

ビジネス社会における敬語指導の要点

Key Points of Teaching Honorifics in Business Society



公益財団法人日本漢字能力検定協会 現代語研究室長

佐竹 秀雄

国立国語研究所室長、武庫川女子大学言語文化研究所長（同文学部教授）を経て現職。武庫川女子大学名誉教授、日本広報協会広報アドバイザー。編著書に『デイリーコンサイス国語辞典』『サタケさんの日本語教室』『文章を書く技術』など。

✉ shinjin.sat@gmail.com

☎ 0798-68-4531

1 本稿の目的

筆者は、前年度の本誌に「ビジネス社会における敬語意識の問題点」と題する一文を著した。そこで、インターネット上で、誤りやすいビジネス敬語について指南するウェブサイトを取り上げ、そこでの指導内容の問題点を論じた。敬語の指南サイトの多くは、「敬語の本質が理解できていない。正誤にとらわれるばかりで、敬意のレベルに関する認識が弱い。敬語の種類と形式に対する知識も不足している」ことを明らかにした。つまり、敬語の基礎が不完全だという結論に至ったのである。

そこで、問題点を解決するために、「敬語の敬意のレベルに対する意識を改めること」を提唱した。しかし、それは観念的すぎたためか、実際には役立つなかったようである。敬語指南サイトの誤りもほとんど放置されたままである。その反省を踏まえて、本年度は、もう少し踏み込んだ提言をしたいと考えた。

敬語の基礎のうち、ビジネスにおいて、正確には、不完全な敬語指南サイトで問題にされる場面において、応用が可能な敬語の基本となる知識と考え方を述べる。それによって、現実の企業において敬語指導を行う際に役立ててもらいたいからである。

2 前年度の結論

前年度に行った「ビジネス敬語の指南サイト」の調査結果のまとめを掲げると、次のようになる。

(1) 敬語とされる領域の認識があいまいである。

(2) 二重敬語に対して過度に反応する。

(3) 「お」を尊敬語とみなす意識が強い。

(4) 謙譲語に対する正確な知識が不足している。

これらのうち、(1)は敬語以外の問題、例えば、ビジネスマナーに近いことがらをも、敬語の正誤として扱っていることである。例を挙げれば、「すみません」はよくなくて、「申し訳ございません」や「恐れ入ります」を使えというものがある。あるいは「参考になりました」は失礼で、「勉強になりました」と言えというものもある。これらは、敬語体系内での敬語そのものの使い方（以下、敬語システムと呼ぶ）にかかわるミスではなく、相手や場面に配慮した表現選択での問題と言うべきものである。

もちろん、これらもビジネスの際に必要な知識であることは否定しない。しかし、それを敬語システム内の表現と同じ枠で論じることは勧められない。敬語システム内の問題は敬語システムを理解すれば応用が利く。しかし、相手や場面への配慮した個別の表現は、まさに個別の知識問題であり、個々に覚えるしかない。それゆえ、敬語とは別枠で扱うべきなのである。

(2) に関しての問題点は、ほとんどのサイトで二重敬語を誤りと認識していた事実が認められたことである。二重敬語は、適切ではない形式ではあるが、誤りとはされていない。文化審議会答申『敬語の指針』でも誤りとしていないし、さらに、「お召し上がりになる」や「お伺いする」は、すでに定着しているものとして使用を是認している。二重敬語を誤りとするのは行き過ぎだが、二重敬語を避けようとする自体は悪いことではないので、(2)の罪はそれほど大きくはないとも言えよう。

(3) と (4) は、前年度に調査した 15 種のサイトの比較的多くで、共通して見られたことである。(3) は接頭辞「お」の機能を正しく理解せず、尊敬語と思い込んでいるミスである。このことは、同類の接頭辞「ご」についても当然同じことが言える。(4) は謙譲語に関する知識や用法に誤りが多かったことを指す。(3) (4) はいずれも、敬語システムを理解する上で致命的な誤解である。

そこで、以下では、(3) と (4) の問題、つまり、接頭辞「お(ご)」と謙譲語の問題を取り上げ、誤った認識のあり方を分析し、敬語指導に必要な留意点を述べる。

3 接頭辞「お(ご)」に関するミス

「お(ご)」に関するミスを整理してみよう。まず、敬語指南サイトで見られた、問題のある実例を示す。ほとんどのウェブサイトでは、まず、問題があるとされる表現を見出しとして示し、それについて解説するというスタイルをとっていた。ここでも、それに則って、例の番号の後に問題のある表現を見出しを立てて、解説を並べるとい形式で示す。なお、例文末尾の「参照サイトX」のXは、本文最後に示す「参照ウェブサイト」の記号と対応させている。

例 1 「お受け取り致しました」

自分が受け取ったということを丁寧に言おうとして頭に「お」を付けたパターンですが、誤りです。「お受け取り」とすると行動する人への敬意を表しますので、自分に対して尊敬語を使ってしまっています。(参照サイト A)

例 2 「お送りさせていただきます」

「送る」に「お」を付けて「お送りする」と尊敬語にし、さらに「させていただきます」をつけるので過剰な敬語になるのです。(参照サイト B)

例 3 「お召し上がり下さい」

「召し上がる」という言葉だけで尊敬語になっていますので、「お」をつけると、二重敬語になってしまいます。(参照サイト C)

例 1 の「お受け取り致しました」は、正しくは「受け取る」という動詞を、「お……いたす」の敬語形式に

当てはめて変形したものである。「受け取り」に「お」が付いたわけではない。また、「お」を付けても尊敬語になるとは限らない。目上の人への「お伝え」「お伺い」や、目上の人からの「お預かり」「お引き受け」は行動する人への敬意を表さず、尊敬語にならない。「お受け取り」も同様である。

例 2 の「お送りさせていただきます」の場合、説明にある「お送りする」は、動詞「送る」を謙譲語の敬語形式「お……する」に変形したものであって、説明にあるような、単に「お」を付けたわけではない。「お送りする」を尊敬語というのは、とんでもない間違いである。

例 3 の「お召し上がりください」も「お……くださる」という尊敬語の敬語形式を無視して「お」が付くと認識している。

これらでは、「お(ご)……いたす」「お(ご)……する」「お(ご)……くださる」など、「お(ご)」を含む敬語形式を無視している、もしくは、その存在を認識していない可能性が考えられる。さらに、「お(ご)」を付けると尊敬語になると思い込んでいることも推測される。

その「お(ご)」を付けることに関して、次のような記述が存在する。

例 4 「お伺いします」

自分が「行く」ことを謙譲語である「伺う」とするのは正しいですが、それに尊敬の意味を持つ「お」を付けているため、誤りです。(参照サイト A)

例 5 「お忙しい時期かと存じますがどうぞお身体にお気をつけてお過ごしください」

さて、ここで問題になっているのは、(中略)「お忙しい」「お身体」「お過ごし」の「お」ですね。たしかに「お」が続きますが、いずれも相手の事柄や動作に関わる語ですので、付けたほうが自然で敬意も込められます。(参照サイト D)

例 6 「お電話は敬語表現として正しいか」

敬語表現には 5 つの分類(尊敬語・謙譲語 I・謙譲語 II・丁寧語・美化語)があり、「お電話」は「美化語」に該当します。(参照サイト E)

例 4 は、例 1 ~ 例 3 と同様、「お……する」の敬語形式の認識がない。「お」を単独のものとして取り出して、「尊敬の意味を持つ」と言明している。



例5では、「お過ごしてください」の「お」について、「お忙しい」「お身体」の「お」と同じものと扱っている。つまり、「お……くださる」の敬語形式を形成する「お」も単独の接頭辞「お」と区別していないということである。

例6では「お電話」を美化語と断言しているが、美化語でない場合もある。詳しくは「6.1 接頭辞「お(ご)」に必要な知識」で述べる。

以上から、「お(ご)」に関して、敬語指南サイトでは、単独で他の語について敬語化するものと認識していることがうかがえる。さらに、多くの敬語指南サイトは、「お(ご)」を常に尊敬語と結びつけている傾向も見え隠れする。

したがって、敬語指導の観点から言えば、

- * 「お(ご)」が敬語において果たす役割に関する正しい知識を与えること。
- * 「お(ご)……になる」「お(ご)……する」などの敬語形式の存在とその使い方を教えること。

の2点が重視されねばならないと言える。

4 謙譲語にかかわるミス

次に謙譲語に関する誤った認識を取り上げる。前章と同様に、敬語指南サイトで見られた実例を示そう。

例7「拝見させていただきました」

「見る」を尊敬語の「拝見する」にし、さらに「させていただく」まで付けると、過剰な敬語になります。「拝見致しました」で十分です。(参照サイトA)

例8「～についてお聞きました」

「～についてお聞きました」は自分を敬う表現になっているので、「～について拝聴しました」が正しい表現です。(参照サイトF)

例9「どうしますか」

丁寧語ですが、目上の人などへの敬語としては「いかがいたしますか」が正しい言い方です。(参照サイトG)

例7では「拝見する」を尊敬語とする初歩的なミスがあるし、例8では「お聞きました」を、自分を敬う表現だとするミスがある。「拝見する」「お……する」が謙譲語であることがわかっていない。

例9は、目上の人に向かって、どうするかと尋ねているシーンで、「どういたしますか」と表現するのがよ

いと述べている。「いたす」は謙譲語であり、目上の人に向かってその行為に使うことはあり得ない。要するに、謙譲語に対する知識不足、認識不足が大きい。

次に挙げる問題のある例は、これまでの示し方とは異なっている。これまでは、見出しとその説明というパターンであったが、次は表形式のものである。

敬語指南サイトの中には、ビジネスシーンで使用されやすい動詞を挙げ、それぞれの尊敬語、謙譲語、丁寧語を一覧表にしているものがある。次にその一部だけを引用する。

例10

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
わかる	おわかりになる、ご理解いただく	かしこまる、承知する	わかりました

(参照サイトE・H・I・J・K・L)

動詞「わかる」についての部分だけを掲げた。問題は尊敬語の欄に「ご理解いただく」という謙譲語が示されていることだ。明らかな誤りであるが、これが6種類のサイトではほぼ同じ形で認められた。

これらのサイトでは、尊敬語、謙譲語、丁寧語はそれぞれどういうときに使うか、また、その動作の行為者はだれかという説明もされていた。例えば、参照サイトKでは、尊敬語について、使用方法は「目上の人を使う。相手を立てるときに使う。」で、行為者は「相手」とある。

この説明を「わかる」に当てはめると、「わかる」という行為をするのは目上の人で、その人を立てるために「おわかりになる」「ご理解いただく」と言うことになる。人によっては、この説明で納得したくなるかもしれない。

しかし、ここには大きな錯覚が潜んでいる。上の場合、行為者と行為を、目上の「相手」と「わかる」として、相手を立てる尊敬語と考えているのだが、本当にそれでいいのだろうか。「おわかりになる」の場合、行為者と行為の関係は、確かに「相手」が「わかる」である。しかし、「ご理解いただく」場合は、「相手」が「わかる」ことではない。「ご理解いただく」とは、「わかる」ではなく「わかってもらう」ことである。したがって、「相手」が「わかってもらう」としたのでは辻褃が合わなくなる。

「理解いただく」は、「私」が「相手」に「わかってもらう」ことである。つまり、相手ではなく私の行為である。相手の行為によって自分が恩恵を受けるシーンで、それ

を自分の視点から述べているのが「ご理解いただく」なのである。尊敬語ではなく謙譲語の欄に書きこまれるべきミスである。

以上、謙譲語に関しては、

＊謙譲語の形式に関する知識が乏しい。特に、「お(ご)……する」「お(ご)……いただく」などの敬語形式に対する認識に不十分さが見られる。

＊尊敬語、謙譲語の定義に誤解の可能性が高い。
という点に根本的な問題点があると思われる。

5 敬語システムの理解のために

接頭辞「お(ご)」と謙譲語に関するミスの原因を探ってきた。「3 接頭辞「お(ご)」に関するミス」と「4 謙譲語にかかわるミス」との結果を合わせて整理すると、次のことが言える。

- ①「お(ご)」が、敬語において果たす役割が正しく理解できていない。
- ②「お(ご)……になる」「お(ご)……する」などの敬語形式に対する知識が不十分である。
- ③尊敬語、謙譲語の説明に不十分さや誤りが認められる。

このうち、最も大きな問題点は③であろう。③は敬語全体のシステムにかかわる基本であり、かつ、重要なことである。それなのに、その点が不十分だったのである。

そこで、敬語指南サイトでの③の不十分さの原因を明確にし、それを改善する指導の要点を解説しよう。

敬語指南サイトでは、敬語の種類について次のような説明がされていた。

◆尊敬語とは動作を行っていたり、その状態の人を高めることで、目上の人への敬意や尊敬をあらわすものです。つまり「相手が〇〇している」というときに使用します。

謙譲語とは自分がへりくだることで相対的に相手を立てる敬語です。そのため「自分が〇〇している」というときに使用します。

丁寧語とは丁寧な言葉を使うことで、聞き手への敬意を表す言葉のこと。語尾に「です」「ます」「ございます」などを付けるのが特徴です。(参照サイトJ)

◆尊敬語：主語が相手の場合に使います。相手の動作・状態など、相手や相手に関わるものごとを直

接立てることによってその人への敬意を表します。

謙譲語：主語が自分や自分の身内の場合は謙譲語を使います。自分(や身内)をへりくだって伝えることで、相対的に相手を立てます。

丁寧語：相手や内容を問わず、丁寧な言葉遣いで相手に敬意を表します。語尾が「～です」「～ます」「～ございます」とするのが特徴です。(参照サイトH)

これらの共通点をまとめると、尊敬語は相手の動作・状態を高めて相手への敬意を表し、謙譲語は自分がへりくだることで相手を高めることである。丁寧語は丁寧な言葉遣いで相手に敬意を表すこととなる。これらは、別に間違っているわけではない。しかし、ここで使われている「相手」「相手を高める」の意味が、読む人に正しく伝わらないのではないかという疑点が残る。

敬語表現で間違いやすく問題になるのは、「ご注文」「お名前」「弊社」のような名詞系のものではなく、動作や行為にかかわるものであろう。そのときの敬語表現には、動作・行為の「主体」、動作・行為の「向かう先」、表現の「受け手(聞き手)」が関係する。

その関係は、図1のように示すことができる。

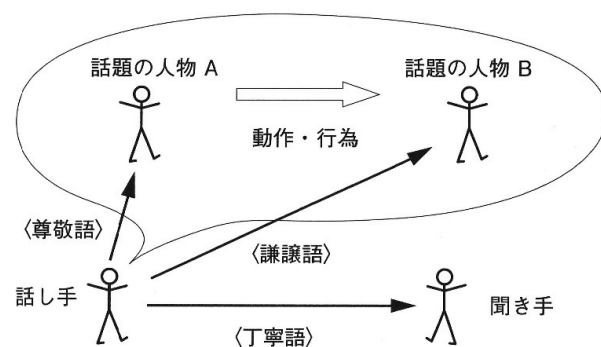


図1 敬語の図式(→は敬意の方向を示している)

図は、話し手が聞き手に向かって話している状況を示している。話している内容(話題)が吹き出しの中である。話題には、人物が登場しない場合もあれば、登場する場合もある。登場する場合、1人のこともあれば複数人のこともある。

例えば、部下が上司に向かって話しているシーンで考えよう。図の話し手が部下、聞き手が上司となる。部下が

「今日はお出かけになりますか」



と言った場合、吹き出しの中に上司が登場し、動作・行為は「出かける」である。「出かける」行為の主体は上司なので、《話題の人物 A》が上司であり、《話題の人物 B》は存在しないと考えてよい。このとき、「お出かけになる」は尊敬語で、《話題の人物 A》に対する敬意を表している。

また、部下が

「後で報告書をお届けします」

と言った場合は、吹き出しの動作・行為は「届ける」で、その主体は部下である。つまり、《話題の人物 A》は部下すなわち話し手自身である。そして、「届ける」行為には届け先が必要で、それにかかわる人物は上司である。この行為・動作にかかわる人物が《話題の人物 B》である。したがって、ここでは《話題の人物 B》は上司であり、聞き手自身でもある。このシーンで話し手が敬意を表すべき人物は、《話題の人物 B》なので「届ける」を「お届けする」という謙譲語にして表現することになる。

吹き出しの中の《話題の人物 A》、つまり、行為・動作の主体に対して敬意を表すのが尊敬語なのであり、《話題の人物 B》、つまり、行為・動作にかかわる人物に対して敬意を表すのが謙譲語なのである。そして、丁寧語は、聞き手に対する敬意を表すものなのである。先の「今日はお出かけになりますか」の「お出かけになり」が尊敬語で、「ます」が丁寧語である。その証拠に、部下が上司にではなく同僚に向かって話すときは、「今日は、部長はお出かけになるのかな」と、「ます」が出現しなくなる。

敬語のしくみを理解するには、まず、表現には話題（吹き出し）の中のことからと外（直接の対人関係）にかかわる部分が存在することを知る必要がある。次に、話題の中では、行為・動作の主体となる人物《話題の人物 A》と、その行為・動作にかかわる人物《話題の人物 B》が存在しうることを頭に置くことだ。そして、尊敬語、謙譲語、丁寧語といった敬語の種類を識別するには、その表現における敬意が、人物 A、人物 B、聞き手のどの人物に対するものかを認識すればよいことになる。

これが理解できれば、前章で例 10 として述べた、「ご理解いただく」を「わかる」の尊敬語だとするようなミスがなくなる。「ご理解いただく」とは理解してもらうことだから、その主体《話題の人物 A》は話し手である。よって、敬意を表す対象は「理解してもらう」人、つまり《話題の人物 B》のはず。だから、「ご理解いただく」

は謙譲語だと認識できるのだ。

敬語指南サイトのように、「相手」で説明しようとすると、「相手」が聞き手なのか、《話題の人物 A》なのか、《話題の人物 B》なのか区別がしにくい。その意味で、敬語が使えるようになるには、まずは、以上の敬語システムの構造を理解するところから始める必要がある。

これによって、「お（ご）」と謙譲語に関するミスを生み出す要因①～③のうち、③への対策ができる。

6 敬語形式の理解で必要なこと

次は①②への対策である。敬語指南サイトの欠点①②は、「お（ご）」の説明がいいかげんであることと、謙譲語の敬語形式を意識させないことにある。したがって、この 2 点に関する敬語指導としては、当然のことだが、それらについて正しい知識を与えることである。ここでは、そのポイントを述べる。

6.1 接頭辞「お（ご）」に必要な知識

敬語指南サイトでは、尊敬の「お（ご）」とか、美化語の「お」と説明していたが、ことはそれほど単純ではない。

例えば、得意先の人に、

「先ほどお電話を頂戴しましてありがとうございます」と言った場合の「お電話」は相手の行為によるものなので、尊敬語と判断すべきである。他方、

「先日、お電話でお願いした件ですが」

となると、自分がかけたものなので、「お電話」は謙譲語とすべきであろう。

また、話し相手が友人の場合には「間違いの電話がかかってくるんだ」と述べる人が、相手が目上の人の場合に、

「間違いのお電話がかかってくるんです」

と述べたとする。この場合の「お電話」は、目上の人がかけたものでも、自分がかけたものでもない。聞き手が友人であれば「お」を付けないのに、目上の人なので「お」を付けたことになる。よって、この「お」は、聞き手に敬意を示しているので丁寧語になる。

さらに、例えば、幼稚園の先生が園児に向かって、

「おじいちゃん、おばあちゃんにお電話をしよう」

と呼びかけた場合は何か。言葉遣いを上品なものにしようとしている結果と解釈できるので、美化語と判断される。

つまり、「お（ご）」は敬意を表すのに使われる接頭辞であるが、使われる場面で役割が異なる。さらに、「お（ご）」は「お（ご）……になる」「お（ご）……する」などの敬語形式の一部に使われるが、それらには尊敬語の場合も謙譲語の場合もある。

このように、「お（ご）」単独の接頭辞にしても、決して尊敬語を作るだけではないのである。おそらく子供のころに「お（ご）＝尊敬語」と刷り込まれたことが原因になっているのかもしれない。その後、成長しても訂正されていないということは、それだけ敬語教育がいかげんだということでもある。一刻も早く間違った呪縛から解き放つ敬語指導をするべきである。

6.2 謙譲語の敬語形式の正しい認識

敬語指南サイトの多くは、「お（ご）」を尊敬語と結びつけてしまっていた。そのために、「お（ご）……になる」「お（ご）……くださる」などの尊敬の敬語形式の一部に使われた場合には、結果的に尊敬語と判断するので、ミスが表立って現れない。ところが、謙譲語の敬語形式「お（ご）……する」「お（ご）……いただく」「お（ご）……申し上げる」の場合には、「お（ご）」を尊敬語と思い込んでしまうと、全体も尊敬語と解釈したりしてボロが出る。

つまり、「お（ご）」を含む敬語形式を正しく認識できるようになることが必要である。尊敬語の場合も謙譲語の場合も、これらの敬語形式に対して、「お（ご）……＋○○」のように解釈してはいけない。例を挙げれば、「お願いする」は「お願い＋する」ではない。「願う」という動詞を「お……する」に当てはめたものと認識すべきなのである。そのための指導が求められている。

敬語指南サイトで、中途半端な敬語知識をつめこむ限り、その場限りの言語能力しか身に付かない。どのような場面でも、自信をもって敬語が使える能力を指導するために、ここで述べた考え方を実践されることを願う。

参照ウェブサイト（準不同）

- A 社会人の教科書・間違えやすいビジネス敬語 70 選
<https://business-textbooks.com/honorific70/>
- B 日本気象協会・その敬語、実は間違いです！ 意外と知られていない敬語の誤用【日常生活編】
https://tenki.jp/suppl/akiko_tokuda/2017/

08/12/24791.html

- C ビジ助・ビジネスでも使う間違った日本語 12 選！ 恥ずかしい事例から言い換え方まで解説
https://bizisuke.jp/hint/20210104_3015/
- D All About・敬語のほどよい使い方！「ご」「お」を連続してつけすぎ？
<https://allabout.co.jp/gm/gc/473589/>
- E マナラボ・【敬語】丁寧語・謙譲語・尊敬語の一覧表
<https://docoic.com/116>
- F ferret・誰もが一度は失敗している！？ビジネスメールでよくある間違い 50 選
<https://ferret-plus.com/5395>
- G 日本文化研究ブログ・【間違えやすい敬語 100 選】ビジネスで使ってはいけない敬語の間違いと正しい言い方
<https://jpn-culture.net/keigo-machigai100/>
- H マイナビ・ビジネスで使う敬語まとめ【若手が覚えておきたい実例つき】
<https://mynavi-agent.jp/dainishinsotsu/canvas/2019/04/post-164.html>
- I A&PRO・役立つ実例 & 敬語一覧付き、正しいビジネス敬語の使い方
<https://apro-c.co.jp/keigo-polite/>
- J LIG ブログ編集部・ビジネスで使う敬語一覧！よくある間違いと模範解答を解説
<https://liginc.co.jp/life/useful-info/107272>
- K タウンワーク・知っておきたい！よく使う敬語変換表【尊敬語・謙譲語・丁寧語】
https://townwork.net/magazine/knowhow/manners/baito_manners/13309/
- L WWG・尊敬語、謙譲語 | ビジネスで使える敬語の種類と使い分け一覧
<https://wwg.co.jp/blog/15815>

参考文献

- [1] 佐竹秀雄, ビジネス社会における敬語意識の問題点, Japio YEAR BOOK 2021, 2021
- [2] 佐竹秀雄・西尾玲見, 敬語の教科書, ベレ出版, 2005
- [3] 文化審議会答申, 敬語の指針, 2007