

皆さんの生活の中には、様々な場面でマナーがあります。食事のマナー、ドレスコード、乗り物の中でのマナーなどがあげられます。一般的なマナーと同じように、ビジネスマナーは、社会人として仕事をするときに必要なマナーのことを言います。仕事をする空間で、仕事を一緒にする人たちに対して、相手を思いやる気持ち、ルール、考え方、ことばづかい、立ち居振る舞い※²などを総称してビジネスマナーといいます。ビジネスマナーは仕事に関わるすべてのひとが気持ちよく仕事をするために大切です。ビジネスマナーを学ぶことで、仕事でかかわる人との良好なコミュニケーションをとることができます。



ビジネスマナーにとって大切なことは、相手の立場に立って考えるということです。ビジネスマナーとして学ぶことはたくさんありますが、すべて、1つのことを大切にすることで、身につけることができます。それは、相手に対する配慮です。

配慮とは、相手に対する気遣い、相手に対する心配りです。皆さんはお友達や好きな人との付き合いの中で、相手を傷つけるような言葉をなげかけることや暴力的な態度をいきなりとるようなことをしないと思います。相手がされたら嫌な気持ちになるようなことをしないということです。マナーは、人間関係の中では双方に必要なことなのです。しかし、残念なことに、人の価値観、考え方はそれぞれ違うの

※2 立ち居振る舞い：人と接する時の身のこなし、動作、態度、仕草のこと。

We have many situations in our life that have manners. These include dining etiquette, dress code, and manners in vehicles. Like general manners, business manners are the mannerisms you need to have when working as a member of society. In a working situation, business manners collectively refer to the consideration for others, social rules, ways of thinking, speaking rhetoric, gestures², toward the people you work with. Business manners are important for all the people involved in a job to work comfortably. By learning business manners, you will be able to have good communication with the people you interact with at work.



An important part of business etiquette is to put yourself in the other person's shoes. There are many things to learn in business etiquette, but they can all be learned by taking care of one thing. That is consideration for other persons. Consideration means care and concern for others. In your interactions with friends and people you like, you would never say hurtful words to them or take a violent attitude suddenly toward them. It means that you should not do anything that would make others feel uncomfortable. Manners are necessary for both parties in a relationship. Unfortunately, however, people have different values and different ways of thinking. It is necessary to know that you may not always be able to communicate well. Now, let's get started and learn some business manners.

2 gestures: The body language, movements, attitudes, and gestures used when interacting with others.

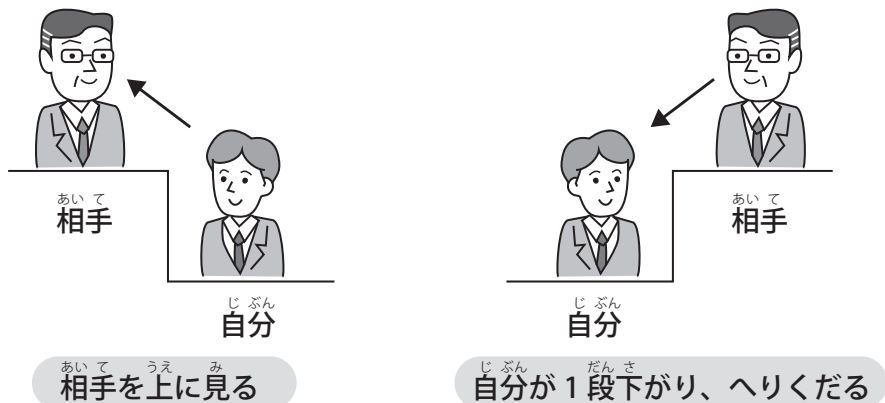
で、必ずしもうまくコミュニケーションが取れないこともあることを同時に知っておくことも必要です。それでは、さっそくビジネスマナーを学んでいきましょう。

2 敬語（ていねいな言葉づかい）

日本語には複数の敬語（ていねいな言葉）があり、ビジネス環境ではこれらを正しく使うことが求められます。基本的な敬語だけでなく、謙譲語や尊敬語の使い分けを理解し、それらのていねいな言葉づかいを場所や相手、また、普段の会話、メールなどそれぞれの場面に合わせて適切に使用できるようになることが必要です。相手に配慮した言葉づかいについて学びましょう。

敬語は、3種類に分けることができます。

- **尊敬語**：尊敬語は、相手に敬意を表する言葉です。相手をうやまう時に使います。尊敬する気持ちを持ち使う言葉です。相手が上であるという考え方です。
- **謙譲語**：謙譲語は、尊敬語とは逆で、自分がへりくだる※³時に使います。
- **丁寧語**：丁寧語は、言葉の通りで言い方をていねいに表現する言葉です。語尾が「です」「ます」「ございます」という言い方や、言葉の先頭に「お」「ご」をつけてていねいな言い方をします。



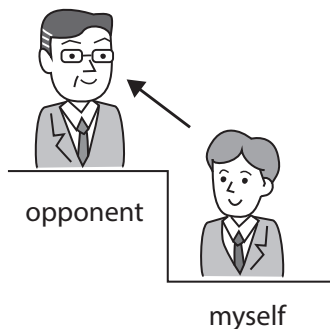
※3 へりくだる：相手をうやまって、自分を控えめにする事。

2 Keigo (polite language usage)

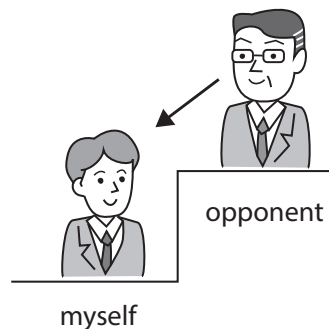
The Japanese language has multiple honorifics (keigo), and in a business environment, these must be used correctly. It is necessary to understand not only the basic honorifics, but also the use of humble and respectful words, and to be able to use these polite expressions appropriately depending on the place, the state of the other party, and the situation such as in everyday conversation or e-mail. Let's learn how to use language with consideration for others.

Keigo can be divided into three types.

- **Sonkeigo:** Sonkeigo expresses respect for the other person. It is used to compliment the other person with a sense of respect, presuming that the other person is superior to you.
- **Kenjyogo:** Kenjyogo is used by getting yourself humble instead of respecting the other person³.
- **Teineigo:** Teineigo expresses politeness in the way it is said. It is a polite way of saying things by adding "o" or "go" at the beginning of a word or by ending a word with "desu," "masu," or "gozaimasu."



looking up to



taking a step back and humble

3 Kenjyo: To humble yourself by condescending to the other person.

おも どうし けい ご
主な動詞の敬語

どうし 動詞	そんけい ご 尊敬語	けんじょう ご 謙譲語	ていねい ご 丁寧語
いう (話す)	おっしゃる	もう あ 申し上げる もう 申す	い 言います はな 話します
みる	ご覧になる	はいけん 拝見する	み 見ます
きく	お聞きになる	うかがう はいちよう 拝聴する	き 聞きます
いく	いらっしゃる	うかがう	いきます
くる	いらっしゃる お見えになる	まい 参る	きます
いる	いらっしゃる	おる	います
かえ 帰る	お帰りになる	しつれい 失礼する	かえ 帰ります
あう	お会いになる	おめ 目にかかる	あ 会います
知っている	ご存知である	ぞん 存じている ぞん あ 存じ上げる	し 知っています
する	なさる される	いたす	します
よ 読む	お読みになる	はいどく 拝読する	よ 読みます

けい ご つか とき
敬語を使う時にはいくつかの注意点があります。

ていねい ご
丁寧語として、「お」や「ご」を付ける場合、すべての言葉に付けることがていねいとは限りません。「お」や「ご」をどんな言葉にもつければよいということではありません。例のようにつけるとおかしい日本語にあたる場合があることも覚えておきましょう。

れい
例) おビール、おパソコン、おゴミ、など

Honorifics for main verbs

verb	honorific expression (Sonkeigo)	humble expression (Kenjyogo)	polite expression (Teineigo)
say (iu) speak (hanasu)	ossyaru	moushiageru mousu	iimasu hanashimasu
see (miru)	goranninaru	haikennsuru	mimasu
hear (kiku)	okikininaru	ukagau haichosuru	kikimasu
go/come/visit (iku)	irassyaru	ukagau	ikimasu
come (kuru)	lrassyaru omieninaru	mairu	kimasu
be in (iru)	irassyaru	oru	imasu
leave (kaeru)	okaerininaru	shitureisuru	kaerimasu
meet (au)	oaininaru	omaenikakaru	aimasu
know (shitteiru)	gozonnjidearu	zonjiteiru zonnjiageru	shitteimasu
do (suru)	nasaru sareru	itasu	shimasu
read (yomu)	oyomininaru	haidokusuru	yomimasu

There are a few things to keep in mind when using honorifics.

It is not always polite to use “o” or “go” in every word. Some Japanese words cannot be accompanied with the prefix, “o” or “go.” It is also important to remember that adding “o” and “go,” as in the example below, may result in strange, wrong Japanese.

e.g.) bus (× obasu), PC (× opasokon), garbage (× ogomi), etc.