

手紙やメールは 敬語に心を加えて

4月、新入社員を迎えたり、異動などで新たな体制で臨む時期ですが、上司・先輩の皆さまはマナーや言葉遣いの良きお手本として、振舞うよう心掛けておられると思います。

「敬語」について改めて再確認をしていただきたいと思います。

(1) 敬語の種類

敬語には、尊敬語・謙譲語・丁寧語・美化語の4種類があります。

尊敬語は、相手の動作・状態を高め、目上の人への敬意や尊敬を表すものです。

例) ~される ご覧になる

謙譲語は、自分又は自分に属するものの動作・状態に関してへりくだって表現することで、相対的に相手を立てる表現です。主語が自分の場合に使います。

例) いただく 拝見する

丁寧語は、聞き手を敬って話し振りを丁寧にする表現です。

例) ~です ~ます

美化語は、「お」「ご」を使って上品にする表現です。ただし、カタカナの言葉や外来語にはつけない方が自然です。例えば、「コーヒー」「ケーキ」など。

例) お身体 ご返事 お料理 お酒

以下に、尊敬語、謙譲語の事例をあげておきますので参考にしてください。

普通語	尊敬語	謙譲語
食べる	召し上がる	いただく
あげる	差し上げる	頂戴する・頂く
見る	ご覧になる	拝見する
行く	いらっしゃる	参る・伺う
する	なさる・される	いたす
聞く	お耳に入れる	伺う・承る
もらう	お受けになる	いただく
寝る	おやすみになる	やすむ
いる	いらっしゃる	おる
思う	お考えになる	存ずる
言う	おっしゃる	申す
	いらしゃる	申し上げる
	いらしゃる	参る・伺う
	おいでになる	存じ上げる
	ご存知	

(2) 間違った敬語の使い方について、正しい表現を紹介します。

❖ 尊敬語と謙譲語の違い

(誤)「受付で伺ってください」

⇒ (正)「受付でお尋ねください」

(誤)「書類を拝見されましたでしょうか？」

⇒ (正)「書類をご覧になりましたでしょうか？」

(誤)「こちらをお持ちしてください」

⇒ (正)「こちらをお持ちになってください」

❖ 二重敬語

(誤)「今おっしゃられましたことは…」

⇒ (正)「今おっしゃったことは…」

(誤)「何時ごろ見えられますか？」

(正)「何時ごろお越しになりますか？」

(誤)「こちらにご記入されてください」

⇒ (正)「こちらにご記入ください」

⇒ (正)「こちらに記入していただけますか」

❖ 不適切な敬語

お客様に対して

(誤)「田中様でございますか？」

⇒ (正)「田中様でいらっしゃいますか？」

お客様に対して

(誤)「オッケーです」

⇒ (正)「これで結構です」

上司の指示に対して

(誤)「了解しました」

⇒ (正)「承知しました」

上司・先輩に対して

(誤)「ご苦労様でした」

⇒ (正)「お疲れ様でした」

より丁寧にする場合は、「お疲れ様でございました」



いかがでしょうか。敬語を使わなければという思いから、間違った表現をしてしまうこともありますので、注意しましょう。

先日、ある有料老人ホーム様で、新卒社員で入社されこの4月で5年目になるという方(26歳)とお話した際に、お聞きしたことを紹介します。「1年前に入居相談担当になり大分慣れてきましたが、今自分のスキルアップとして意識していることの一つは、見学の御礼状等をお出しする際に、ネット上の手紙の書き方などに掲載されている文章をそのまま使うのではなく、きちんところちらの気持ちが伝わるように表現できているか、失礼な言葉づかいになっていないか、一文が長すぎて読みづらい文章になっていないかなどを考えながら、書くようにしています。お手紙はパソコンで打つのではなく、便箋に手書きで書いています。」と。

この方にお会いした後に、御礼のメールをお送りしましたら、丁寧な返信メールを頂きましたが、その文章も本当に気持ちのこもった内容で、ご自分の言葉で書いていらっしゃるなと感じ、おっしゃったことを実践しておられることが伝わってきました。

今回紹介しました敬語を正しく使うことに加え、相手の方の状況などを踏まえて、こちらの気持ちが伝わるような心のこもった手紙やメールをお送りすると、相手の方の心に響くものです。

仕事上のメールでも、つい簡単な定型的な文章で終わってしまうことが多いですが、本当にこの仕事を取りたい、この方に買ってほしい、入居してほしいと願う時には、気持ちを込めて書いてみましょう。

