引き立つんですよ」(ko no tai pu no to pu su ni ha shi ru ba no ti e n wo ku mi a wa se te a ge ru to, do ti ra mo hi ki ta tsu n de su yo)

對高層的人使用「～してあげる」(~shi te a ge ru) 是明顯地錯誤。如果禮貌到這種地步，是很傷腦筋的。「組み合わせると～」(ku mi a wa se ru to~) 就足夠了。

◆ 因為「不釣り合い」，而拒絕相親是超級失禮的

符合條件，只因為看過照片就像能見到好的人。但是，到出席相親の場合，但一看才知道不合適。在相親經常發生這種事。

最近因為相親尋找一生的伴侶的人不少，所以自己或許有在那時候遭遇的事。雖然當然有拒絕相親的時候，但對對方關懷也是一種禮儀。即使為介紹者也一樣。

「私には不釣り合いな方に思われますので、今回は……」(wa ta shi ni ha fu tsu a i na ka ta no o mo wa re ma su no de, kon kai ha.....)(因為我認為對方不適合我，所以這次……)

到底這個說法，變成對對方表示敬意的說法嗎？其實是非常失禮的說法。傳達「私にはもったいない方なので～」(wa ta shi ni ha mo ta i nai ka ta na no de~)(因為對我來說是不合適的人)的心情。但是，根據相親的人，”我對對方來說”是不適合的，也就是說，像能聽到「私はあなたにはもったいないでしょ！」(我對你是不敢當的)雖然打算有點顧慮，但是變成非常失禮的拒絕對方。「私には過ぎたお方のように思われますので……」(wa ta shi ni ha su gi ta o ka ta no yo u ni o mo wa re ma su no de....)一直是直接的傳達，而且也是柔軟的。即使相親的對象、介紹者，如果是這個說法不會變成失禮的。像這樣的表現也可以。「大変素晴らしいお方なのですが、私のようなものにはもったいない方です」(ta i he n su ba ra shi i o ka ta na no de su ga, wa ta shi no yo u na mo no ni ha mo ta i na i ka ta de su) 如果這種說法，介紹者是明白的。”啊！果然不喜歡對方”的尊重別人的心情。

拒絕相親的對象還有一點，就是對方表示敬意。於是，遇見馬上不會傳達結論。「よく考えさせていただいたのですが、やはり……」(yo ku kan ga e sa se te i ta da i ta no de su ga, ya ha ri.....) 仔細地看深思熟慮的姿勢。對介紹者回話時，最晚一個禮拜之後回覆吧。

◆ 說「サルみたい」也是好的讚美的語言

剛生出來的嬰兒，對於不會說恭維的話非常可愛。或許直率的部分是「サルみたい」(sa ru mi ta i)。如果母親說「ね、サルみたいでしょ」(ne, sa ru mi ta i de shioy) 雖然反覆說「生まれたばかりのときは、みんなうそなんですよね」(u ma re ta ba ka ri no to ki, min na u so na n de su yo ne)，但從這裡直接地說出語言是被糾正的。

但是嬰兒是，存在那個東西不只是心，而是小小且可愛的東西吧。

「紅葉みたいと形容されるけれど、ホント、小ちゃくてかわいい手……」
(koyo mi ta i to kei you sa re ru ke re do.hon to, ti i ti ya ku te ka wa i i te) 如果看向身體各部分，可愛的部分很多都能被看到。

「おっぱいを探しているのかしら、お口をむにゅむにゅして、かわいい！」
(o po i wo sa ga shi te i ru no ka shi ra, o ku ti wo mu niyu mu niyu shi te, ka wa i i !) 就連那動作，也很可愛。打哈欠啦，伸懶腰啦。如果看到那樣地表情，讚美的語言是無限地說出來。

出生之後兩週左右，臉也漸漸地弄出表情，也能發現像父母親的地方。

「パッチリしたおめで、ママそっくり！きっと美人になるわね～」(pa ti ri si ta o me me de, ma ma so ku ri! ki to bi jin ni na ru wa ne!)

「鼻筋が通っていて高いところは、パパ似ね！」(ha na su ji ga to o te i ta ka i to ko ro ha, pa pa ni ne!)

對父母說「似ている」的表現也是讚美的語言。應該沒有不開心的。如果摻雜敬語，對於說話的對象，「～ている」(~ta i ru)、「～だ」(~da) 的尊敬語，使用「～でいらっしゃる」(~de i ra shi ya ru)。

「お父様に似て、凛々しいお顔立ちをしていらっしゃる」(o to u sa ma ni ni te, ri ri shi i o ka o ta ti wo shi te i ra shi ya su)

「お母様に似て目もとがはっきり。とても美人でいらっしゃいますね」(o ka sa ma ni ni te me mo to ga ha ki ri. to te mo bi jin de i ra shi ya i ma su ne)。

小孩(嬰兒)的稱呼，對方是前輩、晚輩都是共通的。小孩年齡不管是小、正在成長，如果是這個說法是 ok 的。

「お子さん(様)」(o ko san (sa ma)) 如果清楚地知道性別的狀態，女孩是「お嬢さん(様)」(o jiyou san(sa ma))，男孩是「お坊ちゃん(お坊ちゃん)」(o bo ti yaen(o bo ti ya ma))。

對話的對象比自己一直都上級，在最大限度除去敬意的對方的狀態使用「ご息子」(go shi so ko)「ご令嬢」(go re i ji yo) 以用法都是正確的答案。

◆ 「ご参加くださった」(go sanku ku da sa ta) 不能成為敬語

在宴會、運動會、專題講習班和公司創立紀念日的典禮等等聚集的人的場所，參加者是客人。主辦人這一方面有必要抱持敬意應對。主辦者的問候經常使用，稱作「ご参加」(go san ka)「ご参列」(go san re tsu)「ご参集」(go san shiyu) 的語言。

「ご参加くださったみなさまには感謝でいっぱいの思いでございます」
(go san ka ku da sa ta mi na sa ma ni ha kan shiya de i pai no o mo i de go za i ma su)

「本日はこのように大勢の方々にご参集いただきまして、ありがとうございます」
(hon ji tsu ha ko no yo ni o ze i no kata gata ni go san shi yu i ta da ki ma shi te, a ri ga to u go za i ma su)

參加者自由地聊天的宴會和不同行業交流的活動等等。什麼抵抗也沒有阻擋的說法。但是，對於專題講習班的講師和典禮的外賓等等，這個說法也不能說充分地除去敬意吧！

「本日は三人の講師の方にご参集いただきまして～」(hon ji tsu ha san nin no kou shi no hou ni go san shi yu i ta da ki ma shi te~)

「本日の式典にはご多忙の中を、〇〇先生が参加くださいますて～」
(hon ji tsu no shi ki ten ni ha go ta bou no naka wo, 〇〇sen se ga san ka ku da sai ma shi te~)

ご参集 (go san shiyu) 的表現是，有明確聚集沒有上下關係像相同立場的人的區別。因為研討會、演講會的講師和聽眾是在同一線的立場，所以ご参集 (go san shiyu) 直覺上不能是敬語。

同樣地「ご参加」(go san ka) 對賓等級的人是失禮的。特意安排時間趕到的〇〇老師也是有點失禮，好像稍微變成有點生氣。

「講師の方にご臨席いただきまして～」(kou shi no hou ni go ren se ki i ta da ki ma shi te~)

「〇〇先生がご来臨くださいますて～(ご来臨を賜りまして)(〇〇sen se ga go ra i rin ku da sai ma shi te~ (go ra i rin wo ta ma wa ri ma shi te~)」

如果要表達充分的敬意應該是這種說法吧！「参加」(san ka)「参列」(san re tsu)「参集」(san shiyu) 的「参」是稱作「参る」(ma i ru)，有謙讓的意思。如果考慮那個基準點，嚴密來說，在尊敬人的時候沒有使用的表現。可是現實的是因為加上「ご」(go) 作為敬語使用者，如果使用辨別場面和對象就沒有問題。但是最合適應該使用「ご臨席」(go ren se ki)、「ご来臨」(go ra i rin)。這是決定使用敬語的人水準的依據，請要有這個概念。雖然多餘，但是像聯誼會等比較輕鬆的聚會，說「お集まりのみなさん」(o tsu

ma ri no mi na san)、「お集いのみなさん」(o tsu do i no mi na san) 有較直率的感覺。

◆ 有點難以使用「粗」字的用法

在做任何事情都謹慎的日本人的感覺讓人是”美好的”。確實，雖然看是誇耀和得意的言行，感覺不是很好，但是謹慎處理的拿捏是必要的。對對方說「何もそこまで言わなくても……」(na ni mo so ko ma de i wa na ku te mo.....) 讓人感到相反的效果。在謹慎表示某些事情時使用的是「粗」(so) 的語言。在紀念日和集會給集合的人們有紀念的東西。這時候，說這樣的說法「粗品でございますが、本日の記念にお持ち帰りください」(so hin de go za i ma su ga, hon ji tsu no ki nen ni o mo ti ka e ri ku da sa i)。另外，要訪問對方所攜帶的物品，也大概以「粗品」(so hin) 親手交給對方。送人的物品以”粗糙的東西”表示謙讓的說法。

但是為了紀念而考慮選擇的物品和考慮對方攜帶的物品稱呼「粗品」(so hin) 是適合的嗎？得到物品這方在那裡有高雅的感覺嗎？

表現更率直將心意包含在物品裡吧！

「記念の品を用意させていただきました。お帰りにお持ちください」(ki nen no hin wo you i sa se te i ta da ki ma shi ta. o ka e ri ni o mo ti ku da sa i) 這樣的表現一直是自然的得到物品，這樣方也能接受心意。即使款待吃喝的場面也會使用「粗」(so)。為客人準備料理、酒的時候等等……

說「粗酒、粗餐でございますが、召し上がっていただければ……」(so shi yu, so san de go za i ma su ga, me shi a ga te i te de ke re ba.....) 在自家招待客人，款待親手做的料理の場合，將酒、料理和粗略的食物說成這樣的說法或許也可以，但是專業料理人和廚師長的施展本領料理的宴會「粗酒」(so shi yu)、「粗餐」(so san) 不認為是適當的表現。香檳和名牌酒對於情不自盡讚美「旨い！」(u ma i!)、「粗酒」(so shi yu) 怎樣也不協調。

第一、聽到「そしゅ」(so shi yu) 和「そさん」(so san) 的語言，能馬上理解那個意思的人有多少呢？如果不是在某些年代以上，或許實際完全不明白意思，因此，表現出來的謙讓的心情，可能就沒辦法傳達。盡可能說「ささやかですが、お食事を用意いたしました〜」(sa sa ya ka de su ga, o shi yu ku ji wo yo i i ta ma shi ta~) 是適度的吧！那個時代，「粗」(so) 的使用地方好像漸漸減少。

◆ 「お加減はいかがですか？」(o kagen ha i ka ga de su ka) 有時候是失禮的

探病最重要的是要事先知道探望人的病狀。因為那樣灌上的語言、應對當

然會變成錯誤的。「お加減はいかがですか？」(o kagen ha i ka ga de su ka)，雖然能說探望的慣用句，但是不準備而使用，反而讓病人擔心。即使病狀不好，但如果這樣問病人，不會這樣回答嗎？「なんとか、頑張っているよ」(nan to ka, gan ba re te i ru yo)，在氣色不好的病人面前，可能講不出以下的話吧！

要見病人本人之前，要向家人打聽病狀判斷是否好好地使用慣用句。這是對病人的關懷。

當然，如果病狀恢復的狀況露一手慣用句。假如能開朗的回說「順調に回復していると、医師も太鼓判を押してくれたよ」(jin ti yo ni ka i fu ku shi te i ru to, i shi mo ta i ko ban wo o shi te ku re ta yo)。首要的是，不要把病人的心情引進不好的話「おつらないでしょう」(o tsu ra na i de shi yo)、「たいへんですね」(ta i hen de su ne) 或是「少しおやせになりましたか」(su ko shi o ya se ni na ra re ma shi ta ka) 的表現也不要講出來。想要用不要講出來的語言也有。「仕事は万事順調ですから、どうぞご安心ください」(shi go to ha ban ji de su ka ra, do zo go a n shi n ku da sa i)。探望上司的部下的一句話是那句。聽到的上司是抱持怎樣的看法呢？比起安心說「オレがいなくても、すべて順調なんだな……」(o re ga i na ku te mo, su be te ji yu n ti yo na n da na.....)，反而沒有焦慮的感覺吧！「仕事に復帰される日を、職場のみなでお待ちしています」(shi go to ni fu ki sa re ru hi wo, shi ku ba no min na de o ma ti shi te i ma su)，這個狀況也同樣，想要設定前面的狀況當作語言，即使在哪種場合，對本人追根究底的問病狀，打聽出院的日子也不行。「氣長に」(ki na ga ni)、「のんびり」(no n bi ri) 的表現也是忌諱的。如果抱持著”只考慮慢慢的醫治病”的心情的話，「十分にご養生ください」(ji yu bu n ni go yo ji yo ku da sa i) 是忌諱的。然後在最後用那個語言作總結「お疲れになるといけませんから、今日はこれで失礼いたします」(o tsu ka re ni na ru to i ke na se n ka ra, ki yo ha ko re de shi tsu re i i ta shi ma su)。

◆ 探病時送慰問品不可以說「つまらないものですが」(tu ma ra nai mo no de su ga) 不值錢的東西

帶去探病的物品時要注意的是，探病人的病狀。因為生病不得已有吃飯的限制，所以探望物品的選擇最優先的課題是確認病情。

以前，佔探病物品的前幾名，一直以來是水果和花束。雖然那不是現在最大的變化，但如果是花束不需要花瓶來整頓的花籃，把水果放入大藍子裡是不少，逐漸感覺有不拘泥作為探病物品的形狀。

儘管在那樣在拿出探病物品的時候添加的語言”有一定的格式”。「ご気分のよろしいときにでも、どうぞ召し上がってください」(果物)(go ki bu n no yo ro shi i to ki ni de mo, do zo me shi a ga te ku da sa i)

「気晴らし(気産じ)になればと思ひまして、お持ちしました」(花束)(ki ba ra shi(ki san ji)ni na re ba to o mo i ma shi te, o mo ti shi ma shi ta)

但是，這個一定的格式也有不能使用的探望品。最近贈送現金和商品券也增多，或許與其在各方面繳費多的住院生活、倒不如能喜悅的收下探望品。這個場合也許不能使用「ご気分」(go ki bu n)、「気晴らし」(ki ba ra shi)，所以「心ばかりのお見舞いでございます」(ko ko ro ba ka ri no o mi ma i de go za i ma su)是適當的。當然，並非對本人而是親手交給家屬。

除了選擇那樣的探望品之後，怎樣說才好說呢？對於喜歡看書的人的書；對於非常喜歡遊戲的人新的軟體這樣的狀態，選擇最能消遣的東西。因為是充滿心意的探望，所以這個狀況也適合用「気晴らしになれば」(ki ba ra shi ni na re ba)吧！

「つまらないものですが」(tu ma ra nai mo no de su ga)，日本從很久的時候就是很重視禮且有謙遜心的習慣。對於贈送東西的時候，雖然用這個語言表示謙遜的意思，但是探病的目的是清楚明確的，所以這個說法是不適合的。

另外，對於探望品也有禁忌。讓人有死、有苦的印象的化克蘭、四支、九支、十三支的花朵、百合等等的強烈的花香、牡丹等等的大的花瓣、容易掉落花朵的花、有血的形象的紅玫瑰、讓人聯想到葬儀的菊花、附有根的盆栽的花是從探望品的一覽表拿掉吧！

◆ 在「おめでとうございます」(o me de tou go zai ma su) 加上「今日」是不足的

在元服、婚禮、葬式、祖先的祭禮，使用以上那些語言必需小心。例如，在結婚典禮的宣佈會場「おめでとう」(o me de tou)的語言到處交際。「今日はおめでとうございます」(ki yo ha o me de tou go zai ma su)這是正統的問候吧！這個說法當然沒問題。如果是朋友說「○子、今日はおめでとう！」(○ko, ki yo ha o me de tou)「けっこう緊張してるんじゃない。今日はガンバレよ！おめでとう」(ke ko kin ti yo shi te ru n ji ya na i . ki yo ha ga n ba re yo! o me de tou)等等，直率傳達祝賀的心情是充足的。

但是，狀況是宣佈宴會場。對於雙親及親戚在語言上表示敬意的寒喧心意，這是一般的禮儀。更新過的句子在這樣的時候才有意義。「今日」(ki yo)

因為是日常使用的表現，所以更新過的說法是不可以說的。「本日はおめでとうございます」(ho n ji tsu ha o me de tou go zai ma su)，只要「今日」(ki yo) 換成「本日」(ho n ji tsu)，變成相當更新過的印象。如果縮短「まことに」(ma ko do ni) 的語言，變的更禮貌。這麼說”更新過的語言”其它的也有很多。「今日」(ki yo) 換成「本日」(ho n ji tsu)、「きのう(昨日)」(ki no(sa ku ji tsu)) 變成「さくじつ」(sa ku ji tsu)、「今度」(ko n do) 變成「このたび」(ko no ta bi)、「前に」(ma e ni) 變成「以前に」(i ze n ni) 的狀況。

「このたびは、まことにおめでとうございます」(ko no ta bi ha, ma ko to ni o me de tou go zai ma su)

「以前、一度ごあいさつをさせていただきました〇〇と申します」(i ze n , i ti do go a i sa tsu wo sa se te i te da ki ma shi ta 〇〇 to mo shi ma su)

「先日はきちんとしたごあいさつもできずに失礼いたしました……」
(se n ji tsu ha ki ti n to shi ta go a i sa tsu mo de ki zu ni shi tsu re i i ta shi ma shi ta.....)

更新過的語言是正式的，不是只有在特別的場合出現的措詞。在商業上盡量正常的使用，在日常生活也頻繁使用。因不知道而不會感覺羞恥的一些話，千萬要好好地牢記。

「後(あと)で」→→「のちほど」

「もうすぐ」→→「まもなく」

「すぐ」→→「ただいま」

「少ない」→「些少」

「明日(あした)」→→「みょうにち」

「一昨日(おととい)」→→「いっさくじつ」……。

◆ 必須對親屬使用的句子

在婚禮宣佈宴或許有對新郎、新娘問候的場面。「お祝いの言葉」和「招待に対する感謝の言葉」，那時候的問候是不可以缺少的要素。

「本日はおめでとうございます。お招きいただきありがとうございます」(ho n ji tsu ha o me de tou go zai ma su. o ma ne ki i ta da ki a ri ga to go za i ma su)，這個雖然是基本的形式，但是第一次面到父母親的時候，已經想要加上一句話。「本日はおめでとうございます。〇〇君(新郎)とは大学で同じゼミにいましたxxでございます。お招きにあずかりましてありがとうございます」(ho n ji tsu ha o me de tou go zai ma su. 〇〇ku n (shi n ro u) to ha dai ga ku de o na ji ze mi ni o ri ma shi

ta xxde go za i ma su. o ma ne ki ni a ri ga to go za i ma su) 和新郎的關係一邊簡單扼要的說明，一邊介紹自己。不只有祝賀和感謝的表現，自己一告知在怎樣的立場該不該出席宣佈宴，就變成在無拘束的氣氛。如果被拜託演講和餘興節目，也預先碰觸那件事就好了吧！

「○○君とは会社で同期のxxと申します。のちほどスピーチをさせていただきます（お祝いの歌を歌わせていただきます）」(○○ku n to ha ka u shu ya de to ki noxx to mo shi ma su.no ti ho do su pi ti wo sa se te i ta da ki ma su(o i wa i no u ta wo u ta wa se te i ta da ki ma su)) 父母親因為和眾多的出席者相互致意，所以冗長的談話是嚴禁的。

◆ 應該使用「僭越」(sen e tsu) 的人與不能使用的人

聽說最近的結婚宴有逐漸增加的趨勢，呈現各種獨出心裁的東西。反映了討厭「定番」(te ba n) 的年輕人氣質吧！即使那樣有不能拿掉的節目。根據新郎、新娘兩手一起拿的蛋糕刀、來賓・朋友代表等等的祝詞、乾杯……。這是現在風習獨特的宣佈典禮，一定會排入。

於是，在宣佈宴經常聽到「僭越」(sen e tsu) 的語言。「身分や権限を越えて、さしでがましいことをする」(mi bu n ya ke n ge n wo ko e te, sa shi de ga ma shi te i ko to wo su ru)，這個意思的語言是相當地常使用。

「僭越ですが、ひとことお祝いの言葉を述べさせていただきます」(sen e tsu de su ga, hi to ko to o i wa i no ko to ba wo no be sa se te i ta da ki ma su)

「僭越ですが、ご指名ですので乾杯の発声をさせていただきます」(sen e tsu de su ga, go shi me de su no de ka n pa i no ko sei wo sa se te i ta da ki ma su)

這樣的說法，像祝詞和拳杯祝酒的人的開場白。自己不是擔任重則大任的人……。雖然謙遜的姿勢完全是日本人喜好的，但是「僭越ですが」(sen e tsu de su ga) 有點疑問。一看字典正確的應該是「僭越ながら」(sen e tsu na ga ra)。

雖然聽到「僭越ですが」(sen e tsu de su ga) 或許不太調和，但是特意的隆重的位子，所以想要標準的敬語。

當然，「僭越」(sen e tsu) 是在謙讓自己的行為的狀況使用。但是，弄錯使用方法的事情也能看到。

「ご僭越ながら、新婦の上司である（いらっしゃいます）○○様からご祝辞を頂戴したいと存じます」(go sen e tsu na ga ra, shi n pu no ji yo shi de a re ru (i ra shi ya i ma su) ○○ sa ma ka ra go shi yu ku

ji ti yo da i shi ta i to zon ji ma su)

祝詞介紹來賓的司儀。完全弄錯「僭越」(sen e tsu) 的意思。在介紹人的時候的開場白不能用「僭越」(sen e tsu)。這是那個人致祝詞說的「さしでがましい」(sa shi de ga ma shi i)，非常失禮。另外「ご僭越」(go sen e tsu) 如果加上「ご」(go) 是不適合的。「本日はお祝いの電報を多数頂戴しております。僭越ながら、代読させていただきます」(ho n ji tsu ha o i wa i no de n po wo ta su ti yo da i shi te o ri ma su. sen e tsu na ga ra, da i do ku sa se te i ta da ki ma su)，司儀使用「僭越」(sen e tsu) 的這樣的狀況。作為把宴會隔開的立場，使用的地方好好的辨別吧！

◆ 往往不注意說的”詞句”

在可喜可賀的地方必須謹慎的表現，不管是誰都知道的。當日也有在宣佈宴面臨聽到說「これとこれは禁句だな」(ko re to ko re ha ki n ku da na) 的人。但是，必須注意的是，不只有這樣的語言。

在宣佈宴和好久不見的熟人見面的也很多。於是，不能這樣的問候嗎？「ご無沙汰しています。こんなときでもない、なかなかお会いできなくて……」(go bu sa shi te i ma su. ko n na to ki de mo na i to, na ka na ka o a i de ki na ku te) 對於兩家有關係的人說「こんなとき」(ko n na to ki) 的說法有怎樣的影響嗎？對非常喜悅的心情不想被澆冷水的感覺吧！即使沒有惡意，這個表現是避諱句。

「ご無沙汰しています。このような華やかな席でお会いできてうれしくと思います。」(go bu sa shi te i ma su. ko no yo na ha na ya ka na se ki de o a i de ki te u re shi ku to o mo i ma su)

「お久しぶりです。このような慶びの日にお顔を拝見できて～」(o hi sa shi bu ri de su. ko no yo na yo ro ko bi no hi ni o ka o wo ha ke n de ki te~)

應該用這兩句說法。在人生耀眼的舞台，不注意是不被允許的。對正是無心無意的語言，給予注意吧！

◆ 試著用訃聞的對應使用敬語

收到訃聞的時候，應該怎樣的應對呢？也有心情是驚慌失措，以至於沒有好好地對答嗎？

「えっ、本当ですか？それはとんだとこで……びっくりしました」(e, ko n to u de su ka? so re ha to n da to ko debi ku ri shi ma shi ta) 這真是語無倫次。但是，對方在悲傷中應該延展心情。必須沒有失禮的應對。

「心からお悔やみと申し上げます。わざわざお知らせいただきまして、恐れ入ります」(ko ko ro ka ra o ku ya mi to mo shi a ge ma su. wa za wa za o shi ra se i ta da ki ma shi te, o so re i re ma su) 不管突然的死亡通知，用深呼吸、用平靜的聲音心平靜氣應對吧！「恐れ入ります」(o so re i re ma su) 的部分，雖然經常說「ありがとうございます」，當然在這種狀況不使用。如果被通知訃聞和葬禮的日程的話，加上「ご葬儀には必ず伺わせていただきます」(go so ki ni ha ka na ra zu u ka ga wa se te i te de ki ma su)。雖然不必說，但是聽到死因和臨終的樣子是不允許的。

◆ 因弔唁想躲避的表現

到參列葬禮說弔唁的話時，對沮喪的遺屬講些慰問的語言是人情。特別是，亡故的人長期的躺在病床上，接受別人的照顧，更加知道這之間的情況吧！

「長い間の介護、お疲れでしたでしょう」(na ka i a i da no kai go, o tsu ka re de shi ta de shi yo)

「看病のお疲れはありませんか？」(ka n bi yo no o tsu ka re ha a ri ma se n ka?)

作為慰問對方的敬語。雖然沒有打算加上詞句，但是對剛已故的人的家屬作為表現如何呢？被慰問反而想起來接受照顧和看病的日子，「もっと心を込めて介護してあげればよかった」(mo to ko ko ro wo ko me te ka i go shi te a ge re ba yo ka ta)、「十分に看病してあげただろうか」(ji yu bu n ni ka n bi yo shi te a ge ta da ro ka)，不認為在某處變成責備自己的心情嗎？

記住在弔唁の場合，不要直接談到照顧和看護的語言，這是為家屬著想。

「ずっとご回復を願っておりましたのに、残念でなりません」(zu to go ka i fu ku wo ne ga te o ri ma shi ta no ni, za n ne n de na ri ma se n) 在長時間和病魔奮鬥的最後哀悼死亡的心情，用這種說法傳達吧！

◆ 「大往生」(dai o jiyo) 對於弔唁是不可使用的

對失去重要的人的家屬說的語言，一定選擇給予濃厚的精神。雖然努力進入哀悼的心情，但因為家屬的心情更讓人消沉。對於人生死亡，雖然沒有輕重，正值壯年年代的死亡和平均壽命之後的死亡，感覺是不一樣。有像「大往生」(dai o jiyo)、「天寿」(te n ji yu) 的表現，對於後者把整個生涯活完根本也不感慨。那麼，在高齡者的葬禮，這樣的說法相當的適合吧！

「大往生でございましたね」(dai o jiyo de go za i ma shi ta ne)

「天寿をまっとうされて……」(te n ji yu wo ma to sa re te.....)

在添加弔唁的語言，雖然好像提到，但是是失禮的。「大往生」(dai o jiyo)、「天寿」(te n ji yu)，家屬這方使用像「(悲しみはありますが)大往生でしたから……」(ka na shi mi ha a ri ma su ga) dai o jiyo de shi ta ka ra.....」、「天寿まっとうの死でございました」(te n ji yu ma to no shi de go za o ma shi ta) 等等這樣的語言。表示哀悼的這方不能使用。因為好像被誤解的事很多，所以一定要抓住這個重點。

◆ 在日後，弔唁時的敬語

喪事沒有預先通知就拜訪。即使在照顧過我的人 and 親密的人死亡の場合，在出差中、時間不方便，有不管怎樣都沒有辦法參加葬禮的事。在那樣的情況後幾天，在去弔唁。

但是，在辦葬禮後的家庭沒多久，因瑣事忙碌。到底優先讓對方的時間方便在決定拜訪的日期和時間。「お悔やみに伺いたいのですが、ご都合はいかがですか？」(o ku ya mi ni u ka ga i ta i no de su ga, go tsu go ha i ka ga de su ka?) 敬語雖然正確的使用，但是語言不足的印象是不能抹去的。「時間の都合がつかず、お悔やみが遅れまして申し訳ありません。お参りさせていただきたいのですが、ご都合はいかがでしょう？」

(ji ka n no tsu go ga tsu ka zu, o ku ya mi ga o ku re ma shi te mo shi wa ke a ri ma se n .o ma i ri sa se te i ta da ki ta i no de su ga, go tsu go ha i ka ga de shi yo ka?)

「ご葬儀に伺うべきところを大変失礼いたしました。お悔やみに伺いたいと存じますが、ご都合をお聞かせいただけますか？」(go so ki ni u ka ga u be ki to ko ro wo ta i he n shi tsu re i i ta shi ma shi ta. o ku ya mi ni u ka ga i ta i to zo n ji ma su ga, go tsu go wo o ki ka se i ta da ke ma su ka?) 如果是這樣的說法的話，非常抱歉。

◆ 在弔唁死者的法事的席位上允許意外的一句話

在告別式後，舉行的頭七的法事之後，四十九天的服喪期滿的法事、一週期法事對其它家屬也很少有招待死亡的人和親密的朋友。如果被招待這樣的座位，首先發生的語言。「本日はお招きいただきまして、ありがとうございます」(ho n ji tsu ha o ma ne ki i ta da ki ma shi te, a ri ga to go za i ma su)，在法事的位子「ありがとう」(a ri ga to) 認為完全地不相稱，但是在這個場合感謝的語言是「招待」(shi yo ta i)、「案内」(a n na i)，說起來法事是為了祈禱死者的冥福、勸慰靈魂。目的是和恢復悲傷的心情而冷靜的家屬一起上供死者。被邀請到會場的感謝話「ありがとう」(a ri ga to)。因此，被招待感謝的語言是接下來的「ご一緒にご供養させていた

だきます」(go i shi yo ni go ki yo yo u sa se te i ta ga ki ma su)
的措詞是適當的。「お元気になられましたか？」(o ge n ki ni na ra re ma
shi ta ka?) 等等的，講些安慰家屬的一些話吧！

第四章 結論

敬語的使用是生活上不可或缺的，日本人對於說話的禮節相當的重視而謹慎。在敬語方面，對於長輩、平輩、晚輩有多方面不同的說法。說話是一門學問，我們有學習過許多敬語的用法，但是許多敬語的用法常常使用錯誤，這次藉由翻譯這本本鄉陽二「頭がいい人の敬語の使い方」此書，讓我們更深入了解敬語的用法。

這次的專題，是第一次翻譯整本書，雖然有許多沒看過的文法和單字，但是藉由找字典或詢問老師下完成了，這也是一個學習的好機會。這次專題的製作讓我們更了解敬語的用法也學習到課堂上所學習不到的知識。

参考文献

本郷陽二/著 「頭がいい人の敬語の使い方」日本文芸社 2006 年 11 月

工作分配表

範圍	負責人員
第一節： 基本常識的錯誤敬語(P14~46)	鄭立法 (P14~46)
第二節： 在商業場合不可欠缺的敬語 (P48~100)	鄭立法 (P48~82) 謝月珠 (P83~100)
第三節： 具有好感的電話敬語(P101~140)	謝月珠 (P102~135) 許雅涵 (P138~140)
第四節： 給予好印象的日常敬語(P141~197)	許雅涵 (P141~197)

版面製作	姓名
目次整理	許雅涵、鄭立法、謝月珠
資料搜尋	許雅涵、鄭立法、謝月珠
資料彙整	許雅涵、鄭立法、謝月珠
總校對	許雅涵、鄭立法、謝月珠