

小语种之日语文法：敬の使い方 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/147/2021_2022__E5_B0_8F_E8_AF_AD_E7_A7_8D_E4_c105_147334.htm Q.1 受付でのG建の山田さんとX商事受付の佐藤さんとのやり取りです。山田さんはX商事の第一部の木さんと3に会う束をしています。山田「山田と申しますが、第一部の木さんに3にアポをいただいております。」佐藤「山田でございますね。お待ちしております。」このやり取りのうち、おかしい部分は何か所ありますか？ A：ない B：1か所 C：2か所 D：3か所 E：4か所正解はEまず山田さんですが、1) 自分の名前だけで会社名を名っていない。2) 木さんは第一部の部分なので、木部と役を付けること。3) アポという言い方は略しぎ。身内同士の合はいませんが、社外にしては「お束をいただいております。」と丁寧に言ってください。次に佐藤さんですが、4) 「山田でございますね」は「山田でいらっしやいますね」となります。「ございます」は?で自分が主体の合「私は　　でございます」あるいは「こちらがパンフレットでございます」のように物を指す合に使います。お客には尊敬を使って下さい。Q.2 お客のご案内お客を接室まで御案内することになりました。ご案内するに、お客から一下がって、ひかえめに廊下をききました。これで良いでしょうか？ YES - NO正解はNOお客をご案内するには痔お客の数斜め前をきます。さっさと先にくのではなく、後ろにを配りながら、相手のと合わせてくのがポイント。またスペースに余裕があれば、お客の心を保するという意

味あいからお客の左をきます。あるいは右は上席とされているので、お客の右には出ないという考えもあります。これはいずれもスペースに余裕がある合で、あまりにすることはないでしょう。Q.23の基に出たところ、「私、M食品の原と申しますが、森川部をおいします。」と相手が出てきたので、「少々お待ちください」と言ってを保留にしました。このでよいでしょうか。YES-NO正解はNOこのはに多くの所で遭遇します。「少々お待ちください」は一丁なようですが使い方によっては少しも丁ではなくなります。特に会の始めにいきなりこの「少々お待ちください」という命令形を出すのはふさわしくありません。会は、必ず相手の言を受け入れてから、が基本です。この合は「はい。森川でございますね。少々お待ちください。」となります。Q.24のとりつき方part1 お客からのでの取り次ぎはどのがよいのでしょうか？A~Cのうちよいと思われるものをしてください。名指し人が在席の合です。A：社名を名る 挨拶 名指し人の名前を唱 取り次ぐB：社名を名る 相手の名前を唱 挨拶 取り次ぐC：社名を名る 相手の名前を唱 挨拶 名指し人の名前を唱 取り次ぐ正解はCを取ったらまず社名を名ります。そして相手が名ったらそれを唱しながら挨拶？次に名指し人の名前を唱します。こうしたたびたびの唱は作と言う意味合いよりも？を受けながら？からあてのたということ周に同に知らせる果があるのです。率のよいの受け方ですから是非行してくださいQ.25のとりつき方part2 お客が自分を名らず、なおかつ名指し人が不在の合はA~Dののうちどのがよいでしょ

う？ A：社名を名る 相手の名前をねる 名指し人の唱
挨拶 不在を告げる B：社名を名る 相手の名前をね
る 不在を告げる C：社名を名る 名指し人の唱 不在
を告げる 相手の名前をねる 挨拶 D：社名を名る 名
指し人の唱 相手の名前をねる 挨拶 不在を告げる 正
解はC 相手が自分の名前を名ろうと名るまいと？ 名指し人
が不在の合には、まず不在の事を告げること。その次に相
手をして？ 挨拶をする。この手をえておいてください。相
手の名前をいてから不在をえると、あらぬ解を受けること
もあります。 Q. 26 ご家族からの 会中の上司に奥からがあ
りました。「藤と申しますが、藤はおりますでしょうか？」
次のA～Dのうち何と返答すればよいでしょうか？ A：
「藤はただいま外出しておりますが…」 B：「いつもお世
になります。藤さんはただいま席を外しておりますが…」
C：「いつもお世になっております。藤はただいま会中で
いらっしゃいます…」 D：「の藤はただいま会中でござ
いませが」 A-B-C-D 正解はC 外部の人にして社内の人の
をするには当然のことながら「」を使います。しかし同じ
会社の人的身内からのであれば、そのには「尊敬」にわり
ます。ですからして呼びてにはしないこと。またご家族の
方には、状を把握してもらうために、会中とえても差し障
りはありません。部下としていつもお世になっているので
すから、きちんと挨拶やお礼を述べることも忘れずに。 Q.
27 言がない留守中の同僚あてにK氏からがありました。不
在を告げると「じゃあ、特に用事ではありませんのでけっ
こうです。」ということでした。この合、このあとののは次

のA～Cのうちどれがよいでしょうか。A：K氏からがあったことをえるB：えなくてよいC：えていたらえる正解はA
どんな合でも相手の名前をいた以上は必ずえること。相手は自分を名った以上は「けっこうです」と言っても、必ず自分がをしたという事はわるものと思っています。のあったと内容はどんな些なことでも必ず言してください。Q. 28
出中の上司あての 田中は昨日から京都に出です。そのに取引先の部からが入りました。受けたのは新入社です。取引引き先の部はとても感じのよい切な人なので、あてのには丁にしています。「申しわけありません。/あいにく田中は/昨日から/京都へ/新品のの件で/出中でして、/来水曜日
にる予定ですが。」さてこの中で改めた方がよい部分は何か所ありますか？ 次のA～Eのなかからしてください。A：1か所 B：2か所 C：3か所 D：4か所 E：5か所 A-B-C-D-E
正解はE 1. 「田中は」を「田中は」にえる。上司でも外部の人に言うは呼びてです。2. 「昨日から」かれもしないのにいつからを言う必要はない。3. 「京都へ」どこに行っているかもかかれていないのだから言う必要はなし。4. 「新品のの件」出の内容などはもってのほか。5. 「来水曜日」は何日と、具体的な日付もつける。そして水曜日に出からはるが出勤日がいつなのかをえた方が分かりやすい。「来の水曜日 日には出勤の予定です。」Q. 38 お客からの送
お客からで、落とし物のい合わせがありました。受け答えの途中でその内容は自分のセクションではできないことにつきました。さて、次のA～Dのうちどのようながよいでしょうか？ A：を途中でとめて担当部署へ回すことを告げ

、自分がいたところまで内で担当者にえるB：せっかくしているのだからとりあえず全部いてから担当部署に回すC：をさえぎって、セクションがう事を告げ？かけなおしてもらおうように言うD：全部いて相手の先をき？担当者からをさせるA-B-C-D正解はA相手が止めどなくしている？ついタイミングを逸してしまうことがあります、なんとかからって、途中で相手の言を唱しながら、「かしこまりました。それでは　　で承りますので」とを送します。そしてそののに忘れてはいけないのが、自分がいたところまでは手短にきちんと担当者に言することです。Q.39での挨拶病院の受付の外のやり取りです。受付「はい、病院です」外「R品の小野ですが？いつもお世になっております」受付「はい」外「内科の内田先生いらっしゃいますか？」受付「はい。ただ今おつなぎいたします」このでよいでしょうか？正解はNO受付の挨拶のないことです。このは多くの病院、官公で遭遇します。「お世になっております」という言はひとつの用句なのです。相手がこのに挨拶したに同じように挨拶を返さないと、いかにも、お世をしてあげてます、という印象になってしまいます。立やはありません。「こちらこそお世になっております」と、ひとつの挨拶言として使ってほしいですね。Q.37お客からのい合わせお客からの商品の使い方にするが入りました。その件にしてしく分かる者は外出しています。その合のは次のA~Dのうちどれがよいでしょうか？A：いいかげんな事を言うべきでないので、担当者がるをえてかけなおしてもらおうB：とりあえず分かるで答え、担当者がったらこちら

からする旨をえるC：いいかげんな事を言うべきでないの
で、担当者がり次第、こちらからする旨をえるD：パンフ
レットをよくむようにアドバイスする正解はBお客にとって
は、せっかく入した商品であればすぐにでも使いたいのは
当たり前。自分が分からないからと言って、にませるべき
ではありません。とりあえず、そのでできる最大限のこと
を行い、後は担当者がったらこちらからをかけなおすのが
当たり前です。客の立でをしてください。Q.41 敬と外出中
の佐藤部あてにお客からが入りました。「佐藤さんは何に
おりのご予定でしょうか？」とかれたので、「申しごさい
ませんが、伺っておりませんので分かりません」と答えま
した。この言づかいで良いでしょうか？正解はNO「伺う
」は「く」のです。したがってこの合は"私は佐藤部から伺
っていない"という、身内にする敬表になってしまいます。
「申しごさいません。りのは申しておりませんでしたもの
で...」あるいは「申しありません。りの刻はちょっと分か
りかねますが...」というような答が良いでしょう。Q.43 の
とりつぎ方part3 社内の、姿がえるところで上司とをしてい
る同僚あてにお客からが入りました。この合、次のA～Cの
うちどのが良いでしょうか？A：「ただ今席を外しており
ますが、すぐにります」B：「ただ今呼んで参りますので
、少々お待ちいただけますか？」C：「ただ今て参ります
ので、少々お待ちいただけますか？」正解はCこの合に考
えなければいけないのは、先位です。相手によってはすぐ
にでもが必要な合もありますし、あるいは同僚と上司のは
今でなければならぬ、急度が高いものである可能性もあ

ります。第三者がこの判断をするのはなかなか難しいものなので、判断はあくまでも同僚に任せること。それには、どうんでも良いようにしておくことが必要です。もし同僚にきに行って後にするように言われたら、「申しありません。ちょっと当たらないもので、りましたらこちらからおさせていただきます」と答えればよいわけです。Q.44 お客からの次に次のようなをしました。「に申しございませんが、私は担当ではないので、担当者がるころにおいただけますか？」こので改める点は何か所ありますか？次のA～Cの中からしてください。A：ないB：1か所C：2か所正解はC

1.「私の担当ではない」は言う必要がありません。企にをすると繁に"担当"という言を耳にします。お客にとってはがしてくれてもよいのであって、"担当"はあくまでも企サイドの。この合は「ではをいたしまして」と言えば良いのです。2.担当者がるころにおいただけますか？」は言道断。「をいたしまして、こちらからごをさせていただきます」と言うようにしてください。正しい敬の使い方 敬には相手や相手の行などへの敬意を表す「尊敬」、自分がへり下って相手への敬意を表す「」、丁寧な表をすることで相手に敬意をはらう「丁」がある。いずれも相手への敬いの持ちが基本。切に使い分けられれば、よい印象を与えることができ、人も滑にむが、逆に、尊敬とを取りえたりすると、あなた自身だけでなく、会社全体のまでわれかねない。正しい言づかいは、ビジネスをスムーズにめるうえでも、きわめて大きな役割を持っているといえる。 それ自体がを表す名？？？ わたくし、手前 を表す接、接尾をつける？？？

小生、弊社、愚妻、拙著、 それ自体がを表す ??? いただく、参る、申す、伺う、差し上げる丁 「お」「ご」をつける ??? 「お」はみの和に、「ご」は音みのにつく
とえておく 「です」「ございます」をつける ??? 私
は ?? です、私のことでございます 作を表すに「ます」
などをつける ??? 行きます、ります 「お」と「ご」の用
に注意する たとえ相手の所有物であっても？植物には「
お」「ご」はつけない。また、ビルやコヒなどの外来や会
室などの公共物にもつけない。 尊敬の「お～になる」と
の「お～する」をえない。例) お待ちして下さい お待ち
になって下さい 二重敬に注意する例) ごされた～ され
た～ (「された」は尊敬) お召し上がりになられますか？

お召し上がりになりますか？ 用しやすい尊敬との基本 尊
敬 行く行かれる、いらっしゃる、おいでになる 参る、伺
う、あがる来る来られる、みえる、いらっしゃる、おいで
になる、お越しになる 参る、伺うするされる、なさる、あ
そばすいたす、させていただく言う言われる、おっしゃる
申す、申し上げるるられる、ごになるする食べるあがる
、召し上がるいただく思う思われる、おぼしめす存ずる
、存じますくかれる、おきになる伺う、する会う会われ
る、お会いになるお目にかかるいるいらっしゃる、おいで
になるおる、おります与える下さる上げる、差し上げる
敬の正しい使い方例 自他の呼称 私たち 私ども 自社

私ども？当社？弊社 他社 御社？社？ 「 会社さ
ん」？回答 何ですか？ もう一度おっしゃっていただ
けませんか？ 何の用ですか？ どういうご用件でしょ

うか？ 名前は何か？ 失礼ですが、お名前をおかせ下さい を呼べばいいですか？ ご用件は承っておりますか？ どうでしょうか？ いかがでしょうか？ 依 すみませんが お手数ですが？に恐れ入りますが？ご面倒ですが... ちょっと待って下さい 少々お待ち下さい。
～してもらえませんか ～していただけませんかでしょうか。
もう一度来て下さい もう一度ご足えませんかでしょうか？もう一度お越し下さいませんかでしょうか。同意？承
わかりました かしこまりました？承知いたしました
罪？おび ごめんなさい 申し訳ありません？失礼いたしました？相すいません 名指しされた本人が不在の 「まことに申しありませんが、??は本日出しております」などと不在の理由をに明する。 「??は?日には入社する予定ですので、りましたら、こちらからおかけいたしまししょうか」、「よろしかったら代替りの者呼びましようか」、「よろしければご用件を承っておきますが」などと相手の意向をたずねる。 社?所在が不明な合も「はっきりしていないのですが」と答えてはいけない。ルズな会社とおもわれかねないからだ。午前中なら「正午ごろ」、午後なら「4ごろ」と、だいたい予想されるをえるようにする。また、その合は「??がりしだい、こちらからさし上げますので」などと、こちらから折り返しさせるように置するか、「恐れ入りますが、お急ぎでしたら?にもう一度おいただけませんか」などと丁にす。 自分が代わりに意向をく合には、「わたくしは??の と申します」と自分の所属、氏名をえたうえで、相手の会社名、名前、日、用件な

どを正にメモする。後で本人にえるのを忘れないように。

1 受け方 ベルがったら、3コル以内で出るようにしましょう。取りれたら、「お待たせしました」とびます。まずは「はい、会社でございます」と名ること。「もしもし」という必要はありません。相手が名ったら、「いつもお世になっております」と言いましょう。相手の社名や名前がよくき取れなかった合、もう一度、き返すこと。してあいまいなままにわらせてはいけません。の内容はメモをとります。きいがないように、用件は唱するをつけましょう。は相手が切ってから、切ること。こちらから切るのは失礼にあたります。

2 取り次ぎ方 取り次ぐ相手が席を外している合、出ることができない理由、外出しているのであれば、社刻などをえます。そして、相手の会社名や名前、番号をき、相手それともこちらからをするのかをします。内容はメモにとり、机の上に置いておきます。

3 かけ方 名った後、に取り次いで欲しいのかをえましょう。本人に代われば、もう一度、名って「いつもお世になっております」と言います。相手が忙しいときかもしれませぬ。をするがあるのかどうかをきます。用件はに。をかける前に、何をえたいのかを整理しておくといでしよう。もしも相手が不在の合、相手それともこちらからをするのかをします。そのとき、を取った相手の名前をいておくこと。

4 苦情の受け方 苦情は面倒に思わず、チャンスだと考えましょう。意のある受け答えをするこて、相手の心を掴むことができます。まずは、相手が何を怒っているのかをくようにいましょう。を遮ってはいけません。相手がいいのではな

いかと疑うようなそぶりをは禁。最後に苦情を言ってくれたことにして「ありがとうございました」とお礼を言うようにしましょう。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com